

Myriam Gaitsch

DIE GOUVERNEMENTALITÄT ÖFFENTLICHER DIENSTLEISTUNGSArbeit

Macht, Affekt und Widerstand
im Kontext der Arbeitsvermittlung
in der Schweiz

[transcript] Kultur und soziale Praxis

Myriam Gaitsch

Die Gouvernementalität öffentlicher Dienstleistungsarbeit

Kultur und soziale Praxis

Editorial

Die Reihe **Kultur und soziale Praxis** präsentiert sozial- und kulturwissenschaftliche Studien, die zwischen empirischer Forschung, theoretischer Reflexion/Konzeption und textueller Praxis neue Zugänge zu Kultur und sozialer Praxis entwickeln. Im Rahmen dieses Programms werden soziale Differenzen und identitäre Prozesse auf verschiedenen Ebenen und entlang verschiedener raumzeitlicher Achsen – etwa als (trans-)lokale oder (trans-)nationale Prozesse – untersucht.

Myriam Gaitsch (Dr. phil.), geb. 1986, hat Politikwissenschaft an der Universität Genf und der Universität Wien studiert. 2022 hat sie am Institut für Politikwissenschaft der Universität Wien mit Auszeichnung promoviert. Derzeit arbeitet sie als Senior Researcher bei der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) in Wien. Ihre Forschungsschwerpunkte liegen in der Analyse der Transformation von (Erwerbs-)Arbeit, wobei sie insbesondere eine geschlechter- und machtkritische Perspektive einnimmt. Darüber hinaus beschäftigt sie sich mit Digitalisierungsprozessen im Kontext von Arbeit und Organisation, setzt sich mit aktuellen affekttheoretischen Debatten auseinander und interessiert sich für feministische Forschungsmethoden.

Myriam Gaitsch

Die Gouvernementalität öffentlicher Dienstleistungsarbeit

Macht, Affekt und Widerstand im Kontext der Arbeitsvermittlung in der Schweiz

[transcript]

Die Open-Access-Ausgabe wird publiziert mit Unterstützung des Schweizerischen Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://dnb.dnb.de/> abrufbar.



Dieses Werk ist lizenziert unter der Creative Commons Attribution 4.0 Lizenz (BY). Diese Lizenz erlaubt unter Voraussetzung der Namensnennung des Urhebers die Bearbeitung, Vervielfältigung und Verbreitung des Materials in jedem Format oder Medium für beliebige Zwecke, auch kommerziell. (Lizenztext: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>)

Die Bedingungen der Creative-Commons-Lizenz gelten nur für Originalmaterial. Die Wiederverwendung von Material aus anderen Quellen (gekennzeichnet mit Quellenangabe) wie z.B. Schaubilder, Abbildungen, Fotos und Textauszüge erfordert ggf. weitere Nutzungsgenehmigungen durch den jeweiligen Rechteinhaber.

2025 © Myriam Gaitsch

transcript Verlag | Hermannstraße 26 | D-33602 Bielefeld | live@transcript-verlag.de

Umschlaggestaltung: Maria Arndt

Korrektorat: Anette Nagel

Druck: Elanders Waiblingen GmbH, Waiblingen

<https://doi.org/10.14361/9783839401385>

Print-ISBN: 978-3-8376-7502-3 | PDF-ISBN: 978-3-8394-0138-5

Buchreihen-ISSN: 2703-0024 | Buchreihen-eISSN: 2703-0032

Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier mit chlorfrei gebleichtem Zellstoff.

Inhalt

Danksagung	9
1. Einleitung: Öffentliche Arbeitsvermittlung unter Spandruck und Reformzwang	13
1.1 New Public Management: Personalberater_innen als »aktivierte Aktivierende«	15
1.2 Forschungsanlass, Erkenntnisinteresse und zentrale Forschungsfragen	20
1.3 Gang der Untersuchung	23
2. Das Regieren der Schweizer Arbeitsverwaltung: Aktivierungspolitik und New Public Management	27
2.1 Die Schaffung der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren	29
2.2 Die RAV als »Pioniere der wirkungsorientierten Verwaltungsführung«	30
3. Fallbeispiel: Organisationsstruktur, zentrale Akteur_innen und organisationale Spannungsfelder	37
3.1 Das RAV: Von Wirkungsevaluierungen und Messwerten	38
3.2 Organisationsstruktur und organisationale Reorganisation	39
3.3 Organisationale Spannungsfelder zu Beginn der Forschung	40
4. Theoretische Grundlagen und Vorannahmen	43
5. (Öffentliche) Dienstleistungsarbeit als vielschichtiges Forschungsfeld	47
5.1 Politiknahe Auftragsstudien zur Evaluierung aktiver Arbeitsmarktpolitik und NPM-Steuerungsmechanismen in der Schweiz	49
5.2 Der aktivierende Wohlfahrtsstaat aus einer Street-Level-Perspektive – deutschsprachige Beiträge	51
5.3 Der aktivierende Wohlfahrtsstaat aus einer Street-Level-Perspektive – internationale Forschungszusammenhänge	59
5.4 Gefühlsarbeit und Geschlecht in der Arbeits- und Dienstleistungsforschung	62
5.5 Gefühlsarbeit und Geschlecht in der (öffentlichen) Dienstleistungsarbeit	67

5.6 Affekte, Emotionen und Geschlecht als zentrale Elemente von Organisationen (der Arbeit und neoliberaler Staatlichkeit).....	70
5.7 Mein Beitrag: Erkenntnisse, Anknüpfungspunkte und Forschungslücken.....	75
6. Forschungstheoretischer Hintergrund: Macht, Affekt und Widerstand	79
6.1 Analytik der Gouvernementalität – von der Frage nach der Macht zur Geschichte des Selbst	81
6.2 Regierung als Praxis: Die Genealogie des liberalen Staates	99
6.3 (Neo-)liberale Regierungskünste – oder: Wodurch wird die Gouvernementalität neoliberal und vergeschlechtlicht?	110
6.4 Neoliberale Affektivität, Postfordismus und affektive Widerstandspraxen	117
6.5 Theoretisches Modell: Die öffentliche Arbeitsvermittlung als affektiv-vergeschlechtlichtes Regierungsdispositiv des Neoliberalismus	128
7. Forschungsstrategie und Forschungstechniken: Eine Ethnographie diskursiver Praktiken im institutionellen Kontext	133
7.1 Diskursforschung <i>meets</i> Ethnographie	134
7.2 Befremdung und die eigene Eingebundenheit ins Feld: Forschen als affektiv-diskursive Praxis	137
7.3 Exkurs: Forschungsethische Implikationen ethnographischen Forschens im Kontext einer ›eingreifenden‹ Schweizer <i>street-level bureaucracy</i>	140
7.4 Aufenthalt im RAV: Erhebungsmethoden und Vorstellung des Untersuchungsmaterials...	142
7.5 Doppelte Empirie: von Programmen über die Ordnung bis hin zu Praktiken	159
8. Affektive Gouvernementalität der öffentlichen Arbeitsvermittlung	169
8.1 Ebene 1: Programme und Regierungsrationale	171
8.2 Zusammenfassung »Ebene 1«: New Public Management, Affekte und Geschlecht als Regierungsmodi	193
8.3 Ebene 2: Ordnung	196
8.4 Zusammenfassung »Ebene 2«: Menschenführung in Zeiten von Managerialisierung und Affektaffektualisierung	236
8.5 Ebene 3: Praktiken	238
8.6 Zusammenfassung »Ebene 3«: Affektive Arbeit als Modus der vergeschlechtlichten Subjektkonstitution und Möglichkeit eines anderen Machtspiels	270
9. Fazit, Rückblick und Ausblick: Möglichkeiten und Grenzen einer kritisch- transformativen Perspektive auf (Gefüls-)Arbeit, Macht und Subjektivierung	275
9.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	277

9.2 Affektive Gouvernementalität und ihre Operationalisierung – Herausforderungen, Erkenntnisgewinn und Anknüpfungspunkte	282
9.3 Forschungsdesiderate und Ausblicke.....	285
Bibliographie	289
Zeitung- und Zeitschriftenartikel	332
Verzeichnis der Gesetzestexte, Vereinbarungen, Weisungen und Verordnungen	333

Danksagung

Dieses Buch ist die überarbeitete Fassung einer Dissertation, die 2022 am Institut für Politikwissenschaft der Universität Wien eingereicht wurde. Ermöglicht wurde die Arbeit durch die Mitarbeit im Forschungsprojekt »Affektive Arbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung« (AAA-Projekt), das vom Österreichischen Fonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung (FWF) finanziert wurde, sowie durch ein Doc.Mobility-Stipendium des Schweizerischen Nationalfonds (SNF) und ein Forschungsstipendium der Literar Mechana. Mein besonderer Dank gilt meiner Betreuerin Birgit Sauer. Sie hat mich stets mit viel Geduld und Wohlwollen unterstützt und mich in Momenten des Selbstzweifels immer wieder zum Weiterarbeiten motiviert. Bedanken möchte ich mich auch beim gesamten AAA-Projektteam, bei meinen Kolleg_innen im Dissertand_innenkolloquium und bei allen Wegbegleiter_innen, Mitstreiter_innen und Freund_innen, allen voran Katja Chmilewski, Benjamin Opratko, Frederik Metje, Katharina Hajek, Ayse Dursun, Edma Ajanovic, Brigitte Bargetz, Syntia Hasenöhrl, Maria Mayer, Tobias Boos, Isabel Käser, Chantal Maggnin, Benjamin Vicq sowie zahlreichen Personen vom Institut für Politikwissenschaft. Ich durfte von unzähligen Diskussionen, Kommentaren und Einwänden lernen und konnte auch in schwierigen Situationen immer auf ihre vielfältige Unterstützung zählen.

An dieser Stelle möchte ich mich auch ganz herzlich bei allen Interviewpartner_innen bedanken, die ihre Zeit und Expertise mit mir geteilt haben. Ihre Offenheit und die wertvollen Einblicke, die sie mir gewährt haben, waren für meine Arbeit von unschätzbarem Wert. Ohne Ihre Bereitschaft, sich auf dieses Projekt einzulassen und ihre Gedanken mit mir zu teilen, wäre diese Dissertation nicht möglich gewesen. Bedanken möchte ich mich auch bei den Ansprechpartner_innen der kantonalen RAV, die mir Einblicke in ihre Strukturen und Prozesse gewährt haben.

Norbert Axel Richter und Anette Nagel, die das Manuskript in verschiedenen Stadien der Fertigstellung Korrektur gelesen haben, danke ich für ihre sorgfältige Lektüre und ihre Aufmerksamkeit für die Irrungen und Wirrungen der deutschsprachigen Foucault-Rezeption.

Bedanken möchte ich mich auch bei Gesine Fuchs und Wolfgang Ludwig-Mayerhofer. Als Gutachterin und Gutachter haben sie nicht nur viel Geduld bewiesen,

sondern durch ihre wertschätzende Kommunikation und konstruktive Kritik viel zum Gelingen und zur Qualität meines Forschungsprojektes beigetragen. Ohne das Verständnis und die Unterstützung meines Mannes, Esad Hajdarevic, und meines wunderbaren Sohnes Nepomuk hätte ich weder die Dissertation noch dieses Buch schreiben können. An dieser Stelle möchte ich mich auch bei meiner Mutter, Susanne Gaitsch, für ihre Unterstützung bedanken, ohne die ich mein Studium wohl nie hätte abschließen können. Mein größter Dank gilt jedoch meiner Schwester Johanna Schloßberger. Sie hat mich von Anfang bis Ende begleitet, unterstützt und vorangetrieben. Ihr widme ich dieses Buch.

Myriam Gaitsch

Abkürzungsverzeichnis

- AMM: Arbeitsmarktliche Massnahmen
- AMOSA: Arbeitsmarktbeobachtung Ostschweiz, Aargau, Zug und Zürich
- ALV: Arbeitslosenversicherung
- AVG: Arbeitsvermittlungsgesetz
- AVIG: Arbeitslosenversicherungsgesetz
- AVIV: Arbeitslosenversicherungsverordnung
- BPEV: Bureau de promotion de l'égalité et de prévention des violences (früher: SPPE)
- BPG: Bundespersonalgesetz
- BFS: Bundesamt für Statistik
- CDC: Cour de Comptes
- EVD: Eidgenössisches Versicherungsgericht
- GIG: Gleichstellungsgesetz
- HRM: Human Resource Management
- KAST: Kantonale Amtsstelle
- KESB: Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde
- LAM: Logistikstelle arbeitsmarktliche Massnahmen
- LMC: Loi en matière de chômage
- LPAC: Loi générale relative au personnel de l'administration cantonale et des établissements publics médicaux
- MIOPE: Mémento des instructions de l'OPE
- NPM: New Public Management
- OCSTAT: Office cantonal de la statistique
- OECD: Organisation for Economic Co-operation and Development
- OPE: l'Office du Personnel de l'Etat
- PV: Procès verbaux
- PVK: Parlamentarische Verwaltungskontrolle
- RAV: Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
- REgal: Règlement pour l'égalité et la prévention des discriminations en raison du sexe, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre
- SECO: Staatssekretariat für Arbeit und Wirtschaft

SPPE: Service pour la promotion de l'égalité entre homme et femme

SVP: Schweizerische Volkspartei

WoV: Wirkungsorientierte Verwaltungssteuerung

1. Einleitung: Öffentliche Arbeitsvermittlung unter Spardruck und Reformzwang

Unter Regierung versteh ich die Gesamtheit der Institutionen und Praktiken, mittels derer man die Menschen lenkt, von der Verwaltung bis zur Erziehung. Diese Gesamtheit der Prozeduren, Techniken, Methoden, welche die Lenkung der Menschen untereinander gewährleisten, scheint mir heute in die Krise gekommen zu sein [...]. Wir stehen vielleicht am Beginn einer großen krisenhaften Neueinschätzung des Problems der Regierung! (Foucault 1996: 18–20)

Seit Mitte der 1990er-Jahre geht ein sukzessiver Umbau sozialer Sicherungssysteme vor sich. Dieser Umbau beruht auf einem Paradigmenwechsel innerhalb des sozialpolitischen Selbstverständnisses: Nicht mehr Fürsorge und Versorgung, sondern »Aktivierung« individueller Wertschöpfungspotentiale soll Aufgabe des »neo-sozialen« Staates sein (Lessenich 2013). Sozialstaatliche Maßnahmen sollen prinzipiell auf ihre eigene schnelle Obsoleszenz hin angelegt sein: keine Versorgungs-, sondern streng terminierte Unterstützungsmaßnahmen im Sinne einer »Hilfe zur Selbsthilfe«. Das klingt *prima facie* gut und emanzipatorisch: Man ist nicht mehr Bittsteller_in bei »Vater Staat« und wird nicht mehr paternalistisch »be-fürsorgt«, sondern ist nun Kund_in und hat Ansprüche auf maßgeschneiderte Aktivierungsdienstleistungen, die die staatliche Hilfe so schnell wie möglich wieder obsolet machen sollen. Wie bereits vielfach gezeigt (u.a. Magnin 2005; Ludwig-Mayerhofer 2010; Rose 2000b; Schallberger/Wyer 2010; Wyer 2011), sieht die Praxis anders aus, als das emanzipatorische Floskelwerk glauben machen will. Die vorliegende Arbeit versteht sich als kritischer Beitrag zur Erhebung und Deutung von Mechanismen und Auswirkungen der aktivierenden Sozialpolitik. Es soll konzeptualisiert und an einem konkreten Fallbeispiel einer kantonalen Arbeitsvermittlung in der Schweiz erhoben werden, wie sich Aktivierungspolitiken auf die Arbeit und das professionelle Selbstver-

ständnis von Arbeitsvermittler_innen auswirken. Denn die öffentlichen Bediensteten sind nicht nur die Repräsentant_innen aktivierender Arbeitsmarktpolitiken. Vielmehr stellen sie in der Interaktion mit den Stellensuchenden eine bestimmte Form von (aktivierender) Staatlichkeit her – eine Staatlichkeit, die immer auch afektiv und vergeschlechtlicht ist. Ich nehme in meiner Studie also eine Perspektive ein, die sich zum einen die (lokalen) Praktiken der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz vornimmt. Zum anderen interessiere ich mich auch für die institutionelle Umsetzung der Instrumente moderner Verwaltungsführung sowie für den gesellschaftlichen Kontext der aktivierungspolitischen Programmatik und der seit den 1990er-Jahren vonstattengehenden Reformen der Sozialverwaltung.

Die wichtigste konzeptuelle Quelle dieser Arbeit sind Michel Foucaults Studien zur Gouvernementalität (Foucault 2004a/b). Foucault geht über die Analyse vordergründiger Regierungstechniken hinaus: Indem seine Beobachtungen das subtile Ineinandergreifen von Regierungstechniken und Subjektivierungsprozessen beschreiben, öffnen sie den Blick für Zusammenhänge und Interdependenzen, die der klassischen Governance- und Policyforschung und auch der Organisations- und Verwaltungsforschung entgehen. Die Feinheit und Komplexität seines Instrumentariums verdankt sich Foucaults holistischem Vorgehen: Subjektivität ist für ihn keine überzeitliche Konstante, sondern bildet und transformiert sich in historischen Prozessen und gesellschaftlichen Strukturen; zugleich aber werden Subjekte nicht gleichsam ›mechanisch‹ von einem historischen Setting ›produziert‹, sondern formen und formieren sich selbst mit: Geformtwerden und Sich-selber-Formen greifen ineinander und gehen ineinander über. Foucaults Hermeneutik des Subjekts im Ausgang von sogenannten »Dispositiven« (z.B. Foucault 1978), hier verstanden als kontextbezogenes Bündel von Machtkonstellationen, erlaubt zudem die Ausdehnung der Untersuchung auf nichtdiskursive Praktiken und auf materielle Arrangements, so etwa die Einbeziehung von Auslassungen (Ungesagtem), von mimisch Kommuniziertem in meinen Interviews, des beobachteten Umgangs der Fachkräfte mit Artefakten oder der Raumordnung der untersuchten kantonalen Arbeitsvermittlung.

Die öffentlich Bediensteten im direkten Kontakt mit den Erwerbslosen, in der Schweiz Personalberater_innen¹ genannt, sitzen an der Schaltstelle der Aktivie-

1 Anders als in Österreich oder Deutschland wird in der Schweiz für die Bediensteten der öffentlichen Arbeitsvermittlung, die die Erwerbslosen beraten und kontrollieren, die Bezeichnung »Personalberater_in« verwendet. Diese Berufsbezeichnung betont nochmals verstärkt den angestrebten privatwirtschaftlichen Charakter der RAV, die sich derselben Termini wie etwa private Arbeitsvermittlungsagenturen bedienen und den Fokus weniger auf die Vermittlung von Arbeit an die Arbeitsuchenden legen, sondern deren Humankapital als nützliche Ressource für potentielle Arbeitgeber_innen hervorzuheben versuchen. Zudem scheint mir die Bezeichnung »Personalberater_in« irreführend, da die Begriffswahl über das Machtgefülle zwischen den Berater_innen und den Arbeitsuchenden hinwegtäuscht und eine Be-

rungspolitik: Sie haben sie zu implementieren und gleichzeitig sind sie ihr selbst unterworfen. Sie müssen ihre *›Kund_innen‹* (vulgo Arbeitsuchende) formen (aktivieren und disziplinieren) und werden in ihrer Arbeit und in ihrem professionellen Selbstverständnis selbst geformt und diszipliniert – etwa durch diverse Vorgaben, die den *Kund_innenkontakt* ritualisieren, takten und für die Vorgesetzten transparent machen. In der Praxis von Personalberater_innen findet die Verschränkung von systemischer Organisation und Leitideologie ihren Niederschlag, ihre institutionelle Konkretion.

1.1 New Public Management: Personalberater_innen als *›aktivierte Aktivierende‹*

Die Aktivierungspolitik setzt auf die Idee der Stärkung eigenverantwortlicher Risikoprävention und -bewältigung. Hinter den hochherzigen Appellen an die Eigenverantwortung des Einzelnen steckt aber tatsächlich ein zunehmender Rückzug des Staates aus seiner sozialstaatlichen Verantwortung, d.h. eine Umkehrung des sozialpolitischen Arrangements: Die Einzelne soll eigeninitiativ und selbstverantwortlich sein und dabei das Gemeinwohl in Form der Schonung der knappen Ressourcen im Blick haben (Lessenich 2013: 82). Am deutlichsten wird diese neue Regulierung des Sozialen auf dem Feld der Arbeitsmarktpolitik – dem Politikfeld, das Stephan Lessenich (2013) zufolge als *›home domain‹* (ebd.: 96) des aktivierenden Sozialstaates betrachtet werden kann. Gesellschaftliche Risiken wie etwa der Verlust der Erwerbsarbeit werden nicht mehr als *›Krise des Arbeitsmarktes, sondern vielmehr als Krise des Subjekts* gedeutet und behandelt, auf die der Staat in seinen Institutionen fördernd, aber auchfordernd reagieren zu müssen glaubt (Globisch/Madlung 2017: 323–324). Das Schreckgespenst der *›sozialen Hängematte‹*, in der sich arbeitsunwillige *›Sozialschmarotzer‹* zulasten einzahrender *›Leistungsträger‹* zur unverdienten Ruhe betten, wird beschworen. Die Unterstellung von Arbeitsunwilligkeit und die präsumtive Ursachenverlagerung weg von Staat und Markt und hin zum Individuum schafft eine Atmosphäre des Misstrauens und der Angst. Der *›Faktor Angst‹*, so argumentieren auch Sigrid Betzelt und Ingo Bode (2017), wirkt gewissermaßen als *›Schmiermittel einer Reformpolitik, die Menschen mehr Eigenverantwortung für die Bewältigung von Risiken aufzwingt, die sie nur sehr begrenzt unter Kontrolle haben‹* (ebd.: 2; ähnlich auch Bude 2014; Lorey 2011).

Diese Tendenzen haben auch vor dem Schweizer Wohlfahrtsstaat nicht haltgemacht: Nach einer nachholenden Expansionsphase der Sozialpolitik in den 1970er- und 1980er-Jahren führte die darauffolgende wirtschaftliche Stagnationsphase zu

werbungssituation vermuten lässt, die lediglich fiktiv ist. Im Folgenden werde ich die Bezeichnungen *›Personalberater_in‹*, *›Berater_in‹* und *›RAV-Berater_in‹* synonym verwenden.

Beginn der 1990er-Jahre zu einer Kehrtwende in den politischen Entscheidungsprozessen. Seither prägt der Aktivierungsgedanke gepaart mit einer verstärkten Wettbewerbs- und Marktorientierung auch das Schweizer Sozialstaatskonzept und seine Institutionen (Domeniconi/Tecklenburg/Wyer 2013). Vor diesem Hintergrund und durch die Empfehlungen der OECD vorangetrieben, sind zahlreiche aktivierungs-politische Instrumente in der Schweiz implementiert worden. In der öffentlichen Arbeitsvermittlung – dem Einsatzfeld meiner Untersuchung – führte insbesondere die zweite Revision des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (AVIG) im Jahre 1995 zu einem grundlegenden Systemwechsel im Sinne der Aktivierungslogik.

Inhaltlicher Kernpunkt der Revision war der Wechsel vom System passiver Taggeldbezahlung hin zu einem aktivierenden System. Seither gilt das Prinzip »Eingliederung vor Leistungsbezug« (oftmals als *work first* betitelt) auch in der Schweiz als zentraler Imperativ im Umgang mit Arbeitslosigkeit. Zudem wurden diese entscheidenden Umstrukturierungen der öffentlichen Arbeitsverwaltung von einer tiefgreifenden Umgestaltung ihrer Institutionen begleitet: Es wurden sogenannte »Regionale Arbeitsvermittlungszentren« (RAV) geschaffen. Diese lösten die lokal organisierten Gemeindearbeitsämter, und mit diesen auch die rein administrative Kontrolle der Leistungsbezieher_innen der Arbeitslosenversicherung (ALV) in Form des ›Stempelns‹, ab. Die Stempelkontrolle wurde durch einen umfangreichen Katalog von sogenannten »Arbeitsmarktlichen Maßnahmen« (AMM), wie etwa Bewerbungstrainings oder einer befristeten Beschäftigung auf dem zweiten Arbeitsmarkt, und durch die regelmäßige und verpflichtende Teilnahme an Beratungsgesprächen mit einem_einer im RAV tätigen Personalberater_in ersetzt. In diesen Gesprächen müssen die beim RAV gemeldeten Stellungsuchenden immer wieder aufs Neue ihre Arbeitswilligkeit und die Verbesserung ihrer Vermittlungsfähigkeit, ihrer *employability*, unter Beweis stellen. Gegenläufig zu diesen verstärkten disziplinarischen Maßnahmen werden Arbeitsuchende allerdings nicht mehr als solche angesprochen: Sie sind keine zu verwaltenden ›Fälle‹ (Dubois 2016) mehr, sondern ›Kund_innen² – womit die freiwillige Inanspruchnahme einer Dienstleistung suggeriert wird.

Befeuert durch die Übernahme privatwirtschaftlicher Managementtechniken im Sinne der New-Public-Management-Doktrin soll sich der Staat in diesen Reformprozessen, etwa durch die im Jahr 2000 eingeführte Output-Steuerung der Arbeitsverwaltung in der Schweiz und damit durch die Leistungsmessung nach Maßgabe von Wirkungsindikatoren, gewissermaßen als Dienstleistungsunternehmen neu erfinden (Liebermann 2008). Auch Christopher Pollitt und Geert

2 Der Frage nach dem Dienstleistungscharakter der Maßnahmen der öffentlichen Arbeitsvermittlung gehen im Kontext der bundesdeutschen Bundesagentur für Arbeit (BA) auch Hielsscher und Ochs (2009) nach und beschreiben die »Vermittlungsberatung« als »Dienstleistung in verrechtlichtem Rahmen mit Zwangscharakter« (ebd.: 33; Herv. i. O.).

Bouckaert sprechen in diesem Zusammenhang von einem »fast-spreading desire to make government more businesslike – to save money, increase efficiency, and simultaneously oblige public bureaucracies to act more responsively towards their citizen-users« (Pollitt/Bouckaert 2011: 6). Kurz: »NPM favours market mechanisms designed and guided to yield outcomes which are in the public interest« (ebd.: 208). Zugleich basiert die staatliche Offensive im Bereich der Stellensuche auf einem strukturellen »Vorschussmisstrauen von Politik und Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern« (Schallenger/Wyer 2010: 10) und die Erwerbslosen müssen ihre Arbeitswilligkeit unter Androhung von Repressalien fortwährend unter Beweis stellen. Die Verwandlung des Obrigkeitstaats in ein service- und kund_innenorientiertes Dienstleistungsunternehmen bleibt im Bereich der öffentlichen Arbeitsvermittlung somit unvollständig.

Im Zuge dieser Reorganisation der öffentlichen Arbeitsverwaltung veränderten sich auch die Anforderungen an das berufliche – und damit staatliche – Handeln der Bediensteten der öffentlichen Arbeitsvermittlung, der Personalberater_innen. Denn die bedeutende ALV-Reform der 1990er-Jahre richtete das Staatshandeln nicht nur verstärkt an betriebswirtschaftlichen Kriterien aus, sondern strebte auch eine stärkere Service- und Dienstleistungsorientierung der Arbeitsverwaltung an. Unter diesen veränderten Vorzeichen brauchen die Personalberater_innen für ihre Arbeit mit den Erwerbslosen nicht nur fundierte legistische Kenntnisse im Bereich der nationalen und kantonalen Arbeitslosenversicherung, umfangreiche Branchekenntnisse und einen guten Überblick über die aktuelle Arbeitsmarktlage, sondern auch vielseitige affektive Fähigkeiten, wie etwa Einfühlungsvermögen, die Fähigkeit, sich selbst und andere zu motivieren, oder Kreativität im Umgang mit organisationalen Vorgaben und individuellen Problemlagen der Erwerbslosen. Wie ich an meinem empirischen Fallbeispiel noch zeigen werde, werden die RAV-Berater_innen nun dazu aufgefordert, mehr als ihre fachlichen Fähigkeiten zur Beratung der Erwerbslosen einzusetzen und sich mit ihrer »ganzen« Persönlichkeit in ihre Arbeit einzubringen (Marrs 2007: 63) – eine Affektuierung öffentlicher Dienstleistungsarbeit im Zeichen von Effizienzsteigerung bei gleichzeitiger Bürger_innen Nähe, die, so nehme ich an, auch die Geschlechterverhältnisse nicht unberührt lässt.

Gefühle, so verdeutlicht auch Paul Du Gay (2008), erscheinen seit dem Umbau und der Modernisierung staatlicher Bürokratien in moderne Dienstleistungsunternehmen nicht mehr nur als Nebenprodukt oder gar als Störfaktor. Die neuen Steuerungsformen für die Verwaltungsarbeit, allen voran das NPM, beschreibt Du Gay bereits 1996 als »entrepreneurial governance«. Darin nimmt staatliches Handeln zunehmend marktformige Züge an und die öffentlich Bediensteten sind dazu angehalten, durch persönliches Engagement und »personal enthusiasm« (ebd.: 165) eine

größere ›Bürger_innennähe‹ zu schaffen. Gefühle bzw. Emotionen und Affekte³ gewinnen in diesen Ordnungszusammenhängen also an Bedeutung. Folglich ändert sich mit diesen neuen Anforderungen auch das von den Bediensteten geforderte Affektmanagement: Während das frühere Ideal des (männlichen) Bürokraten dominiert war von kühler Sachlichkeit und Affektunterdrückung, um jede Form von Parteilichkeit und Korrumperbarkeit auszuschließen (siehe z. B. Max Weber [1992]), geht es jetzt um die geschickte Instrumentalisierung von Gefühlen und Affekten. Gleichzeitig wurden die RAV mit einem »massiven Sanktionsinstrumentarium des Gesetzes« (Nadai 2005: 22) ausgestattet, auf das die Berater_innen zurückgreifen können. Denn diese sollen die Erwerbslosen nicht nur beraten und informieren, sondern müssen sie auch kontrollieren und bei Verstößen gegen die Vorgaben oder bei unzureichender Pflichterfüllung sanktionieren (Magnin 2005).

Doch werden auch die Personalberater_innen kontrolliert, um sie auf die organisationalen Ziele einzuschwören und sie zur Gewährleistung der Kosteneffizienz des RAV anzuhalten. Zu diesem Zweck sind zahlreiche *New-Public-Management*-Werkzeuge, wie z.B. nationale und kantonale Wirkungssindikatoren, sogenannte *key performance indicators* (KPI), oder auch RAV-interne Leistungskennzahlen, sogenannte *benchmarks*, eingeführt worden. Diese Werkzeuge moderner Verwaltungssteuerung sollen dazu beitragen, die Tätigkeit der öffentlich Bediensteten in die ›richtigen‹ Bahnen zu lenken und sie in ihrem *commitment* zu stärken: Sie sollen nicht nur die Arbeitsuchenden mit Fokus auf eine möglichst schnelle Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt beraten, sondern werden selbst dazu aufgefordert, sich in neuen Arbeitsformen eigeninitiativ und kreativ in den Arbeitsprozess einzufügen, Konflikte zu lösen, Distanz herzustellen und sich nicht zu sehr von den Schicksalen der Erwerbslosen vereinnahmen zu lassen. Foucault – der theoretische Gewährsmann meiner Untersuchung – hat dasjenige Subjekt, das aus solchen Subjektivierungsprozessen hervorgeht, als »Unternehmer seiner selbst« bezeichnet, »so dass der Arbeiter selbst sich als eine Art Unternehmer erscheint« (Foucault 2004b: 313–314). Das Selbstmanagement »soll die Potentiale der ganzen Person (und nicht nur der Arbeitskraft) motivieren« (Bröckling 2007: 67). Unternehmer_in zu sein, ist also kein Erwerbsstatus mehr, sondern ist zur ›Lebenseinstellung‹ geworden (ebd.).

Der Soziologe Michael Lipsky verweist auf die Ermessensspieldräume staatlicher Akteur_innen, die entscheidend dafür sind, wie staatliche Politiken interpretiert und umgesetzt werden. »The decisions of street-level bureaucrats, the routines they establish, and the devices they invent to cope with uncertainties and work pressure, effectively become the public policies they carry out« (Lipsky 2010: xiii). Maßgeblich angeleitet wird die Arbeit der *street-level bureaucrats* in der öffentlichen Arbeitsverwaltung von dem Gedanken, »that welfare status is to be avoided and that

3 Im Theorieteil unter 6.4.2 werde ich die Begriffe Gefühl, Affekt und Emotion theoretisch verorten und deren Verwendungsweise in der Untersuchung erläutern.

work, however poorly rewarded, is preferable to public assistance« (Lipsky 2010: 11). Ihre Ermessensspielräume sollen die Personalberater_innen folglich stets im Sinne der Kosteneffizienz nutzen; sie sollen der Logik der Arbeitslosenversicherung entsprechend möglichst zur »Schadensminderung« (AVIG Praxis ALE B220) beitragen. Die so aufgefasste Street-Level-Perspektive (Lipsky 1980/2010) verweist darauf, dass die Umsetzung der öffentlichen Politiken nicht einfach nur ein technisches Detail, sondern »central to understanding the constitution of what policies are and what they mean to people« (Wright 2003b: 1) ist. Die Personalberater_innen sind also mehr als das ›Gesicht‹ des RAV und damit auch mehr als nur die Repräsentant_innen des Aktivierungsstaats. Der These, dass die öffentlich Bediensteten hier eine Schlüsselrolle innehaben, schließe ich mich in meiner Untersuchung an. Dazu wende ich eine praxeologische Doing-State-Konzeption (Bourdieu 2014: 31–32) an, die davon ausgeht, dass Staatlichkeit in den Begegnungen zwischen staatlichen Akteur_innen und Bürger_innen konstituiert wird. Staatlichkeit und staatliches Handeln ist nicht auf die Ebene der Gesetzgebung beschränkt, sondern findet an jenen Orten statt, wo Menschen unmittelbar mit staatlicher Macht konfrontiert sind.

Die RAV-Berater_innen setzen die staatlichen Politiken also nicht einfach nur um, sondern gestalten diese aktiv mit und ›produzieren‹ in ihrem täglichen Arbeitshandeln Staatlichkeit. Diese Hintergrundannahmen erlauben es mir, davon auszugehen, dass das Aktivierungsparadigma nicht nur ein Ordnungs- und Kontrollregime für die Erwerbslosen⁴ darstellt, sondern auch die subjektiven Dispositionen der Personalberater_innen nicht unberührt lässt. Sie werden über einen interorganisationalen Wettbewerb dazu aktiviert – so zumindest der Plan –, selbst eine unternehmerische Haltung einzunehmen, die sowohl die Effizienz des RAV (nach Maßgabe der Wirkungsindikatoren) als auch die Marktfähigkeit der Stellensuchenden befördert. Die Berater_innen werden also auch selbst aktiviert, d.h. sie sind in ihrer Arbeit ähnlichen Anforderungen unterworfen wie die beim RAV gemeldeten Erwerbslosen und werden so zu »aktivierten Aktivierenden« (Newman 2007).

4 Aus kritisch-feministischer Perspektive nenne ich die Bezieher_innen von Transferleistung aus der Arbeitslosenversicherung »Erwerbslose« oder »Stellensuchende« und benutze nicht den allgemein verbreiteten Begriff des/der »Arbeitslosen«. Dies soll einer weiteren Entwertung und Unsichtbarmachung (unbezahlter) Care-Arbeit, die zu großen Teilen von Frauen erbracht wird, entgegenwirken. Somit plädiere ich für einen erweiterten Begriff von Arbeit, der auch den Bereich der Reproduktionsarbeit umfasst.

1.2 Forschungsanlass, Erkenntnisinteresse und zentrale Forschungsfragen

Meine Untersuchung knüpft genau an dieser Schnittschnelle zwischen Fremd- und Selbstaktivierung der Personalberater_innen an. Die empirische Grundlage meiner Untersuchung ist eine sich methodisch als »fokussierte Ethnographie« verstehende Fallstudie (Knoblauch 2001). Im Fokus meiner Studie stehen die Akteursperspektive der Berater_innen und die Interaktionen zwischen Berater_innen und Arbeitsuchenden, wie sie von den Berater_innen erlebt werden. Ich arbeite also vor allem aus der »Binnenperspektive« der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik (Ott 2012:167). Meine Erhebung habe ich in zwei Wellen im Zeitraum zwischen 2014 und 2017 in einem Westschweizer RAV durchgeführt.

Angestoßen wurde mein Forschungsinteresse von zwei Streikaktionen⁵ der RAV-Angestellten im Herbst 2013 und im Frühjahr 2014. Schnell stellte sich also in meinen vorbereitenden Recherchen heraus, dass das gewählte RAV einen äußerst spannenden und spannungsreichen Forschungsort für meine Untersuchung darstellt, da es 2012 komplett umstrukturiert wurde und seither als Paradestück einer nach NPM-Kriterien modernisierten Verwaltungseinheit gilt: flache Hierarchien, formal erweiterte Handlungsspielräume, flexible Arbeitszeitmodelle, regelmäßige Leistungsevaluierung nach spezifischen Leistungsindikatoren (*key performance indicators*, KPI) und innerorganisatorischer Wettbewerb. Trotz oder vielleicht gerade wegen der Beispielhaftigkeit dieses bestimmten RAV kam es, kurz bevor ich meine Untersuchung vor Ort angefangen habe, zu einigen Streikaktionen. Diese können durchaus als (affektive) Antworten der RAV-Angestellten auf die neuen Arbeitsbedingungen und Organisationsziele verstanden werden. Auch zeigen sie, dass die organisationalen Steuerungsinstrumente nicht frictionslos in das Selbstmanagement der Bediensteten zu übersetzen waren. Die Streiks lassen vermuten, dass die Reorganisation der kantonalen Arbeitsvermittlung und die daraus erwachsenen neuen Vorgaben und Entwicklungen von einigen Angestellten nicht als Verbesserung ihrer Arbeitspraxis, sondern eher als Zumutung wahrgenommen wurden.

5 Das Streikaufkommen in der Schweiz ist im internationalen Vergleich vor allem aufgrund der stark verankerten Sozialpartnerschaft und der ausgeprägten Konsensorientierung sehr gering. So listet eine Studie des Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Instituts (WSI) die Schweiz im internationalen Vergleich bei arbeitskampfbedingten Ausfalltagen ganz weit unten (Dribbusch et al. 2023). Überdies sind Streikende in der Schweiz nach den einschlägigen ILO-Konventionen nur ungenügend vor Entlassung und Repression geschützt (etwa: Dunand et al. 2016). Vor diesem Hintergrund sind die Mobilisierungsanstrengungen der öffentlich Bediensteten umso bemerkenswerter und verdeutlichen die Relevanz des gewählten Fallbeispiels als auch der forschungsleitenden Frage nach widerständigen Praktiken bereits ohne vertiefte Kenntnisse des organisationalen Rahmens.

Affekte und Emotionen spielen in meiner Untersuchung eine tragende Rolle. Nur über eine affektive Adaption lassen sich (neue) Ideale und Vorgaben wirklich umsetzen: Man kann nicht seine ›ganze‹ Persönlichkeit in die Arbeit investieren, solange keine annähernde affektive Identifikation mit der zugewiesenen Rolle stattfindet. Und gerade hierin liegt auch die Krux gescheiterter Annäherung an das staatlicherseits erwünschte neue Selbstverständnis der Personalberater_innen: Wenn die affektive Adaption scheitert, kann es mitunter zu widerständigem Handeln kommen. Affekte können also das Gelingen der Implementation von NPM-Direktiven auf Akteur_innenebene ermöglichen, aber es zugleich auch erschweren oder sogar verunmöglichen. Die eingenommene Affektperspektive hilft daher nicht nur, die Unterwerfung der Bediensteten, sondern auch und insbesondere ihre Handlungsautonomie und Widerständigkeit besser zu verstehen. Denn Affekte, so werde ich herausarbeiten, sind nicht nur ein höchst wirksames Instrument der Neoliberalisierung der Arbeitsverhältnisse und somit integraler Teil von Herrschafts- und Ungleichheitsproduktion, sondern bergen immer auch Potentiale der Überwindung solcher Verhältnisse im Sinne einer ›Freiheit der Affekte‹. Ich gehe davon aus, dass gerade in der affektiven Arbeit der Personalberater_innen, die sie durch »emotionale Produktivkräfte« (Bargetz 2013: 17) wie etwa ihre Empathie an andere bindet, widerständiges Handlungspotential liegt. Affekte fungieren gewissermaßen als Scharnier, welches Menschen in Machtzusammenhänge einbindet. Aber natürlich existieren Affekte nicht nur im Kontext von Macht- und Ausbeutungsverhältnissen, sondern stifteten auch solidarische Verbindungen zwischen den Menschen, die wiederum die Grundlage von Handlungsmächtigkeit und Widerstand bereitstellen.

Ich verschiebe also den Fokus von der Instrumentalisierung und Kommerzialisierung der Gefühle zur Erreichung staatlicher und organisationaler Ziele hin zu den ermächtigenden Dimensionen affektiven Arbeitens und stelle die »affektive Opposition« und das Eintreten in den »Kampf um das affektive Leben der Leute« (Grossberg 2000: 192) in den Mittelpunkt meines Erkenntnisinteresses.

Im Kontext des Regierens über Gefühle, der »affective governance« (Penz et al. 2017), interessiere ich mich auch dafür, ob sich durch die angestrebte Verwaltungsmodernisierung und die damit zusammenhängende Abkehr von der vermeintlich gefühlsneutralen ›Beamtenmentalität‹ auch die Geschlechterverhältnisse und die Geschlechterbilder im RAV verändern – galt doch insbesondere der staatliche Bürokratiesektor lange Zeit als »Ausdruck der instrumentellen Vernunft« (Ludwig/Sauer 2010: 181) und als »Herrschaft der formalistischen *Unpersönlichkeit*« mit einem idealen Beamten, der getreu dem Motto »sine ira et studio, ohne Haß und Leidenschaft, daher ohne Liebe und Enthusiasmus«, unter dem Druck schlichter Pflichtbegriffe; »ohne Ansehen der Person, [...]« seines Amtes waltet (Weber 1985: 129; Herv. i. O.). Der Beamte hatte also ›seines Amtes zu walten‹, war dazu angehalten, sein affektives Selbst ganz hinter seiner ›Amtsperson‹ verschwinden zu lassen, wohingegen

Affektivität wie Fürsorglichkeit und Empathie mit Weiblichkeit verbunden und im Bereich des Privaten, und damit außerhalb des staatlichen Sektors, verortet wurden. Frauen wurde aufgrund der ihnen zugeschriebenen Emotionalität auch die Fähigkeit, sich im Staatswesen an qualifizierter Stelle einzubringen, rundweg abgesprochen. Birgit Sauer beschreibt diese Trennung als »liberales Gefühlsdispositiv« (Sauer 1999a) und verdeutlicht, wie prägend diese dichotome Vorstellung von öffentlich und privat bzw. rational und emotional für die westliche Vorstellung von Staatlichkeit bis weit ins 20. Jahrhundert war. Im Zuge der »Dienstleistungsrevolution« seit den 1970er-Jahren und mit steigender Frauenerwerbsquote begannen sich diese Grenzen zu verschieben; die ehemals mit Weiblichkeit assoziierten affektiven Fähigkeiten gewannen auch im staatlichen Bürokratiesektor zunehmend Bedeutung. Dies führte zu einem Wandel geschlechtsspezifischer Arbeitsteilung und Rollenvorstellungen. Und auch wenn sich das, was sich da getan hat, nicht unbedingt als emanzipatorisches Projekt einer Dekonstruktion überkommener Geschlechterrollen lesen lässt, ist es doch spannend, die Auswirkungen von »verordneter« affektiver Arbeit unter einer Geschlechterperspektive zu verfolgen.

Mein zentrales Interesse gilt also kurz gefasst den affektbezogenen vergeschlechtlichten Subjektivierungsweisen der Personalberater_innen im Kontext der Ökonomisierung der Arbeitsverwaltung in der Schweiz. Ich untersuche, wie die Vermittlung von Effizienzkriterien und Wettbewerbsorientierung bei gleichzeitig eingeforderter affektiver Zuwendung funktioniert. Wie gehen die Personalberater_innen mit möglichen Spannungsverhältnissen zwischen den organisationalen Anforderungen und den Bedürfnissen der Erwerbslosen um? Inwiefern divergieren auch ihre eigenen Anforderungen an eine gute Beratungspraxis von den organisationalen Vorgaben oder vom Gesetzesauftrag? Wie reagieren sie auf die Anforderung, »staatliche affektive Selbstunternehmer« (Penz/Sauer 2016: 109) sein zu müssen und eigene Beratungsstrategien zu entwickeln? Reflektieren sie ihre Rolle als »aktivierte Aktivierer_innen« überhaupt? Wenn ja, führt dies zu gesteigerter Identifikationsmöglichkeit mit dem Beruf oder zu innerem oder äußerem Widerstand? Mit einer »machtorientierte[n] Theorie der Gefühle« (Bargetz 2013: 20) gehe ich der Frage nach, wie Gefühlsstrukturen im Feld aktivierender Arbeitsmarktpolitik und moderner Verwaltungsführung hervorgerufen und durch die öffentlich Bediensteten subjektiv angeeignet, verweigert oder widerständig umgeformt werden.

Diese Vorschau auf mein Erkenntnisinteresse und meine forschungsleitenden Annahmen gibt bereits Hinweise darauf, dass in meiner Untersuchung unterschiedliche Gegenstandsebenen⁶ angesprochen werden: Da ist zum einen die (rechtliche)

6 Eine ausführliche Beschreibung meiner methodischen Herangehensweise sowie die Operationalisierung des theoretischen Rahmens folgt im siebten Teil im Abschnitt 7.5.

Makroebene: die Richtlinien für die Vergabe von Sozialleistungen, die NPM-Direktiven, das Aktivierungsparadigma etc. Auf der institutionellen Mesoebene versuche ich nachzuverfolgen, mit welchen (affektiven) Techniken das RAV versucht, seine Mitarbeiter_innen zu steuern und zu formen. Auf dieser Ebene ist auch meine Analyse des »materiellen Arrangements« angesiedelt: die Raumordnung und Architektur des RAV, die die Atmosphäre und damit das affektive Setting maßgeblich mitgestalten. Daran schließt die für mein Erkenntnisinteresse zentrale Ebene an: die Mikroebene der konkreten Praxis der Personalberater_innen.

1.3 Gang der Untersuchung

Zur Beantwortung der Forschungsfragen gliedert sich die vorliegende Untersuchung in *neun* Teile. Im Anschluss an die Einleitung werden im *zweiten* Teil die zentralen Reformen der Schweizer Arbeitsmarktpolitik nachgezeichnet und in gegenwärtige gesellschaftlich-sozialpolitische Entwicklungen eingeordnet. In einem weiteren Schritt werde ich die (Steuerungs-)Strukturen der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz und deren zentrale Akteur_innen darstellen. Dies bildet den Ausgangspunkt dafür, in einem dritten Schritt genauer auf das untersuchte Fallbeispiel einzugehen und dessen Forschungsrelevanz und organisationale Besonderheiten herauszuarbeiten. Basierend auf Presseberichten sowie einem Bericht des kantonalen Rechnungshofs (CDC) und einer von den RAV-Berater_innen gemeinsam mit den kantonalen Gewerkschaften des öffentlichen Diensts beim Kantonsparlament im November 2012 eingereichten Petition werde ich in diesem Kapitel zudem den Kontext skizzieren, in welchem etwa die Hälfte der Personalberater_innen 2013 zum Streik mobilisiert hat. Dies mag unüblich erscheinen, da ich zuvor weder die empirische Ausrichtung noch die Datengrundlage meiner Untersuchung dargestellt habe, jedoch ist dieser kurze Einblick in das gewählte Fallbeispiel zentral für die Nachvollziehbarkeit meiner weiteren Ausführungen und der Konzeption der Studie. Auf diese Schilderungen zum empirischen Kontext meiner Untersuchung schließe ich ein kürzeres Kapitel (Kapitel 4) zur theoretischen Verortung meiner Untersuchung an und werde bereits an dieser Stelle herausarbeiten, warum ich einen affekt- und geschlechtertheoretischen sowie machtanalytischen Zugriff auf die rezenten Entwicklungen im Feld der Arbeitsmarktpolitik und der öffentlichen Arbeitsverwaltung in der Schweiz vorschlage.

Um meine Studie weiter zu kontextualisieren, werde ich im *fünften* Teil einen Überblick über den aktuellen Forschungsstand zur Reorganisation der öffentlichen (Arbeits-)Verwaltung auf der Ebene des Verwaltungshandelns und damit aus Sicht der *street-level bureaucrats* geben. Aufgeteilt auf insgesamt sechs Abschnitte werde ich erst einen Blick auf die Schweizer Forschungslandschaft zu den Reformprozessen der öffentlichen Arbeitsverwaltung werfen und zeigen, dass in den ersten

zehn Jahren nach der einschneidenden AVIG-Gesetzesrevision von 1995/96 ausschließlich (Wirkungs-)Studien vom SECO durchgeführt bzw. in Auftrag gegeben worden sind. Erst rund zehn Jahre später, und dies wird uns im zweiten Abschnitt (Punkt 5.2) beschäftigen, begannen sich vereinzelt Sozialwissenschaftler_innen mit der »normative[n] Kraft der Aktivierungspolitik« (Wyer 2011) kritisch auseinanderzusetzen und die Dienstleistungsprozesse und die reformierte Sozial- und Arbeitsverwaltung aus Sicht der Verwaltungsangestellten zu untersuchen. Anders sieht es mit Blick auf die internationale Forschung aus (Punkt 5.3), wobei insbesondere im angelsächsischen Raum eine längere Forschungstradition zur sogenannten »Street-level-Forschung« existiert. Entsprechend meinem Forschungsinteresse zu den (wohlfahrts-)staatlichen Transformationsprozessen und deren geschlechtsspezifischen und affektiven Implikationen sowie im Hinblick auf die theoretische Verortung meiner Untersuchung werde ich in den Punkten (5.4-5.6) einen Überblick über den aktuellen Forschungsstand zu Geschlecht, Emotionen und Affekten in der interaktiven Dienstleistungsarbeit und der öffentlichen Verwaltung geben und daran anschließend unter Punkt 5.7 nochmals ganz konkret die Lücken aufzeigen, zu deren Schließung ich mit meiner Untersuchung beitragen möchte. Auf diese Literaturübersicht folgen im *sechsten* Teil die Erläuterungen zur theoretischen Rahmung der Arbeit. Beginnen werde ich diesen Teil mit der Erörterung der gubernementalitätstheoretischen Perspektive bzw. mit einer knappen Einführung in das Foucault'sche Konzept der Gouvernementalität und den damit zusammenhängenden Staats- und Regierungsbegriff. Hieran anschließend wird die komplexe Beziehung zwischen Regierungs rationalitäten, Steuerungstechniken und der Formierung von Subjekten dargestellt und gezeigt, wie sich mit (dem späten) Foucault und seiner Rückbesinnung auf die antike Lebenskunst von den Subjekten ausgehender Widerstand denken und untersuchen lässt. Im dritten Abschnitt des Theorieteils befasse ich mich mit der neoliberalen Gouvernementalität, der Subjektivierungsform des unternehmerischen Selbst und mit der Frage, inwiefern sich Geschlecht und Affekte als Dimensionen neoliberalen Regierens und als Modi der Subjektbildung denken lassen. Auf dieser theoretischen Basis werde ich unter 6.4 des Theoriekapitels und mit Blick auf den Wandel der (Erwerbs-)Arbeitsverhältnisse im Postfordismus die Foucault'schen Theoreme in produktiven Dialog mit affekttheoretischen Ansätzen bringen, um so die Grundlage für meine empirische Analyse der affektiven Regierung öffentlicher Dienstleistungsarbeit zu schaffen. Im Sinne einer Operationalisierung der theoretischen Konzepte werde ich am Ende des *sechsten* Teils unter Punkt 6.5 ein Modell entwickeln und drei zentrale Untersuchungsachsen herausarbeiten, die ich als bestimmend für das Verständnis von Gouvernementalität und für die Beantwortung meiner zentralen Frage nach widerständigen Praktiken unter neoliberalen Vorzeichen erachte. Bevor ich im *achten* Teil der Untersuchung zur Analyse meiner empirischen Daten übergehe, werde ich im *siebten* Kapitel auf das Forschungsdesign meiner »fokussierten Ethno-

graphie« (Knoblauch 2001) eingehen und die forschungsrelevanten Implikationen schildern, die insbesondere der Analyse von Affekten und Emotionen geschuldet sind. Zudem werde ich in diesem methodischen Teil die erhobenen Daten vorstellen und meine Analysestrategie skizzieren.

Aufgeteilt auf die zuvor entwickelten drei Ebenen stellt die diskurstheoretisch informierte Analyse des vielfältigen Datenkorpus⁷ im achten Kapitel den Schwerpunkt des Buches dar. Der *neunte* Teil beendet die vorliegende Untersuchung mit einer Evaluierung der gewählten Forschungsstrategie, einer Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse und einem Ausblick auf mögliche Anknüpfungspunkte für weitere Studien.

7 Die verwendeten Daten basieren vornehmlich auf Erhebungen zwischen 2014 und 2017. Trotz möglicher Veränderungen in der empirischen Ausgangslage bleibt die Forschungsfrage von anhaltender wissenschaftlicher Relevanz, und der analytische Fokus bietet weiterhin eine tragfähige Grundlage für die Untersuchung staatlicher Transformationsprozesse, die es vermag, affekttheoretische, gendersensible und machtkritische Ansätze zu vereinen.

2. Das Regieren der Schweizer Arbeitsverwaltung: Aktivierungspolitik und New Public Management

Macht ist der Name, den man einer komplexen strategischen Situation in einer Gesellschaft gibt.
(Foucault 1987a: 114)

Wie eingangs erwähnt, setzten sich im Kontext steigender Arbeitslosenzahlen und zunehmender Staatsverschuldung (Fink 1999) Anfang der 1990er-Jahre die Kräfte, welche eine Reform der öffentlichen Verwaltung nach ökonomischen Prinzipien forderten, auch in der Schweiz endgültig durch. Zwar stießen die Reformen des frühen Jahrzehnts noch auf Widerstand und konnten nicht großflächig umgesetzt werden (ebd.: 8; Schedler 1995; Mach 2002), doch vermochte bereits einige Jahre später der vom ehemaligen St. Galler Professor und Zürcher Regierungsrat Ernst Buschor angeführte Reformdiskurs eine regelrechte »Kulturrevolution in der Verwaltungsführung« (Buschor 1993) anzustoßen.

Seit Mitte der 1990er-Jahre richtet sich das Verwaltungshandeln in der Schweiz an Effizienz- und Effektivitätskriterien – beides zentrale Instrumente des NPM (Fink 1999: 191) – aus. So stellte Christoph Mäder, der Präsident des Wirtschafts- dachverbands »Economie Suisse«, fest, dass sich »kaum ein verwaltungsmässig gefasster Zweig des Staates – vom Behindertenheim über das Gesundheitswesen, den Schulen und Universitäten, der Polizei, bis hin zur Meteorologischen Zentralanstalt des Bundes – diesen Umgestaltungsmassnahmen entziehen [kann]« (Mäder 2001: 192). Die Reformen sollten sich dabei nicht auf die öffentliche Verwaltung beschränken, sondern das gesamte politisch-administrative System wurde neu geordnet, um eine »Umwandlung der Verwaltung als staatlicher Vollzugsapparat in ein *kunden- und leistungsorientiertes Dienstleistungsunternehmen*« (Schedler 1995: 19; Herv. i. O.) anzustoßen. NPM, das in der Schweiz unter dem Label der »wirkungsorientierten Verwaltungsführung« (WoV) geführt wird, sollte also nicht nur bestimmte Verwaltungsabläufe und Strukturen optimieren, sondern sich vielmehr als »Verwaltungsphilosophie« (Mastronardi/Schedler 1998: 51) durchsetzen. Denn nur auf diese Weise »lassen sich die staatspolitischen Implikationen der neuen Führungsform erkennen« (ebd.). Die Reformen strebten also einen Wandel in

der Verwaltungskultur an: »Beamte werden zu Mitarbeitenden, Kaderpersonen werden Führungskräfte und Personaladministration mutiert zum Personalmanagement. Das neue Bundespersonalgesetz (BPG) vom 24. März 2000 liefert den personalpolitischen Meilenstein in der NPM-Dynamik« (Weil 2017: 11).

Vergleichsweise früh fassten die Reformbestrebungen im Zweig der öffentlichen Arbeitsvermittlung Fuß: Der Bund führte 1995 mit der Revision des Arbeitslosenversicherungs- und Insolvenzgesetzes (AVIG) wichtige Elemente von NPM in die ALV ein. Mit dem im Jahr 2000 induzierten Wechsel von der Input- zur Output-orientierung wurde auch die Steuerungsebene vollständig den NPM-Werkzeugen unterstellt. Seither prägen Begriffe und Konzepte wie etwa Leistungsaufträge, Globalbudget, Wirkungsorientierung, Zielvereinbarungen, *accountability*, *benchmarking* oder *corporate identity* und nicht zuletzt Wettbewerb und Effizienz die Diskurse und Praktiken der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz. Das übergeordnete Ziel der Reform des AVIG bestand nominell darin, die öffentliche Arbeitsvermittlung zu professionalisieren sowie ihren Vollzug effizient und wirkungsorientiert zu gestalten. Leitend für den mit der Reform angestrebten »radikalen Paradigmawechsel« war das Bestreben, »von einer passiven zu einer aktiven, die Integrationschancen der Stellensuchenden verbessernden« (Curti/Zürcher 2000: 6) Politik überzugehen.

Diese konsequente Verankerung des Aktivierungskonzepts in der Arbeitslosenversicherung geschah jedoch erst, nachdem die OECD die Schweiz für ihren Rückstand bezüglich der Einführung aktivierungspolitischer Maßnahmen kritisiert hatte (Armingeon/Beyeler 2003: 149–150). Auf diese »Rüge« hin hat die Schweiz die Europäische Beschäftigungsstrategie (EBS), die seit Mitte der 1990er-Jahre eine europaweit koordinierte aktiveres Arbeitsmarktpolitik fordert, nahezu mustergültig umgesetzt, und die OECD lobte in ihrer 1996 veröffentlichten Studie zur Arbeitsmarktpolitik in der Schweiz die Implementierung aktivierungspolitischer Instrumente als »revolutionären Schritt« (OECD 1996: 132), der von der »Effizienz« (ebd.) des schweizerischen Modells der Sozialpartnerschaft zeuge.

In einer Studie des kurz nach der großen ALV-Reform vom Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) ins Leben gerufenen nationalen Evaluierungsprogramms der arbeitsmarktlichen Maßnahmen und Steuerungsinstrumente wird denn auch die Strategie einer »konsequenten und frühzeitigen Aktivierung« der Stellensuchenden als besonders erfolgversprechend für die Steigerung der (Vermittlungs-)Effizienz angeführt. Eine gute Beratungsleistung sei mittels vier verschiedener und auch komplementär anwendbarer Strategien (Egger/Lenz 2006: 27) zu erreichen:

- rascher Start des Wiedereingliederungsprozesses;
- konsequente Haltung der RAV-Beratenden gegenüber den Stellensuchenden;

- gezieltes Fördern und Fordern mit Hilfe von arbeitsmarktlichen Maßnahmen (AMM);
- Aktivierung der Stellensuchenden durch Empathie und Beratungskompetenz der Beratenden.

So war es möglich, eine normativ einheitliche Basis zu schaffen, die sowohl die Sozialversicherungen als auch die Sozialhilfe umfasst (Domeniconi/Tecklenburg/Wyer 2013: 250). Wie dieser Wandel vom versorgenden Wohlfahrtsstaat zum »neosozialen« Aktivierungsstaat (Lessenich 2013: 14) in der Schweiz vollzogen wurde, werde ich nun am Beispiel der Reform der öffentlichen Arbeitsvermittlung von 1995 verdeutlichen.

2.1 Die Schaffung der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren

Die Reformbemühungen in Richtung Aktivierungspolitik und der Umbau der öffentlichen Verwaltung entlang NPM-Prämissen erfolgte im Feld der Arbeitsmarktpolitik in mehreren Etappen, wobei die zweite Teilrevision des Bundesgesetzes über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzentschädigung, welche 1995 verankert wurde, den Ausgangspunkt dieser richtungsweisenden Veränderungsprozesse bildet. Seither gilt die Implementierung von Aktivierungspolitiken und der Leitprinzipien der wirkungsorientierten Verwaltungsführung (WoV) als Königsweg der modernen öffentlichen Dienstleistungserbringung.

Im Zuge der umfassenden ALV-Reform wurden auch die Institutionen der öffentlichen Arbeitsvermittlung grundlegend reformiert. Die Kantone wurden damals vom Bund verpflichtet, anstelle der Gemeindearbeitsämter die »Regionalen Arbeitsvermittlungszentren« (RAV) zu schaffen und sich mit den RAV den Herausforderungen einer modernen Arbeitsvermittlung zu stellen, die mehr umfasst als die administrative Verwaltung von Erwerbslosigkeit. Mit der Verpflichtung der Kantone, die RAV aufzubauen, erfuhr das System eine starke Zentralisierung und Professionalisierung (Curti/Meins 1999: 65). Die ehemals 3000 kommunalen Arbeitsämter wurden von rund 150 RAV abgelöst (Magnin 2005: 97). Die RAV wurden national organisiert und im Interesse eines einheitlichen Auftretens und einer einheitlichen Außenkommunikation mit einem gemeinsamen Logo ausgestattet (OECD 1996: 126; Mauerer 1999). Zudem sollten nach dem Prinzip der »Aktivierung« nur noch jene Erwerbslosen Leistungen beziehen, die sich intensiv und möglichst eigenständig um eine neue Arbeitsstelle bemühen (Magin 2005: 181). Gleichzeitig wurde den RAV der Anstrich eines service- und kund_innenorientierten Dienstleisters gegeben. »Dies«, so führt eine Studie zur e-Kompetenz der RAV im Kanton Bern weiter aus, »beinhaltet zum Beispiel die Überprüfung und Verbesserung des

Bewerbungsdossiers oder die Beratung (der Erwerbslosen, M. G.) über Bildungs- bzw. Beschäftigungsmassnahmen» (Egeli et al. 2005: 102).

Schweizweit gibt es etwa 129 RAV, und diese bilden mit rund 546.000 gemeldeten Stellensuchenden, die jährlich 1,5 Millionen Beratungen erhalten, den Knotenpunkt der öffentlichen Arbeitsvermittlung (Gasser/Röthlisberger 2020). Durchgeführt werden die Beratungsgespräche von etwa 1800 vollzeitbeschäftigen RAV-Personalberater_innen und zahlreichen Angestellten auf Teilzeitbasis (Fleischmann 2018: 30).

Auffallend ist jedoch, dass der angestrebte Wandel vom Amt zum Dienstleister offensichtlich nur unvollständig vollzogen wurde, da sich anscheinend auch der Gesetzgeber noch nicht ganz an die neue Bezeichnung und damit an die privatwirtschaftliche Ausrichtung der öffentlichen Arbeitsvermittlung gewöhnt hat und im Gesetzestext trotz der neuen Bezeichnung »RAV« an einigen Stellen immer noch von »Arbeitsämtern« die Rede ist (z.B. AVIG 17). Wenn auch die Modernisierung im *wording* noch nicht vollständig angekommen ist, so zeigt nicht zuletzt die Aufnahme einer Verpflichtung auf Wirkungsorientierung in die Bundesverfassung (Art. 170), dass die Schweizer Variante der wirkungsorientierten Vollzugssteuerung im europäischen Vergleich eines der radikalsten Beispiele von New Public Management und der Ausrichtung des öffentlichen Dienstes an marktwirtschaftlichen Prinzipien darstellt (Buschor 2009).

2.2 Die RAV als »Pioniere der wirkungsorientierten Verwaltungsführung«

Die strategische Führung der öffentlichen Arbeitsvermittlung wurde auf Bundesebene dem SECO im Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement (EVD) übertragen. Das SECO hat bis heute gegenüber den Kantonen in Angelegenheiten der Arbeitsmarktpolitik weitgehende Weisungs- und Prüfungsbefugnisse und trifft die Entscheidungen darüber, ob Verwaltungskosten der Arbeitslosenkassen¹ und der Kantone² im Hinblick auf die Finanzierung aus Mitteln der Arbeitslosenversicherung anerkannt werden (Art. 83 AVIG, Art. 31 Abs. 2 AVG). Das SECO ist also das steuernde Organ auf Bundesebene, während die operative Verantwortung den Kantonen bzw. den einzelnen RAV übertragen wurde (Konle-Seidl 2002: 25–26). Somit obliegt der Vollzug der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz den RAV, den Logistikstellen für arbeitsmarktlche Maßnahmen (LAM) sowie den Kantonalen Amtsstellen (KAST), wobei die RAV und in der Regel auch die öffentlichen Arbeitslosen-

1 Grundlage: Art. 92 Abs. 6 AVIG und Verordnung über die Verwaltungskostenentschädigung der Arbeitslosenkassen.

2 Grundlage: Art. 92 Abs. 7 AVIG und Art. 122a AVIV sowie die AVIG-Vollzugskostenentschädigungsverordnung.

kassen den Kantonalen Amtsstellen (KAST) unterstellt sind (PVK 2008: 3241–3242). Die KAST ist die zentrale und beratende Stelle im Kanton für den AVIG-Vollzug und zuständig für dessen Einheitlichkeit. Darüber hinaus klärt sie im Zweifelsfall die Anspruchsberechtigung auf Arbeitslosenentschädigung ab und soll dafür sorgen, dass nur rechtmäßig begründete Versicherungsleistungen fließen. Die Beratung der Arbeitsuchenden geschieht jedoch ausschließlich durch die Personalberater_innen in den RAV (Kaltenborn et al. 2010: 326).

Gemein ist allen RAV, dass seit der AVIG-Revision 1995 keine Stempelkontrollen mehr durchgeführt werden. Die Stempelkontrolle war ein niederschwelliger administrativer Akt beim Gemeindeamt, der der Feststellung der Präsenz der Arbeitsuchenden diente (Meldepflicht). Anstelle dieses regelmäßigen »Amtsganges« werden die Arbeitsuchenden – sofern sie ihre Ansprüche geltend machen wollen – nun zur Teilnahme an regelmäßigen Beratungs- und Kontrollgesprächen im RAV verpflichtet. Es gibt einen umfangreichen Katalog an Beschäftigungsmaßnahmen und -programmen, die sukzessive abgehakt werden müssen, um die Leistungsansprüche überhaupt aufrechterhalten zu können. Abgesehen von diesen Rahmenbedingungen sind die Kompetenzen der RAV-Berater_innen je nach Kanton unterschiedlich ausgestaltet, und auch die jeweiligen Beratungsstrategien und tatsächlichen Praktiken unterscheiden sich stark zwischen den Kantonen (AMOSA 2019). Am Beispiel der Sanktionierungspraxis lässt sich dieser ›Kantönlgeist‹ gut veranschaulichen: Jeder Kanton bestimmt selbst, ob die Personalberater_innen selbst oder eine dafür zuständige Abteilung Sanktionen verhängen darf, wenn Versicherte die Vorschriften verletzen. Auch deren Härte variiert und hängt vom ›Grad der vorliegenden Pflichtverletzung ab. Der Leiter des Leistungsbereichs Arbeitsmarkt/Arbeitslosenversicherung im SECO, Oliver Schärlí, sagte in einem Interview mit der Online-Zeitschrift »Panorama«³ zu diesen kantonalen Differenzen: »Die Tatsache, dass gewisse Vermittlungsstellen eine strenge Sanktionierungspraxis haben, während andere zurückhaltend agieren, verursacht darum ein gewisses Unbehagen. Das SECO wird sich dieses Themas annehmen, ohne eine identische Sanktionspraxis erwirken zu wollen« (Fleischmann 2015: 30).

Das Beispiel der Sanktionierungspraxis ist nur eines von vielen, die zeigen, wie im Sinne der WoV den Kantonen bei der konkreten Ausgestaltung ihrer Vollzugs-tätigkeit sehr große Handlungsspielräume gewährt werden. Damit, so der Grundgedanke, soll gewährleistet werden, »dass die Dienstleistungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung bestmöglich auf die regionalen Gegebenheiten abgestimmt werden können« (SECO 2013: 9). Folglich sind die Kantone beim konkreten ›Wie‹ der

3 Per Ende 2020 wurde die Online-Zeitschrift »Panorama« eingestellt. Alle bis dahin erschienenen Newsletter und Artikel sind nun auf Edudoc verfügbar (Link: https://edudoc.ch/search?ln=de&cc=Panorama&p=&f=&rm=&ln=de&sf=&so=d&rg=10&c=Panorama&c=&of=hb&fti=1&fti=1&fct_3=Deutsch).

Umsetzung des AVIG-Vollzugs im Rahmen der jeweils geltenden Wirkungsvereinbarung weitgehend frei (ebd.: 14).

Diese Steuerung über in der Wirkungsvereinbarung festgehaltene Wirkungsziele ist jedoch nicht zeitgleich mit der Schaffung der RAV eingeführt worden. Während des Aufbaus der neuen Arbeitsvermittlung Mitte der 1990er-Jahre wurde diese zunächst noch über Ressourcen und Aktivitäten gesteuert. Eine erste, vom SECO in Auftrag gegebene Evaluierungswelle der RAV und ihrer Wirksamkeit (u.a. Ernst & Young Consulting 1999a/b und Sheldon 1999, 2000a/b) machte die gravierenden Wirkungsunterschiede zwischen den RAV sichtbar; auch weitere Studien beurteilten die damals noch inputorientierte Verwaltungssteuerung negativ und wiesen auf ihre Schwachstellen hin (etwa Schedler 2000; Imboden et al. 1999a). Dominique Babey, ehemaliger Leiter des Leistungsbereichs *Arbeitsmarkt und Arbeitslosenversicherung* im SECO, beurteilt die Zeit der inputorientierten Leistungsaufträge von 1996 bis 1999 als wertvolle Lernphase, in der die Schwachstellen der Inputsteuerung deutlich sichtbar wurden. Auf Grundlage dieser praktischen Erfahrungen sollten daher mit Hilfe von NPM Marktmechanismen in die Verwaltung eingebaut und somit Schwachstellen wie fehlende Transparenz, ungenügende Flexibilität oder unzureichende Kund_innenorientierung beseitigt werden (Nievergelt 2006). Zudem war es mit der alten inputorientierten Anreizkonstellation nicht möglich, direkten Einfluss auf das Verhalten der RAV-Berater_innen zu nehmen; gleichzeitig aber waren ihre Ermessensspielräume sehr begrenzt (Imboden et al. 1999b: 18ff.).

Im Jahr 2000 beschloss die dem SECO zugehörige Schweizer Direktion für Arbeit daher gemeinsam mit den Kantonen, bei der Beurteilung und Finanzierung der RAV von der Input- zu einer wirkungsorientierten Output-Steuerung zu wechseln. Der wirkungsorientierte Vollzug des AVIG wird seither durch eine Leistungsvereinbarung und ein Globalbudget zwischen den kantonalen RAV, Logistikstellen für arbeitsmarktlche Maßnahmen (LAM) und den kantonalen Amtsstellen (KAST) gesteuert. Diese Leistungsvereinbarung hat jeweils eine Gültigkeit von fünf Jahren und soll Aufgaben, Kompetenzen sowie Verantwortungen zwischen Politik und Verwaltung regeln. In ihr werden »die übergeordneten und operativen Ziele, die zu erbringenden Leistungen und die dafür zur Verfügung gestellten Mittel« konkretisiert (Schedler/Proeller 2000: 52–53).

Der Wechsel von der Input- zur Output-Steuerung und damit die Koppelung von Budget- und Leistungsverantwortung, so eine zentrale Annahme des NPM, soll das Verwaltungshandeln einerseits kostenbewusster und andererseits leistungsbewusster und dadurch effizienter und effektiver machen (Pede 2000: 20). Durch das Vorgeben von Wirkungszielen verbessere sich die Steuerungskraft des Leistungsauftrags nachhaltig, insbesondere dann, wenn das Erreichen bzw. Nicht-

erreichen dieser Vorgaben im Sinne eines Bonus-Malus-Systems⁴ mit finanziellen Konsequenzen verbunden werde (Imboden et al. 1999b: 18). Seit diesem Übergang richtet sich die Steuerung der RAV an den erzielten Eingliederungserfolgen aus.

Obschon das Bonus-Malus-System in der zweiten Wirkungsvereinbarung (2001–2004) eingestellt wurde, hielt der Bund grundsätzlich am Konzept der wirkungsorientierten Verwaltungssteuerung fest und verankerte diese auch im Gesetzestext unter Art. 92 Abs. 7 AVIG sowie Art. 122c der Arbeitslosenversicherungsverordnung (AVIV). Die grundlegende Idee hinter der neuen Wirkungsvereinbarung war die Knüpfung der Finanzierung an die Erreichung zuvor vorgegebener Wirkungsziele. Dieser sogenannte »Yardstick«-Wettbewerb (Shleifer 1985) führt zu einem Wettbewerb zwischen den Einheiten, ihr ›Produkt‹ effizienter herzustellen, und zur Simulation eines Marktes zwischen den öffentlichen Dienstleistern. Im Falle der öffentlichen Arbeitsvermittlung erfolgt die Steuerung jedoch nicht über den Preis der Dienstleistung, sondern über deren Wirksamkeit (Bundesrat 2015: 15). Die Koppelung der Finanzierung an bestimmte Leistungsziele, so zumindest die Annahme, stärke die Ergebnisverantwortung der kantonalen Stellen bzw. ihrer Mitarbeiter_innen und fördere damit die Effizienz und Effektivität der RAV (Fairbanks 1994: 117).

Vier Ziele ergeben sich ausgehend von der übergeordneten Zielsetzung der »Verhütung und Bekämpfung der Arbeitslosigkeit« für den AVIG-Vollzug (Art. 1 Abs. 2 und Art. 7 AVIG):

- Verhütung von Arbeitslosigkeit;
- rasche und dauerhafte Wiedereingliederung der gemeldeten Stellensuchenden;
- Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit und Aussteuerungen;
- effizienter Vollzug des AVIG und des Arbeitsvermittlungsgesetzes.

Zur Messung der Zielerreichung werden diese Wirkungsziele zu den vier in Tabelle 1 aufgeführten Wirkungsindikatoren operationalisiert und mit einem ökonomischen Modell um exogene Einflussfaktoren bereinigt. Die nachfolgende Tabelle 1

4 Noch in der ersten Wirkungsvereinbarung (1996–2000) wurde die Performanz der RAV an den vier Wirkungsindikatoren gemessen und interkantonal verglichen. Ausgehend vom nationalen Durchschnittswert (Indexwert = 100), der im Rahmen eines Benchmarkings über alle Schweizer RAV erzielt wurde, wurden die Kantone mit einem Indexwert über 100 der Bonuszone, jene mit einem Wert kleiner als 100 der neutralen oder der Maluszone zugeordnet. Diejenigen RAV, welche eine deutlich überdurchschnittliche Wirkung erzielten, erhielten zu Gunsten ihrer Mitarbeiter_innen einen finanziellen Motivationsbonus (Egger/Lenz/Zürcher 2001: 3). Da die Wirkungsmessung jedoch umstritten blieb und die Messung der Wirkungswerte nicht überzeugend gelang, wurden bereits 2003 diese Bonuszahlungen wieder eingestellt (Engler 2006: 58).

zeigt die vier Wirkungsziele mit vier Indikatoren und deren Gewichtung, welche anschließend zu einem Gesamtindex aggregiert werden.

Tabelle 1: Wirkungsindikatoren zur Messung des AVIG-Vollzugs und deren Gewichtung

	Ziel	Gewicht
Indikator 1	Schnelle Wiedereingliederung	50 %
Indikator 2	Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit (>12 Monate)	20 %
Indikator 3	Vermeidung von Aussteuerungen	20 %
Indikator 4	Vermeidung von Wiederanmeldungen	10 %

Quelle: Vereinbarung RAV/LAM/Amtsstelle 2000, Ziffer 3

Gekoppelt an die Wirkungsmessung ist die Wirkungssteuerung der Schweizer Arbeitsmarktpolitik. Refinanziert werden die Infrastruktur- und die Fallkosten der Kantone (bis zu einer meist nicht bindenden Obergrenze) durch das SECO bzw. die ALV. Ziel dieses wettbewerbsorientierten Steuerungsmodells, so das SECO, »ist eine Steigerung der Gesamteffizienz der öffentlichen Arbeitsvermittlung durch eine fortlaufende Verbesserung der Wirksamkeit« (SECO 2013: 4). Die Leistungsvereinbarung zwischen dem SECO und den kantonalen RAV (s. Tabelle 1) ist somit das zentrale Instrument für eine systematische Steuerung von Leistungen und Kosten. Doch existieren keine vorab festgelegten Zielwerte für die vier Wirkungsindikatoren oder den Wirkungsindex, und die erzielten Ergebnisse werden für die einzelnen Zielindikatoren für jeden Kanton jeweils in Relation zum gesamtschweizerischen Durchschnitt (100 %) bemessen. »Werte unter 100 % signalisieren eine unterdurchschnittliche *Performance*, Werte über 100 % eine überdurchschnittliche *Performance*. Der Ergebnisausweis der vier Zielindikatoren und damit auch des Gesamtindexes ist bis zur Ebene einzelner Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte möglich und wird auch praktiziert« (Kaltenborn et al. 2010: 341; Herv. i. O.).

Zusätzlich zu den Zielindikatoren gibt es Vorgaben im AVIG und in der AVIV etwa zu folgenden Aspekten:

- Die Wartezeit zwischen Anmeldung und Erstgespräch soll kürzer als 15 Tage sein (Art. 22 Abs. 1 AVIV);
- grundsätzlich sollen mindestens alle zwei Monate Beratungsgespräche durchgeführt werden (Kontaktdichte) (Art. 22 Abs. 2–3 AVIV);
- verbindliche Sanktionierung von Fehlverhalten von Leistungsempfängerinnen und -empfängern (Art. 30 AVIG i. V. m. Art. 45 AVIV);
- Protokollierung von Beratungsgesprächen (Art. 21 Abs. 3 AVIV).

Auch können die Kantone oder gegebenenfalls die RAV selbst jeweils für ihren Zuständigkeitsbereich ergänzende Ziele und Wirkungsindikatoren festlegen, die nationalen Ziele und Wirkungsindikatoren haben jedoch Priorität (Kaltenborn/Kaps 2013: 33).

Auf der Grundlage der nationalen Wirkungsindikatoren wird regelmäßig ein Ranking der durch die kantonalen RAV erzielten Wirkungen erstellt (Egger/Lenz/Zürcher 2001: 18). Bis einschließlich 2009 wurde dieses Erfolgsrating für ein Kalenderjahr jeweils im Folgejahr veröffentlicht (vgl. ebd.; SECO 2004a, 2005, 2006a, 2007, 2008, 2009). Danach wurden diese Wirkungswerte vom SECO nicht mehr veröffentlicht, doch wurden sie zum Beispiel 2016 auf Anfrage der Schweizer Zeitung »Tagesanzeiger« vom SECO freigegeben und der Öffentlichkeit zugänglich gemacht (Valda 2017). Etwas weniger »öffentlichtwirksam« wurden die Wirkungsergebnisse der einzelnen Kantone für die Zeitspanne zwischen 2005 und 2014 in einer Studie des Bundesrats (2015: 46) veröffentlicht.

Die Überprüfung der Zielerreichung durch die Kantone wird vom Bund nicht systematisch durchgeführt. Zwischen 2003 und 2010 hat das SECO jedoch mit dem Ziel, die Arbeit der kantonalen Arbeitsmarktbehörden »in einer ganzheitlichen Be trachtungsweise zu beschreiben, zu würdigen und zu bewerten« (SECO 2004b: 6), jährlich eine »Allgemeine Lagebeurteilung« bzw. einen »Allgemeinen Lagebericht« für alle Kantone gemeinsam erstellt (SECO 2004b). Die Berichte wurden jeweils im Folgejahr allen Kantonen zur Verfügung gestellt, sonst jedoch nicht veröffentlicht. Sie bildeten jedoch die Grundlage für die Kommunikation über die Zielerreichung gegenüber der allgemeinen Öffentlichkeit (ebd.). Mittlerweile wurde der »Allgemeine Lagebericht« vom sogenannten »Führungskockpit« abgelöst, welches den kantonalen Behörden monatlich zur Verfügung gestellt wird. Zusätzlich erstellt das SECO in Zusammenarbeit mit den Kantonen, welche wiederholt schlecht oder einmalig besonders schlecht bei der Wirkungsmessung abgeschnitten haben, eine vertiefte, sogenannte »besondere Lagebeurteilung« (SECO 2004b: 4). Die Kantone selbst können auch den Wunsch äußern, eine solche Lagebeurteilung gemeinsam mit dem SECO vorzunehmen (SECO 2004b: 8). Die betroffenen Kantone müssen dann Verbesserungsvorschläge erarbeiten, welche hinsichtlich ihres Erfolges vom SECO kontrolliert werden (ebd.: 8). Externe Evaluator_innen werden in diese Erfolgskontrollen einbezogen, und die Kantone unterrichten am Ende dieser Evaluierung das SECO in einer Schlussbesprechung über die erarbeiteten Ergebnisse (ebd.: 10). Sollte die »besondere Lagebeurteilung« nicht zu einer relevanten Verbesserung geführt haben, hat das SECO noch die Möglichkeit, ein sogenanntes »Audit« im besagten Kanton durchzuführen und die Probleme fallgenau zu analysieren (Kaltenborn/Kaps 2013: 33).

Aus diesen Darstellungen wird deutlich, dass die Schweiz die zentralen Elemente eines Umbaus des Wohlfahrtsstaats in Richtung Aktivierungsstaat und moderne Verwaltungsführung mustergültig übernommen hat. Dieser Umbau, so zeigt Tho-

mas Ragni (2007: 2–3) in einer vom SECO in Auftrag gegebenen Studie, beinhaltet im Wesentlichen folgende vier Elemente:

- Zentralisierung und Professionalisierung der organisatorisch effektiv leistungserbringenden Einheiten der öffentlichen Arbeitsvermittlung nach Maßgabe betriebswirtschaftlicher Kriterien (beschäftigungszentriertes Fallmanagement, *controlling*, *benchmarking*, *proximity* und *case management*);
- Einführung und Umsetzung einer »aktivierenden« Arbeitsmarktpolitik im Rahmen der gesetzlichen Arbeitslosenversicherung;
- Einführung von Kernprinzipien des New Public Management (NPM) in die öffentliche Verwaltung, mit Fokus auf messbare Kriterien der Wirkungsorientierung und Etablierung eines sich darauf stützenden, routinemäßig ablaufenden *benchmarking*;
- regelmäßige Durchführung von Evaluationen, in deren Zentrum vor allem die Bewertung der Kosten-Nutzen-Effizienz steht oder auch die Zielgenauigkeit bei der Umsetzung des gesetzlichen Zweckartikels und der dabei erzielten Wirkungen. Diese Parameter werden einerseits in sogenannten »*impact evaluations*«, andererseits in »*process evaluations*« erhoben.

Bereits im Jahr 2000 und somit erst kurz nach der Einführung der wirkungsorientierten Steuerung der Arbeitsverwaltung verdeutlicht das SECO in einer Pressemitteilung, dass die RAV »wie kaum eine andere Verwaltungseinheit *durchleuchtet* [werden] und [...] in mancherlei Hinsicht als Pioniere der wirkungsorientierten Verwaltungsführung gelten« dürfen (SECO 2000b; Herv. M. G.). Auch im kantonalen RAV, welches im Zentrum dieser Untersuchung steht, führte das SECO zeitgleich mit meiner Erhebung ein Audit durch. Dies gibt bereits erste Hinweise darauf, dass das im Fokus meiner Untersuchung stehende RAV bei der Wirkungsmessung im Schweizer Vergleich schlecht abgeschnitten hat, und lässt die Vermutung zu, dass die umfassende Umstrukturierung im Jahr 2012 noch nicht die angestrebte Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz des RAV bewirkt hat.

3. Fallbeispiel: Organisationsstruktur, zentrale Akteur_innen und organisationale Spannungsfelder

Zunächst denke ich allerdings, daß es kein souveränes und konstitutives Subjekt gibt, keine universelle Form des Subjekts, die man überall wiederfinden könnte. Einer solchen Konzeption vom Subjekt stehe ich sehr skeptisch, ja feindlich gegenüber. Ich denke hingegen, daß das Subjekt sich über Praktiken der Unterwerfung konstituiert bzw. – auf autonomere Art und Weise – über Praktiken der Befreiung und der Freiheit.

(Foucault 1984: 137–138)

Um gleich zu Beginn nicht nur das Untersuchungsfeld der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik und moderner Verwaltungssteuerung einzugrenzen, möchte ich bereits vor den Erläuterungen zum Forschungsstand auf die empirische Grundlage meiner Untersuchung zu sprechen kommen und das im Zentrum stehende Fallbeispiel¹ eines kantonalen RAV vorstellen. Diese skizzenhafte Einführung in das Fallbeispiel erfolgt vor dem Hintergrund, dass im weiteren Verlauf der Studie viele dem untersuchten RAV eigentümliche Begrifflichkeiten und Entwicklungen bereits vor dessen detaillierter Darstellung im empirischen Teil auftauchen, und dient daher zur besseren Verständlichkeit meiner Ausführungen. Auch ist diese ›vorgezogene‹ Darstellung dem Umstand geschuldet, dass die empirische Arbeit für meine Untersuchung nur kurze Zeit nach einer umfangreichen Organisationsreform stattgefunden hat. Folglich wären die Begebenheiten im Feld, die Entwicklungen rund um die Streiks der RAV-Angestellten sowie zentrale Ergebnisse der Analyse ohne eine

1 Aus Gründen der Anonymisierung bleiben die Quellenangaben unvollständig, indem der Ortsname und auch weitere Hinweise, die auf den Untersuchungskanton schließen lassen, durch das Sigel XX ersetzt werden.

kurze Zusammenschau der Organisationsstruktur und der meiner Erhebung vorausgegangenen Entwicklungen im RAV nicht nachvollziehbar.

Die im Unterkapitel 1.2 angesprochenen Mobilisierungsanstrengungen der RAV-Mitarbeiter_innen lassen die Vermutung zu, dass mein Untersuchungsfeld zum Zeitpunkt meiner Erhebung von erheblichen organisationsinternen Spannungen geprägt war. Aus diesem Grund und zum Schutz der Forschungspartner_innen sowie auch um die ihnen zugesicherte Anonymisierung zu gewährleisten, habe ich mich entschieden, weder den Untersuchungskanton noch das RAV zu nennen. Für mein Erkenntnisinteresse stellt dies kein Problem dar, da ich zwar in meiner Fallstudie ein bestimmtes kantonales RAV untersuche, die dargestellten Veränderungsprozesse, allen voran der organisationale Umbau entlang zentraler NPM-Prämissen oder auch die Aufhebung der berufs- oder branchenspezifischen Spezialisierung² der Berater_innen, jedoch keine Einzelfallphänomene sind, sondern sich auch in der öffentlichen Arbeitsverwaltung in anderen Kantonen vollziehen. Dies bedeutet, dass sich die Ergebnisse meiner Einzelfallanalyse auf ähnliche Kontexte übertragen lassen, was jedoch nicht mit einer Generalisierbarkeit im statistischen Sinne gleichzusetzen ist (Mayring 2007: o. S.).

3.1 Das RAV: Von Wirkungsevaluierungen und Messwerten

Was die Arbeitslosigkeit anbelangt, schneidet der Kanton, in welchem ich meine Untersuchung durchgeführt habe, im kantonalen Vergleich schlecht ab (SECO 2020). Auch unterscheidet sich die Organisationsstruktur dieser kantonalen Arbeitslosenvermittlung, da sie bereits vor der nationalen Reform 1995 zentralisiert worden ist, von den meisten anderen kantonalen Arbeitsvermittlungen in der Schweiz (Magnin 2005: 129). Zentral gesteuert von der Kantonsverwaltung, war die kantonale Arbeitsvermittlung bis ins Jahr 2012 auf insgesamt sechs Zweigstellen aufgeteilt. Vier dieser Zweigstellen waren dezidiert für die Beratung von Arbeitssuchenden eines bestimmten Berufssegments verantwortlich, eine war für die Anmeldungen der Stellensuchenden zuständig und eine Zweigstelle war spezialisiert auf die Beratung und Kontrolle von Erwerbslosen, deren Vermittlung in den (ersten) Arbeitsmarkt als besonders schwierig galt (ebd.: 129–130).

Doch verfehlte die dezentral organisierte Arbeitsvermittlung im Untersuchungskanton fortlaufend die vom SECO vorgegebenen Wirkungsziele; sie hinke, so der ehemalige Chef des Leistungsbereichs Arbeitsmarkt und Arbeitslosenversicherung im SECO, Dominique Babey, in einem Interview mit der Zeitschrift »Der Arbeitsmarkt« im Jahr 2006, schon seit einiger Zeit bei der Erreichung der

2 In der SECO-Studie »Einfluss der RAV auf die Wiedereingliederung von Stellensuchenden« (Fröhlich et al. 2007) wird dezidiert von einer solchen Spezialisierung abgeraten (ebd.: 18).

vereinbarten Wirkungsziele dem schweizerischen Durchschnitt hinterher (Nievergelt 2006). Die dauerhaften Unterschiede zwischen dem untersuchten Kanton und dem Rest der Schweiz bezüglich der Arbeitslosenquote und der Anzahl an Langzeitarbeitslosen veranlasste das SECO, regelmäßig sogenannte »besondere Lagebeurteilungen« durchzuführen und das Management der kantonalen Arbeitsvermittlung darauf zu verpflichten, Maßnahmen zur Verbesserung der Effizienz und der Effektivität der Arbeitsvermittlung zu ergreifen.

3.2 Organisationsstruktur und organisationale Reorganisation

Mit dem Ziel einer Verbesserung der Wirksamkeit und Kosteneffizienz der zur Untersuchung stehenden kantonalen Arbeitsvermittlung sowie einer besseren Vergleichbarkeit der Praktiken und Leistungen der einzelnen RAV und der Personalberater_innen wurde die öffentliche Arbeitsvermittlung des untersuchten Kantons im Sommer 2012 tiefgreifend umstrukturiert und zentralisiert. Von den bisherigen sechs Zweigstellen blieben am neuen Standort nur noch vier Zentren (RAV 1, 2, 3, 4) mit einer allgemeinen Ausrichtung bestehen. Das heißt, dass mit der Zentralisierung auch die Spezialisierung der RAV-Berater_innen aufgehoben wurde und sie seit dem Umzug branchenübergreifend für die Beratung aller beim RAV gemeldeten Erwerbslosen zuständig sind. Folglich gibt es hinsichtlich der strategischen Ausrichtung und der Aufgabenfelder zwischen RAV 1, 2, 3 und 4 seit dem Umzug keine Unterschiede mehr.³ Der damalige Amtschef fasste die geplanten Schritte und deren Zielrichtung in einem Interview mit der Zeitschrift »Panorama« (Frossard 2011) wie folgt zusammen:

»Man sollte die Kompetenzen der Berater neu bewerten und ihnen mehr Verantwortung übertragen. Die Abschaffung von Spezialisierungen begünstigt eine gleichmässige Verteilung der Arbeit. Die Betreuung der Stellensuchenden aus den verschiedensten Branchen wird durch eine mitarbeiternahe Führung durch die RAV-Leiter und Gruppenchefs unterstützt. Ihre Aufgabe besteht darin, den

3 Um die Nachvollziehbarkeit und die Verständlichkeit meiner Ausführungen zu gewährleisten, werde ich im weiteren Verlauf meiner Untersuchung die Unterteilung der Organisationseinheiten aufheben und nur noch von dem RAV sprechen. Wenn nicht anders vermerkt, ist die gesamte Organisation der kantonalen Arbeitsvermittlung gemeint. Dies entspricht der gängigen Bezeichnung der öffentlichen Arbeitsvermittlung in den anderen Schweizer Kantonen und auch den Entwicklungen im untersuchten RAV nach meiner Datenerhebung. Denn bereits zum Zeitpunkt meiner Untersuchung wurde mir von zwei RAV-Leiter_innen und der HR-Verantwortlichen berichtet, dass die Aufteilung des RAV in die vier RAV-Einheiten bald aufgehoben werden solle. Denn diese Unterteilung sei dem operativen Geschäft nicht zweckdienlich und stelle lediglich ein »Relikt« aus Zeiten vor dem Umzug dar.

gegenseitigen Respekt und den Teamgeist zu fördern und die Mitarbeiter für ihre Arbeit zu motivieren. Das Management muss, unterstützt durch die Dienststelle für Arbeitgeber, effizienter werden. Diesem Ziel dient auch die Zusammenarbeit der Personalberaterinnen mit den Rechtsdiensten oder der Logistik arbeitsmarktlicher Massnahmen (LAM). Zudem sind wir zurzeit daran, die Praktiken der verschiedenen Zentren zu vereinheitlichen.«

Diesem Interviewauszug ist auch zu entnehmen, dass die interne Organisationsstruktur von RAV 1 bis RAV 4 identisch und jeweils eine Person für die Leitung einer Organisationseinheit zuständig ist. Diesem *dieser RAV-Leiter_in* sind wiederum mehrere *Gruppenchef_innen* unterstellt, welche ein Team von etwa zehn bis fünfzehn *Personalberater_innen* managen. Die einzelnen Organisationseinheiten im RAV, mit ihren Team- und Gruppenstrukturen und ihren *Leiter_innen*, sind dem zentralen Management des Arbeitsamts unterstellt, an dessen Spitze seit Sommer 2014 ein neuer Amtschef steht. Der Amtschef wiederum untersteht dem kantonalen Amt für Sicherheit, Arbeit und Gesundheit (ehemals: Kantonales Amt für Arbeit [OCE]).

3.3 Organisationale Spannungsfelder zu Beginn der Forschung

Wie bereits einleitend erwähnt, wurde mein Forschungsinteresse unter anderem von einem Streik im September 2013 angestoßen, an dem rund die Hälfte der RAV-Berater_innen teilnahm und dem nur wenige Monate später eine zweite Mobilisierung folgte. Diese Streikaktionen haben zu der Vermutung Anlass gegeben, dass die Reorganisation und die Zusammenlegung der RAV-Zweigstellen im Sommer 2012 nicht nur gewichtige Änderungen bezüglich der Struktur und Organisation der öffentlichen Arbeitsvermittlung mit sich brachten, sondern auch die Arbeitsanforderungen und das Handlungsfeld der Personalberater_innen stark veränderten. Einem Bericht des kantonalen Rechnungshofs (CDC) ist etwa zu entnehmen, dass der Wechsel von einer branchenspezifischen Beratung der Arbeitsuchenden hin zu einer Generalisierung des Aufgabengebietes der Berater_innen nicht kritiklos vonstattenging war und einige Berater_innen befürchteten, dass die Qualität der Beratung dadurch abnehmen könnte (CDC 2015 Rapport 87: 35).

Weitere Hinweise auf die damalige Situation und die von den Berater_innen geäußerte Kritik geben etwa auch die Petition, die im Vorfeld der Streiks geformte Personaldelegation der RAV-Angestellten gemeinsam mit den kantonalen Gewerkschaften des öffentlichen Sektors beim Kantonsparlament einreichte, sowie die zugehörigen Verhandlungsprotokolle. Dieser Petition ist zu entnehmen, dass der Umzug und die Organisationsreform innerhalb der RAV-Belegschaft hohe Wellen schlug und viele RAV-Mitarbeiter_innen mit den neuen Arbeitsbedingungen un-

zufrieden waren. Insbesondere sahen sie sich mit einer sehr großen Arbeitsbelastung von bis zu 160 Stellensuchenden pro Berater_in konfrontiert. Dadurch konnten sie etwa die vom AVIG festgelegte Frist von 15 Tagen von der Erstanmeldung beim RAV bis zum Erstgespräch oder auch die Intervalle zwischen den einzelnen Beratungsgesprächen nicht mehr einhalten, was einen regelmäßigen und gesetzeskonformen Kontakt zu den Arbeitsuchenden sowie ihre sinnvolle Beratung und Unterstützung bei der Arbeitsuche stark erschwerte. Zudem gab es große Verzögerungen bei der Anmeldung der Erwerbslosen beim RAV, da auch die für die Einschreibungen zuständige Abteilung dem Andrang seinerzeit nicht mehr gewachsen war. Dies führte dazu, dass die neu angemeldeten Stellensuchenden zum Teil sehr lange auf ihren ersten Beratungstermin warten mussten, was wiederum eine Verzögerung bei der Auszahlung des Arbeitslosengeldes (ALG) zur Folge hatte. In der Petition wurde unter anderem die Forderung formuliert, dass die auf maximal 36 Monate befristeten Arbeitsverhältnisse der sogenannten »Auxiliaires«⁴, d.h. der zur Unterstützung der Stammbelegschaft vorübergehend angestellten Personalberater_innen, entfristet werden. Darüber hinaus forderten die RAV-Mitarbeiter_innen die Aufstockung des Personals um zusätzliche zwanzig Personalberater_innen, wodurch insbesondere der durch Frühpensionierungen bedingte Personalrückgang abgefedert werden sollte. Zeitungsberichten (Hochstrasser 2013: o. S.; ATS 2013: o. S.) ist zu entnehmen, dass das RAV-Management damals auch die Einführung von individuellen Leistungsmessungen plante, was die Stimmung im RAV zusätzlich verschlechterte.

-
- 4 Entsprechend der WoV und somit der Koppelung von Budget- und Leistungsverantwortung finanziert das SECO die RAV über eine Leistungsvereinbarung. Abhängig von der kantonalen Arbeitslosenquote wird das Budget des RAV jährlich neu berechnet, und bei einer niedrigeren Arbeitslosenquote wird davon ausgegangen, dass auch der Bedarf an Personalberater_innen sinkt. Das SECO weist jedem Kanton ein gewisses Globalbudget zu. Dieses ist durch einen Plafond nach oben begrenzt. Abhängig von der Anzahl an Stellensuchenden steigt oder fällt dieser Plafond, sodass sich die maximale Kostenentschädigung automatisch der Konjunktur anpasst. Zudem enthält die »Entschädigung einen ›forcierten Skaleneffekt, indem die entschädigten Kosten pro Stellensuchenden mit steigender Stellensuchendenquote abnehmen« (Bundesrat 2015: 13). Dieses Finanzierungssystem bindet die maximal vergüteten Kosten an die Anzahl Stellensuchender. Der Personalbedarf wird also von der Wirtschaftslage abhängig gemacht und die RAV müssen ihren Personalstand möglichst flexibel regulieren können. Viele Berater_innen werden zur Unterstützung des Stammpersonals lediglich befristet angestellt. Diese Arbeitsverträge haben eine Laufzeit von zwei bis maximal 36 Monaten und werden bei Bedarf jährlich erneuert (LPAC Art. 7). Nach der Höchstdauer von 36 Monaten laufen die Verträge entweder aus und die Berater_innen verlieren ihre Stelle, oder die Verträge können unter Angabe von »objektiven und triftigen Gründen« erneuert und entfristet werden (MIOPE 1.05.01). Wie im AVIG Art. 119b vorgesehen, müssen die neu beim RAV angestellten Berater_innen berufsbegleitend die Ausbildung zum HR-Fachmann oder zur HR-Fachfrau absolvieren. Eine Verlängerung oder eine Entfristung des Arbeitsvertrags ist an den erfolgreichen Erwerb dieses Fachausweises geknüpft. Die befristet angestellten Berater_innen werden in dem von mir untersuchten RAV »auxiliaire« genannt.

Ein Personalberater beschreibt dies in einem Zeitungsinterview als »den Tropfen, der das Fass zum Überlaufen gebracht hat« (Hochstrasser 2013: o. S.; eigene Übersetzung). Denn noch während die Petition in der Kantonsregierung verhandelt wurde, kulminierte die organisationalen Spannungen im September 2013 schlussendlich in einem gewerkschaftlich getragenen Aufruf zum Streik (Abensur 19.09.2013). Sechs Monate später, im Frühjahr 2014, folgte eine zweite Mobilisierung der RAV-Angestellten (Hochstrasser 24.09.2013; ATS 03.10.2013).

Dieser kurze Rückblick auf die Ereignisse kurz nach der großen Organisationsreform 2012 lässt bereits erahnen, dass die Anfangszeit am neuen RAV-Standort geprägt war von einer großen Arbeitsunzufriedenheit vieler RAV-Mitarbeiter_innen. Der Druck der hohen Arbeitsbelastung und des konkurrenz- und wettbewerbsorientierten Managementstils führte jedoch insgesamt nicht zu einer Vereinzelung oder gar zum Rückzug (obwohl das natürlich bei einzelnen RAV-Mitarbeiter_innen durchaus der Fall war und sich, wie der Petition zu entnehmen ist, etwa in hohen Krankenständen manifestierte), sondern dazu, dass ein bedeutender Teil der RAV-Belegschaft sich zusammensetzt, eine Personaldelegation als offizielle Vertretung aller Angestellten bildete und schlussendlich zum offenen und kollektiv organisierten Widerstand mobilisierte.

Wie ist solcher Widerstand affekttheoretisch zu denken? Ann Cvetkovich, eine zentrale *queer-feministische* Affekttheoretikerin, argumentiert etwa, dass gerade negative Gefühle wie Wut oder Scham die Basis für unterschiedliche Formen der Solidarität bilden und als Ressource politischer Handlungsfähigkeit gesehen werden müssen (Cvetkovich 2012: 2). Affekte manifestieren sich folglich auf eine bestimmte Art und Weise in alltäglichen Praktiken und persönlichen Beziehungen und lassen erkennen, wie diese Strukturen affektiv belebt und reproduziert werden. Diese Perspektive auf Affekte wird mich im gesamten Forschungsprozess begleiten. Das Beispiel der Streiks der RAV-Berater_innen, gegründet auf den Unmut und Ärger der Angestellten über die schlechten Arbeitsbedingungen und den stetig zunehmenden Effizienz- und Leistungsdruck, gibt bereits an dieser Stelle erste Hinweise darauf, dass der Prozess der Affektivierung von und in der öffentlichen Dienstleistungsarbeit durchaus das Potential für Widerstand bzw. für eine Praxis der Kritik im Sinne Foucaults birgt, also für das Bestreben, »nicht so, nicht dermaßen, nicht um diesen Preis regiert zu werden« (Foucault 1992a: 52).

4. Theoretische Grundlagen und Vorannahmen

Der Staat [...] ist kein ›seelenloses Ungeheuer‹, sondern das Korrelat einer bestimmten Weise zu regieren. Und die Frage ist, wie sich diese Regierungsweise entwickelt, was ihre Geschichte ist, wie sie sich verbreitet, wie sie sich wieder zurückzieht, wie sie sich auf dieses und jenes Gebiet ausdehnt, wie sie neue Praktiken erfindet, gestaltet und entwickelt. (Foucault 2004b: 19).

»All political practices are affective«, behaupten Jan Slaby und Jonas Bens (2019: 340) und beschreiben damit den Ausgangspunkt meiner Untersuchung treffend. Denn ich gehe davon aus, dass der Staat »weder in Bezug auf Geschlecht noch auf Affekte ›neutrale‹ Politiken, Institutionen und Normen [generiert]« (Gaitsch et al. 2020: 15). Ich füge der praxeologischen Doing-State-Konzeption zwei Analysedimensionen hinzu, die mir unverzichtbar erscheinen: Affektivität und Geschlechtlichkeit.

Wie ein bestimmter Regierungstypus funktioniert und in welche Richtung er sich transformiert, wird nur greifbar auf der organisationalen Meso- und sogar noch besser auf der Mikro-Ebene eines Staatsapparates (Bevir/Rhodes 2006: 109). Operiert man nun, wie ich es tue, auf der Mikro-Ebene der Praxis öffentlich Bediensteter, kommt man nicht umhin, die Dimension der Affektivität mit in den Blick zu nehmen. Ich schließe mich hier Shona Hunters These an, wonach sowohl das Zustandekommen als auch die Umsetzung politischer Direktiven (*policies*) immer in affektiven Interaktionen vollzogen werden (Hunter 2015: 147).

»Indeed, the emotions are productive of power in the sense that they constitute part of the means by which the state comes to be, they are integral to its gendered and raced orderings and are in turn part of the means by which the state enacts gendered and raced power. They operate as connecting devices, bringing together multiple actors and objects into the reasonably temporarily coherent form we think of as the state.«

Affekte und Emotionen können im Kontext des *doing state* sehr verschieden ausfallen und reichen von weitgehender emotionaler Identifikation bis zu heftigster Ablehnung, resignierter Anpassung oder Verzweiflung etc. (Pykett/Jupp/Smith 2018: 3).

Neben Hunter berufe ich mich auch auf Janet Newman (2007), wenn es darum geht, die ›Scharnier-Rolle‹ öffentlich Bediensteter hervorzuheben: Newman (2007) beschreibt dies als »double dynamics of activation« (z. B. der Staatsangestellten). Als Unterworfene (*subjects*) und zugleich ausführende Organe (*agents*) in Beziehung auf die (Staats-)Macht sind sie einer spezifischen doppelten Dynamik ausgesetzt (Hunter 2015: 15). Doch, so zeigt Rachel Dobsons (2015: 4), führt diese Dynamik nicht dazu, dass die *frontliner* vollständig darin aufgehen, zum ausführenden Arm administrativer Agenden zu werden. Es eröffnen sich im ›Tagesgeschäft‹ der Frontline-Beschäftigten immer auch Spielräume, staatliche Praktiken im Kleinen zu transformieren (ebd.: 1). Diese Spielräume wiederum verdanken sich nicht zuletzt Situationen, die einen emotionalen Respons hervorrufen und so ein (Amts-)Handeln nach ›Schema F‹ ausschließen. Emotionen und Affekte können Macht- und Herrschaftsverhältnisse daher sowohl stabilisieren als auch unterminieren oder transformieren.

Mit Hunter lässt sich noch ein anderer Aspekt verdeutlichen: dass nämlich Geschlechterherrschaft und damit auch hierarchische Zweigeschlechtlichkeit in diese affektive Staatlichkeit eingelassen ist. Gerade im Feld der Affekte sind Geschlechterrollen und Erwartungshaltungen an genderkonformes Verhalten tief in das Alltagsverständnis eingeschrieben. So stehen Emotionen und Geschlecht in Relation zueinander, wobei Frauen als vermeintlich gefühlvoll und fürsorglich und Männer stereotyp als rational und konkurrenzgeleitet gelten (u.a. Bargetz 2016; Penz/Sauer 2016, 2020). Barbara Sieben (2007) beschreibt diese vergeschlechtlichte Dichotomisierung von Gefühlen (weiblich) und Rationalität (männlich) als »[e]ine der bis heute wirkungsmächtigen Polarisierungen« (ebd.: 124). Geschlecht kann daher als »intercorporal affect script« (Whitney 2018: 653) begriffen werden. Dass unsere affektiv-evaluativen Fähigkeiten grundlegend *gender biased* sind, haben nicht zuletzt Untersuchungen zu Frauen in Führungspositionen (z.B. Raststetter 2007; Sauerborn 2019) oder Untersuchungen im Umfeld wissenschaftlichen Arbeitens gezeigt (z.B. Flicker/Hofbauer/Sauer 2010; Hark/Hofbauer 2018).

Gefühle, Emotionen und Affekte und die Art und Weise, wie über sie debattiert wird, begreife ich im Rückgriff auf das Foucault'sche Theorierepertoire als Elemente einer neuen Regierungsweise, also als Steuerung und Formung der Menschen mit und durch ihre Gefühle und darüber hinaus als zentralen Modus der Herstellung von Geschlecht. Basierend auf dieser geschlechtssensiblen Affektanalytik werde ich in meiner Untersuchung zu zeigen versuchen, wie in den neoliberalen Restrukturierungsprozessen des staatlichen Bürokratiesektors neue affektive Dimensionen freigelegt werden und die Verwaltungsangestellten in ihrer affektiven Interaktionsar-

beit sowohl Geschlecht als auch Staatlichkeit auf eine gewisse Weise instanzieren. Ich gehe mit Joan Acker (1990) davon aus, dass Institutionen wie die RAV als grundle-
gend vergeschlechtlicht verstanden werden müssen (»gendered organization«), d.h.
sie reproduzieren (und modifizieren) Geschlechterordnungen. Meist geht man (zu
Recht) von hegemonialer Männlichkeit und untergeordneter Weiblichkeit aus (Con-
nell/Messerschmidt 2005), doch, und dies möchte ich nicht zuletzt durch mein eth-
nographisches Vorgehen empirisch nachvollziehen, ist diese Geschlechterordnung
nicht unverrückbar. Die Personalberater_innen *enact* im Sinne eines *doing gender*
while doing work (Williams 1991) in ihren Begegnungen mit den Stellensuchenden und
auch mit ihren Kolleg_innen und Vorgesetzten Geschlecht. In diesen Interaktio-
nen können die Berater_innen Geschlechternormen zusammen mit anderen nor-
mativen Grundlagen ihres Arbeitshandelns durchaus eigenwillig deuten und um-
formen. Affekte – und dies bildet den Kern meiner Untersuchung – institutionalis-
ieren nicht nur Macht- und Herrschaftsverhältnisse und unterwerfen und diszipli-
nieren die Verwaltungsangestellten, sondern eröffnen auch Handlungsspielräume
und stellen den Ausgangspunkt für Prozesse der Solidarisierung und des (kollek-
tiven) Widerstands dar. Mein zentrales Forschungsinteresse gilt folglich den Brü-
chen in den vergeschlechtlichten und vergeschlechtlichenden Vergesellschaftungs-
prozessen der Organisation affektiver Dienstleistungsarbeit sowie den widerstän-
digen Praktiken der öffentlich Bediensteten, die die organisationalen Herrschafts-
und Machtverhältnisse aktiv mitgestalten und verändern.

Eine affekttheoretische Erweiterung des Foucault'schen Zugangs zu Regierung und Staatlichkeit (z.B. Foucault 2004a/b) stellt gerade für die Politikwissenschaft unter den Vorzeichen des *affective turn* der Sozialwissenschaften ein fruchtbares ergänzendes Theorieangebot dar. Denn das Gouvernementalitätskonzept charakteri-
siert die Art und Weise, wie die Menschen mit Blick auf ein bestimmtes (politisches) Ziel angeleitet werden und wie sie sich gegenüber diesen Handlungsmöglichkeiten verhalten und sich selbst führen. Der Begriff des Regierens bezieht sich dabei nicht nur auf staatliche Institutionen und deren Programme, denn regiert wird auch das Arbeitsvermögen der Menschen, ihre Freizeit, ihr Haushalt und ihre Familie. Re-
giert wird schließlich der_die Einzelne nicht zuletzt auch durch sich selbst, und die-
se sehr intime Form des Regierens kann – so Foucaults großartige Intuition – nicht völlig losgelöst betrachtet werden vom institutionellen Regieren. Der Foucault'sche Begriff des Regierens ermöglicht es also, die Analyse von Machtmechanismen und Herrschaftstechniken mit der Frage nach der Subjektkonstitution zu verbinden und zu fragen, mit welchen Techniken und Programmen die Menschen zu Subjekten ge-
macht werden und wie sie sich selbst formen. Was bei Foucault allerdings nicht (in ausgearbeiteter Form) zu finden ist, sind Analysen, die sich mit dem Regieren von und mit Affekten befassen. Daher erscheint mir eine theoretische Ergänzung der Foucault'schen Grundüberlegung in dieser Richtung folgerichtig und nötig.

Theoretisch setze ich also Foucaults späte Machtanalytik und seine Analysen (neo-)liberaler Regierungstechniken in Beziehung zu einem gesellschaftstheoretisch-kritischen Affektkonzept. In meiner fokussierten Ethnographie beziehe ich die verschiedenen Theorieperspektiven im Sinne einer mehrdimensionalen »Machttheorie der Gefühle« (Bargetz 2013: 216) aufeinander und arbeite das Verhältnis von Geschlecht, (Staats-)Macht, Gefühlen und Widerstand in der öffentlichen Arbeitsvermittlung heraus. Diese Perspektive erlaubt es, die Makroebene der Transformation von Staatlichkeit und die Mikroebene der Subjektivierung zusammenzudenken; die Aktivierung der öffentlich Bediensteten – insbesondere der NPM-Imperativ, man möge sich mit ganzer Persönlichkeit in die Beratungsarbeit investieren – erscheint somit als gouvernementale Macht par excellence. Das Untersuchungsfeld der öffentlichen Arbeitsvermittlung ist als eine Art Seismograph politökonomischer Dynamiken zu werten und eignet sich daher in ausgezeichneter Weise für eine kritische Beleuchtung staatlicher Transformationsprozesse. Wenn ich über die Mikroebene spreche und diese empirisch beforsche, ist dies also zugleich als kritischer Kommentar zur Makroebene zu lesen.

5. (Öffentliche) Dienstleistungsarbeit als vielschichtiges Forschungsfeld

When white collar people get jobs, they sell not only their time and energy but their personalities as well. They sell by the week or month their smiles and their kindly gestures, and they must practise the prompt repression of resentment and aggression. For these intimate traits are of commercial relevance and required for the more efficient and profitable distribution of goods and services. Here are the new Machiavellians, practising their personal crafts for hire and for the profit of others, according to rules laid down by those above them.

(C. Wright Mills 1956: *xvii*)

Den Ausgangspunkt meiner Untersuchung bilden Veränderungen politischer Strukturen, die mit dem Umbau traditioneller Instrumente des Wohlfahrtsstaates unter der Ägide von NPM und mit der Einführung aktivierungspolitischer Maßnahmen in Europa einhergehen. Dieser Wandel vom fürsorglichen zum aktivierenden Wohlfahrtsstaat, der unter dem plakativen Label *welfare to workfare* (Jessop 1994) zusammengefasst werden kann, ist seit Mitte der 1990er-Jahre Gegenstand politischer und wissenschaftlicher Debatten (Dingeldey 2007; Eichhorst/Kaufmann/Konle-Seidl 2008; Kenworthy 2010; Ludwig-Mayerhofer 2005; Serrano Pascual 2004). Als umstritten gilt, dass, angetrieben von der aktivierungspolitischen Leitidee und dem Ruf nach einem strategischen Richtungswechsel staatlicher Institutionen, alle europäischen Wohlfahrtsstaaten seit den 1990er-Jahren umfassende Wandlungsprozesse durchlaufen haben. Fragen etwa zum Ausmaß und zu den Konsequenzen, die diese (staatlichen) Transformationsprozesse unter dem Leitmotiv der Aktivierung in unterschiedlichen Wohlfahrtsstaatstypen (Esping-Anderson 1998) nach sich gezogen haben, oder Fragen wie die, ob es tatsächlich

zu einer länderübergreifenden Homogenisierung von Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik gekommen ist, werden in der europäischen Wohlfahrtsstaatsforschung immer kontrovers diskutiert. Drei unterschiedliche Interpretationsmuster zeichnen sich ab (Sowa/Zapfel 2015): Ein Forschungsstrang tendiert in Richtung eines Paradigmenwechsels und deutet die aktivierungspolitischen Reformen als Zäsur der bisherigen wohlfahrtsstaatlichen Ausrichtung (Cox 1998; Neumann 2008). Andere sehen wiederum in diesen Veränderungsprozessen weniger eine umfassende Angleichung der sozialpolitischen Interventionsformen als eine Pfadabhängigkeit und damit ein Fortbestehen länderspezifischer Unterschiede (Dingeldey 2007, 2011), während ein dritter Strang einen fortlaufenden Wandel diagnostiziert, der in einer schrittweisen Angleichung unterschiedlicher Regime mündet (Mohr 2008). Unabhängig davon, wie man diese Entwicklungen nun deutet, lässt sich jedenfalls festhalten, dass die Neuausrichtung der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik am Paradigma der Aktivierung reges (Forschungs-)Interesse ausgelöst hat. In den letzten drei Dekaden ist eine kaum mehr überschaubare Anzahl von empirischen Studien erstellt worden, die die Konsequenzen und die Reichweite dieses Wandels wohlfahrtsstaatlicher Institutionen zum Forschungsgegenstand haben.

Diese Studien fokussieren auf unterschiedliche Gegenstandsbereiche, etwa auf die Ebene der sozialpolitischen Maßnahmen und Gesetze oder auf die Wirksamkeit der seit den umfassenden Verwaltungsreformen ab den 1990er-Jahren eingesetzten Steuerungsinstrumente. Eine insbesondere in der Schweiz gut etablierte Forschungsrichtung interessiert sich für die Programmebene und damit für die Politiken und deren (Kosten-)Effizienz und Wirksamkeit. Eine weitere Forschungsrichtung untersucht dagegen die gelebte Praxis in den Institutionen der sozialen Sicherung, die Koproduktion öffentlicher Dienstleistungsarbeit zwischen den Leistungs erbringer_innen und den Empfänger_innen und damit auch die Arbeitspraxen der öffentlich Bediensteten. Dabei steht in den oftmals ethnographisch ausgerichteten Studien die Frage nach der Umsetzung und Mitgestaltung der Politiken durch die Verwaltungsmitarbeiter_innen, und zwar *in actu*, in der alltäglichen Arbeitspraxis der öffentlich Bediensteten, im Zentrum (für die Schweiz: Magnin 2005; Schallberger/Wyer 2010).

In meiner Untersuchung verbinde ich die makrostrukturelle Ebene der Gesetzgebung und der Verwaltungssteuerung mit der Ebene der (Vollzugs-)Praktiken in einem RAV. Dieses Forschungsdesign ergänze ich um die Ebene der zwischen geschalteten Vermittlungsinstanz, also um eine Analyse der Organisation der öffentlichen Arbeitsvermittlung: des RAV. Die Forschung auf diesen drei Ebenen erlaubt es mir, einen differenzierten Blick auf meinen Forschungsgegenstand der institutionellen Praxis aktivierender Arbeitsmarktpolitik zu richten, der auch jene Interventionen und Programme, die auf die Formierung der Einstellungen und Verhaltensmuster der in den RAV tätigen Personalberater_innen zielen, einbezieht. Mein Forschungsgegenstand ist in der Konsequenz an der Grenze bzw.

im Überschneidungsbereich zwischen mehreren Forschungsfeldern angesiedelt. So stellen zum einen die feministisch-geschlechterkritische (Wohlfahrts-)Staats- und Governanceforschung nebstd der darin geführten aktuellen Debatte über das Verhältnis von Staatlichkeit und Emotionen, zum anderen Untersuchungen, die aus der emotionstheoretischen und geschlechterkritischen Arbeits- und Organisationsforschung stammen, schließlich aber auch Forschungen, die behördliche Praktiken in der staatlichen Verwaltung mit dem Ansatz der *street-level bureaucracy* (Lipsky 1980/2010) untersuchen, zentrale Bezugspunkte meiner Untersuchung dar.

5.1 Politiknahe Auftragsstudien zur Evaluierung aktiver Arbeitsmarktpolitik und NPM-Steuerungsmechanismen in der Schweiz

Seit 1998, also seit einem Zeitpunkt kurz nach der umfassenden AVIG-Reform von 1996 und der Einführung aktivierungspolitischer Instrumente, gibt das SECO regelmäßig Studien zur Wirksamkeit der öffentlichen Arbeitsvermittlung und der aktiven arbeitsmarktlichen Maßnahmen in Auftrag. Diese Studien sind Teil des Evaluationsprogramms¹ der »aktiven Arbeitsmarktpolitik«, das in vier Evaluationswellen (1998–2000; 2002–2007; 2010–2015; 2016–2019) durchgeführt worden ist. In der ersten Welle dieser Evaluierungsstudien wurden die neue institutionelle Basis der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und die erzielten Wirkungen der Aktiven Arbeitsmarktlichen Maßnahmen (AMM), die im Zuge der Akzentverschiebung hin zur aktiven Wiedereingliederungspolitik eingeführt worden waren (Hunold 1998; Martinovits-Wiesendanger/Ganzaroli 2000; Bauer/Baumann/Künzli 1999), genauer betrachtet. Primär wurde untersucht, inwieweit mit der Schaffung der RAV die gemäß AVIG Art. 72b Abs. 2 zu erzielenden Effekte erreicht wurden (für einen Überblick über die Wirkungsindikatoren siehe Kapitel 2, Abschnitt 2.2). Zwar übt die Mehrheit dieser Studien Kritik an der Wirksamkeit der Aktivierungspolitik, jedoch wird diese als solche nicht in Frage gestellt.²

-
- 1 Im Juli 1997 wurde dieses Evaluierungsprogramm durch die Aufsichtskommission des Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung der Schweiz genehmigt. Ein Überblick über die bislang durchgeführten Untersuchungen ist abrufbar auf: https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt.html (Stand: Juli 2021). Zum Zweck der Verbreitung der Studienergebnisse wurden diese teilweise in gekürzter Form in dem Online-Magazin »Die Volkswirtschaft« publiziert (<http://www.dievolkswirtschaft.ch>).
 - 2 Dies ist besonders auffällig, da das SECO in gewisser Weise gleichzeitig Auftraggeberin der Studien und Exekutive für die Aktivierungsmaßnahmen ist. Siehe: <http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/> (Domeniconi/Tecklenburg/Wyer 2013: 268, Fußnote 9).

Die Studien der ersten Welle waren überwiegend makroökonomisch ausgerichtet und nahmen die konkrete Praxis in den Behörden nicht in den Blick. Dies änderte sich in der zweiten und dritten Evaluierungswelle. Die »impact evaluations« (Ragni/Bieri 2009: 145) der arbeitsmarktlichen Maßnahmen und der Steuerungsreformen wurden durch Untersuchungen ergänzt, die sich mit den Arbeitsweisen und den Arbeitspraktiken der RAV, also mit dem staatlichen Handeln auf der Ebene des Vollzugs auseinandersetzen. So hat sich etwa die Studie von Bierie et al. (2006) mit den unterschiedlichen Vermittlungsstrategien der RAV und deren Wirksamkeit befasst. Die Studie von Fröhlich et al. (2007) wiederum untersucht die Wirkung betrieblich-organisatorischer Faktoren des RAV sowie der Beratungsstrategie der Personalberatenden auf die Wiederbeschäftigungswahrscheinlichkeit der Arbeitsuchenden. Basierend auf einer ökonometrischen Analyse führt die Studie mehrere Faktoren auf, die die berufliche Wiedereingliederung begünstigen, wie etwa eine intensive Zusammenarbeit mit den Arbeitgeber_innen, kooperative Beziehungen zu privaten Institutionen und eine auf Druck gegenüber den Arbeitsuchenden ausgerichtete Beratungsstrategie. Aufgegriffen wird diese Forschungsperspektive auch in der Untersuchung von Behncke, Fröhlich und Lechner (2010). Auf die unmittelbare Interaktionsarbeit zwischen Arbeitsuchenden und deren jeweiligen Berater_innen fokussierend, arbeiten Behncke et al. (2010) zentrale Einflussfaktoren heraus – beispielsweise die soziale Nähe von Vermittlungskräften und Arbeitsuchenden –, welche die Wiedereingliederungschancen von Arbeitsuchenden beeinflussen. Die Autor_innen kommen zu dem Schluss, dass sich die Wiedereingliederungschancen tendenziell verbessern, wenn Vermittlungsfachkraft und Arbeitslose zu derselben sozialen Gruppe, im Sinne von Geschlecht, Alter, Bildung und Nationalität, gehören (Behncke et al. 2010: 1455). In der dritten und vierten Evaluierungswelle widmeten sich einige Studien verstärkt der Vollzugsebene und untersuchten verschiedene Aspekte der öffentlichen Arbeitsvermittlung, wobei die Untersuchung verschiedener Instrumente der RAV im Vordergrund stand. Die Studie von Marcel Egger und Adrian Wüthrich (2013) hatte etwa zum Ziel, die Prozesse, Strukturen, Anreize und Strategien der RAV zu untersuchen und auf Grundlage dieser Erkenntnisse die Folgen für die Steuerung der öffentlichen Arbeitsvermittlung abzuschätzen. In 14 ausgewählten RAV und basierend auf der Untersuchung der Aktivitäten aller RAV-Mitarbeiter_innen haben Egger und Wüthrich die Geschäftsprozesse der RAV modelliert und quantifiziert. Die Autoren sind zu dem Schluss gekommen, dass der Erfolg der RAV maßgeblich von der Strategie der Rekrutierung der Personalberater_innen abhängt und davon, mit welchen Instrumenten und welcher Führungsphilosophie, insbesondere in Hinblick auf die Zielorientierung, diese im Tagesgeschäft geführt werden.

Im Jahr 2018 wurde durch das Beratungsbüro »B,S,S,« von Michael Morlok gemeinsam mit Kolleg_innen eine Übersichtsstudie erstellt, die die bisherigen Evaluationen und Wirkungsstudien der AMM der vergangenen Jahre auswertet und er-

neut Forschungsbedarf hinsichtlich der sehr heterogenen Vermittlungspraxis der verschiedenen RAV ausmacht (Morlok et al. 2018). In der aktuell laufenden fünften Untersuchungswelle reagiert das SECO mit zwei Feldversuchen auf diesen Forschungsbedarf und nimmt die Themen »Beratungsqualität« und »Beratungsintensität« und damit die oftmals als »Blackbox« (Gasser/Röthlisberger 2020) bezeichnete konkrete Beratung und Vermittlung der Erwerbslosen in den RAV in den Blick. Erste Ergebnisse der qualitativen Untersuchung der Wirkungsmechanismen der Beratung sollen Ende 2022 vorliegen (ebd.: 26).

Dieser kurze Einblick in das Evaluierungsprogramm des SECO macht deutlich, dass das Gros der Schweizer Arbeitsmarktforschung über lange Zeit sichere Distanz zum Forschungsobjekt gehalten hat und die Umsetzung dieser Arbeitsmarkt-*policies* durch die Beschäftigten der RAV, wenn überhaupt, nur am Rande streifte. Hinzu kommt, dass in den meisten SECO-Studien der Einfluss des institutionellen Settings und damit die Ebene der Arbeitsorganisation in den RAV keine Beachtung findet und auch nicht rekonstruiert wird, auf welche Deutungsmuster und Deutungsroutinen sich die Berater_innen in ihrer Tätigkeit berufen und was für berufliche Selbstverhältnisse sie ausgebildet haben. Kritisch angemerkt haben in diesem Zusammenhang auch schon Peter Schallberger und Bettina Wyer (2010), dass in den SECO-Studien Forschungsdesigns und Erhebungsmethoden zur Anwendung kommen, die für einen akribischen Blick auf die beraterische Praxis, auf die Strukturkonflikte und Handlungs dilemmata in der Fallarbeit im Kontext bürokratischer Verwaltungen oder auch auf das Mandatsverständnis der öffentlich Bediensteten wenig angemessen erscheinen (ebd.: 26–27). Die arbeitsbezogenen Veränderungen durch die nationalen Reformen und organisationalen Veränderungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung wurden in den SECO-Studien über lange Zeit nur unzureichend untersucht (ebd.; ähnlich auch Wyer 2014). Erst vor wenigen Jahren begannen sich vereinzelt Sozialwissenschaftler_innen den alltäglichen Praktiken lokaler Akteur_innen in staatlichen Behörden zuzuwenden. Wie ich im folgenden Abschnitt zeigen werde, bleibt die deutschsprachige sozialwissenschaftlich-empirische Forschung zu den Deutungsweisen, Handlungsorientierungen und Selbstverhältnissen bürokratischer Akteur_innen in staatlichen Behörden jedoch überschaubar.

5.2 Der aktivierende Wohlfahrtsstaat aus einer Street-Level-Perspektive – deutschsprachige Beiträge

Für den Schweizer Kontext markiert wohl Chantal Magnins Untersuchung »Zwischen Beratung und Kontrolle« (2005) den Beginn der subjektorientierten Auseinandersetzung mit der normativen Kraft der Aktivierungspolitik. Mit ihrem Fokus auf die Schnittstelle zwischen den Arbeitsvermittler_innen und deren erwerbslosen ›Kund_innen‹ steuerte Magnin vergleichsweise früh zentrale Erkenntnisse für

die weitere Analyse lokaler Implementierungsstrategien und -praktiken öffentlicher Politiken bei. Aus der Perspektive einer subjektorientierten Arbeitssoziologie hat Magnin in ihrer Dissertation detailliert den Paradigmenwechsel vom aktivierenden zum strafenden Sozialstaat in der Schweiz nachgezeichnet und eine Typologie verschiedener Beratungssituationen in den RAV entwickelt.

Sie kommt zu dem Schluss, dass der »sozialpolitische Autoritarismus« (Dahrendorf 2000: 1067) ein Klima permanenten Misstrauens hervorbringt, das der eingeforderten Entwicklung von Eigenverantwortung in den meisten Fällen nicht zuträglich ist.

Das Feld der Sozialen Arbeit und der staatlichen Sozialhilfe in den Blick nehmend setzt sich auch die Schweizer Soziologin Eva Nadai (2016, 2012, 2009, 2007) mit der Reorganisation der öffentlichen Verwaltung und der damit einhergehenden Reorientierung des öffentlichen Handelns auseinander. In ihren meist ethnographisch ausgerichteten Untersuchungen zeigt Nadai auf, dass der Erfolg des Aktivierungsregimes auf der weitreichenden Ökonomisierung von Staat und Gesellschaft basiert und dass diese Ausrichtung der Sozialsysteme an Prinzipien des Wettbewerbs und der Kosteneffizienz professionelle Identitäten kolonisiert und dazu führt, dass Handlungsweisen und Zielsetzungen der Sozialen Arbeit ausgehöhlt werden (Nadai 2009: 26). Der Beitrag von Martina Koch, Esteban Piñeiro und Nathalie Pasche (2019) entwickelt am Beispiel eines der Schweizer Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) unterstellten städtischen Jugendamts, genannt »Zeki«, eine spannende Forschungsperspektive auf die Frage von organisationalen Ambivalenzen und Spannungsfeldern. Ausgehend vom Ansatz des organisationssoziologischen Neoinstitutionalismus und unter Bezugnahme auf Lipsky und seine Konzeption von staatlichen Behörden als *street-level bureaucracy* konzipieren die Autor_innen das Jugendamt als »eingreifende Schweizer Street-Level Bureaucracy« (Koch/Piñeiro/Pasche 2019: o. S.). In einer »Organisationsethnographie« untersuchen die Autor_innen die institutionellen Logiken des Jugendamts *in actu* und aus der Sicht der Behördenmitarbeiter_innen – institutionelle Logiken, so zeigen die Autor_innen, die mitunter stark divergierend sein können. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn unterschiedliche fachliche Selbstverständnisse, wie etwa das eher juristisch geprägte der KESB und das sozialarbeiterisch orientierte Berufsverständnis der meisten Zeki-Mitarbeiter_innen, aufeinandertreffen. Mit der theoretischen Verortung im organisatorischen Neoinstitutionalismus, welchen die Forscher_innen noch durch die Konzepte der »institutional logics« (Thornton/Ocasio 2008) und der »institutional complexity« (Greenwod et al. 2011: 317) ergänzen, bringen sie nicht nur Konzepte ein, die bislang kaum im deutschsprachigen Raum rezipiert worden sind, sondern machen zudem ein komplexes Organisationsverständnis explizit, das in den meisten anderen deutschsprachigen Studien im Feld der Organisationssoziologie untertheoretisiert bleibt.

Auch der Soziologe Jean-Michel Bonvin befasst sich schwerpunktmäßig mit Reformprozessen in der staatlichen Verwaltung und mit der Umsetzung und Mitgestaltung der öffentlichen Politiken durch die Bediensteten. In zahlreichen Einzelprojekten wie auch in größeren Forschungsverbünden untersucht Bonvin neue Steuerungsmodelle der öffentlichen Verwaltung, welche darauf abzielen, den öffentlichen Sektor nach marktwirtschaftlichen Kriterien umzustrukturieren und somit – so zumindest der dominante Diskurs – die Kosten zu reduzieren. Gemeinsam mit Eric Moachon untersucht Bonvin (2007) anhand des Beispiels der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz die Rolle und Wirkung der sogenannten Kontraktualisierung, also der Knüpfung des Leistungsanspruchs an gewisse vertraglich festgelegte Pflichten, sowie neue Managementmodelle (z.B. *management by objectives*), welche die Beziehung zwischen dem Staat und den einzelnen (sozialen) Sicherungssystemen wie auch diejenige zwischen den Behörden und Bürger_innen neu bestimmen. In einer weiteren Studie analysieren die beiden Wissenschaftler die zentrale Rolle der in den RAV tätigen Personalberater_innen bei der Umsetzung der Aktivierungspolitiken in der Schweiz (Bonvin/Moachon 2010). Dabei zeigen die Autoren, dass die *Frontline*-Beschäftigten bei ihrer Arbeit mit diversen Widersprüchen und Problemlagen – von der geforderten Kund_innenorientierung in einem Zwangskontext über unvereinbare Integrationsziele und Erwartungshaltungen bei ›Kund_innen‹ und Arbeitgeber_innen bis hin zu unzureichenden Ressourcen für die Zielerreichung – konfrontiert sind. Zusammenfassend stellen die Autoren fest, dass, zusätzlich gefördert durch die liberale Arbeitsmarktpolitik in der Schweiz, die RAV-Berater_innen durch ein Set von Maßnahmen versuchen, ihre Kund_innen den Erfordernissen des Arbeitsmarktes anzupassen, statt die möglichen Arbeitgeber mehr zur Verantwortung zu ziehen (ebd.: 23–24). Vereinzelt rekurriert Bonvin auf die theoretische Perspektive des von dem indischen Ökonomen und Philosophen Amartya Sen begründeten *Capability*-Ansatzes. Dieser analytische Rahmen, so Bonvin, stellt ein innovatives Potential für eine fundierte Analyse wohlfahrtsstaatlicher Transformationsprozesse und der gegenwärtigen Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik bereit, die über die Erklärungskraft konventioneller Analyseinstrumente, die überwiegend an der Effizienz sozialer Integrationspolitiken interessiert sind, hinausreicht (Bonvin 2009: 9). Bonvin macht in seiner Analyse aktivierender Arbeitsmarktpolitik mit Rückgriff auf den Befähigungsansatz deutlich, dass die Neugestaltung öffentlicher Programme im Sinne von NPM-Prinzipien, wie wir sie etwa bei der Schaffung der RAV und der wirkungsorientierten Verwaltungsführung gesehen haben, nicht gleichzusetzen sei mit einem Rückzug des (Zentral-)Staats. Vielmehr räumen diese neuen Governance-Modelle durch den Gebrauch von manageriellen Techniken wie Leistungsindikatoren, Benchmarking und Globalbudgets dem Staat nach wie vor eine Schlüsselrolle im Vollzug der politischen Programme ein. Bonvin (2009; ähnlich auch Bonvin/Farvaque 2007) argumentiert, dass es insbesondere diese Steuerungsmodelle sind, die bezogen auf den *Capability*-Ansatz

und damit auf das Mitbestimmungsrecht der AdressatInnen eine Reihe von Problemen mit sich bringen, da der Handlungsspielraum lokaler Akteur_innen durch ihre Unterordnung unter die Zielvorgaben stark eingeschränkt werde. Aus dieser Perspektive, so Bonvin weiter, »stellen sich die Leitlinien des New Public Management als eine Verfeinerung der alten technokratischen Logik dar und nicht als ein neues Modell situierter öffentlicher Programme« (Bonvin 2009: 19). Bonvin schlussfolgert, dass die Mitarbeitenden in den lokalen Maßnahmen vor der Schwierigkeit stehen, ihren quantitativen Auftrag, d.h. die Erreichung der vorgegebenen Zielwerte, mit ihrer tatsächlichen (Interaktions-)Arbeit zu vereinbaren (ebd.: 19–20).

Auch Aurélien Buffat (2009) zeichnet am Beispiel der Schweizer Arbeitslosenkassen den Einfluss der seit Mitte der 1990er-Jahre vollzogenen sozialpolitischen Reformprojekte auf die Fachkräfte nach. In seiner Dissertation hat Buffat die Bedeutung und Wirkung von Steuerungsmodellen wie NPM oder der digitalen Datenerfassung auf den Ermessensspielraum der Beschäftigten einer Schweizer Arbeitslosenkasse untersucht. Buffat unterstreicht die ihm zufolge paradoxe Wirkung dieser Managementstrategien: Einerseits ermöglichen sie es dem Management, viel mehr quantitative Informationen über ihre Angestellten zu sammeln, andererseits jedoch bleibt deren effektive Arbeit durch diese softwarebasierte, dezentralisierte Kontrolle dem Management oft verborgen und die Verbindung zwischen den unterschiedlichen Hierarchieebenen wird zusätzlich geschwächt (ähnlich auch Buffat 2015). Auf diesen Untersuchungsergebnissen aufbauend, analysiert Buffat in Rückgriff auf ethnographische Erhebungsinstrumente weitere Aspekte der modernisierten Arbeitsverwaltung und zeigt in dem Artikel »Public on the outside, private on the inside: the organizational hybridization, sense of belonging and identity strategies of the employees of a public unemployment insurance fund in Switzerland« (Buffat 2014), wie sich die Transformation des staatlichen Verwaltungssektors zu einem öffentlichen Dienstleistungserbringer im Selbstverhältnis der Bediensteten einer kantonalen Arbeitslosenkasse niederschlägt. Er zeigt, dass, obschon sich die Perspektive der Bediensteten auf den Staat als Arbeitgeber stark gewandelt hat, in ihren konkreten Praktiken nach wie vor traditionell bürokratische Arbeitsweisen vorherrschend oder zumindest verbreitet sind.

Im bundesdeutschen Kontext haben sich die aus der Feder des Siegener Soziologen Wolfgang Ludwig-Mayerhofer und seines Forschungsteams stammenden Untersuchungen als wegweisend für die qualitative Analyse öffentlicher Dienstleistungsprozesse und die Einbeziehung der Perspektive der Leistungserbringer_innen erwiesen. Zu nennen ist etwa das gemeinsam mit dem Institut für Berufs- und Arbeitsmarktforschung (IAB) durchgeführte Forschungsprojekt »Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitssuchende« oder auch das Forschungsprojekt »L'état, c'était moi. Transformation von Staatlichkeit und ihre Folgen für Deutungsmuster, Habitusformationen und berufliches Selbstverständnis«. Im Folgenden möchte ich einige Schlaglichter auf diese Studien

werfen und deutlich machen, welche Pionierarbeit das Siegener Forschungsteam im Untersuchungsfeld der Praktiken aktivierender Arbeitsmarktpolitik und der Handlungs- und Deutungsmuster der Fachkräfte, die diese Politiken und Organisationsreformen in ihrer Arbeit mit und an den ›Kund_innen‹ übersetzen und mitgestalten, geleistet hat. Den Anfang macht ein aus dem Kooperationsprojekt mit der IAB entstandenes Discussion Paper von Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Olaf Behrend und Ariadne Sondermann (2006) mit dem Titel »Arbeitsvermittler und ihre ›Kunden‹ – Der Beginn einer wunderbaren Freundschaft?«. Darin werden die ersten Zwischenresultate des Forschungsprojekts zusammengefasst und wird mit Fokus auf die Schnittstelle von Arbeitslosen und Arbeitsvermittler_innen aufgezeigt,

»dass ein wesentliches Element im Handeln der Arbeitsvermittler in der Weitergabe und Verstärkung der herrschenden Deutungsmuster [...] – in der Ausübung symbolischer Gewalt – besteht, denen zufolge die Verantwortung für die Beendigung der Arbeitslosigkeit vor allem den Arbeitslosen selbst zugeschrieben wird.« (Ludwig-Mayerhofer/Behrend/Sondermann 2006: Zusammenfassung)

In einem 2007 erschienenen Aufsatz, der auf den 2005 und 2006 erhobenen Interviewdaten basiert, haben die Siegener Soziolog_innen die Grenzen der »programmatischen inneren Ökonomisierungsversuche« (Ludwig-Mayerhofer/Sondermann/Behrend 2007: 371) der deutschen Arbeitsmarktpolitik nachgezeichnet. Zentral war ihre Erkenntnis, dass die bei der Bundesagentur tätigen Arbeitsvermittler_innen den Ökonomisierungsdiskurs prinzipiell durchaus mittragen, sich jedoch stark an den bürokratischen Vorgaben und an der als autoritär wahrgenommenen internen Kontrolle ihres Arbeitshandelns stören. Im selben Jahr gab das Forscher_innenteam den Sammelband »Fallverständen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten« (2007) heraus. Der Sammelband vereint empirische Analysen einzelner Felder der Sozialverwaltung. Auch wenn die empirische Arbeit der einzelnen Beiträge in unterschiedlichen Bereichen (Behörden) der Sozialverwaltung angesiedelt ist, so richtet sich das primäre Erkenntnisinteresse der meisten Beiträge auf die Handlungs- und Deutungsmuster der Verwaltungsangestellten im Kontakt mit den Bürger_innen und damit auf die Praxis der verschiedenen Institutionen der Sozialverwaltung. Besonders interessant für meine Studie ist der erste Beitrag von Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Anne Dölemeyer und Ariadne Sondermann. Die Autor_innen nehmen in »Die neue Staatlichkeit. Sozialverwaltung im aktivierenden Staat« (Ludwig-Mayerhofer/Dölemeyer/Sondermann 2007) eine Kontextuierung des Konzepts des aktivierenden Staates vor und machen mit Rekurs auf das Foucault'sche Gouvernementalitätskonzept die Bedeutung von Staatlichkeit für die Akteur_innen der Bundesagentur für Arbeit (BA) deutlich. Im selben Band untersucht Behrend

(2007) die Beurteilung des Instruments der »Kund_innensegmentierung« durch die Arbeitsvermittler_innen. Dieses Instrument teilt die bei der Agentur für Arbeit gemeldeten Stellensuchenden in insgesamt vier Kund_innengruppen ein und leitet basierend auf dieser Segmentierung spezifische »Handlungsprogramme«, im Sinne standardisierter Vorschläge für die Intervention durch den_die Vermittler_in, ab. Basierend auf einer Interviewstudie rekonstruiert Behrend die Bedeutung und die Verwendungsweisen der Kund_innensegmentierung durch die einzelnen Arbeitsvermittler_innen und er zeigt, wie dieses Instrument die Entscheidungsspielräume der Vermittler_innen verringert und wie dadurch die fallspezifische Beratung zusehends an Bedeutung verliert.

Auf handlungsleitende Deutungsmuster von in Deutschland tätigen Arbeitsvermittler_innen haben auch Ludwig-Mayerhofer und Behrend in ihrer Studie »Sisyphos motivieren, oder: Der Umgang von Arbeitsvermittlern mit Chancenosigkeit« (2008) hingewiesen, in welcher sie die Beratung bzw. Vermittlung von Arbeitslosen mit geringen Chancen auf berufliche Wiedereingliederung untersucht haben. Aufbauend auf diesen Erkenntnissen greift die Studie von Ludwig-Mayerhofer, Behrend und Sondermann (2009) die Praxis der Aktivierung erneut auf und interessiert sich dafür, »wie die neue Arbeitsmarktpolitik in der Arbeitsverwaltung praktisch umgesetzt wird und wie Arbeitslose diese Praxis erleben und damit umgehen« (ebd.: 10). Die Autor_innen verdeutlichen die Personifizierung der Arbeitsmarktpolitik durch die Arbeitsvermittler_innen und stellen empirisch dar, wie und unter Berücksichtigung welcher Herausforderungen die Politiken letztendlich gegenüber den Betroffenen durchgesetzt werden. Bezuglich der Haltung gegenüber den Arbeitsuchenden sowie bezüglich des Leitgedankens der Aktivierung haben sie drei Typen von Mitarbeiter_innen unterschieden: »Sozialstaatskonservative«, »Paternalisten« und »Aktivierer« (Ludwig-Mayerhofer et al. 2009). Die Arbeit an meinem eigenen empirischen Material ist nicht zuletzt inspiriert von dem Beitrag »Disziplinieren und Motivieren: Zur Praxis der neuen Arbeitsmarktpolitik« (Ludwig-Mayerhofer/Behrend/Sondermann 2008), der sich mit der Praxis der »Arbeits(losigkeits-)verwaltung« (ebd.: 279) auseinandersetzt und durchaus kritisch zeigt, worin die Arbeit und die Aufgaben der Arbeitsvermittler_innen tatsächlich bestehen, was also die »Arbeit am Kunden«, wie es die Forscher_innen nennen, überhaupt umfasst und mitbestimmt.

Weiter greifen auch die Studie von Kathrin Englert gemeinsam mit Ariadne Sondermann (2013) oder auch die Untersuchung von Sondermann et al. (2014) sowie der Beitrag von Englert, Sondermann und Ludwig-Mayerhofer (2015) die Frage nach der Wahrnehmung und Beurteilung des »neuen Geistes der öffentlichen Verwaltung« (ebd.: 176) durch die Bediensteten auf. Sie möchten herausfinden, wie die Verwaltungsmodernisierung auf das Amtsethos und die berufliche Selbstdeutung der Beschäftigten im öffentlichen Dienst einwirkt (ebd.: 180). Im Anschluss daran haben auch Gottschall et al. (2015) in drei unterschiedlichen Bereichen des

öffentlichen Dienstes in Deutschland – Polizei, Marktaufsicht und Müllabfuhr – analysiert, wie die durch die Verwaltungsreform seit den 1990er-Jahren entstandenen neuen normativen Anforderungen von den Beschäftigten beurteilt und umgesetzt werden. Die Wissenschaftler_innen arbeiten drei Typen beruflicher Selbstverständnisse und die jeweils daran gekoppelte Werthaltung vom »Staatsdiener« bis hin zum »Dienstleister« heraus. Eine zentrale Erkenntnis der Studie ist, dass, obschon »Dienstleister«-Werten wie Effizienz oder Flexibilität im Selbstverständnis der öffentlich Beschäftigten eine größere Bedeutung zukommt, die »Staatsdiener«-Werte dadurch nicht gänzlich abgelöst werden und in allen drei Untersuchungsbereichen auch Werte wie Neutralität oder regelgeleitetes Handeln nach wie vor das berufliche Selbstverständnis der Bediensteten mitbestimmen (ebd.: 25).

Auch unabhängig von dem Siegener Forschungsteam haben sich vereinzelt Sozialwissenschaftler_innen im bundesdeutschen Kontext mit Praktiken der Fachkräfte der öffentlichen Arbeitsvermittlung in Deutschland auseinandergesetzt. So fragt etwa Natalie Grimm gemeinsam mit Jonte Plambeck (2013) danach, wie in einem Hamburger Jobcenter wohlfahrtsstaatliche Leistungen erbracht werden, wie die Arbeitsvermittler_innen ihre Ermessensspielräume nutzen und was für Handlungsmuster sie ausgebildet haben. Grimm und Plambeck arbeiten eine Typologie von vier Handlungsmustern der Jobcentermitarbeiter_innen heraus, die von einem unterstützenden Typ, der sich durch hohes Engagement und hohe Leistungsbereitschaft auszeichnet, über die Handlungsmuster der »Aktivier_in« und der »Auswähler_in« bis hin zu einem von starker Professionalität geprägten Handlungsmuster des »Beraters_in« reicht (ähnlich auch Ames 2008). Volker Hielscher und Peter Ochs (2009) gehen der Frage nach, welche Konsequenzen die strategische Neuausrichtung der öffentlichen Arbeitsvermittlung seit den »Hartz-Reformen« für die Beratung und Vermittlung von Erwerbslosen nach sich zieht und was die Reorganisation der öffentlichen Arbeitsvermittlung in ein modernes Dienstleistungsunternehmen bzw. einen »Versicherungskonzern« (ebd.: 18) konkret für die Fachkräfte der BA bedeutet (ebd.: 33–37).

Eine etwas andere Perspektive als die bisher genannten Studien nimmt die deutsche Soziologin Andrea Böhringer gemeinsam mit Kolleg_innen ein (Böhringer et al. 2012). Die Autor_innen untersuchen Gespräche von Arbeitsvermittler_innen mit jungen Erwerbslosen und orientieren sich dabei an der ethnomethodologischen Konversationsanalyse. Die Ausgangslage der Studie bildet die Annahme, »dass die Handelnden praktisch gesehen ihre eigenen Probleme haben, nämlich zuallererst, situativ verstehbar zu handeln und situativ zu einer Sinnbestimmung zu kommen« (Böhringer et al. 2012: 16). Bettina Grimmer (2018) schließt in ihrer ethnographischen Studie »Folgsamkeit herstellen. Eine Ethnographie der Arbeitsvermittlung im Jobcenter« methodologisch an die Studie von Böhringer et al. (2012) an. Grimmer untersucht die (Beziehungs-)Arbeit von Arbeitsvermittler_innen in einem

deutschen Jobcenter und geht der Frage nach, ob sich die Interaktion zwischen den Erwerbslosen und den Arbeitsvermittler_innen unter die programmatische Formel der ›Aktivierung‹ subsumieren lässt oder ob in den Gesprächen nicht auch anderes passiert. Sie kommt zu dem Ergebnis, dass sich die Arbeit im Jobcenter weder auf die programmatische Aktivierung von Erwerbslosen noch auf deren Verwaltung reduzieren lässt und die Arbeitsvermittler_innen im Sinne einer »Personenveränderung« (Grimmer 2018: 237) aktiv in das Leben der Klient_innen eingreifen – wodurch das Jobcenter zu einem Ort wird, »an dem moralische Angelegenheiten verhandelt werden« (ebd.).

Für Österreich gibt es bislang nur sehr wenige Arbeiten, die sich mit der effektiven Umsetzung aktivierungspolitischer Maßnahmen durch die Verwaltungsaangestellten auseinandersetzen. Die Studie von Claudia Globisch und Fabian Madlung geht in diese Richtung und setzt sich am Beispiel der Bedarfsorientierten Mindestsicherung zum Ziel, die »empirischen Effekte der normativen sowie praktischen Anforderungen von Aktivierung und deren institutioneller Praxis auf der Ebene von Subjekten« (Globisch/Madlung 2019: 325) zu untersuchen. Globisch und Madlung interessieren sich zwar überwiegend für die Perspektive der Mindestsicherungsbezieher_innen, doch beziehen sie zur Rekonstruktion der institutionellen und diskursiven Rahmenbedingungen der Betreuung der Mindestsicherungsempfänger_innen vereinzelt auch Stimmen von Berater_innen des Arbeitsmarktservice (AMS) mit ein. Die Rekonstruktion von idealtypischen Subjektivierungstypen beschränkt sich dann allerdings wieder auf die erwerbslosen Leistungsbezieher_innen (ebd.: 330–339). Einen anderen Schwerpunkt setzt die Studie von Karola Blaha (2014). Mit dem Ziel, zentrale Interaktionsmuster herauszuarbeiten, untersuchte Blaha mittels teilnehmender Beobachtung Gespräche zwischen Erwerbslosen und Berater_innen in einer regionalen Geschäftsstelle des AMS. Die Autorin kommt zu dem Schluss, dass im Kern der Beratungsgespräche immer Themen wie Geldleistungen, Jobsuche, Teilnahme an einer Maßnahme (etwa einem Kurs) oder Terminvergabe standen. Die Interaktionen beschränken sich insbesondere in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit darauf, den Mangel an Arbeitsplätzen »sinnvoll zu verwalten« (ebd.: 643). Die staatliche Bürokratie, also hier das AMS, biete wenig an und von den Erwerbslosen werde zunehmend mehr gefordert (ebd.).

Dieser Einblick in die deutschsprachige Forschung zu den Praktiken und Positionierungen der Fachkräfte in sozialstaatlichen Behörden zeigt, dass die Forschungsansätze durchaus divers sind und wichtige Erkenntnisse zu den Arbeitspraktiken der Fachkräfte und auch zu den Spannungsfeldern und Dilemmata, welche sie zu bearbeiten haben, bereitstellen. Jedoch fehlt, wenn man von einigen Studien Ludwig-Mayerhofers und seines Forschungsteams absieht, eine gesellschaftstheoretische Verankerung und damit auch die Möglichkeit, die soziale Ordnung als durch Machtverhältnisse konstituierte Herrschaftsordnung zu fassen. Zudem lassen bis auf wenige Ausnahmen (etwa: Nadai 2016) alle genannten

Studien eine frappante Geschlechtervergessenheit erkennen. Geschlechterverhältnisse oder hierarchische Zweigeschlechtlichkeit als zentrale Strukturkategorie staatlicher Transformationsprozesse und der neo-bürokratischen Organisationen werden nicht thematisiert. Und Gefühle als Dimension öffentlicher Dienstleistungserbringung werden zwar in einigen Studien vereinzelt erwähnt, doch wird dieser Aspekt weder systematisch untersucht noch theoretisch hergeleitet. Ob sich diese Leerstellen auch in der englisch- und französischsprachigen Forschung zu öffentlicher Dienstleistungsarbeit im aktivierenden Wohlfahrtsstaat abzeichnen, werde ich mir im nächsten Abschnitt genauer anschauen.

5.3 Der aktivierende Wohlfahrtsstaat aus einer Street-Level-Perspektive – internationale Forschungszusammenhänge

Anders als in der Schweiz oder in Deutschland hat die Implementationsforschung aus der Street-Level-Perspektive besonders im angelsächsischen Raum eine längere Tradition und nimmt sowohl makrostrukturelle Steuerungsprozesse als auch die Mesoebene der Organisation und Mikroprozesse der Praxis in den Diensten der öffentlichen Arbeitsverwaltung (und in angrenzenden Bereichen) in den Blick (Brodkin 1997, 2011, 2015; Brodkin/Marston 2013; van Berkel/Valkenburg 2007; Wright 2003a/b). Auf Lipskys Ansatz der *street-level bureaucracy* rekurrend, zeigen diese Studien, wie Reformen öffentlicher Politiken in der Praxis in den sozialstaatlichen Institutionen umgesetzt und von den öffentlich Bediensteten mitgestaltet werden. Sie leiten anschaulich her, dass es für das Verstehen wohlfahrtsstaatlicher Transformationsprozesse und deren Regulierung unumgänglich ist, auch mikrosoziologische Aspekte wie etwa die Eigenpositionierungen, Bewertungsmuster, das professionelle Ethos der Frontline-Beschäftigten oder auch unterschiedliche Managementkonzepte in der öffentlichen Verwaltung und Fragen nach den Ermessensspielräumen der Angestellten in die Untersuchung einzubeziehen. Unterschiedliche Beiträge diskutieren die Auswirkungen aktivierender Arbeitsmarktpolitiken auf die Mikroprozesse einer entsprechenden Praxis und auf die der Interaktion zwischen den öffentlich Beschäftigten und den Erwerbslosen zugrunde liegenden Sozialtechnologien (Meyers/Glaser/Mac Donald 1998; McDonald/Marston 2005).

Andere Arbeiten in diesem Untersuchungsfeld nehmen das Foucault'sche Gouvernementalitätskonzept als ihren theoretischen Bezugspunkt und unterziehen das Wirken staatlicher Autorität als Regieren durch Praktiken auf »Aktivierungsschauplätzen der Mikroebene« (Nothdurfter 2017: 233) einer kritischen Reflexion, die nun auch Macht- und Herrschaftsverhältnisse in den Blick nimmt und damit eine bessere gesellschaftstheoretische Verankerung ermöglicht. Wie auch ich es

in meinem Beitrag tue, zeigen derlei Untersuchungen auf, wie sich Fragen der Macht und Subjektivität verbinden und wie die Diskurse rund um Aktivierung und Verwaltungsmodernisierung, etwa durch Strategien der Responsibilisierung, als Fremd- und Selbststeuerung auch auf die Verwaltungsangestellten wirken (Cruikshank 1999, Dean 1999, Marston/McDonald 2006). Zu diesem Forschungsfeld zählt etwa der Beitrag von McDonald und Marston (2005). Aus einer gubernementalitätstheoretischen Perspektive analysieren die beiden australischen Sozialwissenschaftler_innen die »everyday politics of welfare reform« (McDonald/Marston 2005: 374) und damit die Dynamiken und Machtverhältnisse in der Interaktion zwischen Langzeitstellensuchenden und ihren Fallmanager_innen in sechs australischen Arbeitsvermittlungsstellen. In ihrer Studie interviewten Brodkin und Marston sowohl die Fallmanager_innen als auch die Stellensuchenden und arbeiteten drei zentrale Interaktionsmodi heraus, die von »empathic authority« (384–386) über »pedagogic authority« (386–388) bis hin zu »coercive authority« (388–390) reichen. Auf Grundlage dieser zentralen Interventionsformen konnten die Autor_innen anschaulich zeigen, dass die Bewertung von Arbeitslosigkeit und auch die Konstruktion der Kategorie des/der ›Arbeitslosen‹ in den Interaktionen stets neu ausgehandelt und auch umgedeutet wird und wie das individuelle Case Management zu einer pädagogisierenden Schlüsseltechnologie avanciert – eine Schlüsseltechnologie, die nicht nur die Vermittlung normativer Haltungen durch die Fallmanager_innen verlangt, sondern diese Haltungen sollen möglichst auch von den Beschäftigten selbst eingenommen werden (ebd.: 395; weitere Beiträge finden sich in Brodkin/Marston 2013). Eine ähnliche Fragestellung bearbeitet die Sozialwissenschaftlerin Sharon Wright (2002, 2003a/b, 2006, 2009, 2013), wobei ihr regionaler Fokus überwiegend auf dem englischen und schottischen Kontext liegt. In ihren Studien fokussiert Wright auf unterschiedliche Strategien des Managements und auf die lokale Steuerung von Aktivierungspolitiken (Stichwort: *welfare governance*).

Eine auf den Vermittlungsprozess und auf die Dienstleistungserbringer_innen gerichtete Untersuchungsperspektive nimmt auch der französische Soziologe und Politikwissenschaftler Vincent Dubois in seiner ethnographischen Untersuchung zweier französischer Behörden im Zuständigkeitsbereich der Familienbeihilfe ein. In »La vie au guichet. Relations administratives et traitement de la misère« (1999) kombiniert Dubois Lipskys Street-Level-Ansatz mit soziologischen Theorien Pierre Bourdieus für die Untersuchung der komplexen Ausgestaltung der Beratungsarbeit im direkten Kund_innenkontakt. Seine Studie zeigt, dass die Interaktionen an der *frontline* stark durch Machtasymmetrien zwischen Leistungserbringer_innen und -empfänger_innen geprägt sind und dass diese Interaktionen entgegen dem Dienstleistungsgedanken primär als Instrument zur Regulierung der ›Armen‹ fungieren (weitere Studien: 2010, 2012). Jean-Marc Weller (2006) hat mit seiner Studie zu Praktiken von Bediensteten einer französischen Sozialversicherungskasse einen weiteren zentralen Beitrag zu diesem Forschungsfeld vorgelegt; er verdeutlicht,

wie zentral die Frontline-Arbeit im öffentlichen Dienst für die Umsetzung und das Gelingen von Politiken und Reformprojekten ist. Und es ist nicht zuletzt den Arbeiten von Weller und Dubois geschuldet, dass dieses Untersuchungsfeld mittlerweile zum Bestandteil des Kanons politikwissenschaftlicher Forschung in Frankreich und international geworden ist.

Urban Nothdurfter schließt mit seiner im Jahre 2014 veröffentlichten Dissertation »Getting the job done ...!? (Professional) challenges on the frontline of Public Employment Services in Vienna and Milan« an dieses Forschungsfeld an und legt aus einer vergleichenden Perspektive dar, dass die operative Umsetzung der Aktivierungspolitiken maßgeblich von den Arbeitsvermittler_innen bestimmt wird. Im Zentrum seiner Untersuchung steht die Frage, welche Möglichkeiten die fortschreitende Professionalisierung für die Beschäftigten bereithält und welche Schwierigkeiten sie damit verbinden (ähnlich auch: Nothdurfter 2017). Diese und weitere Fragestellungen wurden ein Jahr später von Peter Hupe, Michael Hill und Aurélien Buffat in einem Sammelband zusammengefasst und weiterentwickelt. In »Understanding Street Level Bureaucracy« (2015) beleuchten Beiträge internationaler Forscher_innen theoretisch wie auch empirisch die Ebene der öffentlich Bediensteten im direkten Kund_innenkontakt.

Dieser Sammelband und auch die weiteren angeführten Untersuchungen und Projekte machen deutlich, dass im Feld der Forschung zu Aktivierungspolitiken und wohlfahrtsstaatlichen Umbauprozessen mittlerweile viel aufschlussreiche Arbeit geleistet worden ist, die an Lipskys Arbeiten zur *street-level bureaucracy* anknüpft und die klassische Sicht auf die Implementierung von *policies* als regelgeleitete, mehrheitlich linear ablaufende und in sich geschlossene Umsetzungsarbeit, bei der das Zutun der einzelnen Akteur_innen keine Aufmerksamkeit erfordert, infrage stellt. Denn wie auch Janet Newman (2007: 365) festgestellt hat, handelt es sich bei diesen Implementierungsprozessen um äußerst dynamische Prozesse, »shaped, understood, enacted and experienced in a plurality of sites by a plurality of actors in a dispersed field of power« (ähnlich auch Newman/Clarke 1997, Weishaupt 2010).

Die genannten Untersuchungen zeigen, dass die Erforschung aktivierender Sozialpolitik und neuer Steuerungsmodelle der öffentlichen Verwaltung aus der Street-Level-Perspektive mittlerweile breite Resonanz erfahren hat und einige Forschungsarbeiten den Blick von der empirischen Ebene auch auf größere Strukturzusammenhänge verschieben. Damit geraten vermehrt Macht- und Herrschaftsverhältnisse und ihre Bedeutung für das konkrete Arbeitshandeln der öffentlich Beschäftigten in den Blick. Über weite Strecken versäumen es jedoch auch diese Arbeiten, den Staat als Gegenstand von Theoriearbeit und empirischer Analyse einzubeziehen und damit auch die Herrschaftsordnung als Geschlechterordnung zu fassen. Überdies bleibt in den genannten Studien die Konzeptualisierung der afektiven Aspekte der neo-bürokratischen Interaktionsarbeit sehr vage. Diese Kritik lässt sich etwa am Beitrag von McDonald und Marston (2005) erläutern. Denn dieser

macht zwar vereinzelt subjektive Eigenschaften der *street-level bureaucrats*, wie etwa ihr Empathievermögen, zum Forschungsgegenstand, doch fehlt eine emotions- bzw. affekttheoretische Verortung der Erkenntnisse. Im nächsten Punkt möchte ich darum näher auf das Forschungsfeld der arbeitssoziologischen Emotionsforschung eingehen und herausarbeiten, wie die Dimension ‚Geschlecht‘ als gesellschaftliche Grunddimension auch in die Dienstleistungsforschung Eingang gefunden hat.

5.4 Gefühlsarbeit und Geschlecht in der Arbeits- und Dienstleistungsforschung

Seinen Ausgangspunkt hat das gesteigerte (Forschungs-)Interesse an Emotionen in gesellschaftlichen, ökonomischen und auch wissenschaftlichen Transformationen seit den 1970er-Jahren und somit im Wandel der Industriegesellschaft des Globalen Nordens hin zur Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft (Bell 1979). Doch blickt die Erforschung der sich im Zuge des Ausbaus des Dienstleistungssektors wandelnden Arbeitsbedingungen und Arbeitsrealitäten der Dienstleistungsbeschäftigen zumindest in der englischsprachigen Debatte auf eine lange Tradition zurück. So publizierte das American Journal of Sociology bereits im Jahre 1899 einen Artikel, welcher sich mit den inhumanen und demoralisierenden Arbeitsbedingungen der (oftmals minderjährigen) weiblichen Angestellten im Einzelhandel auseinandersetzte (MacLean 1899). Auch sind, etliche Jahrzehnte vor der einsetzenden Tertiarisierung der Arbeitswelt und dem stetigen Wachstum des Dienstleistungssektors, in den 1920er und 1930er-Jahren im Kreise der *Chicago School* Klassiker der Soziologie personenbezogener Dienstleistungsarbeit entstanden, so zum Beispiel die einflussreiche Gesellschaftsstudie »White Collar. The American Middle Classes« von Charles Wright Mills (1951), die sich unter anderem auch mit den »Salesgirls« auseinandergesetzt hat (ebd.: 172ff.).

Trotz dieser historischen Vorgänger waren es jedoch erst Arlie Hochschilds Studien zur Emotionsarbeit (1979, 1983), welche die aktuelle emotionsbezogene und geschlechtersensible Dienstleistungsforschung begründet haben. Seit ihrer bahnbrechenden Studie »The managed heart« (1983) zur Emotionsarbeit von Flugbegleiterinnen und Inkassoangestellten kommt der Rolle von Gefühlen für die spätkapitalistische Produktion und Dienstleistung sowie für die Ordnung der Geschlechterverhältnisse in der sozialwissenschaftlichen (Arbeits-)Forschung zunehmend Bedeutung zu.³ Hochschild hat mit ihrer geschlechtersensiblen Untersu-

3 Für einen Überblick über das sehr viel weitere Feld »Emotion und Arbeit« bietet sich der schon etwas ältere Artikel von Jürgen Wegge »Emotion und Arbeit: Zum Stand der Dinge« aus dem Jahr 2001 an. Ein rezentener Überblick findet sich in der Studie von Sabine Donauer (2014), die den Wandel der betrieblichen Entdeckung und Verwertung von

chung verdeutlicht, dass Emotionen und Emotionsarbeit als integraler Bestandteil interaktiver Dienstleistungsarbeit zu betrachten sind. Sie hat damit den Blick auf Interaktionsarbeit um den Fokus auf Gefühls- und Emotionsarbeit erweitert.

Mit ihrer Pionierarbeit konnte Hochschild deutlich machen, dass in der interaktiven Dienstleistungsarbeit Persönlichkeitsanteile der Beschäftigten, die bislang überwiegend im Bereich der weiblichen privaten Sphäre verortet worden sind und in anderen Arbeitsformen kaum als ökonomisch verwertbar erscheinen, nun der ökonomischen Nutzen- und Gewinnmaximierung zugeführt werden. So betont auch Brigitte Bargetz (2013), es sei ein weiteres Verdienst Hochschilds, dass sie in ihrer Untersuchung auf einen Strukturwandel vom Fordismus zum Postfordismus hindeutet und die Relevanz von Gefühlen für die kapitalistische In-Wert-Setzung hervorhebt (ebd.: 205).

Sowohl die Idee, Dienstleistungen als soziale Angelegenheiten zu konzipieren, als auch der Ansatz, die Rolle von Emotionen im Dienstleistungsprozess zu untersuchen, hielten im Vergleich zur englischsprachigen Service-Work-Debatte erst viel später Einzug in die deutsche Arbeitsforschung, und auch die Dimension ›Geschlecht‹ blieb lange Zeit unberücksichtigt. Denn im deutschsprachigen arbeits- und industriesoziologischen Begriffsrepertoire hat sich seit dem steten Ausbau des Dienstleistungssektors in den 1970er-Jahren die intensivierte und effektivere betriebswirtschaftliche Verwertung der Arbeitskraft unter dem Topos der »Subjektivierung von Arbeit« (etwa: Moldaschl 2003; Kleeman 2012) etabliert. Dieser Forschungsrichtung zufolge wird nun im Unterschied zum industriellen Kapitalismus die Kapitalakkumulation zunehmend flexibilisiert und es vollzieht sich ein organisatorischer Wandel in der Wirtschaft, bei dem versucht wird, »die bürokratisch verschütteten subjektiven Potenziale« der Arbeitnehmer_innen freizulegen (Moldaschl 2003: 31) und die menschlichen Fähigkeiten und Möglichkeiten systematisch ökonomisch auszubeuten; denn es geht »um einen völlig entgrenzten Zugriff auf ihre gesamte ›lebendige‹ Subjektivität« (Voß/Weiß 2013: 45). Die Subjektfigur des »Arbeitskraftunternehmers« (Pongratz/Voß 2004) ist für die deutschsprachige Subjektivierungsdebatte prägend. Dieser »Arbeitskraftunternehmer« zeichnet sich in seiner Arbeitslogik im Unterschied zur tayloristisch-fordistischen Arbeits- und Betriebsorganisation durch drei gewichtige Neuentwicklungen aus: Selbst-Kontrolle, Selbst-Ökonomisierung und Selbst-Rationalisierung (Voß/Weiß 2009: 69–70). Aus dieser Perspektive werden »bisherige Managementfunktionen der Arbeitssteuerung und Kontrolle [...] in wesentlichen Teilen von den Arbeitenden selbst übernommen« (Pongratz/Voß 2004: 23).

»Arbeitsgefühlen« in der westlichen Welt aus einer historischen Perspektive untersucht (URL: https://www.koerber-stiftung.de/fileadmin/user_upload/koerber-stiftung/redaktion/deutscher-studienpreis/preistraeger/2014/erste-preise/donauer/Essay_S-Donauer.pdf).

Etwas zeitversetzt zur Forschung im angelsächsischen Raum entdeckte also auch die deutschsprachige Arbeitsforschung zwar die subjektiven Eigenschaften der Arbeiter_innen als zentralen Bezugspunkt in der Analyse von betrieblichen Kontrollstrategien, doch spielte die Dimension ›Geschlecht‹ und damit die Frage nach den betrieblichen Geschlechterverhältnissen in den Diskussionen rund um die Subjektfigur des »Arbeitskraftunternehmers« lange Zeit keine Rolle.⁴ Ebenso hielt im Vergleich zur englischsprachigen Service-Work-Debatte die Idee, Emotionen im Dienstleistungsprozess zu untersuchen, erst viel später Einzug in die deutsche Arbeitsforschung. Wolfgang Dunkel erkannte vergleichsweise früh den hohen Stellenwert von Gefühlsarbeit für die Konstitution von Dienstleistungsbeziehungen und damit auch für moderne Managementstrategien. Dunkel (1988) schlägt ein Konzept von Gefühlsarbeit vor, welches drei unterschiedliche Kategorien umfasst. Er unterscheidet in dieser viel zitierten Kategorisierung von Gefühlsarbeit zwischen drei Dimensionen: Gefühle als Gegenstand der Arbeit (Arbeit an Gefühlen), Gefühle als Arbeitsmittel (Arbeit mit Gefühlen) und Gefühle als soziale Normen etwa in Form von *feeling rules*, und damit als Bedingung für Arbeit (Arbeit an den eigenen Gefühlen) (Dunkel 1988: 67–74; Weiterführung in Dunkel/Weihrich 2013). Diese ›Trilogie der Gefühlsarbeit‹ im Dienstleistungsprozess soll laut Wolfgang Dunkel und Margit Weihrich das analytische Instrumentarium zur Untersuchung von Dienstleistungsprozessen dahingehend schärfen, dass man erkennt, dass Gefühlsarbeit nicht nur für den unternehmerischen Zweck eingespannt werden, sondern durchaus auch den persönlichen Absichten und der Bereicherung der Arbeiter_innen dienen kann. Dunkel und Weihrich (2013: 108) beschreiben das als: »[t]he real possibility that a person can sometimes obtain a personal benefit through emotional labor by using it to influence others' behavior« – und betonten damit einen Aspekt von emotionaler Arbeit, den sie bei Hochschild vermisst haben.

Ein weitaus optimistischeres Bild von der emotionalen Arbeit der Beschäftigten von Versicherungsunternehmen als Hochschild hat auch Daniela Rastetter (2008). Sie hebt etwa positiv hervor, dass »Emotionsarbeit [...] eine Form der Identitätsarbeit« sein kann (ebd.: 285; Herv. i. O.). Emotionsarbeit trägt laut Rastetter zu einer positiven Berufsidentifikation bei, denn betriebliche Emotionsregeln sind nicht nur repressiv, sondern können durchaus auch zu einer »stabilen und anerkannten Identität« (ebd.: 288) beitragen (ähnlich auch: Shuler/Sypher 2000). Ähnlich argumentiert der Vertreter der britischen *Labour Process Theory*⁵ Marek Korczynski

4 Obschon Pongratz und Voß in ihrem Buch »Der Arbeitskraftunternehmer« (2004) das Bin-nen-*I* verwenden, scheinen sie in ihren Texten an der Verwendung einer konsequenten geschlechtergerechten Sprache kein Interesse zu haben. Besonders irritierend wirkt das im Titel des Artikels »Ist der Arbeitskraftunternehmer weiblich?«.

5 Die Analysen der *Labour Process Theory* (LPT) gehen grundsätzlich von der »Unbestimmtheit« der Ware Arbeitskraft aus. Damit die Arbeitskraft als Produktionsmittel genutzt werden könne, müsse diese Unbestimmtheit zunächst gezügelt und fortlaufend kontrolliert werden.

(2009), wenn er insbesondere den Kontakt zu den Kund_innen als wichtiges Element für die Arbeitszufriedenheit der Dienstleister_innen hervorhebt (ebd.: 74–76). Auch weitere Vertreter_innen der *Labour Process Theory* kritisieren Hochschilds einseitigen Fokus auf die Vereinnahmung und Kontrolle der Arbeitskraft durch die Unternehmer_innenseite. Dies, so etwa Paul Brook (2013), trübe den Blick für mögliche Widerstände der Arbeiter_innen gegen die emotionale Ausbeutung. Für Brook (2013: 344) stellt sich »emotional labour« dar als »contradictory and contested experience where management strives to establish its own feeling rules and corporate perspectives as the dominant workplace social meaning, which is then routinely contested by workers' personal meaning«. In kritischer Auseinandersetzung mit Brook wendet sich Sharon Bolton gemeinsam mit Carol Boyd (2003) ganz ab von der Hochschild'schen Konzeption emotionaler Arbeit, welche sie als »emotional labour bandwagon« bezeichnen (ebd.: 539), der die Arbeitskräfte als »crippled« (ebd.: 290) und ohne jegliche »active and controlling force« (ebd.) erscheinen lasse. Bolton (2010) entwickelt eine Typologie emotionaler Arbeit und möchte damit zeigen, dass nur ein Teil des unternehmerischen Gefühlsmanagements der Profitlogik oder, wie sie es nennt, der »pekuniären« Logik folgt. Diese profitable Form der Emotionsarbeit ergänzt Bolton durch Formen wie »presentational« und »philanthropic emotion management« (ebd.: 554) und unterstreicht damit die sozialen Gefühlsregeln und -normen und die relative Autonomie der Arbeitskräfte gegenüber dem managerialen Zugriff. Sie argumentiert, dass

»[t]he introduction of a multi-dimensional typology allows us to capture the processes of extraction and exploitation of our emotional labour power in very different settings and our reactions to these attempts. [...] In this way we are able to derive a picture of the richness of organizational life while all times keeping an eye on the dynamics of capitalism. In other words it allows us to understand the difference between labours of love and labour power – something that the concept of emotional labour does not.« (Bolton 2009: 556–557)

In ähnlicher Weise argumentiert auch Steve Vincent (2011) und entwickelt in Anknüpfung an Sharon Bolton eine Typologie der Gefühlsökonomie, die von »voluntary emotional labour« bis »resistant emotional labour« reicht. Donna Baines (2011) schließt an Brooks Typologie an und zeigt an Beispielen von Arbeiter_innen in australischen und kanadischen Non-Profit-Sozialdiensten, dass insbesondere von der

Dieses »Kontrollproblem«, also die Frage, mit welchen Strategien und Techniken die Arbeitskraft möglichst vollständig für das Unternehmen nutzbar gemacht werden kann, und damit verbunden auch die Frage, wie die Arbeitskräfte diese Nutzbarmachung ihrer Fähigkeiten und Kompetenzen in der kapitalistischen Produktion erleben und erfahren, steht im Zentrum der LPT, ihrer Weiterentwicklung und ihrer Debatten.

emotionalen Arbeit eine solidarisierende Kraft ausgeht, die die Arbeiter_innen verbindet. Baines erweitert das »feminised-philanthropic gift model of emotional labour« (ebd.: 14) um das »solidaristic-gift model« (ebd.). Dieses Modell ist laut Baines besser dazu geeignet, »the dynamic of emotion work as collective and individual resistance« (ebd.) zu fassen; es schärfe die Analyse von kollektiven Mobilisierungsprozessen und Kämpfen für mehr soziale Gerechtigkeit, die von den Sozialarbeiter_innen ausgehen. Auch Baines hebt also das ermächtigende und verbindende Potential emotionaler Arbeit hervor.

Affekte und deren Wirkungsweisen in Arbeitszusammenhängen werden etwa auch im Kontext von Teamarbeit diskutiert (Lin et al. 2017). Einige Projekte aus dem interdisziplinären Forschungsverbund »Affective Societies« widmen sich der Untersuchung von Arbeitsverhältnissen und Organisationsformen aus einer affekttheoretischen Perspektive; allen voran Jan Slaby und Rainer Mühlhoff (2018; auch Mühlhoff 2018), die basierend auf zwei Fallstudien zu Teamarbeit in typischen White-Collar-Büroberufen und in den Arbeitsumgebungen der *New Economy* das Erkenntnispotential einer relationalen Affekttheorie im Kontext der »affect-based corporate governance« (Mühlhoff/Slaby 2018: 168), also einer affektbasierten Mitarbeiter_innensteuerung, ausarbeiten. An dem auch für meine Untersuchung relevanten Fallbeispiel von Claire, die in der Marketingabteilung eines Telekommunikationsunternehmens in Brisbane arbeitet, zeigen Mühlhoff und Slaby (2018), wie in teambasierten Arbeitsformen »affective relations between coworkers and within work environments have become increasingly central in techniques of contemporary workplace governance« (ebd.: 165–166). In Bezug auf die Studie von Melissa Gregg *Work's Intimacy* (2011) zeigen die Autoren auf, wie in der Teamarbeit die persönlichen und affektiven Eigenschaften der Angestellten, etwa ihr Streben nach Anerkennung oder ihr Pflichtgefühl, für das Unternehmen gezielt vereinnahmt werden: Die Angestellten erledigen Arbeit auch in ihrer Freizeit oder machen (unaufgefordert) Überstunden. Denn »[t]eamwork strategically stimulates and harnesses the specific affective capacities of co-workers and their social bonds as an energy resource, exploitable to increase commitment, responsibility and extra work hours, mostly without managerial orders« (Mühlhoff/Slaby 2018: 166). Die Teamarbeit, so zeigen Mühlhoff und Slaby, entfaltet also ihre Wirksamkeit im Bereich des Affektiven und bindet die Beschäftigten mittels ihrer affektiven Fähigkeiten in die Arbeitszusammenhänge ein, in denen die Beschäftigten vermeintlich freiwillig Überstunden leisten und in ihrem *commitment* zum Betrieb gestärkt werden. Wie auch Du Gay (2008) bereits zehn Jahre zuvor zeigen konnte, lassen sich ähnliche Entwicklungen im staatlichen Bürokratiesektor ausmachen; er beschreibt dies als den Einzug einer »ethics of enthusiasm and enterprise in government and public administration« (ebd.: 345).

5.5 Gefühlsarbeit und Geschlecht in der (öffentlichen) Dienstleistungsarbeit

Es ist nun deutlich geworden, dass das von Hochschild entwickelte Konzept der Emotionsarbeit, allem voran ihr alleiniger Fokus auf die negativen Auswirkungen der beruflich geforderten Gefühle, von unterschiedlicher Seite kritisiert worden ist und in der Zwischenzeit auch zahlreiche Weiterentwicklungen erfahren hat, doch stellt dieses Konzept für die subjektorientierte Arbeitsforschung nach wie vor einen zentralen Bezugspunkt dar. Penz und Sauer (2016: 59; Herv. i. O.) bezeichnen Hochschilds Studie gar als »kritischen Beitrag, *avant la lettre*, zum Thema Subjektivierung von Arbeit«. Denn sie gab Anlass für eine Fülle von Untersuchungen emotionaler Aspekte in Dienstleistungsberufen, z.B. im Fast-Food-Service (Leidner 1991) oder in der Krankenpflege (Lewis 2005). Mittlerweile wurde das Konzept der emotionalen Arbeit auch in einigen Studien auf den öffentlichen Dienst angewendet (du Gay 2008; Newman/Guy/Mastracci 2009; Larsson 2014; Szymenderski 2012).

Entscheidende Beiträge zur Erforschung der Kommodifizierung von Gefühlen im Dienstleistungsprozess im deutschsprachigen Raum leistet das von Sauer geleitete DACH-Projekt »Affektive Arbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung. Transformationen öffentlicher Dienstleistungen in Österreich, Deutschland und der Schweiz«. Als wissenschaftliche Mitarbeiterin war ich intensiv an der Konzeption und Durchführung der vergleichenden Forschung beteiligt – eine Mitarbeit, die auch meine Studie stark prägt. Aus einer macht- und affekttheoretischen Perspektive untersucht das Forscher_innenteam den strategisch-ökonomischen Einsatz von Gefühlen als eine neuartige kapitalistische Zugriffsweise auf die Menschen – als Arbeitskräfte, aber auch als politische Bürger_innen (Penz et al. 2015; Penz et al. 2017a/b) und geht der Frage nach, wie sich in diesen staatlichen Umbauprozessen auch die Geschlechterordnung und die Geschlechterverhältnisse der öffentlichen (Arbeits-)Verwaltung verändern (Glinsner et al. 2018; Gaitsch et al. 2020). In Rückgriff auf das Foucault'sche Konzept der Gouvernementalität und dessen Erweiterung durch affektive Dimensionen des staatlichen Handelns untersucht das Projektteam (neue) Formen der Regierung der Menschen durch und über ihre Emotionen und Affekte (weiterentwickelt in: Penz/Sauer 2020).

Bereits einige Jahre zuvor nehmen sich Penz und Sauer (2013, 2016) in ihrer Untersuchung der Österreichischen Post-AG dieser geschlechtssensiblen und affekttheoretischen Forschung zur Transformation von Arbeit und Staatlichkeit an und bringen sie mit Fragen nach neuartigen Regierungsweisen, die verstärkt auch Gefühle umfassen, in Verbindung. Sie argumentieren etwa im Editorial zur Österreichischen Zeitschrift für Soziologie zum Thema der »Kommodifizierung von Gefühlen und Gefühlsarbeit«, dass einerseits traditionell »als weiblich erachtete affektive Kompetenzen in der Berufswelt der Dienstleistungsgesellschaft eine bedeutende Rolle zu spielen beginnen« (Penz/Sauer 2013: 127) und auf der anderen

Seite das dem Modell der männlichen Erwerbsarbeit entstammende Konkurrenz- und Wettbewerbsprinzip die bürokratische Arbeit zunehmend strukturiert. In derselben Zeitschrift greift der Beitrag von Olaf Behrend (2013) die Gefühlspraktiken und -semantiken von Mitarbeiter_innen öffentlicher Arbeitsverwaltungen im Kontakt mit ihren arbeitslosen Klient_innen auf. Behrend fasst die »Arbeitsämter als ›Krisenämter‹« (ebd.: 154), da die Bearbeitung akuter Krisen von Bürger_innen zu ihrem Tagesgeschäft zählt. Diese Krisenämter unterscheidet Behrend von sogenannten »Routineämtern« (ebd.) wie Bürger_innen- oder Standesamt, die vielmehr dokumentierende und ordnende Funktionen haben. Basierend auf einem »strukturalistischen Gefühlsverständnis« (ebd.) arbeitet Behrend in seiner Untersuchung zwei Formen von Gefühlspraktiken der Mitarbeiter_innen heraus: zum einen affektive Situationsevaluierung, zum anderen Kooperation bzw. Mitgefühl in der direkten Kund_inneninteraktion. Seine Analyse qualitativer Interviews mit Mitarbeiter_innen von deutschen Arbeitsagenturen verdeutlicht den Stellenwert affektiver Praktiken bei der Umsetzung der Aktivierungspolitiken durch die Arbeitsvermittler_innen. Und obschon auch Behrends Beitrag wichtige Anknüpfungspunkte bereithält, macht er nur am Rande seiner Ausführungen auf die vergeschlechtlichte Dimension der Vermittlungsarbeit aufmerksam, wenn er schreibt, dass exemplarisch deutlich werde, »wie Aktivieren als affektive Praxis auf vermeintlich ›weibliche‹ bzw. ›mütterliche‹ Attribute setzt und implizit die MitarbeiterInnen auffordert, entsprechende Situationsevaluierungen zur Grundlage des Umgangs mit den arbeitslosen BürgerInnen zu machen« (ebd.: 159). Einen weiteren Beitrag zu diesem Forschungsfeld liefern Sylvia Terpe und Silvia Paierl (2010), die die beruflichen Gefühlsregime deutscher Arbeitsagenturen untersuchen. Basierend auf einer qualitativen Interviewstudie arbeiten die Autorinnen drei unterschiedliche Typen von Emotionsregeln heraus: empathische Zuwendung bei gleichzeitiger Missachtung der Autonomie der Erwerbslosen; empathische Zuwendung als Mittel zur Motivation der regelkonformen Arbeitsuchenden; schließlich drittens ein Typus, der die Berater_innen dazu anhält, die Erwerbslosen basierend auf einem Verständnis von gegenseitigem Respekt zu beraten (ebd.: 220–225).

Das Thema der Gefühlsarbeit im öffentlichen Dienst wurde auch im Rahmen des bereits erwähnten Forschungsprojekts »L'état, c'était moi« im Beitrag von Englert und Sondermann (2013) thematisiert. Basierend auf qualitativen Interviews mit Beschäftigten aus Bürger_innen- und Standesämtern in Deutschland zeigen die beiden Autorinnen auf, dass die Emotions- und Gefühlsarbeit der Beschäftigten durch den Anspruch der (Bürger_innen-)Nähe und durch die in der öffentlichen Verwaltung geforderte prozedurale Gerechtigkeit in neuer Weise zentrale Bedeutung erlangt: »Während im BürgerInnenkontakt der aktive Gefühlseinsatz eine wichtige Rolle spielt, wird in Bezug auf bürokratische Regeln eine neue emotionale Distanz notwendig. Gefühle werden hier nicht zuletzt für eine Legitimierung staatlichen Handelns in-wert-gesetzt« (ebd.: 145).

In diesem Erkenntnisfeld lässt sich auch die Studie von Tran Nguyen und Selvaraj Velayutham (2018) verorten. Die Forscher_innen konzipieren die emotionale Arbeit der Fachkräfte der öffentlichen Arbeitsvermittlung in Australien als eine Möglichkeit zur Erweiterung ihrer Ermessensräume und damit ihrer Entscheidungsmacht. Sie argumentieren, dass die emotionale Arbeit, insbesondere wenn sie die Form von »critical empathy« annimmt, die Arbeiter_innen an der *frontline* darin unterstützt, die negativen Effekte der strafenden Arbeitsmarktpolitiken zu mildern und somit ihre Arbeit gegenüber den Arbeitsuchenden humaner zu gestalten (Nguyen/Velayutham 2018: 169). Auch Korczynski untersucht gemeinsam mit Vicky Bishop (2008) die Vermittlungsprozesse in der öffentlichen Arbeitsvermittlung; sie fokussieren auf die emotionale Arbeit von öffentlichen Arbeitsvermittler_innen in Konfliktsituationen. Korczynski und Bishop verdeutlichen in ihrer Analyse anschaulich, wie für die Arbeit der Arbeitsvermittler_innen insbesondere im Kontakt mit den Erwerbslosen die Fähigkeit, diese zu motivieren, empathisch auf sie einzugehen, gleichzeitig aber auch gewisse Dinge von ihnen einzufordern und die Pflichterfüllung zu kontrollieren, zu einer zentralen Arbeitsanforderung wird. Ganz ähnlich beurteilt das auch Forseth (2005: 441); sie argumentiert, dass Staatsangestellte unter den neuen Vorzeichen von Wettbewerbs- und Dienstleistungsorientierung sowohl »competitive skills« als auch »emotional skills« in ihrer Arbeit brauchen.

Was die Einschätzung der verstärkten Indienstnahme persönlicher Eigenschaften und affektiver Fähigkeiten der Angestellten für den betrieblichen Erfolg sowie deren Auswirkungen auf die Geschlechterverhältnisse am Arbeitsplatz anbelangt, sind die Forschungsbefunde sehr divers. Diana Worts arbeitet gemeinsam mit Bonnie Fox und Peggy McDonough heraus, dass Gemeindearbeiter_innen in Toronto die Verwaltungsreformen und Arbeitsplatzrestrukturierungen als Bedrohung interpretieren, während Mitarbeiter_innen sie als Ansporn nehmen, »[to still] make a difference« (Worts/Fox/McDonough 2007: 176). Die Autorinnen deuten die Zunahme der Stereotyp als weiblich betrachteten emotionalen Arbeit als Hinweis darauf, dass die ungleiche geschlechtsspezifische Arbeitsteilung reproduziert wird (ebd.; ähnlich auch: McDowell 2014). Ein weiterer interessanter Befund der Studie von Worts et al. (2007) ist ihre Beschreibung der Geschlechterunterschiede in Bezug zu den widerständigen Praktiken der Verwaltungsmitarbeiter_innen gegen die organisationalen Restrukturierungen. Denn auffällig mehr männliche Verwaltungsmitarbeiter als weibliche Kolleginnen zeigten sich widerständig. Worts et al. (2007: 172–173) führen dies darauf zurück, dass die Männer durch ihre Positionen mehr Kontrolle über ihre Ressourcen als Arbeitskraft und auch seltener familiäre Verpflichtungen und dadurch schlichtweg mehr Zeit haben. Ähnlich beurteilt die geschlechtsspezifischen Auswirkungen der Modernisierungsprozesse des öffentlichen Sektors Ulla Forseth (2005); sie argumentiert, dass Frauen durch die geleistete emotionale Arbeit einem größeren Risiko ausgesetzt seien, dass ihre berufliche Identität infrage gestellt wird und sie für emotionale Aufgaben verantwortlich gemacht werden

(ebd.: 453). Andere Studien zeigen, dass gerade ein hochkompetitives Arbeitsumfeld, in dem männlich typisierten Eigenschaften wie Wettbewerbsorientierung hohe Bedeutung zukommt, Frauen tendenziell benachteiligt und ihnen »feelings of guilt and incompetence« (Husso/Hirvonen 2012: 44) vermittelt. Dieses Gefühl von Unzulänglichkeit schränkt wiederum ihre Karrierechancen ein und verfestigt somit die vertikale Geschlechtersegregation am Arbeitsmarkt (Miller 2009). Ein weiterer Literaturstrang untersucht im Zusammenhang der sich transformierenden Erwerbsarbeit im Postfordismus die Möglichkeit einer »masculinization of emotions« (Lewis/Simpson 2007) – einer emotionalen Arbeit, die der Steigerung der Effizienz und Produktivität dient und dadurch höher bewertet wird als emotionale Arbeit, die als weiblich gilt (Lewis 2005: 579). Andere Studien wiederum konstatieren eine »Entgeschlechtlichung« von Organisationen durch emotionale Arbeit. Christina Morini kommt zu dem Schluss, dass einfache Dichotomien wie »produktive« versus »reproduktive« oder »männliche« versus »weibliche« Arbeit ihre Bedeutung in neuen affektiven Arbeitsbeziehungen im kognitiven Kapitalismus verlieren (Morini 2007: 40). Denn durch das Verschwimmen der Grenzen zwischen Freizeit und Arbeitszeit, zwischen Privathaushalt und Arbeitsbereich, wird den arbeitenden Menschen eine ständige Verfügbarkeit abverlangt, eine Anforderung, die, so Morini, insbesondere für Frauen nichts Neues darstellt. »Work can claim to be a living body that constantly needs care, work and action« (ebd.: 47; für einen Überblick über die kontrovers geführte Debatte: Kerfoot/Korczynski 2005).

Die in diesem Abschnitt genannten Arbeiten verdeutlichen, wie in der sozialwissenschaftlichen Forschung seit einiger Zeit die Idee des rationalen und emotionslosen Bürokratiesektors herausfordert wird, und zeigen basierend auf einer Vielzahl empirischer Untersuchungen auf, dass insbesondere in der Analyse interaktiver Dienstleistungsarbeit Gefühle als wichtige Dimension im Untersuchungsdesign berücksichtigt werden müssen. Ähnliches gilt für die Organisationssoziologie. Diese war eines der ersten sozialwissenschaftlichen Forschungsfelder, welche sich bereits zu Beginn der 1990er-Jahre mit Emotionen befassten und damit die mythische Vorstellung, Organisationen seien frei von Gefühlen der Mitarbeitenden, und damit auch das Weber'sche Ideal der »rationalen Organisation« in Frage stellten. Auf diese Entwicklung und mögliche Anschlusspunkte für meine Untersuchung möchte ich im nun folgenden Abschnitt eingehen.

5.6 Affekte, Emotionen und Geschlecht als zentrale Elemente von Organisationen (der Arbeit) und neoliberaler Staatlichkeit

Dass in Unternehmen erwünschte Emotionen »hergestellt« werden können, hat schon früh die Untersuchung von Mills (1956) und später dann auch Hochschild (1983) aufgezeigt. Finemans Sammelband »Emotion in Organizations« (Fineman

1993) markiert jedoch den Anfang dieser emotionsbewussten Organisationsforschung und damit auch die Abkehr vom Weber'schen Bürokratiemodell und dem damit verbundenen klassischen Organisationsverständnis, das noch vom Leitgedanken der Rationalität ausging. Mittlerweile sind zahlreiche weitere Sammelände (etwa: Fineman 1993/2000, 2008a; Ashkanasy/Härtel/Zerbe 2000, 2005; Lord et al. 2002; Payne/Cooper 2004; im deutschen Sprachraum: Schreyögg/Sydow 2001) und Monographien mit Lehrbuchcharakter (Fineman 2003; Küpers/Weibler 2005) erschienen, die Emotionen in Organisationen zum Thema machen und sich mit der Rolle von Emotionen im Kontext organisationaler Machtverhältnisse auseinander setzen (Fineman 2008b, 2010; Sieben/Wettergren 2010). Zudem erscheint seit Ende 2005 regelmäßig die themenspezifische Zeitschrift »International Journal of Work Organization and Emotion«.

Viel hat sich also getan im Feld der Organisationsforschung, und bereits im Jahr 2000 merkte Bolton (2000: 55) mit Bezug auf Hochschild an, wie wichtig es sei, Emotionen als zentrale Dimension in die Untersuchung von Organisationen einzubeziehen. Nichtsdestotrotz sei es ein wenig

»perplexing to note how quickly the passionless bureaucracy has been transformed into the emotional organisation; how the private world of emotion management has been ›transmuted‹ by bringing it into the public world of work and how it is frequently assumed that all forms of organisational emotionality ›have come under the sway of large organizations.« (Hochschild 1983: 19)

Nicht nur hielt die Einsicht, dass Organisationen keine emotionsfreien Entitäten sind, Einzug in die sozialwissenschaftliche Forschung; es entstand auch ausgehend von dem wegweisenden Klassiker *Men and Women of the Corporation* (Kanter 1977) in englischsprachigen Diskussionszusammenhängen bereits in den 1970er-Jahren eine geschlechtersensible Organisationsforschung. Diese nahm ihren Ausgang von der Kritik der Weber'schen Konzeption einer geschlechtsneutralen Organisation und entwickelte seither zahlreiche Perspektiven auf die Frage nach der Vergeschlechtlichung von Organisationen (Acker 1990, 1992, 2000). Und auch im deutschsprachigen Raum wächst seit einigen Jahren die Aufmerksamkeit für das Forschungsfeld »Organisation, Geschlecht und Gesellschaft« (u.a. Aulenbacher/Fleig/Riegraf 2010; Hofbauer/Holtgrewe 2009); 2013 erschien das für die deutschsprachige Forschung zentrale Lehrbuch *Geschlecht und Organisation* (Müller/Riegraf/Wilz 2013). Nur ein Jahr später legte Maria Funder (2014) mit dem Handbuch *Gender Cage – Revisited: Handbuch zur Organisations- und Geschlechterforschung* einen weiteren zentralen Beitrag zur geschlechtssensiblen Organisationsforschung vor. Der umfangreiche Band gibt nicht nur einen fundierten Überblick über das Forschungsfeld »Organisation und Geschlecht« und zeigt dessen Zukunftspotential auf, sondern

versammelt auch Beiträge, die aus einer machtkritischen Perspektive die Schnittstelle zwischen dem Foucault'schen Dispositivbegriff und der geschlechtersensiblen Organisationssoziologie herausarbeiten (Hofmann 2014); er enthält ferner einen emotionstheoretischen Beitrag (Rastetter/Jüngling 2014), der den mikropolitischen Ansatz (Neuberger 2006) mit dem Konzept der Emotionsarbeit von Hochschild verbindet und den Zusammenhang von Frauen, Karriere und Mikropolitik (ebd.: 284) analysiert.

Auch finden Affekte und Emotionen aktuell zunehmend Eingang in gesellschafts- und politiktheoretische Überlegungen. Mit dem Einzug dieser »neue[n] Ökonomie der Affekte« (Lorey 2012: 45) gerät das Bild eines rationalen und damit vermeintlich emotionsfreien Staates und moderner Staatstätigkeit zunehmend ins Wanken (vgl. z.B. Sauer 1999a, 2015, 2017; Bargetz/Sauer 2015). Neuere Forschungsansätze legen dar, dass insbesondere der Blick auf Affekte und Emotionen in Bezug auf staatliches Handeln eine neue Perspektive auf den Staat erlaubt, welche es möglich macht, »the notion of a highly rationalized state bureaucracy« (Pykett/Jupp/Smith 2018: 3) infrage zu stellen und in der Konsequenz eine Perspektive auf staatliches Regieren einzunehmen, die »emotions as constitutive of the very workings of government and policy« (ebd.: 1) zu ihrem Ausgangspunkt macht (vgl. dazu auch: Du Gay 2008; Guy et al. 2010, Larsson 2014; Larsson/Jacobsson 2013; Mainsant 2010; Maroney 2011; Miller et al. 2006; Sieben/Wettergren 2010; Terpe/Paierl 2010; Wettergren 2010). Zu einer Vertreterin dieser Perspektive zählt etwa Davina Cooper. Mit dem Begriff des »touching state« (Cooper 2011) beschreibt Cooper einen Staat, der die Menschen berührt und auf diese zugreift, ohne offensichtlichen Zwang auszuüben; Regierungstechniken also, die den Staat als »more human« (Pykett/Jupp/Smith 2018: 1) erscheinen lassen und damit gekonnt Machtasymmetrien kaschieren. Gleichzeitig zeigt etwa der Sammelband von Sigrid Betzel und Ingo Bode (2018) mit Fokus auf das Gefühl der Angst, dass die »kulturelle Hegemonie marktfixierter Ordnungs- und Managementmodelle« (Betzel/Bode 2018: 11) neue Verwundbarkeiten entstehen lasse, die bis in die Mitte der Gesellschaft vordringen. »Angstgefühle«, so Betzel und Bode, werden immer zentraler für politische Institutionen und Maßnahmen. In Bezug auf den Wohlfahrtsstaat stellen die Autoren insgesamt eine veränderte Interventionsstrategie fest:

»Der neue Wohlfahrtsstaat reagiert auf [...] strukturell unsicherer gewordene Lebens- und Arbeitsverhältnisse in vielerlei Hinsicht mit weniger Absicherung sowie mit Regulierungen, die die Praxis seiner Einrichtungen so verändern, dass auch daraus neuartige Ungewissheiten entstehen. Er bewegt sich mithin im Kontext normalisierter Unsicherheit und trägt selbst zur Verunsicherung der Bevölkerung bei.« (Ebd.: 11)

Folglich hat die Affektualisierung staatlicher Institutionen und Maßnahmen durchaus ambivalente Effekte. Zum einen tritt der (Wohlfahrts-)Staat zunehmend emotionalisiert in Erscheinung und dringt bis ins ›Innere‹ der Menschen vor, zum anderen vollzieht sich gleichzeitig ein Abbau wohlfahrtsstaatlicher Sicherung (Pykett/Jupp/Smith 2018: 3). Hunter (2015) betont denn auch weniger die positiven Aspekte dieser affektiven Staatlichkeit als vielmehr »paranoia, anxiety, anger, shame and apathy« (ebd.: 12), die durch die öffentlichen Politiken verstärkt würden; sie nennt dieses Regieren mit und durch Gefühle »emotional governance« (ebd.: 14). Um diese »fine grain of policy work« zu verstehen, schlägt Rosie Anderson (2018: 85–86) vor, sich auf die »meanings and practices of emotion« zu konzentrieren.

Auch Betzel und Bode (2018: 12) argumentieren, »[d]ie Ausblendung emotionaler Dimensionen« verstelle »nicht selten den Blick auf die ›innere Chemie‹ des Wohlfahrtsstaats und jener Kräfte, die in ihm und auf ihn wirken«.

Das Forschungsinteresse an dieser ›inneren Chemie‹ staatlicher Programme und Interventionen in ganz unterschiedlichen Feldern und damit an der Frage nach der Bedeutung affektiver Dimensionen neoliberaler Staatlichkeit bestimmt auch das Feld der Untersuchungen zu den sogenannten »affective« oder »emotional states« (Stoler 2004; Fortier 2010, 2016; Hunter 2012, 2015; Jupp/Pykett/Smith 2018). Dieser Literaturstrang betont aus einer gesellschaftskritischen Position neue Formen der Regierung von Bürger_innen durch Emotionen und Affekte und deutet die neoliberalen Transformationsprozesse in Richtung von »emotionalised states«, die »new sets of vocabularies, techniques, objects or sites of governing« (Pykett/Jupp/Smith 2018: 3) installieren. So verweist etwa Rachel Dobson (2015) auf die Relationalität von Wohlfahrtspraktiken und schlägt einen Ansatz vor, der Macht und Handlungsfähigkeit, Erfahrung, Identität und Affekt als zentrale Analyseinstrumente für die Erforschung staatlicher Institutionen betont.

Mit der Frage, wie Geschlecht in staatliche Regierungspraktiken eingeschrieben ist, diese strukturiert und auch wiederum von diesen Praktiken strukturiert wird, haben sich inzwischen einige Forschungsarbeiten auseinandergesetzt (Brown 1992; Ludwig 2011; Sauer 2001b), doch findet Geschlecht als Analysedimension in der sozialwissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Wohlfahrtsstaat und dessen gegenwärtigen Veränderungen trotz bedeutender feministischer Interventionen (etwa: Aulenbacher 2007; Dackweiler 2010; Kulawik 2005; Lewis 2010; Ludwig/Sauer/Wöhl 2009; Orloff 2010; Pühl 2004; Riegraf 2005, 2010) insbesondere in vielen empirisch ausgerichteten Untersuchungen nach wie vor kaum systematisch Beachtung. Auf diese Geschlechtsvergessenheit macht Raewyn Connell aufmerksam und kritisiert in ihrer Analyse der geschlechtsspezifischen Implikationen der staatlichen Reformprozesse unter dem Schlagwort »New Public Management« (NPM), dass geschlechtsspezifische Auswirkungen von NPM verschleiert würden (Connell 2006: 846). Birgit Riegraf (2007a/b) wiederum unterscheidet zwischen radikalen und gemäßigten Varianten des NPM. Riegraf zufolge verstärken sich in den radikalen Va-

rianten des New Public Managements Geschlechterungleichheiten, wohingegen in moderaten Versionen der Verwaltungmodernisierung verkrustete Ungleichheitsstrukturen aufbrechen und sich neue Gelegenheitsfenster für eine geschlechtergerechtere Gesellschaft öffnen können. Päivi Korvajärvis zeigt in ihrer ethnographischen Studie über ein finnisches Arbeitsamt, dass »silencing gender seemed to be an effective form of both suppressing and empowering gendering practices« (Korvajärvis 1998: 28).

Für den Schweizer Kontext hat Gesine Fuchs gemeinsam mit Kolleginnen mit ihrer Arbeit »Persistenz des männlichen Ernährermodells in der Umsetzung der Schweizerischen Arbeitslosenpolitik: eine explorative Analyse auf mehreren Ebenen« (Fuchs et al. 2019) einen innovativen Beitrag zur Frage nach den geschlechtspezifischen Implikationen der Verwaltungsreformen im Feld der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik geleistet. Die Forscherinnen reklamieren in ihrem Beitrag die Kategorie Geschlecht für die bislang über weite Strecken geschlechtsblinde Schweizer Wohlfahrtsstaats- und Governanceforschung. In einer kantonalen Fallstudie blicken die Forscherinnen auf die Umsetzung der Schweizer Arbeitsmarktpolitik. Sie werfen die Frage auf, ob und in welcher Weise das dem traditionellen Wohlfahrtsstaat zugrundeliegende Modell des »männlichen Alleinernährers« sowohl in der Gesetzgebung als auch auf der institutionellen Mesoebene und auf der Mikroebene der Beratung und Vermittlung in den RAV noch Bestand hat. Die Autorinnen schlussfolgern, dass der Schweizer Arbeitsmarktpolitik sowohl auf der makrostrukturellen Ebene als auch auf der institutionellen Mesoebene sowie auf der Ebene der Beratungs- und Vermittlungspraktiken im RAV eine »Geschlechtsblindheit« innewohnt. Innovativ, und auch für meine empirische Arbeit wegweisend, ist zudem der von den Forscherinnen angewandte Mehrebenenansatz, der Geschlecht nicht nur auf der Ebene der politischen Normen und Kulturen, sondern auch auf der Ebene der staatlichen Organisationen, der Ebene der Politikinhalte sowie der Ebene des politischen Prozesses und seiner Akteur_innen verortet.

Trotz dieses wichtigen Beitrags von Fuchs und ihren Kolleginnen nimmt die geschlechtersensible Wohlfahrtsstaats-, Governance- und Organisationsforschung in der Schweiz wie auch in anderen nationalstaatlichen und ländervergleichenden Kontexten im Vergleich zu »klassischen« Ansätzen eine Außenseiterinnenrolle ein. Der Bedarf für eine kritisch-feministische Analyse wohlfahrtsstaatlicher Transformationsprozesse, ihrer normativen und kulturellen Grundlagen und ihrer Aneignung und Umformung in staatliche Praktiken ist also nach wie vor groß – hier besteht eine offensichtliche Forschungslücke.

5.7 Mein Beitrag: Erkenntnisse, Anknüpfungspunkte und Forschungslücken

Wie ich im nun folgenden theoretischen Teil meiner Studie in Bezug auf Foucault zeigen werde, gehe ich davon aus, dass der Staat im Modus des Regierens Macht ausübt, wobei Regieren nicht allein als staatliches Oktroy missverstanden werden soll, sondern vielmehr als staatliches »Abstecken eines Möglichkeitsfeldes, innerhalb dessen das Subjekt auf sich selbst einwirkt« (Ludwig 2015: 167). Diese Auffassung des Regierens liegt zugrunde, wenn ich aus einer affekt- und machttheoretischen sowie geschlechtersensiblen Mehrebenenperspektive die Makrodynamiken des Umbaus der staatlichen Daseinsfürsorge, des politischen Rahmens der Arbeits(losen-)verwaltung und auch die organisationalen Veränderungen der mit der Umsetzung der Politiken betrauten kantonalen Vollzugsstellen untersuche. Das Hauptaugenmerk meiner Forschung liegt auf der subjektiven Perspektive der Staatsbediensteten an der *frontline* der öffentlichen Arbeitsvermittlung und darauf, wie diese den aktivierenden Wohlfahrtsstaat in den Interaktionen mit den Erwerbslosen herstellen, interpretieren und gegebenenfalls auch umformen. In Rückbindung an die bereits in der Einleitung zu meiner Forschung genannte Doing-State-Konzeption schließe ich folglich auch die Deutungsweisen und Praktiken der RAV-Berater_innen in meine Betrachtung ein. Aus dieser Mehrebenenperspektive versuche ich mich schlussendlich der subjektiven Seite der affektiven Regierungsstrategien im Untersuchungsfeld der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz anzunähern.

In meiner Forschung knüpfe ich an Lipskys Perspektive der *street-level bureaucracy* an. Jedoch erweitere ich diese um eine Perspektive, die es möglich macht, auch Macht- und Herrschaftsverhältnisse in den Blick zu nehmen, um so spezifische gesellschaftliche Zusammenhänge zu rekonstruieren, die das Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung bestimmen und über die beobachteten Interaktionszusammenhänge im RAV hinausreichen. Ich werde am Beispiel der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz die Bedeutung von Affekten bei der Transformation sozialer Sicherungssysteme und ihrer Institutionen sowie das Verhältnis zwischen Aktivierungspolitik, NPM und Gefühlen aus Sicht der Beschäftigten unter die Lupe nehmen und damit einen Beitrag zur Erforschung der »innere[n] Chemie« (Betzel/Bode 2018) oder, wie Brigitte Bargetz (2014) es nennt, der »politische[n] Grammatik der Gefühle« des Schweizer Aktivierungsstaats zu leisten.

Ich fasse das Untersuchungsfeld der öffentlichen Arbeitsvermittlung als umkämpftes Feld auf. In diesem wird um Bedeutung, Inhalte und Praxis von Beratung, Betreuung und Kontrolle und implizit auch um andere gesellschaftliche Institutionen – wie Geschlechterverhältnisse, Form und Funktion sozialstaatlicher Sicherungssysteme oder den Stellenwert von Erwerbsarbeit für die gesellschaftliche Integration – gekämpft. Dieses »Umkämpftsein« möchte ich in meiner Untersu-

chung deutlich machen. Forschungsleitend ist daher auch die Frage nach möglichen Widerstandsformen im Kontext öffentlicher Dienstleistungserbringung und damit nach Formen des ›Nicht-so-regiert-werden-Wollens‹ (Foucault 1992a) sowie neuen Formen von Solidarität und Widerstand, die durch Netzwerke affektiver Beziehungen, in die die Berater_innen eingebunden sind, erst möglich erscheinen.

Ich interessiere mich also für die affektiven und vergeschlechtlichten Dimensionen aktivierender Arbeitsmarktpolitik und moderner Verwaltungsführung. Denn wie der Forschungsüberblick zeigt, ist in den vergangenen Jahren Gefühlen, Emotionen und Affekten in unterschiedlichen Forschungsfeldern stetig wachsendes Interesse zuteilgeworden. Insbesondere Sauer und ihr nahes Forschungsumfeld oder die genannten Beiträge aus dem Feld der »affective states« (z.B. Stoler 2004; Pykett/Jupp/Smith 2018) haben wichtige Arbeit zur Erforschung einer »Politik der Gefühle« (Sauer 1999a) im Untersuchungsfeld des staatlichen Bürokratiesektors geleistet. Doch ist die qualitative Datenlage bisher unbefriedigend; empirische Untersuchungen des Verhältnisses institutioneller Gefühlsarrangements, diskursiver Anrufung und individueller Aneignung eines Regierens mit und durch Gefühle sind nach wie vor stark unterrepräsentiert. Zudem ist eine affektbezogene und machtkritische Perspektive auf den neoliberalen Strukturwandel von Wohlfahrtsstaatlichkeit und der Arbeit im öffentlichen Dienst bis auf Teilstudien aus dem bereits erwähnten DACH-Projekt zur affektiven Arbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung (u.a. Penz et al. 2015, 2017) für den Schweizer Kontext gänzlich ausstehend. Insbesondere existiert, bis auf wenige Ausnahmen (etwa: Magnin 2005), kaum Forschung zu den Effekten und subjektiven Aneignungsformen der Programmatik der wirkungsorientierten Verwaltungssteuerung und der aktivierungspolitischen Programme durch die Bediensteten der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz.

Ich leiste mit meiner Studie also einen Beitrag zur Beseitigung folgender Leerstellen:

- Empirischer Beitrag zur Affektforschung: Ich möchte durch die Verknüpfung von diskursanalytischen und ethnographischen Methoden einen methodischen Beitrag zur empirischen Erforschung von Affekten und Emotionen leisten. Denn obschon die Konzeption von Affekten, Emotionen und Gefühlen hinglich theoretisch debattiert wurde, liegen methodische Reflexion im Bereich der sozialwissenschaftlichen Affekt- und Emotionsforschung erst in den letzten Jahren vor (s. etwa Kleres 2011; Newman 2012; Flam/Kleres 2015; Olson/Godbolt/Patulny 2015; Patulny/Godbolt/Olson 2015; von Scheve/Berg 2018). So zeigt Kathryn Lively (2015: 181) aus emotionssoziologischer Perspektive, dass »[h]istorically, the sociology of emotion has been relatively long on theory and short on methods«. Zur Frage, wie Gefühle sozialwissenschaftlich erforschbar sind, möchte ich mit meiner Untersuchung einen Beitrag leisten.

- Affektanalytisches Korrektiv einer Widerständigkeitsanalyse mit Hilfe Foucault'scher Begrifflichkeiten: Ich möchte zeigen, wie mittels affekttheoretischer Ansätze widerständiges Handlungspotential aus einer Foucault'schen Logik erklärt werden kann, und damit auch der langläufigen Kritik entgegentreten, dass die Omnipräsenz der Macht in Foucaults Denken die Konzeption und Analyse von Widerstand verunmögliche (etwa: Ott/Wrana 2010). Denn gerade eine Perspektive auf Macht und Widerstand (in Organisationen des Arbeitens), die die affektiven Dimensionen von Herrschafts- und Machtverhältnissen starkmacht, sehe ich als vielversprechenden Einsatzpunkt für meine Untersuchung von widerständigen Praktiken der öffentlichen Dienstleister_innen. Affekttheorien, die aus der *queer*-feministischen Forschung (etwa: Ahmed 2004; Weeks 2007) oder aus der neomarxistischen Strömung des Postoperaismus (etwa: Hardt/Negri 2002) stammen, bilden hierfür die zentralen theoretischen Anknüpfungspunkte. Denn ich möchte in meiner Untersuchung zeigen, dass Affekte nicht nur als wichtige Dimension öffentlicher Politiken staatliches Regieren mitbestimmen, sondern gerade in ihnen auch das Potential liegt, neuartige Verbindungen und Solidaritäten zwischen den Menschen herzustellen. Diese Perspektive erlaubt es mir also, das *ermächtigende* Potential von Affekten und affektiven Arbeitszusammenhängen hervorzuheben.
- Beitrag zur empirischen Subjektivierungsforschung: Aus diesen theoretischen Erweiterungen ziehe ich methodische Konsequenzen und entwickle ein Analysemodell auf drei Ebenen: Ich untersuche das Verhältnis zwischen den rechtlichen und politischen Diskursen, den institutionenspezifischen Logiken sowie den subjektiven Deutungen. Konkret heißt das, dass ich sowohl die subjektivierenden kulturellen Ordnungen und vergeschlechtlichten Strukturen öffentlicher Dienstleistungserbringung im Feld der aktivierenden Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik als auch die Vermittlungsinstanz der Subjektpositionen in Form des RAV analysiere. Hierbei rekonstruiere ich insbesondere die konkrete Aneignung oder Ablehnung dieser Subjektpositionen durch die Personalberater_innen. Auf allen Ebenen, so werde ich im Theorieteil herleiten, liegen die Dimensionen »Affekt« und »Geschlecht« quer zu den Machtverhältnissen. Ich werde daher die Dimensionen Affekt und Geschlecht in dieser »empirischen Subjektivierungsforschung« (vgl. z.B. Bosančić 2014, 2016, 2018; Bosančić/Pfahl/Traue 2019; Pfahl/Traue 2013) systematisch mitberücksichtigen. In meiner ethnographischen Studie leiste ich nicht nur einen Beitrag zur Weiterführung der theoretischen Überlegungen zu Affekt, Subjektivität und Widerstand in Institutionen moderner Staatlichkeit, sondern übersetze diese theoretischen Dimensionen in ein komplexes methodisches Modell, welches ich an mein Untersuchungsbeispiel des kantonalen RAV herantrage.

Ziel meines Beitrags ist es also, die gouvernementalitätstheoretisch informierte Forschung zu neoliberalen Transformationsprozessen im Kontext der *street-level bureaucracy* weiterzuführen, diese um die Dimensionen der Affektivität und des Geschlechts als Struktur- und Subjektkategorie zu erweitern, um so das gegenseitige Konstitutionsverhältnis von Staatlichkeit (Gouvernementalität), NPM (als Transformationstendenz der gubernementalen Staatlichkeit) und den einzelnen Subjekten (hier den Verwaltungsangestellten) freizulegen. Wie ich die Zusammenhänge zwischen (Staats-)Macht, affektiver Arbeit und Geschlecht begreife und wie ich dabei das Verhältnis zwischen Macht und Widerstand konzeptualisiere, werde ich nun mit Blick auf die theoretische Rahmung meiner Untersuchung ausführen.

6. Forschungstheoretischer Hintergrund: Macht, Affekt und Widerstand

Man kann die Genealogie des modernen Staates und seiner verschiedenen Apparate im Ausgang von einer Geschichte der gouvernementalen Vernunft schreiben. Gesellschaft, Ökonomie, Bevölkerung, Sicherheit, Freiheit: Das sind die Bestandteile der neuen Gouvernementalität, deren Formen in ihren zeitgenössischen Modifikationen wir noch heute kennen. (Foucault 2004a: 508)

Wie aus den vorausgegangenen Kapiteln deutlich geworden ist, umfasst die Transformation der Sozial- und Arbeitsmarktpolitik unter der Maxime des »aktivierenden Staates« weit mehr als nur makrostrukturelle Veränderungen; sie muss als Ausdruck einer neuen politischen Rationalität im Sinne einer »Programmatik und Techniken gesellschaftlicher ›Regierung‹« (Lessenich 2013: 77) beschrieben und begriffen werden, die auch die Gefühlsverhältnisse nicht unberührt lässt. Auf den folgenden Seiten möchte ich nun eine gouvernementalitätstheoretisch inspirierte Forschungsstrategie präsentieren, die sich für eine macht- und affekt-theoretische Untersuchung des gegenwärtigen Gestaltwandels des Sozialstaates und seiner Wirkung(en) auf die Arbeits- und Geschlechterverhältnisse anbietet. Entdeckt wurde das Potential des Konzepts der Gouvernementalität für die Analyse gesellschaftlicher Krisen- und Umbruchsituationen vergleichsweise früh, und die Gouvernementalitätsanalytik findet mittlerweile in zahlreichen Wissenschaftsdisziplinen, von der Politischen Theorie über die Geschichtswissenschaft bis hin zur Organisationssoziologie, zunehmenden Anklang. Aber auch praktische Disziplinen wie die Sozialarbeit oder die Raumplanung haben sich theoretisch von der Foucault'schen »Werkzeugkiste« (Foucault 1978: 216) inspirieren lassen. Daher überrascht es kaum, dass sich ganze Forschungsrichtungen, wie etwa die anglo-

amerikanischen *Governmentality Studies*¹ (z. B. Dean 2010; Rose/Miller 1992; O’Malley/Weir/Shearing 1997; Burchell/Gordon/Miller 1991), aus dem Foucault’schen Denken entwickelten und sich um eine produktive Weiterführung und Operationalisierung seiner Begrifflichkeiten bemühen.

Was die deutschsprachige Rezeption betrifft, so war diese lange Zeit von philosophisch-theoretischen Debatten dominiert. Doch hielten die Foucault’schen Theoreme einer Analytik der Gegenwart seit den 1990er-Jahren auch verstärkt Einzug in sozialwissenschaftliche Forschungen.² Inhaltlich decken diese ein weites Spektrum ab: von der Medienanalyse (Stauff 2005) über pädagogische Studien (Kessl 2005, Maurer/Weber 2006, Dzierzbicka 2006) und kriminologische Untersuchungen (Krasmann 2003) bis hin zu politikwissenschaftlichen Forschungen, die nicht zuletzt die Staatstheorie (Biebricher 2012, 2008; Saar 2007) und deren kritisch-feministischen Forschungszweig (Bargetz/Ludwig/Sauer 2015; Sauer 2015; Kerner/Saar 2015; Vasilache 2014) maßgeblich geprägt haben. Diese Analysen, so erläuterte der deutsche Politologe und bekannte Foucault-Forscher Thomas Lemke (2007), beschäftigen sich weniger mit den normativen Impulsen, sondern sind vielmehr um eine »produktive Aufnahme und empirische Konkretisierung« (ebd.: 12) der Arbeiten Foucaults bemüht – ein Anliegen, welches auch ich in meiner empirischen Arbeit umzusetzen versuche.

Die Überlegungen, die Foucault etwa in den Gouvernementalitätsvorlesungen 1978 und 1979 am Collège de France angestellt hat, offerieren für meine Untersuchung ein interessantes Theorierepertoire. Wie ich im Folgenden ausführlich darlegen werde, führte Foucault damals ein neues Verständnis von Machtausübung als Regieren ein, das beim alltäglichen Handeln und dessen impliziter Normierung und Lenkung ansetzt (Foucault 2005b: 286). Regieren begreift Foucault als neue Technik

1 Für die deutschsprachige Rezeption sind die wichtigen Anthologien von Bröckling, Lemke und Krasmann (2000), Pieper und Gutiérrez Rodríguez (2003) sowie das Sonderheft der Zeitschrift »Peripherie« 2003; für den angelsächsischen Raum die Anthologien von Barry, Osborne und Rose (1996), Burchell, Gordon und Miller (1991), Dean und Hindness (1998) sowie einige Aufsätze in der Zeitschrift »Economy and Society« hervorzuheben. Einen Überblick über die Governmentality Studies bieten zum Beispiel Wolfgang Pircher und Ramon Reichert (2004) oder auch der Beitrag von Lars Gertenbach (2012). Es muss allerdings angemerkt werden, dass insbesondere die Gouvernementalitätsstudien (GS) zur stetig wachsenden Unschärfe des Konzepts der Gouvernementalität beigetragen haben. Dies ist vornehmlich der damaligen Materiallage geschuldet, da lange Zeit große Teile von Foucaults Vorlesungen am Collège de France unveröffentlicht blieben oder nur als Tonaufnahme auf Französisch erhältlich waren. Umso interessanter wurden die erscheinenden Buchversionen und deren Übersetzungen für spätere Arbeiten; sie sind zentral für die theoretische Weiterentwicklung auf Basis einer einheitlichen Quellenlage.

2 Zur deutschsprachigen Rezeption empfiehlt sich das Buch von Clemens Kammler und Rolf Parr, 2006.

der Macht, die »im Grunde viel mehr ist als die Souveränität, viel mehr als die Herrschaft, viel mehr als das *imperium*, das heißt das moderne politische Problem« (Foucault 2004a: 116; Herv. i. O.). Mit Foucault gesprochen, lässt sich die Tätigkeit des Regierens der Menschen folglich auch jenseits des Einflussbereichs staatlicher Autorität lokalisiieren. Um Menschen auch aus der Distanz führen zu können, werden (bürokratische) Institutionen zwischen Staat und Bevölkerung geschaltet, die das Verhalten der Individuen entsprechend der jeweils gültigen Norm zu beeinflussen suchen. Regieren ist Foucault zufolge »eine Form der Machtausübung, die darüber wirkt, dass Subjekte in ihrem Verhalten zu sich und ihrer Umwelt auf bestimmte Weise geführt werden« (Ludwig 2015: 166).

Mit dieser Sicht auf Regieren und auf (nicht nur, aber auch staatliche) Macht betont Foucault, dass Subjektkonstitution als Wechselspiel zwischen Selbst- und Fremdführung zu fassen ist und in ganz unterschiedlichen Bereichen der Gesellschaft ›passiert‹ (Lemke 2007: 37). Die staatliche Arbeits(losigkeits)verwaltung ist einer dieser Bereiche, in welchem governementale Machtstrategien die Individuen zur Selbstführung zu ›regieren‹ und somit ihre Selbstformungsprozesse zu bestimmen suchen. Diese Prozesse darf man sich jedoch nicht als reine Produktions- bzw. Unterwerfungsszenarien vorstellen: Es gibt auch Möglichkeiten der subversiven Aneignung und der Umformung. Genau im Spielraum, den diese Möglichkeiten öffnen, also im Zwischenbereich von Fremd- und Selbstkonstitution liegt der Fokus meiner Analyse.

Bevor ich mich jedoch dem empirischen Teil zuwende, möchte ich auf den folgenden Seiten das konzeptuelle Gerüst meiner Untersuchung erarbeiten und den Versuch unternehmen, die Foucault'sche Gouvernementalitätsanalytik affekttheoretisch zu erweitern und einer kritisch-feministischen Lesart zu unterziehen. Damit möchte ich die theoretischen Grundsteine für die Analyse von vergeschlechtlichten und affektiven Regierungs- und Subjektivierungsweisen öffentlicher Dienstleistungsarbeit legen, um im weiteren Verlauf der Frage nachzugehen, wie Affekte eine ›produktive‹ Funktion sowohl für die Aufrechterhaltung als auch für die Verschiebung von Herrschaftsverhältnissen im Kontext gegenwärtiger (wohlfahrts-)staatlicher Transformationsprozesse annehmen können.

6.1 Analytik der Gouvernementalität – von der Frage nach der Macht zur Geschichte des Selbst

Die Vorlesungen zur Geschichte der Gouvernementalität Ende der 1970er-Jahre markieren zeitlich wohl die markanteste werkgeschichtliche Erweiterung in Foucaults Denken. Sein primäres Ziel in den Gouvernementalitätsvorlesungen ist die Erarbeitung eines analytischen Instrumentariums zur Bestimmung des Bedingungsgefüges, das den modernen (westlichen) Staat und dessen Bevölkerung

am Übergang vom 16. zum 17. Jahrhundert hervorbringt (Bargetz/Ludwig/Sauer 2015: 7–8). Foucault kreiert für die Konzeptualisierung des Zusammenspiels von Machttechniken (dem *Wie* der Machtausübung) und politischen Rationalitäten (der inhärenten Logik einer bestimmten Form der Machtausübung) den Begriff der »Gouvernementalität« (Foucault 2004: 162) – eine Begriffsschöpfung abgeleitet vom Adjektiv »gouvernemental«, was übersetzt so viel heißt wie »die Regierung betreffend«.³

Gouvernementalität bezeichnet bei Foucault zweierlei: Einerseits beschreibt Foucault mit diesem Begriff die (Entstehungs-)Geschichte der je historisch unterschiedlichen Regierungs rationalitäten und der ihnen entsprechenden Formen (staatlicher) Machtausübung seit dem 15. Jahrhundert, aber vor allem auch die »konkrete Rationalität«, die den modernen Staat kennzeichnet:

»Mit dem Begriff der Gouvernementalität beschreibt Foucault nicht eine zeitlose Rationalität, sondern die jeweils historisch konkrete ›Rationalität‹, die Regieren ermöglicht. Durch sie wird ein Raum eröffnet, innerhalb dessen Probleme des Regierens überhaupt als solche auftauchen und bestimmte Lösungen dafür denkbar werden. Durch die Gouvernementalität wird eine spezifische Form der Machtausübung ›rationalisiert.‹« (Ludwig 2011: 104)

Wie Lemke (2000: 32) hervorhebt, kommt die Analyse von Machttechnologien »nicht ohne die Analyse der sie anleitenden politischen Rationalitäten« aus. ›Regieren‹ begreift Foucault also in einem Sinne, der über die exklusiv auf den Staat bezogene politische Bedeutung des Begriffs hinausgeht. Dabei klammert Foucault den Staat als wesentliche Quelle modernen Regierens aber keinesfalls aus; er möchte vielmehr »das Problem des Staats im Ausgang der Praktiken der Gouvernementalität [...] erforschen« (Foucault 2004b: 115). Der Staat ist bei Foucault »keine von der ›Gesellschaft [...] klar unterschiedene Instanz«, keine abgeschlossene Einheit, sondern eine »Kristallisation von Kräfteverhältnissen« (Saar 2007: 33).

Mit dem Begriff des Regierens, und das wird uns auf den folgenden Seiten beschäftigen, vollzieht Foucault eine entscheidende und folgenschwere machttheoretische Wendung. Diese macht es ihm möglich, nun auch Gegenstände wie etwa die Bevölkerung oder den Staat in seine Analytik der Macht einzuschließen, und erlaubt ihm zudem, seine bisherigen Ausführungen zur Konstitution des modernen westlichen Subjekts anzupassen und Formen politischer Regierung in direkte Verbin-

3 Michel Senellart (2004: 482) weist darauf hin, dass in vielen Foucault-Rezeptionen der Begriff der »Gouvernementalität« irrtümlicherweise von »gouverner« (regieren) und »mentalité« (Denkweise) abgeleitet wurde. Eine solche Übersetzung, so Senellart weiter, widerspricht nicht nur der etymologischen Basis des Terminus, sondern überführt den Begriff zudem in eingeschränkte Bahnen, die der Allgemeinheit und der Reichweite des Konzepts in keiner Weise gerecht werden (ebd.: 564).

dung mit den »Praktiken des Selbst« (Foucault 2005: 889) zu bringen. Sein Untersuchungsinteresse besteht nun also darin, die »Geschichte der Verfahren [...], durch die in unserer Kultur Menschen zu Subjekten gemacht werden« (Foucault 1994b: 243), nachzuzeichnen, denn nur durch diese historische Analyse der Mechanismen der Macht wird eine Analyse der »Geschichte der Gegenwart« (Foucault 1994a: 43) möglich. Zu dieser Geschichte der Gegenwart gehört für Foucault die Untersuchung der »Institutionalisierung staatlich-rechtlicher Formen in ihrer Beziehung zu historischen Subjektivierungsmodi« (Lemke 2007: 35). Gelegentlich spricht Foucault auch von Regierungskünsten oder nennt diese moderne Form des Regierens »Kunst des Regierens« (Foucault 2004b: 13). In seinen Analysen der Regierungskunst geht es Foucault um »die reflektierte Weise, wie man am besten regiert, und zugleich auch das Nachdenken über die bestmögliche Regierungsweise« (ebd.: 14); er richtet seine Aufmerksamkeit auf »das Selbstbewußtsein des Regierens« (ebd.).

Diese Regierungskunst erzeugt Machtwirkungen weniger durch Zwang und Repression als mittels einer Vielzahl von Institutionen, Verfahren und Strategien, die auf das Selbstverhältnis von Subjekten einwirken. Foucault dazu:

»Die Bevölkerung tritt als Subjekt von Bedürfnissen und Bestrebungen, aber auch als Objekt in den Händen der Regierung hervor; der Regierung gegenüber weiß sie, was sie will, zugleich aber weiß sie nicht, was man sie machen lässt. Das Interesse als Bewusstsein jedes einzelnen der Individuen, aus denen sich die Bevölkerung zusammensetzt, und das Interesse als Interesse der Bevölkerung unabhängig von den individuellen Interessen und Bestrebungen derer, aus denen sie sich zusammensetzt, werden die Zielscheibe und das fundamentale Instrument der Regierung der Bevölkerung sein. Die Geburt einer Kunst oder zumindest die Geburt absolut neuartiger Taktiken und Techniken.« (Foucault 2000: 61)

In diesem Sinne bezeichnet Gouvernementalität für Foucault den Zusammenhang von individueller Selbsttechnik und äußerer Herrschaft, und er beschreibt diese Regierungsform als

»die Gesamtheit, gebildet aus Institutionen, den Verfahren, Analyse und Reflexionen, den Berechnungen und den Taktiken, die es gestatten, diese recht spezifische und doch komplexe Form der Macht auszuüben, die als Hauptzielscheibe die Bevölkerung, als Hauptwissen die politische Ökonomie und als wesentliches technisches Instrument die Sicherheitsdispositive hat. Zweitens verstehe ich unter ›Gouvernementalität‹ die Tendenz oder die Kräftelinien, die im gesamten Abendland unablässig von der Zeit zur Voranstellung dieses Machttypus, den man als ›Regieren‹ bezeichnen kann, gegenüber allen anderen – Souveränität, Disziplin – geführt und die Entwicklung einer ganzen Reihe spezifischer Regierungsapparate einerseits und einer ganzen Reihe an Wissensformen andererseits zur Folge gehabt hat.« (Ebd.: 64–65)

Doch geht es Foucault weniger darum, die Ausweitung der Bereiche des Regierens zu untersuchen, sondern er interessiert sich vielmehr für die spezifischen Rationalitäten der Regierung und sucht diese zu entziffern. Diese Regierungs rationalitäten ermöglichen es, eine Vielzahl unterschiedlicher Gegenstandsbereiche zu ordnen und diese Ordnung an bestimmten Zwecken auszurichten. Regieren zielt daher auf »das richtige Verfügen über die Dinge, derer man sich annimmt, um sie dem angemessenen Zweck zuzuführen« (ebd.: 50). Sie ist »die Kunst, die Macht in der Form und nach dem Vorbild der Ökonomie auszuüben« (ebd.: 49).

Für Foucault bedeutet »Regierung«, dies macht Lemke (2000: 32) nochmals deutlich, »eine Form der ›Problematisierung‹, das heißt sie definiert einen politisch-epistemologischen Raum, innerhalb dessen historische Probleme auftauchen (können)«. Zentraler Punkt ist, dass Regieren für Foucault einen Sammelbegriff vielfältiger Technologien der Macht darstellt, welche nun neben den Strafmaßnahmen auch Disziplinierungsmaßnahmen umfassen. Die Macht des Souveräns in Form von Gesetzen und Verboten wird folglich mehr und mehr durch subtile Machttechniken abgelöst: »Die traditionelle Macht ist diejenige, die sich sehen lässt, die sich zeigt [...] und die Quelle ihrer Kraft gerade in der Bewegung ihrer Äußerung findet«, so Foucault (1994a: 241). »Ganz anders die Disziplinarmacht: sie setzt sich durch, indem sie sich unsichtbar macht, während sie den von ihr Unterworfenen die Sichtbarkeit aufzwingt« (ebd.). Foucault (1994a: 250) erläutert im Zusammenhang mit der Disziplinarmacht, dass

»[man] aufhören (muss), die Wirkungen der Macht immer negativ zu beschreiben, als ob sie nur ›ausschließen‹, ›unterdrücken‹, ›verdrängen‹, ›zensieren‹, ›abstrahieren‹, ›maskieren‹, ›verschleiern‹ würde. In Wirklichkeit ist die Macht produktiv; und sie produziert Wirkliches. Sie produziert Gegenstandsbereiche und Wahrheitsrituale: das Individuum und seine Erkenntnis sind Ergebnisse dieser Produktion.«

Die Macht ist in diesem Sinne produktiv. »Das heißt, diese Macht *konstruiert* durch ihr Wirken ihre Individuen als Komplizen ihrer Strategie – dies ist effizienter als ›fertige‹ Individuen äußerlich in ihren Kräften zu beschneiden und zu unterdrücken« (Mühlhoff 2018: 265; Herv. i. O.).

Zu Beginn der Gouvernementalitätsvorlesungen 1978 nimmt Foucault eine entscheidende Modifikation vor. Ab diesem Zeitpunkt schlägt er vor, statt wie bisher zwei nun drei Formen der Machtausübung zu unterscheiden: Gesetz, Disziplin und Sicherheit (Foucault 2004a: 22–23.). Er differenziert nun also nicht mehr nur zwischen dem Gesetz, welches ausgehend von einer Norm das Erlaubte vom Verbotenen trennt, und der disziplinierenden Normierung, welche die ›Normalen‹ von den ›Abnormalen‹ und die ›Tauglichen‹ von den ›Untauglichen‹ trennt (ebd.: 88–90). Foucault ergänzt vielmehr diese beiden Machtformen durch die regulierende Normali-

sierung im Rahmen des »Sicherheitsdispositivs«. Zentral ist dabei Foucaults Argument, dass im modernen Staat Macht nicht mehr allein direkt in Form von Gesetzen und Verboten oder durch die Überwachung der Normenbefolgung ausgeübt wird, sondern versucht wird, über vielfältige Faktoren das Verhalten der Bevölkerung zu beeinflussen:

»Anders gesagt, das Gesetz verbietet, die Disziplin schreibt vor, und die Sicherheit hat – ohne zu untersagen und ohne vorzuschreiben, wobei sie sich eventuell einiger Instrumente in Richtung Verbot und Vorschrift bedient – die wesentliche Funktion, auf eine Realität zu antworten, so daß diese Antwort jene Realität aufhebt, auf die sie antwortet – sie aufhebt oder einschränkt oder bremst oder regelt.« (Foucault 2004a: 76)

Das Sicherheitsdispositiv umfasst somit Techniken, die auf das Verhalten der Menschen in einer Weise Einfluss nehmen, dass sich dieses Verhalten im Rahmen eines Mittelwerts bewegt, der sozial und auch ökonomisch angemessen ist. Das Sicherheitsdispositiv richtet sich anders als noch die Disziplin nicht mehr auf den Körper, sondern auf die Bevölkerung, die im 18. Jahrhundert und somit seit dem Aufkommen der liberalen Gouvernementalität als »neue politische Figur« (ebd.: 103) auftritt. Die Bevölkerung, oder die Frage nach ihrer Regierung, tritt besonders deutlich in bestimmten politischen Strategien zutage, die ab dem 18. Jahrhundert verstärkt Fragen »der Wohnverhältnisse, der städtischen Lebensbedingungen, der öffentlichen Hygiene oder der Veränderungen des Verhältnisses zwischen Geburtenrate und Sterblichkeit« (Foucault 2005f: 236) ins Zentrum der Aufmerksamkeit rücken. Am Beispiel der Mortalitätstabellen zeigt Foucault etwa, dass solche Quantifizierungen nur in Zeiten großer Sterblichkeit durchgeführt worden sind. »Anders gesagt, die Frage der Bevölkerung wurde überhaupt nicht in ihrer Positivität und Allgemeinheit aufgenommen. Nur in Hinblick auf eine dramatische Mortalität wollte man erfahren, was die Bevölkerung ist und wie man wieder bevölkern kann« (ebd.: 104).

Der in den Vorlesungen Ende der 1970er-Jahre mitgeprägte Gouvernementalitätsbegriff steht also in direkter Verbindung mit der Erweiterung der Foucault'schen Machtanalytik, deren Ausgangspunkt die Infragestellung und somit die Problematisierung alter Machtmodi bildet (Foucault 2014: 115). Gouvernementalität ist demnach nicht nur eine neuartige Theoretisierung des Staates, der Gesellschaft und der Ökonomie, sondern mit Gouvernementalität wird zugleich eine neue Epoche von Staatlichkeit bezeichnet, welche ihren Anfang mit der Herausbildung des modern-liberalen Staates seit dem 18. Jahrhundert nahm.

Als eine Konsequenz dieser einführenden Darstellung des Foucault'schen Machtverständnisses und seiner Konzeption von modernem Regieren wird bereits an dieser Stelle deutlich, dass unter diesen theoretischen Voraussetzungen »keine

Macht, welche es auch sei, mit vollem Recht akzeptierbar und absolut definitiv unvermeidlich ist« (Foucault 2014: 115). Foucault wendet sich gegen die Vorstellung einer über die Zeit gleichbleibenden Macht und versucht deutlich zu machen, dass jede Epoche von ihrem eigenen Machtypus und den damit verbundenen Regierungstechniken bestimmt wird. Macht avanciert also zu einem »strukturierenden Element des Sozialen« (Saar 2007: 31), womit jede institutionelle Ordnung zum temporären und daher vergänglichen Produkt eines dynamischen Machtgeschehens wird (ebd.). Auf diese Weise präzisiert Foucault seine frühere Machtanalyse und ergänzt sie um eine Perspektive, die den Blick auf größere Machtzusammenhänge lenkt und zugleich »das Subjekt« als im Zentrum der Analyse stehend begreift (Foucault 1994b: 243).

Im Folgenden werde ich diese wichtige machttheoretische Wendung, die es Foucault erlaubt, neue Gegenstände wie den Staat, die Bevölkerung und die zu regierenden Körper in seine Analytik der Macht zu integrieren, in den Dimensionen »Macht/Wissen«; »Staat/Regieren«; »Subjekt/Subjektivierung« nachzeichnen. Um den theoretischen Gehalt seiner Ausführungen zur Gouvernementalität deutlich zu machen, werde ich versuchen, aufzuzeigen, dass sich eine an Foucault angelehnte machtanalytische Perspektive in besonderer Weise für die geschlechtssensible Analyse wettbewerbsorientierter Staatlichkeit und aktueller wohlfahrtsstaatlicher Transformationsprozesse, der ihnen zugrundeliegenden Affektivität und der affektiven und vergeschlechtlichten Subjektivierungsweisen von Arbeitsverhältnissen im öffentlichen Dienst eignet.

6.1.1 »Dem König den Kopf abschlagen!« Von der negativen zur produktiven Macht

Den Grundstein für seine Analyse der historischen Formationen der Macht legt Foucault mit dem Beispiel der im Laufe des 19. Jahrhunderts entstehenden psychiatrischen Wissensformen. Bereits in seinen Vorlesungen zur Psychiatrie und später vor allem in systematischer Manier in *Überwachen und Strafen* (1994a) war Foucault um die Differenzierung zwischen der neuartigen, spezifisch modernen ›Disziplinarmacht‹ und der ›souveränen Macht‹ bemüht. Zunehmend begann er sich vom juridisch-repressiven Machtbegriff zu distanzieren und sein analytisches Instrumentarium um einen neuen ›strategisch-produktiven‹ Machtbegriff zu erweitern. Eine Passage in *Der Wille zum Wissen* (1987a) macht sein sich in dieser Periode wandelndes Verständnis von Macht deutlich:

»Unter Macht, scheint mir, ist zunächst zu verstehen: die Vielfältigkeit von Kraftverhältnissen, die ein Gebiet bevölkern und organisieren; das Spiel, das in unaufhörlichen Kämpfen und Auseinandersetzungen diese Kraftverhältnisse verwandelt, verstärkt, verkehrt; die Stützen, die diese Kraftverhältnisse aneinander fin-

den, indem sie sich zu Systemen verketten – oder die Verschiebungen und Widersprüche, die sie gegeneinander isolieren; und schließlich die Strategien, in denen sie zur Wirkung gelangen und deren große Linien und institutionelle Kristallisierungen sich in den Staatsapparaten, in der Gesetzgebung und in den gesellschaftlichen Hegemonien verkörpern. [...] Nicht weil sie alles umfaßt, sondern weil sie von überall kommt, ist die Macht überall. [...] die Macht ist nicht eine Institution, ist nicht eine Struktur, ist nicht eine Mächtigkeit einiger Mächtiger. Die Macht ist der Name, den man einer komplexen strategischen Situation in einer Gesellschaft gibt.« (Foucault 1987a: 113–114)

Foucault kritisiert wiederholt die Vorstellung einer souveränen Macht, verkörpert im Bild des Leviathan, und merkt an, dass Macht und ihre Wirkweisen nur unvollständig erfasst werden können, solange »der Kopf des Königs noch [...] nicht gerollt ist« (ebd.: 90), solange also Macht noch primär als einschränkend und unterdrückend konzipiert wird. Ihn interessiert weniger die Frage nach einer zentralen Machtinstanz; vielmehr versucht er herauszuarbeiten, »wie sich ausgehend von der Vielfalt der Körper, der Kräfte, der Energien, der Substanzen, der Begierden und der Gedanken fortschreitend, real und materiell die Subjekte konstituiert haben; es gilt, die materielle Instanz der Unterwerfung als Konstitution der Subjekte zu erfassen« (Foucault 2003b: 237).

Es wird also deutlich, dass das Foucault'sche Machtkonzept verschiedenen Wandlungen unterliegt. Dies wurde nicht selten als Inkonsistenz in seinem Schaffen gewertet, und es wurde bemängelt, dass sein Denken sprunghaft, theoretisch ruhelos und widersprüchlich sei (z.B. Honneth 1990; Reckwitz 2006; Sarasin 2005). In der Bemühung, diese Verschiebungen und theoretischen Sprünge konzeptuell fassen zu können, haben einige Foucault-Rezipient_innen sein Œuvre in unterschiedliche Werkphasen und Untersuchungssachsen unterteilt (vgl. Fink-Eitel 1997; Epple 2004: 417–427). Ich wende mich in meiner Untersuchung gegen diese Interpretation und verstehe, wie beispielsweise auch Martin Saar, die Ausführungen Foucaults zur Analytik der Gouvernementalität nicht als radikalen Bruch mit seinen älteren Schriften, sondern als »Neujustierung und Ausweitung seines Forschungsinteresses in dieser Werkperiode« (Saar 2007: 24). So sind denn auch die Vorlesungen am Collège de France über die *Geschichte der Gouvernementalität* (Foucault 2004a/b) für die Frage nach der leitenden analytischen Fragestellung des Foucault'schen Denkens von besonderem Interesse.

6.1.2 Pastoralmacht: Buße und Gewissenslenkung

Foucault wendet sich in seinen Gouvernementalitätsvorlesungen Ende der 1970er-Jahre gegen die Vorstellung einer traditionell juridischen und vom Souveränitätsgedanken geprägten staatlichen Macht, wie sie noch in feudalen Gesellschaften auf

das Volk gewirkt hat, und beschreibt in seinem Spätwerk die Genese des modernen Staates als Verbindung von pastoralen und politischen Machttechniken. Die Pastoralmacht, welche Foucault als »Präludium« (2004a: 268) der Gouvernementalität identifiziert, entstammt den christlichen Institutionen und bezeichnet eine christlich-religiöse Konzeption der Beziehung zwischen dem Hirten und seiner Herde. Diese Form der Machtausübung richtet sich auf die Formierung der Seelen: »Die Menschen regieren: das war sie an die Hand nehmen, sie zu ihrem Heil geleiten – mithilfe einer detaillierten Führungstechnik, die eine Menge Wissen implizierte: Wissen über das Individuum, das man führte; Wissen über die Wahrheit, zu der man führte« (Foucault 1992a: 50).

In seiner Vorlesung »Die Anormalen« (2007b) beschreibt Foucault den Aufstieg der Pastoralmacht mit der Entstehung der »Gewissenslenkung« durch den Beichtvater sehr eingängig. Das Gewissen verweist darauf, wie eine solche »Regierung« der Seele überhaupt funktionieren kann. Foucault erläutert bereits in seinen früheren Vorlesungen, dass ab dem 16. Jahrhundert eine »Phase der Vertiefung der Christianisierung« einsetzt (Foucault 2007b: 230). In der Zeit von der Reformation bis zu den Hexenverfolgungen bildet sich – wie eingangs erwähnt – die moderne Staatsform heraus und gleichzeitig zieht sich der »christliche Rahmen [...] enger um die individuelle Existenz zusammen« (ebd.). Die Erfindung des Beichtstuhls ist dabei zentral. Dieser gilt Foucault als ein »offener, anonymer, öffentlicher Ort im Innern der Kirche, wo der Gläubige sich einfinden und im Innern einen Priester finden wird, der ihn anzuhören bereit ist, dem er unmittelbar zur Seite platziert wird, aber dennoch durch einen kleinen Vorhang oder ein kleines Gitter von ihm getrennt« (ebd.: 238). Der Priester hat nun die Aufgabe, nach der Reue bzw. dem Willen zur Reue zu suchen. Foucault bezeichnet dies als eine Art Prüfung der »Bußfertigkeit« (Foucault 2019: 131).

In der zweiten Hälfte des 16. Jahrhunderts bildet sich zudem die »Seelenführung und Gewissenslenkung« aus (Foucault 1987a: 87). Mit dem Gewissenslenker zu sprechen, bedeutet, nicht nur die großen Sünden zu erzählen, sondern auch »die kleinen Geistesnöte, die Anfechtungen und schlechten Gewohnheiten, den Widerwillen gegen das Gute, selbst die gewöhnlichsten Fehler« (Foucault 2007a: 243). Im Geständnis als pastoraler Form der Machtausübung werden Fremd- und Selbstführung also miteinander verschränkt, und der Gewissenslenker bringt die Menschen dazu, sich selbst zu formen, um die Wahrheit ihres Selbst in die Übereinstimmung mit einer gesellschaftlichen Wahrheit zu bringen. Die pastoralen Praktiken der Gewissenserforschung hatten zum Ziel, dass »derjenige, der sich erforschte, die Kontrolle über sich selbst übernehmen und Herr seiner selbst werden konnte und dabei exakt wusste, was er getan und wo er seine Leistungen verbessert hatte. Es war also eine Bedingung der Selbstbeherrschung« (Foucault 2004a: 265).

Hier beschreibt Foucault sozusagen die Seite der Subjektivierung durch die Pastoralmacht und nicht nur die Technik als solche. Denn die Pastoralmacht, so Fou-

cault, ist eine »Kunst des Führens, Lenkens, Leitens, Anleitens, des In-die-Hand-Nehmens, des Menschen-Manipulierens, [...] eine Kunst, die diese Funktion hat, sich der Menschen ihr ganzes Leben lang und bei jedem Schritt ihrer Existenz kollektiv und individuell anzunehmen« (Foucault 2004a: 241). Die Ausübung der Pastoralmacht ist laut Foucault somit nur dann möglich, wenn der ›Menschenführer‹ die Seelen der Einzelnen erforscht und sie dazu veranlasst, ihre Geheimnisse zu beichten, womit die Technik der Gewissenslenkung zum zentralen Instrument der Pastoralmacht wird.

Die Pastoralmacht, so zeigt Foucault später im Zusammenhang mit der Entstehung des modernen Staates, erfährt in der bürgerlich-kapitalistischen Gesellschaft eine Säkularisierung und wirkt außerhalb des christlichen Kontexts als »Individualisierungs-Matrix oder [als] eine neue Form der Pastoralmacht« (Foucault 1994b: 249). Diese neue Form der Pastoralmacht ist wirkmächtig in verschiedenen Institutionen wie derjenigen der Polizei oder des Verwaltungsapparats, aber auch in Gestalt von Gesundheits-, Wohlfahrts- und Sicherheitssystemen, durch die Subjekte hervorgebracht werden:

»Diese Form von Macht wird im unmittelbaren Alltagsleben spürbar, welches das Individuum in Kategorien einteilt, ihm seine Individualität aufprägt, es an seine Identität fesselt, ihm ein Gesetz einer Wahrheit auferlegt, das es anerkennen muss und das andere in ihm anerkennen müssen. Es ist eine Machtform, die aus Individuen Subjekte macht.« (Foucault 1994b: 246)

Durch die Säkularisierung der Pastoralmacht verlagerte sich der Einsatzpunkt des Regierungshandelns also von der »Regierung der Seelen« zur »Regierung der Menschen« (ebd.: 116–117). Somit fielen theologische Heilsvorstellungen oder die Figur des Fürsten als Legitimationsbasis für die Regierung weg und eine eigenständige politische Vernunft mit autonomer Rationalität bildete sich als Grundlage des modernen und säkularen Regierens heraus. Diese ist historisch in der »Staatsraison« zu verorten (Foucault 2005i: 1002).

Die Geschichte der modernen Staatlichkeit, so eine zentrale These Foucaults, kann somit betrachtet werden als »Ergebnis einer komplexen Verbindung ›politischer‹ und ›pastoraler‹ Machttechniken« (Lemke/Krasmann/Bröckling 2000: 11). Daraus lässt sich folgern, dass die christliche Pastoralmacht die Basis für Machttechniken darstellt, auf denen sowohl der moderne Kapitalismus als auch der moderne Staat und die bürgerlich-kapitalistische Gesellschaft aufbauen – Machttechniken, so werde ich noch darlegen, die auch geschlechtliche Dimensionen umfassen und die entscheidend zur Reproduktion der patriarchalen Geschlechterverhältnisse des liberalen Staates und der damit verbundenen kapitalistischen Produktionsverhältnisse beitragen.

6.1.3 Historische Formationen der Macht: Von der Souveränitäts- zur Disziplinarmacht

Diese modernen Machttechniken zielen dementsprechend also nicht mehr auf die Unterdrückung eines freien Willens, etwa in Form von Gesetzen und Zwängen, sie wirken vielmehr auf die emotionalen und motivationalen Grundlagen des Handelns der Menschen. Macht ist somit allgegenwärtig, und weil sie von »überall kommt, ist die Macht überall« (Foucault 1987a: 114).

Im Gegensatz zu Machtmodellen, wie sie etwa Thomas Hobbes oder auch Max Weber entwickelt haben, fasst Foucault Macht nicht mehr in einem Verhältnis von Herrschenden und Beherrschten, sondern bestimmt sie vielmehr als distributives und prozesshaftes Verhältnis von Kräften, welches in Form von Regierungstechnologien die Gesellschaft bis in ihre Kapillaren durchzieht. Diese Regierungstechnologien zielen in vielfältiger Weise auf die Lenkung und Kontrolle von Individuen und Kollektiven und umfassen gleichermaßen Formen der Selbstführung wie Techniken der Fremdführung (Foucault 1987b: 255).

Die »Disziplin« beschreibt eine Technologie der Macht, die auf den Körper wirkt. Das Strafsystem, welches figurativ in den Gefängnissen zu finden ist, fungiert bei Foucault als Exempel dieser modernen Form der Macht, wie sie sich ab dem 18. Jahrhundert herausgebildet hat.

Foucault macht somit deutlich, dass sich mit dem Aufkommen bürgerlich-kapitalistischer Gesellschaften subtile Machtmechanismen formiert haben, die vornehmlich auf den menschlichen Körper und dessen disziplinäre Zurichtung fokussieren. Unter dem Begriff der Disziplin fasst Foucault jene »Methoden, welche die peinliche Kontrolle der Körpertätigkeiten und die dauerhafte Unterwerfung ihrer Kräfte ermöglichen und sie gelehrt/nützlich machen« (Foucault 1994a: 175). Es handelt sich jedoch nicht um eine einfache Unterdrückung des Körpers, sondern vielmehr um ein Wechselspiel von produktiver und repressiver Macht. Mit dem Begriff der Disziplinierung beschreibt Foucault einen »einzigen Mechanismus«, der den Körper um so gefügiger macht, je nützlicher er ist, und umgekehrt« (ebd.: 176); denn »zu einer ausnutzbaren Kraft wird der Körper nur, wenn er sowohl produktiver wie unterworfen Körper ist« (ebd.: 37).

Die Disziplinarmacht vereint verschiedene institutionelle Praktiken, bildet eine Art Netz von Praktiken, die disziplinierend und normierend auf den Menschen ein- und in den gesamten »Gesellschaftskörper« (Foucault 1987a: 114) hineinwirken. Das Neue an dieser Machtform ist, dass sie versucht, den Körper nicht »als eine unterschiedslose Einheit zu behandeln, sondern ihn im Detail zu bearbeiten; auf ihn einen fein abgestimmten Zwang auszuüben; die Zugriffe auf der Ebene der Mechanik ins Kleinste gehen zu lassen« (Foucault 1994a: 175). Es ist also eine Technologie des Details: Die »Disziplin ist im Grunde der Machtmechanismus, über den wir den Gesellschaftskörper bis hin zum kleinsten Element [...] zu kontrollieren vermögen. Es

handelt sich um Techniken der Individualisierung von Macht« (Foucault 2005f: 233). Die Disziplinarmacht »fabriziert auf diese Weise unterworfene und geübte Körper, fügsame und gelehrige Körper« (Foucault 1994a: 177) und sie macht die Funktion des Subjekts, ein diszipliniertes zu sein, direkt am Körper fest (ebd.).

Wie Foucault in *Überwachen und Strafen* (1994a) ausgearbeitet hat, gibt es zur Durchsetzung der Disziplinarmacht drei typische Mittel, nämlich die hierarchische Überwachung, die normierende Sanktion und die Prüfung. Die Überwachung drückt sich unter anderem in architektonischen Formen und in der Struktur von Funktionsgebäuden aus. So schreibt Foucault, dass »der perfekte Disziplinarapparat [...] derjenige [wäre], der es einem einzigen Blick ermöglichte, dauernd alles zu sehen« (Foucault 1994a: 224). Damit verweist er auf Jeremy Bentham's *Panoptikum*, eine Konzeption des Gefängnisses, in der sich die einzelnen Zellen in einem ausgeleuchteten Rund befinden, in dessen Mitte sich ein Turm befindet, von welchem aus alle Insassen beobachtet werden können. Diese Anordnung ermöglicht eine gleichzeitige Überwachung vieler Menschen durch einen einzigen Überwacher. Dabei wissen die Häftlinge nie, wann sie tatsächlich beobachtet werden, da sie nicht sehen, wo sich der Wärter genau aufhält. Jedoch – und das ist das zentrale Merkmal dieser Form von Macht – ist es jederzeit möglich, dass der ›Blick‹ des Wärters auf sie fällt. Da der Wärter selbst nicht gesehen wird, ist der Machteffekt dieser Anordnung selbst dann gegeben, wenn er gar nicht anwesend ist. Dies hat zur Konsequenz, dass sich das Subjekt permanent selbst auf konformes Verhalten hin überwacht.

Die Disziplinierung der Menschen wird somit durch die Möglichkeit der ständigen Überwachung automatisiert, gleichsam in eine Art Selbstdisziplinierung umgewandelt (zur Gestalt des Panoptikums Foucault 1994a: 251–292). Diese dauerhafte Selbstbeobachtung macht das Panoptikum zur ökonomisch optimalen Anordnung der Macht im Raum.

Jedoch ist die architektonische Ausrichtung, die sich im Panoptikum manifestiert, in anderen Kontexten nicht ausreichend für die Gewährleistung einer lückenlosen und kontinuierlichen Überwachung. Außerdem sollte sich die Überwachung positiv auf die Kräfte und Leistungen der Individuen auswirken, diese also in ihrem Tun nicht hemmen oder einschränken – ein Aspekt, welcher vor allem in der Fabrik zentralen Stellenwert hat. Dies, so beschreibt es Foucault, wurde durch die Aufgliederung der Überwachung möglich, die die zweite Dimension der Überwachung bildet. Dafür ist Personal einzusetzen, welches von den Arbeiter_innen zu unterscheiden ist und Angestellte, Aufseher_innen, Kontrolleure_innen und Vorarbeiter_innen umfasst. Diese sollen »die Arbeiter überwachen, alle Arbeiten besichtigen, den Ausschuss von allen Vorkommnissen unterrichten« (Cournot 1790, zit. n. Foucault 1994a: 226) und darauf achten, »daß nicht ein einziger Sou unnütz ausgegeben werde, daß nicht ein Augenblick des Tages verloren gehe« (Foucault 1994a: 226).

Als weiteres Mittel der Disziplinarmacht führt Foucault die normierende Sanktion an, die das vom Rechtssystem unberücksichtigte Verhalten zu regulieren sucht. »Im Herzen aller Disziplinarsysteme arbeitet ein kleiner Strafmechanismus, der mit seinen eigenen Gesetzen, Delikten, Sanktionsformen und Gerichtsinstanzen so etwas wie ein Justizprivileg genießt« (Foucault 1994a: 230). Verhalten wird somit an einer bestimmten Norm ausgerichtet, und nicht-normkonformes Verhalten wird zu korrigieren bzw. zu bessern versucht. Doch gibt es nebst der Strafe noch weitere Elemente im System der Besserung; beispielsweise kann und soll mit Belohnungen und Ansporn wie auch mit einer hierarchischen Anordnung von Personen nach Rängen, zu welchen man aufsteigen oder auch absteigen kann, gearbeitet werden (ebd.: 232–234). Die vorab definierte Norm fungiert dabei als Richtwert, nach Maßgabe dessen die Individuen miteinander verglichen, voneinander differenziert, hierarchisiert, homogenisiert oder ausgeschlossen werden (ebd.: 236). Die Disziplinarmacht wirkt in Form der normierenden Sanktionen demnach *»normend, normierend, normalisierend«* (ebd., Herv. i. O.), hat den Körper der Subjekte zur Zielscheibe, doch wirkt sie bis in ihre Seelen hinein (Foucault 2005b: 286ff.).

Die Prüfung, das dritte Element der Disziplinarmacht, ist eine Art Kombination aus Überwachung und Sanktion, denn sie setzt eine Überwachung ein, die zugleich klassifiziert und zuordnet als auch gegebenenfalls bestraft. Somit wird es über das Mittel der Prüfung möglich, Individuen voneinander zu differenzieren und als individualisierte Subjekte zu konstruieren. Dabei arbeitet die Prüfung im Verborgenen; *»[i]m Scheinwerferlicht«*, wie Foucault schreibt, stehen hingegen die unterworfenen Subjekte. Denn deren Leistungen und Taten werden verglichen und dokumentiert, in Unterlagen und Akten gespeichert sowie kategorisiert, so dass sie der permanenten Möglichkeit des Gesehenwerdens ausgesetzt sind (ebd.: 244–248). Die einzelne wird dadurch zum Fall: »Der Fall ist das Individuum, wie man es beschreiben, abschätzen, messen, mit anderen vergleichen kann – und zwar in seiner Individualität selbst; der Fall ist aber auch das Individuum, das man zu dressieren oder zu korrigieren, zu klassifizieren, zu normalisieren, auszuschließen hat usw.« (Ebd.: 246)

Es lässt sich also festhalten, dass räumliche und zeitliche Anordnungen, die Kontrollmechanismen sowie die Überwachung von Bewegungen bzw. Tätigkeiten, die Zuweisung zu Positionen und Einteilung in Abschnitte, die Strafe bei Abweichungen und die Belohnung bei Folgsamkeit diskursive und nicht-diskursive Praktiken darstellen, durch welche Individuen diszipliniert und wesentlich geprägt werden.

In seinen Studien macht Foucault deutlich, dass dieser umfassende Kontroll-, Disziplinierungs- und Selbstdisziplinierungsmechanismus nicht auf das Gefängnis beschränkt bleibt, sondern sich zunehmend über die gesamte Gesellschaft ausbreitet und auch in anderen Institutionen wie etwa in Schulen, Kasernen oder Fabriken zum Einsatz kommt:

»Eine umfassende Verallgemeinerung der Disziplinen, die in Benthams Machtphysik zu Protokoll gegeben wird, hat sich im Laufe des klassischen Zeitalters vollzogen. Die Disziplinarinstitutionen haben sich vervielfältigt, ihr Netz ist immer umfassender geworden und immer mehr sind sie aus ihrer Randlage herausgerückt: was einst eine Insel war, ein bevorzugter Platz, eine vorübergehende Maßnahme oder ein besonderes Modell, wird jetzt zur allgemeinen Formel.« (Foucault 1994a: 269)

Foucault umschreibt diese Verästelung der Machttechniken mit dem Begriff der »Mikrophysik« der Macht (ebd.: 178). Die Unterwerfung und die dabei wirkende Macht beinhaltet somit, wie ich oben bereits ausgeführt habe, eine produktive Komponente, da diese die Individuen nicht mehr »von außen« einschränkt, vielmehr bringt Macht Individuen wie auch deren Streben nach Autonomie und nach einer kohärenten Identität erst hervor. Der *Panoptismus* (Foucault 1994a: 251–292) wird so zum Ordnungsprinzip der modernen »Überwachungsgesellschaft« (Foucault 1994a: 278), wie sie Foucault in den Bereichen der Stadtplanung oder der öffentlichen Gesundheitsvorsorge (der »Polizey«) ausmacht. Diese Kontrolle durch Selbstkontrolle und dadurch ein System der umfassenden Überwachung markiert eine wesentliche Regierungs rationalität der westlich-liberalen Gesellschaftsform, die Foucault auch »Disziplinargesellschaft« (Foucault 1994a: 269) nennt. Die Selbstdisziplinierung, die Foucault später auch als »Technologien des Selbst« (Foucault 1993b) fasst, wird so zum zentralen Wirkmechanismus der Disziplinarmacht. Diese Machtform steigert ihre Wirksamkeit also nicht mehr dadurch, dass sie gegen die Autonomie der von ihr Adressierten operiert, sondern viel eher durch die Autonomie der AdressatInnen hindurch. Denn, so bringt etwa Bröckling (2018: 37) die Wirkweise der Disziplinarmacht auf den Punkt: »Man kann zwar gegen einen Sog anschwimmen, und manch einer tut dies auch, aber viel leichter ist es, ihm nachzugeben.«

6.1.4 Genealogie der Macht: Von der Bio-Macht zum Sicherheitsdispositiv

In der Beschäftigung mit der modernen Sexualität modifiziert Foucault dieses Schema durch den Begriff der »Bio-Macht«, welchen er im letzten Kapitel von *Wille zum Wissen* (1987a) einführt. Hier stellt er der disziplinierend-individualisierenden »Unterwerfung der Körper« die administrativ-totalisierende »Kontrolle der Bevölkerung« (ebd.: 167) im Rahmen des Sicherheitsdispositivs zur Seite, wobei der Begriff der »Bio-Macht« durch den Oberbegriff der »Sicherheit« abgelöst wird. Die Machtausübung in Form der »Sicherheit« leitet und führt die Subjekte zu einem bestimmten Verhalten und versucht so, bestimmte Verhaltensformen wahrscheinlicher (und andere unwahrscheinlicher) zu machen:

»[D]as ist also eine ganz andere Technik, die sich abzeichnet: Nicht den Gehorsam der Untertanen im Verhältnis zum Willen des Souveräns erreichen, sondern auf die der Bevölkerung offensichtlich entfernten Dinge Einfluß nehmen, von denen man aber durch das Kalkül, die Analyse und die Reflexion weiß, daß sie effektiv auf die Bevölkerung einwirken können.« (Foucault 2004a: 110–111)

Während die juridische Macht über das Gesetz wirkt und die Disziplinarmacht über polizeiliche, medizinische und psychologische Überwachung und Kontrolle direkt auf die einzelnen Subjekte zugreift, nimmt das Sicherheitsdispositiv über die »Schaffung der Wahrscheinlichkeit« (Foucault 1994b: 255) Einfluss auf das Verhalten der Bevölkerung:

»Die Bevölkerung als politisches Subjekt, als neues, dem juridischen und politischen Denken der vorangegangenen Jahrhunderte absolut fremdes, kollektives Subjekt [...] ist hier im Begriff, in ihrer Komplexität, mit ihren Zäsuren zutage zu treten. Sie sehen bereits, daß sie ebenso als Objekt zutage tritt, das heißt als das, auf das, gegen das man die Mechanismen lenkt, um eine bestimmte Wirkung auf sie zu erzielen [wie als] Subjekt, da sie es ja ist, von der man verlangt, sich in dieser oder jener Art zu verhalten.« (Foucault 2004a: 70)

Somit entfaltet diese Form der Macht ihre Wirkung indirekt, da sie über die Herstellung einer bestimmten Normalität das Verhalten der Menschen zu steuern sucht, ohne auf dieses direkten Einfluss auszuüben. Denn das Sicherheitsdispositiv nimmt über die »Rationalisierung des Zufalls und der Wahrscheinlichkeiten« (ebd.: 93) Einfluss auf die Umgebung eines bestimmten Ereignisses oder eines Raumes und sucht so Antworten auf eine (politische) Realität. Dementsprechend operiert das Sicherheitsdispositiv über den Mechanismus der Normalisierung.⁴ »Das Normale kommt als erstes, und die Norm leitet sich daraus ab« (Foucault 2004a: 98). Die Normalisierung strebt also ein »optimales Mittel innerhalb einer Bandbreite von Variationen« an (Lemke et al. 2010: 13–14).

Verdeutlicht hat Foucault dies anhand des historischen Beispiels des Umgangs mit der Pockenepidemie und wie sich dieser Umgang über den Zeitraum des 17., 18. und 19. Jahrhunderts verändert hat (Foucault 2004a: 90–121). Während die Disziplinarmechanismen noch darauf ausgerichtet waren, die Übertragungsrate des

4 Diese machttheoretische Erweiterung führt auch zu einer begrifflichen Präzisierung bei Foucault: Noch in *Der Wille zum Wissen* (1987a) und in *Überwachen und Strafen* (1994a) bezeichnet Foucault die Wirkweise der Disziplin als »Normalisierung«. In den Gouvernementalitätsvorlesungen ersetzt er den Begriff der »Normalisierung« durch den der »Normation« und hebt auf diese Weise hervor, dass die Grundlage der Normation die Norm und nicht »das Normale« ist (Foucault 2004a: 90). Fortan fasst er die Wirkweise des Sicherheitsdispositivs unter dem Konzept der »Normalisierung«.

Pockenvirus zu minimieren und darum die Kranken bei sich zuhause zu behandeln und disziplinär unter Quarantäne zu stellen, greifen die Mechanismen der neuen Regierungskunst, also die Sicherheitstechnologien, auf ein Wissen in Form von Statistiken zurück. Auf diese Weise werden bestimmte »Gefahrenzonen« eruiert, die normalisiert werden sollen. Beim Pockenvirus hatte sich gezeigt, dass Kinder unter drei Jahren besonders häufig daran erkranken und sterben. Folglich wurden Präventivimpfungen eingesetzt, um diese Sterblichkeitsrate dem Mittelwert der restlichen Bevölkerung anzunähern. Die Impfung sollte somit die hohe Sterblichkeitsrate bei Kindern an die niedrigere der Erwachsenen angleichen (ebd.: 94–97).

Auch in seinen Studien zu Phänomenen wie Geisteskrankheit, Strafprozeduren, zur Entstehung der Wissenschaftsdisziplin oder auch zu sexuellen Moralvorstellungen hat Foucault sich überwiegend mit gesellschaftlichen Exklusionsprozessen auseinandergesetzt und aufgezeigt, dass es eben diese sind, welche die in einer bestimmten Gesellschaft und zu einer gewissen Zeit geltenden Normalitätsvorstellungen und die damit einhergehenden Subjektivierungsweisen bestimmen. Vorstellungen des »Normalen« sind keinesfalls statisch und ahistorisch, sondern werden durch die jeweiligen Praktiken und Diskurse ihrer Zeit erzeugt. Diese Diskurse und Praktiken wiederum bedingen die zu einer bestimmten Zeit wirkenden gesellschaftlichen Exklusionsmechanismen, woraus deutlich wird, dass man sich eben diesen Diskursen bzw. diesen »sozialen Wissensbeständen durch die Zeit« (Jäger/Jäger 2007: 23) zuwenden muss, will man institutionelle Veränderungen verstehen.

Doch löst das Sicherheitsdispositiv die juridischen und disziplinarischen Mechanismen nicht vollständig ab. Bei den verschiedenen Machtmechanismen handelt es sich vielmehr um eine »Serie komplexer Gefüge« (Foucault 2004a: 22), bei der sich mit der Zeit vor allem »die Dominante oder genauer das Korrelationssystem zwischen den juridisch-rechtlichen Mechanismen, den Disziplinarmechanismen und den Sicherheitsmechanismen« (Foucault 2004a: 23) verändert und dann jeweils korrespondierende Regierungs- und Machttechniken bedingt. »In Wirklichkeit haben wir es mit einem Dreieck zu tun: Souveränität, Disziplin und gouvernementale Verwaltung – eine gouvernementale Verwaltung, deren Hauptzielscheibe die Bevölkerung ist und deren wesentliche Mechanismen die Sicherheitsdispositive sind« (ebd.: 161). Oder einfacher ausgedrückt: »Jede Regierungsform umfasst sowohl souveräne, disziplinäre und regulatorische Elemente« (Saar 2007: 28).

Es geht also darum, die Macht in ihrer allgegenwärtigen Dynamik zu lokalisieren, welche sich zwar auch in Institutionen oder Gesetztestexten manifestiert, doch nicht als Privileg herrschender Gruppen zu konzipieren ist, sondern als allgegenwärtige, lokale, performative Macht, die in menschlichen Beziehungen existiert. Macht entfaltet ihre Funktionsweisen daher an allen gesellschaftlichen Orten, operiert oftmals versteckt und durchfließt die Individuen und ihre Körper. »Die Macht ist der Name, den man einer komplexen strategischen Situation in einer Ge-

sellschaft gibt« (Foucault 1987a: 114), bringt Foucault sein Machtverständnis auf den Punkt.

Foucault verdeutlicht, dass das Subjekt nicht losgelöst von den Machtbeziehungen und kulturellen Wissensformen, sondern nur in seiner Verwobenheit in Macht-/Wissensbeziehungen zu analysieren ist. Denn Machtbeziehungen entfalten ihre Wirkung nur, wenn es ihnen gelingt, einen »wahren Diskurs« (Foucault 1977: 75) zu produzieren und diesen zirkulieren zu lassen. Macht ist also unauflösbar mit Wissen verknüpft, und dies sowohl in den diskursiven wie auch in den nicht-diskursiven Praktiken. Und es ist genau diese Verknüpfung von staatlicher Macht mit dem Anspruch auf Wahrheit, die den Blick auf die Individuen und deren Konstituierung lenkt. Entsprechend bringen alle diese Machtwirkungen erst das moderne Subjekt hervor und führen es, so könnte man aus einer feministischen Perspektive argumentieren, »zu einem ›weiblichen‹ oder ›männlichen‹ Selbstverhältnis, einer geschlechtsspezifischen Lebens- und Denkweise sowie geschlechtlichen Körper- und Sexualitätsverhältnissen« (Bargetz/Ludwig/Sauer 2015: 20).

6.1.5 Macht-Wissen-Nexus

Welche Funktion kommt nun aber dem vielzitierten »Macht-Wissen-Nexus« (Foucault 1992a: 34) in der Foucault'schen Machtanalytik und bei der Formierung und Lenkung der Subjekte zu? Wie Foucault in *Die Ordnung der Dinge* (1971) auf Basis seiner umfangreichen Analyse der westlichen Wissenschaften verdeutlicht hat, bildet das Wissen über Subjekte eine Ordnung, in der die Subjekte denken, sprechen und handeln können. Dabei begreift Foucault Macht und Wissen als sich wechselseitig konstituierend.

»[D]ie Weltgesellschaft produziert ständig Wahrheitseffekte. Man produziert Wahrheit. Diese Wahrheitsproduktionen lassen sich nicht von der Macht und den Machtmechanismen trennen, denn einerseits ermöglichen und induzieren Machtmechanismen die Produktion von Wahrheiten, andererseits hat die Produktion von Wahrheit auch Machteffekte mit bindender Wirkung für uns. Für diese Beziehung zwischen Wahrheit und Macht, zwischen Wissen und Macht interessiere ich mich.« (Foucault 2003a: 521)

Für Foucault gibt es keine Machtbeziehung, »ohne dass sich ein entsprechendes Wissensfeld konstituiert, und kein Wissen, das nicht gleichzeitig Machtbeziehungen voraussetzt und konstituiert« (Foucault 1994a: 39). Folglich produziert Macht nicht nur Wissen bzw. ein je spezifisches Wahrheitsregime, sondern Wissen und Macht bedingen sich gegenseitig und nehmen somit direkt Einfluss aufeinander.

»Die Beziehungen, Strategien und Technologien der Macht, die uns konstituieren, uns durchqueren und ausmachen, sind von Formationen des Wissens und der Wahrheit begleitet, die sie ermöglichen und produzieren und die unentbehrlich für sie sind, um sich als evident und naturgegeben zu verfestigen und sich damit zugleich unsichtbar zu machen.« (Foucault 1978: 10)

Wissen selbst ist also immer auch ein Machteffekt, »das Produkt von sozialen Spielregeln, die bestimmte Aussagen als wahr anerkennen und andere eben nicht« (Bröckling 2018: 36).

Diesem als untrennbar verstandenen Zusammenhang von Machtbeziehungen und Wissensformationen gilt spätestens seit den 1970er-Jahren Foucaults Interesse:

»Denn nichts kann als Wissenselement auftreten, wenn es nicht mit einem System spezifischer Regeln und Zwänge konform geht – etwa mit dem System eines bestimmten wissenschaftlichen Diskurses in einer bestimmten Epoche, und wenn es nicht andererseits, gerade weil es wissenschaftlich oder rational oder einfach plausibel ist, zu Nötigungen und Anreizungen fähig ist. Umgekehrt kann nichts als Machtmechanismus funktionieren, wenn es sich nicht in Prozeduren und Mittel-Zweckbeziehungen entfaltet, welche in Wissenssystemen fundiert sind.« (Foucault 1992a: 33)

In *Überwachen und Strafen* (1994a) zeigt Foucault genau diese Doppelperspektive von Wissen und Macht. Er erläutert den Kontext für die Analyse der Gefängnissysteme und macht dabei deutlich, dass es verkürzt wäre, das Gefängnis bloß als institutio-nellen Effekt und als Instrument zur Exklusion der Straffälligen zu begreifen. Vielmehr ist es Teil einer besonderen Machtstrategie, denn »das Gefängnis integriert, reinigt, recycelt soziale Strategien der Macht« (Nigro 2015: 28).

Die Entwicklung der Humanwissenschaften ist für Foucault in diesem Zusam-menhang ausschlaggebend. Denn durch Diskurse über Verbrecher, Wahnsinnige, Sexualität war es möglich, die Menschen zu analysieren und sie den Ergebnissen entsprechend in ›Normale‹ und ›Anormale‹ einzuteilen und nach den jeweiligen »Regeln der Kunst« (Bourdieu 2001) zu institutionalisieren. So wird durch den Diskurs und das Wissen eine Norm postuliert und das Regieren der Bevölkerung überhaupt erst möglich. Der Staat nimmt also auf spezifische Vorstellungen, auf ein spezifisches Wissen über Delinquenz, über Weiblichkeit und Männlichkeit, über Krankheit und Wohlstand, über Familie und (heterosexuelle) Liebe und Verantwor-tung Einfluss, das die Subjekte in – auch vergeschlechtlichte – Selbsttechnologien übersetzen. Erst durch diese Vorstellungen, dieses spezifische und geschlechtliche Wissen wird es möglich, »die Geburtenrate oder die Bevölkerungsströme zu stimulieren, indem sie sie in diese oder jene Region oder zu irgendeiner bestimmten

Tätigkeit lenken«, »ohne daß die Leute es allzu sehr bemerken« (Foucault 2004a: 158).

Die Beispiele der Geburtenrate, der Pockenbekämpfung oder auch der Stadtplanung zeigen einleuchtend, dass Foucault das Konzept des Macht-Wissen-Komplexes als an historisch spezifische Gegebenheiten gebunden auffasst. Wissen schreitet also nicht einer linearen Logik entsprechend voran, sondern ist durch Brüche und Diskontinuitäten einem steten Wandel unterworfen und wird durch das Auftauchen von Praktiken, Institutionen und Denkmustern beeinflusst und verändert (vgl. auch Lemke 1997: 39–44). Daher gibt es für Foucault auch keine universelle Wahrheit, sondern diese ist stets einem historischen Wandel unterworfen. Solche ›Wahrheitsregime‹ sind immerzu mit Herrschaftssystemen verflochten und müssen folglich als Mechanismen der Unterwerfung und der Subjektivierung betrachtet werden. So mit verändert sich historisch und kulturell der Kontext, in dem Subjekte gedacht und konstituiert werden.

In seinen Vorlesungen über *Die Regierung der Lebenden* (2014) macht Foucault diese Verbindung explizit, wenn er über »die Regierung der Menschen durch die Manifestationen der Wahrheit in Form der Subjektivität« spricht (Foucault 2014: 118) – einer Subjektivität, die, auch wenn es Foucault so nicht erläutert hat, immer auch vergeschlechtlicht ist.

Die engmaschige Verbindung zwischen Macht und Wissen zeigt sich an einem weiteren Konzept Foucaults, dem Dispositiv. Mit diesem Begriff beschreibt er die gegenseitige Durchdringung von diskursiven und nicht-diskursiven Praktiken:

»Was ich unter diesem Titel festzumachen versuche, ist [...] ein entschieden heterogenes Ensemble, das Diskurse, Institutionen, architekturelle Einrichtungen, reglementierende Entscheidungen, Gesetze, administrative Maßnahmen, wissenschaftliche Aussagen, philosophische, moralische und anthropologische Lehrsätze, kurz: Gesagtes ebenso wie Ungesagtes umfasst. Das Dispositiv selbst ist das Netz, das zwischen diesen Elementen geknüpft werden kann.« (Foucault 1978: 29)

Diese Verbindung aus Macht und Wissen im Dispositiv verdeutlicht also, dass der Begriff der Macht den Begriff des Wissens nicht ablöst, sondern ihm eine spezifische Funktion zuweist: »Wissen und Wahrheit haben eine konstitutive Funktion in der Herstellung und Aufrechterhaltung einer sozialen Ordnung, die immer von einer bestimmten, stets neu hergestellten epistemischen Ordnung begleitet und unterstützt wird« (Saar 2007: 27). Foucault versteht das Dispositiv somit als »eine Art von [...] Formation, deren Hauptfunktion zu einem gegebenen historischen Zeitpunkt darin bestanden hat, auf einen Notstand (urgence) zu antworten. Das Dispositiv hat also eine vorwiegend strategische Funktion« (Foucault 1978: 119–120). Doch hält es auch als »Machtbeziehungsgebündel« (Lorey 1999: 94) entsprechend der herrschen-

den Ordnung, die immer auch eine Geschlechterordnung ist, die verschiedenen Elemente der sozialen Ordnung zusammen und stabilisiert ihre Korrelationen.

Gleichwohl dürfen Dispositive nicht als »Infrastruktur« der Produktion von Diskursen (Keller 2005) missverstanden oder auf ihre Funktion der Koppelung von diskursiven und nicht-diskursiven Praktiken reduziert werden (Bührmann/Schneider 2008). Vielmehr beschreibt das Konzept des Dispositivs »kontextbezogene Machtkonstellationen« (Sauer 1999a), die bestimmte soziale (und rechtliche) Arrangements und damit Formen der Subjektivierung ermöglichen und andere wiederum unterbinden. Indem sie eine Richtung anzeigen und Schwerpunkte setzen, sind Dispositive veränderbar und verschieben sich permanent, indem sie auf Widerstände stoßen (ausführlich dazu auch Sauer 2001).

Der Fokus auf die Wechselbeziehungen zwischen Macht und Wissen, die historische Typologie der Macht wie auch die prozesshafte Betrachtung des Politischen lenken die Aufmerksamkeit nun unweigerlich auf die Frage nach dem Staat, der Politik und wie Regieren in dieser Konstellation zu begreifen ist.

6.2 Regierung als Praxis: Die Genealogie des liberalen Staates

Der Staat und die staatliche Macht, so stellte Foucault in seinen beiden Vorlesungsreihen Ende der 1970er-Jahre fest, konnten im modernen Liberalismus nur durch »Gouvernementalisierung« überleben. Dazu Foucault (2004a: 163–164):

»Schließlich glaube ich, dass man unter Gouvernementalität [...] das Ergebnis des Vorgangs verstehen sollte, durch den der Gerechtigkeitsstaat des Mittelalters, der im 15. und 16. Jahrhundert zum Verwaltungsstaat geworden ist, sich Schritt für Schritt ›gouvernementalisiert‹ hat. [...] Diese Gouvernementalisierung des Staates ist das Phänomen gewesen, das es dem Staat ermöglicht hat, zu überleben. [...] Wir leben im Zeitalter der Gouvernementalität.«

Zugleich avanciert der Begriff des Regierens zum methodischen Leitfaden, welchen Foucault im weiteren Verlauf auf zahlreiche Bereiche, wie beispielsweise auf den Wahnsinn, die Delinquenz oder auf die Sexualität, angewendet hat. Regieren orientierte sich seit der Gouvernementalisierung des Staates am Leben der Menschen, am Gesellschaftskörper. Dieses Regieren weitet sich auf alle denkbaren Aktivitäten und Handlungsfelder aus und umfasst ein breites Set an Mikopraktiken. Dieses Set enthält normalisierende wie auch disziplinierende, sanktionierende, ermächtigende oder präventive Verfahren bzw. Technologien; allesamt Verfahren, welche das »Führen der Führungen« (Foucault 1994b: 255) ermöglichen sollen. Denn »›Führung‹ ist aus diesem Blickwinkel zugleich die Tätigkeit des ›Anführrens‹ anderer [...] und die Weise des Sich-Verhaltens in einem mehr oder weniger offenen Feld von

Möglichkeiten. [...] Regieren heißt in diesem Sinne, das Feld eventuellen Handelns der anderen zu strukturieren »(ebd.).

Wie ich vorhin bereits in den Ausführungen zum Dispositiv-Begriff erklärt habe, wendet Foucault selbst den Begriff des Regierens, oder vielmehr der Regierungs-technologien, im Rahmen seiner Untersuchung des modernen Selbst auf eine Vielzahl von Institutionen an – angefangen bei Gefängnissen über das Krankenhaus bis zum Arbeitsplatz. Diese Institutionen in einer speziell »technologischen« (Rose 2000a: 10) Form zu begreifen, erlaubt es ihm wiederum, sie als Kumulat von Praktiken aufzufassen, welche bestimmte Annahmen und Ziele in Bezug auf die Menschen, die sie beleben, ins Spiel bringen.

Diese Annahmen, so der britische Sozialtheoretiker und bekannte Foucault-Interpret Nikolas Rose,

»sind im Design des institutionellen Raums verkörpert, den Arrangements der institutionellen Zeit und Aktivität, den Prozeduren der Belohnung und Strafe, und der Arbeit des Systems von Normen und Urteilen. Man kann sie als ›technologisch‹ begreifen in dem Sinn, daß sie eine kalkulierte Abstimmung menschlicher Aktivität unter der Ägide praktischer Rationalität verfolgen, die auf bestimmte Ziele gerichtet ist. Sie versuchen gleichzeitig bestimmte Fähigkeiten von Individuen zu maximieren und andere zu beschränken, in Übereinstimmung mit bestimmten Wissensformen (Medizin, Psychologie, Pädagogik) und mit bestimmten Zielen (Verantwortung, Disziplin, Fleiß).« (Ebd.)

Daraus wird deutlich, dass diese (politischen) Technologien »einen Komplex von praktischen Verfahren, Instrumenten, Programmen, Kalkulationen, Maßnahmen und Apparaten [bezeichnen], der es ermöglicht, Handlungsformen, Präferenzstrukturen und Entscheidungsprämissen von Akteuren im Hinblick auf bestimmte Ziele zu formen und zu steuern« (ebd.: 56). Macht wirkt als Netz, das »die Körper durchdringt, Dinge produziert, Lust verursacht, Wissen hervorbringt, Diskurse produziert« (Foucault 1978: 35). Die Macht operiert also durch die Subjektivität. So argumentiert auch Rose (2000a: 9), wenn er schreibt:

»Wir denken Macht oft in Bezug auf Beschränkungen, die Subjektivität dominieren, verweigern und unterdrücken. Foucault dagegen analysiert Macht nicht als Negation von Vitalität und Möglichkeiten der Individuen, sondern als Schaffung, Formung und Verwendung von Menschen als Subjekte. Macht arbeitet durch, nicht gegen, Subjektivität.«

Machtbeziehungen können somit unter dem Blickwinkel von Führungen untersucht werden, wodurch Selbsttechnologien zu einem Grundprinzip moderner Staatlichkeit avancieren. Der Staat ist aus dieser Perspektive keine Universalie, sondern ist »in seinem Überleben und [...] in seinen Grenzen nur von den allgemei-

nen Taktiken der Gouvernementalität her« greifbar (Foucault 2004a: 164). Und erst wenn die Gouvernementalität, also die Rationalitätsformen, die den Staat hervorbringen, zur »reflektierte[n] Praxis der Menschen« werden (ebd.: 359), erst wenn der Staat »in das Feld der Praxis und des Denkens der Menschen eintritt« (ebd.), bildet sich eine historisch spezifische Form des Staates heraus. Der Staat muss also als Resultat oder als Effekt von Praxen begriffen werden – so dass Staatlichkeit und Regieren im Foucault'schen Sinne eben auch nur durch die Betrachtung der Praktiken des Regierens und Führens analysierbar werden (Foucault 2004a: 513). Subjektkonstitution wird durch die gubernementalitätstheoretische Linse als »Effekt eines Verhältnisses, das das Subjekt zur staatlichen Führungsweise aufbaut« (Ludwig 2011: 123), theoretisierbar.

6.2.1 Macht und Herrschaft im Lichte der Freiheit

Hervorzuheben ist zudem, dass Foucault, anders als in seinen früheren Schriften, anhand des Begriffs des Regierens eine entscheidende theoretische Präzisierung vornimmt und nun analytisch zwischen Herrschaft und Macht differenziert:

»Man muß zwischen Machtbeziehungen als strategischen Spielen zwischen Freiheiten [...] und Herrschaftszuständen unterscheiden, die das sind, was man üblicherweise Macht nennt. Und zwischen beiden, zwischen den Spielen der Macht und den Zuständen der Herrschaft, gibt es Regierungstechnologien.« (Foucault 1985: 26)

Die Regierungstechnologien gehen über den spontanen und unregulierten Charakter der strategischen Spiele der Macht hinaus, sind jedoch instabiler und flexibler als Herrschaftszustände. Der Zustand der Herrschaft, so Foucault, tritt dann ein, wenn Machtbeziehungen erstarren und sich als unveränderlich erweisen. Herrschaft ist somit die interne Grenze der Macht oder vielmehr die Verfestigung von Machtbeziehungen:

»Die Analyse der Machtbeziehungen [...] stößt manchmal auf etwas, das man als Herrschaftstatsache oder Herrschaftszustände bezeichnen kann, in denen die Machtbeziehungen, anstatt veränderlich zu sein und den verschiedenen Mitspielern einer Strategie zu ermöglichen, sie zu verändern, vielmehr blockiert und erstarrt sind. Wenn es einem Individuum oder einer gesellschaftlichen Gruppe gelingt, ein Feld von Machtbeziehungen zu blockieren, sie unbeweglich und starr zu machen und jede Umkehrung der Bewegung zu verhindern – durch den Einsatz von Instrumenten, die sowohl ökonomischer, politischer oder militärischer Natur sein mögen –, dann steht man vor etwas, das man als einen Herrschaftszustand

bezeichnen kann. Gewiss existieren in einem solchen Zustand die Praktiken der Freiheit nicht oder nur einseitig oder sind äußerst eingeschränkt und begrenzt.« (Foucault 2005e: 878)

Weiter zeichnen sich diese Regierungspraktiken dadurch aus, dass sie eng mit den Techniken der Selbstformierung verbunden sind:

»Man muß die Wechselwirkung zwischen diesen beiden Technikformen – Herrschaftstechniken und Selbsttechniken – untersuchen. Man muß die Punkte analysieren, an denen die Herrschaftstechniken über Individuen sich der Prozesse bedienen, in denen das Individuum auf sich selbst einwirkt. Und umgekehrt muß man jene Punkte betrachten, in denen die Selbsttechnologien in Zwangs- oder Herrschaftsstrukturen integriert werden.« (Foucault 1993a: 203–204; zit.n. Lemke 2001a: 119)

Besonders deutlich wird in diesem Textauszug Foucaults Konzeption des liberalen Staates, welche er unter der Formel des ›Führens der Führungen‹ fasst. Im Kern bringt das Konzept die Möglichkeit, Menschen in ihrer Lebensführung zu steuern, mit dem Gedanken der Selbstführung zusammen und eröffnet so einen erweiterten Analysezugang. Foucault zufolge »eignet sich ein Begriff wie *Führung* [vielleicht] gerade kraft seines Doppelsinns gut dazu, das Spezifische an den Machtverhältnissen zu erfassen« (Foucault 1994b: 255).

Regierung kann somit als »Kontaktpunkt, an dem die Form der Lenkung der Individuen durch andere mit der Weise ihrer Selbstführung verknüpft ist« (Foucault 1993a: 203–204; zit.n. der Übersetzung von Lemke; in: Lemke/Krasmann/Bröckling 2000: 29) gefasst werden.

Somit sind Veränderungen von Foucaults Auffassung moderner Subjektkonstitution eng verbunden mit der in den Gouvernementalitätsvorlesungen vorgenommenen Erweiterung seines Machtverständnisses. »Macht«, so heißt es dort,

»wird nur auf ›freie Subjekte‹ ausgeübt und nur sofern diese ›frei‹ sind. Hierunter wollen wir individuelle oder kollektive Subjekte verstehen, vor denen ein Feld von Möglichkeiten liegt, in dem mehrere ›Führungen‹, mehrere Reaktionen und verschiedene Verhaltensweisen statthaben können. Dort wo die Determinierungen gesättigt sind, existiert kein Machtverhältnis; die Sklaverei ist kein Machtverhältnis, wenn der Mensch in Eisen gekettet ist (da handelt es sich um ein physisches Zwangsverhältnis), sondern nur dann, wenn er sich bewegen und im Grenzfall entweichen kann.« (Foucault 1994b: 255–256)

Freiheit im Sinne von »mehreren Verhaltens-, Reaktions- oder Handlungsmöglichkeiten« (ebd.: 2005b: 287) fungiert gewissermaßen als Existenzbedingung von Re-

gierung und Macht und bezeichnet ein je spezifisches »Verhältnis zwischen Regierenden und Regierten« (Foucault 2004b: 97).

»Im Rahmen neoliberaler Gouvernementalität signalisieren Selbstbestimmung, Verantwortung und Wahlfreiheit nicht die Grenze des Regierungshandelns, sondern sind selbst ein Instrument und Vehikel, das Verhältnis der Subjekte zu sich selbst und zu den anderen zu verändern« (Lemke/Krasmann/Bröckling 2000: 29).

In diesem Sinne bedeutet zu regieren, dass solche Kontaktpunkte, in denen sich Selbst- und Fremdführung verbinden (lassen), erst ausfindig zu machen sind, diese dann auszubauen und/oder zuallererst herzustellen sind. Regierung fokussiert somit nicht in erster Linie auf die Unterdrückung von Subjektivität, sondern vielmehr auf die Anschlussstellen zwischen den Technologien der Herrschaft und den Formen der Selbstführung.

»Sie [die Regierung] ist ein Ensemble von Handlungen in Hinsicht auf mögliche Handlungen; sie operiert auf dem Möglichkeitsfeld, in das sich das Verhalten der handelnden Subjekte eingeschrieben hat: sie stachelt an, gibt ein, lenkt ab, erleichtert oder erschwert, erweitert oder begrenzt, macht mehr oder weniger wahrscheinlich [...] aber stets handelt es sich um eine Weise des Einwirkens auf ein oder mehrere handelnde Subjekte [...]. Ein Handeln auf Handlungen.« (Foucault 1994b: 255)

Nochmals macht Foucault deutlich, dass sich das Regieren von Individuen und Kollektiven nicht auf staatliches Handeln reduzieren lässt, sondern sich auf ein Spektrum unterschiedlicher Praxisfelder bezieht, das neben der Führung von Staaten beispielsweise die Lenkung der Familie, von Kindern, Kranken oder von Seelen und schließlich auch die »Leitung seiner selbst« (Foucault 2004a: 135) umfasst. Das heißt, Macht entsteht aus dem Zusammenspiel aller Kräfte einer Gesellschaft und kann nicht auf das Auferlegen von Gesetzen und Strafen reduziert werden.

Wie Technologien der Macht auf eine spezifische, feine Weise produktiven Einfluss auf die Konstitution von Subjektivität nehmen und welche Formen von Subjektivität dabei produziert werden, werde ich im folgenden Abschnitt näher beleuchten.

6.2.2 Subjektivierung als Effekt staatlicher Regierung

Der Regierungsbegriff eröffnet Foucaults Denken die Möglichkeit, das Subjekt als diskursstrategisch geformtes und durch eigenes Handeln konstituiertes zu konzipieren. Lag der Fokus in *Überwachen und Strafen* (1994a) noch auf den Techniken, mit denen das Subjekt produziert wird, ergänzt Foucault bereits in den Gouvernemen-

talitätsvorlesungen und noch deutlicher in den kurz nach seinem Tod erschienenen Bänden *Der Gebrauch der Lüste* (1986) und *Die Sorge um sich* (1989) seine Frage nach den Regierungstechniken um die Techniken, mit denen sich das Subjekt selbst produziert. Foucaults Analytik dieser Selbstregierung der Individuen, der sogenannten »Selbsttechnologien«, reicht bis in die Antike zurück. Er thematisiert darin die Konstitution des ethischen Subjekts als »Kultur seiner selbst« (Foucault 1989: 62), worunter er eine »Intensivierung des Selbstbezuges, durch den man sich als Subjekt seiner Handlungen konstituiert« (ebd.: 57), versteht.

Am Beispiel der Lebensführung in Gesellschaften der Antike untersucht er, wie die Individuen auf sich selbst einwirken. Seine eingehenden Studien zu den Selbstführungskünsten der Antike ließen ihn zu dem Schluss kommen, dass es in allen Gesellschaften neben den Techniken der Produktion, den Techniken der Kommunikation sowie den Herrschaftstechniken auch »Technologien des Selbst« gibt,

»die es den Individuen ermöglichen, mit eigenen Mitteln, bestimmte Operationen mit ihren eigenen Körpern, mit ihren eigenen Seelen, mit ihrer eigenen Lebensführung zu vollziehen, und zwar so, daß sie sich selber transformieren, sich selber modifizieren und einen bestimmten Zustand von Vollkommenheit, Glück, Reinheit, übernatürlicher Kraft erlangen.« (Foucault 1984: 35–36)

Weiter, so Foucault, soll sich das Individuum als »Herr-Subjekt seines Verhaltens konstituieren, das heißt, sich [...] zum geschickten Führer des Selbst machen« (Foucault 1986: 178). Damit impliziert er in seinen Untersuchungen zu den historischen Selbstverhältnissen keine Dichotomie von Individuum und Gesellschaft, sondern richtet seine Perspektive darauf, wie sich die Menschen zu den gesellschaftlichen Verhältnissen verhalten können. Er kommt zu dem Schluss, dass dieses spezielle Konstitutionsverhältnis sowohl ein Verhältnis zur äußeren Wirklichkeit als auch ein bestimmtes Selbstverhältnis umfasst. Somit wird deutlich, dass das Subjekt nicht nur Ausdruck eines Selbstbewusstseins ist; viel eher ist Subjektivität als »nur eine der gegebenen Möglichkeiten zur Organisation eines Selbstbewusstseins« (Foucault 2005d: 871) zu verstehen.

Es war also nicht nur sein Machtbegriff, den Foucault in seiner späten Werkphase erweiterte, sondern auch sein Verständnis moderner Subjektkonstitution. Foucaults »Genealogie des modernen Staates« kann demnach zugleich als eine »Geschichte des Subjekts« (Foucault 2004a: 508 bzw. 268) gelesen werden. Nach Foucaults retrospektiver Selbstreflexion aus den 1980er-Jahren war für ihn die theoretische Erfassung der modernen Subjektkonstitutionen bereits für frühere Arbeiten erkenntnisleitend. In *Subjekt und Macht* (2005b) schreibt Foucault rückblickend, dass es in seinem gesamten Werk weniger darum gegangen sei, »Machtprägnante zu analysieren [...], [v]ielmehr [habe er sich] um eine Geschichte der verschiedenen Formen der Subjektivierung des Menschen in unserer Kultur bemüht« (ebd.: 269).

Das »umfassende Thema« seiner Arbeit sei also »nicht die Macht, sondern das Subjekt« gewesen (ebd.: 270).

Die Geschichte des Subjekts muss laut Foucault als veränderlich – als Geschichte verschiedener Subjektivierungsformen und -techniken – begriffen werden. Das Subjekt ist jedoch nicht nur in Machtverhältnisse verstrickt, sondern wird von diesen auch erst hervorgebracht. »In Wirklichkeit ist die Macht produktiv, und sie produziert Wirkliches. Sie produziert Gegenstandsbereiche und Wahrheitsrituale: das Individuum und seine Erkenntnis sind Ergebnisse dieser Produktion« (Foucault 1994a: 250).

Foucault macht dieses historische Apriori der Subjektivierungsweisen bereits in *Die Ordnung der Dinge* (1971) deutlich und erläutert:

»Vor dem Ende des achtzehnten Jahrhunderts existierte der *Mensch* nicht. [...] Er ist eine völlig junge Kreatur, die die Demiurgie des Wissens eigenhändig vor noch nicht einmal zweihundert Jahren geschaffen hat. Er ist aber so schnell gealtert, daß man sich leicht vorgestellt hat, daß er während Tausenden von Jahren im Schatten den Moment seiner Beleuchtung erwartet hat, in dem er schließlich bekannt wurde.« (Foucault 1971: 373)

Folglich werden Subjekte nicht als dem Sozialen vorgängige Referenzpunkte oder abgeschlossene Entitäten, sondern als stets im Werden begriffen.

Damit ist auch der Theoriebaustein aus dem Foucault'schen Repertoire angesprochen, welcher für meine Untersuchung besonders interessant ist: seine Konzeption von Subjektivierung unter dem Einfluss von historisch dynamischen Machtformationen. Das moderne Subjekt ist nach Foucault das Produkt einer zweifachen Unterwerfung: »Das Wort *Subjekt* hat einen zweifachen Sinn: vermittels Kontrolle und Abhängigkeit jemandem unterworfen sein und durch Bewußtsein und Selbsterkenntnis seiner eigenen Identität verhaftet sein« (Foucault 1994b: 246–247; Herv. i. O.). Durch spezifische Regierungstechniken soll also eine bestimmte Form von Subjektivität durch (Selbst-)Führung hervorgebracht werden. Bröckling et al. (2000: 29) beschreiben den Fluchtpunkt des Foucault'schen Regierungsbegriffs wie folgt:

»Regierung im Sinne von Foucault bezieht sich somit nicht in erster Linie auf die Unterdrückung von Subjektivität, sondern vor allem auf ihre ›(Selbst-)Produktion‹, oder genauer: auf die Erfindung und Förderung von Selbsttechnologien, die an Regierungsziele gekoppelt werden können.«

Mit anderen Worten: Foucault umreißt mit dem Begriff der Regierung das Feld post-disziplinärer und post-souveräner oder eben ›liberal‹ genannter Regierungskunst, welche zwar nicht frei von souveränen und disziplinierenden Machtformen ist, je-

doch primär auf Technologien der Selbstführung abstellt. Seine Gouvernementalitätstheorie verdeutlicht, dass die Konstitution von Regierungstechnologien in direkter Verbindung mit Techniken der Selbstregierung steht. Diese zielen darauf ab, die Individuen dazu zu veranlassen, sich selbst als gut regierte Individuen hervorzu bringen. Mit dieser Strategie, und dies ist grundlegend für meine weiteren Überlegungen, gerät die aktive Selbstbezugnahme der Individuen als Einsatzort der Macht ins Visier.

Allerdings umfassen diese Selbsttechnologien ein breites Spektrum von Möglichkeiten, wie Menschen auf sich selbst einwirken. Das führt wiederum dazu, dass die formierende Kraft von diskursiven Praktiken immer unabgeschlossen bleibt und somit nie zu einer vollständigen Determinierung werden kann. Der Regierungsbe- griff eröffnet dem ethischen Spätwerk Foucaults somit die Möglichkeit, das Subjekt als diskursstrategisch geformtes und durch eigenes Handeln konstituiertes zu konzipieren und folglich der Frage nachzugehen, wie sich widerständiges Handeln aus einer gubernementalitätstheoretischen Perspektive denken lässt. Und genau dieser Frage wende ich mich im nächsten Abschnitt zu.

6.2.3 Widerständige Praktiken aus Sicht des späten Foucault: Die Konstitution des Subjekts durch Selbstpraktiken

Wie ich bezogen auf Foucaults Verschiebung seines analytischen Schwerpunkts in seinem Spätwerk gezeigt habe, eröffnet er mit seinen Untersuchungen zur antiken und christlichen Ethik die Möglichkeit, eine »widerständige Subjektivität« (Lemke 1997: 256), die die neoliberalen »Anforderungen und Zumutungen zurückweist« (ebd.), zu denken. Den Herrschaftstechniken stellt Foucault nun die Technologien des Selbst gegenüber. Laut Lemke (1997: 263) überwindet Foucault damit das Frei- heitsproblem der Machtdetermination:

»Mit dieser Erweiterung seiner Machtanalyse korrigiert Foucault mögliche deterministische Interpretationen der >Genealogie der Macht<. Die Einführung des Begriffs der Selbsttechniken führt zu einer veränderten Einschätzung der Bedeutung von Subjektivierungsprozessen. Zeichnen sich Foucaults frühere Arbeiten dadurch aus, dass er Selbstkonstituierung und Unterwerfung tendenziell identifizierte, so lockert die Einführung des Begriffs der Selbsttechnologien die Beziehung zwischen Fremd- und Selbstkonstitution. Diese >methodische Vorkehrung< hat zunächst zur Folge, dass es keine einfache Determination der Selbsttechniken durch Herrschaftstechniken gibt. Die Irreduzierbarkeit der einen auf die anderen impliziert weiterhin, dass ihre Beziehungen nicht notwendigerweise harmonisch sind oder sich gegenseitig verstärken. Die Selbsttechniken sind weder in jedem Fall ein Anhängsel oder eine Ergänzung zu den Herrschaftstechniken noch ihre Abbildung oder ihr Ausdruck.«

Da Foucault selbst keine Hinweise auf eine mögliche Unterscheidung zwischen diskursiver Generierung von Subjektivität und konkreter, individueller Subjektivierungsweise gibt, wird zuweilen behauptet, dass man das Aufkommen und die Formen von Gegen-Verhalten oder widerständigen Praxen mit den Foucault'schen Theoremen gar nicht zu erklären vermöge (vgl. z.B. Schwierz 2011). Denn obschon Widerstand ein zentrales Element in Foucaults Machtanalytik ist und er dies auch mit der programmatischen Formel »Wo es Macht gibt, gibt es Widerstand« (Foucault 1987a: 116) auf den Punkt gebracht hat, versäumt Foucault es, dem Subjekt ausreichend Freiheitspotential zuzusprechen. Das Subjekt wird, wie Lemke (1997) es formuliert hat, vielmehr als »Anhängsel« (ebd.: 115) der Macht konzipiert. Lemke sieht in dieser Unterbetonung der subjekteigenen Kräfte das sogenannte »subjekttheoretische Defizit«⁵ (ebd.: 30) in den Arbeiten Foucaults begründet. Wichtig war für Foucault, Subjektivierung nicht als einfache Internalisierung äußerer Zwänge darzustellen, sondern als komplexen Prozess, welcher sich im Zusammenspiel von Verstehensformeln (Wissen), Zurichtungsstrategien (Macht) und den Weisen des Selbstbezugs (Selbst/Ethik) vollzieht (Duttweiler 2007: 262). Im Prozess der Subjektivierung wirken demgemäß nicht nur Machttechniken, sondern gleichermaßen auch Technologien des Selbst. Das heißt, dass die gesellschaftlichen Strukturen zwar konstitutiv auf die Subjekte wirken, doch können die Subjekte zu den gesellschaftlich vorgegebenen Formen der Subjektivität eine kritische Distanz einnehmen. In dem Nachwort »Das Subjekt und die Macht« des von Dreyfus und Rabinow (1994) herausgegebenen Bandes erläutert Foucault genau dieses Distanznehmen zu den vorgegebenen Subjektentwürfen: »Wir müssen neue Formen von Subjektivität zustande bringen, indem wir die Art von Individualität, die man uns jahrhundertelang auferlegt hat, zurückweisen« (ebd.: 250). Und es ist genau die Foucault'sche »Analytik« der Wechselwirkungen von Machtbeziehungen und Subjektkonstitution, welche den Blick für das Aufkommen möglicher Widerstandspunkte schärft und den zentralen theoretischen Einsatzpunkt meiner Untersuchung bereitstellt. Denn Foucault spricht dem Aspekt der Selbstbestimmung in seinem späten Denken eine immer größere Relevanz zu und fragt, »wie sich das Subjekt in der einen oder anderen determinierten Form durch eine gewisse Menge von Praktiken [...] selbst konstituiert« (Foucault 1985: 18). Er geht also nicht per se von einem unterworfenen Subjekt aus, sondern plädiert dafür, dieses vielmehr von den Selbst- und Herrschaftspraktiken her zu denken. Um mit Foucault also Widerstand denken zu können, müssen das Subjekt und seine »Selbstkonstitution innerhalb und gegen alle systemischen Ansprüche« (Brieler 2008: 34) bekräftigt werden.

5 Das »subjekttheoretische Defizit« besteht für Lemke (1997: 30) bei Foucault darin, dass die Autonomie des Subjekts oftmals gleichgesetzt wird mit anonymen Machtstrategien, so dass die Voraussetzungen von Widerstandspraktiken unklar bleiben.

Mit seiner Sicht auf die Subjektbildung macht Foucault deutlich, dass Subjekte nicht als vollständig determiniert zu betrachten sind. Vielmehr eröffnen die Selbsttechnologien Handlungsspielräume und die Menschen können sich daran beteiligen, wie sie regiert werden. »Denn«, so zeigt auch Gundula Ludwig (2016) in ihrer queer-feministischen Weiterentwicklung des Gouvernementalitätskonzepts, »wenn Fremdregierung auf die Mitwirkung sich selbst führender Subjekte angewiesen ist, wächst letzteren die Macht der Verweigerung, Verlangsamung, Verschiebung zu. Sie [die Subjekte, MG] können zum Regiertwerden nein sagen – in großen Revolten oder in kleinen Ausweichungen« (ebd.: 50). Denn in der westlichen Gesellschaft tritt an die Stelle der Kämpfe gegen Herrschaft und gegen die (ökonomische) Ausbeutung »der Kampf gegen die Formen der Subjektivierung, gegen die Unterwerfung durch Subjektivität« (Foucault 1994b: 247). Zunehmend wichtiger würden Widerstandspraktiken »gegen die Unterdrückung durch Subjektivierung [...], auch wenn die Kämpfe gegen Herrschaft und Ausbeutung nicht verschwunden sind« (ebd.). Subjekte werden so zu »Ausgangsfelder[n] von Widerstandspraktiken« (Lorey 1996: 150).

Zusammenfassend lässt sich also festhalten, dass das Subjekt in der Foucault'schen Lesart durch Diskurse und Machtverhältnisse seiner Zeit geformt wird und gleichwohl selbstreflexiv und handlungsfähig ist (Hauskeller 2000: 21). Dabei ist der Prozess der Subjektivierung niemals abgeschlossen oder, wie Ulrich Bröckling es in seiner Untersuchung zum unternehmerischen Selbst formuliert hat, entwirft und formt sich das Subjekt selbst. Zugleich wirkt in den Subjektivierungsprozessen Macht als Ensemble von Kräften auf das Subjekt ein: »Seine Hervorbringung und seine Unterwerfung fallen zusammen« (Bröckling 2007: 19). Somit ist das Subjekt »zugleich Wirkung und Voraussetzung, Schauplatz, Adressat und Urheber von Machtinterventionen« (ebd.: 7). Als Konsequenz dieser Argumentation sieht Bröckling in dieser Verschränkung das Paradox der Selbstkonstitution, welches er als »Arbeit der Subjektivierung« bezeichnet (ebd.: 22):

»So wenig wie es ein widerspruchsfreies Subjekt geben kann, so unvermeidlich wie unabsließbar ist die Arbeit der Subjektivierung. Diese Arbeit ist rekursiv; der Gegenstand, dem sie gilt, und der Arbeiter, der sie leisten soll, fallen zusammen. [...] das Subjekt der Subjektivierung existiert nur im Gerundivum: als wissenschaftlich zu erkundendes, pädagogisch zu förderndes, therapeutisch zu stützendes und aufzuklärendes, rechtlich zu sanktionierendes [...], politisch zu verwaltendes, ökonomisch produktiv zu machendes usw.«

So betrachtet ist Subjektivierung »nicht nur Produkt eines Zwangsprozesses, sondern findet innerhalb eines strategischen Feldes statt, das notwendigerweise Widerstandsmöglichkeiten einschließt« (Lemke 1997: 312). Das Subjekt ist aus einer Foucault'schen Perspektive also nicht gänzlich passiv, sondern durchaus

dazu in der Lage, Subjektivierungspraktiken auf sich selbst anzuwenden und Differenz zu erzeugen. Dieser Zugang zu Widerstand und zur Zurückweisung von Subjektivierungsanforderungen erlaubt die Problematisierung gegenwärtiger Subjektivierungsweisen, »in denen Disziplinierung auch als Freiheit und Selbstverantwortung gelebt und affiniert wird« (Lorey/Ludwig/Sonderegger 2016: 11) – und es ist genau dieses Verständnis von Subjektivität und Subjektivierung, welches ich in meiner Untersuchung am empirischen Beispiel des Subjektivierungsregimes öffentlicher Dienstleistungsarbeit unter neosozialen Vorzeichen herauszuarbeiten versuche.

Gleichwohl bleibt der Begriff des ›Widerstands‹ in diesem Kontext äußerst disperat und mehrdeutig. Denn Foucault geht nicht von einer großen Revolution aus, die eine radikale Veränderung der Gesamtordnung hervorbringt, sondern viel eher von einer Vielfalt von Mikro-Widerständen, zuweilen alltäglichen Widerständen gegen die Ordnung. Dazu Foucault:

»Wie das Netz der Machtbeziehungen ein dichtes Gewebe bildet, das die Apparate und Institutionen durchzieht, ohne an sie gebunden zu sein, so streut sich die Aussaat der Widerstandspunkte quer durch die gesellschaftlichen Schichtungen und die individuellen Einheiten. Und wie der Staat auf der institutionellen Integration der Machtbeziehungen beruht, so kann die strategische Codierung der Widerstandspunkte zur Revolution führen.« (Foucault 1987a: 118)

Für Foucault »gibt es im Verhältnis zur Macht nicht den einen Ort der Großen Weigerung – die Seele der Revolte, den Brennpunkt aller Rebellion, das reine Gesetz des Revolutionärs. Sondern es gibt einzelne Widerstände [...]. Sie sind in den Machtbeziehungen die andere Seite, das nicht wegzudenkende Gegenüber« (ebd.: 117).

Welche Formen dieser Widerstand nun aber konkret annimmt, lässt Foucault weitgehend unbeantwortet. Nur im Zusammenhang mit dem Pastorat gibt er vereinzelte Hinweise darauf, wie dieser Widerstand aussehen könnte. Das Pastorat sieht er als spezifische Form von Macht, »welche die Verhaltensführung der Menschen zum Zielobjekt hat« (Foucault 2004a: 282). In diesem gouvernementalen Machtfeld scheren die »Revolutionen der Verhaltensführung« nicht komplett aus, sondern sie müssen eher als Bewegungen betrachtet werden, »die eine andere Verhaltensführung zum Zielobjekt haben, das heißt Anders geführt werden wollen, durch andere Leiter [conducteur] und durch andere Hirten, zu anderen Zielen und zu anderen Heilsformen, mittels anderer Prozeduren und anderer Methoden« (ebd.). Widerstand, so Foucault weiter, richtet sich »gegen die Macht als Verhaltensführung« (ebd.). Für diesen Widerstand im Kleinen hat Foucault in seinen Vorlesungen zur Pastoralmacht den Begriff des »contre-conduite« (ebd.: 292) eingeführt. Dieses »Gegen-Verhalten« versteht Foucault als »Kampf gegen die zum Führen von anderen eingesetzten Verfahren« (ebd.). In diesen widerständigen Praktiken artikuliert

sich der Wille, »nicht dermaßen regiert zu werden« (Foucault 1992a: 12) bzw. »nicht derartig, im Namen dieser Prinzipien da, zu solchen Zwecken und mit solchen Verfahren« (ebd.: 11–12).

Doch stellt sich nun die Frage, wie sich der Anspruch der Subjekte, »nicht dermaßen regiert zu werden« (Foucault 1992a: 12), analytisch fassen lässt. Wie lässt sich also diese »Kunst der freiwilligen Unknechtschaft, der reflektierten Unfügsamkeit« (ebd.: 15), wie lassen sich diese »Revolten der Verhaltensführung« (Foucault 2004a: 282) innerhalb der sozialen Zusammenhänge, in deren Immanenz das Subjekt entsteht, denken und empirisch untersuchen? Wie kann man also aus einer Foucault'schen Forschungslogik nach der Möglichkeit und der Form des »Gegen-Verhaltens« (Foucault 2004a: 284) fragen, was bedeutet dies, woher kommt es und wogegen richtet es sich schlussendlich? Welche Machttechnologien lassen sich im Kontext neoliberaler Arbeitspolitik und postfordistischer (Erwerbs-)Arbeit identifizieren und welche Widerstandspraktiken gehen von den Subjekten aus?

Diese Fragen werde ich mit Blick auf die affekttheoretische Erweiterung der Foucault'schen Theoreme von affektiver Macht, Subjekt und Widerstand im letzten Abschnitt dieses Kapitels nochmals aufnehmen. Darin wird auch deutlich werden, dass ich in dieser Arbeit insofern über Foucault hinausgehe, als ich am Beispiel der Subjektivierungswisen der Angestellten der öffentlichen Arbeitsvermittlung aufzeige, wie widerständige Praktiken unter den Bedingungen der neoliberalen Gouvernementalität konkret aussehen können, und ich werde in diesem Kontext auch das von der affektiven Arbeit der Bediensteten ausgehende widerständige Potential ausleuchten. Bevor ich jedoch eine Vorschau von Formen widerständiger Praktiken gebe, möchte ich erst noch herausarbeiten, was Foucaults Mikrophysik der Macht und seine Konzeption der neoliberalen Gouvernementalität zum Verständnis der modernen Organisation von Arbeit und von Staatlichkeit beitragen.

6.3 (Neo-)liberale Regierungskünste – oder: Wodurch wird die Gouvernementalität neoliberal und vergeschlechtlicht?

Foucault behandelte, ausgehend von der Geschichte des Frühliberalismus im 18. Jahrhundert, zum Abschluss der Gouvernementalitätsvorlesungen bereits die beiden großen Formen des Neoliberalismus des 20. Jahrhunderts: den gemäßigten Neoliberalismus in Form des deutschen Ordoliberalismus und den aus dem anglo-amerikanischen Raum stammenden Neoliberalismus der Chicagoer Schule. Dies kann gegenwärtig als weitsichtig gewertet werden, waren damals weder Ronald Reagan noch Margaret Thatcher, zwei zentrale Figuren der neoliberalen Wende, in ihre Ämter gewählt worden. Zu Beginn seines Vorlesungszyklus am Collège de France zeigt Foucault am Beispiel des deutschen Ordoliberalismus der 1950er-Jahre

auf, wie der liberal-moderne Staat seine Legitimität zu steigern versucht, indem er ein Mehr an ökonomischer Freiheit zulässt.

Im Unterschied zur neoliberalen Idee gingen die Ordoliberalen noch davon aus, dass Marktfreiheit nur durch politische Interventionen geschaffen und erhalten werde: »Marktmechanismen müssen durch Regierungspraktiken produziert werden« (Nitsch 2013: 75), oder wie Lemke (2001) argumentiert: »The Ordo-liberals replace the conception of the economy as a domain of autonomous rules and laws by a concept of ›economic order‹ as an object of social intervention and political regulation« (ebd.: 194). Freiheit stellte sich für die Ordoliberalen also immer als Freiheit innerhalb eines staatlichen Ordnungsrahmens dar; dies bedeutete für die ordoliberalen Schule »a strong but limited state to defend a free market order« (Sally 1996: 247).

Im Mittelpunkt der Regierungsanstrengungen des liberalen Staates steht also die Freiheit des Individuums. Und es ist das rationale Handeln eben dieses Individuums, welches das reibungslose Funktionieren des Marktes ermöglicht und damit die Stärke des Staates fördert. Im Liberalismus wird also von einer äußeren Begrenzung des Individuums zu einer internen Regulation übergegangen. Doch überwacht der Staat die Marktfreiheit nach wie vor, und mit der Idee der sozialen Marktwirtschaft hält der Ordoliberalismus noch grundsätzlich an der Differenz zwischen Staat und Ökonomie fest.

6.3.1 Führung zur marktförmigen Selbstführung als Kern der politischen Gouvernementalität im Neoliberalismus

Ganz anders der angloamerikanische Neoliberalismus. Dessen Ausgangspunkt bildete die Abwendung von der Idee des Staates als zentralen Ordnungsprinzips und somit die Übertragung von Wettbewerbs- und Marktmechanismen auf alle staatlichen Bereiche. »Die Erzeugung von Märkten avanciert zum technischen Reforminstrument par excellence, die Aufgabe der Regierung besteht demnach in der Erfindung marktförmiger Handlungssysteme für Individuen, Gruppen und Institutionen« (Opitz 2004: 59). Foucault spricht in diesem Zusammenhang in seinen Vorlesungen von einer »Verallgemeinerung der ökonomischen Form des Marktes« (Foucault 2004b: 336). Das Verhältnis von Marktwirtschaft und Staat in der neoliberalen Doktrin sei dadurch charakterisiert, dass man von der Marktwirtschaft fordern müsse,

»[d]ass sie nicht das Prinzip der Begrenzung des Staates sein soll, sondern das Prinzip der inneren Regelung seiner ganzen Existenz und seines Handelns. Mit anderen Worten, anstatt eine Freiheit des Marktes zu akzeptieren, die durch den Staat definiert und in gewisser Weise unter staatlicher Aufsicht aufrechterhalten wird [...] muss man die Formel umdrehen und die Freiheit des Marktes als Organi-

sations- und Regulationsprinzip einrichten, und zwar von Beginn seiner Existenz an bis zur letzten Form seiner Interventionen.« (Ebd.: 168)

Im Neoliberalismus, so schreibt Alex Demirović (2008: 24) mit Verweis auf Foucault, soll »[d]ie Freiheit des Marktes zum Organisations- und Regulationsprinzip von Staat und Gesellschaft avancieren«. »Man soll für den Markt regieren, anstatt auf Veranlassung des Marktes zu regieren«, fasst Michel Foucault (2004b: 174) den Grundsatz neoliberalen Regierens zusammen. »Aktive Gouvernementalität« (ebd.) soll darauf abzielen, Märkte bzw. den reinen Wettbewerb herzustellen.

Die daraus resultierende Gesellschaftsform benennt Foucault als »Unternehmensgesellschaft« (2004b: 208). »Die Gesellschaft, die dem Markt entsprechend geregelt sein soll und die die Neoliberalen vor Augen haben, ist eine Gesellschaft, in der das regulative Prinzip [...] in Mechanismen des Wettbewerbs (bestehen soll)« (ebd.). Staatliches Handeln orientiert sich somit maßgeblich am Prinzip des Wettbewerbs, und das Unternehmen wird zum zentralen gesellschaftlichen Deutungsprinzip. Foucault dazu:

»Eine Wirtschaft, die aus Unternehmenseinheiten besteht, eine Gesellschaft aus Unternehmenseinheiten: Das ist [...] das mit dem Liberalismus verbundene Interpretationsprinzip und seine Programmgestaltung für die Rationalisierung sowohl der Gesellschaft als auch der Wirtschaft.« (Ebd.: 313–314)

Damit verdeutlicht Foucault die Reichweite und Tiefe neoliberaler Gouvernementalität, die, anders als noch der deutsche Ordoliberalismus, welcher eher als eine Technik der Regierenden gegenüber den Regierten betrachtet werden konnte, sich nun im US-amerikanischen Liberalismus als »Seins- und Denkweise« offenbare (ebd.: 304). Die Ökonomie ist jetzt nicht mehr ein gesellschaftlicher Bereich, sondern spielt in die Gesamtheit menschlichen Verhaltens hinein und gibt eine Orientierung vor, »die das Individuum von gesellschaftlichen Normen und Fesseln befreit und es in die selbstständige Freiheit entlässt« (Young 2013: 37). Neoliberale Regierungstechniken machen die Freiheit der Regierten zu ihrem zentralen Einsatzpunkt. Freiheit bildet »einen unverzichtbaren Bestandteil der Gouvernementalität und die (positive) Grundlage des Regierungshandelns« (Lemke 1997: 185).

Zentrales Merkmal der neoliberalen Regierung ist also die Indienstnahme der Freiheit der Bürger_innen. Mit Blick auf die liberale Gouvernementalität wird deutlich, dass dies zwar nichts grundlegend Neues ist, doch intensiviert und spitzt sich diese Regierungstechnik im Neoliberalismus zu. Unter den veränderten gesellschaftlichen und ökonomischen Rahmenbedingungen werden etwa Berufsbiographien immer flexibler und unsicherer, vielfältige Lebensstile und

Moralvorstellungen lösen die Normalisierungs- und Disziplinierungszwänge der Nachkriegszeit ab.

Da sich diese ›neue‹ Freiheit auf die Partizipation am Marktgeschehen bezieht, gilt es sie in einer bestimmten Weise zu nutzen. Um die Subjekte dazu zu veranlassen, ihre Freiheit ökonomisch ›sinnvoll‹ zu nutzen, versucht der (Wohlfahrts-)Staat die Bürger_innen »über spezifische Veränderungen der Umgebung« (Ludwig 2015: 171) zum erwünschten Verhalten anzuregen. Die Führung zur Selbstführung wird somit im neoliberalen (Wohlfahrts-)Staat zur zentralen Regierungstechnik. Dies bedarf jedoch steter staatlicher Interventionen, denn die Freiheit des Marktes, der Wettbewerb und auch die individuelle Nutzenmaximierung müssen »fortwährend hergestellt, abgesichert und optimiert werden« (Bröckling 2007: 107). Entsprechende Elemente neoliberaler Subjektformierung sind etwa Selbstleitung, Autonomie und Eigenverantwortung (Ludwig 2008: 45–46), womit deutlich wird, dass durch die Ausbreitung des Kapitalismus die subjekteigenen Kräfte immer mehr für ein Regieren über Freiheit eingespannt werden und Freiheit dadurch zur Technik und zum Instrument governementaler Machtausübung wird (Foucault 2004b: 399ff.). Zentraler Einsatzpunkt der neoliberalen Regierungs rationalität ist also das Selbstverhältnis der Subjekte, welche sich »according to principles of competition, efficiency and utility« (Dardot/Laval 2007; zit. in. Wacquant 2012: 70) zu verhalten haben.

Die modernen Regierungstechnologien zielen folglich auch auf einen neuen Subjektypus ab, auf die »diskursive Neuformierung ›des‹ Menschen« (Michalitsch 2006: 148), auf einen Menschen, der sich im Idealfall dem Prinzip des Wettbewerbs verschreibt. Foucault hat als Kern der Ratio neoliberaler Gouvernementalität die Leitfigur des »unternehmerischen Selbst« (Foucault 2004a: 314) herausgearbeitet. Diese Subjekfigur entspringt einer Revitalisierung und Modifizierung des im klassischen Liberalismus entworfenen Konzepts des *Homo oeconomicus*, doch anders als noch im Liberalismus wird der ›Unternehmer seiner selbst‹ nicht mehr als von Natur aus rationales, überwiegend tauschendes und konsumierendes Interessen-subjekt gesehen, das es von Regierungseingriffen möglichst zu verschonen gilt (Foucault 2004b: 208, 314ff.). Vielmehr kann dieser ›Unternehmer seiner selbst‹ im Neoliberalismus nur durch stetige governementale Eingriffe »hergestellt, aktiviert und mobilisiert werden« (Gfrerer 2016: 72). Die Subjekfigur des *Selbstunternehmers* ist also ein spezifisches Anforderungsprofil, das festlegt, wie sich Menschen zu begreifen haben und wie sie am effizientesten agieren sollen, um erfolgreich am Wirtschaftsgeschehen teilnehmen zu können.

Regieren bedeutet unter neoliberalen Vorzeichen also vor allem die Förderung des Wettbewerbs und damit zusammenhängend des Konkurrenzprinzips, so dass dieses bis in die »Tiefenschichten der menschlichen Subjektivität« (ebd.: 71) vordringen kann. Dies soll dazu führen, dass jede_r Einzelne ihr_sein Verhalten nicht nur an der Marktlogik ausrichtet, sondern sich auch wie ein_e Unternehmer_in seines_ihres Lebens fühlt, wobei die Unfähigkeit, sich selbst zu managen, als individueller

Mangel verstanden wird. »Die neoliberalen Regierung des Selbst [...] schafft einen Rahmen, der bestimmte Verhaltensweisen wahrscheinlicher macht als andere, und hält die Individuen im Übrigen dazu an, sich aktiv, eigenverantwortlich und flexibel selbst zu führen« (Bröckling 2018: 41).

Die neoliberalen Subjektivierung operiert also weit stärker als noch die liberale Zurichtung über eine internalisierte Subjektivierung und zielt deutlich stärker auf die Ökonomisierung spezifischer subjektiver Kräfte und Kompetenzen. Entscheidend für das Gelingen dieses neoliberalen Projekts ist laut Rose »die Durchsetzung einer ›autonomen‹ Subjektivität als gesellschaftliches Leitbild, wobei die eingeklagte Selbstverantwortung in der Ausrichtung des eigenen Lebens an betriebswirtschaftlichen Effizienzkriterien und unternehmerischen Kalkülen besteht« (Rose 2000b: 95). In diesem Rahmen avanciert die Figur des ›Unternehmers seiner selbst‹ zum generalisierten Handlungstypus und zum Fluchtpunkt aller Subjektivierungsanstrengungen (Bröckling 2007: 106–107). Wichtig für mein Forschungsinteresse an den (Un-)Möglichkeiten und Formen von Widerstand im modernen Dienstleistungsprozess ist in diesem Zusammenhang die Konzipierung des unternehmerischen Selbst zum einen als Basis der neuen gubernementalen Vernunft und zum anderen auch als zentraler Einsatzpunkt entsprechender Subjektivierung. So gesehen beschreibt die Subjektfigur des unternehmerischen Selbst also nicht nur die Schnittstelle von Neoliberalismus und Regierungspraktiken, sondern auch die Schnittstelle von Neoliberalismus und Widerstand.

6.3.2 Grenzverschiebung zwischen Staat und Ökonomie im verkörperten Kapitalismus: Die neoliberalen Gouvernementalität, ihr Geschlecht und ihre Affekte

Auch die soziale Topographie wandelt sich im Neoliberalismus gegenüber dem keynesianischen Wohlfahrtsstaat. Probleme der sozialen Sicherung werden nun zur Verantwortung der Bürger_innen und damit zu einem durch aktives und selbstverantwortliches Handeln abwendbaren Risiko. Die in der Nachkriegszeit fortlaufend gewachsenen sozialstaatlichen Strukturen erodieren im Neoliberalismus zusehends, und die Sorge um die Zukunft oder auch aktuelle existenzbedrohende Situationen wird damit in eine Frage der Selbsttechnologien der Betroffenen transformiert. Lessenich (2013: 18) spricht in diesem Zusammenhang etwa von »sozialstaatliche[n] Schrumpfungserscheinungen«. Die kollektive und solidaritätsbasierte Absicherung sozialer Risiken und der Armutsbekämpfung verschiebt sich zu einer neuen Logik der Selbstführung, und die Individuen werden zur eigenverantwortlichen Risikobewältigung verpflichtet. Dieses neue Handlungsregime in Form einer Aktivierungspraxis bringt Lessenich zufolge insgesamt eine Re-Definition des Sozialen mit sich: »Sozial¹ ist der bzw. die Einzelne, wenn, soweit und solange er/sie Eigenverantwortlichkeit, Selbstsorge und pro-aktives Verhalten zeigt

– im Sinne und im Dienste ›der Gesellschaft‹ (ebd.: 17). Doch zeichnet sich dieser Übergang nicht etwa durch einen generellen Abbau sozialer Sicherungssysteme aus, denn auch im Neoliberalismus bleiben die Sozialausgaben unverändert hoch, sondern durch den Umbau der staatlichen Regulierung der Bürger_innen in Richtung Responsibilisierung und Erhöhung ihrer individuellen Wettbewerbsfähigkeit (ebd.: 11–17).

Die Grenzverschiebungen zwischen Staat und Ökonomie, wie sie seit den 1970er-Jahren vonstattengehen, betreffen also nicht nur die Wirtschafts- und Produktionsformen, sondern bedingen auch einschneidende gesellschaftliche Veränderungen. Mit Foucault lässt sich der »Formwandel in der Architektur« (Altvater/Mahnkopf 1996: 116) des Staates im Neoliberalismus also nicht nur als ein ökonomisches Unterfangen, sondern auch als ein politisches Projekt verstehen. Innerhalb dieses Projekts verändern sich die Regierungs rationalitäten und -techniken, was auch Konsequenzen für die politische Regulierung der Geschlechterverhältnisse hat (Ludwig 2008: 42–43). Da das Subjekt selbst bei Foucault zum Einsatzpunkt des Regierens avanciert, kann dieses Regieren aus einer feministisch-geschlechterkritischen Perspektive immer auch als vergeschlechtlichendes und vergeschlechtlichtes Ordnungsmuster begriffen werden. Damit wird »[g]eschlechtliche Subjektivität [...] zu einem Resultat von staatlichen Machttechnologien, die vor allem über Selbsttechnologien ihre Wirkmächtigkeit entfalten« (ebd.: 38).

In Anschluss an Foucault und seinen doppeldeutigen Subjektbegriff kann man davon ausgehen, dass das neoliberalen Projekt neue Subjektivierungsformen hervorbringt, die eng mit gewandelten Vorstellungen von ›Weiblichkeit‹ und ›Männlichkeit‹ zusammenhängen. Denn folgt man Foucaults Staatsverständnis und damit der Idee, dass Macht im Sinne von Regierung nicht nur in staatlichen Praktiken im engeren Sinn, sondern in einer Vielzahl von mikro- und makropolitischen Praktiken auf unterschiedlichen gesellschaftlichen Ebenen ausgeübt wird, dann bedeutet dies, dass der Staat Geschlecht und Geschlechterverhältnisse nicht nur über Gesetze und *policies* reguliert, sondern auch über bestimmte Symbole, Bilder und Normen, die in ganz unterschiedlichen gesellschaftlichen Praxen organisiert werden. Geschlechterverhältnisse werden in dieser feministischen Lesart also zur zentralen Dimension der (neo)liberalen Regierungstechnik. Denn durch die Festlegung, »was öffentlich und was privat ist, was staatlich und was nicht staatlich ist« (Foucault 2004a: 164), baut die neoliberalen Gouvernementalität auf einer geschlechtsspezifischen Gesellschaftsordnung und einer hierarchisch organisierten Arbeitsteilung auf (Griesser/Ludwig 2008).

Ihren Ursprung hat diese geschlechtsspezifische Gesellschaftsordnung in der Herausbildung des bürgerlichen Staates und des damit verbundenen kapitalistischen Produktionssystems. Damit eng verknüpft ist auch die Differenzierung in eine männliche, rationale Öffentlichkeit und eine weibliche, emotionalisierte Privatsphäre. »Bürgerliche Männlichkeit entwarf sich im Modus staatlicher Ratio-

nalität, während das bürgerliche Weiblichkeitideal demgegenüber als gefühlvoll gekennzeichnet wurde«, erklären Sauer und Penz (2014: 83) die Entstehung dieses bürgerlichen Gefühls- und Geschlechterdispositivs. Moderne Staatlichkeit und auch der Wohlfahrtsstaat, wie er nach dem Zweiten Weltkrieg in Europa etabliert wurde, gründeten auf diesem zweipoligen Modell von Geschlecht und Gefühlen und damit verbunden auf einer geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung. Dieses soziale Kräftefeld, das Gefühle wie auch Frauen marginalisiert, ist durch sein Umkämpftsein jedoch auch Wandlungen unterlegen und es können sich stets neue Kräftekonstellationen entwickeln (s. auch Sauer 2001).

Dies ist etwa mit dem Aufschwung der Dienstleistungsökonomie in den Ländern des kapitalistischen Nordens seit den 1970er-Jahren geschehen. Seit damals wurden immer mehr Frauen in den Erwerbsarbeitsmarkt integriert, wodurch die seit dem 17. Jahrhundert bestehenden traditionellen Geschlechterarrangements und die damit verbundene Zuweisung der Geschlechter zu bestimmten gesellschaftlichen Räumen einen Wandel durchliefen (Funder 2014: 38). Unter den Vorzeichen einer steigenden Frauenerwerbsquote und der zunehmenden Flexibilisierung und Prekarisierung der Arbeitsmodelle geriet das Modell des männlichen Familiennährers und der im häuslichen Privatbereich wirkenden Haus- und Ehefrau zunehmend ins Wanken und geschlechtsspezifische Zuschreibungen wurden neu vermessen (Ludwig 2008: 33). Obschon sich diese »Polarisierung der Geschlechtscharaktere« und damit auch die (Re-)Produktion von Geschlechterstereotypen, etwa in Gestalt solcher Zuordnungen wie »weiblich-emotional« und »männlich-rational«, im Alltagsverständnis beharrlich hält, sollen unter den gewandelten ökonomischen Vorzeichen nun auch Frauen gemäß dem Leitbild des unternehmerischen Selbst ihr Fühlen, Denken und Handeln und auch ihr Verhältnis zu sich und den anderen möglichst am Prinzip der Nutzenmaximierung und damit am unternehmerischen Kalkül ausrichten.

Das nun scheinbar geschlechtsneutrale unternehmerische Selbst muss nicht nur leistungsorientiert und selbstverantwortlich sein, sondern auch zunehmend auf seinen Affekthaushalt einwirken. Die »neoliberale affektive Bewirtschaftung«, argumentieren Penz und Sauer (2016), »instituiert neuartige Techniken der affektiven (Selbst-)Steuerung, also der Indienstnahme von Affekten für das neoliberale Projekt ökonomischer Hegemonie« (ebd.: 99). Durch diese affektive Dimension avanciert das Steuerungsprinzip staatlichen Handelns von einer »entrepreneurial governance« (du Gay 1996: 165) zu einer »affective governance« (Penz et al. 2017). Affekte wie auch Geschlecht werden folglich zu unabdingbaren Elementen einer »neoliberalen Gouvernementalität«, die die traditionellen Trennlinien zwischen der affektiven, familialen und weiblichen Privatheit und der rationalen, männlichen Öffentlichkeit zwar nicht aufgelöst, jedoch verschoben haben – Entwicklungen, welche die Hervorbringung neuer, neoliberaler Subjektfiguren begünstigen. Eine mächtssensible Analyse von Subjektivierungsweisen im Postfordismus lässt sich so-

mit nur unter Einbeziehung der Geschlechterperspektive sowie des (neo)liberalen Gefühlsdiskurses erarbeiten.

6.4 Neoliberaler Affektivität, Postfordismus und affektive Widerstandspraxen

Kapitalistische Wertschöpfung, und darauf möchte ich nun eingehen, umfasst unter neoliberalen Vorzeichen also eine neuartige Indienstnahme der Subjektivität (die immer auch vergeschlechtlicht ist) und damit auch der affektiven Fähigkeiten der arbeitenden Menschen. Den Ausgangspunkt dieses gesellschaftlichen Wandels der Arbeitsorganisation bildet die tiefen Krise des westlichen kapitalistischen Wirtschaftssystems zu Beginn der 1970er-Jahre. Veränderungen von Produktions- und Arbeitsstrukturen führten damals in den Industriestaaten des Globalen Nordens zu einer verstärkten Fokussierung auf das Individuum in den Unternehmen und im Arbeitsprozess. Die von dem bis dahin dominierenden tayloristischen bzw. fordristischen Rationalisierungsleitbild kaum beachteten und von rigidem Kontrollformen behinderten subjektiven und stereotyp als ‚weiblich‘ betrachteten Fähigkeiten und Potentiale der Arbeiter_innen, wie Innovativität, Kreativität oder auch soziale und kommunikative Kompetenzen, wurden seither in unterschiedlichsten Bereichen immer mehr von neuen Managementkonzepten aufgegriffen und kommodifiziert. Diese neuen Managementansätze streben geradezu diametral zu den tayloristischen und fordristischen Prinzipien die Nutzung subjektiver Ressourcen an und delegieren Kompetenzen und Verantwortlichkeiten, die bisher nur die Führungskräfte und einzelne höhere Angestellten hatten, auf die operative Ebene. Damit erfahren nun auch ‚einfache‘ Angestellte eine Erweiterung ihrer Handlungsspielräume und ‚allgemein die Möglichkeit zu ‚subjekthaftem‘ Handeln‘ (Mönch 2018: 268). Als ‚unselbständige Selbständige‘ (Glißmann/Peters 2001: 51) wird den Mitarbeiter_innen nun die Verantwortung für die Zielerreichung des Unternehmens übertragen und sie können sich nicht mehr auf die regelkonforme Bearbeitung konkreter und eingegrenzter Aufgaben zurückziehen (ebd.). Die Angestellten werden nun vielmehr dazu ermutigt, ‚to put their own passions to work on assignments‘ (Grant/Morales/Sallaz 2009: 30), und die subjektiven Kräfte und Fähigkeiten werden systematisch ökonomisch ausgebeutet. Dies geschieht jedoch nicht mehr (ausschließlich) über direkte Steuerungsmechanismen und Zwang, sondern die Subjekte sind vielmehr wie gezeigt gezwungen, möglichst von sich aus ihre gesamten persönlichen Potentiale und damit auch ihre Affektivität zu mobilisieren und passgenau für den ökonomischen Erfolg einzusetzen. Es geht also ‚um einen völlig entgrenzten Zugriff auf ihre gesamte ‚lebendige‘ Subjektivität‘ (Voß/Weiß 2013: 45).

Die Erlangung des Subjektstatus im Neoliberalismus und in der postfordistischen Arbeitsorganisation ist also mehr denn je an die Unterwerfung unter den Imperativ der Aktivität und Selbstverantwortung geknüpft (Opitz 2004: 109). So tritt an die Stelle der fordistischen Subjektfigur des »konturierten Disziplinarsubjekts« (Opitz 2004: 109) nun eine unbestimmte Subjektivitätsform (Hardt/Negri 2002). Der bekannte Vertreter des italienischen Postoperaismus Maurizio Lazzarato (1998: 42) merkt in diesem Zusammenhang treffend an, dass es sich bei der Aufforderung »Seid Subjekte!« im Postfordismus um einen »Ordnungsruf« handelt. Lazzarato weiter: »In erster Linie begegnen wir hier einem autoritären Diskurs: Man muss sich ausdrücken und sich äußern, man muss kommunizieren und kooperieren« (ebd.: 43). Im Rahmen einer neoliberalen Regierungspraktik wird das Subjekt somit nach der Losung von »Selbstbestimmung, Selbstverantwortung und Wahlfreiheit« (Bröckling 2007: 30) zu Regierungszwecken als aktives Subjekt angerufen.

Dreh- und Angelpunkt neoliberaler Regierungs rationalität wird also ein Selbstverhältnis der Subjekte, welches sich nach Maßgabe der Prinzipien des Wettbewerbs, der Effizienz und der Nützlichkeit konstituiert. In dieser Konstellation wird der affektiven Arbeit, beispielsweise in Form der Herstellung von persönlichen Beziehungen, mehr Gewicht für die Produktivität beigemessen, und somit wird sie immer zentraler im Arbeitsprozess (Hardt 1999). Ähnlich argumentieren aus postoperaistischer Perspektive Michael Hardt und Antonio Negri: »Information und Kommunikation führen die heutige Produktion an und sind die eigentlich produzierten Waren« (Hardt/Negri 2002: 310). Negri und Hardt machen damit auf die Bedeutungsverschiebung in der kapitalistischen Idee der Mehrwertproduktion aufmerksam: »Die zentrale Rolle bei der Produktion des Mehrwerts, die früher der Arbeitskraft der Fabrikarbeiter, dem ›Massenarbeiter‹, zukam, spielt heute überwiegend die intellektuelle, immaterielle und kommunikative Arbeit« (ebd.: 43). Wie bereits der Begriff ausdrückt, zeichnet sich die immaterielle Arbeit Hardt und Negri zufolge durch drei Aspekte aus: Sie ist kommunikative, interaktive und affektive Arbeit. Die immaterielle Arbeit produziert folglich keine materiellen Güter im herkömmlichen Sinne, sondern eher Güter wie Wissen, Information, Affekte und damit eben auch soziale Beziehungen (Hardt/Negri 2010: 153). Affektive Arbeit theoretisieren Hardt und Negri als eine Unterkategorie immaterieller Arbeit. Ihre ›Produkte‹ sind Beziehungen und Verbindungen zwischen den Menschen und emotionale Reaktionen wie etwa »Gefühle von Freude oder Wohlbefinden, Zufriedenheit, Aufregung oder Leidenschaft« (Hardt/Negri 2004: 197).

Affekt und die affektiven Kompetenzen der arbeitenden Menschen werden aus dieser Sicht also zum neuen Faktor der Kapitalakkumulation: »Labor becomes affect, or better, labor finds its value in affect« (Negri 1999: 79). Vassilis Tsianos und Dimitri Papadopoulos (2007: 146) sprechen in diesem Zusammenhang vom »verkörperten Kapitalismus« (ebd.: 146) und machen darauf aufmerksam, dass die kapitalistische Produktionsweise zunehmend durch den Körper hindurch und im Körper

wirkt und diesen als Ressource für die Erwerbsarbeit erkennt. Affektivität, so verdeutlichen die beiden Autoren, werde zur zentralen Eigenschaft des Regimes des verkörperten Kapitalismus: »Körper werden durch ihre Fähigkeit hergestellt, ihren eigenen Existenzmodus dadurch zu verändern, dass sie andere affizieren und von anderen affiziert werden, nicht durch reine linguistische oder verbale Kommunikation. Der verkörperte Kapitalismus arbeitet mit Körpern, nicht mit Geistern« (ebd.: 160–161).

Die beiden Autoren heben mit ihrem Konzept des »verkörperten Kapitalismus« hervor, dass die Produkte nicht mehr wie im Industriekapitalismus von der »lebendigen Arbeit«, also von den Körpern und dem Wissen der ProduzentInnen abgekoppelt verwertet werden, und argumentieren, dass »Subjektivität produziert [wird], wenn das gegenwärtige Regime der Arbeit verkörperte Erfahrung wird« (ebd.: 146). Dies macht deutlich, dass das Ausbeutungsregime des verkörperten Kapitalismus an der ganzen Person, also an der lebendigen Arbeit der Lohnabhängigen ansetzt. Zwar mag sich die Arbeit im Postfordismus grundlegend verändert haben, doch gilt sie mehr denn je als Ideal und Quelle von Wert und ein »marktkonformer Produktivismus dominiert als Lebensform und Seinsweise« (Slaby 2019: 341). In diesen Ordnungszusammenhängen werden nun auch Eigenschaften wie Gefühle und Kreativität, die auf den ersten Blick individuell und personengebunden wirken, für die marktförmige Zurichtung der Subjekte eingespannt. Um seine Wettbewerbsfähigkeit aufrechtzuerhalten, muss das unternehmerische Selbst folglich auch gezielt auf seinen Affekthaushalt einwirken. Die Subjektfigur des »unternehmerischen Selbst« wird so zum »affektiven Selbstunternehmer« (Penz/Sauer 2016: 109). Affektive Arbeit, und dies wird das Thema des folgenden Abschnitts sein, gewinnt in diesem Kontext zunehmend an Bedeutung.

6.4.1 Die Ausrichtung der ›ganzen‹ Person an Marktprinzipien im Postfordismus

Das Interesse an Gefühlen im Rahmen des kapitalistischen Verwertungsprozesses begann schon früh. Bereits zu Beginn der 1950er-Jahre analysiert C. Wright Mills in seiner Gesellschaftsstudie »White Collar. The American Middle Classes« (1951) erstmals systematisch den Wandel vom Fordismus zum Postfordismus und richtet seine Aufmerksamkeit auf die neu entstehenden Dienstleistungsberufe. Markiert wird dieser Wandel laut Mills (2002: 65) dadurch, dass »fewer individuals manipulate things, more handle people and symbols«. Mit dem Aufkommen der Dienstleistungsgesellschaft beobachtet Mills auch die Herausbildung eines neuen Persönlichkeitsmarktes: »The employer of manual services buys workers' labor, energy and skills: the employer of many white-collar services, especially salesmanship, also buys the employees' social personalities« (ebd.: 182). Die neue Arbeiter_innenklasse muss also aufgrund der herrschenden »Marketing-Mentalität« verstärkt ihre

eigene Persönlichkeit in die Arbeit einbringen. So schreibt Mills weiter: »For in the great shift from manual skills to the traits of the employee are drawn into the sphere of exchange and become of commercial relevance, become commodities in the labour market« (ebd.).

Dieser neuartige Zugriff und diese bessere, weil effektivere betriebswirtschaftliche Verwertung der Arbeitskraft wird seit dem steten Ausbau des Dienstleistungssektors in den 1970er-Jahren und dem Aufkommen des »verkörperten Kapitalismus« (Tsianos/Papadopoulos 2007: 145) intensiv in den Sozialwissenschaften diskutiert und hat sich mittlerweile unter dem Topos der »Subjektivierung von Arbeit« (etwa: Moldaschl 2003; Kleeman 2012) im deutschsprachigen arbeits- und industriesozialen Begriffsrepertoire etabliert. Diesem Forschungsfeld zufolge wird nun im Unterschied zum industriellen Kapitalismus die Kapitalakkumulation zunehmend flexibilisiert und es vollzieht sich ein organisatorischer Wandel in der Wirtschaft, bei dem versucht wird, »die bürokratisch verschütteten subjektiven Potenziale« der Arbeitnehmer_innen freizulegen (Moldaschl 2003: 31) und die menschlichen Fähigkeiten und Möglichkeiten systematisch ökonomisch auszubeuten (Voß/Weiß 2009: 46); denn es geht, wie oben schon zitiert, »um einen völlig entgrenzten Zugriff auf ihre gesamte ‚lebendige‘ Subjektivität« (Voß/Weiß 2013: 45) – also auch auf ihre affektiven Fähigkeiten.

Doch es war Arlie R. Hochschilds Studie zur Emotionsarbeit von Flugbegleiterinnen und Inkassoangestellten, die das Interesse an einer gefühlstheoretischen Forschung auch in den Geistes- und Sozialwissenschaften angestoßen hat. In ihrem Klassiker »The Managed Heart« (1983/2000) gelingt es Hochschild nicht nur aufzuzeigen, dass und inwiefern Gefühlen im Dienstleistungssektor eine wichtige Rolle zukommt, sondern sie bringt diese Erkenntnis mit einem Strukturwandel der Industriegesellschaft des Globalen Nordens hin zur postindustriellen⁶ Gesellschaft in direkten Zusammenhang. Dabei zeichnet Hochschild diese Entwicklung detailliert nach und macht deutlich, dass diese Kompetenzen traditionell Frauen im Reproduktionsbereich und daher im Bereich unbezahlter Arbeit abverlangt worden sind, nun aber zusehends mehr Bedeutung in der kommerziellen Arbeitsorganisation gewinnen. Sie arbeitet somit die geschlechterspezifischen Dimensionen emotionaler Arbeit heraus. Schwerpunktmaßig befasst sich Hochschild mit den psychischen

6 Doch wäre es eine Verkürzung, die Herausbildung der postfordistischen Produktionsweise als durchgängig linear zu beschreiben und davon auszugehen, dass die Industriearbeit schrittweise von der Dienstleistungsarbeit abgelöst wird. Eher kommt es durch die Zunahme an unternehmensbezogenen Dienstleistungen zu einer reziproken Verknüpfung der Sektoren, wobei vor allem der zweite und der dritte Sektor in einem komplementären Verhältnis zueinander stehen (Wilke 1999: 56). Die rein quantitative Zunahme von Dienstleistungsarbeit beschreibt somit den Wandel vom Fordismus zum Postfordismus nur unzureichend.

und gesundheitlichen Kosten, die in Verbindung mit Emotionsarbeit anfallen können. Dabei fokussiert sie die emotionale Dissonanz, die zwischen den Gefühlen, die die Dienstleistungsarbeiter_innen zeigen sollen (*surface acting*), und dem, was sie tatsächlich fühlen (*deep acting*), entstehen kann. Hinter dieser »Entfremdungsthese« steht die Annahme, dass die Arbeiter_innen ihre nach außen gezeigten Gefühle möglichst in Einklang mit ihren inneren Empfindungen bringen möchten. Ist es ihnen nicht möglich, eine Übereinstimmung zwischen Außen und Innen herzustellen, kann dies Hochschild zufolge zu einem erhöhten Stressniveau führen oder gar in einer krankhaften Erschöpfung enden.

Während Hochschild den Begriff der Gefühlsarbeit (*emotional labour*) einführt, um spezifische Anforderungen wie Lächeln und Freundlichkeit als Arbeitsgegenstand zu beschreiben, gewinnt aus postoperaistischer Perspektive eine Auseinandersetzung mit dem Konzept der affektiven Arbeit im verkörperten Kapitalismus an Bedeutung (vgl. Hardt/Negri 2002; Hardt 2004, 2007). Im Gegensatz zu Hochschild, die das Entfremdungsmoment hervorhebt, wird aus postoperaistischer Perspektive affektive Arbeit unter herrschaftlich-kapitalistischen Verhältnissen nicht ausschließlich als Kategorie von Ausbeutung gedacht; vielmehr werden die Widerstandspotentiale und die befreienden Dimensionen affektiven Arbeitens betont. Nach Hardt (2004: 175) bildet affektive Arbeit »die Spitze in der Hierarchie der Arbeitsformen«.

Dieser ›Theorieschwenk‹ in Richtung des neomarxistischen Postoperaismus verspricht auch für meine Untersuchung vielversprechend zu sein. Denn die in den 1960er-Jahren in Italien aufgekommene Theorie und Praxis des Operaismus trieb die Diskussion um die kapitalistische Verwertung von Emotionen weiter voran, stellte aber anders als die meisten Vertreter_innen der »Entfremdungsthese« auch Räume für die Reflexion befreiender und emanzipatorischer Potentiale affektiver Arbeit als eines Teils der immateriellen Arbeit der Lohnarbeiter_innen bereit. Die Zunahme immaterieller Arbeit, so eine zentrale – wenngleich nicht unumstrittene – Annahme der Postoperaisten, muss als umfassende Veränderung interpretiert werden, die weit über den Dienstleistungssektor hinausweist.

Hardt und Negri verdanken wir also nicht zuletzt die Thematisierung der Veränderungen der hegemonialen Arbeitsformen im Postfordismus und damit eine Präzisierung der Konzeption von affektiver Arbeit, die nun auch die befreienden und solidaritätsstiftenden Dimensionen affektiver Arbeit stärker betont, als es etwa Hochschild getan hat. Doch wurden ihre zentralen Argumente nicht kritiklos aufgenommen. Insbesondere aus einer Geschlechterperspektive wurde der postoperaistischen Konzeption von immaterieller und affektiver Arbeit vorgeworfen, dass ihre Kapitalismuskritik es versäumt habe, auf die langjährige feministische Debatte zu Sorge- und Beziehungsarbeit Bezug zu nehmen (s. z.B. Weeks 2007; McRobbie 2010). Zum Stein des Anstoßes und zum Anknüpfungspunkt der Kritik wird insbesondere die postoperaistische Annahme, dass erst im Neoliberalismus

und durch das vermehrte Aufkommen der Dienstleistungsarbeit Affekte kommerzialisiert worden seien. Die Kritiker_innen machen darauf aufmerksam, dass affektive Arbeit, etwa in Form von Hausarbeit und familiärer Pflegearbeit, immer schon ein zentraler Bestandteil und Regulationsmechanismus des kapitalistischen Wirtschaftssystems war. Hardt und Negri, so die Kritiker_innen weiter, blenden nicht zuletzt durch ihre Annahme, dass sich im Postfordismus die Grenze zwischen produktiver und reproduktiver Arbeit auflöse, die Ungleichheiten und Hierarchisierungen und die geschlechtsspezifischen Dimensionen verschiedener Arten von Arbeit systematisch aus und machen so insbesondere die Geschlechterimplikationen dieses Transformationsprozesses unsichtbar (Federici 2011, 2012; Michalitsch 2006; Schultz 2006).

Trotz dieser Kritik habe ich mich dazu entschieden, den Ansatz bzw. den Begriff der »affektiven Arbeit« zu verwenden. Diese Entscheidung ist einerseits darin begründet, dass ich in meiner Untersuchung weder ausschließlich davon ausgehe, dass die RAV-Berater_innen durch ihre Affektarbeit einen Zugewinn in ihrem Arbeitshandeln erfahren – ich rücke also keineswegs ausschließlich die positiven und identitätsstiftenden Aspekte affektiver Arbeit ins Zentrum meiner Darstellung –, noch folge ich Hochschilds These einer (zwangsläufigen) Entfremdung durch und Ausbeutung von Emotionsarbeit. Zweitens umfasst das Konzept von affektiver Arbeit, zumindest wie ich es verwende, auch eine methodologische Komponente. Denn ich frage auch nach den Bedingungen, die es möglich machen (oder unmöglich machen), dass Frontline-Arbeiter_innen in Austausch mit ihren Klient_innen und auch mit ihren Kolleg_innen und Vorgesetzten treten, und interessiere mich folglich für die Strukturdimension affektiver Arbeit im Neoliberalismus. Bevor ich mich jedoch weiter der Bedeutung, der Funktion und dem emanzipatorischen Potential von Affekten im Kontext neoliberaler Gouvernementalität und dem hier besprochenen Wandel von (Dienstleistungs-)Arbeit und Subjektivität am Beispiel der öffentlichen Arbeitsvermittlung zuwende, möchte ich zunächst auf einer konzeptuellen Ebene aufzeigen, inwiefern das Konzept der Affektivität als ein ineinander verzahntes Gefüge von Affekt, Subjekt und Macht zu denken ist.

6.4.2 Über Hochschild hinaus: Affekte als Regierungstechnik und als Praxis in der modernen Dienstleistungsgesellschaft

Im Zuge des »affective turn« (Clough/Halley 2007) gewinnt auch in den Sozial- und Kulturwissenschaften seit der Jahrtausendwende die Auseinandersetzung mit Affekten, Emotionen und Gefühlen zunehmend an Bedeutung. Dieser »turn« gilt denn auch als »response to a specific, contextually defined problem in contemporary culture neglected in cultural theory, where the non-representative was overlooked given the overwhelming biases towards textuality in cultural studies« (Bollmer 2014: 300). Im Rahmen dieser Untersuchung ist es mir nicht möglich,

ausführlich auf diesen *turn* oder auf die Debatte der *affect studies*⁷, die sich in der Folge um die Bedeutung und Verwendungsweise der Begriffe »Affekt«, »Emotion« und »Gefühl« entwickelt hat, einzugehen. Deshalb werde ich zu Beginn meiner begrifflichen Auseinandersetzungen auf einige Überlegungen Brian Massumis, eines zentralen Vertreters des *affective turn*, eingehen und gehe anschließend zu meiner Operationalisierung der Konzepte »Affekt« und »affektive Arbeit« für die empirische Forschung über.

In seinem Text »Autonomy of Affect« (1995), der mittlerweile als Schlüsseltext der affekttheoretischen Auseinandersetzungen gilt, rekurriert Brian Massumi im Anschluss an Gilles Deleuze auf Baruch de Spinozas Affekttheorie und schlägt eine Unterscheidung zwischen Affekten als einer biologischen Energie und einem Potential und Emotionen als Repräsentation bzw. Manifestation dieser Energie vor. Anders als psychobiologische Ansätze, welche in Auseinandersetzung mit Sigmund Freud die Vorstellung einer Bindung von Affekten, Emotionen, Gefühlen an eine triebstrukturelle Innerlichkeit vertreten (Tomkins 1962; Sedgewick 2003), bestimmt Massumi Affekt, vereinfachend gesagt, als ein körperliches Ereignis. Massumi konzipiert Affekt also in erster Linie als »Intensität« (Massumi 1995: 88), die zugleich situativ und transitiv wirkt, und als »unsichtbarer Klebstoff, der die Welt zusammenhält« (Massumi 2002: 217; Übers. in Scheve/Berg 2018: 22). Für Massumi kommt Affekten im Gegensatz zu Emotionen somit eine Autonomie gegenüber Diskursen und eine Unabhängigkeit von sozialen und kulturellen Sinnstiftungsprozessen zu. Sie seien »disconnected from meaningful sequencing, from narration« (Massumi 2002: 28), wirkten vorbewusst und würden vom Subjekt erst nachträglich »soziolinguistisch fixiert«. Margaret Wetherell (2012) und auch Penz und Sauer (2016) sehen in dieser Position insbesondere ein ontologisches Konzept, das die Verbindung zwischen Körpern in den Mittelpunkt von Wahrnehmungsprozessen stellt und Affekte als Gegensatz zu Diskurs und (bewusster) Erfahrung konstruiert.

Anders als in den Debatten, die auf Massumi (2002) Bezug nehmen, fasse ich Affekte in Anlehnung an Sarah Ahmed (2004) als historisch und kulturell verortet und somit als immanente Bestandteil sozialer Praktiken und damit auch von Diskursen auf.

Auch Wetherell (2012: 19–20) kritisiert die kategoriale Abgrenzung des Affekts von der Sprache, der einige Affekt-Ansätze auszeichnet:

»Affect seems to index a realm beyond talk, words and texts, beyond epistemic regimes, and beyond conscious representation and cognition [...]. [T]he large initial claims made for the non-representational, for unmediated, pre-social body tracks, and for direct connections between the social and the somatic are radically misleading.«

7 Einen Überblick über die Debatte in den *affect studies* bieten etwa Penz und Sauer (2016: 21ff.).

Denn in den diskursiven Praktiken werden die Subjekte erst geformt und lassen sich von anderen Subjekten oder auch Dingen und Vorstellungen auf eine bestimmte Weise »affizieren«. Somit muss man bei der Analyse von Praktiken stets der Frage nachgehen, wer von wem oder was in welcher Form affiziert wird.

Es wird also deutlich, dass Affekte erstens nicht auf »innere Zustände« reduziert werden können und dass zweitens die Binarität zwischen Körper und Geist, zwischen Kognition und Affekt oder zwischen Gefühl und Vernunft zu überwinden ist, um den Zusammenhang von Kognition und Affekt im Sinne des von Spinoza stammenden »Parallelismus« hervorzuheben. Diesem »Parallelismus« zufolge bilden Affekte gleichermaßen ein körperliches und ein geistiges Geschehen. Folglich separiere ich, anders als Massumi, Affekte nicht vom Diskurs, sondern betrachte Affekte und Diskurse als integrierte Gefüge. Anders als Massumi nehme ich keine begriffliche Trennung zwischen Affekt und Emotion vor. Für den Zweck meiner Forschung konzipiere ich ähnlich wie Ahmed (2004) oder auch Ann Cvetkovich (2012) Affekt und Emotion nicht als voneinander getrennte Phänomene, sondern vielmehr als Teilmomente desselben grundlegenden Wirkungsgeschehens und damit als soziale und kulturelle Konstrukte. Affekt betrachte ich folglich als zentrales Element einer jeder Emotion, und Emotionen können wiederum als die benennbare und durch kulturelle Skripte präfigurierte Seite des Affektgeschehens verstanden werden.

Um der (alltags-)sprachlich so geläufigen Dichotomie von Gefühlen bzw. Emotionen und Vernunft zu entkommen bzw. diese nicht noch zu perpetuieren, spreche ich in meiner Untersuchung überwiegend von Affekten und nicht von Gefühlen und Emotionen und schlage vor, den Begriff der Affekte als Überbegriff zu verwenden.

Für meine Analyse von Macht- und Herrschaftsverhältnissen, die im Modus von Affekten entstehen, schließe ich mich der Position der feministischen Philosophin Sarah Ahmed (2004) an, gehe von einer Relationalität von Affekten aus und fokussiere entsprechend auf ihre subjektivierende Wirkung. Ähnlich argumentiert auch Shona Hunter (2015), die Politik als relational durch Affekte vermittelt beschreibt.

Affekte sind nicht allein als individuelle und individualisierte Regungen zu verstehen, sondern sie sind eingebunden und geprägt durch »institutionell vorgegebene und abgesicherte Affektregeln« (Penz/Sauer 2016: 53). Diese historisch gewachsenen Affektregeln sedimentieren sich in Affektregimen bzw. in »Gefühlsdispositiven« (Sauer 2016a: 152) und damit in kontextbezogenen Machtkonstellationen, die von Individuen vermittelt über unterschiedliche Steuerungssysteme angeeignet werden. Das Gefühlsdispositiv ist also bestimmt für die jeweils gültigen Normen und Praxen und prägt die innere Logik von affektiven Institutionen. Die Konzeption von Affekten als (Regierungs-)Dispositiv führt letztendlich dazu, dass die Analyse von Affekten immer auch als Macht- und Herrschaftsanalyse zu gestalten ist (ebd.; Penz/Sauer 2016: 49).

Fineman spricht in diesen Zusammenhang von »emotionologies« (Fineman 2008b: 2, 2010: 26–30) und hebt damit die emotionale Interaktion und Relatio-

nalität zwischen dem Individuum und seiner Umgebung hervor. Darüber hinaus verweist er auch auf die herrschaftsbezogene Komponente dieser ›Emotionsstruktur‹, denn Fineman (2010: 27) betont, dass

»emotionologies are politico-ideological constructs partly shaped by prevailing currents of nationalism, ethnocentrism, racism and homophobia as well as by governmental, religious and party-political dogmas. They encapsulate emotions' stocks of knowledge, vocabularies, feeling and display rules.«

Im Bezug zu affektiver Regierungspraxis betont etwa auch Anne-Marie Fortier (2011), dass gegenwärtige Regierungsstrategien eher auf »individuals' feelings and behaviour in and about the public, shared world they inhabit« zielen, als sich mit den »individuals' behaviours in the private domain« auseinanderzusetzen (ebd.: 11). Machtverhältnisse beeinflussen also den Körper, und Affekte müssen als »politisch-kulturelle, d.h. symbolisch kodierte und gesellschaftlich konstruierte Wahrnehmungs- und Handlungsmuster« (Sauer 2016a: 152) betrachtet werden. »Normen und soziale Verhältnisse lassen Affekte und körperlich spürbare Gefühle entstehen und machen diese überhaupt erst intelligibel« (ebd.).

Die Differenz eines »Innen« und eines »Außen« (Ahmed 2004: 4–5; 2014: 188–190), wie sie noch bei Hochschild vorzufinden ist, wird in dieser Konzeption von Affekten aufgelöst und es wird deutlich, dass Affekte als Teil eines Machtgefüges genauso Manager_innen, Arbeiter_innen sowie nicht-menschliche Dinge wie etwa Gebäude oder Einrichtungsgegenstände erfassen. Affekte konzipiere ich folglich nicht als etwas nur dem Individuum Eigenes, sondern begreife ihr Entstehen erst in einer relationalen Konstellation (vgl. auch Ahmed 2010a: 37; Ott 2009). Affekte figurieren dementsprechend »als Effekt und Bindemittel eines komplexen Zusammenhangs« (Bargetz 2013: 217). Zudem macht die Annahme, dass Affekte eine Historizität (Frevert 2010: 311) haben, eine gesellschaftstheoretische Perspektive auf aktuelle Transformationen sozialer Verhältnisse möglich. Denn vergangene Erfahrungen schreiben sich über Affekte als »Erinnerungsspuren [...] in die Körper, in die affektiven Register und damit auch in das alltägliche Handeln« (Bargetz 2014: 123) ein. Dies führt dazu, dass »über Affekte Vergangenes hervorgerufen, aktualisiert und mithin auch gegenwärtig wirksam wird« (ebd.) wird.

Diesen Annahmen folge ich und bediene mich in meiner Untersuchung eines Affektverständnisses, das Affekte als sozial und kulturell vermittelt, somit kontextuell und situativ eingebettet und durch ihren Entstehungskontext bestimmt konzipiert. Auf die Foucault'sche Terminologie übertragen bedeutet dies, dass die Kontrolle und Führung der Menschen durch und mit ihren Emotionen und Affekten als eine zentrale Dimension einer neuen Gouvernementalität, einer, wie Penz und Sauer (2016) es nennen, »affektiven neoliberalen Gouvernementalität« (ebd.: 161) verstanden werden kann.

Halten wir also fest: Eine macht- und subjektivierungskritische Perspektive auf das Regieren von öffentlicher Dienstleistungsarbeit in Form eines Zusammenspiels von Regierungstechniken und Selbsttechnologien muss die über lange Zeit vernachlässigte affektive Komponente einbeziehen. Dabei gilt es zu berücksichtigen, dass insbesondere in Bereichen wie etwa dem der (öffentlichen) Dienstleistungserbringung – oftmals als klassische ‚Frauenberufe‘ bezeichnet – von der affektiven Arbeit eine konstitutive Macht ausgeht, die auch die Subjektivität der Angestellten mitbestimmt. Denn Affekte sind als Affektregime oder als »dominierende Gefühlskonfigurationen« (Heller 1981: 247) gewissermaßen Teil der Struktur, also auch eine Dimension der in einer Struktur vollzogenen Handlung. Sie sind etwa durch historisch gewachsene Normen strukturiert und sie strukturieren zugleich Wahrnehmungen und Handlungen. Diese Konzeption von Affekten als strukturierend und zugleich strukturiert eröffnet einen Fokus darauf, »how emotions (or affects, M. G.) are historically contingent but also how [...] they are formative not only for subjects but also for social relations and forms of politics and political mobilization« (Koivunen 2010: 20).

Mit diesem Zugang zu Affekten und affektiver Arbeit wird es möglich, mehr als die bloße Kommerzialisierung der Gefühle zu erforschen; er eröffnet die Möglichkeit, diese in ihrer widersprüchlichen Eingebundenheit in Machtverhältnisse zu betrachten. Folglich lassen sich durch die Erweiterung des gubernementalitätstheoretischen Rahmens durch das Affektkonzept (neuartige) affektive Bindungen und kollektive Praxen gegen eine »ausbeuterische Vereinnahmung der Menschen im Arbeitsprozess« (Penz/Sauer 2016: 203) ausloten.

6.4.3 Affekt, Macht, Widerstand: Affektive Subjektivierung und widerständige Praktiken

Wie ich in den vorausgegangenen theoretischen Ausführungen deutlich gemacht habe, verstehe ich Affekte im Rahmen neoliberaler Subjektivierung in Anlehnung an Foucault als neue Techniken der »Führung« bzw. der »Regierung« von Menschen (Foucault 2000). Diese Konzeptualisierung von Affekten und ihre Verbindung mit dem Foucault'schen Gouvernementalitätskonzept erlaubt es, den paradoxalen Doppelcharakter von Affekten als Ermöglichungsbedingung sowohl von Unterwerfung als auch von Widerstand kenntlich zu machen: Einerseits ist die Affektregulierung und -disziplinierung eine Machttechnik, die sehr effektiv die Verinnerlichung und Inkorporierung von Verhaltensnormen bewirkt, andererseits stellt die Affektivität auch eine mächtige Quelle für jede Form widerständigen Handelns dar. Affekte können so als »Wirkfelder und Trajektorien des Anderswerdens« (Slaby 2019: 346) bzw. eines anderen Selbstseins zur dominanten Herrschaftsform verstanden werden.

Eine ähnliche Konzeption von Affekt und dessen widerständigem Potential findet sich in der neomarxistischen Strömung des Postoperaismus. So geht et-

wa Hardt (1999) davon aus, dass gerade in der affektiven Arbeit das Potential für Subversion und autonome Konstitution liegt (ebd.: 90). »Affektive Arbeit«, so argumentiert Hardt gemeinsam mit Negri (2002), kennzeichnet insbesondere ihre Nähe zu menschlichen Kontakten und ihr Potential, »soziale Netzwerke, Formen der Gemeinschaftlichkeit, der Biomacht« zu produzieren (Hardt/Negri 2002: 304).

Die postoperaistischen Analysen von gegenwärtigen Arbeitsverhältnissen machen also insbesondere die durch die affektive Arbeit entstandene Möglichkeit, sich der kapitalistischen Verwertungslogik zu entziehen, stark. Damit stellen sie, gleich den Debatten zur Organisationsebene in der *Labour Process Theory*, eine ermächtigende affektive Subjektivierung ins Zentrum ihrer Reflexionen. Mit Isabell Lorey (2011) möchte ich diese relationale und solidaritätsstiftende Dimension von Affekten und affektiver Arbeit betonen.

Mit Verweis auf den Postoperaisten Paolo Virno spricht auch Lorey davon, dass

»gerade die gegenwärtigen Transformationsprozesse von Arbeit die Verbindung mit/zu anderen produktiv [machen]. Diese Transformation von Arbeit ist nicht ausschließlich durch eine anwachsende Kapitalisierung des sozialen Lebens gekennzeichnet, sondern im (affektiven) Kontakt mit anderen auch durch die Produktion neuer Sozialitäten.« (Ebd.: 83–84)

Auf das Untersuchungsbeispiel der öffentlichen Dienstleistungsarbeit im RAV übertragen heißt das, dass das Affizierungsvermögen der Personalberater_innen nicht nur als ein bedeutsames Instrument der Verwertungsinteressen des Kapitals betrachtet werden muss, sondern gleichfalls als Quelle und Antriebskraft von Widerstand in den Prozessen der kapitalistischen In-Wert-Setzung ihres Affizierungsvermögens. Die affektive Arbeit umfasst somit die Möglichkeit, so meine zentrale These, Verbindungen zwischen den Dienstleister_innen und auch zwischen ihnen und den Arbeitsuchenden zu schaffen. Dadurch hat sie das Potential, Raum zu schaffen für andere, der Verwertungslogik des RAV nicht entsprechende Subjektivitätsentwürfe und Selbstverhältnisse, und gestaltet Prozesse der »Selbstaffirmierung und Veränderung« (Maihofer 2014: 262). Diese Entwürfe von Subjektivitäten bieten den RAV-Berater_innen eine Alternative zwischen Opposition und Aussiedlung und eröffnen so Möglichkeiten einer »Unschädlichmachung und Außer-Spiel-Setzung von Operationen des Regierens und Regiertwerdens« (Slaby 2019: 347).

Dieses »Unschädlichmachen« der dominanten Regierungsweisen kann ganz unterschiedliche Formen annehmen und bezieht sich auf das, was den Regierungstechnologien und deren Subjektformierung gegenübersteht oder -tritt. Dies macht deutlich, dass auch widerständige Alltagspraktiken, etwa im Kontext der Transformation von (Erwerbs-)Arbeit, als politische Interventionen im Sinne eines alltäglichen »Gegen-Verhalten[s] der Subjektivierung« (Kastner 2008: 43) konzeptualisiert werden können. Widerstand im Kontext postfordistischer Erwerbsarbeit

reduziert sich also nicht auf kollektiv organisierte Arbeitskämpfe, sondern kann durchaus auch in Form informeller, versteckter und individueller Praktiken hervortreten. Beispielsweise kann die heimliche Sabotage der organisationalen Vorgaben oder auch die Praxis der Solidarität die liberale Subjektivierung unterlaufen. Widerstand kommt aus dieser Perspektive also keinem Ausstieg aus der neoliberalen Selbstoptimierungsmaschinerie gleich, vielmehr gleicht er einer »permanennten Anstrengung, den neoliberalen Zumutungen gegenüber wachsam zu sein und sich, wenn auch nur zeitweilig, spontan und so weit wie möglich von diesem abzusetzen und zu entfliehen, freien Zugang und Kontrolle über sich selbst zurückzugewinnen« (Mönch 2018: 333).

Inwiefern die Möglichkeit der (aktiven) Begrenzung des Zugriffs auf die Subjektivität und damit auch auf die Affektfähigkeit von den hier im Fokus stehenden *street-level bureaucrats* aber tatsächlich ergriffen wird oder ob sich doch überwiegend neue Spielarten einer Subjektivierung in den Bahnen von Wettbewerb und affektivem Selbstunternehmer_innenum durchsetzen, ist eine Frage, die nur auf der Basis einer detaillierten Analyse meines empirischen Materials beantwortet werden kann. Bevor ich mich im nächsten Kapitel mit den methodischen Prämissen dieses empirischen Vorhabens auseinandersetze, möchte ich, als Abschluss der Darstellung des theoretischen Analyserahmens meiner Studie, den Versuch unternehmen, die genannten theoretischen Perspektiven in Beziehung zueinander zu setzen und ein theoretisches Modell zu entwickeln, welches die Analyse meines Materialkorpus anleiten wird.

6.5 Theoretisches Modell: Die öffentliche Arbeitsvermittlung als affektiv-vergeschlechtlichtes Regierungsdispositiv des Neoliberalismus

In der Foucault'schen Werkzeugkiste findet sich nicht nur keine fertig ausformulierte Theorie, sondern auch kein striktes Set an Methoden oder »Anwendungsweisen« seiner theoretischen Ausführungen. Foucaults Macht- und Subjektivierungskonzept soll deshalb weniger als methodische Vorgabe, sondern eher als Leitgedanke meiner Untersuchung des empirischen Materials dienen. Ergänzt durch eine gesellschafts- und geschlechterkritische Perspektive auf aktivierende Sozialstaatlichkeit, öffentliche Dienstleistungsarbeit und Gefühle sind Foucaults Ausführungen zur Gouvernementalität das heuristische Rüstzeug, mit dem das betriebliche Setting und die Arbeitssituation meines Fallbeispiels – des kantonalen RAV – analysiert werden soll. Dabei möchte ich drei Untersuchungsachsen miteinander verbinden: Als Erstes wende ich mich den Begründungen, Zielsetzungen und Plausibilisierungsstrategien, kurzum den *Rationalitäten des Regierens* moderner Dienstleistungserbringung im Schweizer »Aktivierungsstaat« zu. In einem zweiten

Schritt richte ich das Augenmerk auf die *Technologien der Menschenführung* und damit auf »jene Verfahren, mit denen planvoll auf das Handeln von Individuen und Gruppen eingewirkt wird oder diese auf ihr eigenes Handeln einwirken« (Bröckling 2018: 33). Auf dieser Achse rücken die Organisation des RAV und die von ihr veranschlagten Führungstechnologien ins Zentrum meines Forschungsinteresses. Die dritte Achse beschreibt die *Subjektivierungsweisen* und damit die Frage, wie sich die Regierungstechniken in die Selbstführungsweisen der öffentlich Bediensteten einschreiben, wie sich diese also selbst begreifen, für sich sorgen und an sich arbeiten und wie sie sich partiell widerständig zu den diskursiven Techniken der Subjektformierung verhalten können. Denn die methodisch-theoretischen Prinzipien des Foucault'schen Gouvernementalitätskonzepts machen es möglich, »die systematischen Verbindungen zwischen Rationalitätsformen, Führungstechnologien und Selbstbezügen« (Bröckling/Krasmann 2010: 26) zu untersuchen.

Ich begreife in Erweiterung von Foucaults Regierungsbegriff Affekte als historisch und teils diskursiv formierte Wahrnehmungs- und Verhaltensdispositive und damit als Element eines neuen Zugriffs auf die Menschen, der diese in der Gesellschaft anordnet und ihnen hierarchische Positionen zuweist. Mit diesem machtsensiblen Affektkonzept lässt sich zeigen, »how emotion discourses establish, assert, challenge, or reinforce power or status differences« (Abu-Lughod/Lutz 2009: 108).

Über dieses machtkritische Potential meiner affektiven Gouvernementalitätsanalyse hinausgehend fasse ich »Gouvernementalität« vor allem auch methodisch auf und verschiebe in meiner Analyse den Blick von der Verzahnung verschiedener Strukturen, Institutionen und Praktiken insbesondere auf ausgefeilte Techniken des individuellen Selbstmanagements und auf die Potentiale der affektiven Selbstregierung der Staatsangestellten. Konkret geht es mir in meiner Untersuchung der interaktiven Dienstleistungsarbeit in der kantonalen Arbeitsverwaltung also darum, die Handlungsvollzüge, in denen die tatsächlichen Subjektivierungsweisen der Bediensteten zugänglich werden, in die Analyse einzubeziehen und somit zu versuchen, Diskurs, Subjekt und Widerstand zusammen in den Blick zu nehmen. Dabei denke ich die Subjekte, also hier die Personalberater_innen, immer auch als Teil eines Geschlechterdispositivs und damit eingebunden in ein Konglomerat von machtvollen Praktiken in Gestalt von hegemonialen Geschlechternormen, von institutionellen Regelungen und von vergeschlechtlichten Praktiken im Sinne des *doing gender* sowie in Form vergeschlechtlichter Identitätsangebote. Aus dieser Perspektive ist auch die Organisation des RAV, entgegen der Zuschreibung in der Mainstream-Organisationstheorie, nicht geschlechtsneutral, sondern vergeschlechtlicht (*gendered*) (Acker 1990). Denn »gender«, so argumentiert Acker, »is not an addition to ongoing processes, conceived as gender neutral. Rather, it is an integral part of those processes, which cannot be properly understood without an analysis of gender« (ebd.).

Dieses Konzept einer vergeschlechtlichten Regierung von Dienstleistungsarbeit im Modus der Affekte werde ich auf mein Fallbeispiel anwenden. Vom ›Kleinen‹ soll dann in einem zweiten Schritt aufs ›Große‹ extrapoliert werden: Die mikrorelationale Perspektive soll in den Rahmen gesellschaftlicher Macht- und Strukturanalysen im (Spannungs-)Feld aktivierender Arbeitsmarktpolitiken und des NPM eingebettet werden. Denn wie Foucault in seinen Studien gezeigt hat, entnimmt eine gouvernementalitätstheoretische Untersuchung »der Geschichte gewissermaßen eine Stichprobe [...], um an konkreten Verfahren der Machtausübung anzusetzen und von dort ausgehend zu allgemeineren Aussagen darüber zu gelangen, wie bestimmte Ordnungen – in einer spezifischen historischen Situation – zu hegemonialen Systemen des Denkens werden können« (Krasmann 2003: 159).

Es geht mir also darum, die Interaktionssituationen im RAV in Zusammenhang mit makroskopischen Gesellschaftsprozessen zu bringen, um so in den Blick zu nehmen, wie etwa diskursiv und praktisch verfestigte Strukturen von Geschlecht oder anderen Identitätsmerkmalen und Selbstbildnissen in den affektiven Interaktionen verkörpert, reproduziert oder eben auch durchbrochen werden. Kurzum: Ich frage in Anlehnung an Foucaults Modell der Subjektivierung und der Gouvernementalität, wie in den Subjektivierungsprozessen öffentlicher Dienstleistungsarbeit soziale (Handlungs-)Positionen konfiguriert und praktisch transformiert werden, und ich versuche die »Widerstandspunkte im Machtnetz« (Foucault 1987a: 116ff.; zit. in Krell 2014: 62) zu beobachten und auf ihren Affektgehalt hin zu analysieren. Mit dieser affekttheoretischen Machtperspektive möchte ich deutlich machen, dass Emotionen und Affekte »nicht bloß als ausbeutbar, sondern als widersprüchlich in Machtverhältnisse eingewoben« zu betrachten sind (Bargetz 2013: 204). Denn »Affekte beschreiben die Art und Weise, wie sich gesellschaftliche Strukturen und Herrschaftsverhältnisse in alltäglichen Praxen und persönlichen Beziehungen manifestieren, wie sie affektiv belebt und reproduziert werden. Affekte thematisieren, dass und wie ›Strukturen unter die Haut gehen‹« (Ahmed 2010b: 216; zit. in Bargetz 2013: 217).

Mit diesem Affektkonzept möchte ich das Zusammentreffen von Herrschaft, Unterwerfung, Subjektformierung und Befreiung hervorheben. Konzeptuell lehne ich mich an das von Foucault entwickelte Konzept des »Gegen-Verhaltens« (franz.: contre-conduite) (Foucault 2004a: 292) an und werde die Praktiken der Personalberater_innen herausarbeiten, in denen sich ihr Wille, nicht beziehungsweise »nicht so und nicht dafür und nicht von denen da« (Foucault 1992a: 12) regiert zu werden, artikuliert. Ich gehe davon aus, dass es im Sinne einer »Biomacht von unten« (Hardt 1999) gerade die affektive Arbeit der Bediensteten ist, welche die Grundlage der Konstitution von Solidarität, Gemeinschaft und kollektiven Subjektivitäten beinhaltet. Mit dieser Linse blicke ich im Folgenden auch auf das Affektgeschehen im RAV und auf die Indienstnahme und Beeinflussung der Gefühle der Berater_innen, spinne die Idee eines So-nicht-regiert-werden-Wollens weiter und frage nach den

Möglichkeiten und dem Willen der Berater_innen, nicht mehr »*derart zu affizieren und affiziert zu werden*« (Mühlhoff 2018: 475, Herv. i. O.). Was das nun konkret für meine Untersuchung und für mein methodisches Vorgehen bedeutet, werde ich im nächsten Kapitel zu klären versuchen.

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

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

(Foucault 2003: 521–522)

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

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

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

7.1 Diskursforschung meets Ethnographie

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ich habe mich in meinem Vorgehen am Ethikkodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie³ orientiert. Exemplarisch hervorheben möchte ich beispielsweise die informierte Freiwilligkeit aller in den Forschungsprozess einbezogenen Personen. Entsprechend diesem Grundsatz gaben während der geplanten teilnehmenden Beobachtungen und der Interviews nicht nur die Personalberater_innen ihr Einverständnis, sondern auch die Arbeitsuchenden hatten die Möglichkeit, sich gegen eine Beobachtung des Beratungsgesprächs zu entscheiden.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4 Aufenthalt im RAV: Erhebungsmethoden und Vorstellung des Untersuchungsmaterials

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

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

7.4.1 Datenerhebung im RAV: Von Wellen und Hürden

Über die im Untersuchungskanton relevanten Gewerkschaften des öffentlichen Dienstes war es mir möglich, Kontakt zu Andrea⁴, einer im RAV tätigen Personalberaterin, aufzunehmen und mit ihr im April 2015 ein erstes Interview durchzuführen (fortan: PB Nr. 1). Im weiteren Forschungsverlauf wurde Andrea zu einer wichtigen Gatekeeperin und Informantin und stellte im Sinne des Schneeballverfahrens (*snowballing*) (Przyborski/Wohlrab-Sahr 2014: 184–185) den Kontakt zwischen mir und Dominique, einer weiteren Personalberaterin, her.

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

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

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

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

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

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

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

7.4.2 Teilnehmende Beobachtung der Beratungsgespräche

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

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

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

Meist kam ich morgens gegen acht Uhr, bevor die ersten ›Kandidat_innen⁶ sich anmeldeten, und blieb bis zur Mittagspause bei dem_der Berater_in. Wenn möglich, ging ich dann mit dem_der Berater_in essen oder setzte mich allein in die an das RAV angrenzende Cafeteria.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4.3 Shadowing

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4.4 Interviews

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

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

Sample

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

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

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

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

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

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

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

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

Interviewsetting und Leitfaden

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4.5 Dokumente und Bildmaterial⁸

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5.1 Ebene 1: Programme

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

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

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

7.5.2 Ebene 2: Ordnung

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.5.3 Ebene 3: Praktiken

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Affektive Gouvernementalität der öffentlichen Arbeitsvermittlung

Wichtig ist also nicht, so meine ich [...] eine Art der Deduktion der Macht vom Zentrum ausgehend zu vollziehen und herauszufinden zu suchen, bis wohin sie sich nach unten hin fortsetzt [...]. Man muß vielmehr eine *aufsteigende Analyse* der Macht machen, d.h. von den unendlich kleinen Mechanismen ausgehen, die ihre Geschichte, ihren Ablauf, ihre Technik und Taktik haben [...].

(Foucault 1978: 83)

In meiner diskursanalytisch angelegten Analyse der empirischen Daten möchte ich die Programmebene der Schweizer Arbeitsmarktpolitik und deren Steuerung auf Bundes- und Kantonsebene mit der gelebten Praxis im RAV verbinden und nehme nachfolgend drei Ebenen in den Blick: die Makroebene mit ihren Gesetzen, Weisungen und Steuerungsmechanismen, die institutionelle Mesoebene in Form der Organisation des RAV selbst und die mikrosoziale Ebene des praktischen AVIG-Vollzugs durch die Personalberater_innen und ihrer subjektiven Erfahrungen als öffentliche Dienstleister_innen. Ich kehre also die im Eingangszitat genannte Foucault'sche Logik der aufsteigenden Analyse zwar nicht in der empirischen Vorgehensweise, wohl aber in der Darstellungsreihenfolge um. Insgesamt jedoch verfolge ich in meiner Fallstudie primär das Ziel, neue Erkenntnisse zur gelebten Praxis in der öffentlichen Arbeitsvermittlung und entsprechend zu den Subjektivierungsweisen interaktiver Dienstleistungserbringung am Arbeitsplatz Staat zu gewinnen. Dennoch erachte ich es für die Erkenntnisgewinnung als unverzichtbar, die Rahmenbedingungen und damit auch das Geschlechterregime und die spezifische Affektkultur der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz als sozialstaatlicher Instanz wie auch als Arbeitgeberin dazustellen. Jedoch, und dies ist auch dem Fokus der Erhebung meiner empirischen Daten geschuldet, muss die »Ebene 1«, also die Strukturebene, überwiegend als heuristische Dimension verstanden werden, die den Rahmen für

die darauf folgende Analyse der Organisation des RAV (»Ebene 2«) sowie der (widerständigen) Praktiken und der vergeschlechtlichten Subjektivierungsweisen der Berater_innen (»Ebene 3«) schafft. Denn entsprechend meiner zentralen Fragestellung nach den vergeschlechtlichten affektiven Praktiken und den möglichen Widerständen der Berater_innen habe ich für die Ebene der rechtlichen Rahmung der Arbeit der Berater_innen und der Vollzugssteuerung keine Primärdaten erhoben und greife für die Darstellung dieser makrosozialen Ebene überwiegend auf die Auftragsstudien des SECO zurück. Und auch die Ausführungen zur Gleichstellungspolitik des staatlichen Bürokratiesektors basieren weitgehend auf Erkenntnissen aus bereits abgeschlossenen Untersuchungen wie etwa von Gesine Fuchs (2016, 2018) und Kolleginnen (Fuchs et al. 2019). Zudem ist die Materiallage hinsichtlich der Affektdimension auf der makrosozialen Ebene des Wandels und der Regulierung der öffentlichen Arbeitsvermittlung eher dürftig. Für die Ausführungen zu Punkt 8.1.2., dem Gefühlshaushalt der öffentlichen Arbeitsverwaltung, beziehe ich mich daher auf Überlegungen zum Wandel traditioneller Sozialstaatlichkeit, wie sie etwa Loïc Wacquant (etwa: 2010, 2012) am Beispiel des US-amerikanischen Sozialstaats ange stellt hat, oder auch auf die Ausführungen von Sigrid Betzelt und Ingo Bode (2018) zu den Dynamiken der Angstmobilisierung im bundesdeutschen Sozialstaat und arbeite so am Beispiel der zentralen Reformen der Arbeitsmarktpolitik in Richtung Aktivierungspolitik und des neoliberalen Umbaus der Verwaltungsstellen heraus, welche Gefühle in der Schweizer Arbeitsverwaltung auf der institutionellen Ebene mobilisiert werden und welche anderen Gefühle unterdrückt werden müssen.

Auf der »Ebene 1« erarbeite ich also das Hintergrundwissen für die weitere Arbeit an meinem empirischen Material. Primärdaten mit einem Gender- und Affektschwerpunkt existieren überwiegend für die Ebene der Organisation (»Ebene 2«) und für die mikrosoziale Ebene der (Verwaltungs-)Praktiken der Berater_innen (»Ebene 3«). Diese beiden Ebenen bilden den Kern meiner Untersuchung und geben ihr ihre Struktur vor. Nach der Darstellung der Gesetzeslage, der Verwaltungsrichtlinien und der politischen Programme, d.h. der Regierungs rationalitäten der öffentlichen Arbeitsverwaltung in der Schweiz, wende ich mich der lokalen Ebene der Organisation des RAV und den Praktiken der Personalberater_innen zu. Auf dieser Ebene verfolge ich das Ziel, die Rolle der von den Berater_innen geleisteten affektiven Arbeit für die Geschlechterkonstruktion im RAV sichtbar zu machen und damit die vergeschlechtlichten Subjektivierungen der öffentlich Bediensteten im Modus des Affektiven herauszuarbeiten. Ich möchte also im dritten Teil meiner Analyse – basierend auf der Auswertung der Interviews mit den Berater_innen sowie auf meinen Beobachtungen und mit Fokus auf die Selbsttechnologien der Berater_innen – die Doppelbewegung, d.h. den gleichzeitigen Prozess von »Regieren und Regiertwerden, von Fremd- und Selbstführung, von Unterwerfung und Personwerdung« (Penz/Sauer 2013: 126) analysieren. Im Zuge dieser Analyse kann gezeigt

werden, in welcher Weise diese Prozesse der Subjektformung vergeschlechtlicht sind und auf die affektiven Dispositionen der Berater_innen abstellen.

Zudem werde ich mich auf der dritten Ebene der Analyse mit meiner zentralen Fragestellung nach dem Spektrum individueller und kollektiver Widerstandspraktiken auseinandersetzen und werde zeigen, wie prekär und unabgeschlossen das neoliberalen Projekt der Vereinnahmung der ‚ganzen‘ Person als Arbeitskraft und wie brüchig die Rationalität des New Public Management und des Aktivierungspadigmas ist. Ich interessiere mich folglich sowohl für die Normalisierungzwänge auf der Seite der Fremdtechniken als auch für die subjektivierende Selbstformung, die sich in mehr oder weniger kreativen oder widerständigen Praktiken vollziehen kann, und werde nun versuchen, eine empirische Antwort auf meine zentrale Forschungsfrage nach möglichen Widerständen gegen die affektive und selbstunternehmerische Selbstregierung und das Selbstmanagement der Personalberater_innen zu geben.

8.1 Ebene 1: Programme und Regierungs rationalitäten

Zu Beginn meiner Analyse lenke ich den Fokus auf den seit Mitte der 1990er Jahre vonstattengehenden Umbau der Schweizer Arbeitsverwaltung und auf deren rechtliche Grundlagen und Steuerungsmechanismen – mit Foucault gesprochen: auf die Ebene der Programme und Regierungs rationalitäten. Entlang der Regierungsmodi ‚NPM‘, ‚Affekt‘ und ‚Geschlecht‘ blicke ich auf die zentralen Reformen der Arbeitslosenversicherung, die die Verankerung aktivierungspolitischer Elemente (weiter) vorangetrieben und damit Grundsätze wie ‚Fördern und Fordern‘ oder das Prinzip, den Leistungsbezug an eine Gegenleistung zu koppeln (Wyss 2007: 7), in die Gesetzgebung eingeschrieben haben und als wirkmächtige Diskurse in der öffentlichen Arbeitsverwaltung zirkulieren. Der (mediale und politische) Diskurs rund um die »faulen« Arbeitslosen, so werde ich insbesondere in der Annäherung an das Gefühlsregime der Schweizer Arbeitsverwaltung deutlich machen, bildete die Begleitmusik der Reformen und legitimierte diese gleichzeitig. Denn die durch die rechtspopulistische Schweizer Volkspartei (SVP) in den 1990er Jahren angestoßene Debatte rund um den Missbrauch von Sozialversicherungen¹ »untergräbt nachhaltig den Solidaritätsgedanken, auf dem die Sozialwerke aufgebaut sind. Dies führt zu Leistungskürzungen, Gesetzesverschärfungen und einem Klima der Angst« (Christen 2019: 17).

¹ Ursula Christens Analyse bezieht sich zwar auf die Sozialhilfe, doch wurde die Debatte um einen möglichen Versicherungsmissbrauch, welchem mit einer entsprechenden Gesetzgebung entgegengewirkt werden sollte, in allen Sozialversicherungen geführt (für die ALV etwa Wyer 2014).

Dieses Klima der Angst wirkt sich auch auf die öffentliche Arbeitsverwaltung – das Einsatzfeld meiner Untersuchung – aus. Denn auch diese bleibt von der Grenzverschiebung zwischen Staat und Ökonomie im Neoliberalismus² nicht unbeeinflusst und bildet ein Affektregime aus, das geprägt ist vom Wandel staatlicher Bürokratien unter der Schirmherrschaft des Ideals marktförmiger und wettbewerbsorientierter Dienstleistungserbringung. Denn die NPM-Reformen der öffentlichen Arbeitsverwaltung haben zu einschneidenden Veränderungen in der Art und Weise der Arbeitsführung, zu neuen Zielsetzungen im Zeichen des unternehmerischen Managements geführt und maßgeblich dazu beigetragen, dass auch die Arbeitsverhältnisse im staatlichen Bürokratiesektor zunehmend flexibilisiert und entsichert werden. Infolgedessen steigt die Angst vor einem möglichen Arbeitsplatzverlust – und mit ihr die Akzeptanz von fortlaufend wachsenden Anforderungen an das subjektive Arbeitsvermögen – auch bei denjenigen, die die Erwerbslosigkeit verwalten. Ich gehe davon aus (und werde dies nun auch anhand meines empirischen Materials verdeutlichen), dass sich die Atmosphäre des Misstrauens und der Angst sowie der gesteigerte Wettbewerbs- und Konkurrenzdruck eben nicht auf Empfänger_innen sozialstaatlicher Leistungen beschränken, sondern sich auch auf die wohlfahrtsstaatliche Infrastruktur erstrecken und im Sinne einer »emotionology«, einer machtähnlichen emotionalen Struktur, wie Fineman (2008b: 2, 2010: 26–30) das im Anschluss an die Historiker_innen Peter und Carol Stearns (1985) nennt, auch die Angestellten der öffentlichen Arbeitsverwaltung betrifft.

Auf der »Analyseebene 1« möchte ich zeigen, wie »affective patterns« (Wetherell 2012) von Policy-Diskursen im Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung geformt werden, und schließe theoretisch an Penz' und Sauers (2016) Annahme an, dass Affekte die »Schnittstelle zwischen Person und Gesellschaft« (ebd.: 12) bilden. Aus einer machtanalytischen Perspektive im Sinne Foucaults können Affekte folglich als Techniken der »Führung« bzw. der »Regierung« von Menschen gesehen werden, die selbst Macht- und Herrschaftsverhältnisse installieren, jedoch auch zur Überwindung solcher Verhältnisse beitragen.

Durch das Dechiffrieren der Affektlage neoliberaler Sozialstaatlichkeit möchte ich im folgenden Kapitel genau dieses Regieren durch Affekte untersuchen und darstellen, welche Affekte in der Schweizer Arbeitsverwaltung auf der Ebene der staatlichen Infrastruktur mit ihren Gesetzen und Steuerungsmechanismen besonders deutlich werden und welche Affekte eher in den Hintergrund rücken.

Vor dem Hintergrund, dass moderne Arbeitsverhältnisse immer auch an ungleiche Geschlechterverhältnisse gebunden sind, werde ich mich im abschließenden

2 Neoliberalismus verstehe ich nicht einfach als einen Rückzug des Staates zugunsten der Ökonomie, sondern vielmehr als politisches Projekt im Sinne eines qualitativen Umbaus staatlicher Praktiken und Institutionen des Regierens.

Teil der »Analyseebene 1« damit auseinander setzen, dass sowohl die Arbeitsmarktpolitiken selbst als auch die Regulierung modernen Verwaltungshandelns in ihrer Konfiguration vergeschlechtlichte Macht- und Herrschaftseffekte produzieren. Ich gehe davon aus, dass die Macht- und Herrschaftseffekte aus einer bestimmten »geschlechtsspezifische[n] Grammatik neoliberaler Staatlichkeit« (Sauer 2016: 156) erwachsen. Und es ist genau diese geschlechtsspezifische Grammatik, welche ich in der Betrachtung der Gesetze und Steuerungsinstrumente der öffentlichen Arbeitsverwaltung in der Schweiz herausarbeiten möchte. Angeleitet wird meine Analyse auf dieser Ebene beispielsweise von Fragen wie derjenigen, wie sich die Einführung von NPM-Mechanismen und die weitere Verankerung von aktivierungspolitischen Maßnahmen im Zuge der AVIG-Reformen seit Mitte der 1990er-Jahre auf die Geschlechterverhältnisse und die Geschlechternormen in der öffentlichen Verwaltung ausgewirkt haben und ob und inwiefern sich auf dieser Ebene ein Wandel der traditionellen Geschlechterordnung abzeichnet. Mit Verweis auf die Untersuchungen und Beiträge von Fuchs (2018, 2016) werde ich auf dieser rechtlichen Makroebene die gleichstellungspolitischen Kontextbedingungen der Arbeit der RAV-Berater_innen herausarbeiten. Überdies möchte ich mit Blick auf das nationale und kantonale AVIG und die ihm zugehörigen Weisungen und Verordnungen sowie bezugnehmend auf die Vollzugssteuerung den geschlechtsspezifischen Normierungen der (nationalen und kantonalen) Arbeitsmarktpolitik nachspüren. Ich werde deutlich machen, dass sowohl die Gesetze als auch deren Vollzug, Steuerung und Evaluierung ein spezifisches Verständnis von Geschlecht und von geschlechtsspezifischer Gleichbehandlung begründen. Im nächsten Punkt werde ich mich nun jedoch zunächst dem im Kontextkapitel (Abschnitt 2.1) dargestellten Umbau der öffentlichen Arbeitsvermittlung und deren wirkungsorientierter Steuerung (Abschnitt 2.2) aus der Perspektive einer Foucault'schen Machtanalytik annähern.

8.1.1 Sichtbarkeitsordnung der öffentlichen Arbeitsverwaltung: Die RAV als kontinuierlich lernende Organisation

Wie im Kontextkapitel beschrieben, wird die öffentliche Arbeitsvermittlung in der Schweiz durch die Steuerung der RAV in der Weise konstruiert, dass die RAV in Quasi-Märkten als Produzenten und Anbieter von Gütern und Dienstleistungen in Erscheinung treten, und die Instrumente der WoV ermöglichen unter diesen Umständen sowohl verwaltungsinterne als auch verwaltungsübergreifende Leistungsvergleiche. Den Leitgedanken der WoV bildet demnach die Verlagerung der Verantwortlichkeit auf die dezentrale Ebene. Diese Dezentralisierung schafft wiederum die Möglichkeit des Wettbewerbs zwischen autonomen und, so zumindest die Annahme, effizienten Einheiten.

Den kantonalen Behörden wird also Autonomie »gewährt«. Denn dies, so lässt sich dem anti-bürokratischen Duktus der WoV entnehmen, fördere nicht nur die

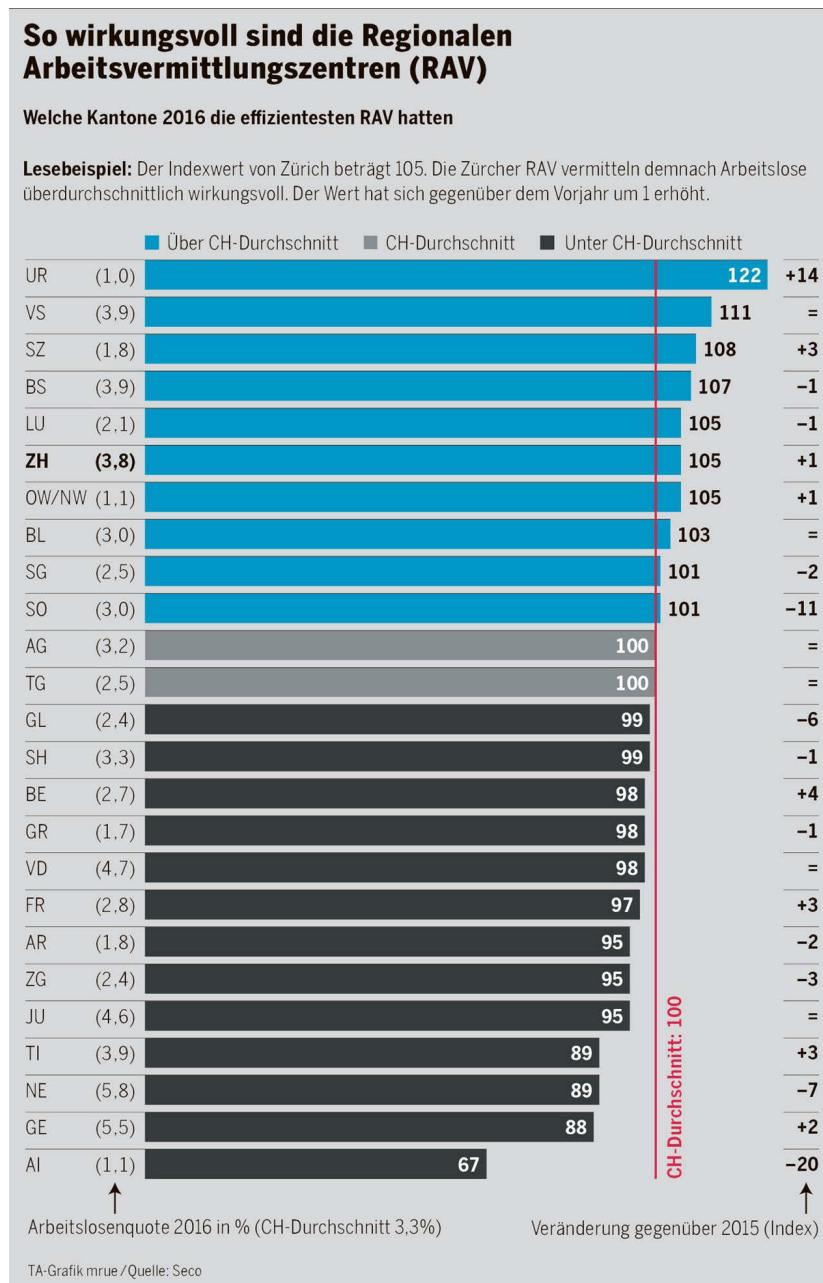
Kosteneffizienz, sondern im Sinne einer »regionalen Governance« (Frey 2003) schöpfe diese Verwaltungsform zentrale Steuerungskompetenzen dort ab, wo sie am häufigsten vorhanden sind, nämlich dezentral. Oder wie es das SECO in einer Medienmitteilung selbst formuliert:

»Die föderalistische Organisation ermöglicht den Kantonen eine grosse Flexibilität, punktuelle Innovationen sowie adäquate und effiziente Problemlösungen in der Arbeitsmarktpolitik« (SECO 2010).

Mit Foucault gesprochen können diese Steuerungsinstrumente als klassische *Elemente der Prüfung* charakterisiert werden. Denn das gezielte Streuen der Verantwortlichkeit und die Übertragung großer Handlungsspielräume an die Kantone verlangt nach wirksamen Kontrollinstanzen. Diese Kontrollinstanzen haben zum Ziel, das Risiko zu minimieren, »dass die Vollzugsstellen nicht im Sinne der ALV handeln könnten« (Kaltenborn/Kaps 2013: 15). Denn die Förderung der Autonomie der Verwaltungsbehörden ist, so werde ich nun in Rückgriff auf die Foucault'sche Macht-perspektive deutlich machen, nicht zu trennen von vielfältigen Kontrollformen und der Forderung, »einen spezifischen Gebrauch von diesen ›Freiheiten‹ zu machen, so dass die Freiheit zum Handeln sich oftmals in einen faktischen Zwang zum Handeln oder eine Entscheidungszumutung verwandelt« (Bröckling et al. 2000: 30). Die RAV sollen ihre Freiheiten also im Sinne der Aufsichtsbehörde – des SECO – nutzen.

Die in Tabelle 1 aufgelisteten Wirkungsindikatoren, welche zur Leistungsmessung der RAV herangezogen werden, produzieren also bestimmtes Regierungswissen und werden damit als politische Technologien greifbar. Denn auf diesem *benchmarking* basierte bis 2003 nicht nur das Bonus-Malus-System, welches die Finanzierung der Betriebs- und Investitionskosten der RAV an die erzielte Leistung knüpft, sondern basiert auch das bis heute durchgeführte RAV-Ranking, das den Wettbewerb zwischen den Kantonen fördern soll (Bundesrat 2015: 16). Insbesondere zu Beginn der Einführung der Instrumente der WoV und durch das Bonus-Malus-System in der Bewertung der RAV wurde ein System von Belohnung und Bestrafung eingeführt, das, wenn auch in etwas anderer Form, bis heute fortdauert. Durch das Ranking werden die Ämter (und auch die Angestellten, so werde ich noch zeigen) entsprechend der Disziplinarmacht dazu angehalten, ihr Handeln an einer bestimmten (Leistungs-)Norm, definiert durch die vier nationalen Wirkungsindikatoren (s. Tabelle 1), auszurichten. Zudem werden die Ämter vergleichbar und kalkulierbar gemacht.

Abbildung 1: RAV-Ranking 2016



Quelle: Valda 2017: o. S.

Die in der überregionalen Schweizer Tageszeitung »Tagesanzeiger« abgedruckte Abbildung 1 zeigt, wie durch das RAV-Ranking die Performanz der kantonalen Vollzugsstellen, gemessen an den vier nationalen Wirkungsindikatoren, für die Schweizer Bevölkerung einsehbar wird. Diese Rangliste macht auf aggregierter Ebene die ›guten‹ und eben auch die ›schlechten‹ RAV sichtbar und setzt sie auf diese Weise offen zueinander in Konkurrenz. Durch diesen direkten Vergleich entstehen jedoch nicht nur Anreize zur Leistungsverbesserung, sondern es regt sich auch Unmut in manchen Kantonen. Insbesondere die Westschweizer Kantone kritisieren, dass Mentalitätsunterschiede zwischen der Deutsch- und der Westschweiz nicht berücksichtigt werden (Bundesrat 2015: 21).

Diese Verfahren des Aggregierens, die sich auf die Gesamtheit der RAV beziehen, werden durch Praktiken der *Identifizierung* ergänzt. Bei einmalig starkem oder wiederholt schlechtem Abschneiden greift das SECO direkt ein und führt eine sogenannte »besondere Lagebeurteilung« in den RAV mit den schlechtesten Wirkungswerten durch. Mitarbeiter_innen des SECO evaluieren auf der Grundlage einer Analyse der Wirkungs- und Führungskennzahlen und einer allfälligen Prozessanalyse sowie im persönlichen Gespräch mit dem_der Amtschef_in die Schwierigkeit des RAV bei der Erreichung der nationalen Wirkungsziele. Daran anschließend werden dann mögliche Handlungsfelder zur Wirkungsverbesserung erarbeitet und konkrete Verbesserungsmaßnahmen für die Kantone konzipiert. Überwacht wird die Umsetzung dieser Maßnahmen durch das SECO; externe ExpertInnen überprüfen sie hinsichtlich ihrer Wirksamkeit (Bundesrat 2015: 18–19). Zudem umfasst die WoV weitere Instrumente zur Wirkungsverbesserung wie regelmäßige Evaluationen, Führungskennzahlen für die Evaluierung der Führungsarbeit der Amtsleiter_innen oder auch einen institutionalisierten Erfahrungsaustausch zur Identifikation guter Vollzugspraktiken (ebd.: 19).

Die Instrumente der WoV greifen somit nicht nur auf die Machtmittel der Kategorisierung, Klassifizierung und Hierarchisierung als Techniken der Disziplinarmacht zurück, sondern setzen überdies auch Techniken der Pastoralmacht wie etwa die Institution der Beichte ein: In ihrer säkularen Form und auf die Audits des SECO übertragen wird in Gesprächen mit den Amtsleiter_innen der RAV nach den Defiziten in der Vollzugspraxis geforscht. Die Amtsleiter_innen sollen sich in diesen Gesprächen mit den Vertreter_innen des SECO selbst einschätzen, und sie sind dazu aufgefordert, geeignete Maßnahmen zur Steigerung der Effektivität und Effizienz der Arbeitsvermittlung in ihren Kantonen zu erarbeiten. Dadurch wird Wissen extrahiert und produziert. Dieses Wissen soll wiederum die Steuerung der RAV erleichtern und deren Effizienz steigern. Die »Lagebeurteilung« soll die ›innere Wahrheit‹ der RAV-Führung ans Licht bringen. Die Amtsleiter_innen sind also zur Erforschung ihrer selbst aufgefordert, sie sollen Ziele für die RAV entwerfen, die eigene Leistung einschätzen, Fehler und Schwächen eingestehen und Strategien zur Leistungsverbesserung erarbeiten.

Auf Grundlage der jährlich erhobenen Wirkungsindikatoren ist dieser Beurteilungsprozess ein fortlaufender – ein charakteristisches Merkmal der »Kontrollgesellschaft« (Deleuze 1993). Die RAV als Organisationseinheit sowie auch die einzelnen Amtsleiter_innen werden permanent evaluiert und im Verhältnis zum schweizweiten Durchschnitt (Indexwert: 100) bewertet. Die Amtsleiter_innen stehen somit unter stetem Leistungs- und Selbstoptimierungsdruck seitens des SECO.

Die Logik der WoV oder die des wirkungsorientierten Managements auf Organisationsebene (»Ebene 2«) entspricht also der Technologie der *Beichte*. Das zugehörige »Heilsversprechen« ist dabei eine bessere Platzierung im nächsten RAV-Ranking und das Ausbleiben einer neuerlichen »Lagebeurteilung« durch das SECO.

So werden die RAV durch die Technologien der WoV »kontinuierlich zu einer lernenden Organisation umgeformt« (SECO 2013: 18) – ein Phänomen, das nicht auf die Ebene der leitenden Positionen im RAV beschränkt ist, sondern auch in den Gesprächen mit den Personalberater_innen und in ihren Deutungen und Bewertungen des leistungsorientierten Managements deutlich zum Vorschein kommt.

Ich möchte an dieser Stelle nochmals auf das RAV-Ranking zurückkommen und deutlich machen, dass die Technologien der WoV nicht nur einschränkend wirken, sondern vielmehr auf einer subtilen Verknüpfung von positiven Anreizen mit offenen oder latenten Drohungen beruhen. Positive Anreize werden geschaffen, wenn das RAV im Ranking gut abschneidet, als Best-Practice-Beispiel fungiert und dadurch vom obersten Steuerungsorgan und den anderen kantonalen RAV Anerkennung erfährt. Negative Anreize werden einerseits durch die Symbolkraft einer schlechten Platzierung im RAV-Ranking geschaffen und mehr noch durch die Androhung eines Audits durch das SECO im Rahmen der »Lagebeurteilung«.

Das Regierbarmachen der öffentlichen Arbeitsvermittlung über Kennzahlen verfolgt das Ziel, gegebenenfalls fehlende Leistung sichtbar zu machen, und steigert so den Wettbewerb zwischen den kantonalen Vollzugsstellen. Jedoch entfaltet sich die Wirkung einer solchen ökonomischen Vermessung nicht nur im Innenverhältnis der Organisation und mit Blick auf Effizienz und Leistung im Organisationsmanagement; vielmehr kann insbesondere die Veröffentlichung der Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnungen als illustratives Beispiel für das gezielte Konstituieren eines gouvernementalen Machtfeldes herangezogen werden, das durch die disziplinäre Durchdringung des Arbeitsfeldes der Amtsleiter_innen wirkt und ihre Nutzbarmachung steigert. Durch die WoV mit ihren Kennwerten, Leistungszielen, Beurteilungen und Vergleichspraktiken etablieren sich also neue Macht-/Wissenspraktiken, die auf eine permanente Verfeinerung elektronischer Überwachung der RAV und ihrer Beschäftigten abzielt – eine Art »elektronisches Panopticon« (Menz 2009: 98), welches die bisherigen hierarchisch-bürokratischen Überwachungs- und Steuerungsformen ersetzt. In dieser Konzeption erscheinen die RAV als relativ autonome Akteur_innen, deren Erfolgsbilanz überwiegend von den selbst unternommenen Anstrengungen abhängt. Wie später noch zu sehen ist,

besteht in dieser Responsibilisierung der kantonalen Vollzugsbehörden und ihrer Mitarbeiter_innen eine auffällige Parallelle zur Konzeption der ›Kandidat_innen‹ des RAV.

Die effektive Kontrolle der RAV bedarf zweier sich ergänzender Elemente: erstens eines Sichtbarkeitsregimes durch umfassendes Monitoring und Controlling sowie zweitens die glaubhafte Androhung einer Sanktion. Dieses umfassende Accountability-System bestärkt eine Kultur des Misstrauens zwischen Bund und Kantonen, denn: »Vertrauen kann deshalb nicht gut sein; und Kontrolle ist nicht einfach nur besser, sondern wird in der Rationalität der unternehmerischen ›Dienstleistungserbringung‹ als Normalfall gesetzt« (Spilker 2014: 173) – eine Schwerpunktsetzung, die bereits erste Hinweise auf die Affektlage der öffentlichen Arbeitsverwaltung in der Schweiz gibt. Dieser wende ich mich nun zu, und ich möchte zeigen, wie »affective patterns« (Wetherell 2012) durch Policy-Diskurse im Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung geformt werden. Aus einer Foucault'schen Machtperpektive können Affekte folglich als Techniken der »Führung« bzw. der »Regierung« von Menschen gesehen werden. Und genau diesem affektiven Regieren möchte ich mich im nächsten Abschnitt zuwenden und werde meine Überlegungen zu Macht und Herrschaft durch eine affektbezogene Perspektive auf die seit Mitte der 1990er-Jahre stattfindenden staatlichen Transformationsprozesse im Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung ergänzen. Im Sinne von Anne Cvetkovich (2012) stelle ich nun die Frage, wie sich Aktivierungspolitiken und Strategien moderner Verwaltungsführung »anfühlen« (ebd.: 11). Wie also können sozialstaatliche Strukturen, Steuerungsmodelle und Institutionen ›affektiv‹ gedacht werden? Dieser Frage werde ich im nächsten Punkt nachgehen. Mit einem Perspektivenwechsel auf die Erwerbslosen und wie diese von den Rechtsgrundlagen der ALV adressiert werden, werde ich zeigen, wie der aktivierungspolitische Grundgedanke, wonach der Bezug von Sozialleistungen überwiegend auf individuellem Versagen am Arbeitsmarkt und Motivationsdefiziten beruht, die durch Zwangs- und Anreizmechanismen zu beheben sind, auch im Schweizer System der öffentlichen Arbeitsvermittlung angekommen ist. Ich gehe davon aus, dass auch die RAV-Mitarbeiter_innen genauso wie ihre erwerbslosen ›Kandidat_innen‹ von dieser normativen Ausrichtung aktivierender Arbeitsmarktpolitik erfasst werden; sie stellen nicht zuletzt in den Begegnungen mit den Stellensuchenden diese Form effizienzorientierter und auf individueller Selbstwirksamkeit beruhender Staatlichkeit her. Zudem ist dieser Perspektivenwechsel wichtig für die weitere Analyse meines empirischen Materials, da mehr als die Hälfte der Personalberater_innen, die in meiner Untersuchung mitgewirkt haben, selbst Unterbrechungen in ihrer Erwerbsbiographie hatten und als stellensuchend bei einem RAV gemeldet waren. Viele der Personalberater_innen haben daher das neoliberalen Aktivierungsregime hautnah miterlebt. Aufgrund der befristeten Arbeitsverträge der »Auxiliaires« bietet auch die Anstellung als Personalberater_in beim RAV für viele keine wirkliche Arbeitsplatzsicherheit mehr. Diese

»Ökonomie der Unsicherheit« (Beck 1999), dies werde ich im nächsten Punkt empirisch herleiten, nötigt daher auch die RAV-Berater_innen dazu, marktkonformes Verhalten zu inszenieren.

8.1.2 »Mit einem Fuß drinnen, mit dem anderen draußen«: Das Affektregime der öffentlichen Arbeitsverwaltung in der Schweiz

Mitte der 1990er-Jahre wurde auch die Schweizer Arbeitsmarktpolitik grundlegend revidiert, und aktivierende Strategien wurden mit der zweiten Teilrevision des AVIG in die Arbeitslosenversicherung eingeführt. Diese Strategien, so zumindest der aktivierungspolitische Grundgedanke, sollten die Beschäftigungsfähigkeit (*employability*) von Erwerbslosen her- bzw. wiederherstellen. »Beschäftigungsfähigkeit«, schreiben Eva Nadai und Christoph Mäder (2008) in ihrer pointierten Analyse von Beschäftigungsprogrammen für Erwerbslose und von Managementpraktiken in Unternehmen, »heißt die Eintrittskarte für den Arbeitsmarkt, ›Leistung‹ bestimmt Verbleib und Status darin« (ebd.: 177; Herv. i. O.).

Seit dieser einschneidenden ALV-Reform prägt also das Prinzip, dass nur diejenigen eine Leistung erhalten sollen, die eine Gegenleistung erbringen, die Arbeitsmarktpolitik in der Schweiz. Oder wie es der damalige Leiter der Abteilung »Arbeitslosenversicherung« im BIGA (heute SECO) ausdrückte: »Missbräuche sollen – wenn immer möglich – bekämpft werden und der raschen Wiedereingliederung arbeitsloser Personen kommt erste Priorität zu« (Pfitzmann 1995: 271). Um das Ziel der »raschen Wiedereingliederung« zu erreichen, würden »auf der anderen Seite die Sanktionen verschärft bei einem Verhalten, das diesem Zweck widerspricht« (ebd.: 273).

Durch dieses an bestimmte Verhaltensnormen gebundene Leistungsprinzip und durch das Androhen von finanziellen Sanktionen wird das Versicherungsprinzip, das der ALV zugrunde liegt, zusehends ausgehölt und von den Versicherten wird verlangt, dass sie sich aktiv und möglichst selbstständig um die Erhaltung oder Wiederherstellung ihrer Beschäftigungsfähigkeit bemühen. Von ihnen wird gefordert, einen ganzen Strauß an Pflichten gegenüber der »zuständigen Amtsstelle« zu erfüllen (AVIG Art. 17). Im untersuchten RAV müssen sie etwa einen Nachweis von mindestens zehn Bewerbungen pro Monat (oft auch noch mehr) erbringen und sind verpflichtet, an Kursen und Qualifizierungsmaßnahmen teilzunehmen, die ihnen vom RAV auferlegt werden. Sollten sie diesen Pflichten nicht nachkommen, dann drohen Sanktionen in Form von finanziellen Leistungskürzungen, den sogenannten »Einstelltagen«. Zudem sind die Erwerbslosen dazu verpflichtet, zur Schadensminderung jede zumutbare Beschäftigung anzunehmen (AVIG Art. 16, Abs. 1). Dies gilt auch für außerberufliche Arbeit (AVIG Art. 17) oder für eine Beschäftigung, die unterhalb des Ausbildungsgrades liegt und den die Arbeitnehmer_in unterfordert (AVIG-Praxis ALE B285). Zudem gilt eine Arbeit als zumutbar, die täglich bis zu vier Stunden Wegzeit erforderlich macht (AVIG Art. 16, Abs. 2f). Nimmt die der

Stellensuchende eine zumutbare Beschäftigung nicht an oder widersetzt sich den Weisungen der Vollzugsstelle, kann das RAV den Leistungsbezug vorübergehend einstellen. Bei wiederholter Zu widerhandlung oder Verweigerung kann die der Erwerbslose als nicht vermittelbar eingestuft werden, womit der Anspruch auf Unterstützungsleistungen vollständig erlischt und der Fall »gelöscht« wird (AVIG-Praxis ALE B274-279). Darüber hinaus sieht das AVIG vor, dass bestimmte Verhaltensweisen der Stellensuchenden bereits dann sanktioniert werden können, wenn sie lediglich das Risiko bergen, dass der ALV ein höheres »Schadensrisiko« entsteht (AVIG Art. 30, Abs. 1 lit. c und d). In einem Urteil des Eidgenössischen Versicherungsgerichts (EVG) wird dieser präventive Leistungsentzug damit legitimiert, dass damit der drohende Schaden abgewendet oder zumindest gemindert werden kann. Derlei

»Einstellungstatbestände [dienen] neben dem »generalpräventiven« Schutz der Arbeitslosenversicherung vor missbräuchlichen Verhaltensweisen – der vorbeugenden Verhaltenssteuerung im Einzelfall [...], so etwa der Intensivierung unzureichender Arbeitsbemühungen oder der verbesserten Wahrnehmung administrativer Mitwirkungspflichten durch die versicherte Person. Der Einbezug blosser Gefährdungstatbestände kommt nicht allein dann zum Tragen, wenn ein erforderliches Handeln durchgesetzt werden soll, sondern allenfalls auch, wenn eine abgeschlossene unerwünschte Handlung zur Diskussion steht.« (Eidgenössisches Versicherungsgericht (EVG), Urteil vom 19. September 2006)

Zur Förderung der Beschäftigungsfähigkeit und zur Aktivierung der Erwerbslosen wird im AVIG (Art. 24) des Weiteren das Instrument des sogenannten »Zwischenverdienstes« angeführt. Beim RAV gemeldete Stellensuchende können ein Einkommen aus einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit erzielen, auch wenn das Einkommen unter dem versicherten Verdienst liegt. Die Einkommensdifferenz wird dann von der ALV ausgeglichen (AVIG Art. 24 Abs. 3). Das SECO weist darauf hin, dass das Einkommen aus einem Zwischenverdienst zusammen mit den Ergänzungsleistungen aus der ALV immer höher ist als das »normale« Arbeitslosengeld. Zudem schaffe ein solcher Zwischenverdienst die Möglichkeit, »berufliche Erfahrungen zu sammeln und wichtige Kontakte zu knüpfen« (SECO 2018: 2).

Um die »richtigen« Kräfte freizusetzen (Lessenich 2003: 84–85), setzen die Korrekturmaßnahmen des aktivierenden Staates folglich am Individuum an. Arbeitslosigkeit wird also aus Sicht der aktivierungspolitischen Logik als selbstverschuldete und durch moralisches Versagen begünstigte Problemlage angesehen und Arbeitsmarktpolitik folgt in diesem Sinne der Logik einer »corrective workfare« (Wacquant 2012: 72) oder auch einer liberal-paternalistischen Rationalität (ebd.: 2001). Denn wer nicht willens oder in der Lage ist, sich selbst aus der bedrohlichen Lage der Er-

werbslosigkeit zu befreien oder sich durch seinen_ihre RAV-Berater_in zumindest dazu ermächtigen zu lassen, hat sich dieses Scheitern nun verstärkt selbst zuzuschreiben. Die Liberalität auf der einen Seite wird also gepaart mit der verstärkten Androhung von Sanktionen, dem Ausüben von Druck und der Anwendung von Zwang auf der anderen Seite (Dahme/Wohlfahrt 2002; Dean 2002).

Deutlich wird dies auch auf der Ebene der Gesetzgebung und bei der Be trachtung des AVIG: Im Gesetzestext wird klar, dass der Gesetzgeber viel Macht zur Kontrolle der Arbeitsuchenden an die Behörden bzw. an die Personalberater_innen überträgt. Festmachen lässt sich dies etwa an der Wortwahl im AVIG. Denn auf den 78 Seiten kommen das Wort »Kontrolle« und seine Ableitungen wie »kontrolliert« oder »Kontrollvorschriften« insgesamt 36 Mal vor. Darüber hinaus widmet sich ein Abschnitt über eine ganze Seite den »Sanktionen«, die das RAV oder die Berater_innen ergreifen können. Die Taggelder, d.h. das Arbeitslosengeld, können die Personalberater_innen sperren, wenn »der Versicherte durch eigenes Verschulden arbeitslos ist« (AVIG Art. 30.1a) oder »sich persönlich nicht genügend um zumutbare Arbeit bemüht« (AVIG Art. 30.1c). Solche Politik zielt also darauf ab, die Handlungsspielräume der Erwerbslosen zu beschneiden und sie unter Druck zu setzen, möglichst schnell und eigenständig wieder eine Erwerbsarbeit anzunehmen, auch wenn diese schlechter bezahlt, weiter weg oder unsicherer ist als die vorherige Beschäftigung.

Unter den Maßgaben des »Förderns und Forderns« wurden also niedrigere Zumutbarkeitsschwellen mit einem verschärften Sanktionsregime in der Schweizer Arbeitsmarktverwaltung verbunden und es wird insgesamt auf eine möglichst schnelle Arbeitsaufnahme fokussiert. Die normative Ausgangslage dieser Gesetzgebung findet sich im Bild des/der »faulen Arbeitslosen« (Oschmiansky/Schmid/Kull 2003) und wirft den Erwerbslosen vor, sich nicht genügend angestrengt zu haben oder nicht genug motiviert zu sein, um sich aus der Arbeitslosigkeit zu befreien. Im Kontakt mit dem RAV und den Personalberater_innen müssen die Erwerbslosen die sogenannte »Mitwirkung« als Gegenleistung für die Leistungen des RAV immer wieder aufs Neue unter Beweis stellen (s. »Mitwirkungspflicht in der AVIG-Praxis« ALE/C226-C227).

Auch Loïc Wacquant (2010) hebt in seiner Analyse des neoliberalen *Workfare*-Staates hervor, dass diese disziplinierende Sozialpolitik Pflichten vor (Anspruchs-)Rechte stellt und eine Atmosphäre des Misstrauens und der Angst und somit eine dem zeitgenössischen Wohlfahrtskapitalismus zugrundeliegende Gefühlsstruktur forciert (Betzelt/Bode 2018). Dies ist eine »condition how particular neoliberalisms become part of everyday life« (Anderson 2015: 745). Angst und Verunsicherung gewinnen folglich im neosozialen Aktivierungsstaat an Relevanz und avancieren zur politischen Währung.

Der Übergang vom versorgenden zum aktivierenden Wohlfahrtsstaat ist jedoch nicht durch einen Abbau sozialer Sicherungssysteme gekennzeichnet – die Sozialausgaben blieben auch nach der »aktivierungspolitischen Wende« (Streckeise 2012: 187) unvermindert hoch –, sondern viel eher durch den Umbau der staatlichen Regulierung in Richtung Responsibilisierung und Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit der Bürger_innen. In dieser Gemengelage aus Deregulierung, Marktorientierung, Flexibilisierung und mehr Eigenverantwortung avanciert der Sozialstaat zum nationalen Wettbewerbsstaat (Hirsch 2005; Penz 2010), der nicht nur den Druck auf die Bürger_innen und auf die Politik erhöht, sondern auch auf diejenigen, die die soziale Daseinsvorsorge organisieren und erbringen. Denn diese Dynamiken von Angst und Unsicherheit finden sich seit den einschneidenden Verwaltungsreformen der 1990er-Jahre und mit der Einführung der WoV auch in der veränderten Form der Arbeitsorganisation und der Arbeitskraftnutzung in der staatlichen Verwaltung der Schweiz wieder. Der staatliche Bürokratiesektor zeichnet sich zwar durch eine vergleichsweise hohe Arbeitsplatzsicherheit aus, jedoch wurde etwa durch die Einführung des Bundespersonalgesetzes (BPG) im Jahr 2002 in den meisten Kantonen der Beamt_innenstatus³ für Verwaltungsangestellte abgeschafft, und flexiblere und leichter kündbare Arbeitsverhältnisse traten an seine Stelle (Trotzewitz 2003). In einigen kantonalen Vollzugsstellen der öffentlichen Arbeitsvermittlung wurden zudem auch flexibilisierte und befristete Anstellungsverhältnisse eingeführt. Denn entsprechend der WoV, d.h. im Sinne der Koppelung von Budget- und Leistungsverantwortung, finanziert das SECO die RAV über eine Leistungsvereinbarung. Abhängig von der kantonalen Arbeitslosenquote wird das Budget des RAV, inklusive der Personalmittel, jährlich neu berechnet, und bei einer niedrigeren Arbeitslosenquote wird davon ausgegangen, dass auch der Bedarf an Personalberater_innen sinkt. Der Personalbedarf wird also von der Wirtschaftslage abhängig gemacht, weshalb die RAV ihren Personalstand möglichst flexibel regulieren können müssen (s. etwa Robert 2002).

Im untersuchten RAV wird Personalengpässen mit der Anstellung von »Auxiliaires« entgegengewirkt. Den Verhandlungsprotokollen der von der Personaldelegation der RAV-Berater_innen bei der Kantonsregierung eingereichten Petition lässt sich entnehmen, dass zu Beginn meiner Untersuchung insgesamt 22 Berater_innen als »Auxiliaires« angestellt waren (P1848). Deren Anstellung ist jeweils auf ein Jahr

3 Der Beamt_innenstatus in der Schweiz ist nicht mit dem in Deutschland oder in Österreich gleichzusetzen: Beamt_innen wurden bis zu einer Gesetzesänderung 2002 jeweils für eine Dauer von vier Jahren »gewählt«. In dieser Periode genossen sie Kündigungsschutz, jedoch erwuchsen aus dem Beamt_innenstatus keine Versorgungsansprüche gegenüber dem Staat. Im Zuge der Einführung der »Wirkungsorientierten Verwaltungsführung« (WoV) wurde in der Absicht, größere Flexibilität in der Personalpolitik zu erreichen, auch der Beamt_innenstatus abgeschafft (Trotzewitz 2003).

befristet und die Arbeitsverträge können über drei Jahre erneuert werden (LPAC Art. 7). Sollte es das Budget jedoch nicht zulassen oder ein Konjunkturaufschwung für sinkende Arbeitslosigkeit sorgen, werden die Verträge des neu eingesetzten Verwaltungspersonals nicht verlängert und die Berater_innen verlieren ihre Stelle beim RAV und werden selbst arbeitslos. Doch auch bei genügend Personalmitteln werden die Arbeitsverträge der neu Angestellten nicht automatisch entfristet. Können die Personalberater_innen bei Stellenantritt nicht genügend Berufserfahrung oder eine fachspezifische Ausbildung vorweisen (AVIV Art. 119b), sieht die Gesetzgebung vor, dass die beim RAV tätigen Berater_innen innerhalb von fünf Jahren nach ihrer Einstellung im Besitz des »Eidgenössischen Fachausweises Personalberatung« sind (AVIV Art. 119b). Entsprechend der maximalen Vertragsdauer müssen die »Auxiliaires« diesen Fachausweis jedoch innerhalb der drei Jahre erlangen. Sollten die Personalberater_innen diese Qualifizierungsanforderung nicht erfüllen, droht die Auflösung des Dienstverhältnisses. Ebenso ist die Vertragsverlängerung bzw. eine Entfristung auch gebunden an das Ergebnis der personenbezogenen Evaluation der »Auxiliaires« durch die RAV-Gruppenleiter_innen und die RAV-Leiter_innen als direkte Vorgesetzte. Die 55-jährige Personalberaterin Anna macht den Druck und die Verunsicherung, die durch diese Arbeitsplatzunsicherheit hervorgerufen wird, im Gespräch mit mir deutlich:

»Wenn ich daran [an die Befristung] denke, dann würde ich mich jeden Tag in Frage stellen und mir sagen: ›Was machst du hier überhaupt? Such dir eine Arbeit!‹ Aber ich denke besser nicht daran. Aber es ist klar. Dass mit allem, was uns das SECO und die Hierarchie abverlangt, also alle Voraussetzungen, um eine unbefristete Stelle zu bekommen, also stabilisiert zu werden, (.) da braucht es den HR-Fachausweis, es braucht das Brevet et cetera. Die Auxiliaires integrieren alle diese Ausbildungen. Ich bin seit Januar 2014 in dieser Ausbildung, ich habe nie aufgehört. Also ich arbeite hier 120 Prozent und dann noch zusätzlich 50 Prozent, um den Aktivitäten und den Anforderungen gerecht zu werden. Also ist es klar, dass wenn man am Ende des dritten Jahres ankommt und sie uns dann nicht unseren Arbeitsvertrag verlängern, dass man dann mit einem Bild vom kantonalen Arbeitsamt oder von der Struktur geht, das man nicht versteht. Und dann investieren sie lieber in eine Ausbildung und ermüden die Leute, anstatt Personen anzustellen, die bereits hier sind, die Erfahrung haben, ob nun mit oder ohne Brevet, die machen eine gute Arbeit. Und irgendwann, /euh/, ja dann wird man schon wütend. [...] Dieser Vertrag ist (...) drastisch. Man ist mit einem Fuß drinnen, und mit dem anderen draußen.« (PB Interview Nr. 5)

Anna betont, dass ihre befristete und leicht kündbare Anstellung für sie eine stark spürbare Quelle der Verunsicherung darstellt, die sie in ihrem täglichen Arbeitshandeln auszublenden versucht. Es macht sie jedoch wütend, dass sie sich so sehr bemüht und einen sehr großen Arbeitsaufwand zu bewältigen hat, aber nicht sicher sein kann, dass sich ihre Anstrengungen lohnen und ihr Vertrag entfristet

wird. Sie kritisiert, dass das RAV als Arbeitgeberin nicht für mehr (Planungs-)Sicherheit sorgt, und fürchtet, trotz all ihrer Bemühungen und ihrer Investitionen in ihre Beschäftigungsfähigkeit ihre Stelle zu verlieren und durch jemand anderen ersetzt zu werden. Ihr Gefühl der (Zukunfts-)Angst, hervorgerufen durch die große Arbeitsplatzunsicherheit, muss die Beraterin also ganz bewusst managen, denn sonst könnte sie ihrer Arbeit nicht mehr nachkommen und müsste ihre Arbeitszeit dazu nutzen, sich auf neue Stellen zu bewerben. Der Arbeitsalltag der »Auxiliaires« gleicht also einer permanenten Bewährungsprobe, wobei immer ein Teil ihrer zukünftigen Arbeitsplatzsicherheit im RAV zur Disposition steht. Affektivität, bestimmt vor allem durch Unsicherheit und Angst um den Arbeitsplatz, wird für die »Auxiliaires« somit zu einer Grunderfahrung von Herrschaft und Kontrolle. Denn das System der permanenten Arbeitsintensivierung gepaart mit der individualisierten Leistungsverantwortung führt dazu, dass die_der Einzelne hinter den Anforderungen stets zurückbleibt. »Der kategorischen Komparativ des Marktes« (Bröckling 2007: 289) setzt nun also auch im öffentlichen Sektor »einen permanenten Ausscheidungskampf in Gang« (ebd.).

Wie diese neoliberalen Gefühlsstruktur der Verunsicherung und der Angst den Arbeitsalltag und das Berufsverständnis der Personalberater_innen prägt und wie sie dieses Affektregime nicht zuletzt auch in der Interaktion mit den Stellensuchenden umdeuten, herausfordern und zu verändern versuchen, werde ich auf der dritten Ebene meiner Analyse aufzeigen. Auf der Ebene des institutionellen Kontextes möchte ich jedoch zuerst noch die dargestellte neoliberalen Neuordnung der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz auf ihre Geschlechterimplikationen befragen. Hierzu lenke ich den Blick meines feministischen, poststrukturalistischen Staatsverständnisses auf die vergeschlechtlichten Dimensionen des Regierens der RAV. Um dies zu tun, werde ich am Beispiel des neoliberalen Umbaus der öffentlichen Arbeitsvermittlung und der Einführung von Aktivierungspolitiken und des New Public Management in der Schweiz analysieren, inwiefern mit diesen Transformationsprozessen überwiegend eine Verfestigung von hierarchischer Zweigeschlechtlichkeit verknüpft ist und ob sich auch Chancen auf eine größere Geschlechtergerechtigkeit in den sozialstaatlich-bürokratischen Strukturen ergeben.

8.1.3 Geschlechtsspezifität der öffentlichen Arbeitsverwaltung in der Schweiz: Gleichstellungspolitische Kontextbedingungen

Historisch waren der Schweizer Wohlfahrtsstaat und die Sozialversicherungen an der Norm des männlichen Ernährermodells (auch: Ernährer-Hausfrauen-Modell) orientiert. Dieses Modell basierte auf der Annahme, dass der männliche Industriearbeiter in Vollzeit erwerbstätig ist und mit seinem Einkommen seine Familie finanziert, während sich die Ehefrau unbezahlt um die Haus- und Familienarbeit kümmert und nur aus ihrem Zivilstand abgeleitete Ansprüche an die soziale Sicherung

stellen kann (Fuchs 2018: 40ff.). Dieses Familiennährermodell institutionalisierte also eine heteronormative und hierarchische Zweigeschlechtlichkeit, sicherte die heterosexuelle Kleinfamilie ab und bot für viele Frauen und Männer lange Zeit ein durchaus gängiges Modell des Zusammenlebens und der sozialen Sicherung (Sauer 2016: 161–162). Die Trennung zwischen Privatheit und Öffentlichkeit war somit ein zentrales Merkmal des fordistischen Genderregimes (Young 1998) und kennzeichnend für die Ausgestaltung wohlfahrtsstaatlicher Institutionen in der Schweiz.

Die Norm der nicht erwerbstätigen Hausfrau und Mutter und mit ihr auch das Konstrukt der »industriegesellschaftlichen Männlichkeit« (Lengersdorf 2010: 90) hat sich mittlerweile gewandelt, und mit der steigenden Frauenerwerbsquote seit den 1970er-Jahren wurde auch das Modell des männlichen Alleinernährers sukzessive durch das »geschlechtsneutrale Modell des Arbeits-Bürgers« (Lerner 2000: 6) abgelöst. Ähnliches lässt sich auch für die Erwerbsmuster und die Geschlechterverhältnisse in der Schweiz feststellen. Denn durch den Ausbau des Dienstleistungssektors sind mittlerweile rund 79 Prozent der Frauen im Alter zwischen 18 und 64 erwerbstätig (Stand: 2020).⁴ Die Erwerbstätigkeit der Frauen in der Schweiz ist damit im internationalen Vergleich sehr hoch, doch unterscheidet sie sich unter anderem in Bezug auf den Beschäftigungsgrad und auch bezogen auf die berufliche Stellung von jener der Männer. Laut der Schweizer Arbeitskräfteerhebung SAKE betrug die Teilzeiterwerbstätigkeit (Beschäftigungsgrad unter 90 Prozent) in der Schweiz im Jahr 2020 durchschnittlich 38,3 Prozent; bei den Männern 17,9 Prozent und bei den Frauen 58,8 Prozent. Oder anders ausgedrückt: Sechs von zehn erwerbstätigen Frauen, aber nur 1,8 von zehn Männern arbeiten auf Teilzeitbasis.⁵ Die Teilzeitquote der Frauen ist nach den Niederlanden die höchste im OECD-Vergleich (BFS 2020b: 4).

Als Hauptgründe für das geringere Arbeitspensum von Frauen werden die Kinderbetreuung und andere familiäre Verpflichtungen genannt. Besonders stark verbreitet ist die Teilzeiterwerbstätigkeit im Dienstleistungssektor und bei Müttern mit kleinen Kindern. Die hohe Erwerbsquote der Frauen darf somit nicht darüber hinwegtäuschen, dass sie mehrheitlich teilzeiterwerbstätig sind und der Beschäftigungsgrad von Müttern mit kleinen Kindern unter 50 Prozent liegt. Im Gegensatz dazu sind Männer auch heute noch meist vollzeitbeschäftigt (BFS 2021).

Die Organisation der Vereinbarkeit von Beruf und Familie geht folglich überwiegend zulasten der Mütter, und die Integration von Frauen in den Arbeitsmarkt

4 »Erwerbsquote der Frauen«, vgl. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/querschnittsthemen/monitoring-legislaturplanung/querschnittssicht/gleichstellung/erwerbsquote-frauen.html> (Zugriff am 14.06.2021).

5 »Teilzeitarbeit«, vgl. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/gleichstellung-frau-mann/erwerbstaeigkeit/teilzeitarbeit.html> (Zugriff am 20.05.2021).

ist nicht nur unvollständig, sondern auch durchwegs paradox:⁶ Durch die »Feminisierung« der Erwerbsarbeit erhielten Frauen leichter Zugang zum öffentlichen Sektor, und die männliche Dominanz in Ehe und Familie wurde durch die weibliche Erwerbstätigkeit und die dadurch gewonnene (partielle) finanzielle Unabhängigkeit geschwächt, doch verstetigen die wohlfahrtsstaatlichen Institutionen und Maßnahmen auch heute noch die geschlechtsspezifische Arbeitsteilung und damit den Geschlechterdualismus staatlicher Institutionen und Bürokratien. Denn obwohl einige auf dem männlichen Ernährermodell basierende wohlfahrtsstaatliche Strukturen durch das 1981 eingeführte Gleichstellungsgesetz (GIG) abgeschwächt wurden, bestehen trotz gestiegener Frauenerwerbsquote einige Regelungen weiterhin fort, die die familiäre Reproduktionsarbeit zur Frauensache machen. In der Schweiz zeigt sich dieser starke »Familialismus« (Leitner 2013) etwa an der im OECD-Vergleich sehr geringen staatlichen Investitionsquote in die Vorschulerziehung und folglich an der schlecht ausgebauten staatlichen Kinderbetreuungsinfrastruktur. Und trotz des achtwöchigen Arbeitsverbots nach einer Geburt gab es bis 2005 keinen gesetzlich verankerten Mutterschutz (Fuchs 2018: 46). Es wird deutlich, dass sich Geschlechterrollen und Lebensrealitäten stark verändert und diversifiziert haben, doch hinken die normativen Grundlagen der sozialstaatlichen Institutionen diesem Wandel nach wie vor hinterher und Frauen leisteten auch im Jahr 2020 50 Prozent mehr Haus- und Familienarbeit als Männer (BFS 2020a).

Der Schweizer Wohlfahrtsstaat setzt sich also aus konservativen wie auch aus liberalen Elementen zusammen (Fuchs 2018: 41). Die konservativen Elemente lassen sich etwa in den weiterhin wirkenden traditionellen Familien- und Geschlechterrollenbildern ausmachen. Zugleich ist der Arbeitsmarkt liberal strukturiert, und wirtschaftliche Akteur_innen und damit das ökonomische Kalkül haben großes politisches Gewicht. Wie das Beispiel des im internationalen Vergleich sehr spät eingeführten Mutterschutzes zeigt, ist vor diesem Hintergrund die gesetzliche Verankerung und die Durchsetzung von arbeitsregulierenden Maßnahmen schwierig; geschlechtsspezifische Normen und Arbeitsteilungen des Fordismus sind hinsichtlich der reproduktiven Arbeit nach wie vor wirksam. Dies zeigt sich etwa auch in der Betrachtung der Gleichstellung auf dem Arbeitsmarkt. Diese folgt den liberalen Elementen des Schweizer Wohlfahrtsstaats und besteht mehrheitlich in Antidiskriminierungspolitiken; die Rechtsgleichheit der Individuen wird betont. Zwar ist seit 1981 die Gleichstellung der Geschlechter in der Bundesverfassung verankert (Art. 8), doch trat das GIG, welches den Verfassungsauftrag für den Erwerbsbereich

6 »Vereinbarkeit von Beruf und Familie in der Schweiz und im europäischen Vergleich 2018«, vgl. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/gleichstellung-frau-mann/vereinbarkeit-beruf-familie.assetdetail.14877706.html> (Zugriff am 29.01.2021).

konkretisiert, erst 1996 in Kraft. Das GIG gilt sowohl für privatwirtschaftlich verfasste Unternehmen als auch für den öffentlich-rechtlichen Sektor. Es verbietet sexuelle Belästigung und direkte sowie indirekte Diskriminierung aufgrund des Geschlechts und erlegt im Falle einer Klage nach dem Gleichstellungsgesetz durch die sogenannte »Untersuchungsmaxime« dem Gericht die Beweislast auf. Doch wird das GIG nicht von Leistungsansprüchen wie etwa einem ausgebauten Kündigungsschutz oder Elternurlaub flankiert und die Rechte müssen eingeklagt werden. Dieser reaktive und individualistische Charakter, das zeigt auch Fuchs (2016) in ihrer Analyse beruflicher Gleichstellung in der Bundesverwaltung, ist die größte Schwäche der Regulierung. Erschwerend kommt hinzu, dass die Reichweite nationaler Gleichstellungspolitiken durch die hohe Autonomie von Gemeinden und Kantonen stark begrenzt ist, Zuständigkeiten und die Finanzierung von Maßnahmen oftmals ungeklärt bleiben und diese somit nicht umgesetzt werden (Fuchs 2015; Häusermann/Zollinger 2014: 930–931). Auf nationaler Ebene sind die Aussichten auf eine konsistente und emanzipatorische Gleichstellungspolitik in der Bundesverwaltung folglich begrenzt (Fuchs 2016: 61).

Bei der Betrachtung der tatsächlichen Gleichstellung und der Repräsentation von Frauen im öffentlichen Dienst wird deutlich, dass Frauen zwar einen stets größer werdenden Teil der Arbeitnehmer_innenschaft stellen, sie in den unteren Hierarchiestufen jedoch überproportional vertreten sind. Und obschon sich der Anteil von Frauen in den obersten Führungspositionen (Topkader) in der öffentlichen Verwaltung seit 2011 stetig erhöht hat, betrug er im Jahr 2019 lediglich 27,1 Prozent (BFS 2020b: 15). Ein ähnliches Bild zeichnet etwa Fuchs (2016) für die betriebliche Gleichstellung in der Schweizer Bundesverwaltung. »Die Entwicklungen der letzten Jahre beim Bundespersonal zeigen einen langsamen, doch stetigen Anstieg beim Anteil der weiblichen Beschäftigten, wobei die höchsten Führungspositionen weiterhin stark von Männern dominiert sind« (ebd.: 62). Dies variiere zwar zwischen den Ämtern und den Aufgabenbereichen, doch werde der Abbau dieser vertikalen Geschlechtersegregation durch die starke horizontale Segregation erschwert (ebd.: 66).

Bei der Frage nach beruflicher Gleichstellung im öffentlichen Dienst gilt es also zu beachten, dass der relativ hohe Frauenanteil in der Verwaltung nicht darüber hinwegtäuschen darf, dass Frauen auch im Staatsdienst noch immer an ziemlich hartnäckige gläserne Decken stoßen; es wird deutlich, dass die Staatsstrukturen auch heute noch »bemann« (Sauer 2002: o. S.) sind. Die hohe Teilzeitquote von Frauen und ihre Unterrepräsentation in Führungspositionen korrespondieren folglich mit dem modernisierten Ernährermodell. Frauen stellen nach wie vor eine »Flexibilitätsreserve« (Fuchs 2016: 232) dar; die Integration von Frauen in den modernen Staat qua Erwerbsarbeit ist unvollständig geblieben und auch heute noch von Geschlechterungleichheiten geprägt. Hinzu kommt, dass auch die Gleichstellung auf dem Arbeitsmarkt in der Schweizer Gesetzgebung erst zögerlich und sehr spät ein-

geführt worden ist und bis dato, zumindest auf nationaler Ebene und mit Verweis auf das GIG, sozusagen zahnlos geblieben ist. In dieser Konstellation werden weibliche Subjekte durch die aktivierende Beschäftigungspolitik einerseits dazu aufgefordert, einer Erwerbstätigkeit nachzugehen und sich möglichst fit und flexibel und damit *employable* für den Arbeitsmarkt zu halten, und andererseits tragen sie weiterhin die Hauptverantwortung für den Reproduktionsbereich. Dieses Nebeneinander ist prägend für die Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik in der Schweiz und kann als »Paradox der Festschreibung und Flexibilisierung der Geschlechterverhältnisse« (Pühl/Schultz 2001) gewertet werden.

In der Schweiz wie auch in vielen anderen westlichen Staaten müssen Frauen, um dem Subjektstatus der ›Unternehmerin ihrer selbst‹ zu entsprechen, also nicht nur ihr Arbeitsvermögen, sondern auch die ihnen zugeschriebenen reproduktiven Aufgaben möglichst effizient, eigeninitiativ und autonom managen. »Ihr unternehmerisches Talent äußert sich entsprechend in der Kompetenz, Erwerbsarbeit, Karriere, Berufstätigkeit und gegebenenfalls die Versorgung anderer durch finanziell gestützte Hilfe zu organisieren« (Pühl 2008: 11). So bleibt das Ideal eines unternehmerischen und wettbewerbsorientierten Subjekts in der neoliberalen Regierungsrationallität eng mit dem Markt und mit Männlichkeit verknüpft, während Weiblichkeit zwischen ökonomischer Verwertbarkeit und familiärer Ausrichtung oszilliert (Michalitsch 2008: 73).

Allerdings gibt es zwischen den Gemeinden, den Kantonen und den Bundesstellen große Unterschiede in der Gleichstellungspolitik und in den gleichstellungspolitischen Maßnahmen, und ein handlungsrelevanter Konsens konnte bis heute nicht errungen werden. Wie es um die Gleichstellungspolitik der kantonalen Verwaltung im Untersuchungskanton bestellt ist, werde ich im nächsten Punkt erläutern.

8.1.4 Geschlechterpolitik und Geschlechterungleichheit der kantonalen Verwaltung⁷

Die gesetzliche Grundlage für die Gleichstellung der Geschlechter im Kanton bildet der Artikel 15 der Kantonsverfassung. Dieser schreibt vor, dass alle Personen vor dem Gesetz gleich sind und niemand aufgrund seiner_ihrer Herkunft, seiner_ihrer sozialen Situation oder seiner_ihrer religiösen Orientierung diskriminiert werden darf. Zudem wird darin der gleiche Lohn für gleichwertige Arbeit unabhängig vom Geschlecht festgeschrieben und die Geschlechtergleichheit in der Familie, in der Ausbildung und im Erwerbsleben gesetzlich verankert.

7 Da die Amtssprache im Untersuchungskanton Französisch ist, sind auch alle in meiner Untersuchung genannten kantonalen Gesetztestexte, Verordnungen, Weisungen und auch alle weiteren zur Untersuchung hinzugezogenen Dokumente in französischer Sprache verfasst. Sofern nicht anders vermerkt, stammen alle Übersetzungen von der Autorin selbst.

Die gesetzliche Rahmung der Arbeit in der kantonalen Verwaltung bildet seit 1997 das Personalgesetz (LPAC). Wenn man dieses Gesetz durchliest, so muss man jedoch genau schauen, an welchen Stellen und in welcher Form der Gleichheitsgrundsatz der Bundes- und Kantonsverfassung Eingang gefunden hat. Denn von insgesamt 32 Artikeln enthalten lediglich der Artikel 2a mit den Absätzen a und b und der Art. 33 Hinweise auf die Geschlechterpolitik und deren Umsetzung in der Kantonsverwaltung. Doch gehen auch diese Verweise nicht über ein allgemeines Diskriminierungsverbot (LPAC Art. 2Aa) und den Anspruch auf eine effektive Gleichheit zwischen Frau und Mann (LPAC Art. 2Ab) hinaus. Die regulativen Effekte dieses Gesetzes auf die Gleichstellung in der Kantonsverwaltung sind daher ähnlich zu bewerten wie die des GIG auf Bundesebene. Zwar wird der Kantonsrat im Artikel 33 als Exekutivorgan bestimmt, doch gibt es im Gesetz keine direkten Anreize zum Einsatz der Gleichstellungsinstrumente; auch mögliche Sanktionen bei Nichtbefolgung werden nicht genannt.

Seit 1999 ergänzt eine Durchführungsverordnung (RPAC) das Personalgesetz auf Kantonsebene. Doch finden sich auch in dieser, abgesehen von einem kurzen Verweis, dass bei gleicher Qualifikation weibliche Bewerber_innen bevorzugt eingestellt werden sollen (Art. 52A), oder einigen Regeln zum Mutterschutz und zur Karenz (RPAC Art. 34), die auch die Möglichkeit eines zehntägigen bezahlten Elternurlaubs des Verwaltungspersonals vorsehen (Art. 34C), weder Hinweise zur Operationalisierung der Gleichstellungsziele noch zu deren konkreter Umsetzung in den kantonalen Verwaltungsstellen.

Erst im Jahr 2015 wurde der Versuch unternommen, dem bislang herrschenden gesetzlichen Vakuum bei der Umsetzung gleichstellungspolitischer Ziele entgegenzuwirken, und der Kantonsrat hat gemeinsam mit dem kantonalen Gleichstellungsbüro (BPEV) einen Aktionsplan zur »Förderung der Geschlechtergleichheit in der Kantonsverwaltung« ausgearbeitet. Aufgeteilt auf insgesamt fünf Interventionsachsen, wie etwa die Förderung einer ausgewogenen Repräsentation von Frauen und Männern in Leitungspositionen und das konkrete Ziel eines Frauenanteils von 40 Prozent in Verwaltungsräten und Aufsichtskommissionen, präzisiert dieser Aktionsplan seither die kantonale Geschlechterpolitik. Gültigkeit hat der Aktionsplan während einer Legislaturperiode von jeweils vier Jahren. Danach wird die Zielerreichung evaluiert. In der Legislaturperiode von 2014 bis 2018 konnte ein zentrales Ziel des Aktionsplans mit der Ergänzung des Personalgesetzes durch die Weisung REgal erfüllt werden. Diese Weisung geht gesondert auf die Gleichstellung und das Diskriminierungsverbot des Personalgesetzes ein und nennt konkrete Umsetzungsstrategien (REgal Kapitel II) und Maßnahmen (REgal Kapitel III), darunter die Sensibilisierung in geschlechterspezifischen Bereichen und die Ausbildung des gesamten Verwaltungspersonals und der Amtsleitung in Gleichstellungsfragen (REgal Art. 10) sowie die Schaffung von Arbeitszeitmodellen, die die Vereinbarkeit von Beruf und Familie fördern sollen (REgal Art. 8). Im Kapitel III der Weisung wird auch die Zu-

sammenarbeit mit dem kantonalen Büro für Gleichstellung und Gewaltprävention vorgeschrieben. Dieses ist gemeinsam mit den Behörden dazu angehalten, gleichstellungspolitische Ziele für die Dauer einer Legislaturperiode auszuarbeiten, deren Umsetzung zu kontrollieren und das Kantonsparlament über die Umsetzungsstrategien und Effekte der Maßnahmen zu informieren (REgal Art. 4, Abs. 1). Zudem hat das Gleichstellungsbüro den Auftrag, der Amtsleitung und den Personalverantwortlichen bei der Umsetzung der geeigneten Maßnahmen in beratender Funktion zur Seite zu stehen (REgal Art. 4, Abs. 2). Ungeklärt bleibt jedoch, was denn »geeignete Maßnahmen« genau sein sollen.

Trotz dieses gleichstellungspolitischen Teilerfolgs, welcher durch die Verabschiedung der Weisung REgal erzielt worden ist, sind andere Ziele des Aktionsplans, etwa die Erhöhung des Frauenanteils in Verwaltungsräten und Aufsichtskommissionen auf 40 Prozent, nicht erreicht worden.⁸ Ein Bericht des kantonalen Gleichstellungsbüros zeigt etwa, dass in den meisten Verwaltungseinheiten der Kantonsverwaltung der Frauenanteil seit 2014 zwar stetig zugenommen hat, jedoch in Führungspositionen auch am Ende der Legislaturperiode im Jahr 2018 unter dem gesetzten Ziel von 40 Prozent lag. Eine 2010 vom kantonalen Amt für Statistik (OCSTAT) durchgeführte Lohnstrukturanalyse⁹ zeigt für den Untersuchungskanton, dass Frauen mit gut 55 Prozent zwar mehr als die Hälfte der Angestellten im öffentlichen Dienst ausmachen, sie jedoch mit gut 35 Prozent überwiegend in den unteren Lohnklassen vertreten sind. Nimmt man das Departement des öffentlichen Bildungswesens aus der Berechnung aus, dann zeigen sich bei der Einkommensverteilung zwischen den Geschlechtern noch gravierendere Unterschiede und der Frauenanteil in den unteren Lohnklassen beträgt rund 70 Prozent. Das Departement des öffentlichen Bildungswesens wiederum ausgenommen, reduziert sich der Anteil an Frauen im mittleren Kader auf 19 Prozent und in den oberen Führungspositionen auf nur mehr sieben Prozent. Im Vergleich dazu waren 2010 unter den beschäftigten Männern 34 Prozent im mittleren Kader der Kantonsverwaltung vertreten und zwölf Prozent im oberen Kader tätig. Zudem wirkt auch eine horizontale Segregation in der Kantonsverwaltung weiter fort, denn Frauen sind weiterhin in männerdominierten Bereichen, wie etwa im Sicherheits-, Wirtschafts-, im Bau- und Umwelt- oder auch im Infrastrukturdepartement, deutlich unterrepräsentiert.

-
- 8 Der Aktionsplan wurde auch in die Legislaturperiode (2018–2023) aufgenommen und zählt laut Pressebriefing der Kantonsregierung zu den vorrangigen Aufgaben der Legislaturperiode 2018–2023. Nachzulesen auf: Point Press du Conseil d’État (2018: 12). URL: <https://www.XX.ch/document/13310/telecharger> (Zugriff am 03.05.2021).
- 9 »Structure de l’emploi et salaires dans le secteur public à XX« (2010). URL: <https://www.XX.ch/statistique/tel/publications/2012/analyses/communications/an-cs-2012-43.pdf> (Zugriff am 29.01.2020).

Dies sind alles Hinweise darauf, dass die steigende Anzahl von Frauen im öffentlichen Dienst nur sehr eingeschränkt als Indikator für eine bessere Gleichstellung der Geschlechter gewertet werden kann. Denn wie die Analyse zeigt, haben auch auf Kantonsebene Frauen seltener Leitungs- und Führungspositionen inne und sie sind mehrheitlich in peripheren Teilen des Staatsapparats wie im Bildungs- und Sozialwesen tätig. Männer dominieren weiterhin die Kernbereiche der kantonalen Verwaltung wie etwa die Infrastruktur oder das Finanzwesen – Bereiche, die finanziell besser ausgestattet sind und über mehr Machtpotential verfügen (Connell 1990: 523–524). Wie es um die Geschlechterverhältnisse im untersuchten RAV bestellt ist, verrät uns ein Blick aufs Organigramm.

8.1.5 Geschlechterverhältnisse im untersuchten RAV

Das Organigramm des kantonalen Arbeitsamtes lässt in vertikaler Richtung vier grundlegende hierarchische Ebenen erkennen:

- die Amtsleitung mit der Assistenzebene und einer für das interne Controlling zuständigen Abteilung;
- die darunter folgende Ebene mit dem Sekretariat, der Kommunikationsabteilung und dem Rechtsdienst;
- die Ebene des Arbeitgeberservices und der Organisation der arbeitsmarktlichen Maßnahmen sowie der Finanz- und Administrationsabteilung;
- die Ebene der Organisationseinheiten (RAV 1, 2, 3, 4), welche alle einer direkt der Amtsleitung und zum damaligen Zeitpunkt noch eigens geführten, zentralen Ebene unterstellt sind. Dem_Der jeweiligen Leiter_in des RAV 1, 2, 3 oder 4 sind wiederum mehrere Gruppenleiter_innen unterstellt, die eine Gruppe von etwa zehn Personalberater_innen managen.

Die Amtsleitung als höchste Position in der Hierarchie hat ein Mann inne und auch die Position des Assistenten ist von einem Mann besetzt. Anders schaut es wiederum bei der Betrachtung der Ebene der Rechtsabteilung und des Controllings aus. Beide Abteilungen werden von einer Frau geleitet. Das Gleiche gilt für das Sekretariat und die Kommunikationsabteilung. Der Arbeitgeber_innenservice wiederum wird von einem Mann geleitet. Der Assistent der Geschäftsführung erklärte mir im Gespräch, dass diese Abteilung neu geschaffen wurde, da die Kund_innen- und Dienstleistungsorientierung des RAV insbesondere den potentiellen Arbeitgeber_innen gilt. Der Arbeitgeberservice bildet folglich eine zentrale Schnittstelle zwischen dem Bewerber_innenpool, bestehend aus den beim RAV gemeldeten Erwerbslosen, und den (kantonalen) Arbeitgeber_innen. Die Arbeit dieser Abteilung trägt also maßgeblich zur Außenkommunikation und damit zum Image des RAV als moderner Dienstleister bei.

Auch die Einheiten, in denen die Berater_innen tätig sind (RAV 1, 2, 3, 4), werden von einer zentralen Abteilung gesteuert, welche von einem Mann geleitet wird. Für die Leitung der RAV sind zwei Männer und zwei Frauen zuständig, wobei eine Leiterin während meiner Feldaufenthalte bereits seit Längerem krankgeschrieben war und von einem männlichen Gruppenchef vertreten wurde. De facto sind es also drei Männer und eine Frau, die den Organisationseinheiten vorstehen. Für die dem Amtsleiter direkt unterstelltene Gesamtleitung der RAV, die als Schnittstelle zwischen dem Leiter des gesamten Arbeitsamtes und den personalintensiven RAV-Zweigstellen fungiert, ist ebenfalls ein Mann zuständig.

Bei dieser Betrachtung der geschlechtlichen Verteilung von Berufsbereichen und -positionen im RAV wird klar, dass die als hart, rational und besonders herausfordernd und zeitintensiv geltenden Bereiche, etwa die Position des Verantwortlichen für den Arbeitgeber_innenservice oder die des Leiters aller vier RAV-Zweigstellen, häufig männlich besetzt sind. Frauen sind hingegen überwiegend in jenen (Spitzen-)Positionen zu finden, die die gefühlvollen, weichen Agenden des Managements umfassen, wie etwa die Kommunikationsabteilung oder das Human Resource Management. In diesen werden stereotyp als weiblich eingestufte Fähigkeiten, etwa in Form von Mitarbeiter_innenorientiertheit, Offenheit oder Kommunikationsfähigkeit, vorausgesetzt und gefördert. Die Übertragung der Leitung der Controlling- wie auch der Rechtsabteilung an zwei Frauen deutet jedoch darauf hin, dass die Reproduktion binärer Codes von Männlichkeit und Weiblichkeit auf dieser Führungsebene zumindest teilweise aufgebrochen wird.

Die geschlechtliche Konstruktion ist folglich auf den ersten Blick durchaus anschlussfähig an gelernte Muster von dichotomer Zweigeschlechtlichkeit. Doch sind darin auch Modernisierungsmomente zu erkennen, die diese binären Zuschreibungen verschieben. Die Genderperspektive auf das Organigramm legt also den Schluss nahe, dass die »widersprüchliche Gleichzeitigkeit von Modernisierung und Bewahrung, von Abbau und Neuformierung der Geschlechtergrenzen« (Wetterer 2002: 529, Herv. i. O.) im untersuchten RAV noch nicht überwunden ist. Frauen dringen zwar gehäuft zu den Führungspositionen vor und machen den Großteil der Belegschaft der Personalberater_innen aus – ja, Frauen dominieren diesen Berufssektor –, jedoch werden altbewährte Schemata wiederbelebt, konserviert und wird somit auch die Klassifizierung nach Geschlecht aufrechterhalten. Wenn auch quantitativ nicht mehr so deutlich ausgeprägt, weist die vertikale Arbeitsteilung im RAV eine deutliche Geschlechtsspezifität zugunsten von Männern auf. Wie auch in anderen Bereichen der öffentlichen Verwaltung sind die als rational und zentral geltenden Positionen in der managerialen Führungsebene überwiegend von Männern besetzt, und auch die Position des Amtschefs wurde nach dem Wechsel 2012 wieder an einen männlichen Kandidaten vergeben. Mit diesem Personalentscheid wurde die geschlechtliche Statusdistribution und damit das Männermonopol in der kantonalen Verwaltung erneut festgeschrieben; sie kann als Indiz dafür gesehen

werden, dass hegemoniale Männlichkeit, etwa in Form einer »business masculinity« (Connell/Wood 2005), im RAV nach wie vor auf hartnäckige Weise eingelassen ist. Diese Form von Männlichkeit, die an der Führungsspitze des RAV beobachtet werden kann, weist deutliche Züge des unternehmerischen Selbst auf und wird als individualistisch, flexibel und kalkulierend beschrieben – eine neue Form hegemonialer Männlichkeit, die »eher an Macht durch Marktbeherrschung orientiert [ist] als an bürokratischer Herrschaft« (Wedgwood/Connell 2010: 120).

Der Blick aufs Organigramm und auch das Fehlen von geschlechtsspezifischen Personalstatistiken lassen zudem den Schluss zu, dass es wohl im RAV keine Frauen- und Gleichstellungsbeauftragte gibt; die Instrumente des Gender Mainstreaming werden, ähnlich wie wir es bereits auf der makrosozialen Strukturebene gesehen haben, auch im Organisationskontext des RAV und in der Kantonsverwaltung kaum beachtet. Dieser Eindruck wurde auch im Gespräch mit dem Assistenten des Amtsleiters bestätigt, der mir auf die Frage, ob das RAV bestimmte Gleichstellungsziele verfolgt, keine Informationen zu einer Gleichstellungsstrategie im RAV geben konnte und lediglich auf den in der kantonalen Gesetzgebung verankerten Anspruch der zehn Tage Elternurlaub (LPAC Art. 34) und auf flexibilisierte Arbeitszeitmodelle mit großzügigen Gleitzeiten, die die Vereinbarkeit von Familien- und Berufsleben verbessern sollen, hinwies.

Trotz dieser mangelnden Sensibilität für geschlechtsspezifische Ungleichheitsverhältnisse und der Weiterschreibung der beruflichen Vergeschlechtlichungsprozesse im RAV zeigt der Blick aufs Organigramm wie auch die Analyse der kantonalen Gleichstellungsinstrumente, dass die traditionellen Grenzen hierarchischer Zweigeschlechtlichkeit durchaus veränderbar bzw. verschiebbar sind und damit auch an der bislang klaren Statusdistribution gerüttelt werden kann.

Bevor ich mich auf der zweiten Ebene meiner Analyse eingehend der Organisation des RAV zuwende, möchte ich zusammenfassend nochmals auf die genannten Merkmale des Regierens öffentlicher Dienstleistungsarbeit auf dieser makrostrukturellen Ebene eingehen.

8.2 Zusammenfassung »Ebene 1«: New Public Management, Affekte und Geschlecht als Regierungsmodi

In diesem ersten Teil der Auswertung habe ich die politische Programmatik der Aktivierung und moderner Verwaltungsführung auf ihre strategische Ausrichtung hin untersucht und gezeigt, dass das Sichtbarkeitsregime von New Public Management und Aktivierung im Modus von Kennzahlen und Leistungsvergleichen arbeitet. Die wirkungsorientierte Steuerung der RAV macht sich die Autonomie der kantonalen Behörde zunutze und lässt sich so mit der zentralen Prämisse von Foucaults Machttechnologie der Gouvernementalität beschreiben – die des sanften

Regierens durch Freiheiten. Neoliberalismus kann in dieser Betrachtungsweise also auch als »Transformation von Freiheit in Herrschaft« (Segal 2006: 324) verstanden werden. Ein Aspekt neoliberaler Regierungskunst, welcher sich in allen drei Untersuchungsebenen wiederfindet, kommt dabei zum Ausdruck. Dieser, so etwa auch Lemke (2004), liegt gerade darin begründet, »andere zum Handeln zu bewegen, also bestimmte Formen des Handelns weniger zu unterbinden oder zu beschränken als sie vielmehr zu fördern oder gar zu fordern« (ebd.: 68). Der Rückzug des Staates unter neoliberalen Vorzeichen entpuppt sich also auch im Falle der Schweizer öffentlichen Arbeitsvermittlung als vordergründig und kennzeichnet eher ein neues Verständnis von Staatsaufgaben sowie einen Wechsel von formellen und direkten zu informellen und indirekten Formen des Regierens. Benchmarking, flexible Globalbudgets und eine fortlaufende Evaluierung der erzielten Wirkungswerte fungieren dabei als »Rückkopplungsschleifen« (Bröckling 2000: 150) und stellen die benötigten Informationen für die flexible Steuerung der RAV bereit.

Was das Verhältnis zwischen neoliberaler Staatlichkeit und Geschlecht anbelangt, so konnte ich durch die Darstellung und kritische Analyse der Geschlechterpolitiken in der öffentlichen Verwaltung zeigen, dass sowohl der Staat als Arbeitgeber als auch die Konzeption und Steuerung der Schweizer Arbeitsmarktpolitik eine spezifische Geschlechterordnung schaffen. Diese Ordnung hat sich nicht zuletzt durch die steigende Frauenerwerbsquote und durch die gesetzliche Verankerung der beruflichen Gleichstellung durch das GIG gewandelt, und es konnten in den letzten dreißig Jahren politisch und sozial deutliche Erfolge in der Gleichstellung der Geschlechter erzielt werden. Doch tragen die konservativen Elemente der Sozial- und Arbeitsmarktpolitik dazu bei, dass Frauen in der Schweiz überwiegend auf Teilzeitbasis berufstätig sind, in schlecht bezahlten Branchen oder Positionen arbeiten und das Gros der Haus- und Pflegearbeit übernehmen. Wie auf der Bundesebene mit dem GIG gab es auch auf der Ebene des im Fokus stehenden Kantons einige Vorstöße, die Gleichstellung der Geschlechter voranzutreiben. So wurde die Gleichstellungsarbeit durch den Aktionsplan und durch die Schaffung des Büros für Gleichstellung und Gewaltprävention institutionalisiert. Doch zeigt das Beispiel der ungleichen Repräsentation von Frauen und Männern in den oberen Rängen der kantonalen Verwaltung deutlich, dass die rechtliche Verankerung der Gleichstellungsziele nach wie vor schwach ist. Zudem drohen keine Sanktionen, sollten die Gleichstellungsziele von den Behörden nicht erreicht werden, und es entsteht der Eindruck, dass einige der kantonalen Behörden bislang kaum Notiz von den kantonalen Gleichstellungsbemühungen und den konkreten Maßnahmen genommen haben. Denn ein weiterer Punkt der Weisung REgal schreibt vor, dass in der Kommunikation der öffentlichen Verwaltung eine geschlechtergerechte und inklusive Sprache angewandt werden soll (REgal Art. 4, Abs. 3). Mit Blick in das kantonale Arbeitslosenversicherungsgesetz fällt jedoch auf, dass auch diese Maßnahme nicht umgesetzt worden ist. Denn in den Gesetzestexten wird immer noch die masku-

line Form, etwa »der Versicherte« und »der Arbeitslose«, verwendet. Und auch im kantonalen Personalgesetz wird die geschlechtergerechte Sprache nicht durchgängig eingesetzt; beispielsweise ist ausschließlich von »dem Chef« und nicht etwa »der Chefin und/oder dem Chef« die Rede.¹⁰

Auch mit Blick auf die Gesetzgebung auf Bundesebene zeigt sich in der Auseinandersetzung mit der geschlechtergerechten und inklusiven Sprache ein ähnliches Bild. Zwar wurde in einer Weisung des Bundes (AVIG-Praxis ALE) unter »Sonderthemen« in einem Abschnitt zu »Gender Mainstreaming« (GM) aufgeführt, dass die »Verwaltung und Durchführungsstellen zu Genderfragen sensibilisiert und zu diskriminierungsfreiem Verhalten in Wort und Tat angehalten werden« (AVIG-Praxis ALE E108); auch im Vollzug soll auf eine geschlechtergerechte Sprache geachtet werden (AVIG-Praxis ALE E 109). Jedoch wurden diese Ziele vom Bund bislang nur halbherzig umgesetzt. Und so ist es dann auch wenig überraschend, dass überwiegend weder in den SECO-Studien noch in den für den Vollzug relevanten Dokumenten, Merkblättern und auch im zweiten Handbuch »AVIG-Praxis AMM« keine geschlechtergerechte Sprache zur Anwendung kommt und mehrheitlich auf das generische Maskulinum zurückgegriffen wird. Das im Handbuch zum AVIG skizzierte Gender Mainstreaming wird also bereits auf der Makroebene nicht implementiert. Im zweiten Praxishandbuch »AVIG-Praxis AMM« wird der niedrige Stellenwert einer geschlechtersensiblen Sprache durch folgenden Hinweis explizit gemacht: »Zur besseren Lesbarkeit werden im nachfolgenden Text Personenbezeichnungen vorwiegend in der männlichen Geschlechtsform verwendet. Es versteht sich von selbst, dass die männliche Form die weibliche impliziert.«

Die Behandlung von Geschlecht als Rand- bzw. Sonderthema im AVIG verdeutlicht die geringe Wirksamkeit dieser Form der Governance von Geschlechterregimen deutlich. Gender Mainstreaming scheint zwar als Konzept in der Bundes- wie auch in der Kantonsverwaltung auf der Gesetzesebene angekommen zu sein, jedoch findet es mehr auf dem Papier als im organisationalen Handeln statt. Ein Bericht des SECO (2006b) zur Diskriminierung im Bereich der Arbeitslosenversicherung bestätigt diesen Eindruck. Er zeigt, dass zwar 21 Kantonen und den jeweiligen Vollzugsstellen die in der AVIG-Praxis ALE angeführte Weisung »Gender Mainstreaming im Vollzug« bekannt ist, doch lediglich in vier Kantonen werden die offiziellen Dokumente auf geschlechtsneutrale Formulierungen kontrolliert, nur in drei Kantonen

¹⁰ *Nachtrag:* Im März 2021 wurde von der Kantonsregierung ein Gesetz zur Einführung einer geschlechtergerechten und inklusiven Sprache in allen kantonalen Gesetztestexten verabschiedet. Auf Bundesebene sind die Bundesbehörden mittlerweile verpflichtet, auf geschlechtergerechte Formulierungen zu achten. Hierzu wird auch ein Leitfaden in allen Landessprachen zur Verfügung gestellt (<https://www.bk.admin.ch/bk/de/home/dokumentation/sprachen/hilfsmittel-textredaktion/leitfaden-zum-geschlechtergerechten-formulieren.html>, Stand 04.08.2024).

werden regelmäßige Informationen zum Thema bereitgestellt und gerade einmal fünf Kantonsverwaltungen bieten Weiterbildungen im Bereich des Gender Mainstreaming an. In zwölf Kantonen wurden keinerlei Anstrengungen unternommen, das Thema zu vertiefen.

Die neoliberalen Umstrukturierungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung gründet jedoch nicht nur in einer spezifischen, hierarchischen Geschlechterordnung, sondern schafft auch eine bestimmte Grundstimmung – ein neoliberales Affektregime – der Verunsicherung und Angst, welches auch im Untersuchungsfeld und der Organisation der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz deutlich wird. Dieses Affektregime lässt, so zumindest der Erwartungshorizont, die öffentlich Bedienten zu Unternehmer_innen ihrer selbst werden, die es verstehen, ihre affektiven Fähigkeiten gezielt zur kreativen Anpassung an die (sich stetig wandelnden) Markterfordernisse einzusetzen und mit den zunehmend unsicheren Beschäftigungsverhältnissen umzugehen.

Im weiteren Verlauf meiner Analyse möchte ich jedoch nicht die Relevanz von Gefühlen in staatlich-bürokratischen Organisationen per se untersuchen, sondern herausfinden, inwiefern und mittels welcher Strategien das RAV als wettbewerbs- und konkurrenzgeleitete Organisation auf die Affekte seiner Beschäftigten einwirkt und gewisse Affekte gezielt für den Organisationserfolg zu mobilisieren versucht. Die affektive Arbeit der Verwaltungsangestellten wird so zum Modus ihrer Subjektkonstitution und damit zu einer wichtigen Machttechnik im RAV. Denn wie ich bereits zeigen konnte, zeigt sich weder die politische noch die bürokratische Realität emotions- oder geschlechtslos. Vielmehr wird bereits zu diesem Zeitpunkt der Analyse deutlich, dass sowohl Emotionalität als auch Geschlecht als politische Strukturkategorien sowie als Ressourcen betrachtet werden müssen. Daher sind sie zentrale Aspekte, welche die theoretischen Orientierungspunkte für die Analyse der organisatorischen Mesoebene und die Betrachtung der mikrosozialen Interaktionsebene bilden.

8.3 Ebene 2: Ordnung

Bevor ich mich der Komplexität des Phänomens wirkungsorientierter Verwaltungsführung und der Aktivierung in den sozialen Praktiken der RAV-Berater_innen zuwende, bedarf es einer systematischen Betrachtung der Gegenstandsebene der (institutionellen) Organisation dieser Praktiken (»Ebene 2«). Mit dem Ziel, deutlich zu machen, welche spezifischen Modalitäten der Macht im untersuchten RAV wirken und anhand welcher konkreten Strategien das RAV versucht, auf die subjektiven Dispositionen der RAV-Berater_innen einschließlich ihrer affektiven Dispositionen zuzugreifen, wende ich mich im folgenden Analyseschritt den Regierungstechniken des RAV zu. Organisationen wie das RAV betrachte ich als »Oszillations-

punkte der gesellschaftlichen Machtverhältnisse [...]. In ihnen manifestieren sich sowohl sehr direkte, aufdringliche Macht- und Kontrollpraktiken, wie Disziplinarmacht oder Pastoralmacht [...], als auch die raffinierteren, undurchsichtig erscheinenden Subjektivierungsprozesse« (Lehmann/Rybnikova 2014: 211–212).

Als Einstieg in diese Analyseebene werde ich vor dem Hintergrund der Foucault'schen Analysen zu den Funktionen und Zielen von Raumproduktionen und deren Machtwirkungen mit der Darstellung der räumlichen Ordnung der von mir untersuchten kantonalen Arbeitsvermittlung und der darin untergebrachten Organisationseinheiten beginnen. Auf Basis meiner Feldnotizen, Fotos und online verfügbarer Abbildungen des RAV erkunde ich sowohl die konkrete bauliche Materialität des RAV als auch die Machteffekte, die sich in dieser Architektur entfalten. Ich arbeite auf den folgenden Seiten also die Technologien des Raumes des von mir untersuchten RAV heraus und werde zeigen, wie durch die Raumstruktur Hierarchien geschaffen werden, wie durch Zugangsregelungen, die Zuordnung von Bereichen zu bestimmten Personengruppen oder auch durch Leitsysteme Machtverhältnisse sichtbar werden und welche Gebrauchsweisen des Raums im RAV für welche Personen vorgesehen sind. Darüber hinaus setzen sich in den Räumlichkeiten und in der Raumordnung des RAV auch bestimmte Affekte ‚fest‘. Auf der Grundlage der von den Personalberater_innen geäußerten Bemerkungen zu ihren Büros oder anderen Teilen des RAV wie auch vermittels einer Reflexion meiner Forschungspraxis und meines eigenen Affiziertseins werde ich die Raumstruktur des RAV unter anderem auf seine Affektlage hin untersuchen und herausarbeiten, wie das RAV als Raum affektiv-atmosphärisch aufgeladen ist.

Ebenso werde ich auf dieser Analyseebene darstellen, wie im RAV nebst diversen Disziplinartechnologien auch andere, etwa kontrollgesellschaftliche Formen der Macht, wie sie Gilles Deleuze (1993) beschrieben hat, wirken. Diese Machttechniken wirken weniger durch Sichtbarkeitsregime und Überwachung, Separation und Individualisierung, sondern durch Modalitäten der Zusammenarbeit, etwa durch Projekt- und Teamarbeit, flache Hierarchien oder Evaluation und Qualitätsmanagement (QM) als konstitutives Element einer leistungsorientierten Kultur des Unternehmens.

Im letzten Teil dieses Auswertungsschrittes reflektiere ich in Bezug auf meine relationale und affekttheoretische Analyseperspektive, wie Performanz- und Leistungskriterien oder auch die Organisationsform der Teamarbeit sich auf das Affizierungsvermögen der Personalberater_innen beziehen und diese zur steten Selbstoptimierung, Selbstwirksamkeit und Leistungssteigerung anhalten. Ich möchte herausarbeiten, welche Emotionen und Affekte im RAV aus einer strategischen Managementperspektive als ‚gut‘ und förderungswürdig und welche Gefühle als störend gelten und besser transformiert werden. Ich werde zeigen, wie die Personalberater_innen, ähnlich wie die erwerbslosen ‚Kandidat_innen‘, ihre Leistungsfähigkeit im Rahmen von New Public Management permanent unter Beweis

stellen müssen und von der Organisation zur fortlaufenden und mitunter kreativen Marktanpassung und Selbstoptimierung angehalten werden. Überdies möchte ich, Sauers Konzept der »Gefühlspolitik als Geschlechterpolitik« (Sauer 1997: 11) folgend, in diesem Zusammenhang klären, wie genau organisationsinterne Veränderungsprozesse, etwa die Aufhebung der branchenspezifischen Spezialisierung der Personalberater_innen oder die Einführung flexibilisierter Arbeitsverhältnisse und Teamstrukturen, tradierte Geschlechterverhältnisse und die geschlechtsspezifische Arbeitsteilung im RAV selbst herausfordern. Oder in Anlehnung an Foucault gesprochen: Ich frage nach der immanenten, affektiven Widerständigkeit, die sich in und zwischen den Maßnahmen und Strukturen des RAV entfaltet.

8.3.1 Die Räumlichkeit von Macht: Transparenz und Kontrolle der Bewegungen als Imperativ

Wie bereits erwähnt, teilt sich das RAV in unterschiedliche Organisationseinheiten auf, wobei die Unterteilung der Beratungsbereiche in RAV 1 bis RAV 4 ein Überbleibsel der vormals über das Kantonsgelände verteilten RAV-Stellen ist, das zumindest im Zeitraum meiner Untersuchung noch beibehalten worden ist.

Abbildung 2: Außenansicht Gebäudekomplex



Foto: eigene Aufnahme

Abbildung 3: Installation »In the sandalwood forest there are no ordinary trees« (2015) von Mai-Thu Perret, vom hinteren Außenbereich des Gebäudes betrachtet



Foto: © Ralph Feiner

Abbildung 4: Installation »In the sandalwood forest there are no ordinary trees« (2015) von Mai-Thu Perret, vom hinteren Außenbereich des Gebäudes betrachtet



Foto: © Ralph Feiner

Abbildung 5: Installation »In the sandalwood forest there are no ordinary trees« (2015) von Mai-Thu Perret, von einem Büro im RAV betrachtet



Foto: © Ralph Feiner

Das kantonale RAV liegt zentral hinter dem Bahnhof und wurde in eine der Schweizer Post zugehörige Anlage integriert. Ein großes Verteilerzentrum der Post und eine Postfiliale sind in anderen Bereichen des Gebäudekomplexes untergebracht. Ebenso befinden sich zwei Arbeitslosenkassen und eine vom Kanton finanzierte Einrichtung der Sozialhilfe am selben Standort. Die Sozialhilfestelle und das RAV betritt man durch dieselbe Eingangstür. Der der Straße zugewandte Teil des Gebäudes wirkt mit seiner brutalistischen, ganz in Beton gehaltenen Architektur eher wie eine abgeschottete Festung als ein modernes Dienstleistungsunternehmen. Der Haupteingang des RVA ist von unten sowie von der Straße aus nicht zu sehen, denn dieser befindet sich etwas weiter hinten auf der oberen Ebene der Anlage.

Einmal auf der Ebene des Haupteingangs angekommen, lösen Glas und Metall den Beton als zentrale Baustoffe ab und der Gebäudekomplex fächert sich nach hinten hin in mehrere Flügel auf. Zwischen den einzelnen Flügeln wurden Holzleisten verlegt, einzelne Sträucher gepflanzt und kleine Grasflächen angelegt. Insgesamt wirkt die gesamte Anlage vom hinteren Teil der Anlage aus gesehen weniger monolithisch und verschlossen, während die Begrünung zu einer weniger sterilen Atmosphäre beiträgt (s. Bild 3 und 4).

Das RAV nimmt in diesem modernen, mit viel Glas versehenen Gebäudekomplex den größten Teil der Bürofläche ein und erstreckt sich über mehrere Gebäudeeinheiten. Im hinteren Teil der Anlage befindet sich ein Restaurant (Mensa) der Post, welches öffentlich zugänglich ist und auch von den RAV-Angestellten genutzt werden kann. Vom zentralen Eingangsbereich erstrecken sich die weiteren Teile der Arbeitsvermittlung wie aufgefächerte Finger über die Anlage. Die Fassade besteht aus Glasfronten und roten Metallpanelen. Die sonst eher dezent gehaltene Gestaltung der Anlage wird durch eine Kunstinstallation, welche sich über eine gesamte Seite des Gebäudes zieht, unterbrochen. Insgesamt 14 überdimensionierte Augäpfel wurden 2015 als künstlerische Intervention im öffentlichen Raum in Zusammenarbeit mit der Post an den Wänden angebracht.

Auf den Bildern 2, 3 und 4 wird deutlich, dass der Blick dieser Augen direkt in die Büros der RAV-Berater_innen gerichtet ist. Besonders gut sichtbar ist das in Bild 5, welches die Aussicht aus einem Berater_innenbüro zeigt. Da die Blickrichtung der Augäpfel zum Teil direkt in die Büros der Berater_innen fällt und deren starrer Blick auch vom Innern der Büros gesehen wird, kann es gut sein, dass auch die Berater_innen sich von den Augen beobachtet fühlen.

Die meisten der Berater_innen, deren Bürofenster in Richtung der Kunstinstallation zeigt, äußerten mir gegenüber ihr Unbehagen bezüglich der auf sie gerichteten Augäpfel. Katja (PB Nr. 2), eine Beraterin, die schon seit längerer Zeit als Personalberaterin beim RAV tätig ist, thematisiert das Gebäude und die Kunstinstallation und macht die Probleme, die sie damit verbindet, deutlich:

»Wenn Sie sich die Struktur des Gebäudes anschauen, diese lädt nicht wirklich zum Austausch ein. Wir sind in diesen schmalen Gängen (...) /euh/, wir haben, haben nicht wirklich, Kontakt zu den anderen. Naja, oft sind wir im Gespräch. Also es stimmt schon, manchmal verbringen wir einen ganzen Tag und begegnen nur sehr wenigen Kollegen. Weil nur schon die Zeit bis man sie gefunden hat. Zum Glück sieht man sie [am Büro] vorbeigehen. Und das kommt noch hinzu: Wir sind ausgestellt wie im Schaufenster. Das ist nicht sehr angenehm. Von hinten, von vorne (...) Die Deko, ich weiß nicht, ob Sie sie gesehen haben, diese 17 Augenpaare.« (PB Interview Nr. 2)

Katja fühlt sich in ihrem Büro und damit auch in ihrer Arbeit ausgestellt wie im Schaufenster. Die Augen verstärken bei ihr das Gefühl, unter steter Beobachtung zu stehen, und damit ihr Unbehagen. Andererseits hat nach Katjas Meinung die Fens-terscheibe in der Bürotür den Vorteil, ihre Kolleg_innen zu sehen, die sie sonst kaum sehen würde. Denn Katja erzählt, dass sie sich an manchen Tagen gar nicht mit ihren Kolleg_innen austauscht und dass auch die Gebäudestruktur nicht zu einer besseren Vernetzung beiträgt. Durch diese Vereinzelung sieht Katja auch eine Hoffnung enttäuscht, die sie vor dem Umzug gehabt hatte: Sie hatte gehofft, dass durch die Zusammenlegung der RAV an einem zentralen Standpunkt mehr Austausch zwischen den Kolleg_innen stattfindet. Doch seien die RAV nun in einer Struktur untergebracht, die jeglicher Begegnung entgegenstehe. Auch Claire (PB Nr. 12) erläutert im Interview die negativen Aspekte des neuen RAV-Standorts:

»Ja, wir haben keine, also wie soll ich sagen, das ist überhaupt kein günstiges Gebäude für eine gute Atmosphäre, oder für gute Kontakte zu den Klienten, gute Kontakte zu den Kollegen et cetera zu haben. Wie sind derart brrbrbbr (PB macht ein Geräusch, als ob sie erdrückt wird). /!: Mhm [...] Nichts ist unternommen worden, dass es ein bisschen freundlicher wird.« (PB Interview Nr. 12)

Generell zieht sich die gläserne und daher einsehbare Architektur durch den gesamten Gebäudetrakt; auch im Innern des Gebäudes dominiert Glas als Baustoff. Der offizielle Zugang zur Arbeitsvermittlung befindet sich für die Erwerbslosen im vorderen Teil der Anlage. Durch eine gläserne Drehtür gelangen sie erst in einen kleinen Zwischenraum, in welchem sich die kantonale Sozialhilfe befindet, und danach in die große Anmeldehalle des RAV (Bild 6). In dieser befinden sich die einzelnen Anmeldeschalter, ein visuell abgetrennter Bereich für die eigentliche Durchführung der Anmeldung (Bild 6: Holzkonstruktion im Raum, von den Berater_innen »Chalet« genannt), einige Computerstationen und Sitzmöglichkeiten sowie ein abgetrennter Raum, in welchem Informationsvideos, die die Erwerbslosen etwa auf die Anmeldung beim RAV vorbereiten und sie bei den administrativen Schritten unterstützen sollen, während der Öffnungszeiten des RAV in Dauerschleife laufen.

Abbildung 6: Anmeldehalle kantonales RAV

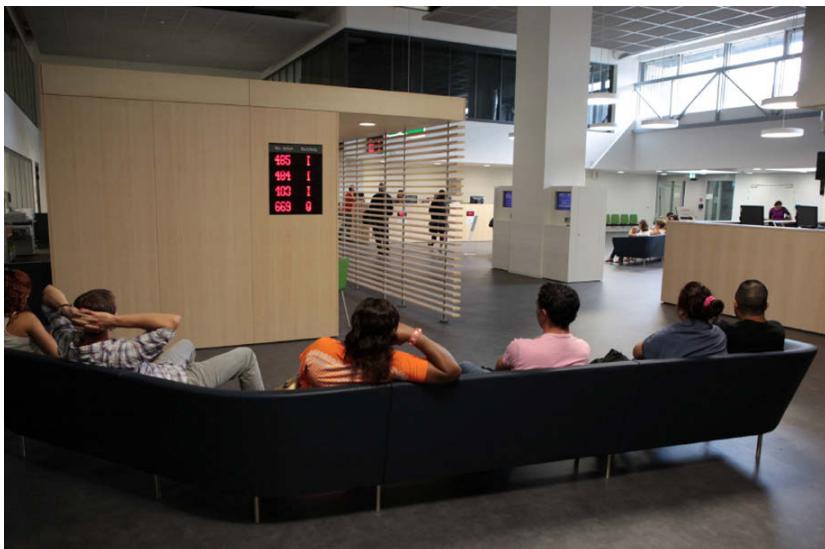


Foto: © Jean-Patrick di Silvestro

Im oberen Teil der Anmeldehalle (Bild 6: oberer Bildteil mittig) erstrecken sich wie eine alles überblickende ›Kommando- und Kontrollzentrale‹ ein Besprechungsraum der RAV-Leitung. Diese scheint das Geschehen in der Anmeldehalle zu überblicken, ist selbst jedoch durch die Wände aus Milchglas vor äußeren Blicken geschützt.

Auf Bild 6 (links oben) sieht man auch die Fensterseite einiger Büros der RAV-Berater_innen. Diese sind zur Anmeldehalle hin ausgerichtet und befinden sich im oberen Bereich. Anstelle eines Fensters nach draußen blicken auch diese Büros direkt in die Anmeldehalle und es fällt kein natürliches Licht in diese Räume.

Das RAV betreten können die RAV-Mitarbeiter_innen über einen eigenen Eingang. Dieser befindet sich auf der Vorderseite des Gebäudes und führt ans Ende der Anmeldehalle und somit nach nur wenigen Schritten zum Bürotrakt und den eigentlichen Beratungsbereichen. Durch diese getrennten Eingangsbereiche findet bereits vor Betreten des RAV eine räumliche Trennung zwischen den RAV-zugehörigen Bediensteten und den Arbeitsuchenden statt. Anders als der offizielle Eingang lässt sich dieser ›Personaleingang‹ auch unabhängig von den RAV-Öffnungszeiten öffnen. Die Bediensteten haben bereits vor der Tür andere Rechte als die Versicherten. Sie können direkt zu ihren Büros und müssen nicht unter den Blicken aller Anwesenden die Anmeldehalle durchqueren, haben Tag und Nacht Zutritt zum RAV und bleiben vor der Tür in ihren Rauchpausen ›unter sich‹.

Im hinteren Teil der Anmeldehalle und bevor man zu den einzelnen Organisationseinheiten gelangt, wurde am Boden ein farbcodiertes Leitsystem angebracht, welches die Erwerbslosen nach der Anmeldung zu den einzelnen Organisationseinheiten (RAV 1 bis RAV 4) und den entsprechenden Warteräumen im hinteren Teil des Gebäudes führen soll. Die Wartebereiche, zu welchen die Erwerbslosen nach ihrer Anmeldung geschickt werden, sind diesen Bürogängen vorgelagert. Die Erwerbslosen müssen also warten, bis der die Personalberater_in sie persönlich zum Termin abholt und ins Büro führt. Am Ende des Gesprächs begleiten die Berater_innen die Erwerbslosen auch wieder hinaus. Die Wartebereiche sind alle fensterlos, primär in Schwarz gehalten und karg. An der Wand entlang verlaufen Sitzreihen aus Metallstühlen, und auf einem Bildschirm werden Informationsvideos zu den Abläufen beim RAV und einzelnen arbeitsmarktlichen Maßnahmen gezeigt. Künstliche Pflanzen sind das einzige Dekorelement in den Warteräumen.

Wie bereits beschrieben, befindet sich der Bürobereich der Berater_innen hinter der Anmeldehalle. Betreten werden können die Büroetagen nur durch eine massive, elektronisch gesicherte Tür. Etwa zehn Büros liegen jeweils hinter einer solchen Sicherheitstür. Diese sind alle durch einen gemeinsamen Flur miteinander verbunden. Jeder Organisationseinheit (RAV 1, 2, 3, 4) ist zudem ein Postraum sowie ein Drucker- und Kopierraum zugeordnet. Zusätzlich wurde für das Personal auf jeder Etage eine ›Kaffeeküche‹ eingerichtet. Zu diesem Zweck wurde ein fensterloser Raum mit einem Getränke- und einem Kaffeeautomaten ausgestattet, eine Kochnische und eine Mikrowelle eingebaut und ein paar Sitzmöglichkeiten wurden bereitgestellt.

Die einzelnen Etagen sind sowohl durch Fahrstühle als auch durch Treppenhäuser miteinander verbunden. Der Zugang zu den Treppenhäusern ist jedoch beschränkt und nur mit einer Chipkarte als elektronischem Türöffner möglich. Dasselbe gilt für alle anderen Bereiche des RAV wie etwa für die Personalverwaltung, den IT-Bereich oder die von der Anmeldehalle her sichtbare Abteilung des zentralen RAV-Managements. Die Stellensuchenden werden also mit den Fahrstühlen zum jeweiligen Warter Raum ›geschickt‹ und haben keinen Zugang zum Treppenhaus.

Die Gebäudestruktur ist insgesamt sehr verschachtelt und komplex und die unterschiedlichen Zugangsberechtigungen verwirren zusätzlich – ein Umstand, der auch im Interview mit Andrea (PB Nr. 1) zur Sprache kommt. Sie erzählt mir, dass

»[d]ie Mehrheit der Leute, die herkommen, sagen: Wie kalt es bei Ihnen ist, das ist ein Labyrinth bei Ihnen. Geben die Ihnen nicht die Mittel, um Möbel zu kaufen (PB lacht)?«

Diese kurze Schilderung zeigt nicht nur, wie verwirrend das Gebäude mit seinen vielen Gängen, Bereichen und Zugangsregeln auch für die beim RAV gemeldeten Erwerbslosen ist, sondern die Aussage, dass das Gebäude und die spartanische Einrichtung der Büros der Berater_innen und der Warteräume ›kalt‹ wirken, gibt wei-

tere Hinweise auf die Affektivität dieser Raumordnung. Wie zuvor schon Katja (Interview Nr. 2) erzählt mir auch Andrea (Interview Nr. 1), dass sie sich, wie viele ihrer Kolleg_innen, über die Zusammenlegung der RAV gefreut hatte:

Andrea: »Ich glaube, dass viele Leute sehr zufrieden waren und sich gesagt haben, ›Bah, ich werde jetzt meine Kolleginnen wiedertreffen, die zuvor in einer anderen Agentur [RAV] waren, und jetzt werden wir alle unter demselben Dach sein.‹ Und kurz haben wir uns sogar gedacht: ›Ah endlich können wir uns sehen, wir werden uns austauschen können, das wird einfach genial sein!« (PB Interview Nr. 1)

Doch stellte sich nach dem Umzug heraus, dass es entgegen den Erwartungen bzw. Hoffnungen der Berater_innen nicht zu einem stärkeren Austausch unter ihnen gekommen ist. Andrea zufolge lässt sich dies zumindest teilweise auf die Gebäudestruktur zurückführen. Denn bereits vor dem Umzug konnten die RAV-Mitarbeiter_innen ein Modell des neuen Standorts anschauen, welches in einem der RAV ausgestellt war:

Andrea: »Da habe ich mir gesagt: ›Ich gehe dieses Modell anschauen.‹ Und als ich das Modell gesehen habe, (...) ganz ehrlich, da habe ich zu mir gesagt: Das ist eine Konstruktion, die dafür gemacht ist, dass wir die Arbeitsuchenden unter Druck setzen.« (Interview PB1)

Interviewerin: »Können Sie das etwas ausführen?«

Andrea: »Also, das Gebäude ist so (Andrea zeichnet mit den Fingern einen Plan auf den Tisch). Da hat es die breiten Gänge, und dann sind da die Flügel, vier, glaube ich. Und das Ganze zieht sich über vier Etagen. Hier sind die Büros. Boum, boum, boum. Also warum lasse ich die Fensterläden herunter? Na ja, weil ich ein Problem damit habe. Weil wenn man sich die Lage meines Büros anschaut, ich halte es nicht aus, dass jemand von oben oder von unten mich beobachten kann. Das ist mein Problem (PB lacht). Zwischen jedem Flügel hat es am Boden etwas Begrünung. Als ich das Modell gesehen habe, sagte ich zu mir: Wir werden alle in unserer kleinen Zelle sein. Und zu Beginn haben alle nur von ihrer ›kleinen Zelle‹ gesprochen.« (Interview PB1)

Andrea geht in ihrer negativen Beurteilung des Gebäudes also noch weiter als etwa Katja. Sie erläutert, dass das Gebäude und die Anordnung der Büros nicht nur dem erhofften Austausch zwischen den RAV-Berater_innen entgegensteht, sondern sich auch negativ auf die Erwerbslosen auswirkt. Zudem verweist sie darauf, dass sie sich gestört davon fühlt, dass alle in ihr Büro schauen und sie beobachten können, und sie bemüht bei ihrer Beschreibung auch das Beispiel der Gefängnisarchitektur mit kleinen Zellen und ständiger Beobachtung. Da es laut interner Vorschrift jedoch verboten ist, einen Sichtschutz am Fenster anzubringen, behilft sich Andrea

damit, dass sie als Sichtschutz die Außenjalousien herunterlässt und auch tagsüber mit künstlichem Licht in ihrem Büro arbeitet.

Abbildung 7: Ansicht eines RAV-«Flügels» mit dem Büro von Andrea und den heruntergelassenen Jalousien



Foto: eigene Aufnahme

Denn im Gegensatz zu dieser verwinkelten und schwer durchschaubaren Anordnung der einzelnen Bereiche des RAV wirken die Büros der Personalberater_innen geradlinig und transparent. Jeder_jede Berater_in hat ein eigenes Büro. Alle Büros besitzen dieselbe Grundausstattung an Büromöbeln und Inventar und sind in gedeckten Farben gehalten. In die einzelnen Bürotüren wurde eine Glasscheibe eingelassen, so dass man auch bei verschlossener Türe sehen kann, was im Büro passt. Bodentiefe Fenster an der Außenseite der Büros lassen viel Licht in die Büroräume, machen das Geschehen in den Büros jedoch auch für jeden und jede, die daran vorbeigeht, sichtbar. Wie die Außenfenster muss auch das Fenster in der Türe frei bleiben. Die Lampen in den Büros werden durch ein intelligentes System gesteuert, reagieren auf Bewegung und passen sich den Umgebungsbedingungen an. Insbesondere wenn es draußen noch bzw. abends bereits dunkel ist, zeigt dieses Beleuchtungssystem, in welchen Räumen und Büros es noch Aktivität gibt und welche Mitarbeiter_innen nicht mehr in ihren Büros sind.

Das RAV als Disziplinar- und Kontrollraum geht mit seiner Architektur der Parzellierung mit Foucault gesprochen

»gegen die ungewisse Verteilung, gegen das unkontrollierte Verschwinden von Individuen, gegen ihr diffuses Herumschweifen, gegen ihre unnütze und gefährliche Anhäufung (vor). [...] Es geht darum, die Anwesenheiten festzusetzen und festzustellen, zu wissen, wo und wie man die Individuen finden kann: die nützlichen Informationskanäle zu installieren und die anderen zu unterbrechen« (Foucault 1994a: 183–184).

Die Architektur und Raumordnung des RAV sowie die weiteren Kontrolltechniken verhindern, dass sich die Berater_innen im RAV frei von jedweder Beobachtung treffen bzw. versammeln können: Die Büros sind von mehreren Seiten einsehbar, die Gänge der Einheiten stark frequentiert und schmal, die Kaffeeküche ist dunkel und karg und der einzige Raum, welcher frei zugänglich ist und von den RAV-Berater_innen als Versammlungsraum genutzt wird, befindet sich im Erdgeschoss, hat einen zentralen Eingang und kann nur nach dem Durchqueren der Anmeldehalle betreten werden.

Zudem hinterlassen die RAV-Mitarbeiter_innen durch die Nutzung ihrer elektronischen Türöffner ›Spuren‹ ihrer Bewegungen im RAV, wodurch ihr Arbeitsbeginn, ihre Arbeitspausen und auch das Arbeitsende elektronisch überwacht werden können. Im System der elektronischen Türöffner und in der bewegungsgesteuerten Lichtanlage verbinden sich also die Arbeitszeitkontrolle mit einer Zugangs- und Bewegungskontrolle. Dies macht deutlich, dass im untersuchten RAV auch kontrollgesellschaftliche Mechanismen der Macht feststellbar sind (Deleuze 1993). Diese wirken nicht mehr über die Einschließung der Individuen, sondern über die Kontrolle und die Lenkung ihrer Bewegungen. Durch die Übertragung unterschiedlicher Zugangsberechtigungen auf die Chip-Karten regulieren diese Machtformen auch die Bewegungen der Mitarbeiter_innen im RAV. Die elektronischen Chipkarten speichern also nicht nur die Anwesenheitszeiten der Bediensteten, sondern geben auch Auskunft darüber, wo sie sich wie lange und mit wem im Gebäude aufgehalten haben. Überdies sind die Mitarbeiter_innen mit unterschiedlichen Zugangsberechtigungen ausgestattet, d.h. je nach Mitarbeiter_innen-Status können sie gewisse Bereiche im RAV selbstständig betreten, andere wiederum nicht. Wie zuvor schon bei den Techniken des NPM wird somit auch die Raumordnung für ein »Regieren aus Distanz« (Rose 1996: 157; Übers. M. G.) genutzt – eine Regierungstechnik, die auch auf mich als Forscherin wirkte. Denn auch ich konnte mich nicht frei im RAV bewegen und musste mich während meiner Feldaufenthalte entweder jeden Morgen anmelden oder jemanden bitten, mir die Türe aufzusperren bzw. mich am Empfang oder in den Wartebereichen der Erwerbslosen abzuholen. Eine Schlüsselkarte wurde mir erst während meiner zweiten Datenerhebungsphase und auch nur nach mehrmaligem Nachfragen und mit Zustimmung des RAV-Leiters ausgehändigt. Ich wurde als Forscherin somit immer wieder ›auf meinen Platz‹ verwiesen, und den Verantwortlichen des RAV schien es ein Anliegen zu sein, zu wissen, wo ich mich zu

welchem Zeitpunkt im RAV aufhalte. Der Zugang zu hinteren Backoffice- und Support-Bereichen oder auch zum ›Managementtrakt‹ blieb mir gänzlich verwehrt.

Das Beispiel von Andrea zeigt jedoch, dass die Berater_innen dieser steten Kontrolle und Beobachtung nicht machtlos ausgesetzt sind. Denn die Beraterin hat im Verdecken des Bürofensters durch die Außenjalousien einen Weg gefunden, die Vorschriften zu befolgen, sich jedoch trotzdem den (beobachtenden) Blicken von außen zu entziehen, und sie fordert durch ihre kreative Auslegung der Vorschriften das Sichtbarkeitsregime des RAV heraus.

An den räumlichen Strukturen des RAV lassen sich somit gouvernementale Techniken der Menschenführung ablesen, die die Berater_innen ›sanft‹ führen, ihre Bewegungen strukturieren, sie zu gewissen Handlungen anleiten und andere zu unterbinden versuchen. Die räumlichen Techniken des Regierens aus der Distanz sind zentral für das gouvernementale Machtfeld des RAV und damit für die erwünschte Selbstführung der RAV-Mitarbeiter_innen. Fast schon ad absurdum geführt wird die Disziplinartechnik der steten Beobachtung mittels der an der Außenfassade des RAV angebrachten überdimensionierten Augäpfel, die direkt auf einige Arbeitsplätze der Personalberater_innen gerichtet sind.

Die Ordnung des Raumes verbindet sich so mit der Ordnung der Subjektivität der Bediensteten. Doch ist die gläserne Architektur bei weitem nicht das einzige Instrument, welches die Berater_innen zu kontrollieren und zu steuern versucht. Wie ich im nächsten Abschnitt darstellen werde, sind die Berater_innen im Rahmen des *management by objectives* auch in ein mehrteiliges System der elektronischen Leistungskontrolle und Beurteilung eingebunden. Diese EDV-basierte Kontrolle ergänzt die architektonischen Beobachtungs- und Überwachungsmöglichkeiten des RAV.

8.3.2 Evaluation und Qualitätsmanagement als Regierungstechnik: »Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein«

Stark ausgeprägt ist im untersuchten RAV eine ergebnisorientierte Leistungspolitik, z.B. in Form von Zielvereinbarungen, dem Abbau von Hierarchiestufen und dem Einsatz von offenen und flexiblen Arbeitsformen wie z.B. Gruppen- oder Projektarbeit, die die Selbstorganisation der Berater_innen fördern sollen. Die Arbeit der RAV-Berater_innen wird auf Basis nationaler und kantonaler Wirkungsindikatoren regelmäßig beurteilt, und auch individuelle Leistungsziele werden im Rahmen von Teamsitzungen und wiederkehrenden Mitarbeiter_innengesprächen mit den Vorgesetzten kontrolliert, besprochen und angepasst. Die kantonalen Amtsstellen müssen also trotz Dezentralisierung und großer Autonomie in der Umsetzung von Maßnahmen und Programmen die gesetzlich vorgeschriebenen Ziel- und Budgetgrößen nach ›unten‹ weiterreichen.

Auf kantonaler Ebene sieht das Arbeitslosengesetz *Loi en matière de chômage* (LMC) im Kapitel 1 unter dem Artikel 6b sogenannte »Meilensteine« vor, denen die Personalberater_innen bei der Planung der Beratungsgespräche nachkommen müssen und die auch mit entsprechenden Codes in den Gesprächsprotokollen schriftlich festzuhalten sind. Dazu gehört, dass innerhalb eines Monats nach der Anmeldung beim RAV eine Lagebeurteilung der aktuellen Situation der stellensuchenden Person vorgenommen und eine individuelle Wiedereingliederungsstrategie erarbeitet werden muss (»Meilenstein Nr. 1«). Spätestens drei Monate nach Anmeldung soll dem_der »Kandidat_in« eine AMM zugewiesen werden (»Meilenstein Nr. 2«). Nach sechs Monaten soll im gemeinsamen Gespräch eine vertiefte Evaluierung der Kompetenzen und Schwierigkeiten bei der Eingliederung vorgenommen werden (»Meilenstein Nr. 3«). Der vierte und letzte Meilenstein betrifft dann den neunten Monat nach der Anmeldung. Spätestens zu diesem Zeitpunkt muss der_die Berater_in mit der stellensuchenden Person ein Praktikum zur beruflichen Fort- bzw. Neuqualifizierung oder eine andere Aktivierungsmaßnahme vereinbaren (»Meilenstein Nr. 4«).

Der Gruppenchef des »RAV 1«, in welchem ich meine erste Erhebungsphase durchgeführt habe, berichtet mir von weiteren, organisationsintern zur Anwendung kommenden Leistungskriterien für die Mitarbeiter_innen, etwa der Anzahl von dem_der Berater_in zugewiesenen Stellen und der im Verhältnis dazu effektiv in Arbeit vermittelten Arbeitslosen oder einem gewissen Durchschnittswert verhängter Sanktionen, den es zu erreichen gilt. Wie der Berater Claude (PB Nr. 11) im Interview erklärt, sind nicht alle diese Zielwerte gleich verpflichtend, trotzdem werden alle zur Beurteilung der Performance der Berater_innen herangezogen bzw. sind diese dazu angehalten, ihre Arbeit nach diesen Leistungswerten auszurichten.

»/Euh/, also es gibt Schemata, also zu befolgende Regeln. Ja also wir haben diese Leistungsziele, die wir erreichen müssen,/euh/, also die sind jetzt nicht obligatorisch, sie sind eher indikativ. Das heißt, dass es einen Mittelwert gibt, welcher basierend auf den Gruppen der Berater gemacht wird, und man muss sich diesem Mittelwert annähern und sollte besser über diesem liegen, wenn man dieses Leistungsziel verbessern will. Also voilà, zum Beispiel die Sanktionen, wir haben keinen bestimmten Zielwert, jedoch gibt es einen Mittelwert, und wenn wir unter diesem Mittelwert liegen, dann werden wir gefragt, warum wir denken, dass wir unterhalb dieses Mittelwerts sind. Das als Beispiel, also es gibt keinen fixen Leistungswert. Man sagt uns nicht, dass wir Sanktionen verhängen müssen, wir haben keine Quote zu erfüllen. Aber man fragt uns, warum wir außerhalb des Durchschnitts sind. [...] Voilà, das ist ein bisschen eine zweideutige Sprache. Das ist ein bisschen so: >Also wir bestimmen keinen Zielwert, Sie haben auch keine Quote zu erfüllen, trotzdem, wenn Sie außerhalb des Mittels sind oder zu weit entfernt vom Mittelwert, dann müssen Sie sich erklären.« (PB Interview Nr. 11)

Ähnlich nimmt auch Lukas (PB Nr. 10), der schon seit 12 Jahren als Berater beim RAV arbeitet und vor seiner eigenen Arbeitslosigkeit bei einer privaten Personalvermittlung beschäftigt war, die organisationalen Vorgaben wahr:

»Und dann hinsichtlich der internen Vorgaben, und das ist es, was mühsam ist, dass man nie weiß, auf welchem Fuß man tanzen soll. Einmal gehen wir in eine Richtung und dafür gibt es eine Zielvorgabe, und dann sagt man uns wieder: >Ah nein, eigentlich ist es das.< Das ist das, was dann kompliziert zu managen ist.« (PB Interview Nr. 10)

Die Berater_innen müssen sich den wechselnden Leistungsanforderungen anpassen und diese in ihren Arbeitsalltag integrieren. Lukas empfindet diese unsteten Zielausrichtungen als mühsam, doch lässt seine Aussage, dass er nie wisse, auf welchem Fuß er nun tanzen solle, darauf schließen, dass er sich, ähnlich einer Marionette, den Entscheidungen der Vorgesetzten ausgeliefert fühlt.

Im Abstand von jeweils zwei Monaten werden den Personalberater_innen ihre individuellen Leistungswerte vorgelegt. Auf Gruppenebene zusammengefasst wird die Erreichung der Leistungsziele im Rahmen von regelmäßigen Gruppensitzungen mit dem_der direkten Vorgesetzten, dem_der Gruppenchef_in besprochen und die individuellen Ziele werden angepasst. Sollte ein_eine Berater_in wiederholt schlechte Leistungswerte erzielen, wird er oder sie während einiger Wochen verstärkt von ihrem_ihrer Gruppenchef_in in ihrer_seiner Arbeit begleitet. Dies, so erklärt mir der Assistent des Amtschiefs, dient dazu, zu identifizieren, warum die Werte ungenügend waren. Diese »Begleitung« durch die Führungskraft soll dabei helfen, geeignete Maßnahmen wie etwa eine Weiterbildung oder auch eine kurzfristige Reduktion der Arbeitsbelastung zu bestimmen. So sollen »Schwachstellen« möglichst früh erkannt und behoben werden. In weiterer Folge werden dann die von der Gruppe erzielten Werte zusammengefasst und zu einem Gesamtwert der jeweiligen Organisationseinheit, also von RAV 1, 2, 3 und 4, aggregiert. Dies ermöglicht einen Leistungsvergleich zwischen den Organisationseinheiten.

Alle zwei Jahre finden individuelle Mitarbeiter_innengespräche statt, in welchen die Gesamtperformance gemeinsam mit dem_der Leiter_in der Organisationseinheit evaluiert wird.

Durch die Zergliederung in voneinander abgegrenzte Ziele werden einige Aspekte der Arbeit der Berater_innen besonders stark betont, während andere Dimensionen, die unter Umständen für ihre Aufgabenerfüllung genauso relevant sind, in den Hintergrund treten. Als Leistung und als Beurteilungskriterium gilt nur das, was herausgehoben und gemessen wird. Die im RAV zur Anwendung kommenden Zielsetzungs- und Beurteilungsverfahren bringen also erst das Objekt hervor, das sie nur zu messen vorgeben. Denn diese Leistungskennzahlen und die Beurteilungsgespräche sind nicht nur manageriale Steuerungsformen, die die Marktbedingungen unmittelbar an den_die einzelne Arbeitnehmer_in

›weiterreichen‹ und die Konkurrenzverhältnisse zwischen den Bediensteten verschärfen, sondern wie man in Übertragung Foucault'scher Begriffe sagen könnte, auch Technologien des Selbst (Foucault 1993b), die die Fähigkeit der Berater_innen, sich selbst als Produkt zu verstehen, welches es am Unternehmenserfolg auszurichten und zu optimieren gilt, systematisch konditionieren. Der Grundgedanke dieses *management by objectives* (mbo) besteht also in der »Übertragung von Unternehmerfunktionen« (Sauer 2008: 4816) auf die abhängig beschäftigten Personalberater_innen und »ihre[] unmittelbare[] Konfrontation mit dem (äußeren/innerbetrieblichen) Markt« (ebd.). Zudem sind die Zielindikatoren und deren Beurteilungsmaßstab keine statischen Größen, sondern werden fortlaufend von den RAV-Leiter_innen angepasst. So werden die zu erreichenden Leistungswerte bei einer positiv ausfallenden Beurteilung meist weiter nach oben korrigiert.

Andrea: »Ich gebe Ihnen ein absurdes Beispiel. Wie meine anderen Kolleginnen wurde auch ich einmal zur RAV-Leiterin und meinem Gruppenchef gebeten, die mir gesagt haben: ›Sie sind in dem Drittel der Berater dieses RAV, welches genug Leute rausbringen [in den Arbeitsmarkt]. Bah, da war ich natürlich super zufrieden! Es ist ja klar, dass es besser ist, im ersten Drittel zu sein als im letzten. Also war ich zufrieden. Und dann kam gleich der nächste Satz: ›Für den kommenden Monat brauchen Sie eine Person mehr.‹ Da schaue ich sie an: ›Also entschuldigen Sie, aber aufgrund welcher Kriterien?‹ ›Weil das gut ist.‹ >Ja, ja, aber auf welchen Kriterien basiert das?‹ ›Weil das gut ist.‹ /Ähhhh/bah nein, also nicht für mich. Also darauf habe ich gesagt: ›Entschuldigen Sie, aber äh ich kann mich nicht engagieren, ich habe keine rationale Erklärung dafür.‹ Zudem hätte ich auch gerne, dass mir die Vorgesetzten auch genügend Mittel geben, um dies zu tun. Denn es war genau die Epoche, als wir viel zu viele Dossiers hatten. Und da habe ich zu mir gesagt, dass das doch nicht möglich ist. Wir sind ja nur ein Element des Arbeitsmarkts. [...] Also sehr oft da sind wir in der Situation, dass man uns aufträgt, gewisse Dinge zu tun, aber uns die Mittel dafür nicht gibt.« (PB Interview Nr. 1)

In diesem Gesprächsauszug werden mehrere Aspekte der angestrebten unternehmerischen Steuerung der Berater_innen durch das RAV und ihrer Wahrnehmung durch die Beraterin deutlich: Zum einen zeigt dieses Beispiel, dass das RAV durch die fortlaufende Erhöhung der zu erreichenden Ziele das Selbstunternehmer_innenum der Berater_innen forciert und so auch versucht, die Selbstorganisation der Berater_innen mit steigenden Anforderungen zu verknüpfen. Andrea und einige andere Berater_innen sehen dieses System der individuellen Leistungswerte und der Steuerung über Kennzahlen kritisch. Ihre ablehnende Haltung wird zusätzlich dadurch verstärkt, dass die Vorgesetzten ihr weder eine plausible Erklärung für die Erhöhung der Leistungswerte geben noch ausreichend Mittel zur Zielerreichung zur Verfügung stellen. Andrea übernimmt die vom RAV angestrebte Effizienz- und Leistungsorientierung also nicht ohne zu widersprechen in ihr Selbstmanagement,

sondern stellt sich gegen diese kontinuierliche und oftmals versteckte Erhöhung der Leistungsanforderungen.

Viele der interviewten Berater_innen, etwa auch Katja (PB Nr. 2), haben diesen Trend zu Leistungsorientierung und Selbstoptimierung jedoch verinnerlicht und normalisiert. Gefragt nach ihrer Wahrnehmung und Beurteilung der Leistungsmessungen im RAV, sagt mir Katja:

Katja: »Weil, das will heißen, dass wenn wir entlang von Resultaten funktionieren, dann kann ich optimieren oder das Resultat senken. Das heißt dann, dass ich meine Arbeit nicht gut mache. Weil wenn das Resultat nicht sehr gut ist, gut dann kann ich, kann ich es verbessern. Hab ich diesen Handlungsräum?/Euh/, (–) denn da ist es wirklich auf dem Niveau der Beurteilung, wo ich ganz genau sehe, worin und vor allem wie. Aber das ist nicht so für mich- (–) Also ich bin nicht jemand, der/ähh/(.) ich bin mehr im Nacheifern als im Wettbewerb zu den anderen.«

Interviewerin: »Mehr?«

Katja: »Mehr. (.) Mehr oder weniger. Mehr Nacheifer als Wetteifer (...). Die Haltung des Nacheiferns interessiert mich mehr als der Wettbewerbsgeist; eher gegen mich selbst zu kämpfen als gegen die anderen zu kämpfen.« (PB Interview Nr. 2)

Wie auch die meisten anderen Berater_innen, mit denen ich gesprochen habe, beurteilt Katja die Arbeitskontrolle durch das RAV nicht nur als legitim, sondern als wichtiges Instrument zur Selbsteinschätzung ihrer Arbeitsleistung und als Orientierungshilfe für etwaige Anpassungen ihrer Beratungsstrategie. Das Feedback durch die Leistungsmessung nimmt Katja also zum Anlass einer Selbstreflexion, und es spornt sie zur Verbesserung ihrer Leistung an. Auch Lukas (PB Nr. 10) findet es »ganz normal«, dass es diese quantitativ definierten Wirkungsziele gebe, denn es sei halt mittlerweile wie überall sonst auch. Jedoch kritisiert er, dass die Wirkungswerte der Personalberater_innen für alle in einer Organisationseinheit tätigen Personen einsehbar seien:

Lukas: »Also ja, das letzte Mal war das so, ja, also die Liste/euh/ist an alle versendet worden, also mit den Namen. Das hätte so nicht passieren dürfen.«

Interviewerin: »Das war bisher nicht der Fall?«

Lukas: »/Äh/nein. Bis jetzt war das nicht so. [...] Zuvor wurden die Resultate nur zwischen dem Gruppenchef und dem jeweiligen Mitarbeiter geteilt. Jetzt ist es so, dass Tabellen mit den Werten und entsprechenden Namen gemacht werden. Voilà. Also ich empfinde das als störend. Also das, also das, also fundamental stört mich das jetzt nicht wirklich. Aber ich kann mir vorstellen, dass es für einen Mitarbeiter mit schlechten Resultaten. [...] Das

nennt man denn die Strategie des ›Teilens um besser zu herrschen. Also ich, also meiner Meinung nach, anstelle dass wir alle am selben Strang ziehen, also da bin ich mir nicht sicher, ob wir so wirklich vorwärts gehen.‹ (PB Interview Nr. 10)

Die Steuerung über Kennzahlen eröffnet dem RAV die Möglichkeit, das Verhalten seiner Mitarbeiter_innen zu beeinflussen, und kann durchaus als »Regierungstechnologie« im Sinne von Foucault verstanden werden. Denn dadurch, dass sich die Personalberater_innen selbst als kalkulierende Subjekte entwerfen, funktioniert das *management by objectives* als Kontrollinstanz und nimmt auf eine Weise Einfluss auf das Handeln der Berater_innen, »die sie frei, aber dennoch in Übereinstimmung mit den jeweiligen ökonomischen Normen agieren lässt« (Miller 2005: 20). Säumige Mitarbeiter_innen werden durch die Veröffentlichung der Leistungswerte regelrecht vorgeführt. Die Arbeitskontrolle und die Leistungsmessung tragen zur disziplinierenden Subjektivierung der RAV-Berater_innen im Zeichen der unternehmerischen Selbstführung bei.

Katjas Aussage, dass es ihr weniger um ein Wetteifern als um ein Nacheifern und eine kritische Reflexion ihrer Arbeitsleistung geht, verweist auf eine geschlechtertypische Komponente in der Aneignung der vom RAV propagierten Leistungsorientierung: Katjas Betonung, dass für sie diese Kennzahlen weniger aufgrund einer Wettbewerbslogik als aus dem Wunsch, sich einem bestimmten Leistungsideal anzunähern, wichtig seien, kennzeichnet ein feminisiertes unternehmerisches Selbst, das nicht aus Rivalität zu ihren Kolleg_innen in die »ernsten Spiele des Wettbewerbs« (Bourdieu 1997: 203) einsteigt, sondern sich an einem persönlichen Leistungsideal orientiert.

Zusätzlich zu diesem systematischen kennzahlenorientierten Leistungsvergleich wird der Arbeitsalltag der Berater_innen durch eine Fülle von organisatorischen Richtlinien strukturiert. So folgen etwa die Beratungsgespräche einem vorgegebenen Ablauf und müssen in vom RAV bereitgestellten Gesprächsprotokollen dokumentiert werden. Jedem Meilenstein wird ein Code bzw. eine Zahl zugewiesen. Diese Zahl muss der_die Berater_in entsprechend der Dauer, die die_der Erwerbslose beim RAV gemeldet ist, im Gesprächsprotokoll vermerken. Der Assistent des Amtschiefs erklärte mir das so:

»Wenn Sie von den Messkriterien reden, dann ist es so, dass das Informatiksystem, die Datenbasis erlaubt es, die Beratungsgespräche zu strukturieren, und jedes Gespräch muss mittels eines Protokolls dokumentiert werden. Dieses kann mehr oder weniger kurz sein, aber es gibt eine vorgegebene Struktur. Und für die Beurteilung gibt es ein Codierungssystem. Das heißt, jedes Beratungsgespräch hat einen Code, welcher es erlaubt, nachzuverfolgen, ob alles im richtigen Zeitrahmen gemacht wird und auch, was für ein Typ von Interview es ist. Also das ist standardisiert und obligatorisch.« (Assistent des Amtschiefs, September 2014)

In den Gesprächen mit den Personalberater_innen und auch in meinen Beobachtungen wurde deutlich, dass die Pflege dieser Gesprächsprotokolle sehr zeitintensiv ist. Denn diese müssen für alle Berater_innen und für die Gruppenleiter_innen gut verständlich sein, da sie im Falle eines Berater_innenwechsels die einzige Informationsbasis über die bisher unternommenen Schritte und getroffenen Vereinbarungen zwischen dem_der ›Klient_in‹ und ihrem_ihrer Berater_in bilden. Lukas, ein Berater, der bereits seit 12 Jahren im RAV tätig ist und in den Beobachtungen und im Gespräch mit mir sehr motiviert und engagiert wirkte, beschreibt die Funktion des PV und den damit verbundenen Arbeitsaufwand so:

»Also das Verfassen der PV: Also auch wenn man den Umfang der Dokumentation reduzieren würde, das bleibt immer noch ein roter Faden, also/euh/, also abgesehen von einigen Personen, die der Ansicht sind, dass dieser rote Faden nicht notwendig ist, und also wenn man keinen extrem hohen IQ hat, will ich ehrlich sein. Denn wenn man ständig zwischen 120 und 140 Versicherte hat,/euh/, dann ist schon schwierig, sich von einem zum anderen Mal an das zu erinnern, was man gesagt hat, wenn es diesen roten Faden nicht gibt. Für mich ist das schon eine Notwendigkeit.« (PB Interview Nr. 10)

Nebst der durch die PVs erzielten Standardisierung der Beratungsarbeit und der Dokumentations- und Erinnerungsfunktion dient der PV auch zur Kontrolle der Mitarbeiter_innen. Denn der_die RAV-Gruppenleiter_in hat die Möglichkeit, die Gesprächsprotokolle stichprobenartig einzusehen und bei ungenügender oder fehlerhafter Dokumentation, etwa wenn die Codes zu den ›Meilensteinen‹ fehlen oder falsch protokolliert wurden, den_die verantwortliche Berater_in darauf hinzuweisen und auf eine sorgfältigere Datenpflege zu verpflichten. Falls derlei Versäumnisse in der Personalakte vermerkt werden, können sie sich negativ auf die Beurteilung der Gesamtleistung der Berater_innen auswirken. Dies ist etwa bei der seit über zwanzig Jahren als Personalberaterin tätigen und kurz vor ihrer Pension stehenden Beraterin Dominique (PB Nr. 7) geschehen. Dominique erzählt mir, dass sie im Falle eines Erwerbslosen, den sie schon seit längerem berät, von ihren Vorgesetzten auf Mängel in den PVs hingewiesen worden ist:

»Ja, im fortlaufenden PV haben sie geschaut. Also haben sie [die Vorgesetzten] wohl gemerkt, also ja, sie haben in meinen PVs geschaut, was geschehen ist und warum ich den guten Mann in keine Maßnahme geschickt habe und auch andere Sachen. Aber ich will sagen, dass in allen Evaluierungen, die ich bis heute gehabt habe, hat sich niemand für die Qualität unserer Arbeit interessiert. In meiner letzten Evaluierung wurde mir als einziges gesagt, dass ich Orthographiefehler mache. Da hab ich gesagt: ›Wie bitte?! Das ist etwas,/euh/was ich nicht mache, also das passiert auch mir ab und an, aber doch sehr selten. [...] Dass ich Buchstaben vertauscht hätte und anstatt ›nochmal‹›nochalm‹ oder so geschrieben habe. Also das ist doch ein Flüchtigkeitsfehler und kein Grammatikfehler! Das ist so kleinlich. Das ist so, so kleinlich! Es gibt einfach keine größere Vision. Es gibt keine

Voraussicht. Es gibt nur Zahlen, dieses Zeugs, die Statistiken. Sie wollen nur Statistiken und nochmals Statistiken. Es fehlt einfach eine Vision.« (PB Interview Nr. 7)

Dominique kritisiert also die durch den PV ermöglichte Arbeitskontrolle und die damit verbundene disziplinierende Subjektivierung stark und problematisiert, dass ihre Beratungsleistung nur an quantifizierbaren Faktoren gemessen wird. Diese kleinteilige und ausschließlich auf quantitativen Wirkungswerten basierende Vermessung ihrer Arbeitsleistung versperre den Blick auf größere Zusammenhänge und stehe auch einer ›echten‹ Vision für die Arbeitsverwaltung im Weg. Für sie seien jedoch die Resultate, die sie mit den Stellensuchenden erziele, wichtig und nicht die Statistiken des Amtsleiters: »Also diese Statistiken da von diesem Monsieur, der da auf der anderen Seite sitzt, die sind mir egal.« Auch andere Berater_innen kritisieren diese EDV-basierte Arbeitskontrolle. Paul (PB Nr. 4) etwa findet, dass diese Kontrolle nicht »immer so angewendet wird, wie es sein sollte« und »dass die Leitung oft die Tendenz hat, die Leute, die zu viele kleine Fehler machen, die aber gar nicht so wirklich wichtig sind für den Alltag mit den Versicherten, unter Druck zu setzen«.

Die EDV-basierte Kontrolle und Überwachung der Angestellten macht, wie etwa das Beispiel des PV zeigt, deutlich, dass Prozeduren des Bewertens und Beurteilens auch auf der Ebene der Organisation eine wichtige Rolle spielen und die diversen Evaluierungsinstrumente zu den Hauptbestandteilen des sogenannten Qualitätsmanagements (QM) im RAV gehören. Dieses Beurteilen und Vergleichen intendiert Objektivität und eine größere Transparenz vormals uneinsehbarer Arbeitsprozesse. Zudem sollen die Leistungsziele und vor allem auch ihre fortlaufende Anpassung dazu beitragen, dass sich die Personalberater_innen ständig selbst optimieren und kreativ nach wirksameren Beratungsstrategien suchen. Die Berater_innen sind also im Macht-Wissen-Komplex aus Objektivierung und Formalisierung verfangen, und durch die Verknüpfung von ökonomischem Kalkül mit individueller Verantwortlichkeit wird der Versuch unternommen, die Berater_innen in kalkulierende ökonomische Subjekte zu verwandeln, die ihr Handeln an den vermeintlich objektiven Zielwerten ausrichten. Die laufende Verbesserung ihrer Arbeit soll folglich zu ihrem ureigenen Anliegen werden, und die Berater_innen sollen eine unternehmerische Haltung annehmen.

Dies lässt mich nochmals auf den bereits erwähnten Gilles Deleuze und auf seine Überlegungen zur Organisation der Arbeit im Postfordismus zurückkommen. Laut Deleuze (1993) ist der Übergang von den Fabriken zu den Produktionsformen im Postfordismus dadurch gekennzeichnet, dass die Fabrik die Individuen noch zu einem Körper zusammengesetzt hat, und dies zum

»zweifachen Vorteil des Patronats, das jedes Element in der Masse überwachte, und der Gewerkschaften, die eine Widerstandsmasse mobilisierten; das [postfordistische] Unternehmen jedoch verbreitet ständig eine unhintergehbare Rivali-

tät als heilsamen Wettbewerb und ausgezeichnete Motivation, die die Individuen zueinander in Gegensatz bringt, jedes von ihnen durchläuft und spaltet« (ebd.: 256–257).

Denn die Position des_der einzelnen Personalberaters_in im internen Leistungsvergleich (sei es nun auf individueller Ebene, auf Gruppenebene oder auf der Ebene der Organisationseinheit) lässt sich nur relational zu jener der anderen Berater_innen bestimmen. Dies führt dazu, dass der Zwang zur Leistungssteigerung niemals aufhört. Die Evaluierungsinstrumente im RAV folgen also ganz dem Credo des Unternehmers Philip Rosenthal »Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein« und entsprechen dem bereits herausgearbeiteten Bild des RAV als kontinuierlich lernender Organisation.

Wie im Kontext der WoV und der vom SECO durchgeführten »Lagebeurteilungen« wirken also auch auf der Ebene der Berater_innen in Form der Zielvereinbarungs- und Beurteilungsgespräche pastorale Machttechniken, die die Berater_innen dazu auffordern, fortlaufend ihre eigene Leistung zu evaluieren, die eigenen Schwächen zu ergründen und Strategien zur Leistungsverbesserung zu entwerfen. Diese säkularisierte Form der Beichte oder, wie Manfred Moldaschl (2005) es nennt, diese »avancierte Beichtpraktik« (ebd.: 268) sensibilisiert die Berater_innen dafür, bestimmte Aspekte ihres Selbst zu analysieren und zu formen. Die gnadenlose Verantwortung für die individuellen Leistungsbilanzierungen, zusätzlich verstärkt durch die wechselnden Kriterien, erzeugt bei vielen der interviewten Berater_innen Unsicherheit und das Gefühl, sich jeden Tag aufs Neue bewähren zu müssen (Ähnliches beobachten auch Boltanski/Chiapello 2003: 367).

8.3.3 Bedingte Freiheit im Lichte der Kennzahlen

Die gubernementalen Techniken der Leistungsmessung und des Vergleichs setzen also an der Freiheit der öffentlich Bediensteten an, und innerhalb des Systems der kontinuierlichen Leistungsvermessung und Qualitätskontrolle wird den RAV-Berater_innen ein großer Handlungsspielraum in der Beratung der Erwerbslosen eingeräumt. »[S]olang wir innerhalb des Rahmens bleiben, ähm, können wir viele Dinge machen«, fasst Andrea (PB Nr. 1) die vom RAV zur besseren Nutzung der Produktivkräfte der Belegschaft angewandten Mechanismen zusammen. Dies darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass das Arbeiten im RAV trotz der formal erweiterten Handlungsräume weiterhin in einem herrschaftlichen Kontext erfolgt. Denn wie an den Leistungszielen oder auch an der Strukturierung der Beratungsgespräche deutlich wird, gibt das RAV sowohl die Rahmenbedingungen als auch die Ziele vor.

Im untersuchten RAV zeichnet sich insgesamt ein Trend zur verstärkten Standardisierung der Arbeitsprozesse ab. Lag bis 2016 die Sanktionsgewalt, und damit auch die Entscheidung, überhaupt Sanktionen auszusprechen (oder eben auch

nicht), bei »leichten Regelverstößen«¹¹ noch bei den Berater_innen, so müssen sie fortan Verstöße der Arbeitsuchenden, etwa dass jemand nicht zum Beratungstermin im RAV erscheint oder sich nicht auf ausreichend viele offene Stellen beworben hat, der internen Rechtsabteilung (franz.: *service juridique*) melden. Anstelle der Berater_innen informiert diese Abteilung dann die betroffenen Stellensuchenden über den Sanktionsentscheid und entscheidet über das Sanktionsmaß. Laut Amtschef soll diese Funktionstrennung gesamthaft die Sanktionsquote des RAV erhöhen und gleichzeitig die Beratungsgespräche von diesem möglichen Konfliktfeld entlasten. Bei der Präsentation der ersten Resultate meiner Untersuchung im RAV im November 2016 bezeichnet der Amtschef, dem Wortlaut des AVIG (Art. 16 Abs. 1) entsprechend, insbesondere das Verhängen von Sanktionen als durchaus legitime Strategie zur »Verringerung des Versicherungsschadens« durch die Bezieher_innen von Arbeitslosengeld.

Dieser Wechsel in der Sanktionspraxis entspricht der generellen Organisationsstrategie des neu eingesetzten Amtsleiters. Dieser setzt nicht nur verstärkt auf Sanktionen und Kontrolle als Aktivierungsstrategie der Erwerbslosen, sondern sucht auch die Beratungspraxis durch die Einführung neuer Beratungskonzepte stärker zu standardisieren und durch die erweiterte Dokumentationspflicht transparenter und vergleichbarer zu machen. Zudem führte er neue organisationale Richtlinien ein, insbesondere das Verbot, die Büros individuell zu gestalten und zu dekorieren, oder den Hinweis, den informellen Austausch in den Büros oder auf dem Flur zu unterlassen. Andrea (PB Nr. 1) hat eine interessante Einschätzung dieses Trends und führt ihn darauf zurück, dass das RAV-Management das Zusammentreffen zwischen den Berater_innen und den Stellensuchenden als möglichen Ort des Widerstands gegen die Beratungsrichtlinien und Vorgaben deutet und es deshalb verstärkt kontrollieren möchte. Andrea (PB Nr. 1) beschreibt die Beziehung zwischen den Berater_innen und den Stellensuchenden als etwas, das für die Vorgesetzten großteils im Verborgenen bleibt und von ihnen als potentielle Bedrohung, als eine Art Unsicherheitszone wahrgenommen werde:

»Und das ist die Beziehung zwischen einem Berater und seinem Klienten. (–) Und es mag sein, dass das unsere Amtsleitung, die jetzt seit einiger Zeit unbedingt die Betreuung mehr strukturieren will, erschüttert hat. Voilà. Aber das gibt es schon seit langem. Aber die Neugigkeit ist nun, dass von heute bis Juni, ich glaube alle RAV, also die, die vier Agenturen, eine Fortbildung machen müssen (–) also für dieses neue Projekt mit dem Namen ›Mobilisierung der Stellensuchenden‹. Das läuft alles unter dem Aktivierungsgedanken. Und jetzt

¹¹ Der »AVIG-Praxis ALE« ist zu entnehmen, dass es drei unterschiedliche Schweregrade von »Regelverstößen« gibt; es wird unterschieden zwischen einem leichten (franz.: *faute légère*), mittleren (franz.: *faute moyenne*) und einem schweren »Verstoß« (franz.: *faute grave*). Die Dauer der verhängten Sperrre des Arbeitslosengeldes variiert von einem Tag bis zu sechzig Tagen (AVIG-Praxis ALE D59-D63).

wird uns eine Struktur vorgegeben, die dafür sorgen soll, dass wir ein Maximum an Informationen im System einfügen, weil anscheinend nutzen wir zurzeit nicht das gesamte Potential des Systems. Das heißt, wir werden dann die Leute einteilen können, einteilen unter den Leuten, die sehr nahe am Arbeitsmarkt sind und mit denen wir nicht sehr viel zu tun hätten. Eine Art Gaußsche Glockenkurve, also. Voilà, also diese sind schon so aktiv, das wir auf unserer Seite nicht mehr viel tun müssen, (.) das müssen wir einsehen (PB lacht zynisch). Dann sind da die anderen 80 Prozent der Kurve. Und entsprechend ihrer Verortung auf der Kurve werden wir brrbrbr gemeinsam rudern, oder auch ein bisschen weniger bis zu denen, bei welchen das Rudern nichts mehr bringt, weil ihre Situation/euh/ist ohnehin so speziell (–), oder sie haben so viele Dinge auf der persönlichen und auf der professionellen Ebene zu klären, dass das ein wenig einschränkt, also das stößt an den Rahmen [des Machbaren]. Und also die Absicht unserer Direktion ist, dass die in bestimmte Bereiche im Programm eingegebenen Informationen, also im PLASTA, eine Garantie geben, dass wir diese Struktur respektieren.« (PB Interview Nr. 1)

Andrea spricht im Interviewauszug auch vom sogenannten *profiling* im Beratungsprozess, welches den Berater_innen die Einschätzung der Jobchancen der Stellensuchenden erleichtern soll. Basierend auf diesem *profiling* sollen die Berater_innen dann die Stellensuchenden in ein bestimmtes Beratungssegment einteilen und auf dieses Segment abgestimmte Beratungsstrategien und Maßnahmen anwenden.

Zur weiteren Standardisierung der Beratungsstrategie hat der Amtsleiter im Juni 2016 eine neue Richtlinie zu den Bewerbungsbemühungen der Stellensuchenden eingeführt. Seither gilt für alle eine Mindestanzahl von zehn Bewerbungen, die die Stellensuchenden monatlich ihrem_ihrer RAV-Berater_in vorlegen müssen. Ähnlich wie bei den Sanktionsentscheiden können die RAV-Berater_innen nun nicht mehr individuell und an das Suchprofil angepasst die Anzahl der zu erbringenden Bewerbungen festlegen. Die Beraterin Silvie (PB Nr. 8) hinterfragt im Interview die Sinnhaftigkeit dieser neuen Vorgabe:

Silvie: »Voilà, ja, das hat sich auch verändert. Das sind jetzt Minimum zehn Bewerbungen für jeden. Und/euh/effektiv, vorher hatten wir unsere eigene Einschätzung. Also da ist es schon vorgekommen, dass ich einem Stellensuchenden, der fünfzig oder so war, vielleicht nur acht [Bewerbungen] aufgetragen habe. Und dann an einen jungen Zwanzigjährigen vielleicht 15. Und jetzt ist es verpflichtend. [...] Was schade dabei ist, jetzt haben wir nicht mehr diese/euh/nicht mehr wirklich diese Beurteilung, also die Möglichkeit, auch ein bisschen auf das Tätigkeitsfeld bezogen zu evalu-, zu evaluieren. Und auch bezüglich der individuellen Hemmnisse, der Gesundheitsproblematiken, oder eine Person die älter wurde- (–) Und wenn man von dieser Regel der zehn Bewerbungen abweichen möchte/euh/, dann ist man dazu verpflichtet, dies mit der Direktion abzusprechen. [...]«

Interviewerin: »Und das ist dann mit mehr Arbeit verbunden?«

Silvie: »Ja und (...) also dadurch werden wir als Berater auch in unserer Verantwortung und Professionalität beschränkt. Das ist schade.« (PB Interview Nr. 8)

Silvie sieht die neue Richtlinie also als Bedrohung für eine individualisierte Beratungsstrategie und damit auch dafür, die individuellen Möglichkeiten und Hemmnisse der Stellensuchenden zu berücksichtigen. Nicht mehr selbst und auf das Profil des Stellensuchenden abgestimmt eine Beratungsstrategie entwickeln zu können und ihre Entscheidung, von den vorgegebenen zehn Bewerbungen abzuweichen, vor dem Amtsleiter rechtfertigen zu müssen, empfindet sie als Bevormundung und Einschränkung in ihrem professionellen Handeln. Auch Andrea und Dominique begegnen dieser neuen Richtlinie im gemeinsamen Follow-up-Interview äußerst skeptisch und machen sich über sie lustig. Am Beispiel des Berufs des *der Piloten_in* zeigt Andrea, warum sie diese Vorgabe als komplett absurd beurteilt:

»Also unser Direktor [Amtsleiter] hat da eine Theorie dazu: Nehmen wir das Beispiel des Piloten:/I: Ok/Also, Sie verlieren Ihren Job./I: Mhm/Also dann können Sie Co-Pilot werden./I: Ah/Aber wenn Sie keine Stelle als Co-Pilot finden, dann können Sie Ausbilder werden. Und wenn Sie nichts als Ausbilder finden, also dann, möchten Sie, dass ich Ihnen sagen, als was Sie enden? Ah, Sie werden dann Logistiker bei McDonalds, oder sowas halt (lacht). [...] Er [der Amtsleiter] nennt das die >drei Kreise<: Der erste Kreis ist Ihre Branche, der zweite ist, sind die übertragbaren Kompetenzen und dann der dritte ist: wurstle dich selbst durch!« (PB Interview Nr. 14)

Jedoch wird die Einführung solcher Richtlinien, die den Handlungsräum der RAV-Berater_innen stark begrenzen, nicht immer ohne Protest aufgenommen; sie eröffnet auch die Möglichkeit für Widerstand. Die seit 2012 aktive Personaldelegation scheint auch im Fall der Richtlinie zur Mindestanzahl an Bewerbungen eine wichtige Instanz zu sein, um den Unmut der Berater_innen zu kanalisieren und Strategien zu entwickeln, wie man den managerialen Einschränkungen etwas entgegensetzen kann. So haben sich die in der Personaldelegation organisierten Berater_innen, unterstützt durch die Gewerkschaften, darauf geeinigt, die neue Vorgabe nicht einzuhalten und einstweilen beim System der personalisierten Bestimmung der

Anzahl der nachzuweisenden Bewerbungen zu bleiben. So möchten sie Druck auf das RAV-Management aufbauen und verhindern, dass die Interaktionsarbeit der Berater_innen durch eine als von vielen als absurd und unnötig erachtete Richtlinie gestört wird.

Das leitende Management versucht offensichtlich durch diese standardisierenden Eingriffe in die Beratungspraxis die Kooperation zwischen den Berater_innen und den Stellensuchenden einzuschränken und sie zur Einnahme einer restriktiveren und fordernderen Beratungshaltung zu motivieren. Ein Blick auf die Sanktionsquote zeigt, dass dies unter der Führung des neuen RAV-Leiters gelungen ist. Ein

Bericht des Kantonsrats¹² von 2020 zeigt, dass die Anzahl der verhängten Sanktionen im untersuchten RAV von 2012 bis 2019 um rund vierzig Prozent gestiegen ist. Im Fall der Sanktionen bei unzureichenden Bewerbungen zeigt sich ein besonders drastischer Anstieg: Wurden 2012 noch rund 655 Sanktionen wegen zu wenig nachgewiesener Bewerbungen ausgesprochen, verfünfachten sich diese Sanktionsentscheide bis 2019 und betrugen über 3000. Der Druck auf die Stellensuchenden nahm folglich immens zu.

Gleichzeitig wird der Druck auf die Berater_innen durch die oben dargestellten regelmäßigen und stark ausdifferenzierten Beurteilungen ihrer Arbeitsleistung verstärkt. Besonders problematisch aus Sicht der Berater_innen, jedoch umso wirkungsvoller aus einer Gouvernementalitätsperspektive ist dies deshalb, weil es für die Berater_innen bisweilen unmöglich wird, zwischen einem Unterstützungsangebot der Vorgesetzten und dem Versuch, ihre Arbeit zu kontrollieren, zu unterscheiden. Der Berater Paul, der vor seiner Anstellung beim RAV selbst arbeitslos war, erzählt mir im Interview von dieser Unsicherheit:

»Das mit dem Chef ist immer kompliziert, weil man nie weiß, ob er das, was du sagst und was du machst, gerade evaluiert und kontrolliert, oder ob er dir wirklich helfen will. Äh-das ist auch abhängig vom Vertrauen eben, das man seinem Chef entgegenbringt. Bei den Gruppenchefs ist das eben einfacher als etwa beim Direktor, dieser/äh/will halt vor allem wissen, ob wir die Ziele erreichen und die Vorgaben einhalten.« (PB Interview Nr. 4)

Auch andere Berater_innen erzählten mir, dass sie das Gefühl hätten, dass ihre Vorgesetzten sie geringschätzten, und allgemein eine missgünstige Atmosphäre im RAV herrsche. Lukas (PB Nr. 10) etwa berichtet von einem »stark ausgeprägten Klima des Misstrauens gegenüber den Mitarbeitern«. Ihnen werde etwa unterstellt, dass sie Krankenstände vortäuschten, um der Arbeit fernzubleiben, oder dass sie bei den Angaben zu ihrer geleisteten Arbeitszeit unehrlich seien.

Generell ließen einige Vorgesetzte Vorbehalte gegenüber den RAV-Mitarbeiter_innen erkennen, was laut Lukas nur »schwer zu ertragen sei«. Auch in Bezug auf die Streiks erzählt mir Lukas, dass die Personalberater_innen seitens des RAV-Managements unter Druck gesetzt worden seien:

Lukas: »Also das Recht [zu streiken] alleine, also das ist immer dasselbe, das reicht nicht. Das Problem sind vielmehr die Drohungen, die gemacht worden sind, oder/bah/also direkt oder auch indirekt, so hinten rum, wenn gesagt wurde, dass das keine gute Idee ist./!: Mhm/Also schon das finde ich sehr grenzwertig./!: Mhm/Und ich bin mir nicht sicher, dass, also ob es viel Sinn macht mittels Terror zu Management.«

12 Bericht des Kantonsrats »QUE 1388-A« (2020). Abrufbar auf: <https://XX.ch/gran conseil/data/texte/QUE01388A.pdf> (Zugriff am 08.11.2021).

Interviewerin: »Mittels was?«

Lukas: »Terror. Also den Leuten Angst zu machen. Mittels Terror. Also das ist ein wenig der Fall zurzeit. Also zu drohen und dann auch ein Klima des Misstrauens zu verbreiten. Also so, dass/euh/also alle sind nur hier, um zu betrügen oder um zu täuschen, nur um (---) voilà.« (PB Interview Nr. 10)

Es wird also deutlich, dass im Kontext managerialisierten Verwaltungshandelns und der Aktivierungsprogrammatik nicht nur die Arbeitslosen *responsibilisiert* werden sollen, sondern auch die Berater_innen verstärkt Verantwortung für ihr Arbeitshandeln und für die Verbesserung und den Erfolg der öffentlichen Arbeitsvermittlung übernehmen müssen. Diese subjektivierenden Wirkungen der omnipräsenten Beobachtung, der Vereinzelung und des gesteigerten Wettbewerbs kommen auch im Interview mit der 36-jährigen RAV-Beraterin Delphine (PB Nr. 13) zur Sprache und bestätigen sich in meinen Beobachtungen. Denn Delphine war am Tag, an welchem ich sie bei ihrer Arbeit beobachtet habe, gesundheitlich stark angeschlagen, und es war unschwer zu erkennen, wie schwer es ihr fiel, zu arbeiten. Auf meine Nachfrage, warum sie denn nicht zuhause geblieben sei, um sich auszukurieren, erzählte sie mir, dass sie aus Angst vor möglichen Konsequenzen und vor einer Abmahnung durch den RAV-Leiter trotz Krankheit zur Arbeit komme. Denn seit Kurzem hätten einige Angestellte nach einer krankheitsbedingten Abwesenheit persönlich beim RAV-Leiter vorsprechen und begründen müssen, warum sie nicht zur Arbeit gekommen sind. Die Furcht vor dieser Kontrolle und vor möglichen Repressalien, so erklärt mir Delphine, werde zusätzlich durch ihr prekäres Anstellungsverhältnis als »Auxiliaire« verstärkt.

Ähnlich wie die Arbeitsuchenden müssen also auch die RAV-Berater_innen ihre Arbeitsmotivation gegenüber ihren Vorgesetzten immer wieder unter Beweis stellen und sich als vorbildliche Berater_innen vor den Arbeitsuchenden und auch vor ihren Vorgesetzten inszenieren. Mit Foucault gesprochen sollen die Berater_innen nicht nur arbeitsfähig und leistungsstark, sondern auch gehorsam und fügsam sein (Foucault 1994a: 174–176). Die organisationale Kontrolle und der in den Gesprächen mit den Angestellten als autoritär bezeichnete Managementstil unterstreichen dieses den Angestellten entgegengebrachte Misstrauen. Auch in den Interviews bezeichneten einige Berater_innen dieses Misstrauen als affektive Grundstimmung des RAV und berichteten, dass sie durch ihre Vorgesetzten kaum Wertschätzung in ihrer Arbeit erfahren, sondern lediglich an der Erfüllung der Wirkungsziele gemessen würden. Die IIZ-Beraterin Claire (PB Nr. 12) geht in ihrer Einschätzung sogar noch weiter und sagt, dass sie nur noch daran gemessen würden, ob sie ihr Kontrollmandat erfüllen:

»Voilà, also man verlangt nur das von uns. Die Kontrolle [der Stellensuchenden]. Ob man nun ein guter oder ein schlechter Berater ist, wird ausschließlich an diesem Teil gemessen./ I: Mhm/Aber alles, was wir zusätzlich machen, um die Person zu motivieren, um sie zu stärken, zuzuhören, empathisch zu sein und zu versuchen, zu verstehen, dass die Situation schwierig ist und sie zu ermutigen et cetera. Das braucht alles mehr Zeit. Dafür braucht man eine Stunde oder mehr.« (PB Interview Nr. 12)

Zwar wird die kleinteilige organisationale Kontrolle von vielen Befragten als Zumutung wahrgenommen und sie sind auch enttäuscht darüber, dass ihre Arbeitsleistung nur an den (kantonalen und nationalen) Wirkungszielen gemessen wird, doch, wie etwa das Beispiel von Lukas (PB Nr. 10) zeigt, normalisieren die meisten Berater_innen diese Form der Kontrolle. Wie das Verhältnis zwischen den Berater_innen und ihren Vorgesetzten beschaffen ist und welchen Unterschied sie etwa in der Beziehung zu ihren Gruppenchef_innen und damit zu direkten Vorgesetzten oder zum leitenden Management sehen, werde ich in der weiteren Analyse der Interviews nochmals aufgreifen.

8.3.4 Affektive Regierungstechniken des RAV: Kultur des Misstrauens trifft auf (formale) Freisetzung im Kontext von Teamarbeit und Projektgruppen

Doch wäre es verkürzt, das affektive Regieren des RAV auf dieses freiheitsbeschränkende und zuweilen die Berater_innen stark verunsichernde Affektregime zu reduzieren, besteht doch ein bestimmendes Element des Macht-Wissen-Komplexes des RAV darin, die Autonomie der Beschäftigten zu fördern und ihre Handlungsmacht gegenüber dem Einfluss ihrer Vorgesetzten (formal) zu stärken. Zweifellos erleben viele der Berater_innen die Umstrukturierung auch als Freiheitsgewinn, und wie ich vorgängig bereits zeigen konnte, hat der neue Amtsleiter ganz in diesem Sinne eine Fülle moderner Managementstrategien eingeführt, die stark partizipativ ausgerichtet sind und darauf abzielen, die Mitarbeiter_innen als ›ganze Personen‹ in einen interaktiven Arbeitszusammenhang einzubinden. Aufbauend auf den von seinem Vorgänger initiierten Umstrukturierungsprozessen, wie etwa auf der funktionalen Angleichung der ehemals eigenständigen Organisationseinheiten oder der Ausweitung und Flexibilisierung des Aufgabenfeldes der RAV-Berater_innen durch die Aufhebung ihrer branchenspezifischen Spezialisierung, führte der neue Amtschef etwa ein sogenanntes ›Pat_innensystem‹ ein. Erfahrene Berater_innen werden den neu angestellten Berater_innen oder auch denen, die vorher nur für bestimmte Berufsgruppen zuständig waren, zur Seite gestellt und sollen sie bei der Einarbeitung unterstützen. In den Interviews mit den Berater_innen wurde deutlich, dass insbesondere nach der Aufhebung der Branchenspezialisierung, die nach dem Umzug 2012 erfolgte, kaum Schulungen und Weiterbildungsmöglichkeiten vom RAV

angeboten wurden und die Mitarbeiter_innen sich das inhaltliche Wissen mehrheitlich selbst aneignen mussten. Das Ziel des »Pat_innen-Systems« war folglich, dass sich die Berater_innen gegenseitig unterstützen und ihr Wissen und ihre Erfahrungen austauschen.

Ergänzt und weitergeführt wird das System der »Pat_innen« durch die Aufteilung der Berater_innen in Dreierteams. Im Sinne der mitarbeiter_innennahen Führung werden diese Teams jeweils zusammen mit drei bis vier weiteren Berater_innen-Teams zu einer Gruppe zusammengefasst, die dann wiederum von einem_einer Gruppenchef_in geleitet wird. Die Gruppenchef_innen sind dem_der jeweiligen Leiter_in der organisatorischen Subeinheit (RAV 1 bis RAV 4) unterstellt. Laut dem Leiter des »RAV 1« dienen die Berater_innen-Teams zur Intervision und zur Unterstützung bei Unklarheiten oder auch bei komplexen und mitunter belastenden Beratungssituationen. Darüber hinaus springen die Teammitglieder im Falle, dass ein_eine Berater_in ausfällt, ein und übernehmen (kurzfristig) seine/ihre Fälle. Auch sollen die Mitglieder eines Teams als erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen fungieren und so die Gruppen- und RAV-Leiter_innen entlasten. Denn unter der Leitung des neuen Amtsleiters hat sich nicht nur der Anforderungskatalog der Personalberater_innen geändert, sondern auch die Gruppenchef_innen führen seit dem Wechsel an der RAV-Spitze zusätzlich zu ihren Managementaufgaben Beratungsgespräche mit Erwerbslosen durch. Dies, so erzählt mir der Gruppenchef im »RAV 1«, soll dazu beitragen, dass die direkten Vorgesetzten von den Personalberater_innen weniger als Chef_innen wahrgenommen werden, so dass sich der »Abstand« zwischen der strategischen Ebene und der Realität an der *front-line* verringert. Dies entspricht auch dem Selbstbild der Gruppenchef_innen, denn diese, so sagte mir etwa ein Gruppenchef im RAV 1, sehen sich weniger als Chefs, sondern vielmehr als Coaches und treibende Kraft für die Aufrechterhaltung einer positiven, produktiven und vor allem leistungsorientierten Gruppendynamik (Feldnotiz, 20.11.2015). Diese Selbstpositionierung des Gruppenchefs spiegelt sich auch in dem von Bröckling (2000) in seiner Analyse moderner Managementtechniken beschriebenen »Idealbild des Chefs« wider. Denn dieser »ist der ›aktive Mannschaftskapitän‹, der selbst Spitzenleistungen bringt, in engem Kontext zu seinen Mitspielern steht und mitreißen kann« (ebd.: 141).

Unter Punkt 8.3.2 ist deutlich geworden, dass die Zielwerte im Rahmen eines regelmäßigen Benchmarkings für die einzelnen Organisationseinheiten und auch für die Ebene der Berater_innen-Gruppen innerhalb einer Organisationseinheit gemessen und miteinander verglichen werden. Dies hat den Effekt, dass die Gruppen der Berater_innen wie auch die einzelnen RAV-Einheiten zueinander in Konkurrenz gesetzt werden, und führt zu einem organisationsinternen Wettbewerb. Darüber hinaus entfalten sich in diesen Gruppen- und Teamstrukturen affektive Dynamiken, die die einzelnen Berater_innen an ihre Gruppe binden und dazu anhalten, zum Wohle der Gruppe ihre eigene Leistung zu steigern.

Silvie: »Wir haben ein sehr gutes Verhältnis zueinander und auch zu unserem Chef. Es stimmt schon, dass wir uns viel austauschen und gegenseitig unterstützen. Wir gehen nicht etwa zur Person, die 50 % hat, und sagen zu ihr: ›Du bist dir schon bewusst, dass du Schuld daran hast, dass unsere Werte schlecht sind!‹ So ist das wirklich nicht. Es ist vielmehr so: ›Gut/euh/okay also da, da geht es nicht so gut, aber wir sind da. Magst du vielleicht in unseren Gesprächen dabei sein? Oder brauchst du sonst Hilfe?‹ Und voilà. Und/euh/vielleicht bin ich morgen diejenige, die Hilfe braucht,/hein/? Weil also sie (die Beraterin) hat sicher auch Stärken, die ich nicht habe. Und von daher, also das ist, das ist auch diesen kameradschaftlichen Geist zu fördern. Und keine Hexenjagd. Aber so ist es nicht in allen Gruppen.« (PB Interview Nr. 8)

Wie der Interviewauszug deutlich macht, befreit die Gruppenstruktur im RAV die Berater_innen von der Überwachung und Weisung durch eine_n Vorgesetzte_n. Diese Überwachung wird jedoch ersetzt durch eine horizontale und mitunter subtile Kontrolle, die an der Loyalität zwischen den Gruppenmitgliedern ansetzt. Mit Blick auf die Leistungsziele, so betont Silvie (PB Nr. 8), kann sich das Potential der Berater_innen besser entfalten und die Berater_innen können sich fernab von hierarchischer Kontrolle gegenseitig unterstützen. Silvie sieht diese Gruppeneinteilung als willkommene Sammlung an verwertbaren Kompetenzen und Fähigkeiten und bringt kein Verständnis auf für Kolleg_innen, die diesen Teamgeist nicht unterstützen.

»Natürlich gibt es auch Leute, die den Fuß gegen die Wand halten, das kann dann wirklich eine schlechte Gruppendynamik auslösen. Das sind Leute, die halt immer negativ sind,/hein/. Ich nenne diese Leute ›Verpester‹. Das sind Verpester. Das sind Leute, die jedes Mal, wenn man etwas vorschlägt, das für sie nicht passt. ›Ah nanananana, ich habe keine Lust, also das habe ich immer so gemacht also so blablablabla, nanana‹. Und sie sind nicht einmal fähig, zwei Sekunden innezuhalten, um nachzudenken. Weil vielleicht funktioniert es ja! Man weiß es ja vorher nicht. Wir sollten es doch zumindest ausprobieren. Also ich will sagen, dass wir uns ... Wir sitzen alle im selben Boot! Und diese Leute sind für mich, das sind, ich nenne sie ›Verpester‹.« (Interview PB Nr. 8)

Die Einbindung der Mitarbeiter_innen in die Arbeitsprozesse im RAV wird somit durch die Teamarbeit verstärkt, und die affektive Relationalität zwischen den Mitarbeiter_innen wird von den organisationalen Regierungstechniken als verwertbare und gleichzeitig formbare Humanressource genutzt. Kolleg_innen, die Kritik an dieser Organisationsform äußern und sich unter Umständen auch kritisch gegenüber organisationalen Neuerungen positionieren, verbreiten laut Silvie eine schlechte Stimmung innerhalb der Gruppe. Darum nennt Silvie diese Kolleg_innen »Verpester« und beschreibt sie als unkollegial und als unzureichend *committed*.

Die Organisationsstruktur des Teams findet sich auch in verschiedenen themenspezifischen Arbeitsgruppen im RAV wieder. Diese Arbeitsgruppen arbeiten zu

thematischen Projekten und setzen sich mitunter auch aus RAV-Mitarbeiter_innen unterschiedlicher Hierarchiestufen und Funktionen zusammen. Zum Zeitpunkt meiner Untersuchung wurde mir etwa von einer Arbeitsgruppe zur Online-Bewerbungsplattform »LinkedIn« berichtet. Im Gespräch mit dem Gruppenleiter erfuhr ich, dass diese Arbeitsgruppe Teil der Digitalisierungsstrategie des RAV ist und dazu beitragen soll, dass möglichst viele Berater_innen selbst bei LinkedIn ein Konto einrichten und LinkedIn als Werkzeug aktiv in ihrer Beratungspraxis verwenden. Ob ein Profil bei LinkedIn für die Berater_innen verpflichtend wird oder nicht, steht jedoch noch nicht fest. Einige Berater_innen wie etwa Andrea (PB Nr. 1) misstrauen den Erklärungen ihres Vorgesetzten jedoch und fürchten, dass das zu einer weiteren verpflichtenden Vorgabe wird.

»Gestern, da gab es ein großes Meeting, wo uns die e-Stellenbesetzung präsentiert wurde, und es wurde uns gesagt, ähh/dass das unerlässlich sei, bah nein, es wäre besser, wenn sich die Arbeitslosenversicherung auf das Niveau der e-Vermittlung heben würde also/ähh/dass sie sichtbar wäre auf den sozialen Netzwerken und LinkedIn etc.: >Also es wäre gut, wenn Sie bald eine Weiterbildung für Ihre Versicherten machen würden und ihnen dann die Vorteile der beruflichen sozialen Netzwerke erklären könnten. Und in der Zwischenzeit wäre es gut, wenn sie sich auch mit ihrem Berufsprofil darauf anmelden würden. </Mhhh/und es trifft sich, dass wir genau zwei Wochen zuvor mit der Personaldelegation und den zwei Gewerkschaftssekretärinnen beim Amtsleiter waren. Er hat uns in dieser Besprechung gesagt, dass es weder für den Versicherten noch für den Berater verpflichtend sei, sich auf LinkedIn einzuschreiben, da es eine persönliche Entscheidung ist. (--) Also im Grunde hat man mit uns in dieser Besprechung [mit dem Amtsleiter] noch auf >nett<, >nett< gemacht. Und gestern dann in diesem Meeting als alle Kollegen auch anwesend waren, hat die Person, die das Meeting geleitet hat, zu keinem Moment gesagt, dass es uns überlassen ist, es zu machen oder nicht. Dass es uns überlassen ist, es zu sagen oder nicht.« (PB Interview Nr. 1)

Andreas Schilderung des Umgangs mit dem Bewerbungsportal »LinkedIn« zeigt, wie das RAV-Management versucht, manche Vorgaben >durch die Hintertür< einzuführen, und es für die Berater_innen manchmal schwer zu beurteilen ist, was nun als Empfehlung gilt und was sie verpflichtend umzusetzen haben.

Das RAV-Management verfolgt mit den Arbeitsgruppen jedoch noch ein weiteres Ziel. Da für die Tätigkeit als Personalberater_in beim RAV, anders als etwa in Deutschland,¹³ weder ein bestimmtes Ausbildungsniveau noch eine spezifische

¹³ Wer bei der Bundesagentur für Arbeit (BA) als Arbeitsvermittler_in tätig sein möchte, muss entweder einen Hochschulabschluss, vorzugsweise in Wirtschafts-, Sozial- oder Rechtswissenschaft, vorweisen oder kann an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) das Bachelor- und Masterprogramm in Arbeitsmarktmanagement und Beratung absolvieren (vgl. <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index?path=null/kurzbeschreibung/zugangzurtaetigkeit&dkz=67308>).

Ausbildung verlangt wird, weisen die Personalberater_innen bis zu ihrer Anstellung bim RAV ganz unterschiedliche Ausbildungs- und Berufswege auf, waren oftmals selbst arbeitslos, bis ihnen die Stelle vom RAV vermittelt wurde. Daher sind viele RAV-Berater_innen berufliche Quereinsteiger_innen.

Die verpflichtende Absolvierung des berufsbegleitenden Lehrgangs zum Eidgenössischen Fachausweis »HR-Fachmann/HR-Fachfrau« (früher: Eidgenössischer Fachausweis Personalberatung) (AVIG Art. 119b) soll das Professionswissen der RAV-Berater_innen untereinander angeleichen (Erdmann 2008).¹⁴ Zusätzlich zu diesem Eidgenössischen Fachausweis »HR-Fachfrau/HR-Fachmann« bieten die meisten kantonalen öffentlichen Arbeitsvermittlungen ihren Mitarbeiter_innen interne Schulungen oder eben die Teilnahme an Arbeitsgruppen, wie etwa an der »LinkedIn«-Projektgruppe, an. Die Mitglieder dieser Arbeitsgruppe tragen den Titel »digital key user«. In einem Interview mit der Zeitschrift »Panorama« (Bitz 2016) beschreibt die Kommunikationsverantwortliche des RAV die Ziele dieser Schulungen folgendermaßen:

»Die HR digital key users fungieren dann gewissermaßen als Botschafter für ihre Kollegen. In diesem Sinne arbeitet jedes Mitglied der Belegschaft entlang einer Liste von Empfehlungen, welche wir gerade am entwickeln sind, an der Optimierung seines LinkedIn-Profils. Denn es ist wichtig, dass wir für die Arbeitsuchenden wie auch für die Arbeitgeber ein kohärentes Unternehmensbild zeigen. Im August 2014 waren etwa 25 % der Berater auf LinkedIn vertreten. Im Februar 2015 haben bereits 50 % ein Konto eröffnet. Heute steigt deren Anteil auf rund 60 %. Darum müssen wir weitermachen in diese Richtung und vor allem an der Verbesserung der Qualität der Profile arbeiten.« (Interviewauszug aus der Online-Zeitschrift »Panorama«, 2/2016, Übers. M. G.)

Diese Arbeitsgruppen dienen folglich auch zur Standardisierung der Beratungsinerventionen im RAV und folgen gemäß dem gesteckten Ziel eines »kohärenten Unternehmensbilds« der Idee, die Behörde noch stärker in Richtung eines modernen Dienstleisters am Arbeitsmarkt zu transformieren.

Die Beraterin Claudia (PB Nr. 3) arbeitet in dieser Arbeitsgruppe mit. Im Interview erklärt sie mir, warum sie selbst, seit sie beim RAV begonnen hat, ein Profil bei der Bewerbungsplattform »LinkedIn« hat und warum sie sich an der Arbeitsgruppe beteiligt.

Claudia: »Ich bin in der Arbeitsgruppe, die den Namen ›HR digital key user‹ trägt. /I: Ok/ Gut, das ist ein etwas aufgeblasener Name (PB lacht). Für eine Gruppe, die die Präsenz des RAV auf LinkedIn fördern soll.«

¹⁴ Diesen Lehrgang absolvieren die Berater_innen gleich nach Anstellungsbeginn berufsbegleitend. Ein positiver Abschluss dieser Ausbildung binnen fünf Jahren gilt als Voraussetzung für die weitere Anstellung und Entfristung beim RAV.

Interviewerin: »Und das ist obligatorisch für alle Berater und Beraterinnen?«

Claudia: »Nein, noch nicht. Das ist kompliziert,/äh/weil LinkedIn ist ein persönliches Profil. Also ist es schwierig für ein Unternehmen, seine Mitarbeiter zu verpflichten, eines zu haben. Also es gibt Leute, die sind darauf [auf LinkedIn], welche, die sich weigern, und dann gibt es andere, die dabei sind, ihre Meinung zu ändern. Es hat von allem. Aber gut, ich war seit Beginn dabei./Mhm/Weil, weil ich mag diese Instrumente und dann glaube ich, dass das ohnehin, ob man nun will oder nicht, die Zukunft sein wird. Also muss man sich auf dem Laufenden halten. Das ist für mich Teil der Dinge, die man in unserer Branche kennen muss.«

Claudia hat nicht nur ein persönliches Interesse und Gefallen an den Online-Tools und sieht darin die Zukunft der öffentlichen Arbeitsvermittlung, sondern versucht durch ihren Einsatz in der Arbeitsgruppe auch Einfluss auf bestimmte organisationale Entscheidungsprozesse zu nehmen. Auf meine Frage, ob sie sich gerne mehr in die Entwicklung der Organisationsstrategie einbringen würde, antwortet sie:

»Ja und nein, ja und nein. Aber das ist auch ein Grund, warum ich mich an dieser>HR Digital Key User: [beteilige]. Weil das ist eine Möglichkeit, um, um ein wenig zu schauen, wie man die Informatik, also das Web 2.0 verankern kann, also über LinkedIn und all dem. Das geht alles super langsam voran. Es geht voran, aber äh dann braucht es Kontrollen für alles, man muss jeden Punkt und jedes Komma und jeden Großbuchstaben beachten (–). Aber das ist das professionelle Umfeld, das das so will. Eine öffentliche Verwaltung ist eine bürokratische Organisation, das ist Weber,/hein/, der die bürokratische Organisation definiert hat, also voilà. Aber ich reserviere mir kleine Räume. Gerade eben habe ich ein kleines Buch geschrieben, über die HR Digital./Bah/also ich mache das zusätzlich zum Rest in meiner eigenen Zeit. Weil, das interessiert mich mehr, das ist viel lustiger als zu versuchen, dieses Mammut zu bewegen.« (PB Interview Nr. 3)

Das Beispiel von Claudia und ihrem Engagement in der Arbeitsgruppe »HR digital key user« zeigt, dass sich einige Berater_innen über die Beratung und Vermittlung der Stellensuchenden hinaus für die Umgestaltung oder Optimierung organisationaler Prozesse im RAV engagieren. Claudia sieht darin auch eine Möglichkeit, ihr persönliches Interesse und ihre Fertigkeiten zum Vorteil des RAV einzubringen und etwas zu dessen Verbesserung beizutragen. Sie beschränkt sich aber ganz bewusst auf solche begrenzten Einsatzpunkte und hat nicht im Sinne, das RAV in seiner bürokratischen Organisationsform zu verändern.

Die Team- und Projektgruppenarbeit im RAV ist also nicht nur eine Organisationsform, sondern auch eine subtile Regierungstechnik, welche die Wirkmächtigkeit des Affektiven aufgreift. Deutlich wird das etwa im Gespräch mit Lukas (PB Nr. 10). Er hat sich in der Arbeitsgruppe »Verbindung« (franz.: »connection«), die zur Ver-

besserung der Kommunikation und der Weitergabe von Informationen und Ideen zwischen den Hierarchieebenen beitragen sollte, engagiert. Seiner Einschätzung nach hat diese Arbeitsgruppe jedoch nicht gut funktioniert und er ist enttäuscht darüber, dass die von den Berater_innen eingebrachten Ideen und Vorstöße vom Management kaum wahrgenommen und umgesetzt worden sind. Lukas kritisiert, dass die individuellen Kompetenzen der Berater_innen nicht effektiver für die Verbesserung und die Weiterentwicklung der Organisation genutzt werden.

»Ich finde das wirklich sehr schade. Weil ich glaube, dass auf der Ebene der Mitarbeiter es wirklich eine Mehrheit gibt, die sich weiterentwickeln will, die sich verbessern will, nach vorne gehen will. Nicht nur für uns selbst, sondern für unsere Versicherten, für das System, für alles. Und wir könnten uns wirklich verbessern. Ja, wir könnten uns verbessern.« (PB Interview Nr. 10)

Die Ausschnitte aus den Gesprächen mit Lukas und Claudia zeigen, dass sich die Berater_innen in der selbstorganisierten Arbeit und durch die erweiterten Arbeitsaufgaben ins produktive Gefüge des RAV einbinden möchten und somit auch ihre sozialen und emotionalen Fähigkeiten für den Zweck der Arbeit und den Erfolg des RAV verfügbar machen. Auch wenn diese Wertschöpfung am Beispiel der Arbeitsgruppe »Verbindung« laut Lukas lediglich formal erfolgt ist und es letzten Endes zu keiner stärkeren Einbindung seiner Expertise und Erfahrungen gekommen ist, zeigen die genannten Beispiele, dass sich diese Arbeitsformen darauf verstehen, »genau das, was ein Subjekt affiziert und wie es andere Subjekte affizieren kann, für sich nutzbar zu machen« (Mühlhoff 2018: 382; Herv. i. O.), und das Selbstbild der Berater_innen als produktive Stütze des RAV fördern.

Darüber hinaus entspricht die Organisationsform des Teams oder eben die der Arbeitsgruppe der Idee eines »partizipative[n] Führungsstils« (von Diemer 1994: 1070), der die Mitarbeiter_innen nicht mehr nur als Kostenfaktor, sondern vielmehr als Aktivposten sieht, ihre Autonomie und Selbstoptimierung fördert, sie in die Bestimmung der operativen Ziele, zumindest formal in einigen Bereichen, einbezieht und die Solidarität zwischen ihnen fördert. Am Beispiel der Dreierteams oder auch des ›Pat_innen-Systems wird zudem deutlich, dass die Berater_innen durch ihr persönliches Engagement auch Unzulänglichkeiten der Arbeitsorganisation und -bedingungen, wie etwa die ungenügenden Aus- und Weiterbildungen, wettmachen.

In der Teamarbeit wird also nicht nur die Autonomie der Berater_innen, sondern werden auch Affekte wie ihr Pflichtbewusstsein oder Verantwortungsgefühl für die Erfüllung der Markterfordernisse instrumentalisiert. Zahlreiche Arbeitsplatzstudien haben zudem gezeigt, dass gerade die Teamarbeit ein probates Instrument zur versteckten Kontrolle der Mitarbeiter_innen darstellt, da sich diese nun auch gegenseitig kontrollieren und bewerten. In den Gesprächen mit

den RAV-Berater_innen stand diese Kontrollfunktion jedoch nicht im Vordergrund und die meisten Berater_innen beurteilen die Team- und Gruppenstrukturen als eine Bereicherung für ihren Arbeitsalltag. Mehr noch als die im vorherigen Kapitel dargestellten Bewertungs- und Kontrollmechanismen des *management by objectives* schränken auch diese Regierungspraktiken die Handlungsfreiheit der Personalberater_innen nicht ein – ganz im Gegenteil; sie umfassen organisationale »Techniken, welche nutzbringende Individuen fabrizieren« (Foucault 1994a: 271). In den Team- und Projektgruppenstrukturen zeigt sich beinahe in idealtypischer Fasson, wie sich die organisationale affektive Fremdführung und die Selbstführung der Personalberater_innen verknüpft.

8.3.5 Geschlechtsspezifische Modulation des neoliberalen Umbaus der öffentlichen Arbeitsvermittlung

Angesichts der Indienstnahme der persönlichen Gefühle der Berater_innen für den Organisationserfolg und der zunehmenden Flexibilisierung und Entgrenzung ihres Arbeitshandelns stellt sich die Frage, ob es im Sinne des *doing gender while doing affects* zu einer Neuverhandlung von Männlichkeit und Weiblichkeit im Kontext moderner Dienstleistungserbringung kommt oder ob die Berater_innen, etwa in der Interaktion mit den Erwerbslosen, nicht doch eher die männliche Ordnung bürokratisch-staatlicher Organisationen reproduzieren. Denn in der Analyse von Team- und Gruppenarbeit als Regierungstechnik wird deutlich, wie im öffentlichen Dienst, welcher vormals mit emotionsloser Männlichkeit verknüpft wurde (Sauer 1999b, 2001), nun auch affektive Kompetenzen bedeutsam werden, die tradierten Geschlechterstereotypen zufolge eher Frauen als Männern zugeschrieben werden.

Angela McRobbie (2010: 71) argumentiert in Richtung eines *de-genderings*: »Because men now also do these jobs, so the work itself is less gender-segregated..« Dies wiederum, so McRobbie weiter, führt dazu, dass »the service sector produces and requires new affective subjectivities in the workplace«. Eine etwas andere Position nehmen Diane Lengersdorf und Michael Meuser (2018) ein. Davon ausgehend, dass die Subjektivierungspraxis des »unternehmerischen Selbst« durchwegs männlich konnotiert ist, stellen sie sich die Frage, ob in den neoliberalen Transformationsprozessen von Erwerbsarbeit anstelle eines *degendering* und durch die Instrumentalisierung affektiver und stereotyp feminisierter Anforderungen als berufliche Kompetenz und zur Steigerung der Effizienz und Effektivität nicht vielmehr ein »Kampf um die Modernisierung hegemonialer Männlichkeit« (Lengersdorf/Meuser 2018: 37) stattfindet. Denn durch die Ausrichtung des Berufshandelns der Berater_innen an Effizienz- und Effektivitätskriterien und noch verstärkt durch den aktivierungspolitischen Leitgedanken der individuellen Eigenverantwortung wird die affektive Arbeit im direkten Kontakt mit den Stellensuchenden zunehmend als unternehmerische Tätigkeit gerahmt und damit möglicherweise vermännlicht. Doch implizie-

ren die propagierte Bürger_innennähe und Dienstleistungsorientierung gleichzeitig auch eine mögliche Feminisierung der Arbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung.

Bereits angeklungen sind diese unterschiedlichen und mitunter widersprüchlichen Anforderungen an die Berater_innen im Kontextkapitel (Kapitel 3). In der auf Seite 14 genannten SECO-Studie (Egger/Lenz 2006) wird bei der Beschreibung einer guten Beratungsleistung neben den fachlichen Beratungskompetenzen der Berater_innen auch ihr Empathievermögen als wichtiges Instrument zur erfolgreichen Aktivierung der Stellensuchenden genannt. Mit der Einteilung der geforderten Schlüsselkompetenzen in einerseits Fachwissen in Form berufsrelevanter Qualifikationen und andererseits affektive Fähigkeiten mit Verweis auf die in der Beratung zu zeigende Empathie übernimmt das SECO zwar die traditionelle Dichotomisierung von Vernunft/Rationalität und Gefühlen und damit verbunden die geschlechtsspezifische Arbeitsteilung. Doch lassen sich etwa in den von Egger und Lenz (2006) genannten affektiven Merkmalen einer guten Beratungspraxis durchaus Veränderungen in den administrativ verfestigten Geschlechtervorstellungen beobachten, und es wird deutlich, dass entgegen dem Weber'schen Ideal einer rationalen und entemotionalisierten staatlichen Bürokratie das Verwaltungshandeln auch eine Feminisierung erfährt. Ähnlich wie das SECO bestimmt auch der Ausbilder und Coach Andreas Räbe auf seiner Webseite den Beruf des_der Beraters_in als einen »Beruf für Herz und Verstand« (vgl. <https://ausbildung-tipps.ch>).

Diese mitunter widersprüchlichen Anforderungen, also gleichzeitig möglichst distanziert zu kontrollieren (und ggf. zu disziplinieren) und empathisch zu motivieren, und damit die Frage nach den vergeschlechtlichten Arbeitspraxen werde ich nach einer kurzen Zusammenfassung der »Ebene 2« in der darauffolgenden Analyse (»Ebene 3«) der Handlungsorientierungen und -muster der Personalberater_innen nochmals aufgreifen. An dieser Stelle und für die strukturelle Ebene der Organisation gibt die vom Assistenten des Amtschefs formulierte Beschreibung der Rekrutierungskriterien für RAV-Berater_innen erste Anhaltspunkte zur Vergeschlechtlichung der Arbeitsverhältnisse im RAV und dazu, dass eine einst aus der öffentlichen Verwaltung ausgeschlossene »emotionalisierte« Form von Weiblichkeit zum zentralen Handlungsmodus der öffentlichen Arbeitsverwaltung und ihrer Prozesse wird.

»Also zwischenmenschliche Fähigkeiten. Empathievermögen ist ganz wichtig, aber auch die Fähigkeit, sich zu distanzieren. Ich versuche dies an einem Beispiel zu verdeutlichen: Wir stellen niemanden mit einem sozialarbeiterischen Profil an, also Personen, die die Welt retten wollen. Ich nenne sie ›Mutter Teresa‹ oder ›Robin Hood‹. Das sind Leute, die die Gerechtigkeit wiederherstellen wollen et cetera. Das ist kein gutes Profil. Ich glaube, das ist nicht mal ein gutes Profil für Sozialarbeiter. Es braucht aber ein gewisses Empathievermögen. Jetzt gilt es aber auch einen gesetzlichen Rahmen anzuwenden, und

diesen kann man nicht verlassen. Wenn also jemand seinen Pflichten nicht nachkommt, dann muss man Sanktionen verhängen. Also muss man mit diesem repressiven Aspekt der Kontrolle und der Sanktionen einverstanden sein. [...] Also es ist nicht einfach, diese Personen zu finden. Darauf achten wir stark im Vorstellungsgespräch. Dann gibt es noch den Aspekt der Autorität. Die Personalberater haben Autorität, und das ist etwas, was wichtig ist. Man darf diese Autorität nicht missbrauchen, weder auf die eine noch auf die andere Seite. Auf die eine eher positive oder auf die negative Seite: >Ah ich gebe Ihnen diesen Kurs. Das ist zwar illegal, aber ich mache es trotzdem<. Oder: >Ich werde Sie sanktionieren, obschon ich es nicht müsste<. Das ist wirklich ein sensibler Punkt, die ganze Frage nach der Positionierung. Was ist meine Rolle? Ich bin der Arm eines Gesetzes, ich bin die Hand, welche dieses abstrakte Gesetz an den Individuen und in konkreten Situationen anwenden muss. Also auch diese Kapazität, die Gesetze so zu analysieren, um sie dann in konkreten Situationen anwenden zu können. [...] Die Personalberaterinnen müssen orientieren und mögliche Lösungen und Maßnahmen bestimmen. Es ist nicht an ihnen, die unterschiedlichen Problematiken zu lösen. Denn es gibt zum Beispiel Personen, die alleinerziehend sind oder die finanzielle Probleme haben. Doch ist das kein Grund, nicht zu sanktionieren oder nicht zu motivieren und Stellen vorzuschlagen. Wenn jemand nicht arbeitsfähig ist, weil es keine Möglichkeit zur Kinderbetreuung gibt, wie kann diese Person denn eine Stelle finden? Das muss man alles berücksichtigen, aber es ist nicht an uns, diese Situationen zu regeln, und wir werden in solchen Situationen auch nicht netter sein, nur weil es noch größere Hindernisse gibt.« (Assistent des Amtschiefs, Interview September 2014)

Diese Ausführungen zum gesuchten Qualifikationsprofil der Personalberater_innen machen deutlich, dass Gefühle und auch die Fähigkeit, diese zu managen bzw. wohl dosiert einzusetzen, vom RAV nun als subjektive Eigenschaften der Berater_innen aufgefasst und in die unternehmerischen Prozesse eingebunden werden. Der Anforderungskatalog an die Berater_innen wird also neben fachlichen Qualifikationen um eine Reihe gemeinhin als *soft skills* bekannter Kompetenzen erweitert. Hierzu zählen etwa das genannte Empathievermögen und die Flexibilität oder auch etwas Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit – allesamt affektive Fähigkeiten, die historisch mit der weiblichen Privatsphäre verbunden waren und aus der männlichen öffentlichen Sphäre des Staates herausgehalten wurden. Mit der Aufwertung dieser affektiven und stereotyp als weiblich typisierten Eigenschaften wie Empathievermögen für den Beruf des_der Personalberaters_in kehrt sich das Berufsbild von einem gänzlich bürokratischen und verschachtelten Verständnis ab und erfährt eine Feminisierung. Doch dürfen die Berater_innen auch nicht zu viel von diesen zwischenmenschlichen Fähigkeiten besitzen, sondern müssen bereit sein, möglichst leidenschaftslos und dem Grundsatz der Gleichbehandlung folgend die gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen. Die Berater_innen müssen also bei gleichzeitiger empathischer Beziehungsarbeit vor allem dem *ethos of office* im Staatsdienst, »with its chief point of honour, the capacity to set aside one's private

political, moral, religious or other commitments« (du Gay 1996: 164) folgen. Die linke, sorgende und mithin die gebende (mütterliche) Hand des Staates muss also von der rechten, der ›harten‹ und zweckrationalen und männlichen Hand des Staates (Bourdieu 2004: 23ff.) ausbalanciert werden. Darüber hinaus darf die sorgende, empathische Seite auch nicht ›sozialarbeiterisch‹ orientiert und damit zu wenig fordernd sein, wie der Assistent mit dem Bild der Mutter Teresa versinnbildlicht. Die Berater_innen sollen auch keinen ausgeprägten Gerechtigkeitssinn eines Robin Hoods mitbringen und nicht etwa ›netter‹ sein zu Erwerbslosen in finanziellen Notlagen. Vielmehr müssen sie sich von solchen Problemlagen affektiv distanzieren können und sind dazu aufgefordert, stets auf ihre Kernaufgabe der Überprüfung und Förderung der Beschäftigungsfähigkeit zu fokussieren, also das Gesetz auch in schwierigen Fällen durchzusetzen.

Diese Kriterien des Bewerber_innenprofils der Personalberater_innen zeigen nun auch auf der Ebene der Regierung der Berater_innen, welche zentrale Rolle Gefühle und das richtige Management der Gefühle spielen und wie sich dies mit der Anforderung, eine unternehmerische Haltung einzunehmen, verknüpft. Die Berater_innen müssen sich nun selbst als affektfähige Subjekte wahrnehmen und aktiv die Bereitschaft zeigen, sich selbst zu steuern und zu regulieren und sich als ›ganze‹ Person in den Arbeitsprozess einzubringen. New Public Management und Aktivierung¹⁵ etablieren folglich neue Macht- und Herrschaftsformen durch Gefühle: Affektive Fremd- und Selbstführung fließen nicht zuletzt in den Instrumenten moderner Verwaltungsführung und zusätzlich angetrieben durch die Aktivierungspraxis ineinander. Denn um die neuen Regierungstechniken angemessen vermitteln zu können, müssen nicht nur die erwerbslosen Bürger_innen, sondern auch die Staatsdiener_innen aktiviert werden. Oder besser noch: Sie sollen sich selbst aktivieren und mit gutem Beispiel vorangehen. Die Beraterin Claudia (PB Nr. 3) geht im Gespräch mit mir auf diese Vorbildrolle ein und sagt, dass »*wenn man die Leute mobilisiert behalten möchte, dann muss man selbst auch einen bestimmten Rhythmus beibehalten*«.

Deutlich wird diese organisationale Verwertungslogik etwa auch an der von den Berater_innen geforderten Vielseitigkeit, also ihrer Fähigkeit, mit unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen und mit wechselnden Beratungssituationen gut umgehen zu können und sich auch entsprechend Wissen anzueignen. Diese Fähigkeit ist insbesondere durch die Aufhebung der Spezialisierung und durch den Übergang von der ehemals branchenorientierten Beratung zur Beratung aller Erwerbssuchenden, ganz egal ob diese etwa aus dem Finanzsektor stammen oder ungelernte Hilfsarbeiter_innen vom Bau sind, für die Berater_innen zentral geworden. Durch

15 Aktivierung und New Public Management betrachte ich dabei nicht als zwei voneinander losgelöste Prozesse, sondern als Teil eines umfassenden Transformationsprozesses moderner Wohlfahrtsstaaten (Sowa/Staples 2017: 19).

die Aufhebung der Spezialisierung hat sich das Arbeitsfeld der Berater_innen stark diversifiziert, und viele Berater_innen beschreiben dies als Zugewinn für ihren Arbeitsalltag und als wichtige Komponente ihrer Arbeitszufriedenheit. Doch ging dieser Wechsel, insbesondere in der Anfangszeit am neuen Standort, auch mit einer Deprofessionalisierung einher; vielen vorher auf eine Berufsbranche spezialisierten Berater_innen fehlt nun als Generalist_innen in manchen Interaktionen mit den Erwerbslosen die Expertise. Die Beraterin Claire beschreibt diese Zeit und die Veränderungen der Arbeitsanforderungen als eine »Katastrophe« und als Form von »institutioneller Gewalt« (PB Nr. 12). Und auch für andere Berater_innen war dieser Wechsel von einigen Problemen begleitet und ging nicht zuletzt mit einem Kompetenzverlust einher – ein Umstand, der etwa seitens der aus Spanien stammenden Beraterin Maria (PB Nr. 6) im Interview zur Sprache kam:

Maria: »Veränderungen im Prozess, also das stimmt schon also Veränderungen- Also von einer sagen wir spezialisierten Agentur zu Generalisten zu werden, also für mich persönlich, am Anfang war das eine sehr, sehr wesentliche Veränderung. Weil ich bin spanisch-sprachig. Und/bah/da wurden mir enorm viele, also wirklich enorm viele, enorm viele, also fast mein ganzes Portfolio bestand dann aus spanischsprachigen und (?), Ungelernten, die kein Französisch sprechen.«

Interviewerin: »Also nach dem Umzug?«

Maria: »Ja. Also das hat langsam angefangen und nach einer Weile,/abh/, da sah ich mich mit einem Portfolio konfrontiert, das so zusammengesetzt war, und das war sehr frustrierend für mich, sehr frustrierend für mich. Weil man konnte nichts machen (.). Man konnte nichts machen, oder halt nur sehr wenig, wenn man etwas Leute hat, die aus der Reinigungsbranche kommen,/euh/(-)Aus der Reinigung oder vom Bau und die kein Französisch sprechen./Äh/und bedauerlicherweise haben wir auch keine Angebote für sie. Also abgesehen davon, dass man ihnen vielleicht Französischkurse (-)[anbieten könnte]. Voilà. Also es stimmt schon, dass ab einem bestimmten Zeitpunkt war das sehr frustrierend für mich, weil man verliert auch an Kompetenz.« (PB Interview Nr. 6)

Dieser Wechsel in der Beratungskonzeption brachte einen Verlust an Expertise für die einzelnen Berater_innen und damit auch eine Reduktion ihres Fach- und Branchenwissens mit sich. In den Gesprächen wurde zudem auch deutlich, dass dieser Wechsel nicht von internen Schulungen oder Weiterbildungsmöglichkeiten begleitet worden ist; die RAV-Berater_innen waren dazu gezwungen, sich selbst über die unterschiedlichen Berufsgruppen und über den Förder- und Maßnahmenkatalog des RAV zu informieren und sich kontinuierlich über das Geschehen auf dem Arbeitsmarkt und auch über die vom RAV angebotenen Maßnahmen auf dem Laufenden zu halten. Auch Claire (PB Nr. 12) beschreibt diese Übergangszeit nach dem Umzug als problematisch:

Claire: »Also das, was schwierig war, war, dass die Leute mit einem Portfolio konfrontiert wurden, mit dem sie nicht wussten umzugehen, und dass man ihnen nicht damit geholfen hat. Und dann gleichzeitig fanden sie sich gegenüber sehr fordernden Kandidaten wieder! Die haben dann gesagt: ›Aber wer sind Sie überhaupt? Sie verstehen ja nichts von meinem, meinem/äh/meinem [Erwerbs-]Profil!‹. Bah nein, ich verstehe nichts davon!«

Interviewerin: »Das war schwierig nach dem Umzug?«

Claire: »Also das, das war untragbar! Aber damals hatte die Direktion [Amtsleitung] Schuld./I: Mh, okay!. Aber ein Jahr später, also zumindest bei denen, die sich angestrengt haben, also die sich reingehängt haben und die sich informiert haben- Also einfach mal auf Google gehen/hein!/ Man muss nicht sehr weit gehen/hein!/ Also damit will ich sagen, man sucht die Berufsbeschreibungen, also zum Beispiel von einem Bauzeichner, was ist eine Sekretärin, oder was sind die erforderlichen Kompetenzen für einen Buchhalter. Was ist ›Win-Win‹? Ah, das ist ein Buchhaltungsprogramm. Ok, ich verstehe. Tac! Also nach dem ersten Jahr/euh/, also da haben sich die Leute daran gewöhnt. Also sie haben sich in der Arbeit selbst weitergebildet. Aber das Problem war, dass sie dabei nicht begleitet und unterstützt worden sind. Voilà.«

Doch sieht Claire eher die Berater_innen selbst in der Pflicht, diese managerialen Unzulänglichkeiten aufzufangen:

»Ich glaube, jeder trägt auch eine individuelle Verantwortung für sich selbst, ok. Ich musste mich ja auch mit der [Stellen-]Vermittlung auseinandersetzen. Und auch das Wissen aneignen, die Stellenuweisungen besser zu machen./Euh/und dann alle technischen Berufe zum Beispiel, Banken oder auch andere. Es gab für mich auch Ausdrücke, mit denen sie [die Stellensuchenden] kamen, da habe ich nicht mal verstanden, was sie überhaupt suchen. Also das musste ich auch alles erst lernen. Ich habe online gesucht, ich habe an Informationsveranstaltungen teilgenommen, ich habe Weiterbildungen gemacht, also da gibt es immer, so, so, wie sagt man, so Konferenzen zu den Branchen et cetera./Bah/also ab einem gewissen Punkt, denke ich, liegt es einfach auch in der Verantwortung eines jeden, sich ein bisschen selbst weiterzubilden und nicht immer darauf zu warten, dass der Arbeitgeber alles macht.«

Das Beispiel von Claire zeigt deutlich, dass unter den Vorzeichen der Verwaltungsmodernisierung und der internen Reorganisation des RAV die Personalberater_innen mit vielen neuen Anforderungen konfrontiert worden sind, die sie überwiegend selbst und ohne die Unterstützung des RAV-Managements in ihren Arbeitsalltag integrieren mussten. Dies führte mitunter zu problematischen Situationen mit den Stellensuchenden, die sich von den Personalberater_innen nicht kompetent beraten fühlten. Die RAV-Berater_innen büßten somit durch die Aufhebung ihrer ursprünglichen Spezialisierung an Autorität, Glaubhaftigkeit und auch an Ansehen ein – eine Problematik, deren Lösung Claire zufolge in der Verantwortung der Personalbera-

ter_innen selbst liegt. Claires Haltung erinnert an Richard Sennetts (2005) Charakterisierung der »Kultur des Kapitalismus«. In dieser sind die Arbeitnehmer_innen zu steter flexibler Anpassung an veränderte Bedingungen angehalten und müssen Unzulänglichkeiten der Arbeitsorganisation durch persönliches Engagement wettmachen: »Von den Arbeitnehmern wird erwartet, sich flexibel zu verhalten, offen für kurzfristige Veränderungen zu sein, ständig Risiken einzugehen und weniger abhängig von Regeln und förmlichen Prozeduren zu werden« (Sennett 2005: 10).

Im RAV zeigt sich insgesamt eine umfassende Verschiebung der Kompetenz- und der Arbeitsanforderungen der RAV-Mitarbeiter_innen. Insbesondere werden verstärkt sogenannte Schlüsselkompetenzen, *soft skills*, gefordert, und im Prozess der Verdienstleistung wurde das affektive Arbeitsvermögen, wurden Empathie, Geduld, Teamgeist und Kommunikationsfähigkeit – also traditionell mit Weiblichkeit assoziierte Eigenschaften – immer wichtiger für die Arbeit der Personalberater_innen; sie werden nun auch männlichen Beratern abverlangt. Die öffentlich Bediensteten werden selbst aktiviert, müssen eine unternehmerische Haltung einnehmen und werden unter den neoliberalen Vorzeichen von Wettbewerb und Selbstunternehmer_innentum dazu aufgefordert, affektive Arbeit zur Aktivierung und Kontrolle derjenigen einzusetzen, welche die wohlfahrtsstaatlichen Leistungen beziehen. In dieser Konstellation kommt der ›richtigen‹ Regulierung der Gefühle, die dem Prozess der Vermarktlichung ehemals staatlicher Aufgaben dienlich sind, eine entscheidende Bedeutung zu. Allerdings wäre es verkürzt, in diesen Entwicklungen ausschließlich eine Feminisierung des öffentlichen Sektors zu vermuten. Denn insbesondere die vom RAV so stark eingeforderte unternehmerische Haltung und das wirtschaftliche Handeln seiner Mitarbeiter_innen wird ›traditionell als männliche Tätigkeit und eine Beschäftigung unter Männern betrachtet‹ (Penz/Sauer 2016: 196). Es stellt sich also die Frage, ob es zu einer zunehmenden Angleichung von Geschlechterunterschieden in der Beratungspraxis im RAV kommt oder ob die mitunter kontroversen und auch widersprüchlichen Anrufungen und Zumutungen an die Subjektivierungspraxis der Berater_innen die hierarchischen Geschlechterdifferenzen fortschreiben.

Wie die vergeschlechtlichten Diskurse und das Geschlechterregime des RAV von den Personalberater_innen individuell angeeignet und unter Umständen auch umgedeutet und transformiert werden, möchte ich nach einer kurzen Zusammenfassung der zentralen Punkte der »Ebene 2« und mit Blick auf die Beobachtungen ihrer Interaktionsarbeit und auf die Interviews mit den Berater_innen analysieren.

8.4 Zusammenfassung »Ebene 2«: Menschenführung in Zeiten von Managerialisierung und Affektualisierung

Am Beispiel des untersuchten RAV konnte ich zeigen, dass der persönliche Einsatz für die Organisation in Form von Hingabe, Leidenschaft und Enthusiasmus von Führungskräften wie auch von Angestellten immer mehr gefordert wird. Dies geht einher mit der Ablösung rationalistischer Organisationskonzepte durch Instrumente wie teilautonome Arbeitsgruppen, Teamarbeit oder formal vergrößerte Entscheidungsräume. Und es gilt die Begeisterung der Mitarbeiter_innen zu wecken, so dass diese mit vollem Einsatz und möglichst autonom ihren Aufgaben nachkommen. Die Angestellten werden dazu angehalten, Eigeninitiative zu zeigen, ihre Fachkompetenzen und persönlichen Affinitäten etwa in den themenspezifischen Arbeitsgruppen oder in den regelmäßigen Teamsitzungen einzubringen und sich mit dem RAV und dessen Organisationszielen zu identifizieren – also letztlich den von Du Gay (2008) beschworenen unternehmerischen Enthusiasmus anzunehmen. Die Steuerung der Arbeitsprozesse geschieht unter den Vorzeichen eines partizipativen Managements weniger mittels beschränkender Kräfte wie Zwang oder hierarchischer Kontrolle, sondern hat zunehmend die Steuerung des affektiven Arbeitsvermögens der Angestellten, etwa in Form ihrer Sozial- und Kommunikationskompetenzen, und den gesteigerten Wettbewerbs- und Konkurrenzdruck zum zentralen Einsatzpunkt.

Die Regierung öffentlicher Dienstleistungsarbeit setzt also an der ›ganzen‹ Person an. Mittels einer breiten Palette an Regierungstechniken, die sowohl bürokratische Kontrolle als auch affektive, ›subtile‹ Steuerungsformen umfasst, versucht das RAV die Personalberater_innen zu ökonomisch kalkulierenden und selbstwirksamen Subjekten zu machen. Besonders effektiv hat sich für dieses ›Vorhaben‹ die Organisationsform des Teams oder auch der themenspezifischen Arbeitsgruppe gezeigt. Diese partizipativen Organisationsformen tragen dazu bei, dass die Autonomie und auch die organisationale Verantwortung auf kleine Einheiten verlagert und den jeweiligen Teams sowie den einzelnen Berater_innen übertragen wird. Durch diese Verantwortungsverlagerung auf die Angestellten schafft das RAV eine Handlungs- und Subjektivierungsordnung, in der die Berater_innen unternehmerisch als sich selbst führende Akteur_innen agieren sollen. Die Regierungstechniken des RAV, allen voran die Team- und Gruppenarbeit, lassen die Potentiale der Berater_innen sich im Modus der Freiheit entfalten. Die im Team bzw. den Arbeitsgruppen Arbeitenden werden nicht mehr »eingeschlossen, diszipliniert und auf funktionale Interaktionen reduziert, sondern sollen persönlich und sozial in Erscheinung treten und die Verantwortung für das Ganze im Blick halten« (Mühlhof 2018: 379). Das neo-liberale Versprechen von Freiheit und Selbstverwirklichung deckt sich in der Perspektive dieser modernen Organisationsstrategien somit in idealer Weise mit der unternehmerischen Zielsetzung von Effizienz und Autonomie und mit der Erzeu-

gung eines konkurrenzorientierten unternehmerischen Selbst, welches seine Gefühle im Sinne der Organisationslogik und der Organisationsziele reguliert und einsetzt.

Den Berater_innen wird also eine neue Position zwischen Eigenverantwortung und hierarchischer Kontrolle zugewiesen. Die subjektiven Eigenschaften der Personalberater_innen wie ihre Interessen, ihre Leidenschaften und sozialen Kompetenzen, welche lange Zeit als Störfaktor gegolten haben, werden seitens des RAV-Managements nach Maßgabe von Modellen moderner Verwaltungsführung als Produktivressource und Potential entdeckt. Damit sich dieses Potential jedoch im Sinne der Organisationsziele entfalten kann, muss das Management sicherstellen, dass die Berater_innen hinreichend (selbst-)diszipliniert sind und auch ihre Affekte zu regulieren wissen, um im Sinne der Organisation zu handeln. Diese Regierungstechniken, »discipline the interior of organization, by organizing time, space and movement, and by categorizing and measuring tasks, behaviour and interactions« (Townley 1994: 14).

Auch die Raumordnung und die Gestaltung des RAV (innen und außen) werden zu wichtigen Techniken dieses affektiven Regierens auf Distanz, und der Blick auf die räumliche Ordnung des RAV verdeutlicht, wie im RAV »Räume konstruierter Sichtbarkeit« (Rajchman 2000: 51) und auch Unsichtbarkeit geschaffen werden. Die gläserne Architektur des gesamten Gebäudes, die von mehreren Seiten einsehbaren Büros der Berater_innen, welche durch Sicherheitstüren von den für die Arbeitsuchenden zugänglichen Bereiche getrennt sind, die fensterlosen und tristen Wartebereiche der Arbeitsuchenden oder auch die riesige Anmeldehalle, über welcher sich wie eine alles überblickende ›Kommando- und Schaltzentrale‹ die Büroräume des RAV-Managements und des Amtsleiters befinden, sind Merkmale, welche das untersuchte RAV zu einer asymmetrischen »Sichtbarkeitsmaschine« und zu einem »analytischen Raum« (Opitz 2007: 47) werden lassen. Wenn wir uns nochmals an den cockpitartig arrangierten Bereich des RAV-Managements erinnern, der wie ein Flügel in die Anmeldehalle hineinragt, dann kommt das dem Modell der idealen Sichtbarkeitsmaschine, welches Foucault in der panoptischen Architektur des Gefängnisses verortet, gespenstisch nahe. Es gibt weder für die Erwerbslosen noch für die Bediensteten Möglichkeiten, sich dem Gefühl der permanenten Beobachtung zu entziehen, und die panoptische Architektur des RAV kann vor dem Hintergrund der Foucault'schen Machtanalytik als Technik der Sichtbarmachung betrachtet werden. Durch diverse Zugangsbeschränkungen und durch die dadurch herbeigeführte »räumliche Aufgliederung« (Foucault 2004a: 28) werden die einzelnen Personengruppen geteilt und wird eine Vermischung verhindert. Durch diese disziplinierende Subjektivierung werden Hierarchieunterschiede vermittelt und durch die elektronischen Türkarten versinnbildlicht. Überdies werden die Arbeitsuchenden durch die diversen Sicherheitsmaßnahmen, etwa durch die Sicherheitstüren, die den Bürobereich der Berater_innen von den Wartebereichen trennen, als Bedrohung kon-

struiert. Die Raumtechniken des RAV weisen also jedem Individuum, sei es RAV-Mitarbeiter_in, Erwerbslosem_r oder auch mir als Forscherin, einen Platz und jedem Platz ein Individuum zu. Das RAV wird dadurch gleichzeitig zum »individuallisierende[n] Erkenntnisraster und [zur] materiell-räumlichen Praxis« (Marquardt/Schreiber 2013: 42).

Wie ich bereits anekdotisch zeigen konnte, erzeugen diese Regierungstechniken, mögen sie auch noch so partizipativ aufgestellt sein, lokalen Widerstand. Insbesondere die Solidarität der Berater_innen mit den Stellensuchenden wie auch untereinander wird zwar in den teambasierten Arbeitszusammenhängen produktiv vom RAV genutzt, doch bleibt ein »affektiv-solidarischer Überschuss«, der sich den Verwertungsinteressen des RAV entzieht und versucht, auch die Isolierung und Verletzlichkeit der prekär beschäftigten »Auxiliaires« zu überwinden.

8.5 Ebene 3: Praktiken

Im dritten und abschließenden Teil meiner Analyse begebe ich mich nun von der Ebene der diskursiven Ordnungszusammenhänge auf die Ebene der Subjektivierung, der Subjektivitäten und Selbstverhältnisse der im RAV tätigen Personalberater_innen und wende mich der Frage zu, wie sie dem *neuen Geist der öffentlichen Verwaltung* (Sondermann et al. 2014: 176) und den (neuen) Anforderungen an ihr Berufshandeln inklusive ihres Affektmanagements begegnen, diese deuten und unter Umständen auch kreativ und widerständig umformen. Der Einsatzpunkt dieses Teils meiner Analyse bildet die Schnittstelle zwischen den Versuchen gouvernementaler affektiver Fremdführung und der affektiven Selbstführung der Personalberater_innen. Im Mittelpunkt steht die Frage nach dem Auftreten und den Formen widerständiger Praktiken in den affektbezogenen vergeschlechtlichten Subjektivierungsweisen im gegenwärtigen Prozess der Transformation öffentlichen Dienstleistungshandelns.

Auf der Grundlage dieser affekttheoretischen Erweiterung des Gouvernementalitätsansatzes möchte ich die Machteffekte des Diskurses der »Ökonomisierung der Gefühle im Arbeitsleben« (Penz/Sauer 2016) auf Seiten des Widerstandes herausarbeiten. Ich gehe also der Frage nach, ob es gerade die von den Berater_innen eingeforderte und geleistete affektive Arbeit ist, die das Potential für Prozesse der Solidarisierung und des individuellen wie auch kollektiven Widerstands gegen die vom RAV gestellten Anforderungen und für eine Verbesserung der Beschäftigungsbedingungen birgt, und untersuche, ob überhaupt und, wenn ja, welche Formen widerständiger Praktiken in den affektiv-vergeschlechtlichten Subjektivierungsprozessen im RAV aufkommen. Zudem möchte ich die diskursiven Mechanismen und Bedingungen nachzeichnen, unter denen die Berater_innen zu vergeschlechtlichten Subjekten (geformt) werden, und arbeite die Situationen heraus, in welchen

Geschlecht explizit und auch implizit von den Berater_innen thematisiert wird oder sich vergeschlechtlichte Praktiken in meinen Beobachtungen zeigen. Mit diesem Blick auf die affektiven und vergeschlechtlichten (Selbst-)Praktiken der öffentlich Bediensteten möchte ich in diesem abschließenden Teil meiner Analyse also die »machtvollen Interdependenzen zwischen Diskursen, Praktiken und Subjektkonstitutionen« herausarbeiten (Linnemann 2018: 236).

Die Auswertung auf dieser Analyseebene ist dreigeteilt: Basierend auf meinen Feldnotizen, den Interviewtranskripten sowie den Beobachtungs- und Shadowing-protokollen werde ich als Erstes den Tätigkeitsbereich der Personalberater_innen konturieren und die zentralen Punkte herausarbeiten, die die Beratungsgespräche strukturieren und die Interaktionsordnung bestimmen. Im Zusammenhang mit ihrer Subjektivierung ist es auch wichtig zu klären, wie die Berater_innen Arbeitslosigkeit subjektivieren, d.h. welches Bild sie von ihren erwerbslosen ›Kandidat_innen‹ haben und anhand welcher Strategien sie versuchen, diese zu motivieren, zu responsibilisieren oder auch zu disziplinieren. Ich möchte klären, welche Stellen-suchenden oder auch Situationen in der Beratung für sie besonders schwierig sind und was eine_n ›gute_n Stellensuchende_n auszeichnet. Die freudvollen Seiten ihres Berufs interessieren mich dabei genauso wie die belastenden und auch ärgerlichen oder frustrierenden Aspekte ihrer Anstellung beim RAV. Dabei spüre ich neuen Formen von Solidarisierung, von Zuneigung und Kooperation zwischen den Berater_innen, aber auch zwischen ihnen und den Erwerbslosen oder zwischen ihnen und den Vorgesetzten nach; ich frage nach den Formen von Staatlichkeit, die in diesen Begegnungen hergestellt werden, und danach, wie auch die Dimension ›Geschlecht‹ im Beratungsprozess relevant wird. Im zweiten Teil der Analyse auf dieser mikrosozialen Ebene werde ich dann den Fokus auf die Herstellung von Geschlecht in der Interaktion zwischen den Berater_innen und den Erwerbslosen legen und die Frage beantworten, ob die zunehmende Bedeutung affektiver Arbeit im Arbeitskontext zu einer Verschiebung der hierarchisierenden und hierarchischen binären Geschlechterordnung beiträgt oder ob sich nach wie vor eher die traditionelle Geschlechterordnung und die damit verbundenen Bilder und Zuschreibungen abzeichnen.

Basierend auf diesen Ausführungen zu den vergeschlechtlichten Macht- und Herrschaftsverhältnissen im RAV und ausgehend von den eingangs der Untersuchung beschriebenen Streiks der RAV-Berater_innen verschiebe ich dann den Fokus auf mögliche weitere und durchaus auch verstecktere Formen des Widerstands. Auf dieser Ebene der Praktiken möchte ich herausarbeiten, wie die Personalberater_innen mit der zunehmenden Standardisierung ihres Tätigkeitsbereichs umgehen, welche Freiräume sie sich schaffen und wie sie der fortlaufenden Vermessung und dem Anspruch der Optimierung ihrer Arbeitsleistung begegnen. Ich interessiere mich dafür, wie sie mit organisationalen Vorgaben umgehen und diese deuten und unter Umständen auch (kreativ) bearbeiten. Ich frage also nach den

informellen Netzwerken, die die individualistische Wettbewerbslogik innerhalb des RAV zeitweise unterlaufen und als Basis für widerständiges Handeln oder zumindest von Verweigerung fungieren; oder auch danach, ob sie die organisationalen Vorschriften, wie etwa das Verbot einer personalisierten Bürogestaltung oder die umfangreiche Dokumentation der Beratungsgespräche, befolgen oder in ihren alltäglichen Arbeitspraktiken umdeuten oder auch missachten. Dies, so werde ich deutlich machen, sind alles Mikrokämpfe, die sich gegen die Fokussierung auf die Rationalität von (Kosten-)Effizienz und gegen die massive Leistungs- und Wettbewerbsorientierung im RAV richten und sich damit für eine Alternative zur neoliberalen Rationalität öffentlicher Dienstleistungserbringung und für eine Begrenzung ihrer Subjektivierungswirkungen einsetzen. Es geht mir in diesem empirischen Abschnitt darum, auch die verborgenen Auseinandersetzungen abseits der kollektiven Mobilisierungsanstrengungen, wie sie die RAV-Mitarbeiter_innen kurze Zeit nach der umfassenden Organisationsreform in Angriff genommen haben, herauszuarbeiten. Deutlich hervorheben möchte ich, dass trotz der durch den Wettbewerbs- und Leistungsdruck und die Einführung unsicherer Arbeitsverhältnisse hervorgerufenen Individualisierung der Beschäftigten aus gemeinsamen Erfahrungszusammenhängen eine Solidarität zwischen ihnen entstehen kann, die eben nicht zur Gänze vom RAV für seine eigenen Zwecke instrumentalisiert werden kann (Stichwort: Projektgruppen).

Abschließend werde ich in diesem Kapitel das Verhältnis der oben dargestellten gubernementalen Menschenregierungskünste und der widerständigen Praktiken der Berater_innen diskutieren.

8.5.1 Tätigkeitsbereich der Berater_innen und Interaktionsordnung(en) im RAV

Der Tätigkeitsbereich der Berater_innen zeichnet sich durch eine große Bandbreite an Aufgaben aus und umfasst neben ihrer zentralen Tätigkeit der Beratung der Erwerbslosen auch administrative Tätigkeiten, Team- und Gruppensitzungen, Weiterbildungsmaßnahmen oder interne und externe Schulungen. Anders als die Berufsbezeichnung des/der Personalberaters_in vermuten lässt, umfasst ihr Auftrag in der Interaktion mit den Stellensuchenden weit mehr als Beratung und schließt auch Dokumentations-, Kontroll- und Vermittlungstätigkeiten ein. Jedoch, und dies ist auch ein Punkt, der wiederholt in den beobachteten Beratungsgesprächen thematisiert wurde, sind nicht die Personalberater_innen, sondern die Arbeitslosenkassen für die Anspruchsabklärung und die Auszahlung des Arbeitslosengeldes zuständig. Die Personalberater_innen können sich also ausschließlich der Beratung und der Betreuung der Stellensuchenden widmen. Die neue Organisationsstruktur des RAV soll ebenfalls dazu beitragen, die Beratungsgespräche möglichst ohne Zeitdruck stattfinden zu lassen. Die Arbeitsuchenden erhalten

vorab eine sogenannte Einberufung (franz.: *convocation*); sie melden sich bei ihrer Ankunft im RAV zuerst in der Anmeldehalle an und warten dann im zugewiesenen Wartebereich, bis sie von ihrem_ihrer Berater_in abgeholt und ins Büro geführt werden. Bei der Einteilung der Termine sind die Berater_innen relativ frei, doch müssen sie mindestens fünf Beratungstermine in einem Arbeitstag unterbringen, wovon mindestens einer ein Erstgespräch sein muss. Überwacht wird diese Systematisierung der Arbeitsprozesse durch das unter Punkt 8.3.2 beschriebene EDV-basierte Controlling.

Die Beratungsgespräche selbst sind darauf ausgerichtet, dass die Berater_innen darauf hinarbeiten, »die Stellensuchenden zu motivieren, ihre Bewerbungskompetenz zu stärken und sie bei der Stellensuche zu unterstützen« (Degen/Wetli 2019: 54). Im Erstgespräch (franz.: *entretien diagnostique* (DIAG)) geschieht dies zu Beginn meist anhand der Informationsbroschüre »Être au chômage«. Die Broschüre war bis 2016 lediglich auf Französisch erhältlich, wurde jedoch seither auch auf Englisch, Spanisch und Portugiesisch übersetzt und setzt sich aus mehreren Abschnitten zusammen. Die ersten zwei Seiten der Broschüre umfassen einen Fragebogen von insgesamt zehn Fragen. Diese Fragen stecken das Wissen und das Vorgehen der Stellensuchenden bezüglich ihrer Stellensuche ab. Aufgeführt sind etwa Fragen zum Lebenslauf und dessen Gestaltung, den Bewerbungsstrategien, den beruflichen Qualifikationen oder auch den möglichen Hindernissen für eine erfolgreiche Bewerbung. Auch wird nach dem geographischen Raum der Stellensuche gefragt und ob die_der Stellensuchende auch außerhalb des Kantons oder des Landes nach geeigneten Stellen sucht. Zur Vorbereitung auf das Erstgespräch sollten diese Fragen im Idealfall von den Stellensuchenden vor dem Termin schriftlich beantwortet werden. Die im Fragebogen aufgeführten Punkte werden dann im Erstgespräch für die Standortbestimmung und für die Erarbeitung der Bewerbungsstrategie aufgenommen.

Laut dem Assistenten des Amtsleiters möchte das RAV mit diesem Fragebogen Zeit gewinnen und die Beratungsgespräche effizienter machen. Denn bislang waren die Erwerbslosen verpflichtet, sich vor dem Erstgespräch die vom RAV bereitgestellten Informationsvideos, die zentrale Punkte zur Anmeldung beim RAV enthalten, anzuschauen. Diese Verpflichtung wurde mittlerweile abgeschafft und die Videos laufen nunmehr in Dauerschleife in einem Raum neben der Anmeldehalle. Der Fragebogen ergänzt nun diese Videos, soll dazu dienen, die Erwerbslosen zu responsibilisieren, und folgt der Idee, dass die_der Erwerbslose autonom sein soll. Denn er_sie soll sich selbst als Akteur_in seiner_ihrer Situation begreifen und darf nicht darauf warten, dass die Administration alles an seiner/ihrer Stelle in die Wege leitet. Diese Änderungen, so lassen sich die Aussagen des Assistenten deuten, folgen also der Logik der Responsibilisierung und damit auch dem der Aktivierungspolitik zugrundeliegenden neoliberalen Menschenbild des_der autonom, rational und nutzenmaximierenden Akteurs_in, zugespitzt etwa in der androzentristischen Konfiguration des *Homo oeconomicus*.

An dieser Stelle wird deutlich, dass bereits im Vorfeld und zur Vorbereitung der Beratungsgespräche im RAV eine Reihe von diskursiven Formaten zur Rationalisierung der Beziehung zwischen den Berater_innen und den Stellensuchenden eingesetzt werden und auch die Autonomiefähigkeit der Stellensuchenden einer ersten Prüfung unterzogen wird. Für den Verlauf der Beratungsgespräche hat es dann jedoch geringe Relevanz, ob die Erwerbslosen die Videos angeschaut haben oder den Fragebogen ausgefüllt mitbringen. Denn in allen Fällen klären die Berater_innen die Stellensuchenden zu Beginn des Erstgesprächs über ihre Rechte und Pflichten auf. Ich konnte beobachten, dass die meisten Berater_innen die Broschüre »Être au chômage« zu Hilfe nehmen, vor allem die auf den Seiten 20–23 aufgeführten Punkte zu den Rechten und den Pflichten gemeinsam mit den Erwerbslosen durchgehen und insbesondere darauf hinweisen, welche Versäumnisse und Pflichtverletzungen seitens der Erwerbslosen zu Sanktionen führen. Einige Berater_innen nahmen sich für diese Sequenz des Beratungsgesprächs einen bunten Leuchtstift zur Hand und zeichneten die zu beachtenden Punkte zusätzlich an. Dieses ihre Erläuterungen unterstützende Visualisieren mutete auf mich als Beobachter_in teilweise etwas übergriffig an. Darin kam auch die Machtasymmetrie zwischen ihnen und den Stellensuchenden und ein pädagogisierendes *doing state* zum Vorschein.

Nachdem im Erstgespräch diese Punkte geklärt oder zumindest kommuniziert worden sind, findet eine Kompetenzerfassung (franz.: *bilan de compétences*) statt und die Berater_innen vereinbaren gemeinsam mit den Stellensuchenden eine Wieder eingliederungsstrategie, festgehalten in der Betreuungsvereinbarung (franz.: *plan d'action*).

Der Dokumentationsaufwand der Berater_innen ist allgemein sehr hoch, und in den Erstgesprächen besteht ihre Aufgabe zunächst in der differenzierten Aufnahme der Daten der Erwerbslosen und deren Einspeicherung in das Gesprächsprotokoll (fortan: PV). Dieses umfasst für ein Erstgespräch insgesamt drei Bereiche (Quelle: »PV Entretien de Diagnostic d'Insertion«):

- 1) Realistische und realisierbare Wunschtätigkeit
- 2) Effiziente Organisation der Arbeitsuche
- 3) Persönliche Situation

Seiner Bezeichnung entsprechend dient der DIAG also in erster Linie zur »Diagnose« der aktuellen Situation und zur »Standortbestimmung«, zur Sensibilisierung der Erwerbslosen für ihre Lage und zur Abklärung ihrer Berufserfahrungen, Fähigkeiten und Qualifikationen. Im zweiten Teil des Gesprächs werden Techniken der Arbeitsuche besprochen und die Erwerbslosen daran erinnert, dass sie möglichst autonom eine Stelle suchen müssen und nicht nur auf Vermittlungsvorschläge des RAV warten sollen. Sofern sie jedoch ein Stellenangebot vom RAV vermittelt bekommen, sind sie verpflichtet, sich auf diese Stelle zu bewerben.

Im dritten Teil des Gesprächs kommt es zu einer Fokusverschiebung weg von der eigentlichen Stellensuche hin zur Abklärung der Motivation oder möglichen Hindernissen, die die Erfolgsaussichten der Arbeitsuchenden mindern könnten und die im persönlichen Bereich der ›Kandidat_innen‹ vorortet werden. Auf Basis dieser drei Bereiche ist schließlich eine Betreuungsvereinbarung zu erstellen. In dieser fasst der/die Berater_in nochmals die zentralen Punkte des Gesprächs zusammen und hält die nun von dem_der Erwerbslosen vorzunehmenden Schritte, die Anzahl an verpflichtenden und nachzuweisenden Bewerbungen sowie möglicherweise auch bestimmte kurzfristig zu erledigende (›Haus-‹)Aufgaben, wie etwa das Überarbeiten des Lebenslaufs, fest. Meist drucken die Berater_innen dieses Dokument aus und legen es den Stellensuchenden zur Unterschrift vor, und auch sie selbst unterschreiben diese Betreuungsvereinbarung. Durch diese beiderseitige Unterschrift wird figuriert, dass nun ein für beide Seiten verbindlicher (Verwaltungs-)Vertrag von zwei gleichberechtigten Vertragspartner_innen aufgesetzt worden ist. Dies ist mit Blick auf die hierarchische Beziehung zwischen den Berater_innen und den ›Kandidat_innen‹ natürlich Humbug, und die Betreuungsvereinbarung ist, wie auch Wolfgang Spellbrink (2008) am Beispiel der in Deutschland zur Verwendung kommenden ›Eingliederungsvereinbarung‹ deutlich macht, als ›hoheitliches (norm-setzendes) Handeln in lediglich pseudokonsensuellem Gewand‹ (ebd.: § 15 Rz. 10) zu betrachten.

Gefragt nach der Beurteilung und Verwendung dieses Instruments erzählt mir Silvie (PB Nr. 8), dass sie die Betreuungsvereinbarung wichtig finde, denn diese und die Unterschrift visualisiere die Verpflichtungen der Erwerbslosen und verdeutliche die Verantwortungsbereiche; zudem habe die Betreuungsvereinbarung eine Kontrollfunktion. Auf meine Frage, wie sie dieses Instrument bewerte, sagt Silvie:

»Das macht die Verpflichtungen deutlich./I: Ja, mhah/Bah, zum einen definiert das auch ein bisschen die Regeln. Euh (–)und und setzt den Arbeitsuchenden in Aktion. Er hat Dinge zu erledigen, er hat Verantwortlichkeiten. Er muss die Dinge in die Hand nehmen, um sich zu entwickeln. Und darf nicht immer nur Erwartungen an uns stellen. Ah/bah/, denn er ist es, der die Dinge ins Rollen bringen muss. Nicht wahr? Es ist auch an ihm, sich zu aktivieren/I: Mhh, mhah/Und es [die Betreuungsvereinbarung] hat auch eine Kontrollfunktion. Um zu überprüfen, ob die Person macht, was man ihr aufgetragen hat. Sie ist autonom, euh/sie weiß, wie sie mir eine Mail schickt, sie hat ein gutes Bewerbungsdossier und sie bringt die Dinge ins Rollen. Das [die Betreuungsvereinbarung] hat also ein bisschen diese Doppelfunktion. (–)Und dann erlaubt es uns, festzustellen, ob die Person überhaupt nicht dazu imstande ist, ihre Bewerbungsunterlagen per Mail zu versenden – gut, dann kann sie sich auch nicht bewerben, naja (–). Letztlich gibt uns das auch Hinweise. Man kann später dann vielleicht ein anderes Ziel formulieren. Ihr vielleicht eine Weiterbildung geben. Voilà. Aber ja, ich finde es sehr gut, dass es diese Ziele gibt. Auch um eine Zusammenfassung des Gesprächs zu machen und zu sagen, voilà, wir haben über das, das, das und das gesprochen. Das verlange ich von Ihnen. [...] Also euch, das [die Betreu-

ungsvereinbarung] dient auch dazu, das Gespräch mit einer Zusammenfassung verlassen zu können.« (PB Interview Nr. 8)

Silvie nutzt das Instrument der Betreuungsvereinbarung also bewusst dazu, herauszufinden und gegebenenfalls zu testen, wie motiviert und autonom die der Stellensuchende ist, und auch dazu, seine_ihre (untergeordnete) Position gegenüber ihr als Beraterin und gegenüber dem RAV deutlich zu machen. Ferner wird im Interviewauszug deutlich, dass Silvie durchaus Grenzen bei der Responsibilisierung der Stellensuchenden sieht und auf Vorarbeiten verweist, die letzten Endes dann doch vom RAV bzw. von ihr als Beraterin geleistet werden müssen.

Anders geht Delphine (PB Nr. 13), die erst seit Kurzem als RAV-Beraterin arbeitet und als »Auxiliaire« befristet angestellt ist, mit den Betreuungsvereinbarungen um. In meinen Beobachtungen der Beratungsgespräche fiel mir auf, dass Delphine entgegen den organisationalen Vorgaben am Ende von Erstgesprächen meist keine Betreuungsvereinbarung mit den neuen ›Kandidat_innen‹ schließt, sondern diesen ihre Aufträge lediglich mündlich erteilt. Darauf angesprochen, erklärt sie mir im Interview, dass es für sie wichtig sei, den Leuten von Beginn an Vertrauen entgegenzubringen. Sie begründet ihr Handeln damit, dass dieses Papier zu unterschreiben ja nicht harmlos sei (PB: »Signer ce papier ce n'est pas anodin«). Mit »harmlos« meint sie, dass die auf der Betreuungsvereinbarung festgehaltenen Punkte die Basis für Sanktionen bilden und sie den Stellensuchenden erst einmal ohne dieses verpflichtende Element die Möglichkeit geben möchte, den Anordnungen nachzukommen. Sollten diese dann ihren Verpflichtungen nicht nachkommen, ist es nicht möglich, dieses Versäumnis an die Rechtsabteilung weiterzuleiten und sie somit zu sanktionieren. Dies scheint Delphines Strategie zu sein, das Vertrauen zwischen ihr und den ›Kandidat_innen‹ zu fördern bzw. es nicht sogleich zu gefährden.

»Voilà, ist ja für sie [die Stellensuchenden]. Weil ich weiß, also zuerst vertraue ich darauf, dass sie es tun werden,/euh/, und dann also im Gegenteil, ich notiere alles im PV, alles was ich ihnen auftrage, auch wenn das noch nicht in der Betreuungsvereinbarung ist. Und ich weiß beim nächsten Mal, wenn sie es mir nicht zugeschickt haben/bah/, dann direkt Betreuungsvereinbarung mit einem Datum.« (PB Interview Nr. 13)

Delphin gibt den Arbeitsuchenden also zuerst einen Vertrauenvorschuss und möchte sie nicht gleich unter den Verdacht stellen, dass sie ohne die Betreuungsvereinbarung und damit den Abschluss eines beiderseitig bindenden Vertrages den Anforderungen nicht nachkommen würden. Die Beraterin hat also ein Bewusstsein von der Abwertung und der Pädagogisierung der Erwerbslosen, die in der Praktik der Betreuungsvereinbarung enthalten ist, und zieht, wie auch die meisten ihrer Kolleg_innen, eine freiwillige Kooperation der Erwerbslosen der autoritä-

ren Durchsetzung von Vereinbarungen vor (mehr zu Eigenmotivation im Kontext herrschaftlichen Verhandlungshandelns etwa Bourdieu/Passeron 1973).

In den mindestens alle zwei Monate stattfindenden Folgeterminen (franz.: *entretien de suivi* (SUIVI)) wird diese Betreuungsvereinbarung seitens der Berater_innen evaluiert sowie das weitere Vorgehen festgelegt. Neben der eigentlichen Beratung kontrollieren die RAV-Berater_innen in diesen Gesprächen die Arbeitsbemühungen und prüfen den Einsatz von AMM. »Diese Massnahmen, die unter anderem Standortbestimmungen, Bewerbungstrainings, Kurse sowie Beschäftigungsprogramme umfassen, zielen darauf ab, die Stellensuchenden *fit* für den Arbeitsmarkt zu machen« (Degen/Wetli 2019: 54; Herv. M. G.). Zudem sind die Berater_innen zuständig für die Akquise und die Zuweisung von offenen Stellen und nehmen auch verschiedene Kontrollfunktionen wahr. Bleiben Stellensuchende beispielsweise einem vereinbarten Beratungstermin unentschuldigt fern oder erfüllen sie die geforderten Arbeitsbemühungen nicht genügend, sind die Berater_innen dazu verpflichtet, Sanktionen in Form von Taggeldkürzungen zu verhängen beziehungsweise, wie es während meines zweiten Aufenthalts im RAV der Fall war, eine sogenannte Sachverhaltsmeldung an die interne Rechtsabteilung zu übermitteln.

Die beschriebenen Kontrollfunktionen der Berater_innen oder auch die Verwendung der Broschüre »Être au chômage. Ce que vous devez savoir« und mehr noch das Instrument der Betreuungsvereinbarung können als Mittel zur Erziehung selbstverantwortlicher Subjekte und wichtige Regulationsinstrumente des »New Public Contractualism« (Weinbach 2012) gesehen werden. Diese Instrumente machen deutlich, dass sich die Aufgabe der Berater_innen nicht darin erschöpft, die Akzeptanz der an die Erwerbslosen gestellten Bedingungen und Pflichten zu fördern. Im Sinne eines »Sozialstaates als Erziehungsagentur« (Lessenich 2012) sollen sie vielmehr auf eigene Einsicht der Erwerbslosen oder auf Anpassung an diese Bedingungen hinwirken und sie dazu anhalten, sich selbst bei der Überwindung ihrer Arbeitslosigkeit in die Verantwortung zu nehmen. Mit der Effizienzorientierung geht also eine »Pädagogisierung des Sozialen« (Kessl 2006: 224) einher.

Auch Katja (PB Nr. 2) nimmt eine ähnliche Haltung ein und sieht ihren Interventionsbereich nicht auf die eigentliche Arbeitsuche oder auf die Vermittlung von geeigneten Stellen beschränkt, sondern versucht die Einstellung der Stellensuchenden zur eigenen Erwerbslosigkeit zu ändern und diese dazu zu bewegen, die Verantwortung für die Überwindung ihrer Erwerbslosigkeit bei sich selbst zu suchen:

»Bah, also wenn die Person keine Lust hat, sich selbst in Frage zu stellen, wenn sie sich als Opfer gibt. Wenn sie zum Beispiel sagt, dass sie keine Arbeit findet weil/euh/, alle, alle Arbeitgeber stellen nur Franzosen ein, oder weil wir ihr keine Stellen vorschlagen, oder weil wegen dem oder jenem. Wenn sie alles von den anderen erwartet. Es gibt Leute, die sind ein wenig so. Ich nenne diese ›Selbstzerstörer‹, aber oftmals realisieren sie das nicht,/hein/. Es ist oft so, dass sie derart enttäuscht oder zornig(.) oder wütend sind, oder, oder einfach de-

primiert, dass sie es nicht schaffen, zu sehen, dass es sie sind, die sich auch etwas verändern müssen. Also in solchen Fällen ist es ein bisschen frustrierend, weil man sagt sich dann, bah, wir haben ja alles- also wenn die Person keine Lust hat, sich zu ändern, wenn sie keine Lust hat,/euh, also wenn man ihr die Frage stellt: >Also was können Sie unternehmen, damit Sie zu einem Vorstellungsgespräch kommen?, und sie uns dann antwortet, dass sie nichts unternehmen kann, sondern wir ihr eine Stelle geben sollen. Bah, so kommen wir nicht voran!« (PB Interview Nr. 2)

Katja versucht also an und mit der eigenen Einsicht der ›Kandidat_innen‹ zu arbeiten und möchte in der Interaktion mit den Erwerbslosen deutlich machen, dass das RAV Erwartungen an die Stellensuchenden stellt, diese aber ihre Erwartungen an die Institution reduzieren sollen. Und es sind nicht zuletzt solche uneinsichtigen Stellensuchenden, von denen Katja affiziert wird und die bei ihr Frustration auslösen. In ihrem *doing gender while doing state* grenzt sich Katja mit der Zuschreibung »Selbstzerstörer« auch von einer an sie gestellten Erwartung eines (weiblich konnotierten) Mitgefühls ab.

Diesen affektgeprägten transformativen Vergeschlechtlichungspraxen der Berater_innen wende ich mich im Folgenden zu, und ich werde zeigen, wie die Berater_innen bestimmte Formen von Männlichkeit und Weiblichkeit sowie auch von Staatlichkeit in ihrer Positionierung und durch ihre alltägliche Aneignung von Normen und Diskursen und durch ihre Praktiken herstellen. Dabei interessiere ich mich zum einen dafür, wie das gouvernementale Machtfeld von NPM und Aktivierung im RAV über Geschlechterverhältnisse vermittelt wird; zum anderen lenke ich meine Aufmerksamkeit auf die Mobilisierung von Affekten im Kontext öffentlicher Dienstleistungserbringung und frage nach den Auswirkungen auf die geschlechtsspezifische Transformation ehemals bürokratisch verfassten Verwaltungshandelns.

8.5.2 RAV Beratung: »Ein Beruf für Herz und Verstand« - Wandel der Geschlechterverhältnisse durch affektive Arbeit?

Wie wir gesehen haben, bewegt sich die Arbeit der Berater_innen in einem Spannungsfeld zwischen der Motivierung und Responsibilisierung der Stellensuchenden, dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses sowie der Kontrolle, Abmahnung und Disziplinierung der Erwerbslosen. Wie die erst seit Kurzem beim RAV beschäftigte Beraterin Claudia im Interview betont, sind die Berater_innen in ihrem Arbeitsalltag laufend mit diesen widersprüchlichen Komponenten konfrontiert, was von einigen auch als zentrale Herausforderung angesehen wird:

»Ja, also das heißt, wir müssen sehr viel (.),/euh/, das ist schon sehr komplex, weil man muss, man muss kontrollieren, man muss bestrafen, aber man muss auch ermutigen, wertschätzen,/euh/, helfen. Also letztlich machen wir das alles gleichzeitig. Also das ist

schon sehr kompliziert. Ja. Das kann als Haltung schon sehr herausfordernd sein!« (PB Interview Nr. 3)

Im Interview mit Silvie (PB Nr. 8) kommt die Problematik, die sie mit den unterschiedlichen Anforderungen an ihre Beratungspraxis verbindet, deutlich zum Ausdruck. In einem Beratungsgespräch konnte ich eine Situation mit einem Stellen-suchenden beobachten, der keinen schriftlichen Nachweis seiner Bewerbungsbe-mühungen vorlegen konnte, da er die möglichen Arbeitgeber_innen lediglich tele-fonisch kontaktiert hatte. Einen Beleg für diese Telefonate konnte er im Gespräch mit Silvie jedoch nicht erbringen. In der Situation mit dem Erwerbslosen spricht Silvie allerdings nicht an, dass seine Leistungen aufgrund dieser unzureichenden Bewerbungsbemühungen wahrscheinlich gekürzt werden. Auf meine Nachfragen, warum sie das verabsäumt habe, erklärt Sylvie:

»Nein, nein. Das stimmt schon (–) Ich sage es ihnen nicht unbedingt gleich beim ersten Interview, weil ich habe keine Lust, auf einer Beziehung aufzubauen, die damit beginnt, dass ich Sanktionen ausspreche./l: Mhh, mhh/Danach ist es schwierig,/hein/. Um, um ei-ne/ähh/das Ziel ist es, trotzdem gegenseitiges Vertrauen herzustellen, zu teilen und voilà, etwas aufzubauen. [...] Also ich sage ihnen nicht gleich: >Also, Sie müssen wissen, dass Sie sanktioniert werden! Weil später werden sie den Eindruck haben,/bah/ok, meine Berate-rin hat mich gleich im ersten Gespräch sanktioniert, also das ist eine >Sanktions-Berate-rin<. Dies führt gleich zu einem Vertrauensbruch.« (PB Interview Nr. 8)

Dieser Interviewausschnitt zeigt, dass Sanktionen, obschon sie zum ›Tagesge-schäft‹ der Berater_innen gehören, von einigen Berater_innen als Störfaktor für die eigentliche Beratungsarbeit für die und mit den Erwerbslosen beurteilt werden. Auch Katja (BP Nr. 2) empfindet das ähnlich und wäre froh darüber, wenn zukünftig alle Sanktionsentscheide von einer eigenen Abteilung¹⁶, etwa der Rechtsabteilung im RAV, getroffen werden würden:

»Ja, ja, das wäre nützlich. Zum Beispiel wenn jemand keine Bewerbungen vor der Anmel-dung beim RAV gemacht hat, dann schickt man das der Rechtsabteilung und dann ist es die Rechtsabteilung, welche Stellung bezieht. Ich finde das schwierig (–) in einer Vertrau-ensbeziehung zu sein, also eine Vertrauensbasis herzustellen und gleichzeitig zu sagen: >Bah voilà, ich sanktioniere Sie!< Und darüber hinaus finde ich, dass die Sanktion an sich sehr hart ist. Damit will ich sagen, dass wenn eine Person etwa ihre Bewerbungsbemü-hungen wiederholt einen Tag zu spät abgibt und dann, ich weiß nicht, fast zwei Wochen oder im Minimum neun Arbeitstage weniger Gehalt kriegt, dann find ich, das ist schon

16 Kurze Zeit nach meinem ersten Forschungsaufenthalt im RAV wurde die Sanktionspraxis ge-ändert und seither ist die interne Rechtsabteilung des RAV zuständig für die Sanktionsent-scheide.

eine Unverhältnismäßigkeit, die einfach phänomenal ist. Ich möchte damit sagen, dass es stimmt, dass man nur selten anderswo derartige Strafen bei Verstößen erhält.« (PB Interview Nr. 2)

Beide Interviewauszüge verweisen auch darauf, dass das Verhängen von Sanktionen maßgeblich das Vertrauensverhältnis zwischen den Berater_innen und den ›Kandidat_innen‹ stört. Noch ausgeprägter werde dies, so betont etwa Katja (PB Nr. 2), wenn der_die ›Kandidat_in‹ den Sanktionsentscheid anfechte und dieser für unrechtmäßig erklärt und aufgehoben werde. In diesem Fall sei es noch schwieriger, die Beziehung wiederherzustellen, und es erschwere die gemeinsame Arbeit, eine Anstellung zu finden. Auch für die erst seit Kurzem und befristet angestellte Anna (PB Nr. 5) sind Stellensuchende, die sich beschweren, ganz besonders schwer zu ertragen, und solche Beschwerden verletzen und verunsichern sie:

»Und dann sie [die Erwerbslosen] verstehen halt manchmal nicht, warum wir sie zu einer Maßnahme aktivieren oder zwingen müssen. Und dann erlauben sie sich, Briefe mit ihren Leiden zu schreiben, die meist nur als solche gefühlt werden und nicht faktenbasiert sind. Also das ist verletzend für uns. Also ich generäalisiere hier, aber zumindest für mich ist das verletzend und das führt dazu, dass ich mich infrage stelle und mich frage, ob ich etwas nicht richtig verstanden habe. Oder war ich nicht deutlich genug etc.?« (PB Interview Nr. 5)

Korczynskis Konzept des »customer as enemy« (2003) beschreibt die Situationen, in welchen der Kontakt mit den Erwerbslosen zu einem konflikträchtigen Moment wird und die Stellensuchenden zu Feinden für die Beraterin werden, treffend. Anna nimmt sich die Kritik der Stellensuchenden zu Herzen und sucht mögliche Fehler zuerst bei sich. Die Beschwerden der Stellensuchenden lösen also Selbstzweifel bei ihr aus, und Anna stellt aufgrund der Beschwerden ihre Eignung als Personalberaterin in Frage. Anna definiert ihr professionelles Selbstverhältnis also stark über das Feedback der Stellensuchenden. Sie stellt eine Form von Weiblichkeit her, die durch diese defizitäre Selbsteinschätzung und Selbstzweifel bestimmt ist und gleichsam bewährte weibliche Muster reproduziert.

Eine gegenteilige Wahrnehmung und Verwendung der Sanktionierungspflicht offenbarten sich mir im Gespräch mit Ben (PB Nr. 9). Im Interview macht Ben deutlich, dass er keine Probleme mit seinem Sanktionierungsauftrag hat. Ganz im Gegenteil betrachtet er Sanktionen als probates Mittel zur Aktivierung der Erwerbslosen. Ben setzt diese bei ›Kandidat_innen‹ ein, welche die Regeln nicht befolgen, und geht bisweilen auch so weit, bis jemand als unvermittelbar eingestuft wird und so aus dem ALV-System fällt.

»Also ich bin von Anfang an ganz klar, ich weise zurecht und erkläre ihnen, /bah/, wenn sie das Spiel mitspielen und wenn sie alles richtig machen, dann werden sie auch keine Schwierigkeiten mit mir haben. Aber im Gegenteil, im Moment wo sie übertreten, wenn sie etwas nicht akzeptieren oder den Regeln nicht folgen, also dann müssen sie auch nicht überrascht sein, wenn sie sanktioniert werden. Und je mehr sie sanktioniert werden, desto mehr Geld verlieren sie. Und ab einem bestimmten Punkt können sie sogar als unvermittelbar eingestuft werden, /hein/. Das heißt dann (–), dass man sie aus der Arbeitslosen nimmt und ihnen ihre Leistungen nimmt. Also erkläre ich ihnen das, und wenn ich fühle, dass eine Person wirklich nicht motiviert ist, dann werde ich sie vielleicht einmal fragen, aber ab einem gewissen Zeitpunkt werde ich nicht mehr insistieren. Weil, wir können ja auch nicht, also es ist ja nicht an uns, uns nach den Wünschen der Versicherten zu biegen, das ist viel eher umgekehrt. Sie sind in einem Rahmen, sie haben Pflichten, wenn man sie fragt, Dinge zu tun, müssen sie dies tun. Dann wenn sie dies nicht machen, dann müssen sie auch nicht überrascht sein, wenn sie sanktioniert werden. Das, das fasst es in etwa zusammen.« (PB Interview Nr. 9)

Anders als Katja oder Silvie verwendet Ben sein Kontrollmandat ganz bewusst als Aktivierungsstrategie und disziplinarische Maßnahme. Er macht damit das Machtgefülle, das zwischen ihm und den Erwerbslosen besteht, deutlich und weist selbst darauf hin, dass nicht er, sondern die ›Kandidat_innen‹ sich an seine Vorgaben und die gesetzlichen Vorschriften zu halten haben und sie auch keine nach seiner Beurteilung ungerechtfertigten Erwartungen an die Berater_innen und das RAV stellen sollen. Sanktionen sollen laut Ben die Leute wieder am Ziel der beruflichen Wiedereingliederung ausrichten, und wenn sie sich nicht an die Vorgaben zur Zielerreichung halten, dann sollen sie auch nicht überrascht sein, wenn dies Konsequenzen nach sich zieht.

Der Interviewauszug macht deutlich, dass Ben sich mit Verweis auf den gesetzlichen Rahmen affektiv von seiner Sanktionsgewalt und damit auch von den Schicksalen der Arbeitsuchenden zu distanzieren versucht. Verstärkt wird dies zusätzlich durch die vollständige Übertragung der Verantwortung der Pflichterfüllung auf die Arbeitsuchenden. Denn diese hätten alle notwendigen Informationen und wüssten, was sie machen müssen, um nicht sanktioniert zu werden. Ben sieht seinen zentralen Auftrag darin, die Eigenverantwortung der ›Kandidat_innen‹ zu stärken, ihre Beschäftigungsfähigkeit zu fördern und sie zu einer aktiven und möglichst eigenständigen Reintegration in den Arbeitsmarkt zu motivieren; wenn nötig auch mit Zwang. Ben individualisiert Erwerbslosigkeit und verpflichtet die Stellensuchenden, sich selbst aus dieser Problemlage zu befreien.

Ben: »Also ich sage immer zu meinen, zu meinen Versicherten: >Sie sind der Hauptakteur Ihres Lebens! Alles hängt von Ihnen selbst ab. Ich bin nur da, um Ihnen eine Richtung aufzuzeigen, um Sie zu beraten. Aber wer trifft die Entscheidungen, wer lenkt Ihr Leben? Das sind Sie, nur Sie!« (PB Interview Nr. 9)

Sollte er das Gefühl haben, dass sich »seine« Versicherten nicht genug bemühen, dann findet er es durchaus legitim, die Geldleistungen zu kürzen. Ben schöpft also die unter Punkt 8.1.2 dargestellten Sanktionsmöglichkeiten vollständig aus. Im Sinne einer präventiven Schadensminderung stützt er Sanktionsentscheide auf einen individuell gefühlten Eindruck, also eine affektive Einschätzung, dass bei den Stellensuchenden die Motivation fehlt oder sie eine zu passive Rolle in ihrer Arbeitssuche einnehmen.

Etwas anders beurteilt Claude (PB Nr. 11) den Nutzen von Sanktionen und sieht diesen nicht per se gegeben. Diese kritische Haltung gegenüber der Anwendung von Sanktionen geht mit einem anderen Menschenbild und einer anderen Beurteilung von Arbeitslosigkeit einher. Denn anders als Ben positioniert Claude die Erwerbslosen nicht zwangsläufig als autonom und selbstverantwortlich handelnde Subjekte. Sanktionen beinhalten laut Claude in bestimmten Fällen vielmehr die Gefahr, dass sie die Menschen in finanzielle Notlagen bringen und sie in ihrer Arbeitsuche paralysieren.

Beim Thema Sanktionen macht Claude ein wichtiges Paradox der Aktivierungs-politik deutlich und beschreibt, wie diese ihre Programmatik gewissermaßen selbst unterläuft. Denn durch den Entzug der Geldleistungen in der Folge eines Regelverstoßes bedroht sie eben jene subjektiven Ressourcen, die sie mobilisieren will. Daraum gilt das Ideal einer Subjektivierung von Arbeit und die Figur des unternehmerischen Selbst nur für bestimmte Menschen, während andere mit repressiv-disziplinierenden Maßnahmen konfrontiert werden. Claude betont jedoch, dass dieses Bewusstsein der unterschiedlichen Fähigkeiten und Möglichkeiten der Erwerbslosen ihn nicht dazu veranlasst, Unterschiede beim Aussprechen von Sanktionen zu machen.

Da Claude jedoch anders als die meisten anderen Berater_innen, mit denen ich gesprochen habe, in der Interaktion mit den Stellensuchenden kein gegenseitiges Vertrauen zu etablieren sucht und sich auch nicht über das zwischen ihm als Berater und den Stellensuchenden herrschende Machtgefälle hinwegtäuschen will, sieht er sein Verhältnis zu den Stellensuchenden durch das Verhängen von Sanktionen nicht gefährdet:

Claude: »Sie [die Stellensuchenden] müssen mir vertrauen. Ich muss ihnen nicht vertrauen. Ich entwickle das, ich entwickle das nicht, das ist nicht bilateral.«

Interviewerin: »Also Sie reden nicht von gegenseitigem Vertrauen?«

Claude: »Nein, nein! Weil, ich repräsentiere den Staat, da wo ich bin. Ich repräsentiere die Arbeitslosigkeit, ich bin Berater, ich bin nicht Claude. Also ja doch, ich bin Claude ›Arbeitslosenberater‹. Für sie repräsentiere ich die Person, welcher man gehorchen muss, sonst hat man keinen Lohn. Das ist auch der Grund, warum die Bezeichnung ›Partner-

schaftlichkeit< nicht speziell/euh/- ich verstehe es, aber wir haben aufgehört, diese zu verwenden. Wir haben sie verwendet. Jetzt verwenden wir sie aber nicht mehr. (.) Und das ist auch nicht so, wie ich es verstehe. Weil, es gibt einen sehr starken hierarchischen Aspekt. Und ich (–)also ich versuche ihnen/euh/- weil ich will sie ja auch nicht betrügen. Also versuche ich, ihr Vertrauen zu erarbeiten. Je mehr sie mir vertrauen, desto besser können wir zusammenarbeiten, desto besser verstehe ich ihre Situation, ihre Suche, ihre Schwierigkeiten, was sie zurückhält, welchen Beruf sie nicht machen wollen zum Beispiel, desto besser geht es uns beideren.« (PB Interview Nr. 11)

Die Beispiele der beiden Berater Ben und Claude und ihre Beurteilung des Sanktionsmandates zeigen, dass die Berater keine Notwendigkeit sehen, eine persönliche Beziehung zu ihren ›Kandidat_innen‹ aufzubauen, um diese zu motivieren. Vielmehr erbringen sie affektive Arbeit nur im Sinne von gezielter Aktivierung der erwerbslosen ›Kandidat_innen‹, wobei sich ihr stark ausgeprägtes Unternehmertum mit ihrer affektiven Arbeit im Sinne der Effizienzsteigerung verbindet und sie sich im Gespräch mit mir als nüchterne Bürokraten bis hin zu autoritären Repräsentanten staatlicher Macht inszenieren. Die beiden Berater betreiben affektive Arbeit also weniger mit dem Ziel, eine vertrauensvolle Beziehung zu etablieren, sondern versuchen eher, potentielle Konflikte mit den Stellensuchenden zu verhindern und dadurch die Beratungssituation effizient und effektiv zu gestalten. Claudes bestimmte Zurückweisung eines gegenseitigen Vertrauensverhältnisses mag zudem ein Hinweis darauf sein, einer Feminisierung seiner Tätigkeit entgegenzuwirken und diese eben gerade nicht als Beziehungsarbeit erscheinen zu lassen. Wichtiger erscheint ihm indes der Verweis auf eine professionelle Beratungs- und Gesprächskultur. Wie auch einige andere Berater_innen, mit denen ich gesprochen habe, sieht sich Claude in der Position des Arbeitgebers bzw. des Personalverantwortlichen und weist das Stereotyp des arbeitsmarktfernen Beamten, der nicht weiß, wie der ›Hase (in der richtigen Geschäftswelt) läuft‹, zurück. Der Berater macht das auch gegenüber den ›Kandidat_innen‹ deutlich und bringt zum Ausdruck, dass die Beratung ein hohes Maß an Expertise erfordert, die er durch seine Berufserfahrung mitbringt: Im Interview spreche ich ihn auf eine Situation an, in welcher er dies gegenüber einem Stellensuchenden erwähnt hat, und frage Claude, warum er diese Referenz auf seine eigene Berufserfahrung im Gespräch mit einem Stellensuchenden gemacht hat:

Claude: »Also wie heute [im Beratungsgespräch]. Um ihnen verständlich zu machen, um ihnen zu zeigen, dass ich nicht einfach nur mein ganzes Leben Beamter war, dass ich ein Leben auch im Privaten [in der Privatwirtschaft] hatte. Ich kenne den [Arbeits-]Markt, ich komme aus dem Personalbereich und oft muss ich darauf hinweisen, weil, es gibt auch Personen, die sich den Ratschlägen, die wir Ihnen geben, verschließen. Die es so machen wollen, wie sie denken. Und das, was sie denken, sollten sie tun, das kann funktionieren, oder das hat vor 15 Jahren funktioniert. Mittlerweile hat sich das total verändert.«

Interviewerin: »Und wenn Sie erwähnen, dass Sie Personalverantwortlicher waren, oder-?«

Claude: »Es muss gar nicht Verantwortlicher sein, es reicht zu erwähnen, dass ich 20 Jahre in der Privatwirtschaft gearbeitet habe und dass ich zig Rekrutierungen gemacht habe. Und dass ich eben als Personaler spreche. Dann habe ich eine Glaubwürdigkeit.« (PB Interview Nr. 11)

Er selbst unterzieht seine Expertise als Arbeitsvermittler einer regelmäßigen Prüfung und bewirbt sich trotz seiner unbefristeten Vollzeitanstellung selbst auf offene Stellen außerhalb des RAV. Im Interview frage ich Claude, was ihn dazu veranlasst:

Claude: »Ich bewerbe mich regelmäßig außerhalb [vom RAV], um die Kontrolle zu behalten.«

Interviewerin: »Sie?«

Claude: »Ja. (PB lacht ein wenig)./Bah/, dadurch weiß ich, was da so los ist, und zudem kann ich so schauen, ob mein Bewerbungsdossier immer noch [auf dem Arbeitsmarkt] bestehen kann./I: Ah, okay/um mich zu trainieren. Ja, auch um die Methoden zu sehen und um zu schauen, ob mein CV passt.«

Interviewerin: »Und dann gehen Sie an die Vorstellungsgespräche?«

Claude: »Ja, das funktioniert gut,/hein!/ (PB lacht) Ah bah, ich werde eingeladen. Das hilft mir auch, um zu wissen, ob die Tipps, die ich gebe, effizient sind.« (PB Interview Nr. 11)

Claude verkörpert einen neuen Typ Männlichkeit im Postfordismus, der sich stets selbst optimiert und kontinuierlich in sein Humankapital investiert. Statt auf eine Karriere innerhalb des RAV zu setzen, stellt sich der Berater unablässig auf immer neue Gegebenheiten ein und ist zu jeder Zeit bereit, ein neues Beschäftigungsverhältnis einzugehen, falls sich etwas ›Besseres‹ bzw. Herausfordernderes als die bestehenden Aufgaben beim RAV ergibt. Zudem erarbeitet Claude sich durch seine Bewerbungen eine »fragile Sicherheit, die durch das Vertrauen in die eigene Fähigkeit vermittelt wird, durch aufmerksames Beobachten der am Markt geforderten Kompetenzen die eigene Beschäftigungsfähigkeit zu sichern« (Lengersdorf/Meuser 2017: 39; Herv. i. O.). Claudes vergeschlechtlichte Subjektivierungsweise zeichnet sich durch das Vertrauen in seine eigene Handlungsstrategie aus und entspricht der Subjektform der »business masculinity« (Connell/Wood 2005); er war und ist beruflich stets in Bewegung, ist stark leistungs- und wettbewerbsorientiert, hat viele Ideen, wie sich das RAV verbessern könnte, und betont seine fachlichen Kom-

petenzen und auch seine Überlegenheit gegenüber seinen Kolleg_innen. Als »einfacher« Staatsbeamter repräsentiert er in der Position des Personalberaters jedoch nach wie vor eine »untergeordnete Männlichkeit«, da er in Wirklichkeit keinen Einfluss auf die Entscheidungsprozesse im RAV nehmen kann und nicht in einer leitenden Funktion tätig ist. Denn die vergeschlechtlichten Subjektivierungsprozesse sind stets relationale Prozesse. So repräsentiert auch Claude keinen einheitlichen Männlichkeitstyp, sondern vielmehr »a way that men position themselves through discursive practices« (ebd.: 841).

Die Verflechtung maskulinisierter affektiver Arbeit und unternehmerischer Selbstoptimierung zeigt sich jedoch nicht nur bei männlichen Beratern, sondern wird auch in den Interviews und den beobachteten Beratungsinteraktionen einiger Berater_innen deutlich. Bei Katja (PB Nr. 2) wird dies besonders augenscheinlich: Katja ist insbesondere in der Interaktion mit weiblichen Stellensuchenden sehr direktiv und fast etwas herablassend und übergriffig. Sie bezieht die Stellensuchenden kaum ins Gespräch mit ein, tippt laufend Informationen in den PC, ohne dass der Bildschirm für die_den Stellensuchende_n einsehbar ist. Sie spricht sehr schnell und hält sich in allen von mir beobachteten Gesprächen an das vorgegebene Gesprächsraster. Sie gibt den »Kandidat_innen« wenig Raum, sich auszudrücken, und geht nur sehr begrenzt auf ihre Anliegen ein. Eine »Kandidatin« berichtet etwa davon, dass ihr aufgrund ihrer Schwangerschaft gekündigt worden sei. Katja vermerkt den Kündigungsgrund zwar im PV, thematisiert dies jedoch danach nicht mehr.

Katja gibt in den Beratungssituationen (und auch im Interview mit mir) ein schnelles Tempo vor, ist sehr fordernd und mitunter auch brüsk, indem sie etwa die »Kandidat_innen« nicht ausreden lässt. Als schwierig und bisweilen unangenehm empfindet Katja »Kandidat_innen«, die keine ausreichende Körperhygiene pflegen, sich offenkundig etwas gehen lassen, was ihr Äußeres betrifft, und unter Umständen auch ein Suchtproblem habe.

»Also das ist nicht einfach beim ersten Interview, aber, weil man muss es ansprechen. (--) Ich erinnere mich an eine Person, eine Frau, die ihr Äußeres etwas vernachlässigt hat und die ihre Haarfärbung nicht aufgefrischt hat, also sie hatte einen ganz weißen Scheitel. Bah, »Skipiste«, wie ich es nenne, mit den gefärbten Haaren da (PB zeigt auf die Haare unterhalb des Scheitels) und dann weiß hier (PB zeigt zum Haaransatz). Und vernachlässigt und alles und da frage ich mich: »Wie würde sie es denn für ein Vorstellungsgespräch machen? Man kann sie ja nicht so [wie sie aussieht] anstellen!« Also musste ich dieses Thema ansprechen. Hinzu kam auch noch, dass ich das Thema des Alkohols ansprechen musste,/mhh/. Weil, ich habe ganz klar gerochen, dass sie stark nach Alkohol gerochen hat, und das war nicht ein Geruch von jemanden, der mal eben ein Glas oder so getrunken hatte, sondern irgendetwas wirklich Konzentriertes.« (PB Interview 2)

Die Beraterin interveniert also in das Leben und Verhalten des/der ›Kandidaten_in‹ und legitimiert die vehemente Übergriffigkeit dieser Beratungstechnik mit dem (potentiellen) Versagen der ›Kandidatin‹ am Arbeitsmarkt. Die Stellensuchenden müssen sich als einsichtig und motiviert inszenieren – Eigenschaften, die Katja im Gespräch auch gerne testet. Mir ist beispielsweise aufgefallen, dass sie zwar Stifte für die ›Kandidat_innen‹ auf dem Schreibtisch bereitgestellt, doch kein Papier bereitgelegt hat. Mich irritierte das etwas und ich wollte verstehen, was Katjas Überlegungen dazu waren. Sie erklärte mir, dass sie gerne bereit sei, die Stifte zur Verfügung zu stellen, denn diese könne man auch schnell mal verlieren. Doch sei das Mitbringen eines Schreibblocks die Sache der ›Versicherten‹. Wenn sich diese keine Notizen machen wollten, dann könne sie das auch nicht ändern. Katja setzt also eine gewisse Autonomie der Stellensuchenden voraus und betont auch im Interview, dass die Erwerbslosen zu viel von ihr erwarten:

»Es gibt schon Leute, die mich sehr beanspruchen. Ich hatte schon Fälle, da musste ich sagen: ›Aber nein, jetzt hören Sie endlich auf, mir so oft zu schreiben und mich anzurufen!‹, weil voilà, also ich will sagen: ›Ich habe nicht nur Sie und ab einem gewissen Punkt, müssen Sie mir auch ein bisschen Autonomie zeigen und die notwendigen Informationen selbst suchen.‹ Aus Spaß sag ich manchmal, dass ich ›Mama‹ an meine Tür schreiben sollte. Das zeigt einfach, dass es Leute gibt, die sehr viel erwarten, voilà. Die alles, alles, dass ihnen alles gegeben wird. Und dabei sind wir, also ich bin ja keine Sozialarbeiterin, oder. Ich habe ja nicht den Beruf der Sozialarbeiterin gewählt [...].« (PB Interview Nr. 2)

Katja stellt also nicht nur eine männliche und autoritäre Form von Staatlichkeit in der Interaktion her, sondern grenzt sich auch von einer mütterlichen und fürsorglichen Zuschreibung deutlich ab. Sie begegnet den Stellensuchenden mit maskulinisierter affektiver Arbeit und nimmt eine direktive bis autoritäre Beratungshaltung ein. Ähnlich wie der Assistent des Amtschefs unterscheidet Katja den Beruf der Sozialarbeiterin, und damit ein Berufsfeld, welches aufgrund seiner Nähe zur Sorgetätigkeit traditionell Frauen zugeordnet wird, von ihren Aufgaben beim RAV. In dem Verweis auf die denkbare Beschriftung ihrer Bürotür mit ›Mama‹ zeigt Katja zudem an, dass sie den Eindruck hat, sie werde von vielen Stellensuchenden genau in diesem fürsorglichen Bereich verortet.

Geschlecht und vergeschlechtlichte Praktiken spielen für weibliche Beraterinnen auch in der Interaktion mit nicht-schweizerischen erwerbslosen Männern, von denen sie hat ich respektlos behandelt fühl und die ihr ihre Kompetenzen absprechen, eine Rolle. So erzählt mir die 36-jährige Beraterin Silvie (PB Nr. 8), dass sie schon negative Erfahrungen mit männlichen Stellensuchenden und vor allem mit Männern mit Migrationshintergrund gemacht habe:

Silvie: »Also einmal mit einem Mann, der mir ganz klar gesagt hat: /Euh/, ich habe nichts gegen Sie, aber ich will einen männlichen Berater. Weil, in unserer Kultur dürfen die Frauen kein Wort sagen, also Sie haben nichts zu sagen und alles, was Sie mir sagen werden, werde ich absolut nicht respektieren. Ja,/mhm/.«

Interviewerin: »Und wie haben Sie darauf reagiert?«

Silvie: »Also ich habe mich gefragt, was ich machen soll. (.) Ich habe zwei Sekunden darüber nachgedacht und mir dann gesagt: ok. Also entweder gehe ich eine Konfrontation ein und ich konstruiere nichts/I: Mhm/Weil, das wäre dann: /Bah/, ok, lieber Herr, Sie sind in der Schweiz. In der Schweiz ist es so. Mann oder Frau. Das muss man akzeptieren. Ich repräsentiere die [staatliche] Autorität, das ist so. Es gibt einen gesetzlichen Rahmen, den muss man respektieren. Ich hätte es so machen können, ja. Aber dann habe ich mir gesagt: /Was bringt das?/. Das ist nun mal seine Kultur, das sind seine Werte, ich werde das nicht ändern. Also werde ich nichts konstruieren und das wird weder für mich noch für ihn gut sein. Und/euh, (-)pff/da habe ich den [Berater-]Wechsel akzeptiert, also ich habe selbst bei meinem Vorgesetzten gebeten, dass er von einem Mann begleitet wird.«

Im weiteren Verlauf des Gesprächs stellt sich zudem heraus, dass auch ihr vergleichsweise niedriges Alter gepaart mit ihrem Frausein in Beratungssituationen zu Problemen führen kann:

»Und/euh/, tatsächlich, die Tatsache, eine Frau zu sein, und dann zudem noch so jung, weil als ich angestellt worden bin, war ich 29 Jahre alt./I: Oh, mhm/Die Jugendlichkeit geht hier auch nicht so gut durch (--)man ist dann weniger glaubwürdig. Man ist weniger glaubwürdig, man also ich hatte mal einen Mann, der mich wie ein Kind behandelt hat, ja. /Also Sie, Sie wissen nichts über das Leben, Sie sind ein Kind!/: Also euh, bah also hier nochmal gleich, euh, ich habe mir gesagt, dass das nichts bringt. Das bringt nichts, weil wir werden nichts aufbauen können./I: Mhm//Euh/, einfach weil ich so alt bin, wie ich eben bin. Aber ihm zufolge hatte ich eben keine Glaubwürdigkeit, also-. Er hat dann um einen Beraterwechsel gebeten. [-] Und dann voilà, dann hat man ihm einen männlichen Berater aus seiner Altersgruppe gegeben./I: Ok/Und dann voilà, dann hat das gut funktioniert.« (PB Interview Nr. 8)

Die weiblichen Beschäftigten des RAV wenden sich im Falle von Aggressionen, die von männlichen ›Kandidaten‹ ausgehen, schutz- und hilfesuchend an ihre männlichen Kollegen oder an ihren Vorgesetzten.

Silvie: »Wir können auch zu zweit Gespräche durchführen./Euh/, oder mit den Vorgesetzten oder auch mit den Kollegen, wenn wir uns nicht sicher fühlen. Wir haben auch eine Nummer,/euh/, vom Wachmann und wir können auch den Wachmann fragen, ob er kommt. Wir können auch um Beraterwechsel bitten. Weil,/euh/, wir bleiben ja auch typischerweise Frauen. Weil vielleicht fühlen wir uns auch ein wenig verletzlicher, wenn wir

vis-à-vis von einem Mann oder vis-à-vis einer Person sind, die eine andere Kraft hat als wir. Also können wir einen Beraterwechsel beantragen und dass die Person von jemandem mit männlichem Geschlecht betreut wird und die dann mehr respektiert wird. Es gibt mehrere Dinge, die wir unternehmen können, um uns zu schützen.« (PB Interview Nr. 8)

Silvie, wie auch weitere Beraterinnen, empfindet ihr ›Frau-Sein‹ im Kontakt mit einigen männlichen Stellensuchenden als Nachteil und kehrt insbesondere auch ihre physische Unterlegenheit hervor. In Beratungssituationen mit Männern fühlt sich Silvie manchmal bedroht und ist froh, dass sie diese Fälle bei Bedarf an einen_eine Kollegen_in übergeben kann. Auch die Beraterin Claire, die durch ihre Aufgabe als IIZ-Beraterin viel mit komplexen und sehr schwer vermittelbaren Profilen von Stellensuchenden zu tun hat, erzählt mir im Interview von einer sehr bedrohlichen Situation, die sie mit einem ›Kandidaten‹ erlebt hat, so dass sie ihr im Erdgeschoss liegendes Büro durch das Fenster verlassen musste:

Claire: »Das war ein Kosovare. Ich erwähne es, weil das sind schon die Nationalitäten, also die haben eher die Tendenz, ihre Kraft spielen zu lassen. Das war ein Mann, offenkundig, der sanktioniert worden war, weil ich ihn zu einer Arbeitsstelle geschickt habe und er ist nicht hingegangen./!: Ok/Also euh, also er wurde sanktioniert, also natürlich, also hier bei uns ist es der Rechtsdienst, den ihn sanktioniert hat, aber für ihn ist es Silvie, die ihn sanktioniert hat,/hein!/ Also ihm ist es vollkommen egal, ob das nun der Rechtsdienst oder ich oder wer anders, er ist hier hyperwütend angekommen. Hier also er hat, er ist nicht über den Empfang gegangen, nichts/hein/. Hier hat er dann gewartet, bis sich die Tür öffnet. Er kommt hierher, er hop und dann was ist das? Also in seinem superwütend-Sein habe ich ihn gebeten, dass er sich beruhigt. Und er so: >Ich werde nicht aus diesem Büro gehen, bis Sie mir nicht diese Sanktion aufgehoben haben!< Ich sagte: >Ich gehe aus dem Büro.< Und da bin ich [durchs Fenster] geflüchtet.« (PB lacht bitter)

Interviewerin: »Aber nein!«

Claire: »Also ich verlasse dieses Büro. Gar kein Problem, Monsieur! Schönen Nachmittag! Und ich war weg. Das Einzige, was ich noch gemacht habe, ist dass ich meine Jacke mitgenommen habe, weil ich wusste, dass darin mein Portemonnaie war./!: Mhm/ Und das war auch eine Weise zu sagen: >Also du, du willst mich lehren, du, du willst mir Angst machen? Nein!< [...] Voilà, also das ist das. Das ist so. Ich habe dann nur an die Tür nebenan geklopft und gesagt: >Kannst du schauen gehen?, ich habe ihn gebeten: >Jean-Claude, geh schnell nebenan schauen, dort ist mein Kandidat.< Da ich aus dem Fenster gestiegen bin, also er hat verstanden, dass wenn ich durchs Fenster rausgehe, dann ist es, weil dann ist wirklich, also- Und er hat dann nur: >Monsieur also bitte gehen Sie jetzt!< Und er hat dann sein Zeugs zerrissen und ist super genervt gegangen.« (PB Interview Nr. 12)

Die beiden Beispiele zeigen, wie (westliche) Weiblichkeit durch Abgrenzung zu ethnisierter Männlichkeit entsteht. Die Beraterinnen sehen sich als Opfer vermeintlich nicht-schweizerischer Männer, die sie aufgrund ihres Frauseins nicht für voll nehmen und sie in ihrer Rolle als staatliche Autorität nicht respektieren. Ihre Weiblichkeit wird zur Angriffsfläche und sie werden nicht zuletzt in konflikthaften Situation an ihr Geschlecht erinnert, ob sie wollen oder nicht. Weibliche RAV-Beraterinnen müssen also deutlich stärker um ihre Berufsposition und um ihr Ansehen kämpfen als ihre männlichen Kollegen. Darüber hinaus wird deutlich, dass in derlei Situationen die affektive Arbeit im RAV auch Züge einer Disziplinierung von (ethnisierter) Männlichkeit aufweist, wenn etwa Claire betont, dass es besonders Männer aus Balkanländern sind, die es darauf anlegen, ihre Kräfte mit ihr zu messen. Die männlichen Berater werden dann quasi zu Rettern der verletzlichen Frauen und zu deren Beschützern.

Wie die Beispiele der konflikthaften Situationen zwischen den Beraterinnen und den aggressiven Stellensuchenden zeigen, ermöglicht die Arbeit der Berater_innen im Modus des Affektiven Männern, sich im (männlichen) ›Spiel‹ geradezu heldenhaft in Szene zu setzen. In diesen Situationen entsteht somit nicht nur väterlich-überlegene Männlichkeit, sondern auch unterlegene Weiblichkeit, und insbesondere weibliche Beraterinnen machen sich durch den ihnen zugeschriebenen empathisch-fürsorglichen Gestus und durch ihre physische Unterlegenheit gegenüber männlichen Stellensuchenden und deren Aggressionen angreifbar. So werden nicht nur geschlechterstereotype Handlungsmuster reproduziert, sondern wird auch eine Art hierarchisierter Arbeitsteilung fortgeschrieben.

Im letzten Punkt meiner Analyse auf der »Ebene 3« fokussiere ich nochmals auf die Beziehungen zwischen Selbst- und Fremdkonstitution der Berater_innen und möchte nun dezidiert die Möglichkeiten und Erscheinungsformen einer widerständigen Aneignung von Zumutungen der unternehmerischen und affektiven Subjektivierung ausloten. Zurückkommend auf meine Fragestellung nach der Rolle und Funktion von Affekten in der Subjektkonstitution im Kontext öffentlicher Dienstleistungserbringung und nach deren Bedeutung für Geschlechterdifferenz bzw. Geschlechterverhältnisse im RAV ist das Ziel dieses abschließenden Kapitels, die affektiven Bindungen und kollektiven Praktiken, die sich gegen eine umfassende Vereinnahmung der Arbeitskraft stellen, herauszuarbeiten. In diesem Teil möchte ich herausarbeiten, in welcher Weise die Prozesse der Subjektformung stets offen und prekär sind. Entlang meines empirischen Untersuchungsbeispiels möchte ich verdeutlichen, dass der Prozess des Regierens stets unabgeschlossen bleibt; er provoziert also stets auch Widerstände. Die Subjekte stehen nicht außerhalb dieses Prozesses, sondern sind an ihm beteiligt. Es geht also darum, »aus der Kontingenz«, die jede_jeden Einzelne_n von uns »zu dem gemacht hat, was wir sind, die Möglichkeit herauszulösen, nicht mehr das zu sein, zu tun, oder zu denken, was wir sind, tun oder denken« (Foucault 2005c: 703).

8.5.3 »Wir haben nicht den Krieg gewonnen, aber wir haben einige Kämpfe gewonnen!« Affektiv-solidarischer Überschuss als Basis für Widerstand

Wie ich theoretisch im Abschnitt 6.2 hergeleitet habe und in den vorausgegangenen empirischen Kapiteln verdeutlichen konnte, lässt sich folgern, dass in den neoliberalen affektiven Subjektivierungsprozessen die Individuen nicht nur durch Zwang unterdrückt und in ihrer Selbstwirksamkeit eingeschränkt werden, sondern die neue Infrastruktur der Kontrolle und die darin wirksamen Machttechniken vielmehr produktiv sind, die Individuen also ermächtigen. Für den Fokus dieses Abschnitts besonders relevant ist denn auch Foucaults (2005b: 286) Verständnis von Macht als ein »auf Handeln gerichtetes Handeln«. Denn dieses lenkt den Blick auf die Subjektivierung und auf die Selbstführung der Subjekte und damit auf die daraus hervorgehenden (alltäglichen) Praktiken:

»[Macht] ist ein Ensemble aus Handlungen, die sich auf mögliches Handeln richten, und operiert in einem Feld von Möglichkeiten für das Verhalten handelnder Subjekte. Sie bietet Anreize, verleitet, verführt, erleichtert oder erschwert, sie erweitert Handlungsmöglichkeiten oder schränkt sie ein, sie erhöht oder senkt die Wahrscheinlichkeit von Handlungen, und im Grenzfall erzwingt oder verhindert sie Handlungen, aber stets richtet sie sich auf handelnde Subjekte, insofern sie handeln oder handeln können. Sie ist auf Handeln gerichtetes Handeln« (Foucault 2005b: 286).

Macht ist hier als Formation zu begreifen, die über vielfältige Strategien, Techniken und Verheißenungen operiert und in die sich die Subjekte, hier die Personalberater_innen, auch selbsttätig und mitunter widersprüchlich einfügen. Denn wie alle Machtnetze besitzt auch das neoliberalen »Lücken zwischen dem Maschendraht« (Mönch 2018: 326). Denn ohne solche Lücken wären die Machtverhältnisse starr und unveränderbar. Mit Foucault gesprochen, wären derlei Machtverhältnisse also unproduktiv, »[w]eil alles einfach eine Frage des Gehorchens wäre« (Foucault 2005h: 916). Wie ich im Theoriekapitel dargelegt habe, bedeutet das für das Subjekt, dass es nicht komplett in der Macht aufgeht und von der Macht geformt wird, sondern auch auf sich selbst einwirkt und damit aktiv produzierend ist. Das Subjekt ist also weder ein bloßer »Effekt« im »Kerkergewebe der Gesellschaft« (Foucault 1994a: 393), noch ist es ein »widerstandslos gestaltbare[s] und manipulierbare[s] Wesen« (Honeth 1985: 221). Und wie wir bereits in den Ausführungen zum Foucault'schen Gouvernementalitätskonzept gesehen haben, kann »Macht [...] nur über ‚freie Subjekte‘ ausgeübt [werden] und nur sofern diese ‚frei‘ sind« (Foucault 1994b: 255).

Mit dem analytischen Instrument der Gouvernementalität lenke ich meinen Blick in diesem abschließenden Kapitel also nochmals auf die Formen der Selbstre-

gierung und auf das »Gegen-Verhalten« der Personalberater_innen und damit auf ihre Möglichkeit, »nicht (derart) vereinnahmt, nicht (dermaßen) geführt zu werden« (Lorey 2011: 295). Dieser Widerstand äußert sich nicht nur in großen Verweigerungen und kollektivem und lautstarkem Aufbegehren, sondern kann durchaus auch in Form widerständiger Alltagspraktiken und alternativer Deutungsweisen zum Vorschein treten.

Wie ich im theoretischen Teil dargestellt habe, erhält diese Konzeption von Widerstand im Kontext der Organisation von Arbeit Rückenwind von der queer-feministischen Affektliteratur und von der postoperaistischen Affektrezeption, die die zentrale Bedeutung von immaterieller und affektiver Arbeit für die Verbindung zwischen Menschen sowie als Ausgangspunkt für gemeinsame Praxen und für Solidarität hervorheben. Emotionen und affektive Wirkweisen verorte ich also im Zentrum gesellschaftlicher Machtverhältnisse und als Ausgangspunkt für deren Infragestellung. Auf diesen Überlegungen und den bisherigen empirischen Einblicken aufbauend, gehe ich davon aus, dass in der affektiv-neoliberalen Regierungs rationalität der öffentlichen Arbeitsverwaltung eine Widerstandsform entstehen konnte, die diese Rationalität von innen heraus infrage stellt. Diese Widerstandsform, so werde ich auf den folgenden Seiten zeigen, lässt sich in der Praxis der Solidarität und, damit verbunden, in der Sorge um sich und um andere verorten.

Wie ich eingangs erläutert habe, wurden meine Überlegungen und auch mein Forschungsinteresse durch kollektiven und offenen Widerstand, nämlich durch die Streiks der RAV-Belegschaft angestoßen. Ausgehend von meiner Forschungsfrage nach den Möglichkeiten und Formen von Widerstand gegen den Managerialismus, gegen die Ökonomisierung ihrer Affektfähigkeit und gegen das verunsichernde und vereinzelnde Gefühlsdispositiv im RAV konzentriere ich mich in meiner Analyse im Folgenden jedoch auch auf die unterschwülligen und mitunter versteckten Renitenzen und Widerständigkeiten der Berater_innen, die gleichsam Vorformen eines Streiks sind. Diese widerständigen Praktiken sind manchmal versteckter, manchmal offensichtlicher, sie fordern die herrschenden Machtverhältnisse nicht immer bewusst heraus, doch kommen sie durchaus mit diesen in Berührung und vermögen aufzuzeigen, dass die gegenwärtige Ordnung des Wissens weder notwendig noch alternativlos ist.

Obschon zum Zeitpunkt meiner Erhebung die Streiks der RAV-Mitarbeiter_innen bereits wieder abgeflacht waren, konnte ich eine Vielzahl an mikropolitischen (Deutungs-)Kämpfen und widerständigen Praktiken der RAV-Berater_innen entdecken. Mit dem Beispiel der herabgelassenen Jalousien in Andreas Büro unter Punkt 8.3 habe ich bereits auf eine Form des passiven Widerstands hingewiesen. Auch andere Berater_innen übten Kritik an der Gebäudestruktur und an der Einsehbarkeit ihrer Büros und formten etwa die Vorgabe, nichts an den Fenstern oder an den Büro wänden anzubringen, so um, dass sie etwa Bilder mit einem durchsichtigen Faden an der Decke nahe der Wand fixieren und so die Wände unberührt lassen oder, wie

Katja (PB Nr. 1), einen Sichtschutz auf den Boden stellen, der dann zumindest einen Teil des Fensters bedeckt. Eine weitere organisationsinterne Vorgabe sieht vor, dass die Büros der Berater_innen möglichst unpersönlich und neutral bleiben müssen. In fast allen Büros der Berater_innen mit Ausnahme von Claude, Lukas und Ben konnte ich entgegen dieser Vorgabe zahlreiche Dekorationselemente wie etwa Bilder, (Familien-)Fotos, Blumen oder Pflanzen ausmachen. Besonders ins Auge stach jedoch die Wandgestaltung in Silvies Büro. An der Wand hinter ihrem Schreibtisch hatte Silvie unterschiedlich gestaltete Briefumschläge zu einem großen Bild zusammengefügt. Im Interview sprach ich sie auf diese ungewöhnliche Wandgestaltung an und bat sie, mir zu erklären, was es damit auf sich habe.

»Also das, also das ist von einem Versicherten, der Künstler ist, also der eigentlich Schauspieler, also der überhaupt kein Maler ist. Er malt aber ein wenig, um das Zuviel an Emotionen nach außen zu bringen./l: Mhm, ok/Und einmal, also die Geschichte ist albern, aber einmal ist er zum Interview gekommen. Also ich empfange ihn und er war gerade inmitten zweier Theaterstücke und gleichzeitig war er vollkommen verloren, weil er auch unterschiedliche persönliche Probleme hatte,/euh/, also die zwei Theaterstücke zu lernen, seine zwei Kinder, also er war dabei, beide Stücke gleichzeitig zu machen, und er war total verloren. Und da habe ich zu ihm gesagt: >Gut, also ja (.) ich muss trotzdem wissen, wo Sie sind und was Sie machen, welches sind die Stücke dazwischen, was haben Sie für Projekte für, also für danach.< Und da hat er zu mir gesagt: >Aber jetzt geht es mir gerade nicht gut, ich bin komplett verloren.< Und ich habe geantwortet: >Bah, hören Sie zu, das ist nicht so schlimm, Sie können mir es [die Bewerbungsbemühungen] auch per Mail schicken.< Darauf sagte er: >Aber das mit der Informatik und mir ist schon vier Jahre her.< Und da habe ich ihm gesagt, dass wir halt trotzdem den aktuellen Stand festhalten müssen, voilà. Und da hat er zu mir gesagt: >Kein Problem, ich schicke Ihnen das alles schriftlich zu.< Und da hat er mir die erste Zeichnung gemacht, also das erste Bild. Und alles, was gelb ist, das sind alle monatlichen Aufträge und auch die Jobinterviews. Und er hat das gemacht mit diesem Briefumschlag. Das habe ich genial gefunden! [...] Also das sind diese Umschläge, die er von Hand bemalt. [...] Und ich habe sie hinter meinen Schreibtisch gehängt, weil das macht immer etwas- also das weckt immer die Aufmerksamkeit meiner Versicherten. Also jedes Mal, zumindest 9 von 10 fragen mich, wer das gemacht hat und das erlaubt mir dann auch wieder zu fragen, also sie zu fragen, also/euh/, was sie darin interpretieren. So fangen oftmals auch Dialoge darüber an.« (PB Interview Nr. 8)

Auf meine Nachfrage, ob sie diese Umschläge überhaupt aufhängen dürfe, entgegnet Silvie sehr bestimmt, dass sie sich das Recht selbst gegeben habe. Infolge der Affizierung durch den Stellensuchenden solidarisiert sich Silvie mit ihm underteilt ihm wie auch sich selbst mehr Rechte. Das Umgehen der vom RAV-Management eingeforderten ›Büroneutralität‹, einer Vorgabe, die dem betriebswirtschaftlichen Wunsch nach optimierten und transparenten Arbeitsabläufen entspricht, eröffnet für Silvie Raum für Widerstand gegen die organisationale Regierungsratio-

nalität von Transparenz und Kontrolle – ein Widerstandspotential, das gerade auch aus einer geschlechtertheoretischen Perspektive spannend ist. Denn in der Praxis der dekorativen Gestaltung ihres Büros und dem damit verbundenen Anspruch der Schaffung einer (gesprächs-)anregenden Atmosphäre lässt sich eine stereotyp weibliche Geschlechternorm identifizieren, die insbesondere Frauen ästhetisch-gestalterische Fähigkeiten zuschreibt. Gleichzeitig birgt gerade Silvies Einhaltung dieser vergeschlechtlichten Zuschreibung das Potential von Widerstand gegen die organisationalen Anforderungen an die Bürogestaltung. Durch ihre Beziehungsarbeit und damit in ihrem *doing state while doing affects* vergrößert sie also ihren Handlungsraum als Beraterin. Spannend ist diese Aussage von Silvie auch in Hinblick darauf, dass sie an einer anderen Stelle im Gespräch noch betont hat, wie wichtig es für eine erfolgreiche Stellensuche sei, dass die Leute ihr ihre Unterlagen auch elektronisch in einer E-Mail zusenden können. Offenbar gilt dieser Maßstab für den besagten beim RAV gemeldeten Stellensuchenden nicht. Dies kann man als Hinweis darauf verstehen, dass der fallspezifische Zugang der Beraterin, und damit verbunden die Umgehung standardisierter Verfahrensweisen, dazu führen kann, den Grundsatz der Gleichbehandlung auszuhebeln und Entscheidungen der Berater_innen einen willkürlichen Charakter annehmen.

Die im Kontakt zu den Stellensuchenden geleistete affektive Arbeit trägt auch viel zur Arbeitszufriedenheit von Silvie (wie auch der meisten anderen Berater_innen) bei: »Customers can be a key source of satisfaction and pleasure for service workers in a number of ways«, argumentiert etwa auch Korczynski (2009: 74). »One of the most important of these is the way in which customer-service worker relationships can become socially embedded, such that both participants step outside of [and thus implicitly resist] the narrow economic instrumentality of a customer-worker relationship« (ebd.).

Eine weitere widerständige Umformung der organisationalen Vorgaben konnte ich auch bei der kurz vor ihrer Pension stehenden Beraterin Dominique (PB Nr. 7) ausmachen. Im Gespräch mit mir erklärt sie sichtlich genervt, wie ihre Wahrnehmung und ihr Umgang mit den Vorgaben, etwa mit dem PV und dem Codiersystem (s. Punkt 8.3.2), ist:

Dominique: »Also wie ich Ihnen auch gestern gesagt habe, also ich habe, also das ist hier mein Unternehmen. Sobald ich in meinem Büro bin, mache ich was ich will. Und dann, /euh/, also ganz ehrlich, ja, ich mache, was ich will. Also ich folge nicht-, /euh/, also nein. Hier mache ich, was ich will!«

Interviewerin: »Also was heißt das genau, dass Sie machen, was Sie wollen? Also Sie folgen nicht den Anweisungen oder allen Vorgaben?«

Dominique: »Also, ich folge den Anweisungen, weil, es braucht ja diese 8, die 2, die 3 und all das. Diese Dinge sind nicht kompliziert einzuhalten. Also bei den Kursen habe ich nicht wirklich eine Wahl, also kann ich nicht machen, also das ist etwas, das ich nicht machen kann, das ist die Realität. Aber beim Rest mache ich, was ich will./I: Mhm, okay/Ich folge also deren Prozeduren, deren Zeugs und diese Sachen, also ich will sagen, dass das, was man machen muss, das mache ich. (–) Voilà. Sie wollen, dass man ihren Achten, ihren Zweien, den Einsen folgt. Wenn sie das haben, dann lassen sie mich in Frieden (.). Das ist alles. Und im Inneren von dem, da mache ich, was ich will.« (PB Interview Nr. 7)

Während des Interviews zeigt mir Dominique am Beispiel eines PV, was sie genau damit meint, und erklärt mir, dass sie die erforderliche Codierung zwar überall dort einfügt, wo diese verlangt wird, jedoch die damit zusammenhängenden Schritte nicht immer unternimmt. Die Beraterin geht also zu einem demotivierten ›Dienst nach Vorschrift‹ über.

Wie Dominique mit dem vorgeschriebenen Codiersystem umgeht, zeigt deutlich, wie organisationale Vorgaben auch widerständig angeeignet werden können. Durch dieses scheinbar regelkonforme Verhalten schafft sich Dominique im Inneren ihres ›Unternehmens‹, wie sie es nennt, Freiräume. Sie formt die bürokratischen Vorgaben also so um, dass diese ihrem Unternehmerinnengeist nicht im Wege stehen. Die erfahrene Beraterin macht sich zur ›Unternehmerin in eigener Sache‹ und entwickelt so eine Gegenkraft zur neoliberalen Subjektivierung. Sie entwirft eine übersteigerte Subjektivität in dem Sinne, dass sie in den Interaktionen mit den Erwerbslosen das managerielle Diktat von Prozesstransparenz und starren Beratungsrichtlinien für sich so umdeutet, dass sie diesem auf den ersten Blick noch entspricht, jedoch bei genauerem Hinsehen eine andere produktive Verwertbarkeit des eigenen Selbst entwirft.

Mit Erving Goffman (1961: 139) könnte man Dominique als »juggler and synthesizer, an accommodator and appeaser, who fulfils one function while [she] is apparently engaged in another; [she] stands guard at the door of the tent but lets all h[er] friends and relatives crawl in under the flap«, beschreiben. Das Beispiel von Dominiques Umgang mit den zentralen Vorgaben macht deutlich, dass Top-down-Prozesse Widerstände gegen die zentralen Direktiven erzeugen können und ihr Mogeln mit dem Codiersystem ein Beispiel einer sinnentleerten und rituellen Befolgung der Vorgaben darstellt. Feststellen konnte ich diese Form von Widerstand in meiner Untersuchung ausschließlich bei erfahrenen und älteren Personalberater_innen.

Dies verweist auch auf die mehrfach in den Interviews geschilderte Diskrepanz zwischen erfahrenen Beamt_innen und jüngeren Angestellten und darauf, wie sehr sich die Älteren schwertun, entlang von Zielvorgaben zu arbeiten und die zunehmende Standardisierung und Kontrolle ihrer Arbeit hinzunehmen. Zugleich nehmen sich die erfahrenen RAV-Berater_innen auch mehr Freiräume in ihrer Beratungspraxis heraus und negieren, wie etwa Dominique, die Relevanz von Leistungs-

indikatoren. Ähnliches konnte ich auch bei Maria (PB Nr. 6) beobachten, die sich im Gespräch mit den Stellensuchenden den Regeln der managerialisierten Organisation widersetzt und etwa bei den Urlaubstagen einer Kandidatin die Vorgaben nicht anwendet und ihr mehr Urlaub einräumt, als ihr eigentlich zustehen würde. Diese fürsorgliche Widerstandsstrategie, die sich an den Normen des traditionellen Wohlfahrtsstaates orientiert, fand ich überwiegend bei (Neo-)BürokratInnen, die eine höhere Arbeitsplatzsicherheit als jüngere Kolleg_innen mit befristeten Verträgen haben.

Doch äußern auch andere Berater_innen in den Interviews Kritik am RAV-Management, das mitunter als wenig unterstützend, zynisch oder auch missgünstig wahrgenommen wird, weil es die Berater_innen mit den durch die Aufhebung der Branchenspezialisierung hinzugekommenen neuen Arbeitsanforderungen alleingelassen habe, sich nur für die Effizienz und nicht für die Qualität ihrer Arbeit interessiere und ihnen kaum Wertschätzung entgegenbringe. Claire etwa ist verärgert darüber, dass sie hauptsächlich daran gemessen wird, wie strikt sie die Kontrollen durchführt, und insbesondere die von ihr geleistete affektive Arbeit in Form von Beziehungsarbeit ausgeblendet werde:

»Voilà, man erwartet von uns nur das, also die Kontrolle. Ob man nun ein guter oder ein schlechter Berater ist, wird ausschließlich an diesem Aspekt gemessen. Aber alles, was wir zusätzlich geben, um die Person wieder zu motivieren, ihre persönliche Befähigung zu stärken, zuzuhören, empathisch zu sein, zu verstehen, dass ihre Situation schwierig ist, sie zu ermutigen et cetera. Das braucht auch mehr Zeit!« (PB Interview Nr. 12)

Empathievermögen wird zwar als Fähigkeit der RAV-Berater_innen vorausgesetzt, doch wird ihre Performance ausschließlich an der Einhaltung und Durchführung der bürokratischen Kontrolle gemessen, und das Arbeitsfeld der Berater_innen erfährt durch die Nähe zur weiblichen Beziehungsarbeit und die damit zusammenhängende Feminisierung eine Entwertung.

Wenn man nun bei Claire mit in Betracht zieht, dass sie als IIZ-Beraterin mit einer großen Anzahl an Stellensuchenden konfrontiert ist, die nicht nur erwerbslos sind, sondern zusätzlich noch eine Suchtproblematik aufweisen oder gesundheitlich angeschlagen sind, so dass in der Beratung eine reine Arbeitsmarktperspektive nicht ausreichend ist, dann ist die Messung der Beratungsleistung allein an Kriterien der Kosteneffizienz erst recht kritisch zu beurteilen. Denn lässt sich die ökonomisch geprägte Regierungsrationaleit der öffentlichen Arbeitsvermittlung und die Führung der RAV über Wirkungsindikatoren auch in der ›normalen‹ Beratungstätigkeit schon nicht reibungslos umsetzen, so stellt die Logik von Effizienz und Schadensminderung die IIZ-Beraterin vor besonders große Herausforderungen.

Auch der seit über zehn Jahren im RAV tätige Lukas stört sich sehr daran, dass von den Vorgesetzten immer nur das Negative hervorgehoben wird und die Berater_innen eher Misstrauen als Anerkennung von ihren Vorgesetzten erfahren:

»Also ich erinnere mich nicht an das letzte Mal, als jemand gekommen ist, um mir zu sagen, dass ich meinen Job gut mache. Ich habe vor allem gehört, dass es Mitarbeitende gibt, die betrügen, die [das System] missbrauchen. (–) Dass es Aufgaben gibt, die zwar gemacht worden sind, aber dass man diese auch besser machen könnte. Also das ist keine Anerkennung!« (PB Interview Nr. 10)

In diesem angespannten Arbeitsklima trägt die Kolleg_innenschaft einen ganz wesentlichen Teil zur Arbeitszufriedenheit der Berater_innen bei. Entgegen der individualisierten Verantwortung für die Erreichung der *benchmarks* und dem durch das *management by objectives* befeuerten Wettbewerb ist für die meisten Berater_innen der regelmäßige Austausch mit ihren Kolleg_innen unerlässlich, um mit der (afektiven) Arbeitsbelastung umzugehen und sich vor einer zu starken und krankmachenden Verausgabung zu schützen.

In den Organisationseinheiten, in welchen ich mich für meine Erhebung aufgehalten habe, waren dieser Teamgeist und dieses Zusammengehörigkeitsgefühl auch zum Zeitpunkt meiner Erhebung deutlich spürbar, und dies wurde auch in den Gesprächen wiederholt und meistens von den Berater_innen hervorgehoben:

Silvie: »Wir machen alle dieselbe Arbeit und uns geht es allen manchmal auch nicht so gut. Wir machen alle Phasen durch, erleben unterschiedliche Emotionen und ich glaube, und ich glaube die Gewissheit, sich,/ähh/sich unterstützt zu fühlen, unterstützt von jemand anderem, zu jemandem gehen zu können, oder jemanden zu holen und zu sagen: ›Bah, ich brauche dich!‹, das kann schon passieren,/hein/. Oder auch während eines Interviews, wenn ich Hilfe brauche und ich es nicht schaffe, mit der Situation umzugehen.« (PB Interview Nr. 8)

Ganz im Sinne von Korczynskis (2003) Konzept der *communities of coping* formen die Berater_innen informelle Teams, um sich auszutauschen und gegenseitig zu unterstützen:

*»Service workers who are positively disposed to customers . . . but who are confronted with abuse from a customer, are, therefore, likely to feel pain from this abuse. In recoiling from, and coping with, this pain service workers are likely to seek support from each other, thus creating *communities of coping*.« (Ebd.: 57–58; Herv. i. O.)*

Die meisten Berater_innen sehen auch ihre direkten Vorgesetzten, also die Gruppenchef_innen, als wichtige Vertrauenspersonen, an die sie sich in schwierigen Si-

tuationen wenden und die sie um Rat fragen können. Anna (PB Nr. 5) beschreibt im Gespräch mit mir, wie wichtig es für sie gerade in schwierigen Gesprächssituations ist, von ihrem Gruppenchef unterstützt zu werden:

»Wir haben nur wenig Zeit, um/ähh/die Stimmung in den anderen RAV zu spüren. Aber auf jeden Fall kann ich vom RAV 1 sprechen und ich bin sehr glücklich darüber, dass ich Teil des RAV 1 bin. Vor allem in Hinsicht darauf, dass meine Kollegen offen und erreichbar sind, immer interaktiv mit allen. Sollte es eine Situation geben, dann ist mein Gruppenchef extrem zugänglich. Gibt es eine schwierige Situation, dann kann er intervenieren, sogar in meinem Büro und auch wenn er selbst gerade ein Gespräch führt. Er würde das Notwendige unternehmen.« (PB Interview Nr. 5)

Diese Beziehung zu den Gruppenchefs deute ich in Weiterführung des Konzepts der *communities of coping* (Korczynski 2003) als *hierarchy of coping*, also als eine nach oben orientierte Problemlösungsstrategie.

Trotz dieses ausgeprägten Zusammengehörigkeitsgefühls und der gegenseitigen Unterstützung fehlt es vielen Berater_innen an einem offiziellen Rahmen, in welchem sie sich über schwierige Fälle und auch über affektive Belastungen austauschen können. Diese mangelnde Institutionalisierung einer regelmäßigen Möglichkeit, (belastende) Beratungssituationen nachzubesprechen, wurde von den Berater_innen in beinahe allen Interviews thematisiert, und dies war ein zentraler Kritikpunkt an der Arbeitsorganisation und den Führungsstrategien im RAV:

Claude: »Also das was fehlt, ich würde sagen, es fehlt in der Struktur, so wie sie ist, so wie sie hier ist, also das ist eine offizielle Möglichkeit zur Nachbesprechung. [...] /Euh/, wir stehlen dann immer den Kollegen die Zeit. Und wenn man manchmal sehr erschüttert ist, auch wenn man im Interview selbst immer ganz aufgeräumt wirkt, also auch wenn man es schafft, während des Interviews okay zu bleiben, /euh/das Problem ist dann, dass man danach dann bei den Kollegen abladen muss. Und es passiert auch, dass man dann drei oder vier Mal dieselbe Geschichte erzählt, damit es einem dann besser geht. So stört man halt auch drei oder vier Kollegen während 15–20 Minuten.« (PB Interview Nr. 11)

Auch die IIZ-Beraterin Claire (PB Nr. 12) erzählt davon, dass es für den Umgang und für die Verarbeitung von schwierigen Gesprächen und den daraus resultierenden Selbstzweifeln einen solchen Raum geben sollte und dass sich sehr viele Kolleg_innen immer wieder hilfesuchend an sie wenden. Doch betont sie, dass das »nicht ihre Aufgabe sein sollte, sondern die Rolle des Managers [ist]«. Dieser informelle Austausch, dieses Zusammengehörigkeitsgefühl und die gegenseitige Hilfestellung unter den Berater_innen nützt also auch dem RAV.

Allerdings zieht dieser Kreis der Solidarität durchaus auch weitere Kreise, und diese Gemeinschaftsbildung entzieht sich weitgehend der Kontrolle des RAV-Managements und steht damit der Wettbewerbs- und Konkurrenzlogik entgegen. »In-

formal workplace cultures [...] can provide to varying degrees, ameliorative support co-workers, space for misbehavior and even open, collective resistance«, zeigt auch Brook (2013: 97–98) in seinen Arbeitsplatzstudien. Auch meine Ergebnisse bestätigen, dass die affektiven Arbeitszusammenhänge und die hohe Arbeitsbelastung wechselseitige Hilfestellungen begünstigen und eine Form innerer Verbundenheit zwischen den RAV-Berater_innen erzeugen, die das Potential bereithält, sich widerständig gegenüber den Managementvorgaben und Erwartungen zu positionieren oder sich diesen zu verweigern.

Die von den Personalberater_innen im Vorfeld der Streiks gegründete Personaldelegation kann wohl als Paradebeispiel eines solchen affektiven Netzwerks, das den Ausgangspunkt für widerständige Praktiken bildet, betrachtet werden. Nach der umfassenden Restrukturierung des kantonalen RAV 2012 (Stichwort: Change-Prozess) lag ein weiteres zentrales Motiv für Widerstand im Anspruch der Berater_innen, eine gute Beratungsleistung zu gewährleisten und auch für sich selbst und für die Kolleg_innen einzustehen. Oder wie es Andrea (PB Nr. 1) im Zusammenhang mit der Gründung der Personaldelegation formuliert hat:

»Und das bringt uns zum nächsten Problem. Welches zumindest zum Teil die Motivation zur Gründung der Personaldelegation erklärt, das ist (–), wenn, offen gestanden (PB räuspert sich), die Mehrheit der Berater mit ihren Klienten so umgehen würde, wie wir von unseren Vorgesetzten behandelt werden, ich versichere Ihnen, dann gäbe es oft Artikel dazu in der Presse, voilà, Beschwerden. [...] Weil nachdem ich die Gebäudestruktur etc. gesehen hatte, nachdem ich zugehört habe, nachdem ich analysiert habe, habe ich zu mir gesagt, dass wir wie kleine Hamster in einem Rad sein werden. Wir werden im Kreis laufen, wir werden verrückt werden und das wird nicht funktionieren. Weil zuerst werden wir uns selbst schaden, und darüber hinaus wird das die Personen gegenüber von uns auch betreffen. [...] Aufgrund von alldem und weil ich doch einen humanistischen Zugang habe, habe ich mir gesagt, das geht so nicht. Was können wir tun? Und von dort kam die Absicht der Gründung der [Gewerkschafts-]Kommission. Aber wenn/ahhh/(-)es war in gewisser Hinsicht auch aus der Absicht heraus, unseren Vorgesetzten zu sagen: Sie haben uns als Fachkräfte seit Jahren missachtet, sie haben uns von Spezialisten zu Generalisten gemacht und uns glauben gemacht, dass sie uns entsprechend einarbeiten. Aber am Ende haben sie uns (auf Französisch ist das sehr vulgär) mit dieser Scheiße alleine gelassen. Verstanden? Oder wir mussten uns selbst damit zurechtfinden, um es etwas anständiger zu sagen. Also ein bisschen so halt: Schaut selber, wie ihr euch helfen könnt, wir finden euch die notwendigen Mittel, doch wir werden uns mit dem im Grunde genommen nicht groß unser Leben verkomplizieren.« (PB Interview Nr. 1)

Andrea macht im Gespräch mit mir deutlich, dass der ausschlaggebende Punkt, der zur Gründung der Personaldelegation geführt hat, das restriktive Management war, welches nach der großen Umstrukturierung 2012 den Berater_innen keine Unterstützungsangebote zur Verfügung gestellt hatte. Andrea beschreibt die damalige

Stimmung als äußerst angespannt und auch als Gefahr für die Beratungsqualität und damit für die Erwerbslosen.

Über einen Zeitraum von mehreren Jahren setzte sich die Personaldelegation der RAV-Berater_innen für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen am neuen RAV-Standort ein und vertrat die Interessen der Angestellten vor dem RAV-Management. Im gemeinsamen Folgegespräch mit Andrea und Dominique (Interview Nr. 14) sprachen wir auch über die aktuelle Situation der Personaldelegation und darüber, ob sie es mittlerweile bereuen, sich so zwischen die Fronten manövriert zu haben:

Andrea: »Wir halten Winterschlaf. Wir machen Politik- Also ich mag das Bild gerne vom Krokodil, das auf den Grund des Sees sinkt!/l: Mhm/und das darauf wartet, dass die Büffel vorbeigehen, und dann auf einmal hat es Hunger und dann,/bah/, kommt es hoch und öffnet sein Maul.«

Dominique: »Und es wird die Büffel packen!«

[...]

Andrea: »Also ich bereue überhaupt nichts. Nie. Wenn, also ich weiß nicht, wie es meinen Kollegen geht, aber ich auf jeden Fall bereue überhaupt nichts. Weil, für mich war es wichtig, es zu probieren. Und ich denke, ehrlicherweise, dass wir einige Kämpfe auch gewonnen haben. Es ist klar, dass wir nicht den Krieg gewonnen haben. Aber wir habeneinige Kämpfe gewonnen. Und das ist schon was. Hinsichtlich der Arbeitsbedingungen für alle. Wir haben gewonnen, wir haben etwas gewonnen.«

Interviewerin: »Zumindest für eine gewisse Zeit, oder?«

Andrea: »Voilà, exakt. Und das ist immer so, dass man gewinnen soll, um eben auch gesundheitliche Probleme einiger Personen zu verhindern./l: Mhm, ja, ja/Jetzt ist es so, dass wir diese Geschichte schon lange genug tragen. Wir sind müde.«

In diesem Gesprächsauszug wird auch deutlich, dass sich die beiden RAV-Berater_innen stark für die Verbesserung der Arbeitsbedingungen im RAV und für ihre Kolleg_innen eingesetzt haben, doch dass ihnen diese (Arbeits-)Kämpfe viel abverlangt haben und sie mittlerweile erschöpft sind. Trotz dieses momentanen Stillstands der Tätigkeiten der Personaldelegation hat diese im Vorfeld, während und auch nach den Streiks dazu beigetragen, die Solidarität zwischen den Berater_innen und auch zwischen ihnen und den Erwerbslosen zu bündeln. Gleichzeitig fungierte die Personaldelegation als Sprachrohr der unsicher beschäftigten »Auxiliaries«. Denn auch die meisten befristet Angestellten waren durchaus einverstanden mit den Forderungen ihrer streikenden Kolleg_innen, doch trauten sich viele auf-

grund ihres befristeten Anstellungsverhältnisses nicht, sich an den Streiks zu beteiligen. Dies war auch der Fall bei Claude (PB Nr. 11), der zum Zeitpunkt der Streiks noch befristet angestellt war:

»Nein, also damals war ich noch ›Auxiliaire‹. Also ich habe meinen Kollegen gesagt, also ich habe Kollegen, die in der Personaldelegation sind, im Gang. Denen habe ich gesagt: ›Also ich kann nicht streiken, denn sonst werden ich nie einen fixen Vertrag haben.‹ /: Mhm/ Ich habe ihnen also ganz deutlich gesagt, dass ich wegen dem nicht streiken werde. Ich bin aber, aber einverstanden mit dem, was ihr sagt, /hein/, im Wesentlichen bin ich damit einverstanden. /: Mhm/ Vielleicht jedoch nicht unbedingt, was die Form betrifft. Aber ich kann mir ohnehin nicht erlauben zu streiken, [denn] das würde mir ein schlechtes Dossier machen.« (PB Interview Nr. 11)

Zusätzlich zu dieser von Claude angesprochenen Entkollektivierung bzw. Individualisierung der Beschäftigungsverhältnisse im RAV und der damit verbundenen Entsolidarisierung wird die kollektive Interessensorganisation im RAV dadurch erschwert, dass es sich bei der Tätigkeit der Personalberater_innen um einen Arbeitsbereich handelt, in welchem Bedürfnisse und Ansprüche anderer Menschen befriedigt werden müssen. Es stellt sich also die Frage, wie kollektiver Widerstand umgesetzt werden kann, »bei de[m] es um mehr geht als um die Unterbrechung industrieller Produktion, sondern um die Frage affektiver und relationaler ›Leistungen‹, die sich nicht [...] einfach aussetzen lassen« (Precarias a la deriva 2014: 17). Diese Frage stellten sich auch einige Berater_innen, mit denen ich gesprochen habe, wie etwa das Beispiel von Silvie zeigt, die nur in ihren Arbeitspausen gestreikt hat:

»Weil, es ist für mich wichtig, dass nicht meine Versicherten dafür bezahlen müssen, dass ich streike und sie dann nicht die notwendige und die gewünschte Unterstützung bekommen. Also ich habe alle meine Gespräche eingehalten. Und ich habe während meinen Pausen gestreikt. [...] Aber ich wollte es unbedingt vermeiden, dass meine Versicherten bestraft werden. Weil also- Weil also wir sind ein öffentlicher Dienst. Also ganz einfach, ich wollte die öffentliche Dienstleistung für meine Versicherten gewährleisten.« (PB Interview Nr. 8)

Und auch Claudia (PB Nr. 3) findet es »unangebracht zu streiken, wenn man sich um Leute kümmert, die auf Arbeitsuche sind«. Das stelle sie vor ein »moralisches Problem« und damit vor die Herausforderung, wie sie ihre Arbeit niederlegen könne, ohne die Ansprüche und die Bedürfnisse der ihr zugeteilten Arbeitsuchenden zu gefährden.

Eine weitere Schwierigkeit für RAV-übergreifende solidarische Praktiken ist auch die Strahlkraft des neoliberalen Postulats von Selbstverantwortung und Wettbewerb.

Ein Auszug aus dem Interview mit Claire (PB Nr. 12) macht dies deutlich:

»Nein, ich habe nicht gestreikt. Also/euh/das will nicht heißen, dass ich mit allem einverstanden war von der Direktion. Aber ab einem gewissen Moment, wenn die Direktion eine Entscheidung fällt, dann ist das eben so! Also ich nutze meine Zeit eher, um herauszufinden, wie ich jetzt am besten eine Lösung dafür finde, um das von der Direktion Geforderte umzusetzen und was ich dafür brauche. (I hustet) Um das von der Direktion Geforderte gut zu erfüllen, suche ich möglichst nach eigenen Lösungen, für mich selbst. Wenn jemand anders dieselben Lösungen möchte und das für ihn passt, dann umso besser. Aber irgendwann habe ich keine Lust mehr, meine Zeit zu verschwenden mit/euh/mit den ewigen/euh/Beschwerden, dass das nicht umzusetzen ist oder dass es schlecht organisiert ist blabla. [...] Also ich finde, das war voilà, das war ein Moment [der Streik] wo, also sicherlich kann man immer versuchen und Lust haben zu (.), zu, die Errungenschaften zu verteidigen et cetera. Aber ich denke, wir sind in einer sich stetig verändernden Welt und auch die Unternehmen draußen verändern sich. Man muss auch akzeptieren, dass sich der öffentliche Dienst verändert. Und wir müssen auch akzeptieren, dass wir manchmal gewisse Errungenschaften verlieren, weil wenn wir immer alles verteidigen, riskieren wir alles zu verlieren.« (PB Interview Nr. 12)

Durch die ›Politik der leeren Kassen‹ und die damit verbundene Arbeitsintensivierung im öffentlichen Dienst wird der Kostendruck, die Wettbewerbsorientierung der RAV oder auch der Fokus auf eine repressive Beratungsstrategie von den Bediensteten als ›objektiver Sachzwang‹ gewertet. Dieser objektive Sachzwang wird dann als komplett losgelöst von individuellen Verantwortlichkeiten und betrieblichen Interessen gedeutet. Ein kollektives Ankämpfen gegen die immer umfassender werdende Verbetriebswirtschaftlichung (Atzmüller/Hermann 2004: 33) der öffentlichen Arbeitsverwaltung und damit gegen die dogmatische Dominanz der kapitalistischen Verwertungslogik wird erschwert und zunehmend von individualisierten Strategien abgelöst. Denn »Subjektivierung, Internalisierung von Marktlogik und die Verlagerung von Verantwortung für die Arbeitsergebnisse und -abläufe auf den einzelnen Arbeitnehmer legen nahe, damit auch die Verantwortung für die Durchsetzung der eigenen Interessen zu übernehmen« (Mönch 2018: 320).

Das Bündeln des affektiv-solidarischen Überschusses und auch des Unmuts und des Unwohlseins der Berater_innen durch die Personaldelegation war immer wieder gefährdet. Zusätzlich erschwert wurde die Arbeit der Personaldelegation auch dadurch, dass das RAV-Management die am Streik beteiligten Berater_innen nicht nur unter Druck gesetzt und bedroht hat, sondern auch Anstrengungen unternommen hat, die Personaldelegation für seine eigenen Interessen einzuspannen und sie für das ›Operative‹ zu gewinnen. Wie Andrea und Dominique im gemeinsamen Folgegespräch erzählen, hat das RAV-Management versucht, einige Mitglieder der Personaldelegation dazu zu bringen, in einer Projektgruppe gemeinsam mit dem Management neue Managementstrategien auszuarbeiten:

Andrea: »Das will heißen, also nur wenn wir-«

Dominique: »[I]n den Projektgruppen mitarbeiten.«

Andrea: »Voilà..«

Dominique: »Dinge für sie machen.«

Andrea: »Aber vor allem nicht das machen, wofür wir eigentlich als gewerkschaftliche Personaldelegation zuständig sind, also bestimmte Dinge zu beanstanden. Vielleicht können wir Vorschläge machen, aber Teil des Operativen zu werden, also/euh/, wir sind nicht bezahlt für das./euh/. Wir haben, also ich will sagen, voilà. Und wir haben also Anfang Januar zu verstehen geben, dass wir damit nicht einverstanden sind und dass wir nicht unter dem Deckmantel dieser Pseudoverhandlungen, die wir auch nie wirklich gehabt haben. (--)Also das, was wir jetzt machen, ist, dass wir darauf warten, dass die Katastrophe passiert.« (Follow-up Interview Nr. 14)

Dieser Gesprächsauszug zeigt deutlich die Ambivalenz, dass das RAV nicht nur versucht, diesen Geist der Solidarität zu bremsen, sondern auch, ihn für die Organisation verwertbar zu machen und somit auch die von der Personaldelegation ausgehende Opposition aufzulösen. Das Management versucht die Personaldelegation und damit die direkte Interessensvertretung der RAV-Mitarbeiter_innen in ein sogenanntes »Co-Management« (Urban 2007: 20–21) einzubinden und gemeinsam mit ihr – und nicht gegen sie – die Arbeitsbedingungen im RAV noch marktkonformer und damit (kosten-)effizienter auszustalten. Das RAV-Management hat also Versuche unternommen, die ›echte‹ und noch ›freie‹ arbeits- und interessenspolitische Solidarität zwischen den Personalberater_innen zu kontrollieren und die Solidaritätsstrukturen zu untergraben und damit ›unschädlich‹ zu machen.

8.6 Zusammenfassung »Ebene 3«: Affektive Arbeit als Modus der vergeschlechtlichten Subjektkonstitution und Möglichkeit eines anderen Machtspiels

Die meisten der widerständigen Praktiken der Personalberater_innen folgen der feminisierten Logik der Sorge und liegen damit quer zu Geboten des Managerialismus und zur ausschließlichen Ausrichtung an Effizienz und Selbstverantwortung. Auch konnte ich zeigen, dass die Personalberater_innen in ihrem *doing state while doing gender* komplexe Verbindungen schaffen zwischen stereotypen Kategorien von Weiblichkeit (z.B. durch die persönlichen Artefakte im Raum oder auch durch eine empathische Beratungsstrategie) und Männlichkeit (z.B. durch ihre bürokratischen und teils autoritären Arbeitspraktiken) und damit bestimmte traditionelle

Geschlechtervorstellungen ins Wanken bringen. Und auch in meinem Sample oder in der vergeschlechtlichten Regierung der RAV-Berater_innen zeigen sich Verschiebungen der traditionellen Geschlechterbilder und eine Abkehr vom einstigen Bild des durchwegs rationalen und neutralen (männlichen) Beamten, und die affektive Dienstleistungsarbeit avanciert zum organisatorischen Idealtypus. Jedoch, und dies haben meine empirischen Daten deutlich gezeigt, werden die Normen männlich typisierter Verwaltungsarbeit nicht außer Kraft gesetzt, und entgegen der These eines *de-genderings* des öffentlichen Diensts lassen sich vielmehr komplexe Dynamiken vergeschlechtlichter Arbeitspraxen ausmachen, wobei maskulinisiertes Unternehmertum mit serviceorientierten bis hin zu fürsorglichen feminisierten Arbeitspraktiken auch gemeinsam auftreten können. Wichtig festzuhalten bleibt, dass sich sowohl Frauen als auch Männer in den Interaktionszusammenhängen im RAV affektiver Strategien des *doing* und *undoing* von Männlichkeit und Weiblichkeit bedienen und sich in meinem Sample durchaus ambivalente geschlechtsspezifische Zuschreibungen und Praktiken zeigen. Angela McRobbie (2010: 71) bringt diese Entwicklungen auf den Punkt, wenn sie sagt: »The service sector produces and requires new affective subjectivities in the workplace.« Doch scheinen sich traditionelle Geschlechternormen und -zuschreibungen trotz der nun von allen Berater_innen geforderten affektiven Kompetenzen und Beratungsstrategien in den Subjektivierungsweisen der Berater_innen fortzusetzen, und nur vereinzelt konnte ich Umdeutungen und auch Ablehnungen dieser vergeschlechtlichten Zuschreibungen wahrnehmen. So koexistieren feminisierte affektive Arbeitspraxen mit maskulinisierter affektiver Arbeit. Auch zeigt etwa das Beispiel von Ben, dass tradierte maskulinisierte bürokratische Arbeitspraktiken nach wie vor Bestand haben. Doch begreife ich auch die Inszenierung des_der sachlich-nüchternen (Neo-)Bürokraten_in als affektive Arbeit, nämlich in Form der Unterdrückung von Affekten.

Am deutlichsten hat sich in meiner Untersuchung jedoch eine Form maskulinisierter affektiver Arbeitspraktiken gezeigt, die dem Unternehmer_innentum entspricht. Verankert wurde dieses Unternehmer_innentum nicht nur durch die Aktivierungspolitik, sondern in hohem Maße auch durch die organisationseigenen und die nationalen NPM-Strategien. Die Verflechtung von *doing masculinity* und unternehmerischer Selbstoptimierung zeigt sich bei vielen Personalberater_innen, wie etwa bei Katja (PB Nr. 2), Lukas (PB. Nr. 10) oder auch Claire (PB Nr. 12). Der Wettbewerbskontext führt zu neuen affektiven Praktiken und zur gleichzeitigen Aktivierung der Stellensuchenden und der Personalberater_innen. Doch eröffnet nicht zuletzt die Restrukturierung des RAV entlang der Ideen von Wirksamkeit, Effizienz und Wettbewerb zugleich Lücken für Widerstand. Denn obwohl insbesondere die Leistungs- und Wettbewerbsorientierung sehr stark in der Managementstrategie des RAV verankert ist, verhalten sich meinen Beobachtungen nach die meisten Personalberater_innen gegenüber den Stellensuchenden empathisch und setzen sich persönlich für ihre *Kandidat_innen* ein. So kommt es durchaus vor, dass

sie sich durch ihre affektive Zuwendung – oder auch wenn sie selbst durch ihre »Kandidat_innen« affiziert werden – über organisationale Vorgaben hinwegsetzen. Dies mag auch wenig überraschen, versucht doch das RAV beispielsweise durch das Pat_innensystem oder die projektbasierten Arbeitsgruppen dieses Solidarisierungspotential und auch kreative Problemlösestrategien für seinen eigenen Nutzen einzuspannen. Darin liegt letztlich auch eine Widerstandsmöglichkeit der Berater_innen gegen ihre Subjektivierung und Ausrichtung am Markt- und Konkurrenzprinzip, denn die durch die affektiven Herrschaftstechniken hervorgebrachten Selbstführungstechniken bergen zwangsläufig in sich die Freiheit, dazu genutzt zu werden, Widerstand zu leisten, um nicht so regiert oder eben um nicht »derart zu affizieren und affiziert zu werden« (Mühlhoff 2018: 475, Herv. i. O.).

So konnte ich trotz diverser Versuche der Instrumentalisierung der affektiv-solidarischen Praxis durch das RAV-Management unterschiedliche Formen des Widerstands im RAV beobachten. Doch zeigt das Beispiel der Personaldelegation der RAV-Berater_innen, wie die institutionalisierten Konfliktarenen zunehmend unter Beschuss geraten und unter den Vorzeichen der neoliberalen Rationalität, die die Affektfähigkeit der arbeitenden Menschen für ihre eigenen Zwecke instrumentalisiert und diese zu marktfähigen Subjekten machen möchte, auch das Konfliktpotential (affektiver) Arbeit verändert wird. Der Trend führt auch im untersuchten RAV zunehmend in Richtung einer »Individualisierung von Arbeitskonflikten« (Böhle 1994). Alltägliche Arbeitskonflikte und Widerstände, die »politics of everyday«, treten mehr und mehr in den Vordergrund. Die meisten widerständigen Praktiken, die ich im RAV angetroffen habe, entsprechen nicht mehr einem totalen Gegen-Verhalten gegen die neoliberalen Subjektivierung und richten sich nicht ausschließlich gegen eine *äußere Obrigkeit*, sondern beruhen ganz wesentlich auf dem Anspruch, die (Macht-)Verhältnisse im RAV mitzugestalten. Die öffentlich Bediensteten steigen auch in ihren Widerständen nicht aus der Selbstoptimierung aus, sondern sie suchen vielmehr im Sinne eines »I would prefer not to« (Melville 1853/2004) den neoliberalen Zumutungen gegenüber wachsam zu sein und sich, wenn dies auch nur bedingt möglich ist, ihnen zu entziehen.

Die Personalberater_innen sind also keineswegs bloß passive Betroffene der neoliberalen Verwaltungsrestrukturierung und der damit zusammenhängenden disziplinierenden Subjektivierung in Richtung eines affektiven und unternehmerischen Selbst. Wie ich an unterschiedlichen Beispielen zeigen konnte, sind sie vielmehr trotz der Versuche des Managements, ihre Solidarität vollumfänglich den Organisationsinteressen zuzuführen, durchaus in der Lage, sich ihrer eigenen Unterwerfung zu widersetzen, und greifen hierzu vereinzelt auch auf kollektive Elemente zurück, um ihrem Gefühl der Missachtung ihrer Leistung und ihrer (Für-)Sorge um sich und die anderen Ausdruck zu verleihen. Die Berater_innen entziehen sich also trotz des Postulats von Effizienz und Autonomie den damit verbundenen Handlungslogiken und unterlaufen in ihren widerständigen Prak-

tiken die »Grenzen von Erlaubtem und Verbotenem« (Jürgens 2009: 271). Wie ich empirisch nachweisen konnte, zeigen sie eine »Widerspenstigkeit gegenüber Zähmungsversuchen« (ebd.) und eine Begrenzung der Subjektivierung zum_zur affektiven Selbstunternehmer_in. Diese Widerständigkeiten werden letzten Endes auch die Regierungs rationalitäten öffentlicher Dienstleistungsarbeit im Feld der Arbeitsverwaltung nicht unberührt lassen. – »Der Widerstand nötigt mit seiner Wirkung die Machtverhältnisse dazu, sich zu verändern« (Foucault 2005h: 916).

Zumindest bis zu einem gewissen Punkt bestätigen die empirischen Ergebnisse meine forschungsleitende Grundannahme, dass Affekte und die affektive Arbeit im öffentlichen Sektor dazu beitragen können, Gemeinschaft zu bilden, Solidarität zwischen den Beschäftigten zu schaffen und dadurch letztendlich auch Veränderungen hervorzubringen. Wir erinnern uns etwa daran, dass Hardt (1999) dies in seiner Beschreibung immaterieller und affektiver Arbeitszusammenhänge und des daraus erwachsenden Widerstandspotentials genau so formuliert hat: »Production has become communicative, affective, de-instrumentalized, and elevated to the level of human relations [...] In the production and reproduction of affects [...] collective subjectivities are produced and sociality is produced – even if those subjectivities and that sociality are directly exploitable by capital« (Hardt 1999: 96). Die affektiven Macht- und Herrschaftsverhältnisse im RAV bleiben also seitens der öffentlich Bediensteten nicht unhinterfragt. Meine Ergebnisse stützen jedenfalls die Annahme, dass der neoliberalen affektiven Herrschaft auch affektiver Widerstand entgegengesetzt werden kann. Jedoch, und dies erachte ich als zentral in der Debatte rund um die Frage nach dem von affektiven Arbeitszusammenhängen ausgehenden ermächtigenden Potential, dürfen die affektiven Bindungskräfte nicht naiv und ausschließlich als Potential für (politische) Solidarität missverstanden werden. Vielmehr müssen Affekte stets auch als Herrschaftsmechanismus begriffen werden – ein Mechanismus, der nicht statisch ist, sondern sich fortlaufend adaptiert und versucht, sich die Widerstandspunkte im Machtnetz funktional anzueignen. Weder gibt es einen »anderen, ersten und letzten Punkt des Widerstands gegen die politische Macht« (Foucault 2004c: 313) noch völlig widerstandslose Macht; es existieren vielmehr eine diskursiv kaum letztgültig zu codierende Dynamik und ein Spektrum von Möglichkeiten des Affizierens und Affiziertwerdens.

9. Fazit, Rückblick und Ausblick: Möglichkeiten und Grenzen einer kritisch-transformativen Perspektive auf (Gefühls-)Arbeit, Macht und Subjektivierung

Ich war bestrebt, Mechanismen der effektiven Macht ausübung zu erfassen; und ich tat es, weil diejenigen, die in sie verwickelt sind, in ihrem Handeln, in ihrem Widerstand und in ihrer Rebellion diesen Machtbeziehungen entkommen können, sie transformieren können, kurz, ihnen nicht mehr unterworfen sein müssen.

(Foucault 1996: 117)

In meiner Untersuchung wird deutlich, dass die in der Einleitung skizzierte Transformation wohlfahrtsstaatlicher Programmatik seit den neunziger Jahren begleitet worden ist von einer ebenso weitreichenden Reorganisation öffentlicher Verwaltungen und sozialer Dienstleistungen. Nach Maßgabe betriebswirtschaftlicher Steuerungsmodelle wurde mit der zweiten Revision des Gesetzes über die obligatorische Arbeitslosenversicherung ein umfassender Modernisierungsprozess und ein Aus- und Umbau der kantonalen Arbeitslosenverwaltung in Gang gesetzt. Seither werden eine höhere Effizienz und Effektivität der öffentlichen Arbeitsvermittlung sowie Bürger_innennähe und Serviceorientiertheit gefordert, was die Arbeitsbedingungen, die Arbeitsanforderungen und Erwartungen an die Beschäftigten grundlegend verändert – kurz: kund_innenorientierte Interaktionsarbeit statt bürokratischer Verwaltungsarbeit.

Doch wurden gemäß dem föderalen System in der Schweiz und der dezentralen Organisation der Arbeitslosenversicherung diese NPM-Reformen in den Kantonen nicht einheitlich umgesetzt, und auch die Strategien der RAV unterscheiden sich bisweilen stark zwischen den Kantonen. Gemein ist jedoch allen kantonalen RAV, dass sie regelmäßig evaluiert werden. Unter dem Label der Wirkungsorientierten Verwaltungsführung (WoV), des Schweizer Pendants zum NPM, sollten die obrigkeitssstaatlichen Bürokratien in wettbewerbsorientierte öffentliche Dienstleistungs-

unternehmen transformiert werden. Dieser Umstand schlägt sich in einer ausgeprägten Evaluationskultur nieder, die sich in der Schweizer Arbeitsmarktpolitik bereits seit der zweiten Hälfte der neunziger Jahre etabliert hat. Formalisiert wurde diese Evaluationskultur dann Anfang der 2000er-Jahre mit dem Wechsel von der Input- zur Outputsteuerung und der Einführung der Leistungsvereinbarung, die den ‚Erfolg‘ der RAV allein an den erzielten Wirkungen bemisst. Zentral für die WoV ist das Ziel der ständigen Effizienzsteigerung der Verwaltungsorganisationen, die in der öffentlichen Arbeitsvermittlung durch die Festlegung zu erfüllender, marktbezogener Kennziffern und durch eine adressatengerechte, personalisierte Beratungspraxis erreicht werden soll.

Die Ergebnisse meiner Studie zeigen, dass dieses leistungsorientierte Verwaltungsmanagement und damit das lokale Benchmarking vorrangig darauf abzielt, die Handlungsfreiheit der RAV-Mitarbeiter_innen in die ‚richtigen‘ Bahnen zu lenken und sie auf die institutionellen Ziele, allen voran auf die Kosteneffizienz der Verwaltungsbehörden, einzuschwören. Unter diesen Vorzeichen werden weniger Abläufe und konkrete Aufgaben vorgezeichnet als vielmehr die Subjektivität und damit auch die Affektfähigkeit der öffentlich Bediensteten zum zentralen Einsatzpunkt managerieller Steuerungsmechanismen gemacht. Im Kontext von NPM und aktivierender Arbeitsmarktpolitik sind öffentlich Bedienstete angehalten, einen messbaren individuellen Beitrag zur Zielerreichung zu leisten und mit speziellen Kommunikationsstrategien und affektiver Zuwendung den Direktiven der privatwirtschaftlichen Kund_innenorientierung nachzukommen. Die Dienstleister_innen agieren daher in einem Spannungsfeld zwischen den betriebswirtschaftlichen Ansprüchen der Organisation, den programmatisch-politischen Verpflichtungen und Vorgaben, den Bedürfnissen und Anforderungen der Stellensuchenden sowie ihrem eigenen Berufsverständnis. Nicht zuletzt durch die Einführung flexibler und befristeter Arbeitsverhältnisse und durch die Organisation der Personalberater_innen in Arbeitsgruppen und Teams haben sich auch die Beschäftigungsverhältnisse verändert. Dies hat wiederum zu einem nachhaltigen Wandel in den Tätigkeiten, im Bezug zur Arbeit sowie in den sozialen Beziehungen am ‚Arbeitsplatz Staat‘ geführt. Im Gegensatz zum Rationalitätsideal des Weber'schen Bürokratiemodells gelten also einst im Bereich des staatlichen Bürokratiesektors als Störfaktor betrachtete Emotionen wie Empathie, Anteilnahme oder Kreativität mittlerweile als wichtige Ressource im Arbeitsprozess und wurden ein integraler Bestandteil der interaktiven (öffentlichen) Dienstleistungsarbeit. Doch zeigen die Managementstrategien und das geforderte Qualifikationsprofil für Personalberater_innen, dass ein Zuviel an diesen *soft skills* unerwünscht ist, die Angestellten ihr Affektvermögen gekonnt und nach den Maßgaben unternehmerischen Denkens im Arbeitsprozess gezielt einzusetzen haben.

In diesem abschließenden Kapitel möchte ich nochmals kurz auf dieses Regieren mit und durch Affekte im Bereich des staatlichen Bürokratiesektors eingehen

und die Bedingungen herausarbeiten, die dazu beitragen, dass diese Affekte nicht unbedingt in eine (funktionale) Selbstregierung und ein Selbstmanagement der öffentlichen Bediensteten münden, sondern als Unmut vielmehr Anstoß für Widerstand gegen die gegenwärtigen neoliberalen Restrukturierungen und die (neuen) Machttechniken sein können. Zudem werde ich die Möglichkeiten und Grenzen der von mir in Anschlag gebrachten mehrdimensionalen »Machttheorie der Gefühle« reflektieren. Hierbei arbeite ich insbesondere methodologische Implikationen meines Vorschlages heraus, das Foucault'sche Gouvernementalitätskonzept für meine empirische Arbeit zu operationalisieren und affekt- und geschlechtertheoretisch zu erweitern. Daran anschließend möchte in einem letzten Punkt einige Schlaglichter auf mögliche Anknüpfungspunkte für weitere geschlechter- und machtkritische Forschungen zu Affekten und Subjektivierungsweisen in gegenwärtigen ökonomischen Transformationsprozessen und zum Wandel von Staatlichkeit werfen.

9.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Im Fokus meiner Untersuchung standen die Frontline-Beschäftigten eines kantonalen RAV und ihre affektiven Antworten auf die neuartigen Organisationsziele und Arbeitsbedingungen, die sich aus einer umfassenden organisationalen Umstrukturierung und der Bestellung des neuen Amtschefs ergaben. Anhand einer affekttheoretischen, gendersensiblen und machtkritischen Analyse des institutionellen Kontexts der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz und der Arbeitspraktiken der RAV-Berater_innen konnte ich zeigen, dass unter den Vorzeichen von Kund_innen- und Serviceorientierung, gepaart mit den vorherrschenden Kosten- und Kontrollüberlegungen in der öffentlichen Arbeitsverwaltung, Affekte und Emotionen in neuer Weise von zentraler Bedeutung sind: Während klassischerweise im direkten Kontakt mit den Arbeitsuchenden der aktive Gefühlseinsatz eine wichtige Rolle spielt, wird im Umgang mit den bürokratischen Regeln und Vorgaben eine affektive Distanzierung notwendig. Die Ergebnisse meiner Untersuchung verdeutlichen allerdings, wie unter diesem neuen Arbeitsregime Affekten und Emotionen auch im öffentlichen Dienst und in der Subjektkonstitution der Dienstleister_innen eine immer zentralere Rolle zukommt und wie sie zu Elementen »einer neuen biopolitischen Regierungsweise, die über Affizierung auf das Leben der Menschen zugreift«, werden (Penz/Sauer 2016: 91). So zeigt das Beispiel der »Auxiliaires«, wie mittlerweile auch im Staatsdienst die Anstellungsverhältnisse immer mehr flexibilisiert und entsichert werden. Diese Deregulierung und Flexibilisierung der Anstellungsverhältnisse trägt wiederum zur spezifischen Affektlage des untersuchten RAV bei und prägt zudem auch die strukturelle Verfasstheit der affektiven Arbeit der öffentlich Bediensteten maßgeblich. Inzwischen bestimmt nicht mehr Arbeitsplatzsicherheit, sondern zunehmend Arbeitsplatzunsicherheit das Arbeitsklima. Es war diese Unsi-

cherheit gegenüber der eigenen Anstellung, die die »Auxiliaires« davon abhielt, sich den Streiks der RAV-Mitarbeiter_innen anzuschließen. Ihre befristeten Arbeitsverträge und die Angst, diese könnten nicht verlängert werden, führten also dazu, dass die unsicher Beschäftigten sich nicht für mehr Beschäftigungssicherheit einsetzen konnten, was die Wirkweise eines Regierens durch Verunsicherung und Angst um den Arbeitsplatz in seiner effektivsten Ausformung deutlich macht. Die (Beschäftigungs-)Unsicherheit kanalisiert das Sicherheitsstreben der »Auxiliaires« hin zur Produktivität und weg vom Kampf für bessere Arbeitsbedingungen und für eine garantierter Arbeitsplatzsicherheit.

Wie ich in meiner Studie verdeutlicht habe, bestehen solche affektiven Machttechniken nicht allein in programmativen Vorgaben. Die unsicheren Beschäftigungsverhältnisse der neu angestellten Personalberater_innen, ein durch das räumlich-architektonische Design des RAV hervorgerufenes Gefühl der steten Beobachtung und Kontrolle oder der RAV-interne und -übergreifende Wettbewerb – solche Machtformen des affektiven Regierens reichen, teils vermittelt über Selbsttechnologien, bis in die Körper der Arbeitskräfte hinein. Dies sind Machttechniken eines »touching state«, eines Staates, der die Menschen berührt und sie als ganze Person fasst, wie Davina Cooper (2011) schreibt. In dieser Gemengelage aus Entbürokratisierung, Einführung von Wettbewerbsmechanismen und Effizienzkriterien sowie organisationaler Umstrukturierung des Betätigungsfeldes der öffentlich Bedienten gewinnen für die Personalberater_innen die affektiven Beziehungen zu den Stellensuchenden, zu ihren Kolleg_innen und zu ihren Vorgesetzten zunehmend an Bedeutung.

Besonders deutlich kommen der mikrodynamische Modus und das Potential affektiver Arbeitszusammenhänge in der Organisationsform der Team- und Gruppenarbeit zum Vorschein. In dem von mir untersuchten RAV sind es nicht mehr die einzelnen Personalberater_innen, sondern vielmehr die Teams bzw. die in Gruppen organisierten Personalberater_innen, die als maßgebliche organisatorische Einheiten fungieren. Die Berater_innen sind in diese Gruppen durch ein breites Spektrum ihrer fachlichen, persönlichen und affektiven Fähigkeiten und Potentiale eingebunden und werden in diesen Gruppenformationen dazu angehalten, die organisationseigenen, kantonalen und nationalen Leistungsziele möglichst gut zu erreichen. Im Bestreben, entsprechend der Ergebnisverantwortung in den regelmäßigen Leistungsmessungen gut abzuschneiden, sind die einzelnen Berater_innen von den Leistungen der anderen Gruppenmitglieder abhängig. In den Gruppen und Teamkonstellationen – seien es nun die Berater_innen-Teams, die dann wiederum zusammengefasst werden zu einzelnen Gruppen mit ihren jeweiligen Gruppenchef_innen, seien es themenspezifische Projektgruppen – entfaltet sich ein »Prozess der relationalen Ko-Konstitution des individuellen Wirkens« (Mühlhoff 2018: 378; Herv. i. O.). In diesem Prozess wird die subtile Regierungstechnik der Team- bzw. Gruppenarbeit deutlich, die dafür sorgt, dass sich möglichst alle

Mitarbeiter_innen produktiv und mit allen ihren Kräften in die Arbeitsprozesse einbringen. Die ›Pat_innen‹, die den neuen Mitarbeiter_innen zur Einarbeitung zur Seite gestellt werden, können als Beispiel für die gezielte Nutzung der affektiven Fähigkeiten und Bindungen der Angestellten durch das RAV gelten. Die routinierten RAV-Berater_innen teilen in diesem Setting quasi auf Augenhöhe ihr Fach- und Verfahrenswissen mit den neuen Mitarbeiter_innen und weisen diese in zentrale organisatorische Abläufe ein. Das RAV spart sich dank dieses internen und informellen Schulungssystems nicht nur kostspielige Aus- und Weiterbildungangebote, sondern stellt auch sicher, dass sich die Berater_innen persönlich und sozial in die Arbeitsstrukturen im RAV einbringen und Verantwortung für sich wie auch für ihre Kolleg_innen übernehmen. Über die interaktive Arbeit mit den Stellensuchenden hinaus erhält dadurch die Arbeit der Personalberater_innen eine soziale Qualität. Die affektiven Bindungen der Angestellten werden, insoweit sie sich in regulier- und einsehbaren Arbeitszusammenhängen formieren, weniger als Gefahr für den Betrieb und als Keim von Kritik und Subversion begriffen, sondern vielmehr als produktivitätssteigernd bewertet. Claudia (PB Nr. 3) bringt sich mit ihrem persönlichen Interesse an digitalen Formaten in die Arbeitsgruppe »HR digital key user« ein. Das Beispiel von Claudia zeigt, wie in derlei Arbeitsformationen die subjekteigenen Interessen und Fähigkeiten zu direkt kapitalisierbaren Ressourcen für die Organisation werden und wie das Regierungsdispositiv des RAV weniger normalisierend wirkt als vielmehr vereinnahmend und fesselnd. Zusätzlich verstärkt wird diese wesentlich im Register der Affizierungsverhältnisse operierende Machtkonstellation durch die Praxis der regelmäßigen Performance-Messung. Meine Analyse der Interviews zeigt, dass diese Praxis weniger darauf abzielt, die individuellen Fähigkeiten und Schwächen der Berater_innen freizulegen. Sie dient vielmehr dazu, die Berater_innen zur Selbstreflexion anzuregen und zu noch besseren Leistungen anzuregen. Diese Evaluierungen greifen folglich *in situ* in das Wirken der Berater_innen ein und treiben diese, der Subjektfigur des unternehmerischen Selbst entsprechend, zur fortwährender Selbstoptimierung an. Der eigentliche Gegenstand dieser Leistungsmessung ist nicht der die individuelle Berater_in allein, sondern wie er oder sie in Relation zu den anderen Berater_innen steht und sich für die Anliegen der Gruppe bzw. des Teams einsetzt und verfügbar macht. Die subjektiven affektiven *skills* der Berater_innen können in diesen Konstellationen fast vollumfänglich den kapitalistischen Verwertungsinteressen zugeführt werden.

Die Regierungstechnologien im RAV schaffen Anreizstrukturen und stellen überwiegend lose Rahmenbedingungen und Möglichkeitshorizonte für die Bediensteten bereit, damit sie ihr unternehmerisches Handeln entfalten können. Der neoliberalen Gouvernementalität entsprechend, setzen diese Regierungstechnologien an der Freiheit und Selbstverantwortung wie auch am Fähigkeits- und Motivationspotential der Mitarbeiter_innen sowie an ihrem Wunsch, sich aktiv in

Organisationsprozesse einzubringen, an. Jedoch zeigt die machtkritische Analyse meines Fallbeispiels deutlich, dass Zwang und Repression aus der »Führung der Führungen« nicht vollständig verschwunden sind. Die affektive Regierungstechnik eines Regierens durch Verunsicherung und Angst tritt im untersuchten RAV deutlich hervor. So wird insbesondere der neue Amtsleiter von den Berater_innen als autoritär und direktiv wahrgenommen. Die durch ihn eingeführten Kontrollen der Krankenstände, die Vorschriften zur Bürogestaltung, die von Misstrauen und mangelnder Wertschätzung geprägte Atmosphäre im RAV sowie sein Auftreten gegenüber mir als Forscherin bestätigen diese Einschätzung.

Im Feld aktivierender Arbeitsmarktpolitik institutionalisiert öffentliche Dienstleistungserbringung affektive Machttechniken, die die RAV-Berater_innen neuen Formen und Erfordernissen der Organisation des Arbeitens und des (Zusammen-)Lebens unterwerfen. Doch, und dies ist ein weiterer zentraler Aspekt dieses affektiven Regierens, bilden Affekte als Regierungstechnik und als Modus der Subjektformierung auch die Grundlage möglicher Widerständigkeiten des »Nicht-auf-diese-Weise-regiert-werden-Wollens« (Foucault 1992) und somit auch des ›Nicht-so-affiziert-werden-Wollens‹. Eine zentrale Erkenntnis meiner Analyse ist die, dass die Affekte und das affektive Vermögen der Bediensteten nicht gänzlich von der Organisation vereinnahmt und kommodifiziert werden. Die RAV-Berater_innen können die durch die Organisation angestrebte »Intensivierung der ökonomischen Selbstverwertung« (Rothe 2011: 398) auch begrenzen. Meine Untersuchung zeigt, dass die öffentlich Bediensteten auch nach der kollektiven Mobilisierung weiterhin nach Sollbruchstellen suchen. Um die Arbeitsbedingungen im RAV zu verbessern und für mehr Selbstbestimmung in ihrer Arbeit einzutreten, betreiben sie einen Arbeitskampf »im Kleinen«. Anders als kollektive und offene Formen des Widerstands fordern die untersuchten Widerstandspraktiken die bestehenden Machtverhältnisse im RAV weniger stark heraus. Die Ergebnisse zeigen zudem, dass in den affektiven Arbeitszusammenhängen das Zugehörigkeits- und Gemeinschaftsgefühl der Berater_innen gestärkt wird und daraus durchaus widerständiges Potential erwachsen kann. Mag dieses auch oftmals versteckt und individuell sein, so hält es trotzdem die Möglichkeit eines alternativen Selbstverhältnisses bereit, das die hegemoniale Subjektivierungsweise des affektiven Selbstunternehmens infrage stellt und zu transformieren sucht. Im Sinne Foucaults kommt den Berater_innen in diesen affektiven und vergeschlechtlichen Subjektivierungsprozessen somit die Rolle einer kritischen Instanz zu, die sich zu den organisationalen Anforderungen und Zumutungen ins Verhältnis setzt und sich gegenüber den Zugriffen auf ihr (affektives) Arbeitsvermögen abzugrenzen versucht.

Die affektiven Verbindungen und solidarischen Beziehungen im RAV bergen demnach das Potential, Gruppengrenzen zu verschieben. Diese Gruppengrenzen, so zeigt meine genderorientierte Forschung, werden auch durch vergeschlechtlichte Faktoren und Zuschreibungen bestimmt. Widerständigkeit lässt sich folglich

auch in den von den Berater_innen angewandten affektiven Strategien des *doing* und *undoing* von Weiblichkeit und Männlichkeit im Sinne eines Sich-Abgrenzens von vergeschlechtlichten Zuschreibungen und Erwartungen ausmachen – Praktiken, die die bestehende Geschlechterordnung immer wieder herausfordern. Geschlechterverhältnisse und Geschlechterrollen bilden eine entscheidende Strukturgröße dieser im Affektiven wirksamen Form von Gouvernementalität und ihrer spezifischen Interaktionsdynamiken. Denn die Geschlechterordnung ist immer auch affektiv strukturiert bzw. bestimmte Geschlechterbilder und -normen gehen mit spezifischen affektbezogenen Vorstellungen einher.

In meiner Untersuchung öffentlicher Dienstleistungsarbeit konnte ich herausarbeiten, wie das historisch im (häuslichen) Privatbereich verortete und im (öffentlichen) Bereich der Erwerbsarbeit unerwünschte Gefühlsmanagement von Frauen zu einer Schlüsselkompetenz in der modernen Arbeitsverwaltung und zum zentralen Einsatzpunkt von Personalführungsstrategien im öffentlichen Sektor wird. Hinzu kommt, dass diese affektiven Kompetenzen nun auch den männlichen Bediensteten abverlangt werden. Dies hat zur Folge, dass die über lange Zeit bestehende enge Verbindung von Männlichkeit mit nüchterner Rationalität und Weiblichkeit mit Emotionalität zur Disposition steht, wodurch es zu Verschiebungen in der Geschlechterordnung kommt. Mit Blick auf die affektive Arbeit der Beschäftigten und auf die affektiven Arbeitsanforderungen im RAV ist eines der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit, dass diese verstärkte Indienstnahme von traditionell mit Weiblichkeit in Verbindung gebrachten Affekten wie etwa Empathie, Fürsorge oder Geduld nicht zu einer größeren Geschlechtergerechtigkeit oder zu einer Feminisierung des bürokratischen Sektors führt. Vielmehr lässt sich in dieser »Rationalisierung der Gefühlsarbeit« (Rastetter 2008: 134) – also dem Einsatz von Gefühlen zu ökonomischen Zwecken – eine Maskulinisierung von Affekten feststellen.

Die Analyse der Geschlechterverhältnisse und der Gleichstellungspolitiken in der Bundes- als auch in der Kantonsverwaltung weist in eine ähnliche Richtung: Zwar werden vermehrt frauenpolitische Themen in der Personalpolitik des öffentlichen Dienstes berücksichtigt, und auch der rechtliche Status von erwerbstätigen Frauen in der Bundes- und Kantonsverwaltung wurde verbessert. Doch zeigt meine Analyse im Bereich der öffentlichen Arbeitsvermittlung, dass es falsch wäre, von einem *de-gendering* des staatlichen Sektors auszugehen oder etwa den hohen Frauenanteil an der RAV-Belegschaft (und auch in weiteren Teilen des Staatsdiensts) mit einer »Feminisierung« der ehemals männlichen Verwaltungsarbeit gleichzusetzen. Es handelt sich bei den durch die Verbetriebswirtschaftlichung des öffentlichen Sektors induzierten Veränderungen der gegenwärtigen Geschlechterordnung weniger um eine Verschiebung als um eine Neukonfiguration »altbekannter Strukturmuster« (Funder/May 2014: 207). Die tradierte geschlechtsspezifische Arbeitsteilung besteht bei der im Fokus meiner Untersuchung stehenden kantonalen Arbeitsverwaltung trotz einiger geschlechterrelevanter Veränderungen weitgehend fort.

Diese »altbekannten Muster« sind allerdings, wie etwa das Beispiel des GIG oder auch das der kantonalen Gleichstellungssprogramme zeigt, aufgrund der »Egalitätsmythen« (Funder/Dörhöfer/Rauche 2006: 36) und der »Gleichstellungsfassaden« (Apelt/Dittmer/Mangold 2005: 127) schwer erkennbar.

9.2 Affektive Gouvernementalität und ihre Operationalisierung – Herausforderungen, Erkenntnisgewinn und Anknüpfungspunkte

Das Foucault'sche Gouvernementalitätskonzept leitet meine praxeologisch angelegte Diskursanalyse an und machte es mir möglich, die Regierung öffentlicher Dienstleistungsarbeit nicht nur auf der Ebene der staatlichen und betrieblichen Regulierungsmechanismen zu untersuchen, sondern diese auch in einen Zusammenhang mit den Praktiken (der Selbstführung) der Staatsangestellten im direkten Kontakt mit den Büger_innen, also den Praktiken der *street-level bureaucrats* zu bringen. Die Mehrdimensionalität diskursiver Ordnung spiegelt sich in meinem Untersuchungsdesign wider, wobei ich in der Analyse der (affektiven) Regierungs-techniken im Modus ihres Praxisvollzugs neben der Wissens- und Affektordnung auch die institutionelle sowie die körper- und objektbezogene Ordnung des kantonalen RAV in den Blick genommen habe. Die affekttheoretische Erweiterung meiner Analyse moderner Erwerbsarbeitsverhältnisse unterstreicht dabei den Wandel von (Dienstleistungs-)Arbeit im Neoliberalismus und macht die geschlechterkritischen Überlegungen zur neuen neoliberalen Regulierung der Arbeitsprozesse, wie ich sie exemplarisch am Fallbeispiel des kantonalen RAV angestellt habe, überhaupt erst möglich.

Mit dem Fokus auf die Praktiken der Beschäftigten an der *frontline* der öffentlichen Arbeitsvermittlung tragen die erzielten Forschungsergebnisse dazu bei, die Dynamiken des Ein- und Ausschlusses, die durch die Subjektivierungsanforderungen im (gewandelten) öffentlichen Dienst entstehen, besser zu verstehen. Hierbei ist es besonders die affekttheoretische Erweiterung, die eine empirische Annäherung an die Gestalt von Subjektivierung und Widerstand im Kontext moderner Dienstleistungserbringung erst ermöglicht. So zeigt nicht zuletzt meine Analyse der widerständigen Praktiken, wie stark die Subjektivierungsprozesse im RAV trotz des hochgradig von Konkurrenz und Wettbewerb durchzogenen Untersuchungsfelds von Solidarisierungsmomenten und dem Gefühl der Verbundenheit bestimmt sind. Überdies birgt die eingenommene Affektperspektive auch das Potential, die Spezifität von Widerstand im Neoliberalismus besser analysieren zu können, um etwa den Bedeutungsverlust kollektiver Mobilisierung und gewerkschaftlich getragener Arbeitskämpfe nicht zu verwechseln mit einer generellen Abnahme von Arbeitskonflikten und Widerständigkeiten im modernen Dienstleistungsprozess. Im Sinne einer »Freiheit der Affekte«, so wurde deutlich, schafft gerade die affektive Arbeit der

Berater_innen die Grundlage der Konstitution von Gemeinschaften und kollektiver Subjektivitäten im RAV. Gestützt auf meine Ergebnisse plädiere ich jedoch für eine differenzierte Betrachtung dieser Ökonomie der Gefühle. Aus dieser Perspektive unterliegen also weder die Affektfähigkeit und die Affekte der Berater_innen einer bloßen Verwertung und Kommodifizierung durch das RAV, noch generiert die affektive Arbeit der Berater_innen unweigerlich ein emanzipatorisches Potential. Stattdessen kann die Affektperspektive dabei helfen, gegenwärtige Transformationsprozesse von (Erwerbs-)Arbeit und Staatlichkeit besser zu verstehen und auch deren veränderte herrschaftliche Wirkmächtigkeit zu problematisieren.

Der Fokus auf das Lebendige im Sinne des Affektvermögens der Bediensteten und damit auf jenen Aspekt neoliberaler Erwerbsarbeitsverhältnisse, der eben nicht unmittelbar und vollständig unter den Unternehmenszweck subsumierbar ist, eröffnete meiner Untersuchung eine gendersensible Perspektive auf ermächtigende Aspekte und Autonomiespielräume in der öffentlichen Dienstleistungsarbeit. Eine solche Perspektive fehlt in den deutschsprachigen sozialwissenschaftlichen Auseinandersetzungen mit Subjektivierungsprozessen im Kontext des neoliberalen Wandels von Arbeit und Staatlichkeit. Jedoch stellte mich die empirische Umsetzung meiner Subjektivierungsforschung in Gestalt einer affekttheoretischen und gendersensiblen Gouvernementalitätsforschung wiederholt vor forschungspraktische und intellektuelle Herausforderungen. Diese Schwierigkeiten waren hauptsächlich dem Umstand geschuldet, dass ich die Machtwirkungen der im Feld des staatlichen Verwaltungssektors wirksamen (affektiven) Regierungstechnologien auf drei zusammenhängenden Untersuchungsebenen herausgearbeitet habe, um dadurch meine Untersuchung gesellschaftstheoretisch breit zu verankern. Ich wollte eben nicht ausschließlich, wie es den Gouvernementalitätsstudien immer wieder angelastet wird, die Programmebene mit der subjektiven Selbstführung der Subjekte, also die Fremd- mit der Selbstführung der Personalberater_innen gleichsetzen. Ganz im Gegenteil. Durch die erkenntnisleitende Fragestellung nach den individuellen Aneignungsweisen der Regierungsprogrammatik durch die Staatsangestellten und damit nach ihrer Handlungsfähigkeit und Widerständigkeit wollte ich den Kämpfen, Konflikten und Auseinandersetzungen im Prozess der Programmaneignung durch die *street-level bureaucrats* Aufmerksamkeit schenken. Mein zentrales Interesse galt also ihren je konkreten Aneignungsweisen und Gegenentwürfen zu den subjektivierenden Dispositiven und Diskursen von aktivierender Arbeitsmarktpolitik und NPM.

Im angewandten Mehrebenenansatz entlang der Achsen der Regierungsrationonalitäten, der (Wissens-)Ordnung und der Praktiken und Selbstverhältnisse sehe ich indes auch einen zentralen methodologischen Beitrag zur empirischen Wendung des Gouvernementalitätskonzepts: In diesem Ansatz habe ich die Analyse von affektiv- vergeschlechtlichten Machtmechanismen und Herrschaftstechniken öffentlicher Dienstleistungsarbeit mit der Frage nach der Subjektivierung der in

der Schweizer Arbeitsverwaltung tätigen Personalberater_innen verknüpft. Da die zu analysierende Fragestellung explizit auf Machtbeziehungen und Aushandlungsprozesse auf dem *street level* aktivierender Arbeitsmarktpolitik und damit auf die Selbstkonstitution und auf die Selbstregierung der Arbeitskräfte abzielte, war mein Vorgehen nicht darauf angelegt, alle Achsen gleichrangig zu behandeln. Mein Anliegen war, die Verbindungen zwischen den Achsen herauszuarbeiten und zu zeigen, wie diese zusammenhängen, ineinanderspielen und in Widerspruch geraten. Auf diese Weise konnte ich Rückschlüsse auf die polymorphe Struktur von Machtbeziehungen affektiver Staatlichkeit ziehen. Durch die Verbindung der drei Analyseachsen mit den drei Analysedimensionen ›Macht‹, ›Affekt‹ und ›Geschlecht‹ war es mir möglich, deutlich zu machen, wie kapitalistische Macht und neoliberaler Regieren affektiv strukturiert sind, wie die gegenwärtige Gouvernementalität vergeschlechtlicht wirkt und wie Widerstand in neoliberal verfassten Erwerbsarbeitsverhältnissen möglich ist.

Zusätzlich zu den durch die gleichzeitige Analyse unterschiedlicher Gegebenstandsebenen hervorgerufenen intellektuellen und forschungspraktischen Schwierigkeiten stand ich bei der Umsetzung dieser Arbeit immer wieder vor methodischen Herausforderungen, wobei die Frage nach dem Potential und den Grenzen einer empirischen Affektforschung in ganz unterschiedlichen Phasen meines Forschungsprozesses relevant wurde. In Abweichung von ›klassischen‹ Methoden der qualitativen Sozialforschung habe ich in meiner fokussierten Ethnographie den Versuch unternommen, auch meinen eigenen Körper als Erhebungsinstrument einzusetzen, um so mein affektives Involviertsein als Forscherin im Forschungsprozess und meine Wahrnehmung der affektiven Atmosphäre des RAV zu reflektieren. Diese methodische Wendung der affekttheoretischen Erweiterung meines Forschungsprogramms leistet einen wichtigen Beitrag zur Entwicklung einer affektiven Methodologie und bietet interessante Anschlussstellen für weitere empirische Forschung zu Gefühlen, Emotionen und Affekten aus einer sozialwissenschaftlichen Perspektive. Zahlreiche Fragen, die weiterer Forschung zur Thematik bedürfen, stellen sich auch im Zusammenhang mit den künftigen Umstrukturierungsprozessen der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz, deren Bedeutung(en) für den beruflichen Arbeitsprozess in den RAV und den Reaktionen an der *frontline*. Abschließend möchte ich auf diese und weitere Forschungsdesiderate kurz eingehen und vereinzelte Schlaglichter auf mögliche Anknüpfungspunkte für weitere Forschung werfen.

9.3 Forschungsdesiderate und Ausblicke

Gut zwanzig Jahre nach der Lancierung des Forschungsprogramms des SECO zur aktivierenden Arbeitsmarktpolitik verrät ein Blick in das Forschungskonzept der gegenwärtig laufenden Evaluierungswelle, dass nun auch das SECO die Beratungsgespräche in den RAV und damit die Praktiken der Personalberater_innen verstärkt in den Fokus seiner Forschung rückt. Unter dem Projekttitel »Optimierung RAV-Beratung« möchte das SECO in zwei Feldstudien die Gespräche zwischen den Personalberater_innen und den beim RAV gemeldeten Stellensuchenden in den Blick nehmen und Strategien zur Verbesserung der Beratungsleistung entwickeln. Einst als »rein administrative Tätigkeiten« (Gasser/Röthlisberger 2020: 23) und somit als »wissenschaftlich uninteressant« (ebd.) abgetan, rücken die Gespräche zwischen den RAV-Berater_innen und den Stellensuchenden in das Interesse des SECO. Es scheint ganz so, als ob die Ressource ›Mensch‹ nun auch von ›oberster Stelle‹ der Schweizer Arbeitsmarktpolitik als zentraler Wirkfaktor entdeckt worden sei. Es überrascht jedoch kaum, dass sich die angestrebte Verbesserung, abgesehen von einer geplanten Reduktion des Zeitdrucks durch neue Digitalisierungsstrategien, nicht etwa auf die Beschäftigungsbedingungen in den RAV, sondern einzig und allein auf die Effizienz der Beratungsstrategien der Personalberater_innen fokussiert. Schon im Vorfeld der Feldversuche macht das SECO drei entscheidende Faktoren für eine erfolgreiche und damit im Sinne des Wirkungsziels der »schnellen Wiedereingliederung« effiziente Beratung aus: Einerseits sieht das SECO eine »klare Prozessführung«, womit eine deutlich strukturierte und verständlich vermittelte Beratung gemeint ist, die die Selbstwirksamkeit der ›Kund_innen‹ stärken soll, als Erfolgsfaktor. Zudem sei auch eine »kooperative Begleitung« der Stellensuchenden als Hilfe zur Selbsthilfe eine wichtige Beratungskompetenz. Überdies nennt das SECO die Strategie, die »Ressourcen [der Stellensuchenden] zu aktivieren« und ihnen Wertschätzung entgegenzubringen, als weitere Dimension einer gelungenen Beratung. Basierend auf der Strategie »Ressourcen aktivieren« werden die Berater_innen dazu angehalten, das Selbstvertrauen der Stellensuchenden zu stärken und ihren Optimismus zu erhöhen (ebd.: 24). In die Feldversuche eingebundene RAV-interne Schulungen sollen diese Beratungskompetenzen erarbeiten und stärken.

Dieser kurzer Blick auf die geplanten Forschungsvorhaben des SECO bestätigt die Ausgangsthese meiner Untersuchung, dass nun auch im öffentlichen Dienst die Affektfähigkeit der Beschäftigten immer mehr zum Wettbewerbsvorteil avanciert. Neu ist jedoch, dass das SECO nun die affektive Arbeit der in den RAV tätigen Personalberater_innen explizit in Verbindung mit einer größeren Beratungseffizienz, das heißt schnellerer Wiedereingliederung der Stellensuchenden bringt und auch maßgeschneiderte Schulungen für die Förderung eben dieser Affektfähigkeit entwickeln möchte. Wo zuvor überwiegend komplexe ökonometrische

Modelle das Gelingen oder eben das Versagen der arbeitsmarktpolitischen Instrumente erklären sollten, sind nun die RAV-Berater_innen und ihre persönlichen Eigenschaften zum Forschungsgegenstand des SECO geworden.

Gleichzeitig schreitet die Deregulierung und Entsicherung der Beschäftigungsverhältnisse in den RAV weiter fort, während man vergebens nach politischen Strategien zur Verbesserung der Personalpolitik in der öffentlichen Verwaltung sucht. Im untersuchten RAV konnte die Personaldelegation auch nach Abschluss meiner Datenerhebung die Entfristung der Arbeitsverträge der »Auxiliaires« nicht durchsetzen. Zusätzlichen Druck auf die RAV-Berater_innen löste eine im Frühjahr 2017 vorgesehene Einführung individueller Leistungswerte, festgehalten in einer verbindlichen »Einzelvereinbarung«, aus. Diese und weitere Change-Prozesse in der staatlichen Arbeitsverwaltung bieten interessante Anknüpfungspunkte für machtkritische Forschungsvorhaben, die stärker, als ich es in meiner Untersuchung getan habe, etwa die makrostrukturelle Dimension eines Regierens durch und mit Gefühlen in den Blick nehmen. Überdies wären in Hinsicht auf eine weitere Verallgemeinerbarkeit und eine Vertiefung der Ergebnisse Forschungsprojekte denkbar, die ein größeres Sample einbeziehen oder vergleichend arbeiten. Eine vergleichende Perspektive würde sich auch deshalb anbieten, weil der Gestaltungsspielraum der Kantone im Feld der öffentlichen Arbeitsmarktpolitik stark variiert und es bisweilen große Unterschiede in der strategischen Ausrichtung und den Beratungskonzepten zwischen den RAV gibt. Affekttheoretische und gendersensible Untersuchungen der Arbeitspraktiken der Personalberater_innen in unterschiedlichen RAV, die die organisationalen Begebenheiten mitberücksichtigen, stehen jedoch bislang noch aus.

Mit Blick auf die kantonale wie auch die nationale Geschlechterpolitik und die Frage nach den Möglichkeiten und Grenzen staatlich-institutionalizierter Geschlechterpolitik wäre überdies eine tiefergehende Analyse der bestehenden gleichstellungspolitischen Instrumente und Strukturen sinnvoll; eine Analyse, die auch das Potential der Institutionalisierung feministischen Handelns kritisch hinterfragt. Denn wie die Beispiele der geforderten Frauenquote im oberen Lohnsegment der öffentlichen Verwaltung und in den Aufsichtsräten sowie der Umsetzung des kantonalen Aktionsplans zur »Förderung der Geschlechtergleichheit in der Kantonsverwaltung« (s. Punkt 8.1.4) zeigen, wirken staatliche *policies* wie geschlechtsselektive Filter. Eine Analyse dieser »Filter« könnte sich der Frage widmen, inwiefern die etablierten Frauen- und Geschlechterpolitiken durch Austeritätspolitiken und neoliberalen Paradigmen zunehmend unter Beschuss geraten bzw. zu »Sonderthemen« herabgestuft werden.

Unter Verweis auf die Frage nach dem Auftreten und der Form von Widerstand gegen die gubernementalen Programme moderner Dienstleistungsarbeit könnten darüber hinaus auch Gewerkschaftsstrategien zum Forschungsgegenstand werden. Denn wie ich zeigen konnte, kann durch die Mobilisierung von Affekten

für kapitalistische Verwertungsinteressen auch ein Überschuss entstehen, der zu Solidaritätseffekten führt. Wie das Beispiel der Streikaktionen der RAV-Angestellten zeigt, kann daher die affektive Subjektivierung der Arbeitskräfte durchaus Chancen für gewerkschaftlich getragene Interventionen bereithalten. Untersuchungen könnten etwa an die Frage anknüpfen, wie sich Gewerkschaften nun am besten auf die affektiven Alltagskonflikte und Mikro-Widerstände einstellen, die die traditionellen Arbeitskonflikte mehr und mehr ablösen. Forschungsleitend könnten in diesem Zusammenhang Fragen nach den Strategien sein, die die Gewerkschaften entwickeln, um die neoliberale Zurichtung der Arbeitskräfte zu »unternehmerischen Gefühlsarbeiter_innen« zur Basis für ihr Handeln zu machen. Hierbei stellen sich auch Fragen nach den methodischen Zugängen zur Erforschung der affektiven und vergeschlechtlichten Dimensionen individueller Widerstandspraktiken bis hin zu kollektiven Mobilisierungsprozessen. Hier bieten sich interessante Anknüpfungspunkte für weitere Forschungsarbeiten an, die, gleich meiner Untersuchung, das widerständige Potential affektiver Arbeit im Fokus haben. Denn wie meine Ergebnisse zu den widerständigen Praktiken der öffentlich Bediensteten gezeigt haben, bleibt der emanzipatorische Aspekt affektiver Arbeitszusammenhänge ambivalent. So konnte ich zum Zeitpunkt meiner Untersuchung keinen kollektiven Widerstand beobachten, der aus den solidarischen Netzwerken und aus der (Für-)Sorge der Berater_innen füreinander erwächst. Die Schilderungen von Andrea und Dominique zur Arbeit der gewerkschaftlich getragenen Personaldelegation und ihren Mobilisierungsanstrengungen lassen jedoch offen, *ob das versunkene Krokodil doch noch einmal aus der Tiefe auftaucht und Jagd auf die Büffel aufnimmt.*

Bibliographie

- Abu-Lughod, Lila/Lutz, Catherine A. (2009): Emotion, Discourse, and the Politics of Everyday Life. In: Harding, Jennifer/Pribram, Deidre E. (Hg.): *Emotions. A Cultural Studies Reader*. London/New York: Routledge, 100–112.
- Acker, Joan (1990): Hierarchies, Jobs, Bodies: A Theory of Gendered Organizations. In: *Gender & Society*, 4(1), 139–158.
- Acker, Joan (1992): Gendering Organization Theory. In: Mills, Albert J./Tancred, Peta (Hg.): *Gendering Organizational Analysis*. London: Newbury Park, 248–260.
- Acker, Joan (2000): Gendered Contradiction in Organization Equity Projects. In: *Organization*, 7(4), 625–632.
- Ackroyd, Stephen/Huges, John (1992): *Data Collection in Context*. Harlow: Longman.
- Addison, Michelle (2017): Overcoming Arlie Hochschild's concepts of the ›real and ›false‹ self by drawing on Pierre Bourdieu's concept of habitus. In: *Emotion, Space and Society*, 13, 9–15.
- Ahmed, Sara (2004): *The Cultural Politics of Emotion*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Ahmed, Sara (2010a): Happy Objects. In: Greg, Melissa/Seigworth, Gregory J. (Hg.): *The Affect Theory Reader*. Durham/London: Duke University Press, 29–51.
- Ahmed, Sara (2010b): *The Promise of Happiness*. Durham: Duke University Press.
- Ahmed, Sara (2014): Kollektive Gefühle oder die Eindrücke, die andere hinterlassen. In: Baier, Angelika/Binswanger, Chrsta/Häberlein, Jana/Nay, Yv. E./Zimmermann, Andrea (Hg.): *Affekt und Geschlecht. Eine einführende Anthologie*. Wien: Zaglossus, 183–214.
- Altvater, Elmar/Mahnkopf, Birgit (1996): *Grenzen der Globalisierung. Ökonomie, Ökologie und Politik in der Weltgesellschaft*. Münster: Westfälisches Dampfboot.
- Amann, Klaus/Hirschauer, Stefan (1997): Die Befremdung der eigenen Kultur. Ein Programm. In: Dies. (Hg.): *Die Befremdung der eigenen Kultur*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 7–52.
- Ames, Anne (2008): Arbeitssituation und Rollenverständnis der persönlichen Ansprechpartner/-innen nach § 14 SGB II. Hans-Böckler-Stiftung: Düsseldorf.

- Anderson, Ben (2009): Affective Atmospheres. In: *Emotions, Space and Society*, 2, 77–81.
- Anderson, Ben (2016): Neoliberal Affects. In: *Progress in Human Geography*, 40(6), 734–753.
- Anderson, Rosie (2018): The Sentimental Civil Servant. In: Jupp, Eleanor/Pykett, Jessica/Smith Fiona M. (Hg.): *Emotional States: Sites and Spaces of Affective Governance*. London: Routledge, 85–98.
- Andresen, Sünne (2003): Moderne Organisationen als Institutionen der Vergeschlechtlichung: Organisations- und gendertheoretische Grundlagen. In: Andresen, Sünne/Dölling, Irene/Kimmerl, Christoph (Hg.): *Verwaltungmodernisierung als soziale Praxis. Geschlechter-Wissen und Organisationsverständnis von Reformakteuren*. Opladen: Leske + Budrich, 33–60.
- Angermüller, Johannes (2010): Widerspenstiger Sinn. Skizze eines diskursanalytischen Forschungsprogramms nach dem Strukturalismus. In: Angermüller, Johannes/Dyk, Silke van (Hg.): *Diskursanalyse meets Gouvernementalitätsforschung. Perspektiven auf das Verhältnis von Subjekt, Sprache, Macht und Wissen*. Frankfurt a.M./New York: Campus, 71–100.
- Apelt, Maja/Dittmer, Cordula/Mangold, Anne (2005): Die Bundeswehr auf dem Weg zur Gleichstellung der Geschlechter? In: Ahrens, Jens-Rainer/Apelt, Maja/Bender, Christiane (Hg.): *Frauen im Militär. Empirische Befunde und Perspektiven zur Integration von Frauen in die Streitkräfte*. Wiesbaden: Springer, 108–131.
- Arbeitsmarktbeobachtung Ostschweiz, Aargau, Zug und Zürich (AMOSA) (2019): Beratungspraxis der RAV – Strategien und Herausforderungen. Zürich: AMOSA.
- Armingeon, Klaus/Beyeler, Michelle (2004): Little contention: Switzerland and the OECD. In: Dies. (Hg.): *The OECD and European Welfare States*, Cheltenham: Edward Elgar, 139–152.
- Ashkanasy, Neal M./Härtel, Charmine E.J./Zerbe, Wilfried J. (2000): *Emotions in the Workplace. Research, Theory and Practice*. Westport/London: Quorum Books.
- Ashkanasy, Neal M./Härtel, Charmine E.J./Zerbe, Wilfried J. (2005): Overview: The Effect of Affect in Organizational Settings. In: Dies. (Hg.): *Research in Emotions in Organizations: The Effect of Affect in Organizational Settings*. Oxford: Elsevier JAI, xiii-xix.
- Atzmüller, Roland/Herman Christoph (2004): Liberalisierung öffentlicher Dienstleistung in der EU und Österreich. Zur Zukunft öffentlicher Dienstleistungen. Nr. 2. Wien: Arbeiterkammer.
- Aulenbacher, Brigitte (2007): Vom fordistischen Wohlfahrts- zum neoliberalen Wettbewerbsstaat: Bewegungen im gesellschaftlichen Gefüge und in den Verhältnissen von Klasse, Geschlecht und Ethnie. In: Klinger, Cornelia/Knapp, Gud-

- run-Axeli/Sauer, Birgit (Hg.): Achsen der Ungleichheit: zum Verhältnis von Klasse, Geschlecht und Ethnizität. Frankfurt a.M.: Campus, 42–55.
- Aulenbacher, Brigitte/Fleig, Anne/Riegraf, Brigitte (2010): Organisation, Geschlecht, soziale Ungleichheiten. In: *Feministische Studien*, 28(1).
- Baines, Donna (2011): Resistance as emotional work: the Australian and Canadian non-profit social services. In: *Industrial Relations Journal*, 42(2), 139–156.
- Bargetz, Brigitte (2013): Markt der Gefühle, Macht der Gefühle. Konturen eines emotionstheoretischen Machtverständnisses. In: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, 38(2) (Themenheft: Kommodifizierung von Gefühlen und Gefühlsarbeit), 203–220.
- Bargetz, Brigitte (2014): Jenseits emotionaler Eindeutigkeit. Überlegungen zu einer politischen Grammatik der Gefühle. In: Angelika Baier/Binswanger, Christa/Häberlein, Jana (Hg.): *Affekte und Geschlecht. Eine Einführende Anthropologie*, Wien: Zaglossus, 117–136.
- Bargetz, Brigitte/Sauer, Birgit (2010): Politik, Emotionen und die Transformation des Politischen. Eine feministisch-machtkritische Perspektive. In: *Österreichische Zeitschrift für Politikwissenschaft* (ÖZP), 39(2), 141–155.
- Bargetz, Brigitte/Sauer, Birgit (2015): Der affective turn: das Gefühlsdispositiv und die Trennung von öffentlich und privat. In: *Femina Politica – Zeitschrift für feministische Politikwissenschaft*, 24(1), 93–102.
- Bargetz, Brigitte/Ludwig, Gundula/Sauer, Brigit (2015): Gouvernementalität und Geschlecht. Politische Theorien im Anschluss an Michel Foucault – Eine Einleitung. In: Dies. (Hg.): *Gouvernementalität und Geschlecht. Politische Theorien im Anschluss an Michel Foucault*. Frankfurt a.M./New York: Campus Verlag, 7–31.
- Barry, Andrew/Osborne, Thomas/Rose, Nikolas (1996): *Foucault and Political Reason. Liberalism, Neo-Liberalism and Rationalities of Government*. London: The University of Chicago Press.
- Bauer, Tobias/Baumann, Beat/Künzli, Kilian (1999): Evaluation der Regelung des Zwischenverdienstes in der Schweiz. SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik, Nr. 01. Bern.
- Beck, Ulrich (1999): Die Zukunft der Arbeit oder Die Politische Ökonomie der Unsicherheit. In: *Berliner Journal für Soziologie*, 9(4), 467–478.
- Behncke, Stefanie/Fröhlich, Markus/Lechner, Michael (2010): A Caseworker like me – Does the similarity between the unemployed and their caseworkers increase job placements? In: *The Economic Journal*, 120, 1430–1459.
- Behrend, Olaf (2007): »...das geht zu Lasten eigener Emotionalität« – Instrumente zur Kundensteuerung in Arbeitsverwaltungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern. In: Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Behrend, Olaf/Sondermann, Ariadne (Hg.): *Fallverstehen und Deutungsmacht: Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten*. Opladen: Barbara Budrich, 97–117.

- Behrend, Olaf (2013): Zu aktivierenden Gefühlspraktiken und -semantiken von Mitarbeiter_innen deutscher Arbeitsämter. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie, 38(2) (Themenheft: Kommodifizierung von Gefühlen und Gefühlsarbeit), 149–165.
- Behrend, Olaf/Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Sondermann, Ariadne/Hirseland, Andreas (2006): Reform der Arbeitsverwaltung: Im Schatten der Aufmerksamkeit – die Arbeitsvermittler (IAB-Kurzbericht, 21/2006), Nürnberg, 1–6.
- Bell, Daniel (1979): Die nachindustrielle Gesellschaft. Reinbek: Rowohlt.
- Bell, Diana/Caplan, Pat/Karim, Wazhir Jaham (1993): Gendered Fields: Women, Men and Ethnography. London: Routledge.
- Bergman Blix, Stina (2010): Rehearsing Emotion. Dissertation, Stockholm University.
- Bergman Blix, Stina/Wettergren, Åsa (2015): The emotional labour of gaining and maintaining access to the field. In: Qualitative Research, 15(6), 688–704.
- Betzelt, Sigrid/Bode, Ingo (2017): Angst im Sozialstaat – Hintergründe und Konsequenzen. In: WISO Direkt, 38, herausgegeben von Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn.
- Betzelt, Sigrid/Bode, Ingo (2018): Angst im neuen Wohlfahrtsstaat: Kritische Blicke auf ein diffuses Phänomen. Baden-Baden: Nomos.
- Bevir, Mark/Rhodes, Roderick A.W. (2006): Interpretive Approaches to British Government and Politics. In: British Politics, 1(1), 84–112.
- Biebricher, Thomas (2008): Staatlichkeit, Gouvernementalität und Neoliberalismus. In: PROKLA. Zeitschrift für Kritische Sozialwissenschaft, 38(151), 307–322.
- Biebricher, Thomas (2012): Foucault, Gouvernementalität und Staatstheorie (Trans-State Working Paper 164), Universität Bremen, Sonderforschungsbericht 597: Transformation of the State, URL: <https://econpapers.repec.org/paper/zbwfb/597/164.htm> (Zugriff am 20.12.2017).
- Bieri, Oliver/Bachmann, Ruth/Bodenmüller, Daniela/Balthasar, Andreas (2006): RAV-Strategien zur Arbeitsmarktintegration und deren Wirksamkeit. Eine qualitativ-quantitativ angelegte Evaluation am Beispiel von jungen, niedrig qualifizierten und älteren, gut qualifizierten Personen. SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik, Nr. 17. Bern.
- Blaha, Karola (2014): Interaktionsmuster zwischen AMS-BeraterInnen und Arbeitslosen während des Beratungsgesprächs. In: Wirtschaft und Gesellschaft – WuG, Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Abteilung Wirtschaftswissenschaft und Statistik, 40(4), 609–648.
- Blatter, Joachim/Langer, Phil C./Wagemann, Claudius (2018): Qualitative Methoden in der Politikwissenschaft. Eine Einführung. Wiesbaden. Springer VS.
- Böhle, Fritz (1994): Negation und Nutzen subjektivierenden Arbeitshandelns bei neuen Formen qualifizierter Produktionsarbeit. In: Beckenbach, Niels/Treeck,

- Werner von (Hg.): Umbrüche gesellschaftlicher Arbeit. Soziale Welt. Sonderband 9. Göttingen: Schwartz, 183–206.
- Böhringer, Daniela/Karl, Ute/Müller, Hermann/Schöer, Wolfgang/Wolff, Stephan (2012): Den Fall bearbeitbar halten. Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen. Opladen: Barbara Budrich.
- Bollmer, Grant David (2014): Pathologies of Affect. In: *Cultural Studies*, 28(2), 198–326.
- Boltanski, Luc/Chiapello, Ève (2003): Der neue Geist des Kapitalismus. Konstanz: UVK.
- Bolton, Sharon C. (2000): Emotion Here, Emotion There, Emotional Organisations Everywhere. In: *Critical Perspective on Accounting*, 11(2), 155–171.
- Bolton, Sharon C. (2005): Emotion Management in the Workplace. Basingstoke: Palgrave.
- Bolton, Sharon C. (2009): Getting to the heart of the emotional labour process: a reply to Brook. In: *Work, Employment and Society*, 23(3), 549–560.
- Bolton, Sharon C. (2010): Old ambiguities and new developments: Exploring the emotional labour process. In: Thompson, Paul/Smith, Chris (Hg.): *Working life: renewing labour process analysis*. Basingstoke: Palgrave, 205–222.
- Bolton, Sharon C./Boyd, Carol (2003): Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart. In: *Work, Employment and Society*, 17(2), 289–308.
- Bonvin, Jean Michel (2009): Der Capability Ansatz und sein Beitrag für die Analyse gegenwärtiger Sozialpolitik. In: *Soziale Passagen*, 1, 8–22.
- Bonvin, Jean Michel/Dahmen, Stephan (2014): Reformieren durch Investieren. Chancen und Grenzen des Sozialinvestitionsstaats in der Schweiz. Neue Ausg. Zürich: Seismo.
- Bonvin, Jean Michel/Farvaque, Nicolas (2007): A Capability Approach to Individualised and Tailor-Made Activation. In: Van Berkel, Rik/Valkenburg, Ben (Hg.): *Making it Personal*. Bristol: Policy Press, 45–64.
- Bonvin, Jean Michel/Moachon, Éric (2007): The Impact of Contractualism in Social Policies: The case of active labour market policies in Switzerland. In: *International Journal of Sociology and Social Policy*, 27(9-10), 401–412.
- Bosančić, Saša (2014): Arbeiter ohne Eigenschaften. Über die Subjektivierungsweisen angelernter Arbeiter. Wiesbaden: Springer VS.
- Bosančić, Saša (2016): Methodologische Überlegung zur Untersuchung von Subjektivierungsweisen aus wissenssoziologisch-diskursanalytischer Perspektive. In: Bosančić, Saša/Keller, Reiner (Hg.): *Perspektiven wissenssoziologischer Diskursforschung*. Wiesbaden: Springer VS, 95–119.
- Bosančić, Saša (2018): Die Forschungsperspektive der Interpretativen Subjektivierungsanalyse. In: Geimer, Alexander/Amling, Steffen/Bosančić, Saša (Hg.): Sub-

- jekt und Subjektivierung. Empirische und theoretische Perspektiven auf Subjektivierungsprozesse. Wiesbaden: Springer VS, 43–64.
- Bosančić, Saša/Lisa Pfahl/Traue, Boris (2019). Empirische Subjektivierungsanalyse: Entwicklung des Forschungsfelds und methodische Maximen der Subjektivierungsforschung. In: Bosančić, Saša/Keller, Reiner (Hg.): Diskursive Konstruktionen. Kritik, Materialität und Subjektivierung in der wissenssoziologischen Diskursforschung. Wiesbaden: Springer VS, 135–150.
- Bourdieu, Pierre (1997): Die männliche Herrschaft. In: Dölling, Irene/Krais, Beate (Hg.): Ein alltägliches Spiel. Geschlechterkonstruktion in der sozialen Praxis. Frankfurt a.M. Suhrkamp, 153–217.
- Bourdieu, Pierre (2001): Die Regeln der Kunst. Genese und Struktur des literarischen Feldes. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre (2004): Gegenfeuer: Wortmeldungen im Dienste des Widerstands gegen die neoliberalen Invasion. Konstanz: UVK.
- Bourdieu, Pierre (2014): Über den Staat. Vorlesungen am Collège de France 1989–1992. Berlin.
- Bourdieu, Pierre/Passeron, Jean-Claude (1973): Grundlagen einer Theorie der symbolischen Gewalt, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Breidenstein, Georg/Hirschauer, Stefan/Kalthoff, Herbert/Nieswand, Boris (2013): Ethnografie: Die Praxis der Feldforschung (2. Auflage). Konstanz/München: UVK.
- Brennan, Teres (2004): The Transmission of Affect. Ithaca: Cornell University Press.
- Brieler, Ulrich (2008): Foucault und 1968: Widerspenstige Subjektivitäten. In: Hechler, Daniel/Philipps, Axel (Hg.): Widerstand denken. Michel Foucault und die Grenzen der Macht. Bielefeld: transcript, 19–37.
- Britton, Dana (2000): The Epistemology of the Gendered Organization. In: Gender & Society, 13(3), 418–434.
- Bröckling, Ulrich (2000): Totale Mobilmachung. Menschenführung im Qualitäts- und Selbstmanagement. In: Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (Hg.): Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 131–167.
- Bröckling, Ulrich (2007): Das unternehmerische Selbst – Soziologie einer Subjektivierungsform. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bröckling, Ulrich (2018): Governmentality Studies: Gouvernementalität – die Regierung des Selbst und der anderen. In: Decker, Oliver (Hg.): Sozialpsychologie und Sozialtheorie. Wiesbaden: Springer VS, 31–45.
- Bröckling, Ulrich und Susanne Krasmann (2010): Ni méthode, ni approche. Zur Forschungsperspektive der Gouvernementalitätsstudien – mit einem Seitenblick auf Konvergenzen und Divergenzen zur Diskursforschung. In: Angermüller, Johannes/Dyk, Silke van (Hg.): Diskursanalyse meets Gouvernementalitätsfor-

- schung. Perspektiven auf das Verhältnis von Subjekt, Sprache, Macht und Wissen. Frankfurt a.M./New York: Campus, 23–42.
- Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (2000): Gouvernementalitätsstudien. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Brodkin, Evelin, Z. (1997): Inside the Welfare Contract. Discretion and Accountability in State Welfare Administration. *Social Service Revies*, 71(1), 1–33.
- Brodkin, Evelin, Z. (2011): Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism. In: *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), i253–i277.
- Brodkin, Evelin, Z. (2015): Street-Level Organizations and the ›Real World‹ of Welfare: Lessons from the US. In: *Social Work & Society*, 13(1), 1–16.
- Brodkin, Evelin, Z./Marston, Gregory (2013): Work and the Welfare State: Street-Level Organizations and Workfare Politics. Washington, D.C: Georgetown University.
- Brook, Paul (2013): Emotional labour and the living personality at work: Labour power, materialist subjectivity and the dialogical self. In: *Culture and Organization*, 19(4), 332–352.
- Brown, Wendy (1992): Finding the Man in the State. In: *Feminist Studies*, 18(1), 7–34.
- Bruch, Michael/Türk, Klaus (2005): Organisation als Regierungsdispositiv der modernen Gesellschaft. In: Jäger, Wieland/Schimank, Uwe (Hg.): *Organisationsgesellschaft. Facetten und Perspektiven*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 89–123.
- Bude, Heinz (1998): Die Überflüssigen als transversale Kategorie. In: Berger, Peter A./Vester, Michael (Hg.): *Alte Ungleichheiten, neue Spaltungen*. Opladen: Leske & Budrich, 363–382.
- Bude, Heinz (2014): Gesellschaft der Angst. Hamburg: Hamburger Edition HIS.
- Buffat, Aurélien (2009): Les réformes au prisme de l'autonomie et du contrôle des agents publics de base: le cas de la politique suisse du chômage. In: *Pyramides (revue du CERAP/ULB)*, 1(17), 69–91.
- Buffat, Aurélien (2014): »Public on the outside, private on the inside«: the organizational hybridization, sense of belonging and identity strategies of the employees of a public unemployment insurance fund in Switzerland. In: *International Review of Administrative Sciences*, 80(1), 70–88.
- Buffat, Aurélien (2015): Street-Level Bureaucracy and E-Government. In: *Public Management Review*, 17, 149–161.
- Buffat, Aurélien/Hill, Michel/Hupe, Peter (2015): *Understanding Street-Level Bureaucracy*. Bristol: Policy Press.
- Bührmann, Andrea D. (2004): Das Auftauchen des unternehmerischen Selbst und seine gegenwärtige Hegemonialität. Einige grundlegende Anmerkungen zur Analyse des (Trans-)Formierungsgeschehens moderner Subjektivierungswei-

- sen [49 Absätze]. In: Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research, 6(1), Art. 16. URL: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-05/05-1-16-d.htm>. (Zugriff am 06.09.2017).
- Bührmann, Andrea D./Schneider, Werner (2008): Mehr als nur diskursive Praxis? Konzeptionelle Grundlagen und methodische Aspekte der Dispositivanalyse. In: Historical Social Research, 33(1), 108–141.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2020a): Unbezahlte Arbeit im Jahr 2020. Frauen leisteten 50 % mehr Haus- und Familienarbeit als Männer im Jahr 2020 – aber Männer legen zu. Medienmitteilung, Neuchâtel.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2020b): Schweizerische Arbeitskräfteerhebung (SAKE). Erwerbsbeteiligung der Frauen 2010–1019, Neuchâtel.
- Bundesamt für Statistik (BFS) (2021): BFS Aktuell: Schweizerische Arbeitskräfteerhebung (SAKE). Arbeitsorganisation und Arbeitszeitgestaltung in der Schweiz und im europäischen Vergleich 2019, Neuchâtel.
- Bundesrat (2015): Wirksamkeit und Effizienz der öffentlichen Arbeitsvermittlung, Bericht in Erfüllung des Postulates 13.3361 der Kommission für Wirtschaft und Abgaben.
- Burchell, Graham/Gordon, Colin/Miller, Peter (1991): The Foucault Effect. Studies in Governmentality. Hemel Hemstead: Harvest Wheatsheaf.
- Buschor, Ernst (1993): Wirkungsorientierte Verwaltungsführung. Wirtschaftliche Publikation der Zürcher Handelskammer, Nr. 52. Zürich: Zürcher Handelskammer.
- Buschor, Ernst (2009): Zielvereinbarungen in der Schweiz: 25 Jahre Doppik – 10 Jahre Wirkungsorientierte Verwaltungsführung. In: Zielvereinbarungen und Doppik an der Schnittstelle von Politik und Verwaltung. Tagungsband zum Schmalenbach-Symposium. Ohne Ort und Jahr (Köln 2009), 43–47.
- Butterwegge, Klaus (2007): Rechtfertigung, Maßnahmen und Folgen einer neoliberalen (Sozial-)Politik. In: Butterwegge, Christoph/Lösch, Bettina/Ptak, Ralf (Hg.): Kritik des Neoliberalismus. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 135–219.
- Chancellerie d'Etat (2018): Guide de rédaction législative vom 20. Juni 2018. République et Canton XX, Direction des affaires Juridiques.
- Chancellerie d'Etat (2020): Guide de rédaction législative vom 11. März 2020. République et Canton XX, Direction des affaires Juridiques.
- Christen, Ursula (2019): Missbrauchsdebatte. Die Saat ist aufgegangen. In: Sozial Aktuell, 4, 17–19.
- Clough, Patricia Ticineto/Halley, Jean (2007): The Affective Turn. Theorizing the Social. Durham: Duke Univ. Press.
- Connell, Raewyn W. (1990): The State, Gender, and Sexual Politics: Theory and Appraisal. In: Theory and Society, 19(5), 507–544.

- Connell, Raewyn W./Wood, Julian (2005): Globalization and Business Masculinities. In: *Men and Masculinities* 7, 347–364.
- Connell, Raewyn (2006): Glass Ceilings or Gendered Institutions? Mapping the Gender Regimes of Public Sector Work. In: *Public Administration Review*, 66(6), 837–849.
- Connell, Raewyn W./Messerschmidt, James (2005): Globalization and Business Masculinities. In: *Men and Masculinities* 7(4), 347–364.
- Cooper, Davina (2011): Reading the State as a Multi-Identity Formation: The Touch and Feel of Equality Governance. In: *Feminist Legal Studies*, 19(1), 3–25.
- Cour de comptes (CDC) (2015): Rapport 87: Évaluation Chômage: Évaluation de la Politique Publique de Réinsertion Professionnelle des Chômeurs en Fin de Droits. URL: [https://www.cdc-XX.ch/fr/Publications/Rapports-d-audit-et-d-evaluation-2015.html](https://www.cdc-XX.ch/fr/Publications/Rapports-d-audit-et-d-evaluation/2015-N-86-a-96/Rapports-d-audit-et-d-evaluation-2015.html). (Zugriff am 15.02.2018).
- Cournol, Marie-Michel (1790): *Considérations d'intérêt public sur le droit d'exploiter les mines*. Paris: Impr. de Demonville.
- Courpasson, David (2017): The politics of everyday. In: *Organization Studies*, 38, 843–859.
- Cox, Robert Henry (1998): The Consequences of Welfare Reform: How Conceptions of Social Rights Are Changing. In: *Journal of Social Policy*, 27(1), 1–16.
- Cremer-Schäfer, Helga (1985): Biographie und Interaktion: Selbstdarstellungen von Straftätern und der gesellschaftliche Umgang mit ihnen. München: Profil.
- Curti, Monica/Züricher, Boris (2000): Die gesamtschweizerische Evaluation der aktiven Arbeitsmarktpolitik. In: *Die Volkswirtschaft*, 04, 6–10.
- Curti, Monica/Meins, Erika (1999): Schweizer Arbeitsmarktpolitik. Die aus dem Vollzugsprozess hervorgehenden Unterschiede in der Arbeitsvermittlung. In: *die Volkswirtschaft*, 2, 64–70.
- Cvetkovich, Ann (2012): Depression. A Public Feeling. Durham/London: Duke University.
- Czarniawska, Barbara (2007): Shadowing and Other Techniques for Doing Fieldwork in Modern Societies. Malmö: Liber.
- Dackweiler, Regina-Maria (2010): Wohlfahrtsstaat: Institutionelle Regulierung und Transformation der Geschlechterverhältnisse. In: Becker, Ruth/Kortendiek, Beate (Hg.): *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung. Theorie, Methoden, Empirie*. Wiesbaden, 520–531.
- Dahme, Heinz-Jürgen/Wohlfahrt, Norbert (2002): Aktivierender Staat. Ein neues sozialpolitisches Leitbild und seine Konsequenzen für die soziale Arbeit. In: *Neue Praxis* 32(1), 10–32.
- Dahrendorf, Ralf (2000): Globale Klasse und neue Ungleichheit. In: *Merkur*, 11, 1057–1068.

- Dean, Mitchell (2002): Powers of Life and Death Beyond Governmentality. In: *Cultural Values*, 6(1/2), 119–138.
- Dean, Mitchell (2010): *Governmentality. Power and Rule in Modern Society*. 2nd Edition. Los Angeles/London: Sage.
- Dean, Mitchell/Hindess, Barry (1998): *Governing Australia. Studies in Contemporary Rationalities of Government*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Degen, Katharina/Wetli, Angelo (2019): RAV-Beratungen unter der Lupe. In: *die Volkswirtschaft*, 6, 54–55, Bern.
- Deleuze, Gilles (1993): Postskriptum über die Kontrollgesellschaften. In: Ders.: *Unterhandlungen 1972–1990*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 254–262.
- Demirović, Alex (2008): Neoliberalismus und Hegemonie. In: Butterwegge, Christoph/Lösch, Bettina/Ptak, Ralf (Hg.): *Neoliberalismus. Analysen und Alternativen*. Wiesbaden. Springer VS.
- Diaz-Bone, Rainer (2006): Zur Methodologisierung der Foucaultschen Diskursanalyse. In: *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* 7(1). URL: <https://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-06/06-1-6-d.htm>.
- Dickson-Swift, Virginai/James, Erica/Kippen, Sandra (2009): Researching sensitive topics: Qualitative research as emotion work. In: *Qualitative Research*, 9(1), 61–79.
- Diemer, Regina von (1994): Motivation. In: Masing, Walter (Hg.): *Handbuch Qualitätsmanagement*. München/Wien: Hanser, 1061–1074.
- Dingeldey, Irene (2007): Wohlfahrtsstaatlicher Wandel zwischen »Arbeitszwang« und »Befähigung«: Eine vergleichende Analyse aktivierender Arbeitsmarktpolitik in Deutschland, Dänemark und Großbritannien. In: *Berliner Journal für Soziologie* 17, 189–209.
- Dingeldey, Irene (2011): Der aktivierende Wohlfahrtsstaat. Governance der Arbeitsmarktpolitik in Dänemark, Großbritannien und Deutschland. Frankfurt a.M.: Campus.
- Dobson, Rachel (2015): Power, Agency, Relationality and Welfare Practice. In: *Journal of Social Policy*, 44(4), 687–705.
- Domeniconi, Silvia/Tecklenburg, Ueli/Wyer, Bettina (2013): *Hauptsache Arbeit: Der aktivierende Sozialstaat zwischen Arbeitszwang und Hilfe*. In: Gurny, Ruth/Tecklenburg, Ueli (Hg.): *Arbeit ohne Knechtschaft*. Zürich: edition 8, 249–269.
- Donauer, Sabine (2014): »Mit Leidenschaft bei der Sache«. Die Geschichte der »Arbeitsgefühle« im 20. Jahrhundert. Körber-Stiftung. Forum für Impulse. URL.: https://www.koerber-stiftung.de/fileadmin/user_upload/koerber-stiftung/redaktion/deutscher-studienpreis/preistraeger/2014/erste-preise/donauer/Essay_S-Donauer.pdf (Zugriff am 25.07.2021).
- Dreyfus, Hubert L./Rabinow, Paul (1994): *Michel Foucault. Jenseits von Strukturalismus und Hermeneutik*. Weinheim: Beltz Athenäum Verlag.

- Dribbusch, Heiner/Luth, Marlena Sophie/Schulten, Thorsten/Janssen, Thilo (2023): WSI Arbeitskampfbilanz 2023 – ein langes und turbulentes Arbeitskampfjahr. WSI Report 95, 06/2024, URL: https://www.wsi.de/fpdf/HBS-008882/p_wsi_report_95_2024.pdf.
- Dubois, Vincent (1999): *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Paris: Economica.
- Dubois, Vincent (2010): *The Bureaucrat and the Poor. Encounters in French Welfare Offices*. Farnham: Ashgate.
- Dubois, Vincent (2012): Ethnographier l'action publique. Les transformations de l'État social au prisme de l'enquête de terrain. In: *Gouvernement et action publique*, 1, 83–101.
- Du Gay, Paul (1996): Organizing Identity. Entrepreneurial Governance and Public Management. In: Hall, Stuart and Paul du Gay (Hg.): *Questions of Cultural Identity*. London: Sage, 151–169.
- Du Gay, Paul (2008): »Without Affection or Enthusiasm«: Problems of Involvement and Attachment in »Responsive« Public Management. In: *Organization*, 15(3), 335–353.
- Dunand, Jean-Philippe/Mahon, Pascal/Matthey, Fanny/Russo, Alfio (2016): »Etude sur la protection en cas de grève licite« (Studie über den Schutz im Falle eines rechtmässigen Streiks). Studie im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) und des Bundesamts für Justiz (BJ). Bern.
- Dunkel, Wolfgang (1988): Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden: Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungen. In: *Soziale Welt*, 39(1), 66–85.
- Dunkel, Wolfgang/Weihrich, Margit (2013): From Emotional Labor to Interactive Service Work. In: Koch, Getraud/Buchanan, Stefanie E. (Hg.): *Pathways to Empathy. New Studies on Commodification, Emotional Labour, and Time Binds*. Frankfurt a.M./New York: Campus, 105–122.
- Duttweiler, Stefanie (2007): Beratung als Ort neoliberaler Subjektivierung. In: Anhorn, Roland/Bettinger, Frank/Stehr, Johannes (Hg.): *Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit. Eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 261–276.
- Dzierzbicka, Agnieszka (2006): Vereinbaren statt anordnen. Neoliberale Gouvernementalität macht Schule. Wien: Löcker Verlag.
- Egger, Marcel/Lenz, Carlos (2006): Wirkungsevaluation der öffentlichen Arbeitsvermittlung. SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik, Nr. 18, Bern.
- Egger, Marcel/Wüthrich, Adrian (2013): Detailanalyse der Unternehmensprozesse, Zuständigkeiten, Anreiz- und Führungssysteme der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren. Studie der »Dritten Welle« der Evaluation der Aktiven Arbeitsmarktpolitik, SECO Publikationen Arbeitsmarktpolitik, Nr. 33, Bern.

- Egger, Marcel/Egger-Mikic, Diana (2016): Evaluation der nationalen Strukturen für die interinstitutionelle Zusammenarbeit. Beiträge zur sozialen Sicherheit. Forschungsbericht Nr. 8/16, Bern BSV.
- Egger, Marcel/Lenz, Carlos/Zürcher, Boris A. (2001): Die Vereinbarung zwischen Bund und Kantonen über den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes in der Schweiz, SECO-Workingpaper, Bern.
- Eggli, Daniela/Graf, Christoph/Hugentobler, Hans/Kaspar, Klingemann/Harald, Schibli/Daniela, Schmutz/Georg, Schweizer/Barbara/Sphahni, Dieter (2005): eKompetenz in den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren des Kantons Bern. Bern: Berner Fachhochschule, FB Soziale Arbeit. URL: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-323410> (Zugriff: 10.09.2020).
- Eichhorst, Werner/Otto, Kaufmann/Konle-Seidl, Regina (2008): Bringing the Jobless into Work? Experiences with Activation Schemes in Europe and the US. Berlin: Springer.
- Eidgenössisches Versicherungsgericht (EVG) (2016): Urteil vom 19. September 2006, Kammer II. Bundesgericht. URL: https://www.bger.ch/ext/eurospider/live/de/php/aza/http/index.php?highlight_docid=aza%3A%2F%2F19-09-2006-C_134-2006&lang=de&type=show_document&zoom=YES& (Zugriff am: 20.04.2021).
- Engler, Hermann (2006): Zehn Jahre Regionale Arbeitsvermittlungszentren – eine Erfolgsgeschichte. In: *Die Volkswirtschaft*, 10, 57–58.
- Englert, Kathrin/Sondermann, Ariadne (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*, 2, 131–147.
- Englert, Kathrin/Sondermann, Ariadne/Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2015): Staatsdiener oder Dienstleister? Berufliches Selbstverständnis und Deutungsmuster von Staatlichkeit von Mitarbeitenden öffentlicher Verwaltungen. In: *Neuer Strukturwandel der Öffentlichkeit. Verhandlungen des dritten gemeinsamen Kongresses der Deutschen, Österreichischen und Schweizerischen Gesellschaft für Soziologie in Innsbruck 2011*. Herausgegeben in deren Auftrag. Wiesbaden: Springer VS.
- Epple, Angelika (2004): Wahrheit, Macht, Subjekt. Historische Kategorien im Werk Michel Foucaults. In: Jaeger, Friedrich/Liebsch, Burkhar/Rüsen, Jörn/Straub, Jürgen (Hg.): *Handbuch der Kulturwissenschaften. Paradigmen und Disziplinen*. Bd. 2. Stuttgart/Weimar: Verlag J. B. Metzler, 416–429.
- Ernst & Young Consulting (1999a): RAV-Evaluationsstudie. Schlussbericht. Bundesamt für Wirtschaft und Arbeit (BWA), Beiträge zur Arbeitsmarktpolitik, Nr. 4, Bern.
- Ernst & Young Consulting (1999b): Berechnung der Wirkungen der RAV unter Berücksichtigung exogener Einflussfaktoren. Schlussbericht. SECO, Bern.

- Esping-Andersen, Gösta (1998): Die drei Welten des Wohlfahrtskapitalismus. Zur Politischen Ökonomie des Wohlfahrtsstaates. In: Lessenich, Stephan/Ostner, Ilona (Hg.): *Welten des Wohlfahrtskapitalismus. Der Sozialstaat in vergleichender Perspektive*. Frankfurt a.M.: Campus, 19–56.
- Eversberg, Dennis (2014): *Dividuell Aktiviert. Wie Arbeitsmarktpolitik Subjektivitäten produziert*. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Ezzy, Douglas (2010): Qualitative Interviewing as an Embodied Emotional Performance. In: *Qualitative Inquiry*, 16(3), 163–170.
- Fairbanks, Frank (1994): Verschiedene Aspekte von Leistungsvergleichen, in: Bertelsmann Stiftung (Hg.): *Carl-Bertelsmann-Preis 1993*, Bd. 2, Gütersloh: Bertelsmann Stiftung, 115–131.
- Fassin, Didier/Bouagga, Yasmin/Makaremi, Chowra/Roux, Sébastien (2015): *At the Hearth of the State. The Moral World of Institutions*. London: Pluto Press.
- Federici, Silvia (2011): *On Affective Labor*. In: Peters, Michael/Bulut, Ergin (Hg.): *Cognitive Capitalism. Education and Digital Labor*. New York: Lang.
- Federici, Silvia (2012): *Aufstand aus der Küche. Reproduktionsarbeit im globalen Kapitalismus und die unvollendete feministische Revolution*. Münster: edition assemblage.
- Felder, Michael (2001): Verwaltungsmodernisierung, die Transformation von Staatlichkeit und die neue Sozialdemokratie. In: *UTOPIE kreativ*, 121/122, 1090–1102.
- Fineman, Stephen (1993): *Emotion in Organizations*. London/New York/New Delhi: Sage Publications.
- Fineman, Stephen (2003): *Understanding Emotion at Work*. London: Sage.
- Fineman, Stephen (2008a): *The Emotional Organization. Passions and Power*. Oxford: Blackwell.
- Fineman, Stephen (2008b): Introducing the Emotional Organization. In: Stephen Fineman (Hg.): *The Emotional Organization. Passions and Power*. Oxford: Blackwell, 1–11.
- Fineman, Stephen (2010): Emotion in Organizations – A Critical Turn. In: Sieben, Barbara/Wettergren, Åsa (Hg.): *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotion*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 23–41.
- Fink-Eitel, Hinrich (1997): *Michel Foucault zur Einführung*, 3. Auflage. Hamburg: Junius.
- Fink, Paul (1999): Vom Personalstopp zum New Public Management. Verwaltungsreformen beim Bund 1974–1998. In: *Itinera*, 21, 180–202.
- Flam, Helena/Kleres, Jochen (2015): *Methods of Exploring Emotions*. New York: Routledge.
- Flick, Uwe (2002): *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. 6. Auflage, Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Flick, Uwe (2007): *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*; vollst. überarb. und erw. Neuauflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

- Flicker, Eva/Hofbauer, Johanna/Sauer, Birgit (2010): Reforming university, re-gendering careers. Informal barriers to women academics in Austria. In: Riegraf, Birgit/Aulenbacher, Brigitte/Kirsch-Auwarter, Edit/Müller, Ursula (Hg.): Gender Change in Academia. Re-Mapping the Fields of Work, Knowledge, and Politics from a Gender Perspective. Wiesbaden: Springer VS, 123–136.
- Forseth, Ulla (2005): Gender Matters? Exploring How Gender is Negotiated in Service Encounters. In: *Gender, Work & Organization*, 12(5), 440–59.
- Fortier, Anne-Marie (2010): Proximity by design? Affective citizenship and the management of unease. *Citizenship Studies*, 14(1), 17–30.
- Fortier, Anne-Marie (2011): In Conversation with Debra Ferreday and Adi Kuntsman. In: *borderlands*, 10(2), 1–17.
- Fortier, Anne-Marie (2016): The Psychic Life of Policy: Desire, Anxiety and »Citizenship« in Britain. In: *Critical Social Policy*, 37(1), 3–21.
- Foucault, Michel (1971): Die Ordnung der Dinge. Eine Archäologie der Humanwissenschaften. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1973): Die Archäologie des Wissens. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1977): Die Ordnung des Diskurses. Frankfurt a.M.: Fischer Taschenbuch Verlag.
- Foucault, Michel (1978): Dispositive der Macht. Michel Foucault über Sexualität, Wissen und Wahrheit. Berlin: Merve.
- Foucault, Michel (1984): Von der Freundschaft als Lebensweise. Michel Foucault im Gespräch. Berlin: Merve.
- Foucault, Michel (1985): Freiheit und Selbstsorge. Gespräch mit Michel Foucault am 20. Januar 1984. In: Becker, Helmut/Gomez-Muller, Alfred/Fornet-Betancourt, Raúl (Hg.): Freiheit und Selbstsorge. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 7–28.
- Foucault, Michel (1986): Sexualität und Wahrheit. Band 2: Der Gebrauch der Lüste. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1987a): Sexualität und Wahrheit. Band 1: Der Wille zum Wissen. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1987b): Wie wird Macht ausgeübt? In: Dreyfus, Hubert L./Rabinow, Paul (Hg.): Jenseits von Strukturalismus und Hermeneutik. Weinheim: Beltz, 251–261.
- Foucault, Michel (1989): Sexualität und Wahrheit. Band 3: Die Sorge um sich. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1992a): Was ist Kritik? Berlin: Merve.
- Foucault, Michel (1992b): Andere Räume. In: Barck, Karlheinz/Gente, Peter/Paris, Heidi/Richter, Stefan (Hg.): Aisthesis. Wahrnehmung heute oder Perspektiven einer anderen Ästhetik. Leipzig: Reclam-Verlag, 34–46.
- Foucault, Michel (1993a): About the Beginning of the Hermeneutics of the Self. In: *Political Theory*, 21, 198–227.

- Foucault, Michel (1993b): Technologien des Selbst. In: Luther Martin et al. (Hg.): *Technologien des Selbst*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 24–62.
- Foucault, Michel (1994a): Überwachen und Strafen. Die Geburt des Gefängnisses. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1994b): Das Subjekt und die Macht. In: Dreyfus, Hubert L./Rabinow, Paul (Hg.): *Michel Foucault. Jenseits von Strukturalismus und Hermeneutik*. 2. Aufl. Frankfurt a.M.: Beltz, 243–261.
- Foucault, Michel (1996): Der Mensch ist ein Erfahrungstier. Gespräch mit Ducio Trombadori. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2000): Die Gouvernementalität. In: Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (Hg.): *Gouvernementalitätsstudien. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 41–67.
- Foucault, Michel (2003a): Macht und Wissen. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): *Dits et Ecrits. Schriften in vier Bänden*. Bd. 3. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 515–543.
- Foucault, Michel (2003b): Vorlesung vom 14. Januar 1976. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): *Dits et Ecrits. Schriften in vier Bänden*. Bd. 3. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 231–250.
- Foucault, Michel (2004a): Geschichte der Gouvernementalität I: Sicherheit, Territorium, Bevölkerung. Vorlesung am Collège de France (1977–1978). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2004b): Geschichte der Gouvernementalität II: Die Geburt der Biopolitik. Vorlesung am Collège de France (1978–1979). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2004c): Hermeneutik des Subjekts. Vorlesung am Collège de France 1981/82, Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2005a): Die Macht der Psychiatrie. Vorlesung am Collège de France 1973–1974. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2005b): Subjekt und Macht. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): *Dits et Ecrits. Schriften in vier Bänden*, Bd. 4. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 269–294.
- Foucault, Michel (2005c): Was ist Aufklärung. Qu'est-ce que les Lumières? In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): *Michel Foucault, Dits et Ecrits. Schriften in vier Bänden*, Bd. 4. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 687–707.
- Foucault, Michel (2005d): Die Rückkehr der Moral. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): *Michel Foucault, Dits et Ecrits. Schriften in vier Bänden*, Bd. 4. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 859–873.
- Foucault, Michel (2005e): Die Ethik der Sorge um sich als Praxis. Gespräch mit Helmut Becker, Raúl Fornet-Betancourt und Alfred Gomez-Müller. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): *Michel Foucault, Dits et Ecrits. Schriften in vier Bänden*, Bd. 4. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 875–902.

- Foucault, Michel (2005f): Die Maschen der Macht. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): Michel Foucault, *Dits et Ecrits. Schriften in vier Bänden*, Bd. 4. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 224–245.
- Foucault, Michel (2005g): Gespräch mit Ducio Trombadori. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): Michel Foucault. *Dits et Ecrit. Schriften in vier Bänden*, Bd. 4. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 51–119.
- Foucault, Michel (2005h): Michel Foucault, ein Interview: Sex, Macht und die Politik der Identität. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): Michel Foucault. *Dits et Ecrit. Schriften in vier Bänden*, Bd. 4. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 909–923.
- Foucault, Michel (2005i): Die politische Technologie der Individuen. In: Defert, Daniel/Ewald, François/Lagrange, Jacques (Hg.): Michel Foucault, *Dits et Ecrits. Schriften*, Bd. 4, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 999–1015.
- Foucault, Michel (2007a): Die Rückkehr der Moral. In: Defert, Daniel/Ewald, François (Hg.): Ästhetik der Existenz, *Schriften zur Lebenskunst*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 239–252.
- Foucault, Michel (2007b): Die Anormalen. Vorlesung am Collège de France. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2014): Die Regierung der Lebenden: Vorlesungen am Collège de France 1979–1980. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2019): Sexualität und Wahrheit. Band 4: Die Geständnisse des Fleisches. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Frevert, Ute (2010): Gefühlvolle Männlichkeiten. Eine historische Skizze. In: Boruta, Manuel/Verheyen, Nina (Hg.): *Die Präsenz der Gefühle: Männlichkeiten und Emotionen in der Moderne*. Bielefeld: transcript, 269–294.
- Frey, Rene L. (2003): Regional Governance zur Selbststeuerung territorialer Subsysteme. In: Informationen zur Raumentwicklung, 8(9), 451–462.
- Frölich, Markus/Lechner, Michael/Behncke, Stefanie/Hammer, Stephan/Schmidt, Nicolas/Menegale, Sarah/Lehmann, Annette/Iten, Rolf (2007): Einfluss der RAV auf die Wiedereingliederung von Stellensuchenden. SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik, Nr. 20, Bern.
- Fuchs, Gesine (2015): Substanzielle Repräsentation im Schweizer Parlament: Zum Agenda Setting beruflicher Gleichstellungspolitik 1996–2011. In: *femina politica*, 24(1), 73–83.
- Fuchs, Gesine (2016): Betriebliche Gleichstellung in der schweizerischen Bundesverwaltung. In: Fuchs, Gesine/Bothfeld, Silke/Leitner, Andrea/Rouault Sophie (Hg.): *Gleichstellungspolitik öffentlicher Arbeitgeber – Betriebliche Gleichstellung in den Bundesverwaltungen Deutschlands, Österreichs und der Schweiz*. Opladen/Berlin/Toronto: Barbara Budrich, 55–98.
- Fuchs, Gesine (2018): Gleichstellungspolitik in der Schweiz: Einführung in ein umstrittenes Politikfeld. Opladen: Barbara Budrich.

- Fuchs, Gesine/Lanfranconi, Lucia/Pilotto, Maria Giovanna/Bögli, Annelis (2019): Persistenz des »männlichen Ernährermodells« in der schweizerischen Arbeitslosenpolitik und in RAV: eine explorative Analyse auf mehreren Ebenen. *Revue suisse de travail social/Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 25(1), 52–70.
- Funder, Maria/Dörhöfer, Steffen/Rauch, Christian (2006): Geschlechteregalität – mehr Schein als Sein. *Geschlecht, Arbeit und Interessenvertretung in der Informations- und Telekommunikationsindustrie*. Berlin: edition sigma.
- Funder, Maria (2014): *Gender Cage – Revisited: Handbuch zur Organisations- und Geschlechterforschung*. Baden-Baden: Nomos.
- Funder, Maria/May, Florian (2014): Neo-Institutionalismus: Geschlechtergleichheit als Egalitätsmythos? In: Funder, Maria (Hg.): *Gender Cage – Revisited: Handbuch zur Organisations- und Geschlechterforschung*. Baden-Baden: Nomos, 193–224.
- Gaitsch, Myriam/Sauer, Birgit/Hofbauer, Johanna/Penz, Otto/Glinsner, Barbara (2020): Doing Gender im öffentlichen Dienst: affektive Arbeit von Arbeitsvermittler_innen. In: *GENDER. Zeitschrift für Geschlecht, Kultur und Gesellschaft*, 2, 11–27.
- Gasser, Martin/Röthlisberger, Simon (2020): RAV-Beratung: Feldstudien bringen Licht in die Blackbox. In: *Die Volkswirtschaft*, 3, 23–26.
- Gehring, Petra (2004): *Foucault – Die Philosophie im Archiv*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Gertenbach, Lars (2012): *Governmentality Studies. Die Regierung der Gesellschaft im Spannungsfeld von Ökonomie, Staat und Subjekt*. In: Möbius, Stephan (Hg.): *Kultur. Von den Cultural Studies bis zu den Visual Studies*. Bielefeld: transcript, 108–127.
- Gfrerer, Lara (2016): In den Greifarmen des unternehmerischen Selbst. Neoliberale Gouvernementalität, Disziplinarmacht und die Inwertsetzung von Langzeitarbeitslosigkeit. Marburg: Tectum Verlag.
- Gildemeister, Regine (2004): Geschlechterdifferenz – Geschlechterdifferenzierung: Beispiele und Folgen eines Blickwechsels in der empirischen Geschlechterforschung. In: Buchen, Silvia/Helfferich, Cornelia/Maier, Maja S. (Hg.): *Gender methodologisch. Empirische Forschung in der Informationsgesellschaft vor neuen Herausforderungen*. Wiesbaden: Springer VS, 27–45.
- Glinsner, Barbara/Sauer, Birgit/Gaitsch, Myriam/Penz, Otto/Hofbauer, Johanna (2018): Doing Gender in Public Services: Affective Labour of Employment Agents. In: *Gender, Work & Organization*, 1–17.
- Glißmann, Wilfried/Peters, Klaus (2001): *Mehr Druck durch mehr Freiheit. Die neue Autonomie in der Arbeit und ihre paradoxen Folgen*. Hamburg: VSA Verlag.
- Globisch, Claudia/Madlung, Fabian (2017): Aktivierende Sozialpolitik zwischen Systemimperativ und Eigensinn: Eine Untersuchung der Effekte und Aneignung

- gen der Bedarfsorientierten Mindestsicherung in Österreich. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie, 42, 321–343.
- Goffman, Erwing (1959): *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday.
- Gottschall, Karin/Häberle, Andreas/Heuer, Jan-Ocko/Hils, Sylvia (2015): Weder Staatsdiener noch Dienstleister. Selbstverständnis öffentlich Beschäftigter in Deutschland. TransState Working Paper 817, Sonderforschungsbereich 597 »Staatlichkeit im Wandel« der Universität Bremen, Jacobs Universität Bremen und Universität Oldenburg: Bremen.
- Gottwald, Markus/Sowa, Frank/Staples, Ronald (2017): Bürokratie und Ethnografie. Innovative Arbeitsverwaltungsforschung und ihr Context of Discovery. Eine Methodenreflexion. In: Sowa, Frank/Staples, Ronald (Hg.): *Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat*. Baden-Baden: Nomos, 93–118.
- Grant, Don/Morales, Alfonso/Sallaz, Jeffrey J. (2000): Pathways to Meaning: A New Approach to Studying Emotions at Work. In: *American Journal of Sociology*, 115(2), 327–264.
- Greenwood, Royston/Raynard, Mia/Kodeih, Farah/Micelotta, Evelyn R./Lounsbury, Michael (2011): Institutional complexity and organizational responses. In: *The Academy of Management Annals*, 5(1), 317–371.
- Gregg, Melissa (2011): *Work's Intimacy*. Cambridge: Polity Press.
- Griesser, Markus/Ludwig, Gundula (2008): »Endlose Transaktionen«. Eine hegemoniethoretische Aneignung Foucaults und deren Nutzen für die feministische Staatstheorie. In: *Prokla*, 151(38/2), 271–288.
- Grimm, Natalie/Plambeck, Jonte (2013): Zwischen Vermessen und Ermessen. Mitarbeiter_innen und Mitarbeiter des Hamburger Jobcenters als wohlfahrtsstaatliche Akteure. Projektbericht. Hamburg: Hamburger Institut für Sozialforschung.
- Grimmer, Bettina (2018): Folgsamkeit herstellen. Eine Ethnographie der Arbeitsvermittlung im Jobcenter. Bielefeld: transcript.
- Grossberg, Lawrence (2000): *What's Going on? Cultural Studies und Popularkultur*. Wien: Turia & Kant.
- Groß, Andreas (2015): Forschung – Entwicklung – Praxis: Entwicklungsprobleme. In: Wolf, Rainer Leenen, Grosch, Harald/Groß, Andreas (Hg.): *Bausteine zur interkulturellen Qualifizierung der Polizei*. Münster/New York/Berlin/München: Waxmann.
- Guy, Mary E./Newman, Meredith/Mastracci, Sharon H./Maynard-Moody, Steven (2010): Emotional labor in the human service organization. In: Hasenfeld, Yeheske (Hg.): *Human Services as Complex Organizations*. Los Angeles/London/New Delih: Sage Publications, 291–310.
- Haller, Albrecht (2018): Urheberrechtliche Fragen rund um wissenschaftliche Arbeite. Juristischer Leitfaden. URL: <https://studienpraeses.univie.ac.at/file>

- admin/user_upload/p_studienpraeses/Studienpraeses_Neu/Studienpraesis_Intern/Urheberrechtliche_Fragen_rund_um_wissenschaftliche_Arbeiten.pdf (Zugriff am 20.09.2020).
- Hardt, Michael (1999): Affective Labour. In: *boundary*, 26(2), 89–100.
- Hardt, Michael (2004): Affektive Arbeit. In: Atzert, Thomas/Müller, Jost (Hg.): *Immaterialie Arbeit und imperiale Souveränität. Analysen und Diskussionen zu Empire*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 175–189.
- Hardt, Michael (2007): Forward: What affects are good for. In: Clough, Patricia (Hg.): *The Affective Turn. Theorizing the Social*. Durham & London: Duke University Press, ix-xiii.
- Hardt, Michael/Negri Antonio (2002): Empire. Die neue Weltordnung. Frankfurt a.M.: Campus.
- Hardt, Michael/Negri Antonio (2004): *Multitude: Krieg und Demokratie im Empire*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Hardt, Michael/Negri Antonio (2010): *Common Wealth: das Ende des Eigentums*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Hark, Sabine/Hofbauer, Johanna (2018): Vermessene Räume, gespannte Beziehungen. Unternehmerische Universität und Geschlechterdynamiken. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Häusermann, Silja und Christine Zollinger (2014): Familienpolitik. In: Knoepfel, Peter, Papadopoulos, Yannis, Sciarini, Pascal, Vatter, Adrian und Silja Häusermann (Hg.): *Handbuch der Schweizer Politik*. Zürich: Verlag Neue Zürcher Zeitung, 911–934.
- Hauskeller, Christine (2000): Das paradoxe Subjekt: Widerstand und Unterwerfung bei Judith Butler und Michel Foucault. Tübingen: Ed. diskord.
- Heller, Agnes (1981): *Theorie der Gefühle*. Hamburg: VSA.
- Herschinger, Eva/Nonhoff, Martin (2014): Diskursforschung in der Politikwissenschaft. In: Angermüller, Johannes/Nonhoff, Martin/Herschinger, Eva/Macgilchrist, Felicitas/Reisigl, Martin/Wedl, Juliette/Wrana, Daniel/Ziem, Alexander (Hg.): *Diskursforschung. Ein interdisziplinäres Handbuch*. Band I: Theorien, Methodologien und Kontroversen, Bielefeld: transcript, 192–207.
- Hirsch, Joachim (2005): Materialistische Staatstheorie. Transformationsprozesse des kapitalistischen Staatsystems. Hamburg: VSA.
- Hirschauer, Stefan (2002): Grundzüge der Ethnographie und die Grenzen verbaler Daten. In: Schaeffer, Doris/Müller-Mundt, Gabriele (Hg.): *Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung*. Bern: Hans Huber Verlag, 35–46.
- Hochschild, Arlie R. (1973): A Review of Sex Roles Research. In: *American Journal of Sociology* 78, 1011–29.
- Hochschild, Arlie R. (1983/2003): *The Managed Heart. Commercialization of Human Feelings*. Berkley: University of California Press.

- Hofbauer, Johanna/Holtgrewe, Ursula (2009): Geschlechter organisieren – Organisationen gendern. Zur Entwicklung feministischer und geschlechtersoziologischer Reflexion über Organisationen. In: Aulenbacher, Brigitte/Wetterer, Angelika (Hg.): Arbeit. Perspektiven und Diagnosen der Geschlechterforschung. Münster: Westfälisches Dampfboot, 64–81.
- Hofmann, Roswitha (2014): Die Foucaultsche Brille: Organisation als Regierungsdispositiv aus einer Geschlechterperspektive. In: Funder, Maria (Hg.): *Gender Cage – Revisited: Handbuch zur Organisations- und Geschlechterforschung*. Baden-Baden: Nomos, 122–141.
- Honneth, Axel (1985): Kritik der Macht. Reflexion einer kritischen Gesellschaftstheorie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Honneth, Axel (1990): Zur philosophisch-soziologischen Diskussion um Michel Foucault. In: Erdmann, Eva/Honneth, Axel/Forst, Rainer (Hg.): *Ethos der Moderne: Foucaults Kritik der Aufklärung*. Frankfurt a.M.: Campus, 11–32.
- Honneth, Axel (2003): Foucault und die Humanwissenschaften. Zwischenbilanz einer Rezeption. In: Honneth, Axel/Saar, Martin (Hg.): *Michel Foucault. Zwischenbilanz einer Rezeption*. Frankfurter Foucault-Konferenz 2001, Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 15–26.
- Hunold, Claude (1998): Qualitätsbeurteilung der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und der arbeitsmarktlichen Massnahmen. Telefonische Repräsentativbefragung von Stellensuchenden und Unternehmungen. Bern: BWA.
- Hunter Shoana (2012): Ordering Differentiation: Reconfiguring Governance as Relational Politics. In: *Journal of Psycho-Social Studies*, 6(1), 3–29.
- Hunter, Shoana (2015): Power, Politics and the Emotions. Impossible Governance? London: Routledge.
- Husso, Marita/Hirvonen, Helena H. (2012): Gendered Agency and Emotions in the Field of Care Work. In: *Gender, Work & Organization*, 19(1), 29–51.
- Imboden, Carlo/Egger, Marcel/Baumann, Kurt/Lenz, Carlos (1999a): RAV Evaluationsstudie. Schlussbericht. In: BWA Schriftenreihe. Beiträge zur Arbeitsmarktpolitik, Nr. 14/1999, Bern.
- Imboden, Carlo/Egger, Marcel/Baumann, Kurt/Lenz, Carlos (1999b): Leistungsauftrag und Anreizmechanismen für die RAV. In: Bundesamt für Wirtschaft und Arbeit (BWA), Beiträge zur Arbeitsmarktpolitik, Nr. 17, Bern.
- Jäger, Margarete/Jäger, Siegfried (2007): Deutungskämpfe: Theorie und Praxis Kritischer Diskursanalyse. Wiesbaden: VS Verlag.
- Jäger, Siegfried (2004): Kritische Diskursanalyse. Eine Einführung. Münster: Unrast.
- Jessop, Bob (1994): From the Keynesian Welfare to the Schumpeterian Workfare State. In: Burrows, Roger und Brian Loader (Hg.): *Towards a Post-Fordist Welfare State?* Routledge, 13–38.
- Jessop, Bob (2002): *The Future of the Capitalist State*. Cambridge: Polity Press.

- Jupp, Eleanor/Pykett, Jessica/Smith, Fiona M. (2018): Emotional States. Sites and Spaces of Affective Governance. London/New York: Routledge.
- Jürgens, Kerstin (2009): Arbeits- und Lebenskraft: Reproduktion als eigensinnige Grenzziehung. Wiesbaden: Springer VS.
- Kaltenborn, Bruno/Kaps, Petra (2013): Steuerung der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz. Studie der ›Dritte Welle‹ der Evaluation der Aktiven Arbeitsmarktpolitik. Studie im Auftrag der Aufsichtskommission für den Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung, SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik, Nr. 35, Bern.
- Kaltenborn, Bruno/Nina Wielage/von Bothmer, Anna/Iris Henkel, Anna (2010): Zielsteuerung in der Arbeitsverwaltung – ein europäischer Vergleich. Endbericht an das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, unter Mitarbeit von Timo Weishaupt, Hans-Ludwig Buchholz und Frank Oschmiansky, Forschungsbericht 409, Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Berlin.
- Kalthoff, Herbert (1997): Fremdenrepräsentationen. Über ethnographisches Arbeiten in exklusiven Internatsschulen. In: Hirschauer, Stefan/Amann, Klaus (Hg.): Die Befremdung der eigenen Kultur. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 240–266.
- Kalthoff, Herbert (2003): Beobachtende Differenz. Instrumente der ethnografisch soziologischen Forschung. In: Zeitschrift für Soziologie, 32(1), 70–90.
- Kammler, Clemens/Parr, Rolf (2006): Foucault in den Kulturwissenschaften – Eine Bestandsaufnahme. Heidelberg: Synchro.
- Kanter, Rosabeth Moss (1977): Men and Women of the Corporation. New York: Basic Books.
- Kastner, Jens (2008): (Was heißt) Gegen-Verhalten im Neoliberalismus? In: Hechler, Daniel/Axel, Philipps (Hg.): Widerstand denken. Michel Foucault und die Grenzen der Macht. Bielefeld: transcript, 39–56.
- Kelle, Helga (2001): Ethnographische Methodologie und Probleme der Triangulation. Am Beispiel der Peer Culture Forschung bei Kindern. In: Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation (ZSE), 21(2), 192–208.
- Keller, Reiner (2005): Wissenssoziologische Diskursanalyse. Grundlegung eines Forschungsprogramms. Wiesbaden: Springer VS.
- Keller, Reiner (2011): Diskursforschung. Eine Einführung für SozialwissenschaftlerInnen. Wiesbaden: VS.
- Kenworthy, Lane (2010): Labour Market Activation. In: Castles, Francis G./Leibfried, Stephan/Lewis, Jane/Obinger, Herbert/Pierson, Christopher (Hg.): The Oxford Handbook of the Welfare State. Oxford: Oxford University Press, 435–447.
- Kerfoot, Deborah/Korczynski, Marek (2005): Editorial Gender and Service: New Directions for the Study of ›Front-Line‹ Service Work. In: Gender, Work & Organization, 12(5), 387–399.
- Kerner, Ina/Saar, Martin (2015): Das Geschlechterwissen des Staates: Gouvernmentalität, Macht, Neoliberalismus. In: Bargetz, Brigitte/Ludwig, Gundula/Sauer,

- Birgit (Hg.): *Gouvernementalität und Geschlecht. Politische Theorie im Anschluss an Michel Foucault* Frankfurt a.M./New York: Campus, 117–138.
- Kessl, Fabian (2005): *Wozu Studien zur Gouvernementalität in der Sozialen Arbeit? Von der Etablierung einer Forschungsperspektive*. In: Anhorn, Roland/Bettinger, Frank/Stehr, Johannes (Hg.): *Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit. Eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 203–255.
- Kessl, Fabian (2006): Aktivierungspädagogik statt wohlfahrtsstaatlicher Dienstleistung? Das aktivierungspolitische Re-Arrangement der bundesdeutschen Kinder- und Jugendpädagogik. In: *Zeitschrift für Sozialreform* 52, 217–232.
- Kessl, Fabian (2010): Diskursanalytische Vorgehensweise. In: Bock, Karin/Miethe, Ingried (Hg.): *Handbuch qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit*. Opladen: Barbara Budrich, 346–352.
- Kleemann, Frank (2012): Subjektivierung von Arbeit – Eine Reflexion zum Stand des Diskurses. In: *Arbeits- und industriesoziologische Studien*, 5(2), 6–21.
- Kleres, Jochen (2011): *Emotions and Narrative Analysis: A Methodological Approach*. In: *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 41(2), 182–202.
- Knoblauch, Hubert (2001): Fokussierte Ethnographie: Soziologie, Ethnologie und die neue Welle der Ethnographie. In: *Sozialer Sinn*, 2(1), 123–141.
- Knoblauch, Hubert (2006): Focused Ethnography and Video Analysis. In: Knoblauch, Hubert et al. (Hg.): *Video Analysis – Methodology and Methods. Qualitative Audiovisual Data Analysis in Sociology*. Frankfurt a.M./New York: Lang, 69–83.
- Koch Martina/Piñeiro, Esteban/Pasche, Nathalie (2019): »Wir sind ein Dienst, keine Behörde.« Multiple institutionelle Logiken in einem Schweizer Jugendamt – ein ethnografisches Fallbeispiel aus der street-level bureaucracy. In: *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 20(2), 1–30. URL: <https://doi.org/10.17169/fqs-20.2.3045> (Zugriff am 21.07.2021)
- Koivunen, Anu (2010): An Affective Turn? Reimagining the Subject of Feminist Theory. In: Liljestr, Marianne/Paasonen, Susanna (Hg.): *Working with Affect in Feminist Reading: Disturbing Differences*. London/New York: Routledge, 8–28.
- Konle-Seidl, Regina (2002): Steigerung von Effizienz und Reputation in der Arbeitsvermittlung. Fragen der Privatisierung oder Modernisierung im Spiegel internationaler Ansätze und Erfahrungen. IAB Werkstattbericht, 15.
- Korczynski, Marek (2003): Communities of Coping. Collective Emotional Labour in Service Work. In: *Organization*, 10(1), 55–79.
- Korczynski, Marek (2009): Understanding the Contradictory Lived Experience of Service Work: The Customer-Oriented Bureaucracy. In: Korczynski, Marek/Macdonald, Cameron L. (Hg.): *Service Work. Critical Perspectives*. New York: Routledge, 73–90.
- Korczynski, Marek/Bishop, Vicky (2008): The Job Center. Abuse, Violence, and Fear on the Front Line: Implications of the Rise of the Enchanting Myth of Customer

- Sovereignty. In: Fineman, Stephen (Hg.): *The Emotional Organization: Passion and Power*. Oxford: Blackwell, 74–87.
- Korvajärvi, Päivi (1998): Reproducing Gendered Hierarchies in Everyday Work: Contradictions in an Employment Office. In: *Gender, Work & Organization*, 5(1), 19–30.
- Krasmann, Susanne (2003): *Die Kriminalität der Gesellschaft. Zur Gouvernemmentalität der Gegenwart*. Konstanz: UKV.
- Kratzer, Nick/Sauer, Dieter/Hacket, Anne/Trinks, Katrin (2003): *Flexibilisierung und Subjektivierung von Arbeit – Zwischenbericht zur »Berichterstattung zur Sozio-ökonomischen Entwicklung der Bundesrepublik Deutschland: Arbeit und Lebensweisen«*, Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V., München.
- Kreichauf, René (2017): Michel Foucault: Raum als relationales Mittel zum Verständnis und zur Produktion von Macht. In: Eckardt, Frank (Hg.): *Schlüsselwerke der Stadtforschung*. Wiesbaden: Springer VS, 411–433.
- Krell, Gertraude (2014): »Widerstandspunkte im Machtnetz« – Facetten (m)einer Diskursgeschichte der BWL-Kritik. In: Harzt, Roland/Rätzer, Matthias Rätzer (Hg.): *Organisationsforschung nach Foucault. Macht – Diskurs – Widerstand*. Bielefeld: transcript, 61–83.
- Kulawik, Teresa (2005): Wohlfahrtsstaaten und Geschlechterregime im internationalen Vergleich. URL: https://www.fu-berlin.de/sites/gpo/systemvergleich/_konomie_und_Sozialpolitik/Wohlfahrtsstaatliche_Konzepte_Kinderbetreuungskulturen_und_Geschlechterarrangements_in_Europa/kulawik.pdf?1361540213 (Zugriff am 28.08.2021).
- Küpers, Wendelin/Weibler, Jürgen (2005): *Emotionen in Organisationen*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Langer, Antje (2008): Disziplinieren und entspannen: Körper in der Schule – eine diskursanalytische Ethnographie. Bielefeld: transcript.
- Larner, Wendy (2000): Neo-Liberalism, Policy, Ideology, Gouvernemtality. In: *Studies in Political Economy*, 63, 5–25.
- Larsson, Bengt (2014): Emotional Professionalism in a Bureaucratic Context: Emotion Management in Case Handling at the Swedish Enforcement Authority. *International Journal of Work, Organisation and Emotion*, 6(3), 281–294.
- Larsson, Bengt/Bengt, Jacobsson (2013): Discretion in the »Backyard of Law«: Case handling of debt relief in Sweden. In: *Professions and Professionalism* 3(1), URL: <https://doi.org/10.7577/pp.438>. (Zugriff am 13.05.2018).
- Lau, Thomas/Wolff, Stephan (1983): Der Einstieg in das Untersuchungsfeld als soziologischer Lernprozess. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 35(3), 417–437.
- Lazzarato, Maurizio (1998): Immaterielle Arbeit. Gesellschaftliche Tätigkeit unter den Bedingungen des Postfordismus. In: Atzer, Thomas (Hg.): *Umherschweifende Produzenten. Immaterielle Arbeit und Subversion*. Berlin: ID Verlag, 133–147.

- Lehmann, Anne-Kristin/Rybnikova, Irma (2014): Macht und Widerstand in Medienunternehmen aus Foucault'scher Perspektive. In: Hartz, Roland/Rätzer Matthias (Hg.): Organisationsforschung nach Foucault. Macht – Diskurs – Widerstand. Bielefeld: transcript, 211–232.
- Leidner, Robin (1991): Serving hamburgers and selling insurances: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs. In: *Gender and Society*, 5(2), 154–177.
- Leitner, Sigrid (2013): Varianten von Familialismus. Eine historisch vergleichende Analyse der Kinderbetreuungs- und Altenpflegepolitiken in kontinentaleuropäischen Wohlfahrtsstaaten. Berlin: Duncker & Humblot.
- Lemke, Thomas (1997): Eine Kritik der politischen Vernunft. Foucaults Analyse der modernen Gouvernementalität. Hamburg: Argument Verlag.
- Lemke, Thomas (2000): Neoliberalismus, Staat und Selbsttechnologien. Ein kritischer Überblick über die »governmentality studies«. In: *Politische Vierteljahresschrift*, 41(1), 31–47.
- Lemke, Thomas (2001a): Gouvernementalität. In: Kleiner, Marcus (Hg.): Michel Foucault. Eine Einführung in sein Denken. Frankfurt a.M./New York: Campus, 108–122.
- Lemke, Thomas (2004): Gouvernance, Gouvernementalität und die Dezentralisierung der Ökonomie. In: Pircher, Wolfgang/Reichert, Ramón (Hg.): Gouvernementality Studies. Analysen liberal-demokratischer Gesellschaften im Anschluss an Michel Foucault. Münster: Lit, 63–73.
- Lemke, Thomas (2007): Gouvernementalität und Biopolitik. Wiesbaden: VS Verlag.
- Lemke, Thomas/Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne (2000): Gouvernementalität, Neoliberalismus und Selbsttechnologien. Eine Einleitung. In: Dies. (Hg.): Gouvernementalität der Gegenwart. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 7–41.
- Lengersdorf, Diana/Meuser, Michael (2010): Wandel von Arbeit – Wandel von Männlichkeiten. In: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* (ÖZS), 35(2), 89–103.
- Lessenich, Stephan (2003): Soziale Subjektivität. Die neue Regierung der Gesellschaft. In: *Mittelweg*, 36, 80–93.
- Lessenich, Stephan (2012): Der Sozialstaat als Erziehungsagentur. In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* (APUZ), 62(49–50), 55–61.
- Lessenich, Stephan (2013): Die Neuerfindung des Sozialen. Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus (3. Auflage). Bielefeld: transcript.
- Lessenich, Stephan (2016): Von der Lebensleistung zum Leistungsleben. Legitimationsprobleme des »Ruhestands«. In: Leendertz, Ariane/Meteling, Wencke (Hg.): Die neue Wirklichkeit: Semantische Neuvermessungen und Politik seit den 1970er-Jahren. Frankfurt a.M./New York: Campus, 243–269.
- Lewis, Jane (1992): Gender and the Development of Welfare Regimes. In: *Journal of European Social Policy*, 3, 159–173.

- Lewis, Jane (2010): Feminist Perspectives. In: Alcock, Peter/May, Margaret/Rowlingson, Karen (Hg.): *The Student's Companion to Social Policy*. Malden/Oxford: Blackwell, 99–105.
- Lewis, Patricia (2005): Suppression or Expression: An Exploration of Emotion Management in a Special Care Baby Unit. In: *Work, Employment and Society*, 19(3), 565–581.
- Lewis, Patricia/Simpson, Ruth (2007): *Gendering Emotions in Organizations*. London: Palgrave Macmillan.
- Liebermann, Sascha (2008): Deautonomisierung durch aktivierende Sozialpolitik. In: *Schweizer Zeitschrift für Soziale Arbeit*, 1, 48–66.
- Lin, Chieh-Peng/He, Hongwei/Baruch, Yehuda/Ashforth, Blake E. (2017): The Effect of Team Affective Tone on Team Performance: The Roles of Team Identification and Team Cooperation. In: *Human Resource Management*, 56(6), 931–952.
- Linnemann, Kirsten (2018): Die Gouvernementalität widerständiger Alltagspraktiken: Eine konzeptionelle Annäherung an Postwachstum, Subjektivierung und alltägliches Gegen-Führen. In: *Zeitschrift für Wirtschaftsgeographie*, 62(3-4), 233–245.
- Lipsky, Michael (1980/2010): *Street-level Bureaucracy; Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Lively, Kathryn J. (2015): Comment on »Methodological innovations from the sociology of emotions – Methodological advances«. In: *Emotion Review* 7(2), 181–182.
- Lord, Robert G./Klimoski, Richard J./Kanfer, Ruth (2002): Emotions in the Workplace. Understanding the Structure and Role of Emotions in Organizational Behavior. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lorey, Isabell (1996): Immer Ärger mit dem Subjekt. Theoretische und politische Konsequenzen eines juridischen Machtmodells: Judith Butler. Tübingen: transversal texts.
- Lorey, Isabell (1999): Macht und Diskurs bei Foucault. In: Bublitz, Hannelore/Bührmann, Andrea D./Hanke, Christian/Seier, Andrea (Hg.): *Das Wuchern der Diskurse. Perspektiven der Diskursanalyse Foucaults*. Frankfurt a.M./New York: Campus, 87–96.
- Lorey, Isabell (2011): Gouvernementale Prekarisierung. In: Lorey, Isabell/Nigro, Roberto/Raunig, Gerals (Hg.): *Inventionen 1*, Zürich: diaphanes, 72–86.
- Lorey, Isabell (2012): Demokratie statt Repräsentation. Zur konstituierenden Macht der Besetzungsbewegungen. In: Lorey, Isabel/Kastner, Jens/Raunig, Gerald/Waibel, Tom (Hg.): *Occupy! Die aktuellen Kämpfe um die Besetzung des Politischen*. Wien: turia + kant, 7–49.
- Lorey, Isabell/Ludwig, Gundula/Sonderegger, Ruth (2016): Foucaults Gegenwart Sexualität – Sorge – Revolution. Wien: transversal text.
- Löw, Martina (2001): *Raumsoziologie*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.

- Ludwig, Gundula (2008): Regieren und Geschlecht. Feministische Überlegungen zur neoliberalen Transformation des Staates im Anschluss an Foucaults Gouvernementalitätsstudien. In: Bidwell-Steiner, Marlen/Wagner, Ursula (Hg.): Freiheit und Geschlecht. Offene Beziehungen, Prekäre Verhältnisse. Innsbruck/Wien/Bozen: Studien Verlag, 33–48.
- Ludwig, Gundula (2011): Geschlecht regieren. Zum Verhältnis von Staat, Geschlecht und heteronormativer Hegemonie. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Ludwig, Gundula (2015): »Angenommen, es gibt keine Universalien...« – Zur Konstitution von KörperSubjekten in modernen westlichen Gesellschaften. In: Bargatz, Brigitte/Ludwig, Gundula/Sauer, Birgit (Hg.): Gouvernementalität und Geschlecht. Politische Theorien im Anschluss an Michel Foucault. Frankfurt a.M./New York: Campus Verlag, 161–184.
- Ludwig, Gundula (2016): Freiheitsversprechen und Technologien der Macht. Transformationen des Sexualitätsdispositivs und das Begehrn nach dem neoliberalen Staat. In: Lorey, Isabell/Ludwig, Gundula/Sonderegger, Ruth (Hg.): Foucaults Gegenwart. Sexualität – Sorge – Revolution. Wien: transversals text, 15–47.
- Ludwig, Gundula/Sauer, Birgit (2010): Engendering Poulantzas oder: Sinn und Zweck feministischer Anrufung materialistischer Staatstheorie. In: Demirović, Alex/Adolfs, Stephan/Karakayal, Serhati (Hg.): Das Staatsverständnis von Nicos Poulantzas. Der Staat als gesellschaftliches Verhältnis. Baden-Baden: Nomos, 173–188.
- Ludwig, Gundula/Sauer, Birgit/Wöhl, Stefanie (2009): Staat und Geschlecht. Grundlagen und aktuelle Herausforderungen feministischer Staatstheorie. Baden-Baden: Nomos.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2010): »Wenn Sie nicht selber etwas wollen, dann passiert gar nichts«. Aktivierende Arbeitsmarktpolitik und die Grenzen der ›Individualisierung‹ von Arbeitslosigkeit/»Nothing's going to happen unless you want it yourself«. Activation, labour market policies and the limits to individualisation of unemployment. In: Zeitschrift für Rechtssoziologie, 31(1), 21–38.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Behrend, Olaf/Sondermann, Ariadne (2006): Arbeitsvermittler und ihre »Kunden« – Der Beginn einer wunderbaren Freundschaft? Discussion Paper, 2, Universität Siegen.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Behrend, Olaf/Sondermann, Ariadne (2007): Fallverständen und Deutungsmacht: Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten. Opladen: Barbara Budrich.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Dölemeyer, Anne/Sondermann, Ariadne (2007): Die neue Staatlichkeit: Sozialverwaltung im aktivierenden Staat. In: Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Behrend, Olaf/Sondermann, Ariadne (Hg.): Fallverständen und Deutungsmacht: Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten. Opladen: Barbara Budrich, 11–39.

- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Behrend, Olaf/Sondermann, Ariadne (2008): Disziplinieren und Motivieren: Zur Praxis der neuen Arbeitsmarktpolitik. In: Evers, Adalbert und Rolf Heinz (Hg.): *Sozialpolitik: Ökonomisierung und Entgrenzung*. Wiesbaden: VS Verlag, 276–300.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Behrend, Olaf/Sondermann, Ariadne (2009): Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit. Arbeitslose und Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime. Konstanz: UVK.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang/Sondermann, Ariadne/Behrend, Olaf (2007): »Jedes starre Konzept ist schlecht und passt net in diese Welt«. Nutzen und Nachteil der Standardisierung der Beratungs- und Vermittlungsstätigkeit in der Arbeitsvermittlung. In: *Prokla. Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft*, 37(148), 369–381.
- Lueger, Manfred (2000): *Grundlagen qualitativer Feldforschung*. Wien: WUV. UTB für Wissenschaft.
- Lutz, Catherine A. (1996): Engendered Emotion: Gender, Power, and the Rhetoric of Emotional Control in American Discourse. In: Harré, Ron/Parrott, Gerrod W. (Hg.): *The Emotions. Social, Cultural and Biological Dimensions*. London: Sage, 151–170.
- Mach, André (2002): Economists as policy entrepreneurs and the rise of neoliberal ideas in Switzerland during the 1990s. In: *Economic Sociology: European Electronic Newsletter*, 4(1), 3–16.
- Macgilchrist, Felicitas/Van Hout, Tom (2011): Ethnographic Discourse Analysis and Social Science. In: *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 12(1), Art. 18. URL: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1600/3108> (Zugriff am 07.04.2020).
- Macgilchrist, Felicitas/Ott, Marion/Langer, Antje (2014): Der praktische Vollzug von »Bologna«. Eine ethnographische Diskursanalyse. In: Nonhoff, Martin/Eva, Herschinger/Angermüller, Johannes/Macgilchrist, Felicitas/Reisigl, Martin/Wedl, Juliette/Wrana, Daniel/Ziem, Alexander (Hg.): *Diskursforschung. Ein interdisziplinäres Handbuch. Band 2: Methoden und Analysepraxis. Perspektiven auf Hochschulreformdiskurse*. DiskursNetz, Band 2. Bielefeld: transcript, 37–57.
- MacLean, Annie Marion (1899): Two Weeks in Department Stores. In: *American Journal of Sociology*, 4(6), 721–741.
- Magnin, Chantal (2005): Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit. Zürich: Seismo.
- Maihofer, Andrea (2014): Nachwort. Hegemoniale Selbstaffirmierung und Veränderung. In: Hostettler, Karin/Vögele, Sophie (Hg.): *Diesseits der imperialen Geschlechterordnung. (Post-)koloniale Reflexionen über den Westen*. Bielefeld: transcript, 305–318.

- Mainsant, Gwénaëlle (2010). Du juste usage des émotions. *Déviance et société* 34(2), 253–265. URL: <https://doi.org/10.3917/ds.342.0253> (Zugriff am 17.06.2021).
- Marquardt, Nadine/Schreiber, Verena (2013): Geographien der Macht: für einen integrierten Blick auf Raumproduktionen mit Foucault. In: *Europa Regional*, 21 (1–2), 37–46.
- Marquardt, Nadine/Schreiber, Verena (2021): Wenn Raumproduktionen zu Regierungspraktiken werden – Michel Foucaults Angebote an die Geographie. In: Glasze, Georg/Mattissek, Annika (Hg.): *Handbuch Diskurs und Raum: Theorien und Methoden für die Humangeographie sowie die sozial- und kulturwissenschaftliche Raumforschung*, Bielefeld: transcript, 195–206.
- Marrs, Kira (2007): Zwischen Leidenschaft und Lohnarbeit. Ein arbeitssoziologischer Blick hinter die Kulissen von Film und Fernsehen. Berlin: Edition Sigma.
- Marston, Gregory/McDonald, Catherine (2006): *Analysing Social Policy: A Governmental Approach*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Martinovits-Wiesendanger, Alex/Ganzaroli, Denis (2000): Panelbefragung bei Maßnahmenteilnehmern – Wirkungsmessung bei Gastgewerbe- und Winword-Kursen sowie Einsatzprogrammen. SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik, Nr. 5, Bern.
- Massumi, Brian (1995): The Autonomy of Affect. In: *Cultural Critique*, 31, The Politics of Systems and Environments, Part II, 83–109.
- Massumi, Brian (2002): *Parables of the Virtual. Movement, Affect, Sensation*. Durham: Duke University Press.
- Mastronardi, Philippe/Schedler, Kuno (1998): *New Public Management in Staat und Recht*. Ein Diskurs. Bern: Haupt.
- Maurer, Susanne/Weber, Susanne Maria (2006): Die Kunst, nicht dermaßen reagiert zu werden. Gouvernementalität als Perspektive für die Erziehungswissenschaft. In: Dies. (Hg.): *Gouvernementalität und Erziehungswissenschaft. Wissen – Macht – Transformation*. Wiesbaden: Springer VS, 9–36.
- Mayring, Philipp (2007): Generalisierung in qualitativer Forschung [23 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research*, 8(3), Art. 26, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0703262> (Zugriff am 08.04.2022).
- Mayring, Philipp (2010): *Qualitative Inhaltsanalyse*. Beltz Verlag: Weinheim Basel.
- McDonald, Catherine/Marston, Gregory (2005): Workfare as welfare: governing unemployment in the advanced liberal state. In: *Critical Social Policy*, 25(3), 374–401.
- McDonald, Seonaidh (2005): Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research. In: *Qualitative Research*, 5(4), 455–473.
- McDonald, Seonaidh/Simpson, Barbara (2014): Shadowing research in organizations: the methodological debates. In: *Qualitative Research in Organizations*

- and Management: An International Journal, 9(1), 3–20. URL: <https://doi.org/10.1108/QROM-02-2014-1204> (Zugriff am 18.04.2019).
- McRobbie, Angela (2010): Reflections of Feminism, Immaterial Labour and the Post-Fordist Regime. In: *New Formations*, 70, 60–76.
- Melville, Herman (1853/2004): *Bartleby der Schreiber: Eine Geschichte aus der Wall Street*. Frankfurt a.M./Leipzig: Insel.
- Menz, Wolfgang (2009): Die Legitimität des Marktregimes. Leistungs- und Gerechtigkeitsorientierungen in neuen Formen betrieblicher Leistungspolitik. Wiesbaden: Springer VS.
- Meyers, Marcia K./Glaser, Bonnie/Mac Donald, Karin (1998): On the Front Lines of Welfare Delivery: Are Workers Implementing Policy Reforms? In: *Journal of Policy Analysis and Management*, 17(1), 1–22.
- Michalitsch, Gabriele (2006): Die neoliberalen Domestizierung des Subjekts. Von den Leidenschaften zum Kalkül. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Michalitsch, Gabriele (2008): Selbstregulierte Subjekte. Privatisierung und Geschlechter-Regierung. In: Bidwell-Steiner, Marlen/Wagner, Ursula (Hg.): *Freiheit und Geschlecht. Offene Beziehungen, Prekäre Verhältnisse*. Innsbruck/Wien/Bozen: StudienVerlag, 63–75.
- Miller, Karen (2009): Gendered nature of managerialism? Case of the National Health Service. In: *International Journal of Public Sector Management*, 22(2), 104–113.
- Miller, Peter (2005): Kalkulierende Subjekte. In: Arbeitsgruppe SubArO (Hg.): *Ökonomie der Subjektivität – Subjektivität der Ökonomie*. Berlin: edition sigma, 19–33.
- Mills, C. Wright (2002/1951): *White Collar. The American Middle Class*. Oxford: Oxford University Press.
- Mohr, Katrin (2008): Creeping Convergence – Wandel der Arbeitsmarktpolitik in Großbritannien und Deutschland. In: *Zeitschrift für Sozialreform*, 54(2), 187–207.
- Moldaschl, Manfred (2003): Subjektivierung – Eine neue Stufe in der Entwicklung der Arbeitswissenschaft? In: Moldaschl, Manfred/Voß, Günter G. (Hg.): *Subjektivierung von Arbeit*. München: Rainer Hampp Verlag, 25–56.
- Moldaschl, Manfred (2005): Audit-Explosion and Controlling Revolution. Zur Verstetigung und Verselbstständigung reflexiver Praktiken in der Wirtschaft. In: *Soziale Welt*, 56, 276–294.
- Mönch, Kathrin (2018): Arbeit, Subjekt, Widerstand. Eine Genealogie der Subjektivierung von Arbeit. Bielefeld: transcript.
- Morini, Christina (2007): The Feminization of Labour in Cognitive Capitalism. In: *Feminist Review*, 87(1), 40–59.

- Morlok, Michael/Liechti, David/Moser, Nathanel/Suri, Mirjam (2018): Die Wirkung von arbeitsmarktlichen Massnahmen. Eine Analyse bisheriger Evaluationen, SECO Publikationen Arbeitsmarktpolitik, Nr. 54, Bern.
- Mühlhoff, Rainer (2018): Immersive Macht. Affekttheorie nach Spinoza und Foucault. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Mühlhoff, Rainer/Slaby, Jan (2018): Immersion at Work. Affect and Power in Post-Fordist Work Cultures. In: Röttger-Rössler, Birgit/Slaby, Jan (Hg.): *Affect in Relation: Families, Places, Technologies*. London/New York: Routledge, 155–174.
- Müller, Ursula/Riegraf, Birgit/Wilz, Sylvia M. (2013): Geschlecht und Organisation. Wiesbaden: Springer VS.
- Nadai, Eva (2005): Der kategorische Imperativ der Arbeit. Vom Armenhaus zur aktivierenden Sozialpolitik. In: *Widerspruch*, 49(25), 19–27.
- Nadai, Eva (2007): Die Vertreibung aus der Hängematte. Sozialhilfe im aktivierenden Staat. In: *Denknetz. Zur politischen Ökonomie der Schweiz (Jahrbuch 2007)*. Zürich: Edition 8, 10–19.
- Nadai, Eva (2009): Aktivierende Sozialhilfe und die Produktion von Unsicherheit. In: *Sozial Aktuell*, 6, 12–15.
- Nadai, Eva (2012): Arbeitsmarktintegration als neu entstehendes Berufsfeld: zur Formierung von professionellen Zuständigkeiten. In: *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie. Revue suisse de sociologie*, 38(1), 23–37.
- Nadai, Eva (2015): Un/Abhängigkeiten, Un/Sicherheiten, Emanzipation: Geschlechterverhältnisse im Post-Wohlfahrtsstaat. In: Nadai, Eva/Nollert, Micheal (Hg.): *Geschlechterverhältnisse im Wohlfahrtsstaat*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa, 7–25.
- Nadai, Eva (2016): Whose Welfare – Whose Autonomy? Welfare, Work, and Care in Social Investment Practice. In: Brigitte Liebig/Gottschall, Karin/Sauer, Birgit (Hg.): *Gender Equality in Context. Policies and Practices in Switzerland*. Frankfurt a.M./Toronto: Barbara Budrich, 43–62.
- Nadai, Eva/Mäder, Christoph (2008): Messen, klassieren, sortieren. Zur Konstruktion von »Leistung« und »Beschäftigungsfähigkeit« in Unternehmen und Arbeitslosenprogrammen. In: Döge, Kai/Marrs, Kira/Menz, Wolfgang (Hg.): *Rückkehr der Leistungsfrage. Leistung in Arbeit, Unternehmen und Gesellschaft*. Berlin: edition sigma, 178–19.
- Nentwich, Julia/Kelan, Elisabeth (2014): Towards a topology of doing ›gender‹: An analysis of empirical research and its challenges. In: *Gender, Work & Organization*, 21(2), 121–134.
- Neuberger, Oswald (2006): Mikropolitik und Moral in Organisationen. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Neumann, Arijana (2008): Der Paradigmenwechsel von der aktiven zur aktivierenden Arbeitsmarktpolitik. Hamburg: Kovac.

- Newman, Janet (2007): The double dynamics of activation: institutions, citizens and the remaking of welfare governance. In: *International Journal of Sociology and Social Policy*, 27(9/10), 364–387.
- Newman, Janet (2012): Beyond the Deliberative Subject? Problems of Theory, Method and Critique in the Turn to Emotion and Affect. In: *Critical Policy Studies*, 6(4), 465–479.
- Newman, Janet/Clarke, John (1997): *The Managerial State: Power, Politics and Ideology in the Remaking of Social Welfare*. London: Sage.
- Newman, Meredith A./Guy, Mary E./Mastracci, Sharon H. (2009): Beyond Cognition: Affective Leadership and Emotional Labor. In: *Public Administration Review*, 69(1), 6–20.
- Nguyen, Tran/Velutham, Selvaraj (2018): Street-level discretion, emotional labour and welfare frontline staff at the Australian employment service providers. In: *Australian Social Policy Association*, 53, 158–172.
- Nigro, Roberto (2015): *Wahrheitsregime*. Zürich/Berlin: diaphanes.
- Nitsch, Daniel (2013): *Regieren in der Sozialen Stadt. Lokale Sozial- und Arbeitspolitik zwischen Aktivierung und Disziplinierung*. Bielefeld: transcript.
- Nothdurfter, Urban (2014): Getting the job done...!? (Professional) Challenges on the Frontline of Public Employment Services in Vienna and Milan. Dissertation. Trento, University of Trento.
- Nothdurfter, Urban (2017): Getting the job done...? (Professionelle) Herausforderungen in den Diensten der Arbeitsverwaltung. Eine explorative Untersuchung in Wien und Mailand. In: Sowa, Frank/Staples, Ronald (Hg.): *Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat*, Bielefeld: transcript, 237–260.
- O'Malley, Pat/Weir, Lorna/Shearing, Clifford (1997): Governmentality, Criticism, Politics. In: *Economy and Society*, 26, 501–517.
- OECD (1996): *Arbeitsmarktpolitik in der Schweiz*. Deutsche Übersetzung der OECD-Studie »Politique du marché du travail en Suisse«. In: BIGA (Hg.): *Beiträge zur Arbeitsmarktpolitik*, Nr. 7. Bern.
- Office Cantonal de la statistique (OCSTAT) (2010): *Structure de l'Emploie dans le Secteur Public à XX. Résultats de l'Enquête sur la Structure des Salaires (LSE) 2010*: URL: <https://www.XX.ch/statistique/tel/publications/2012/analyses/communications/an-cs-2012-43.pdf> (Zugriff am 18.04.2020).
- Olson, Rebecca/Godbold, Natalya/Patulny, Roger (2015): Special section: Methodological innovations from the sociology of emotions – Part 2. In: *Emotion Review*, 7(2), 143–182.
- Opitz, Sven (2004): *Gouvernementalität im Postfordismus. Macht, Wissen und Techniken des Selbst im Feld unternehmerischer Rationalität*. Hamburg: Argument.
- Opitz, Sven (2007): Eine Topologie des Außen – Foucault als Theoretiker der Inklusion/Exklusion. In: Anhorn, Roland/Bettinger, Frank/Stehr, Johannes (Hg.):

- Foucaults Machtanalytik und Soziale Arbeit. Eine kritische Einführung und Be-standsaufnahme. Wiesbaden: Springer VS, 41–57.
- Orloff, Ann Shola (1996): Gender in the Welfare State. In: *Annual Review of Sociology*, 22, 51–78.
- Orloff, Ann Shola (2009): Gendering the comparative analysis of welfare states: An unfinished agenda. In: *Sociological Theory*, 27(3), 317–343.
- Orloff, Ann Shola (2010): Gender. In: Castles, Francis G. (Hg.): *The Oxford handbook of the welfare state*. Oxford: Oxford University Press, 252–264.
- Oschmiansky, Frank/Schmid, Günther/Kull, Silke (2003): Faule Arbeitslose? Politische Konjunkturen und Strukturprobleme der Missbrauchsdebatte. In: *Leviathan*, 31, 3–31.
- Ott, Marian/Wrana, Daniel (2010): Gouvernementalität diskursiver Praktiken. Zur Methodologie der Analyse von Machtverhältnissen am Beispiel einer Maßnahme zur Aktivierung von Erwerbslosen. In: Angermüller, Johannes/Dyk, Silke van (Hg.): *Diskursanalyse meets Gouvernementalitätsforschung. Perspektiven Subjekt, Sprache, Macht und Wissen*. Frankfurt a.M.: Campus, 155–182.
- Ott, Marion (2011): Aktivierung von (In-)Kompetenz. Praktiken im Profiling – eine machtanalytische Ethnographie. Konstanz: UVK.
- Ott, Marion (2012): Ethnographische Zugänge zum Forschungsfeld – Machtverhältnisse in Forschungspraktiken. In: Schimpf, Elke/Stehr, Johannes (Hg.): *Kritisches Forschen in der sozialen Arbeit. Gegenstandsbereich – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 165–181.
- Ott, Marion/Langer, Antja/Rabenstein, Kerstin Rabenstein (2012): Integrative For- schungsstrategien – Ethnographie und Diskursanalyse. In: Frieberthäuser, Barbara/Kelle, Helga/Boller, Heike/Bollig, Sabine/Huf, Christina/Langer, Antje/Ott, Marion/Richter, Sophia (Hg.): *Feld und Theorie. Herausforderungen erzie- hungswissenschaftlicher Ethnographie*. Opladen/Berlin/Toronto: Barbara Bud- rich, 169–184.
- Ott, Michaela (2009): Affizierung. Zu einer ästhetischen-epistemischen Figur. Mün- chen: edition text + kritik.
- Parlamentarische Verwaltungskontrolle (PVK) (2008): Evaluation der Führung und Beaufsichtigung der Arbeitslosenversicherung durch den Bund. Bericht der Parlamentarischen Verwaltungskontrolle zuhanden der Geschäftsprüfungs- kommission des Ständterates. 27. März 2008. Bern: PVK.
- Patulny, Roger/Godbolt, Natalya/Olson, Rebecca (2015): Special section: Method- ological innovations from the sociology of emotions – Part 1. In: *Emotion Re- view*, 7(1), 47–80.
- Payne, Roy L./Cooper, Cary L. (2004): *Emotions at Work. Theory, Research and Ap- plications for Management*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd.

- Pede, Lars (2000): Wirkungsorientierte Prüfung der öffentlichen Verwaltung. In: Schriftenreihe des Instituts für Öffentliche Dienstleistungen und Tourismus (Hg.): Beiträge zum Öffentlichen Management, Bd. 3, Bern/Stuttgart/Wien: Paul Haupt.
- Penz, Otto (2010): Vom Sozial- zum Wettbewerbsstaat. Arbeitsbeziehungen und politische Regulation in Österreich. In: Grisold, Andrea/Maderthaner, Wolfgang/Penz, Otto (Hg.): Neoliberalismus und die Krise des Sozialen. Das Beispiel Österreich. Wien/Köln/Weimar: Böhlau Verlag, 139–178.
- Penz, Otto/Sauer, Birgit (2013): Editorial. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie (Themenheft: Kommodifizierung von Gefühlen und Gefühlsarbeit), 38(2), 125–129.
- Penz, Otto/Sauer, Birgit (2014). Affektive Subjektivierung.
- Penz, Otto/Sauer, Birgit (2016): Affektives Kapital. Die Ökonomisierung der Gefühle im Arbeitsleben. Frankfurt a.M.: Campus.
- Penz, Otto/Sauer, Birgit (2020): Governing Affects. Neoliberalism, Neo-Bureaucracies, and Service Work. London/New York: Routledge.
- Penz, Otto/Glinsner, Barbara/Gaitsch, Myriam/Hofbauer, Johanna/Sauer, Birgit (2015): Affektive Interaktionsarbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung in Österreich, Deutschland und der Schweiz. In: AIS Studien, 8(1), 21–36, URL: http://www.ais-studien.de/uploads/tx_nfextarbssoznetzeitung/AIS-15-01-3Penzuafinal.pdf
- Penz, Otto/Hofbauer, Johanna/Sauer, Birgit/Gaitsch, Myriam/Glinsner, Barbara (2017a): Post-bureaucratic encounters: Affective labour in public employment services. In: Critical Social Policy, 37(4), 540–561.
- Penz, Otto/Hofbauer, Johanna/Sauer, Birgit/Gaitsch, Myriam/Glinsner, Barbara (2017b): Affektive Gouvernementalität: Beratung von Arbeitssuchenden im Ländervergleich. In: Sowa, Frank/Staples, Ronald (Hg.): Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat, Bielefeld: transcript, 181–205.
- Penz, Otto/Sauer, Birgit/Gaitsch, Myriam/Hofbauer, Johanna/Glinsner, Barbara (2017): Post-bureaucratic encounters: Affective labour in public employment services. In: Critical Social Policy, 37(4), 540–561.
- Pfahl, Lisa/Traue, Boris (2013): Die Erfahrung des Diskurses. Zur Methode der Subjektivierungsanalyse in der Untersuchung von Bildungsprozessen: In: Keller, Reiner/Truschkat, Inga (Hg.): Methodologie und Praxis der Wissenssoziologischen Diskursanalyse. Wiesbaden: Springer VS, 425–450.
- Pfitzmann, Hans J. (1995): Die Hauptelemente der Arbeitslosenversicherung (zweite Teilrevision des AVIG). In: Die Volkswirtschaft, 68(11), 14–17.
- Pieper, Marianne/Gutiérrez Rodríguez, Encarnación (2003): Gouvernementalität. Ein sozialwissenschaftliches Konzept im Anschluss an Foucault. Frankfurt a.M.: Campus.

- Pircher, Wolfgang/Reichert, Ramón (2004): *Governmentality Studies: Analysen liberal-demokratischer Gesellschaft im Anschluss an Foucault*. Münster: LIT Verlag.
- Pollitt, Christopher/Bouckaert, Geert (2011): *Public Management Reform. A Comparative Analysis – New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State*. Oxford: Oxford University Press.
- Pongratz, Hans J./Voß, Günter G. (2004): *Arbeitskraftunternehmer. Erwerbsorientierung in entgrenzten Arbeitsformen*. Berlin: edition sigma.
- Porter, Brooke A./Schänzel, Heike A. (2018): *Femininities in the Field: Tourism and Transdisciplinary Research*. Bristol: Channel View Publications.
- Poulton, Emma (2012): ›If You Had Balls, You'd Be One of Us!‹ Doing Gendered Research: Methodological Reflections on Being a Female Academic Researcher in the Hyper-Masculine Subculture of Football Hooliganism. In: *Sociological Research Online*, 7(4), 67–79.
- Precarias a la deriva (2014): *Was ist dein Streik? Militante Streifzüge durch die Kreisläufe der Prekarität*. Wien/Linz: transversal texts.
- Przyborski, Aglaja/Wohlrab-Sahr, Monika (2014): *Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch*. 4. überarbeitete Auflage. München: Oldenbourg Verlag.
- Pühl, Katharina (2004): Neoliberale Paradoxien? Geschlechtsspezifische Veränderungen durch sozialpolitische Reregulierung als Herausforderung feministischer Theorie. In: *Zeitschrift für Frauenforschung und Geschlechterstudien*, 2(3), 40–50.
- Pühl, Katharina (2008): Zur Ent-Sicherung von Geschlechterverhältnissen, Wohlfahrtsstaat und Sozialpolitik. Gouvernementalität der Entgarantierung und Prekarisierung. In: Purtschert, Patricia/Meyer, Katrin/Winter, Yves (Hg.): *Gouvernementalität und Sicherheit. Zeitdiagnostische Beiträge im Anschluss an Foucault*. Bielefeld: transcript, 103–126.
- Pühl, Katharina/Schultz, Susanne (2001): Gouvernementalität und Geschlecht. Über das Paradox der Festschreibung und Flexibilisierung der Geschlechterverhältnisse. In: Hess, Sabine/Lenz, Romana (Hg.): *Geschlecht und Globalisierung. Ein kulturwissenschaftlicher Streifzug durch transnationale Räume*. Königstein/T.: Ulrike Helmer, 102–127.
- Pykett, Jessica/Jupp, Eleanor/Smith, Fiona M. (2018). Introduction: Governing with Feeling. In: Dies. (Hg.): *Emotional States: Sites and Spaces of Affective Governance*. London/New York: Routledge, 1–17.
- Ragni, Thomas (2007): DP-Diskussionspapier »Die Wirksamkeit der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz«. Übersicht über die Hauptergebnisse des »Follow-up« der Evaluation der aktiven Arbeitsmarktpolitik und Beurteilung der sechs Abschlussberichte März–April 2007.
- Ragni, Thomas/Bieri, Oliver (2009): Evaluation der Arbeitsmarktpolitik in der Schweiz. In: Widmer, Thomas/Beywl, Wolfgang/Fabian, Carlo (Hg.): *Evaluati-*

- on. Ein systematisches Handbuch Thomas Widmer. Wiesbaden: Springer VS, 137–147.
- Rajchman, John (2000): Foucaults Kunst des Sehens. In: Holter, Tom (Hg.): *Imagining: visuelle Kultur und Politik der Sichtbarkeit*. Köln: Oktagon, 40–63.
- Rastetter, Daniela (2008): Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Rastetter, Daniela (2007): Mikropolitisches Handeln von Frauen. In: Haubl, Rolf/Daser, Bettina (Hg.): *Macht und Psyche in Organisationen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 76–99.
- Rastetter, Daniela/Jüngling, Christiane (2014): Mikropolitik und Gender im Management: »Doing Difference by Emotion«. In: Funder, Maria (Hg.): *Gender Cage – Revisited: Handbuch zur Organisations- und Geschlechterforschung*. Baden-Baden: Nomos, 245–270.
- Reckwitz, Andreas (2002): Toward a Theory of Social Practices: A Development in Culturalist Theorizing. In: *European Journal of Social Theory*, 5(2), 243–263.
- Reckwitz, Andreas (2006): Das hybride Subjekt. Eine Theorie der Subjektkulturen von der bürgerlichen Moderne zur Postmoderne. Weilerswist: Velbrück.
- Reckwitz, Andreas (2015): Praktiken und ihre Affekte. In: *Mittelweg*, 36(1-2), 27–45.
- Riegraf, Birgit (2005): Modernisierung des Wohlfahrtstaates – Modernisierung sozialer Ungleichheit? In: *Femina Politica*, 2, 21–31.
- Riegraf, Birgit (2007a): Der Staat auf dem Weg zum kundenorientierten Dienstleistungsbereich? New Public Management geschlechtsspezifisch analysiert. In: Aulenbacher, Brigitte/Funder, Maria/Jacobsen, Heike/Völker, Susanne (Hg.): *Arbeit und Geschlecht im Umbruch der modernen Gesellschaft. Forschung im Dialog*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 78–94.
- Riegraf, Birgit (2007b): New Public Management und Geschlechtergerechtigkeit. Sozialer Fortschritt, 9(10), 259–263.
- Riegraf, Birgit (2010): Geschlecht, Politik, Staat. In: Aulenbacher, Brigitte/Meuser, Michael/Riegraf, Birgit (Hg.): *Soziologische Geschlechterforschung. Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer VS, 173–186.
- Robert, Geneviève (2000): Für eine wirkungsorientierte Arbeitslosenversicherung. Vereinbarung zwischen Bund und Kantonen über den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes. In: *Die Volkswirtschaft*, 4, 52–55.
- Rose, Nikolas (1996): Governing advanced liberal democracies. In: Barry, Andrew/Osborne, Thomas/Rose, Nikolas (Hg.): *Foucault and Political Reason*. London: Routledge, 144–162.
- Rose, Nikolas (1999): *Powers of Freedom*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rose, Nikolas (2000a): Das Regieren von unternehmerischen Individuen. In: *Kurzwechsel. Zeitschrift für gesellschafts-, wirtschafts- und umweltpolitische Alternativen*, 2, 8–28.

- Rose, Nikolas (2000b): Tod des Sozialen? Eine Neubestimmung der Grenzen des Regierens. In: Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (Hg.): Gouvernementalität der Gegenwart. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 72–109.
- Rose, Nikolas/Miller, Peter (1992): Political Power Beyond the State. Problematics of Government. In: British Journal of Sociology, 43, 173–205.
- Rothe, Daniela (2011): Lebenslanges Lernen als Programm. Eine diskursive Formation in der Erwachsenenbildung. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Saar, Martin (2007): Macht, Staat, Subjektivität. Foucaults Geschichte der Gouvernementalität im Werkkontext. In: Krasmann, Susanne/Volkmer, Michael (Hg.): Michel Foucaults »Geschichte der Gouvernementalität« in den Sozialwissenschaften. Bielefeld: transcript, 23–46.
- Said, Edward (1999): Orientalismus. Frankfurt a.M.: Fischer.
- Sally, Razeen (1996): Ordoliberalism and the Social Market: Classical Political Economy from Germany. In: New Political Economy, 1(2), 233–257.
- Sarasin, Philip (2005): Michel Foucault zur Einführung. Hamburg: Junius Verlag.
- Sauer, Birgit (1997): Geschlecht, Emotion und Politik. IHS Political Science Series, Working Paper 46. Online abrufbar. URL: <https://irihs.ihs.ac.at/id/eprint/1001/> (Zugriff am 18.11.2021).
- Sauer, Birgit (1999a): »Politik wird mit dem Kopfe gemacht«. Überlegungen zu einer geschlechtersensiblen Politologie der Gefühle. In: Ansgar Klein/Nullmeier, Frank (Hg.): Masse – Macht – Emotionen. Zu einer Politischen Soziologie der Emotionen. Wiesbaden: Springer VS, 200–218.
- Sauer, Birgit (1999b): Die Neustrukturierung der Geschlechterverhältnisse im engen Markt. In: Internationale Politik und Gesellschaft, 2, 117–129.
- Sauer, Birgit (2001): Die Asche des Souveräns. Staat und Demokratie in der Geschlechterdebatte. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Sauer, Birgit (2002): Versachlichte »Staats-Männlichkeit«. Überlegungen zum Geschlechterverhältnis in der Politik. In: Wissenschaft & Frieden, 2 (Frauen und Krieg). URL: <https://www.wissenschaft-und-frieden.de/seite.php?artikelID=0160> (Zugriff am 28.09.2021).
- Sauer, Birgit (2013): »Bringing emotions back in«. Gefühle als Regierungstechnik: Geschlechter- und demokratietheoretische Überlegungen. In: Jarzebowski, Claudia/Kwaschik, Anne (Hg.): Performing Emotions. Interdisziplinäre Perspektiven auf das Verhältnis von Politik und Emotionen in der Frühen Neuzeit und in der Moderne. Göttingen: V&R, 241–258.
- Sauer, Birgit/Penz, Otto (2014): Affektive Subjektivierung: Arbeit und Geschlecht. Freiburger Zeitschrift für Geschlechterstudien, 20(2), 79–94.
- Sauer, Birgit (2015): Feministische Staatskonzeption als Digestiv. In: Bargetz, Brigitte/Ludwig, Gundula/Sauer, Brigit (Hg.): Gouvernementalität und Geschlecht. Politische Theorien im Anschluss an Michel Foucault. Frankfurt a.M./New York: Campus, 90–116.

- Sauer, Birgit (2016a): Affektive Gouvernementalität. Eine geschlechtertheoretische Perspektive. In: Mixa, Elisabeth/Pritz, Sahra Miriam/Tumelshammer, Markus/Greco, Monica (Hg.): *Un-Wohl-Gefühle. Eine Kulturanalyse gegenwärtiger Bedürfnishaltungen*. Bielefeld: transcript, 147–163.
- Sauer, Birgit (2016b): Neoliberalisierung von Staatlichkeit. Geschlechterkritische Überlegungen. In: Biebricher, Thomas (Hg.): *Der Staat des Neoliberalismus*. Baden-Baden: Nomos, 153–182.
- Sauer, Birgit (2017): Transformationen von öffentlich und privat: Eine gesellschafts- und affekttheoretische Perspektive auf Geschlechterdemokratie. In: *Bulletin Texte/Zentrum für transdisziplinäre Geschlechterstudien*, 43, Berlin: Humboldt-Universität zu Berlin, 12–29.
- Sauer, Birgit (2001): Öffentlichkeit und Privatheit revisited. Grenzneuziehungen im Neoliberalismus und die Konsequenzen für Geschlechterpolitik. In: *Kurswechsel*, 4, 5–11.
- Sauer, Dieter (2008): Subjektivierung: zur Dialektik von Entfaltung und Zerstörung lebendiger Arbeit. In: Rehberg, Karl-Siegbert (Hg.): *Die Natur der Gesellschaft: Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006*. Frankfurt a.M.: Campus, 4810–4817.
- Sauerborn, Elgen (2019): Gefühl, Geschlecht und Macht. Affektmanagement von Frauen in Führungspositionen. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Schallberger, Peter/Wyer, Bettina (2010): Praxis der Aktivierung. Eine Untersuchung von Programmen vorübergehender Beschäftigung. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Schedler, Kuno (1995): Ansätze einer wirkungsorientierten Verwaltungsführung – Von der Idee des New Public Managements (NPM) zum konkreten Gestaltungsmodell: Fallbeispiel Schweiz. Bern: Haupt.
- Schedler, Kuno (2000): Ist der Leistungsauftrag mit Globalbudget ein Ersatz für den detaillierten Voranschlag? In: *75 Jahre Verband für öffentliches Finanz- und Rechnungswesen*, Bern: Eidgenössische Finanzverwaltung, 42–58.
- Schedler, Kuno/Proeller, Isabella (2000): *New Public Management*. Bern/Stuttgart/Wien: Paul Haupt.
- Scheve, Christian von/Berg, Anna Lea (2018): Affekt als analytische Kategorie der Sozialforschung. In: Pfaller, Larissa/Wiesse, Basil (Hg.): *Stimmungen und Atmosphären. Zur Affektivität des Sozialen*. Wiesbaden: Springer VS, 27–51.
- Schmitz, Herman (1998): *Der Leib, der Raum und die Gefühle*. Bielefeld: Sirius.
- Schreyögg, Georg/Sydow, Jörg (2001): Emotionen und Management. *Managementforschung* 11, Wiesbaden.
- Schultheis, Franz (2012): Am Schalter – au guichet: Kulturvergleichende teilnehmende Beobachtung des Umgangs mit »Wissen« in Sozialbürokratien. In: Gertraud Koch/Warneken, Bernd Jürgen (Hg.): *Wissensarbeit und Arbeitswissen*.

- Zur Ethnografie des kognitiven Kapitalismus. Frankfurt a.M./New York: Campus, 175–193.
- Schultz, Susanne (2006): Dissolved boundaries and »affective labor«: On the disappearance of reproductive labor and feminist critique in empire. In: Capitalism, Nature, Socialism, 17(1), 77–82.
- Schwierz, Helge (2011): Foucault an der Grenze. Mobilitätspartnerschaften als Strategie des europäischen Migrationsregimes. Münster: LIT Verlag.
- Sedgwick, Eve K. (2003): Touching Feeling: Affect, Pedagogy, Performativity. Durham: Duke University Press.
- Segal, Jacob (2006): The Discipline of Freedom: Action and Normalization in Theory and Practice of Neo-Liberalism. In: New Political Science, 28(3), 323–334.
- Senellart, Michel (2004): Situierung der Vorlesungen. In: Ders. (Hg.): Foucault: Geschichte der Gouvernementalität II. Die Geburt der Biopolitik. Geschichte der Gouvernementalität II. Vorlesungen am Collège de France 1978–1979. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 445–489.
- Serrano Pascual, Amparo (2004): Are activation models converging in Europe? Brussels: ETUI.
- Service pour la promotion de l'égalité entre homme et femme (SPPE) (2010): La promotion des femmes dans les administrations publiques. Analyse des enjeux et du contexte. Situation de l'administration cantonale XX et de quelques autres administrations romandes. URL: <https://www.XX.ch/document/promotion-femmes-administrations-publiques-2010> (Zugriff am 17.09.2020).
- Sheldon, George (1999): Die Langzeitarbeitslosigkeit in der Schweiz. Diagnose und Therapie. Bern: Haupt.
- Sheldon, George (2000a): Evaluationsprogramm Arbeitsmarktpolitik: Die Effizienz der öffentlichen Arbeitsvermittlung. SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik, Nr. 4, Bern.
- Sheldon, George (2000b): Die Auswirkung der Errichtung von Regionalen Arbeitsvermittlungszentren. In: Die Volkswirtschaft, 4, 25–29.
- Shleifer, Andrei (1985): A Theory of Yardstick Competition. In: RAND Journal of Economics, 16(3), 319–327.
- Shuler, Sherianne/Sypher, Beverly D. (2000): Seeking Emotional Labor: When Managing the Heart Enhances the Work Experience. In: Management Communications Quarterly, 14(1), 50–89.
- Sieben, Barbara (2007): Management und Emotionen. Analyse einer ambivalenten Verknüpfung. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Sieben, Barbara/Wettergren, Åsa (2010): Emotionalizing Organizations and Organizing Emotion. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Slaby, Jan (2019): Negri und Wir: Affekt, Subjektivität und Kritik in der Gegenwart. Ein Nachwort. In: Mühlhoff, Rainer/Breljak, Anja/Slaby, Jan (Hg.): Affekt Macht

- Netz. Auf dem Weg zu einer Sozialtheorie der Digitalen Gesellschaft. Bielefeld: transcript, 337–351.
- Smith, Dorothy E. (2006): Institutional Ethnography as Practice. Langham: Rowan & Littlefield.
- Sondermann, Ariadne/Englert, Kathrin/Schmidtkne, Oliver/Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang Ludwig-Mayerhofer (2014): Der ›arbeitende Staat‹ als ›Dienstleistungsunternehmen‹ revisited: Berufliches Handeln und Selbstdeutungen von Frontline-Beschäftigten nach zwanzig Jahren New Public Management. In: Zeitschrift für Sozialreform, 60(2), 175–201.
- Sowa, Frank/Staples, Ronald/Theurer, Stefan/Althaus, Rajiv (2013): Beratungsgespräche in der Arbeitsverwaltung teilnehmend beobachten. Reflexion über eine Methode der qualitativen Sozialforschung. Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research, 14(2), Art 21. URL: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1831/3549>. (Zugriff am 13.04.2016).
- Sowa, Frank/Zapfel, Stefan (2015): Aktivierung als globales Modell der Weltpolitik? Konzeptionelle Überlegungen zum Wandel der Arbeitsmarktpolitiken europäischen Wohlfahrtsstaaten. Sozialer Fortschritt, 64, 47–54.
- Sowa, Frank/Staples, Ronald (2017): Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat. Baden-Baden: Nomos.
- Spellbrink, Wolfgang (2008): § 15 Eingliederungsvereinbarung. In: Spellbrink, Wolfgang und Wolfgang Eicher (Hg.): SGB II Grundsicherung für Arbeitssuchende. München: C.H. Beck, 418–437.
- Spilker, Nils (2014): Die Freiheit im Lichte der Kennzahl. Drohung und Verheißung in der governementalen Programmatik »Bildungsautonomie«. In: Hartz, Roland/Rätzer, Matthias (Hg.): Organisationsforschung nach Foucault. Bielefeld: transcript, 169–190.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (1999): RAV-Evaluationsstudie, Schlussbericht. Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2000a): Bericht über die Optimierung der Vereinbarung RAV/LAM/Amtsstelle, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2000b): »Testlauf für die wirkungsorientierte Führung der RAV«, Pressemitteilung, 8. Mai 2000, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2004a): »Dauer der Stellensuche auf Niveau 2000 gehalten«, Pressemitteilung, 8. Juni 2004, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2004b): »Arbeitslose länger auf Stellensuche«, Pressemitteilung, 6. Juni 2005, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2006a): »Wirkungsmessung 2005 der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV)«, Pressemitteilung, 8. Juni 2006, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2006b): Bericht Diskriminierung im Bereich der Arbeitslosenversicherung, Bern.

- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2007): »Wirkungsmessung 2006 der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV)«, Pressemitteilung, 7. Juni 2007, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2008): »Entlastung der öffentlichen Arbeitsvermittlung fortgesetzt«, Pressemitteilung, 9. Juni 2008, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2009): »Entlastung der öffentlichen Arbeitsvermittlung«, Pressemitteilung, 8. Juni 2009, Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2010): OECD-Bericht zur Aktivierungspolitik im Schweizer Arbeitsmarkt. Medienmitteilung. Online abrufbar unter: <https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/seco/nsb-news/medienmitteilungen-2010.msg-id-35779.html> (Zugriff am 02.09.2020).
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2013): Wirksamkeit und Effizienz der öffentlichen Arbeitsvermittlung. Bericht in Erfüllung des Postulates 13.3361 der Kommission für Wirtschaft und Abgaben. Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2018): Faktenblatt: Die Arbeitslosenversicherung. Bern.
- Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) (2020): Die Lage auf dem Arbeitsmarkt. Januar 2020. Bern.
- Stauff, Markus (2005): »Das neue Fernsehen«. Machtanalyse, Gouvernementalität und digitale Medien. Münster: LIT Verlag.
- Stearns, Peter N./Stearns, Carol Z. (1985): Clarifying the History of Emotions and Emotional Standards. *The American Historical Review*, 90(4), 813–836.
- Stoler, Anne L. (2004): Affective States. In: Nugent, David/Vincent, Joan (Hg.): *A Companion to the Anthropology of Politics*. Oxford: Blackwell, 4–29.
- Streckeisen, Peter (2012): Wege zur neuen Prekarität: Die aktivierungspolitische Wende zwischen internationalem Trend und länderspezifischer Geschichte. In: Scherschel, Karin/Streckeisen, Peter/Krenn, Manfred (Hg.): *Neue Prekarität: Die Folgen aktivierender Arbeitsmarktpolitik – europäische Länder im Vergleich*. Frankfurt a.M: Campus, 177–198.
- Szymenderski, Peggy (2012): Gefühlsarbeit im Polizeidienst. Wie Polizeibedienstete die emotionalen Anforderungen ihres Berufs bewältigen. Bielefeld: transcript.
- Terpe, Silvia/Paierl, Silvia (2010): From Bureaucratic Agencies to Modern Service Providers: The Emotional Consequences of the Reformation of Labour Administration in Germany. In Sieben, Barbara/Wettergren, Åsa (Hg.): *Emotionalizing Organizations and Organizing Emotion*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 209–229.
- Thelen, Tatjana/Vetters, Larissa/Benda-Beckmann, Keebet von (2014): Stateography: Toward a Relational Anthropology of the State. New York/Oxford: Berghahn.
- Thornton, Patricia H./Ocasio, William (2008): Institutional logics. In: Greenwood, Royston/Oliver, Christine/Sahlin, Kerstin/Suddaby, Roy (Hg.): *The Sage Handbook of Organizational Institutionalism*. London: Sage, 99–129.

- Tomkins, Silvan S. (1962): *The Positive Affects*. Bd. I. Affect Imagery Consciousness. London: Tavistock.
- Townley, Barbara (1994): *Reframing Human Resource Management. Power, Ethics and the Subject at Work*. London u.a.: Sage.
- Traue, Boris (2010): Das Operationalisierungsdispositiv. Diskurse und Techniken der Beratung. In: Angermüller, Johannes/Dyk, Silke van (Hg.): *Diskursanalyse meets Gouvernementalitätsforschung. Perspektiven auf das Verhältnis von Subjekt, Sprache, Macht und Wissen*. Frankfurt a.M./New York: Campus, 237–260.
- Tronto, Joan (1993): *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. New York: Psychology Press.
- Trotzewitz, Sabine (2003): Die Abschaffung des Beamtentums in der Schweiz zum 1.1.2002. Par-lamentarischer Beratungs- und Gutachterdienst des Landtags NRW. Information 13/0652.
- Tsianos, Vassilis/Papadopoulos, Dimitris (2007): Prekarität: eine wilde Reise ins Herzen des verkörperten Kapitalismus, oder: Wer hat Angst vor der immateriellen Arbeit. In: Raunig, Gerald/Wuggenig, Ulf (Hg.): *Kritik der Kreativität*. Wien: Turia & Kant, 145–166.
- Türk, Klaus (1999): Organisation und moderne Gesellschaft. Einige theoretische Bausteine. In: Edling, Thomas/Werner, Jan/Wagner, Dieter (Hg.): *Institutionenökonomie und Neuer Institutionalismus. Überlegungen zur Organisationstheorie*. Wiesbaden: Springer, 43–80.
- Urban, Hans-Jürgen (2007): Licht am Ende des Tunnels? Probleme und Chancen einer Revitalisierung der Gewerkschaften. In: *isw-report*, 71, 19–27.
- Van Berkel, Rik/Valkenburg, Ben (2007): *Making it Personal*. Bristol: Policy Press.
- Vasilache, Andreas (2014): *Gouvernementalität, Staat und Weltgesellschaft. Studien zum Regieren im Anschluss an Foucault*. Wiesbaden: Springer VS.
- Vincent, Steve (2011): The emotional labour process. An essay on the economy of feelings. In: *Human Relations*, 64(10), 1369–1392.
- Voß, Günter G./Weiß, Cornelia (2009): Ist der Arbeitskraftunternehmer weiblich? In: Lohr, Karin/Nickel, Hildegard Maria (Hg.): *Subjektivierung von Arbeit. Risikante Chancen*. Münster: Westfälisches Dampfboot, 65–91.
- Voß, Günter G./Weiß, Cornelia (2009): Wenn die Arbeitenden immer mehr zu Subjekten werden ... Entgrenzung und Subjektivierung von Arbeit. Erläutert am Beispiel eines Außendienstmonteurs. In: Baxmann, Inge/Göschel, Stefan/Gruß, Melanie/Lauf, Veronika (Hg.): *Arbeit und Rhythmus. Lebensformen im Wandel*. München: W. Fink, 37–58.
- Voß, Günther G./Weiß, Cornelia (2013): Burnout und Depression – Leiterkrankungen des subjektivierten Kapitalismus oder: Woran leidet der Arbeitskraftunternehmer? In: Neckel, Sieghard/Wagner, Greta (Hg.): *Leistung und Erschöpfung. Burnout in der Wettbewerbsgesellschaft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, 29–57.

- Wacquant, Loïc (2010): *Crafting the Neoliberal State: Workfare, Prisonfare and Social Insecurity*. In: *Sociological Forum*, 25(2), 197–220.
- Wacquant, Loïc (2012): *Three steps to a historical anthropology of actually existing neoliberalism*. In: *Social Anthropology*, 20(1), 66–79.
- Weber, Max (1985): *Wirtschaft und Gesellschaft*. Tübingen: Mohr.
- Weber, Max (1992): *Politik als Beruf*. Stuttgart: Reclam.
- Wedgwood, Nikki/Connell, Raewyn W. (2010): *Männlichkeitsforschung: Männer und Männlichkeiten im internationalen Forschungskontext*. In: Becker, Ruth/Kortendiek, Beate (Hg.): *Handbuch Frauen- und Geschlechterforschung: Theorie, Methoden, Empirie*. 3. erweiterte und durchgesehene Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaft, 116–125.
- Weeks, Kathi (2007): *Life Within and Against Work: Affective Labor, Feminist Critique, and Post-Fordist Politics*. In: *Ephemera: Theory & Politics in Organization*, 7(1), 233–49.
- Wegge, Jürgen (2001): *Emotion und Arbeit: Zum Stand der Dinge*. In: *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 55(1), 49–56.
- Weil, Sonja (2017): *25 Jahre New Public Management in der Schweiz – Zehn Gestalter erzählen*. In: *Cahier de l'IDHEAP*. Band 300, Lausanne.
- Weinbach, Christine (2012): *New Public Contractualism. Extra-vertragliche Zumutungen im New Public Contractualism: Die doppelte Logik der Eingliederungsvereinbarung und die Rechtsstellung des Klienten im Sozialgesetzbuch II*. In: *dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, 5(2), 377–399.
- Weishaupt, J. Timo (2010): *A silent revolution? New management ideas and the reinvention of European public employment services*. In: *Socio-Economic Review*, 8(3), 461–486.
- Weiskopf, Richard (2003): *Menschenregierungskünste. Anwendungen poststrukturalistischer Analyse auf Management und Organisation*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Weller, Jean Marc (2006): *Le travail administratif des petits bureaucrates: enjeux et transformations*. In: Dreyfus, Françoise/Eymeri, Jean-Michel (Hg.): *Science politique de l'administration*, Economica, 253–268.
- West, Candice/Zimmerman, Don H. (1987): *Doing Gender*. In: *Gender and Society*, 1(2), 125–151.
- Wetherell, Margaret (2012): *Affect and Emotion: A New Social Science Understanding*. London: Sage.
- Wetterer, Angelika (1995): *Das Geschlecht (bei) der Arbeit. Zur Logik der Vergeschlechtlichung von Berufsarbeit*. In: Pasero, Ursula/Braun, Frederike (Hg.): *Konstruktion von Geschlecht*. Pfaffenweiler: Centaurus-Verl.-Ges., 199–224.
- Wetterer, Angelika (2002): *Arbeitsteilung und Geschlechterkonstruktion. »Gender at work« in theoretischer und historischer Perspektive*. Konstanz: UVK.

- Wettergren, Åsa (2010): Managing unlawful feelings: The emotional regime of the Swedish migration board. In: International Journal of Work Organisation and Emotion 3(4), 400–419.
- Wettergren, Åsa (2015): How do we know what they feel? In: Flam, Helena/Kleres, Jochen (Hg.): *Methods of Exploring Emotions*. London: Routledge, 115–124.
- Whitney, Shiloh (2018): Byproductive. Labor: A feminist theory of affective labour beyond the productive-reproductive distinction. In: *Philosophy and Social Criticism*, 44(6), 637–660.
- Wilke, Gerhard (1999): *Die Zukunft unserer Arbeit*. Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Williams, Christine L. (1991): *Gender Differences at Work. Women and Men in Non-traditional Occupations*. Berkley: University of California Press.
- Worts, Diana/Fox, Bonnie/McDonough, Peggy (2007): ›Doing something meaningful: Gender and public service during municipal government restructuring. In: *Gender, Work and Organization*, 14, 162–184.
- Wright, Sharon (2002): Activating the unemployed: the street-level implementation of UK policy. In: Clasen, Jochen (Hg.): *What Future for Social Security? Debates and Reforms in National and Cross-National Perspective*. Bristol: The Policy Press, 235–249.
- Wright, Sharon (2003a): The street level implementation of unemployment policy. In: Millar, Jane (Hg.): *Understanding Social Security: Issues for Policy and Practice*, Bristol: The Policy Press, 235–253.
- Wright, Sharon (2003b): *Confronting Unemployment in a Street-Level Bureaucracy: Jobcentre staff and client perspectives*. Dissertation. University of Stirling.
- Wright, Sharon (2006): The Administration of Transformation. A Case Study of Implementing Welfare Reform in the UK. In: Fenger, Menno/Henman, Paul (Hg.): *Administering Welfare Reform. International Transformations in Welfare Governance*, Bristol, 161–182.
- Wright, Sharon (2009): Welfare to Work. In: Millar, Jane (Hg.): *Understanding Social Security. Issues for Policy and Practice*, Second Edition, Bristol: The Policy Press, 193–212.
- Wright, Sharon (2013): On ›activation workers' perceptions‹: a reply to Dunn. *Journal of Social Policy*, 42(4), 829–837.
- Wright, Sharon Elizabeth (2003): *Confronting Unemployment in a Street Level Bureaucracy: Jobcentre Staff and Client Perspectives*. Unpublished dissertation. University of Sterling, United Kingdom.
- Wyer, Bettina (2011): Die normative Kraft der Aktivierungspolitik: Zur Situation von Klienten in Beschäftigungsprogrammen. In: *Denknetz (Jahrbuch)*, 149–156.
- Wyer, Bettina (2014): Der standardisierte Arbeitslose. Langzeitarbeitslose Klienten in der aktivierenden Sozialpolitik. Konstanz: UVK.

- Wyss, Kurt (2007): *Workfare. Sozialstaatliche Repression im Dienst des globalisierten Kapitalismus*. Zürich: edition 8.
- Yanow, Dvora/Schwartz-Shea, Peregrine (2015): Introduction. In: Dies. (Hg.): *Interpretation and Method: Empirical Research Methods and the Interpretive Turn*. New York & London: Routledge, i-xxx.
- Young, Brigitte (1998): Genderregime und Staat in der globalen Netzwerkökonomie. In: *Prokla* 28(111), 175–199.
- Young, Brigitte (2013): Ordoliberalismus – Neoliberalismus – Laissez-faire-Liberalismus. In: Wullweber, Joscha/Graf, Antonia/Behrens, Maria (Hg.): *Theorien der Internationalen Politischen Ökonomie, Globale Politische Ökonomie*. Wiesbaden: Springer, 33–48.

Zeitung- und Zeitschriftenartikel

- Abensur, Pierre (19.09.2013): 70 conseillers de placement »surchargés« se mettent en grève. URL: <https://www.XX.ch/XX/actu-XX/70-conseillers-placement-surcharges-mettent-greve/story/18118620> (Zugriff am 08.05.2019).
- ATS (03.10.2013): Placeurs de l'OCE surcharges: accord trouvé. Abrufbar unter: <https://www.XX.ch/XX/actu-XX/placeurs-oce-surcharges-accord-trouve/story/14022563> (Zugriff am 14.10.2020).
- Bitz, Christine (2016): Quand la transformation numérique devient un objectif stratégique. Interview. In: Panorama. Formation, Orientation, Marché du travail, 02. URL: <https://edudoc.ch/record/215244?ln=de> (Zugriff am 28.10.2020).
- Erdman, Martin (2008): Personalberatung: HR-Ausbildung in neuem Gewand. In: der Arbeitsmarkt, 7, 43–44, URL: <https://derarbeitsmarkt.ch/de/print-artikel/H-R-Ausbildung-neuem-Gewand> (Zugriff am 18.03.2020).
- Fleischmann, Daniel (2015): Arbeiten im Promillebereich. Interview mit Oliver Schärli (SECO). In: Panorama: Fachinformationen für Berufsbildung, Berufsberatung und Arbeitsmarkt, 2, URL: https://www.panorama.ch/dyn/1129.aspx?id_article=494 (Zugriff am 24.04.2020).
- Fleischmann, Daniel (2018): RAV-Kundenbefragung: Bei den Stellenzuweisungen hapert es. In: Panorama: Fachinformationen für Berufsbildung, Berufsberatung und Arbeitsmarkt, 1, 30–32, URL: https://www.panorama.ch/dyn/1122.aspx?id_article=1712&search_keyword=fleischmann (Zugriff am 03.05.2020).
- Frossard, Philipp (2011): Davantage responsabiliser les conseillers en personnel. In: Panorama. Informations spécialisées pour la formation, l'orientation et le marché du travail, 6. Abrufbar unter: https://www.panorama.ch/dyn/1026.aspx?id_article=92 (Zugriff am 20.04.2020).

- Hochstrasser, Sandrine (24.09.2013): Face aux chômeurs, des conseillers démunis. URL: <https://www.XX.ch/economie/face-aux-chomeurs-conseillers-demunis> (Zugriff am 14.10.2020).
- Hochstrasser, Sandrine (11.10.2012): »Nous n'arrivons plus à faire notre travail et ce sont les chômeurs qui en pâtissent. URL: <https://www.XX.ch/economie/narrivons-plus-faire-travail-chomeurs-patisseent> (Zugriff am 14.10.2020).
- Mauerer, Urs (1999): Regionale Arbeitsvermittlungszentren (RAV) erhalten neues Profil. Swissinfo.ch. URL: <https://www.swissinfo.ch/ger/regionale-arbeitsvermittlungszentren--rav--erhalten-neues-profil/1366956> (Zugriff am 20.11.2019).
- Nievergelt, Gery (2006): Die Reformer mit dem langen Atem. Gespräch mit Dominique Babey, Chef des Leistungsbereichs Arbeitsmarkt und Arbeitslosenversicherung im SECO und Florian Imstepf, Leiter des Ressorts Arbeitsvermittlung und LAM-Koordination. In: Der Arbeitsmarkt, 4, 30–33, URL: https://derarbeitsmarkt.ch/sites/default/files/pdf_238.pdf (Zugriff am 3.4.2019).
- Valda, Andreas (2017): »Die besten Arbeitsämter der Schweiz. Eine Liste des Bundes zeigt, wo Arbeitslose die besten Chancen haben«. Zeitungsartikel. Tagesanzeiger. URL: <https://www.tagesanzeiger.ch/wirtschaft/standardbund-trimmt-arbeitsaemter-fit/story/30140040> (Zugriff am 28.10.2020).

Verzeichnis der Gesetzestexte, Vereinbarungen, Weisungen und Verordnungen

AVIG: Bundesgesetz vom 25. Juni 1982 über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzschädigung (Arbeitslosenversicherungsgesetz, AVIG).

AVIG Praxis ALE & AVIG Praxis AMM. Abrufbar unter: <https://www.arbeit.swiss/secoalv/de/home/service/publikationen/kreisschreiben---avig-praxis.html>

AVG: Bundesgesetz vom 6. Oktober 1989 über die Arbeitsvermittlung und den Personalverleih (Arbeitsvermittlungsgesetz, AVG), SR 823.11.

AVIV: Verordnung vom 31. August 1983 über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzschädigung (Arbeitslosenversicherungsverordnung, AVIV), SR 837.02.

BPG: Bundespersonalgesetz vom 24. März 2000. Abrufbar unter: <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2001/123/de>

GIG: Bundesgesetz vom 24. März 1995 über die Gleichstellung von Frau und Mann. Abrufbar unter: https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1996/1498_1498_1498/de

LMC: Loi en matière de chômage (LMC) vom 11. November 1983. Abrufbar unter: <https://XX.ch/grandconseil/data/odj/010404/L11804.pdf>

MIOPLE 1.05.01: Mémento des Instructions de l'Office du Personnel de l'Etat (1.05.01): Statuts, fonctions et catégories de personnel.

Petition (P1848): Pétition concernant le personnel de l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Abrufbar unter: <https://XX.ch/grandconseil/data/texte/P01848.pdf>.

Bericht A zur Petition (P1848-A): Pétition concernant le personnel de l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Abrufbar unter: <https://XX.ch/grandconseil/data/texte/P01848.pdf>.

Bericht B zur Petition (P1848-B): Pétition concernant le personnel de l'Office cantonal de l'emploi (OCE). Abrufbar unter: <https://XX.ch/grandconseil/data/texte/P01848.pdf>.

REgal: Règlement pour l'égalité et la prévention des discriminations en raison du sexe, de l'orientation sexuelle et de l'identité de genre (B 5 05.11) vom 28.08.2019

RPAC: Règlement d'application de la loi générale relative au personnel de l'administration cantonale et des établissements publics médicaux (B 5 05.01) vom 31.07.2008

Vereinbarung RAV/LAM/KAST 2015–2018 zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft, vertreten durch das Eidgenössische Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF und dem Kanton XX

Vereinbarung RAV/LAM/KAST 2000 zwischen der Schweizerischen Eidgenossenschaft, vertreten durch das Eidgenössische Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF und dem Kanton XX

