

Universität de Neuchâtel  
Faculté des lettres et sciences humaines  
Master of Arts en sciences sociales, pilier migration et citoyenneté

## **„RICHTIG HIER ANKOMMEN“**

**Eine ethnographische Forschung zu alltäglichen Praktiken eines Flüchtlingssozialdienstes  
als Teil einer *arrival infrastructure***

Masterarbeit von:  
Anna Lisa Magdalena Schiltknecht

anna.schiltknecht@unine.ch  
Mattenstrasse 2  
2503 Biel/Bienne

September 2020

Eingereicht bei: Prof. Christin Achermann  
Expertin: Camilla Alberti



## **ABSTRACT**

Für asylsuchende Personen markiert die rechtliche Bestätigung des Flüchtlingsstatus und die damit einhergehende (vorläufige) Sicherung des Bleiberechts in der Schweiz das Ende eines vielfach langwierigen bürokratischen Verfahrens. Diese Masterarbeit fokussiert auf den Umgang mit Personen mit Flüchtlingsstatus unmittelbar nach Erhalt des Asylentscheids und beleuchtet die Fortsetzung und den Beginn einer bürokratischen Regulierung, die mit dem Konzept der *arrival infrastructures* näher in den Blick genommen wird. Das Forschungsobjekt Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern wird als Teil einer Infrastruktur gefasst, mit der Personen mit Flüchtlingsstatus in einer asymmetrischen Aushandlung um ihre gegenwärtigen Situationen und Zukunftsmöglichkeiten stehen. Erkenntnissen der Bürokratieforschung folgend, stellt diese Masterarbeit alltägliche Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden des Flüchtlingssozialdienstes und Personen mit Flüchtlingsstatus ins Zentrum. Anhand der Analyse von ethnographischen Daten, die in einer mehrmonatigen Feldforschung erhoben wurden, kann aufgezeigt werden, wie in alltäglichen Praktiken des Flüchtlingssozialdienstes das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus produziert und reguliert wird. Regulierungstechniken wurden sowohl in der spezifischen Ausgestaltung der Interaktionen, sowie in den Interaktionen selbst ausgemacht. Dadurch konnte verdeutlicht werden, wie Sozialarbeitende und ihr unmittelbarer Arbeitskontext als wichtige Akteur:innen in der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus verstanden werden müssen.

Schlüsselwörter: Ankommen, Personen mit Flüchtlingsstatus, Migrationsregime, Infrastruktur, Bürokratieforschung, Sozialarbeitende, Regulierung.

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>1</b>
<b>DANK</b> .....	<b>4</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>5</b>
<b>1. EINLEITUNG</b> .....	<b>6</b>
1.1 IN RICHTUNG FRAGESTELLUNG.....	6
1.2 FORSCHUNGSPROZESS, -OBJEKT UND -FOKUS .....	10
1.3 ORIENTIERUNG .....	11
<b>2. AUSGANGSLAGEN</b> .....	<b>12</b>
2.1 ERHALT DES FLÜCHTLINGSSTATUS.....	12
2.2 FLÜCHTLINGSSOZIALDIENST CARITAS BERN .....	15
<b>3. THEORETISCHE PERSPEKTIVEN UND KONZEPTUELLER RAHMEN</b> .....	<b>18</b>
3.1 MIGRATIONSREGIME.....	18
3.2 INFRASTRUKTUR/EN.....	21
3.3 WHERE THE ACTION IS: STREET-LEVEL-BUREAUCRACY UND INTERAKTIONEN .....	23
3.4 ANWENDUNG UND AUSRICHTUNG: ANKOMMEN.....	27
<b>4. METHODOLOGIE</b> .....	<b>30</b>
4.1 VERORTUNGEN.....	30
4.2 MEIN FELD .....	32
4.3 METHODEN DER DATENERHEBUNG.....	35
4.4 METHODEN DER DATENANALYSE .....	40
4.5 RE-/PRÄSENTATION MEINER DATEN UND ANALYSE.....	41
4.6 REFLEXIONEN ZU HERAUSFORDERUNGEN IM FORSCHUNGSPROZESS.....	42
<b>ANALYSE</b> .....	<b>45</b>
<b>5. INTERAKTIONEN ORGANISIEREN: KONTEXT STRUKTURIEREN</b> .....	<b>45</b>
5.1 „DAMIT SIE NICHT IRGENDWO SIND, WO SIE NICHT SEIN SOLLTEN.“ .....	46
5.2 IM BÜRO .....	51
5.3 ARBEITSZEIT UND -ABLÄUFE STRUKTURIEREN: VON KATEGORIEN UND PHASEN.....	53
5.4 VON BLINDEN KLIENT-INNEN UND AUSSTEHENDEM ANKOMMEN .....	56
<b>6. REGULIERUNGSTECHNIKEN IN INTERAKTIONEN</b> .....	<b>59</b>
6.1 „SAGEN SIE MIR, WAS SIE MACHEN WOLLEN“: VON PERSÖNLICHEN ZIELEN .....	59
6.2 IN-/FORMELLE TECHNIKEN DER AUSRICHTUNG .....	63

6.2.1 „Weisen-Mahnen-Verfügen“ .....	63
6.2.2 Bestärken und Zurechtweisen .....	66
6.2.3 De-/Personalisieren und Abhängigkeiten.....	68
6.2.4 „(...) wissen, was realistisch ist.“.....	72
6.2.5 Mit Familiennachzug, Notizblöcken und Zeitstrahlen zu Selbständigkeit und Aktivität.....	74
<b>7. DER FLÜCHTLINGSOZIALDIENST ALS TEIL EINER ARRIVAL INFRASTRUCTURE .....</b>	<b>78</b>
<b>8. ENDE UND FORTSETZUNG .....</b>	<b>81</b>
<b>9. QUELLENVERZEICHNIS .....</b>	<b>83</b>
9.1 LITERATURNACHWEISE .....	83
9.2 ONLINEQUELLEN .....	89
9.3 INTERNE DOKUMENTE .....	90
9.4 RECHTSTEXTE.....	90

## **DANK**

Die vorliegende Masterarbeit ist das Produkt eines Prozesses, den ich ohne die vielfältige Unterstützung von verschiedenen Menschen nicht hätte bewerkstelligen können:

Ein erster und ausdrücklicher Dank gilt meinen Forschungsteilnehmenden, die meinen Fragen mit überaus grosser Offenheit und zuvorkommendem Engagement begegnet sind. Insbesondere danke den Sozialarbeitenden, die mir Einblick in ihren persönlichen Arbeitsalltag gewährt haben.

Meinen Arbeitskolleg·innen der Fachstelle Wohnen und insbesondere dem Büro 105 danke ich für die kritischen Nachfragen und hilfreichen Inputs während meiner Forschungstätigkeit und dafür, dass sich Praktikum und Forschung verbinden liessen.

Danken möchte ich auch Christin Achermann und Camilla Alberti für die Begleitung und Betreuung dieser Masterarbeit. Ihre Anregungen und Kommentare haben mich in der Verfolgung meiner Forschungsinteressen unterstützt und weitergebracht.

Herzlichst danke ich all den lieben Menschen, den Freund·innen und Familie in Biel, Bern, Basel, Castello und Collias, die mich immer wieder dazu brachten, vertrauensvoll an die Arbeit zu sitzen und diese darüber hinaus mit Kommentaren und Korrekturarbeiten erleichterten. Special thanks go to: David, Luca, Steffi, Laura, Lea und Julia.

## **ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS**

Abs.	Absatz
AIG	Ausländer- und Integrationsgesetz
Art.	Artikel
AsylG	Asylgesetz
AsylV 2	Asylverordnung 2 über Finanzierungsfragen
BKSE	Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz
GEF	Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kanton Bern
GFK	Genfer Flüchtlingskonvention
GSI	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kanton Bern (vormals GEF)
NA-BE	Neustrukturierung Asyl- und Flüchtlingsbereich des Kanton Bern
POM	Polizei- und Militärdirektion des Kanton Bern
SAFG	Gesetz über die Sozialhilfe im Asyl- und Flüchtlingsbereich des Kanton Bern
SEM	Staatssekretariat für Migration
SHG	Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe des Kanton Bern
SKOS	Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe
SRK	Schweizerisches Rotes Kreuz
VIntA	Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern

## 1. EINLEITUNG

*„(...) unsere Klienten, die sind im Durchgangszentrum, die sind voll abgeschirmt, die haben nie Kontakt mit dem Alltag von einem Schweizer, von einer Schweizerin. Und da kommt plötzlich der Asylentscheid und er sitzt vor mir. Wo muss ich anfangen? Was muss ich ihm, dieser Person, beibringen?“ (Feldnotizen: August 2019)*

Für Personen, die in der Schweiz ein Asylgesuch stellen, markiert die asylrechtliche Bestätigung ihrer Flüchtlingseigenschaft<sup>1</sup> im Asylentscheid das Ende eines vielfach langwierigen bürokratischen Verfahrens. Die administrative Erfassung, Verhandlung und Prüfung der vorgebrachten Fluchtgründe im Asylverfahren resultierte in der rechtlichen Bestätigung der Flüchtlingseigenschaft, was den betroffenen Personen das Bleiberecht in der Schweiz (vorläufig) sichert. Das Ende der administrativen Verwaltung von Flucht und Schutzbedürftigkeit geht gleichzeitig mit einer Fortsetzung und dem Beginn einer neuen Regulierung einher.

Dieser Moment des Übergangs und Eintrittes in eine neue Regulierung wird im obenstehenden Interviewauszug angesprochen. Ronja erzählt von ihrem Arbeitsalltag als Sozialarbeiterin beim Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern. Hier setzt die vorliegende Masterarbeit an: Ich untersuche die Prozesse, wenn Personen im Kanton Bern den Asylentscheid erhalten und unmittelbar danach als Klient:innen<sup>2</sup> an einem Tisch des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern Sozialarbeitenden wie Ronja gegenüber sitzen. Was geschieht an diesem Tisch?

### 1.1 IN RICHTUNG FRAGESTELLUNG

Zur Beantwortung der Frage nach den Geschehnissen am Tisch eines (Flüchtlings-)Sozialdienstes können Forschungsbeiträge herangezogen werden, die sich aus unterschiedlichen Perspektiven und auf unterschiedlichen Ebenen mit der Wechselwirkung und Intersektion von Sozialhilfe, Sozialer Arbeit und Migration in der Schweiz beschäftigen.

Auf politisch-rechtlicher Ebene zeigt Tabin (2002) auf, dass die Frage, wem welche Hilfe zu welchen Bedingungen zusteht, als inhärenter Teil der Debatte um Soziale Sicherheit in der Schweiz zu verstehen ist: „Fürsorge erhält, wer dazu gehört; der Anspruch auf Fürsorge beziehungsweise der Ausschluss davon definiert das Gemeinwesen und seine Grenzen.“ (Keller et al. 2008: 185). Von der anhaltenden

---

<sup>1</sup> Für spezifischere Angaben zur asylrechtlichen Situation von Personen mit Flüchtlingsstatus sowie zur Begründung der von mir verwendeten Terminologie siehe Kapitel 2.1.

<sup>2</sup> Im Bewusstsein darum, dass Sprache ein machtvoll Instrument ist, das In- und Ausschlüsse produziert, erachte ich die Verwendung von geschlechtergerechter Sprache als zentral an. Ich benutze für eine bessere Lesbarkeit das genderneutrale Substantiv (bspw.: Sozialarbeitende). Ist dies nicht möglich, greife ich auf den Binnenpunkt (bspw.: der-die Klient:in) zurück, der darauf aufmerksam macht, dass sich Geschlecht nicht auf eine binäre Aufteilung in Mann und Frau reduziert. Ich orientiere mich dabei an den Richtlinien für eine geschlechtergerechte Sprache der Universität Bern (Abteilung für Gleichstellung Universität Bern 2017).

Den emischen Begriff der „Klient:in“ verwende ich, um die bürokratische Beziehung zu unterstreichen, die die Interaktionen von Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus prägt. Anders als in französischer Sprache geht mit dem Begriff keine kommerzielle Konnotation einher (im Sinne von „Kunde“), nährt aber die Vorstellung einer gewählten Beziehung frei von Zwang (vgl. Dubois 2010). Ich werde diesen Begriff in der vorliegenden Arbeit nur im Zusammenhang der bürokratischen Interaktion verwenden und ansonsten von „Personen mit Flüchtlingsstatus“ sprechen.

Wechselbeziehung von Sozialhilfe und Migration zeugen zahlreiche gesetzliche Änderungen der letzten Jahre, die unter folgender Logik zusammenzufassen sind: „Der Bezug von Sozialhilfe – auch rechtmässiger – kann die Aufenthalts- oder Niederlassungs-bewilligung kosten und die Einbürgerung verhindern; Sozialhilfe wird mit Kriminalität gleichgesetzt; AusländerInnen sollen weniger Sozialhilfe erhalten a[ll]s SchweizerInnen.“ (Keller 2019: 24).

Wird die Soziale Arbeit als Profession in den Blick genommen, so stellen Béday-Hauser und Bolzmann (2004) dar, wie sich die Geschichte des Umgangs der Sozialen Arbeit mit 'Migrant-innen'<sup>3</sup> in der Schweiz in unterschiedlichen, sich überlappenden Interventionsmodellen beschreiben lässt. Diese Interventionen reichen von einer reparierenden Logik, die die Probleme von 'Migrant-innen' als Defizite fasst und zu beheben sucht, zu assimilationistischen Forderungen über therapeutisierende Interventionen, welche die physischen und mentalen Risiken betonten, die mit der Erfahrung der Migration einhergehen. Im ersten Jahrzehnt des 21. Jahrhunderts wurden in der sozialarbeiterischen Methodik zunehmend 'interkulturelle'<sup>4</sup> Ansätze relevant, welche die partnerschaftliche Zusammenarbeit betonen sollen und auch während meiner Feldforschung in unterschiedlicher Form von Sozialarbeitenden mobilisiert wurden (vgl. Béday-Hauser und Bolzmann 2004: 40f).

Auf der Ebene der täglichen Arbeit ist die Intersektion der Regulierung von Armut und Migration aus sozialwissenschaftlicher Sicht nur marginal beleuchtet worden. Einzelne qualitative Forschungen widmen sich den Bereichen Sozialhilfe (vgl. Maeder und Nadai 2004; Ossipow et al. 2008) oder fokussieren auf die Umsetzungspraxis von Integrationsmassnahmen<sup>5</sup> (vgl. Bachmann 2016a, 2016b). In der Migrationsforschung zeugen zahlreiche Beiträge<sup>6</sup> von einer Auseinandersetzung mit alltäglichen Aushandlungen. Die vorliegende Arbeit hat zum Ziel, der Intersektion dieser zwei Bereiche nachzugehen.

Diese Masterarbeit erlaubt Einblicke in die Verschränkung von Sozialhilfe und der Regulierung von Migration, indem der Fokus auf den spezifischen Moment, der auf den Erhalt des Flüchtlingsstatus folgt, gesetzt wird. Dieser Moment wird als Teil einer asymmetrischen Aushandlung (vgl. Eule et al. 2018: 2718f) um das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus konzeptualisiert.

Um dieser Verschränkung nachzugehen, hat sich der Begriff der Ankommens für die vorliegende Arbeit als zentral erwiesen: Ich definiere Ankommen als einen „provisional state of being, during which local

---

<sup>3</sup> Die Unterscheidung von 'Migrant-innen' und 'Nicht-Migrant-innen' ist Teil von Macht- und Regulierungsmechanismen, die es zu hinterfragen gilt (vgl. Richter 2016: 14). Die spezifische Verwendung des Konzepts der *arrival infrastructure* in dieser Arbeit ist ein Versuch, diese Unterscheidungen zu problematisieren. Siehe dazu das Theoriekapitel 3.4.

<sup>4</sup> Zu einer Problematisierung dieses Ansatzes und dessen Verwendung siehe Lanz (2009). Der Autor unterstreicht, dass damit eine Konstruktion eines 'Wir' vs. eines natio-ethno-kulturell Anderen einhergeht und Dichotomien zwischen 'Ausländer-innen' und 'Einheimischen' reproduziert werden.

<sup>5</sup> Ich folge Bachmann und fasse 'Integration' und der damit einhergehende Diskurs und Praxis als Teil von Normalisierungs- und Disziplinierungsprozessen (vgl. Bachmann 2016a). Das Konzept der 'Integration' steht nicht im Fokus meiner Arbeit. Es ist aber zu unterstreichen, dass Integrationspolitik den Kontext des Flüchtlingssozialdienstes wesentlich prägt.

<sup>6</sup> Bspw: Achermann (2018), Affolter et al. (2019), Eckert (2020), Eule et al. (2018), Miaz (2017) und viele mehr.

or translocal futures are in preparation" (Schrooten und Meeus 2019: 1). Der Prozess des Ankommens, der sowohl gegenwärtige Situationen wie auch mögliche Zukünfte miteinschliesst, stellt eine Aushandlung mit asymmetrischen Machtverhältnissen dar, der durch Infrastrukturen geformt und kanalisiert wird (vgl. ebd.: 8). Ich verstehe Infrastrukturen als eine Art Gefüge, das in Rückgriff auf Meeus et al. (2019) aus denjenigen Teilen besteht, welche Subjekte ordnen und steuern und durch vielfältige Praktiken von verschiedenen Akteur:innen unterhalten und kontinuierlich korrigiert und stabilisiert werden (vgl. ebd.: 23). Neben Praktiken, welche den wandelbaren Aspekt von Infrastrukturen unterstreichen, sind diese auch durch eine gewisse Stabilität geprägt, was in gefestigten administrativen Routinen und materiellen Ausgestaltungen der Regulierung deutlich wird (vgl. ebd.: 16f). Diejenigen Teile, in die sogenannte *Newcomers* in der Aushandlung ihres Ankommens verstrickt werden, werden von den genannten Autoren als *arrival infrastructures* konzeptualisiert (ebd.: 1). Um zu untersuchen, was an einem Tisch des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern geschieht, fasse ich denselben als Teil einer Infrastruktur, die das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus ordnet und reguliert. Personen mit neu erhaltenem Flüchtlingsstatus wurden im Kanton Bern bis Mitte 2020 einem Flüchtlingssozialdienst zugewiesen, der in der Folge vom Kanton für fünf bzw. sieben Jahre mit der Ausrichtung von individueller Sozialhilfe und Sozialberatung beauftragt war. So folgte für Personen mit Flüchtlingsstatus auf das Asylverfahren eine weitere Station, in der ihre gegenwärtigen Situationen und Zukunftsmöglichkeiten ausgehandelt und reguliert wurden.

Mit der Perspektive des Migrationsregimes fasse ich den im Fokus stehenden Flüchtlingssozialdienst-Alltag als Teil der Regulierung und des Regierens von Migration und interessiere mich demnach für die alltägliche Ausgestaltung von Regierungsformen, die ich mit dem Konzept der Infrastruktur näher beleuchte. Somit fasse ich die Regulierung von Ankommen als Teil von Disziplinierungsprozessen, die auf eine Anpassung an eine bestimmte Norm ausgerichtet sind (vgl. Korteweg 2017: 430). Indem ich alltägliche Interaktionen zwischen *street-level-bureaucrats* und deren Zielgruppe in den Blick nehme, orientiere ich mich weiter an Dubois (2014) Argumentation, der diese alltäglichen Interaktionen als ideale Schauplätze für die Untersuchung von Regierungsformen sieht (ebd.: 39). Hiermit folge ich dem Ansatz der Bürokratieforschung, welche den als banal angesehenen Alltagsroutinen von *street-level-bureaucrats*, als die ich Angestellte des Flüchtlingssozialdienstes fasse, Bedeutung beimisst. Realitäten (in diesem Fall das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus) werden nicht hauptsächlich durch Gesetze und Politik geformt, sondern durch deren konkrete Aushandlung in spezifischen und alltäglichen Situationen (vgl. Brodtkin 2016: 445; Lipsky 2010). Mein Fokus auf alltägliche Praktiken wie die Ausgestaltung eines Besprechungszimmers oder das Ausfüllen von Dokumenten in einem Flüchtlingssozialdienst sind Beispiele für solch konkrete Aushandlungen.

Eine Verortung meines Forschungsinteresses in der Migrationsregimeperspektive erlaubt weiter, diese Aushandlung auf dem *street-level* nicht als blosser Übersetzungsarbeit eines politisch-rechtlichen und

organisationellen Rahmens von Angestellten des Flüchtlingssozialdienstes zu verstehen. Personen mit Flüchtlingsstatus sind aktiver Teil der Aushandlung von Ankommen, wobei auf deren ungleich schwächere Durchsetzungschancen hingewiesen werden muss. Der Begriff der Aushandlung lenkt zudem den Blick auf den Anteil, den ich als Forscherin an dieser Aushandlung habe. Die Regimeperspektive hat in der Migrationsforschung eine Reflexion über deren eigene Positionierung angestoßen (Horvath et al. 2017: 310; Pott et al. 2018: 6f). Welche Fragen wir als Forschende wie verfolgen, ist als Teil des Aushandlungsprozesses von Migration zu verstehen (vgl. Pott et al. 2018: 6). Das Bewusstsein, mit der Produktion von Wissen Akteurin eines Migrationsregimes zu sein, bedingt, meine theoretischen Perspektiven, sowie meinen konzeptuellen wie auch methodologischen Rahmen für diese Arbeit zu reflektieren, um bestehende Machtverhältnisse nicht zu reproduzieren, sondern vielmehr deren Funktionsweisen nachzugehen.

Meine Frage, was am Tisch eines Flüchtlingssozialdienstes geschieht, ist als Ausgangspunkt eines Forschungsprozesses zu sehen, in dem sich meine methodologische Herangehensweise, theoretische Einbettung und inhaltliche Analyse stark verschränken.<sup>7</sup> Der ethnographische Forschungsansatz eignet sich gut, um alltägliche Aushandlungsprozesse zu beobachten und ermöglichte mir, den kontinuierlichen Herstellungsprozess von Infrastruktur auf einem *street-level* zu beobachten. Von Mai bis Oktober 2019 habe ich den Arbeitsalltag auf dem Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern teilnehmend beobachtet. Mit der Analyse des so erhobenen Datenmaterials zeige ich in dieser Arbeit auf, wie der Flüchtlingssozialdienst Teil der Konstruktion von Personen mit Flüchtlingsstatus als „anzukommende“ Subjekte ist. Indem er die als defizitär codierten Personen mit Flüchtlingsstatus an den Anfang setzt und ihnen in sozialarbeiterischen Interventionen als Klient:innen Dinge beibringt, um in der Sprache des Feldes „*richtig hier ankommen*“ (Feldnotizen: Juli 2019) zu können, werden Personen mit Flüchtlingsstatus im Ankommen festgesetzt. Ich folge in diesem Punkt Boersma und Schinkel (2018): „We emphasize that the mode of arriving (...), deploys an imaginary of movement, of arriving still, which is at the same time a governing impetus to change the trajectory of the imagined movement.“ (ebd.: 310). Die Konstruktion von Personen mit Flüchtlingsstatus als „Anzukommende“ sehe ich als grundlegende Voraussetzung von *arrival infrastructures* an, die durch alltägliche Praktiken und Strukturen produziert und aufrechterhalten wird. Die Produktion und Konstruktion von Ankommen erlaubt, einen Ankommensprozess zu regulieren und so die gegenwärtigen Situationen und Zukunftsmöglichkeiten der betroffenen Personen auszurichten.

Vor dem Hintergrund dieser Ausführungen lässt sich meine übergeordnete Frage nach dem Umgang mit Personen mit Flüchtlingsstatus nach dem Asylentscheid wie folgt spezifizieren:

---

<sup>7</sup> Zum Forschungsstil der *Grounded Theory* siehe das Methodenkapitel 4.1.

- *Wie wird das Ankommen (verstanden als gegenwärtige Situationen und Zukunftsmöglichkeiten) von Personen mit Flüchtlingsstatus produziert und reguliert?*

Mit Blick auf meinen konzeptuellen Rahmen der *arrival infrastructure* und der Anwendung dieser übergreifenden Fragen auf mein spezifisches Feld formuliere ich folgende Unterfragen:

- *Welche Praktiken machen den Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern als arrival infrastructure aus? Wie wird der Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern selbst als arrival infrastructure hergestellt?*
- *Welche Regulierungstechniken sind dabei zu beobachten?*

## **1.2 FORSCHUNGSPROZESS, -OBJEKT UND -FOKUS**

Die vorliegende Arbeit basiert auf einer qualitativen Forschung mit einem ethnographischen Ansatz, wobei ich im Forschungsstil der *Grounded Theory* eine induktive Herangehensweise verfolgte. Dies ging mit einer langen und involvierten Präsenz im Feld einher: Von November 2018 bis Februar 2020 war ich als Mitarbeiterin wie auch Forscherin im Feld. Ich absolvierte ein Praktikum bei der Fachstelle Wohnen der Caritas Bern, welche zusammen mit dem Flüchtlingssozialdienst den Flüchtlingsdienst der Caritas Bern bildete. Die Fachstelle Wohnen unterstützte Personen mit Flüchtlingsstatus bei der Wohnungssuche und arbeitete mit Sozialarbeitenden der beiden Flüchtlingssozialdienste des Kantons Bern zusammen. Mein Forschungsinteresse wie auch mein Forschungsprozess wurde durch diese sowohl nützliche als auch herausfordernde Doppelrolle stark geprägt. Die lange Präsenz im Feld erlaubte mir einerseits, einen vertieften Einblick in den Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden auf einem Flüchtlingssozialdienst zu erhalten. Ich schrieb (beinahe) täglich in meinem Forschungstagebuch und führte sowohl Beobachtungen wie auch Interviews durch. Die grosse Nähe bedingte andererseits, dass dieser Alltag für mich zur alltäglichen Selbstverständlichkeit zu werden drohte und mir die Fülle des erhobenen Datenmaterials wiederum Mühe bereitete, einen klaren Forschungsfokus zu setzen.<sup>8</sup> Die vorliegende Arbeit ist somit als ein Abschlussbericht eines Forschungsprozesses zu lesen, der durch Abwege und Umwege gezeichnet war und von meiner ganz persönlichen Auseinandersetzung mit dem Forschungsobjekt zeugt.

Im Fokus meines Forschungsinteresses liegt die Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus. Das Forschungsobjekt, der Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern, anhand dessen ich dieses Interesse verfolge, existiert bei Fertigstellung der vorliegenden Arbeit in dieser Form nicht mehr: Im Kanton Bern wird seit Juli 2020 die Neuorganisation des Asyl- und Flüchtlingsbereichs im Kanton Bern<sup>9</sup> (nachfolgend: NA-BE) umgesetzt, in dessen Zuge der Leistungsvertrag mit dem Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern nicht erneuert wurde. Diese Arbeit bezieht sich auf die Situation unmittelbar vor dieser

---

<sup>8</sup> Siehe dazu Kapitel 4.2., in dem ich auf Herausforderungen im Zusammenhang mit meiner Doppelrolle im Feld eingehe.

<sup>9</sup> Siehe dazu Kapitel 2.2.

Umstrukturierung. Durch meine gesamte Forschungs- und Arbeitstätigkeit bei Caritas Bern war NA-BE ein präsent, kontroverses und emotionales Thema und prägte den Arbeitsalltag in Form von Informationsanlässen und Pausendiskussionen. Ziel der vorliegenden Arbeit ist weniger, Aussagen über die Organisation „Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern“, als über meinen Forschungsfokus der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus zu treffen. Auch in der gegenwärtigen Ausgestaltung des Asyl- und Flüchtlingsbereichs wird im Kanton Bern Ankommen produziert und reguliert. Die vorliegende Masterarbeit gibt die Möglichkeit, im Anschluss nach möglichen Kontinuitäten und Brüchen in der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus zu fragen.

### **1.3 ORIENTIERUNG**

In Kapitel 2 stelle ich in knapper Form einige Ausgangslagen dieser Arbeit dar und gehe sowohl auf die rechtliche Situation von Personen mit Flüchtlingsstatus wie auf mein spezifisches Forschungsobjekt des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern ein. Eine weitere Rahmung meiner Arbeit folgt in Kapitel 3, in dem ich meine theoretische Perspektive darlege und die wichtigsten Konzepte vorstelle, die in meiner Analyse relevant werden. Meine theoretische Verortung erfolgt anhand der Migrationsregimeperspektive. Als konzeptueller Rahmen dient mir die bereits eingeführte *arrival infrastructure*, die mir erlaubt, Alltägliches auf dem Flüchtlingssozialdienst in Verbindung mit Beiträgen aus der Bürokratieforschung als Teil der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus zu fassen. In Kapitel 4 folgt die Darstellung meiner Methodologie und Positionierung in Bezug auf Wissensproduktion. Hier beschreibe ich meinen Forschungs- und Analyseprozess anhand der gewählten Methoden der Datenerhebung und -auswertung, nenne erlebte Herausforderungen und gehe auf die schriftliche Aufbereitung meiner Forschung ein. Meine Analyse habe ich in zwei Unterkapitel geteilt, im Zentrum stehen dabei die Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus: In Kapitel 5 gehe ich auf die spezifische Ausgestaltung des unmittelbaren Kontextes ein, in dem die Interaktionen stattfinden. Ich zeige auf, wie bereits in der Organisation der Interaktionen Ankommen produziert und reguliert wird. Neben der architektonischen und materiellen Organisation der Interaktionen wird hier die prozessuale Dimension des Flüchtlingssozialdienstes als Infrastruktur wichtig. Anschliessend gehe ich in Kapitel 6 auf die konkreten Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus ein. Ich beleuchte dabei verschiedene Praktiken, die das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus weiter regulieren. Darauf trage ich in Kapitel 7 meine Analyseergebnisse in Form eines Rückblickes zusammen und diskutiere diese in Bezug auf meine Forschungsfragen. In Kapitel 8 folgt anhand einer kurzen Reflexion und Ausblickes das Ende und die mögliche Fortsetzung der vorliegenden Arbeit.

## 2. AUSGANGSLAGEN

Die Frage nach der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus kann auf verschiedenen Ebenen untersucht werden. Ich interessiere mich in der vorliegenden Arbeit für eine Regulierung auf dem *street-level*<sup>10</sup>, und richte den Blick deshalb auf alltägliche Routinen des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern. In diesem Kapitel gebe ich in Form einer kurzen Übersicht die rechtliche Situation von Personen mit Flüchtlingsstatus wieder (Kapitel 2.1) und beleuchte mein Forschungsobjekt Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern, um auf den gesetzlich-institutionellen Rahmen hinzuweisen, in dem sich die alltäglichen Routinen abspielen (Kapitel 2.2).<sup>11</sup>

### 2.1 ERHALT DES FLÜCHTLINGSSTATUS

Ein Verständnis, wie die spezifische Situation von Personen, die den Flüchtlingsstatus neu erhalten haben, auf der rechtlichen Ebene reguliert wird, sehe ich als Basis für meine Auseinandersetzung mit alltäglichen Regulierungspraktiken auf einem Flüchtlingssozialdienst. Ich referiere in meiner Arbeit bewusst auf „Personen mit Flüchtlingsstatus“, da ich mich spezifisch für die Massnahmen interessiere, die mit der administrativ bestätigten Flüchtlingseigenschaft im Asylentscheid einhergehen<sup>12</sup> (vgl. Graham 2019: 5f). In einer Migrationsregimeperspektive (vgl. Kapitel 3.1) fasse ich die administrative Bearbeitung von Asylgesuchen als Teil der Kontrolle und Steuerung von Migrationsbewegungen. Somit verstehe ich den Flüchtlingsstatus als eine Kategorisierung der Migrationspolitik, welche eine hierarchische Zuweisung von Rechten (und Pflichten) beinhaltet und setze bei dieser Kategorisierung als Form der Regulierung an (vgl. Bachmann 2016a: 42f). Ich interessiere mich in dieser Arbeit weniger für den Erhalt des Flüchtlingsstatus als mögliches (erfolgreiches) Ende eines Asylverfahrens und wie dieses Verfahren ausgestaltet ist, als für die Fortsetzung einer Regulierung, die mit dem Erhalt des Flüchtlingsstatus einhergeht.

Stellt eine Person in der Schweiz ein Asylgesuch und ist die Schweiz für dessen Bearbeitung zuständig, prüft das Staatssekretariat für Migration (SEM) in einem aufwändigen administrativen Verfahren, ob eine „begründete Furcht vor Verfolgung“ (vgl. Pörtner 2018) gegeben ist, die asylsuchende Person die Flüchtlingseigenschaft erfüllt und ihr Asyl gewährt wird. Die Antwort auf diese beiden Fragen resultiert in unterschiedlichen Asylentscheiden und ist im Schweizerischen Asylgesetz (AsylG) geregelt. Für die rechtliche Anerkennung einer Person als 'Flüchtling'<sup>13</sup> ist der in der Genfer Flüchtlingskonvention

---

<sup>10</sup> Siehe dazu das Theoriekapitel 3.3.

<sup>11</sup> Für einen vertiefteren Blick auf den unmittelbaren Kontext, in dem die Interaktionen stattfinden, siehe Analysekapitel 5.

<sup>12</sup> Alternative Bezeichnungen wie Geflüchtete/geflüchtete Personen schliessen für mich Personen mit ein, deren Flüchtlingsstatus rechtlich nicht bestätigt wurde. Vor dem Ausdruck 'Flüchtling/e' distanziere ich mich, da mit dem Suffix „-ing“ eine Versachlichung, Verkleinerung und eine negative Konnotation einhergeht. Indem ich von „Personen mit Flüchtlingsstatus“ spreche, unterstreiche ich, dass der aufenthaltsrechtliche Status ein Aspekt unter vielen ist, der die Lebensrealität einer Person prägen kann.

<sup>13</sup> Begriffe und Ausdrücke, die ich problematisiere, markiere ich mit hochgestellten Distanzzeichen.

(GFK)<sup>14</sup> formulierte Flüchtlingsbegriff wegweisend (Art. 1 GFK). Neben der Ausgestaltung des Asylverfahrens regelt das Schweizerische Asylgesetz die Bedingungen für den Aufenthaltsstatus sowie für den Familiennachzug, den Zugang zur Erwerbstätigkeit und den Anspruch auf Sozialhilfeleistungen sowie Integrationsmassnahmen (SFH 2020c). Ich gehe hier lediglich auf die zwei Entscheidungsmöglichkeiten ein, welche die Flüchtlingseigenschaft einer asylsuchenden Person bestätigten und für meine Arbeit relevant sind: Personen mit Asylgewährung und Aufenthaltsbewilligung B (auch als anerkannte Flüchtlinge<sup>15</sup> bezeichnet) erhielten den Flüchtlingsstatus gemäss Flüchtlingskonvention und ihnen wurde nach Schweizer Recht Asyl gewährt. Vorläufig aufgenommene Flüchtlinge mit Ausweis F erfüllen die völkerrechtliche Flüchtlingseigenschaft, es liegen aber Asylausschlussgründe gemäss Asylrecht vor (vgl. Art. 53 und 54 AsylG), weshalb kein Asyl gewährt wurde. Der Vollzug der Wegweisung aus der Schweiz ist aus völkerrechtlichen Gründen (vgl. Art. 33 GFK) unzulässig und wurde deshalb aufgeschoben (SFH 2020b; vgl. SKOS 2019a).

Die rechtliche Prüfung der Flüchtlingseigenschaft ist Gegenstand eines aufwendigen administrativen Verfahrens. Ich streiche hier in Anlehnung an Pörtners (2018) Ausführungen heraus, dass die Schutzgewährung durch die spezifische Ausgestaltung dieses Verfahrens zu einem kostbares Gut, das nur wenige verdienen, wird. Die rechtliche Bestätigung der Flüchtlingseigenschaft teilt in diesem Verständnis „echte“ von „unechten“ 'Flüchtlingen' und markiert Erstere als des Schutzes würdig (vgl. Ravn et al. 2020: 137).<sup>16</sup>

Mit dem Asylentscheid geht für Personen mit Flüchtlingsstatus eine wesentliche Verbesserung ihrer rechtlichen Situation einher. Neben dem Umstand, dass der Flüchtlingsstatus das Bleiberecht in der Schweiz (zumindest vorläufig) sichert, stehen andere Veränderungen, welche die Asylgewährung zu einem „Sechser im Lotto“ (vgl. Pörtner 2018)<sup>17</sup> machen: Ein Grossteil<sup>18</sup> der Personen mit Flüchtlingsstatus haben in der Schweiz ein vielfach langwieriges und von Ungewissheiten geprägtes Asylverfahren durchlaufen und lebten für die Dauer des Verfahrens als Asylsuchende mit Ausweis N in

---

<sup>14</sup> Das völkerrechtliche Abkommen, das die Schweiz 1955 unterzeichnet hat, „garantiert Geflüchteten ein Minimum an Rechten in dem Staat, in dem sie Schutz suchen“. Die Genfer Flüchtlingskonvention von 1951 zielte auf den Schutz von europäischen Geflüchteten nach dem 2. Weltkrieg ab. 1967 wurden diese zeitlichen und geografischen Beschränkungen mit dem sogenannten New Yorker Protokoll aufgeboben. (SFH 2020c; vgl. Spescha et al. 2010).

<sup>15</sup> Im Feld wird die Bezeichnung „anerkannte Flüchtlinge“ unterschiedlich verwendet: Fungiert er bei der Caritas Bern als Überbegriff für Personen mit Asylgewährung und für vorläufig aufgenommene Flüchtlinge, werden in der BKSE nur Personen mit Asylgewährung als anerkannte Flüchtlinge bezeichnet. Ich werde die Bezeichnung „Personen mit Flüchtlingsstatus“ verwenden, um beide asylrechtliche Status einzubeziehen. Bei der Benennung des einen oder anderen Status verwende ich die oben genannten Bezeichnungen.

<sup>16</sup> Ich verdeutliche in meinem Analysekapitel, wie die Würdigkeit von Personen mit Flüchtlingsstatus neben dieser rechtlichen Dimension noch um weitere Dimensionen erweitert wird. Siehe dazu Kapitel 5.3.

<sup>17</sup> Pörtners (2018) Ausführungen beziehen sich auf Personen mit Asylgewährung. Es ist herauszustreichen, dass Personen, die mit dem Status „vorläufig aufgenommene Flüchtlinge“ in der Schweiz bleiben können, in verschiedenen Bereichen keinen „Sechser im Lotto“ erhalten haben: dies bezieht sich bspw. auf erschwerte Bedingungen für den Arbeits- oder Wohnungsmarkt oder die restriktiven Bedingungen für den Familiennachzug.

<sup>18</sup> Eine Ausnahme bilden Personen, die über Familiennachzug in die Schweiz gelangen und in die Flüchtlingseigenschaft der nachziehenden Person eingeschlossen werden, sowie Personen, die über ein Resettlement-Programm einreisen und so kein reguläres Asylverfahren in der Schweiz durchlaufen.

der Schweiz. War während des Asylverfahrens Erwerbstätigkeit nur unter restriktiven Voraussetzungen (vgl. Art. 43 AsylG) möglich, sind Personen mit Flüchtlingsstatus bei der Erwerbsaufnahme rechtlich keine Einschränkungen gesetzt, der/die Arbeitgeber-in untersteht einer Meldepflicht (vgl. Art. 61 AsylG). Personen, welche neu den Flüchtlingsstatus erhalten haben, haben die freie Wohnsitzwahl (vgl. Art. 26 GFK) und sind verpflichtet, die Asylstrukturen zu verlassen. Sowohl der Zugang zum Arbeits- (wie auch Wohnungsmarkt) gestaltet sich für Personen mit Flüchtlingsstatus vielfach als schwierig. Als Gründe dafür werden neben dem belastenden Asylverfahren, wo faktische Arbeitsverbote bestehen, der Nicht-Anerkennung von Berufsqualifikationen, dem Bildungsniveau die Ungleichbehandlung in Bewerbungsverfahren genannt (vgl. Bachmann 2016a: 21f). Bei Fürsorgeabhängigkeit wird die freie Wohnsitzwahl ausländerrechtlich eingeschränkt (vgl. Art. 37 AIG). Personen mit Asylgewährung sind in gewissen Bereichen rechtlich bessergestellt als vorläufig aufgenommene Flüchtlinge, wie etwa die Regelung der Familienzusammenführung aufzeigt (vgl. Art. 51 Abs. 1 AsylG und Art. 85 Abs. 7 AIG)<sup>19</sup> (vgl. SFH 2020a; SKOS 2019a; SODK 2020).

Auch in Bezug auf Unterstützungsgrundsätze der Sozialhilfe markiert der Erhalt des Flüchtlingsstatus einen Bruch. Während für Asylsuchende der Unterstützungsansatz zwingend unter demjenigen der SKOS-Richtlinien zu liegen hat und in Form von Sachleistungen ausgerichtet werden kann (vgl. Art. 82 Abs 1 und 3 AsylG), haben Personen mit Flüchtlingsstatus nach der Genfer Flüchtlingskonvention sowie der Asylverordnung Anspruch auf ordentliche Sozialhilfe (vgl. Art. 23 GFK und Art. 3 Abs. 1. AsylV2). Personen mit Flüchtlingsstatus werden also nach den gleichen Ansätzen wie armutsbetroffene Personen mit Schweizer Bürgerrecht unterstützt. Bei der Ausrichtung und Bemessung der Leistungen orientieren sich die Kantone und Gemeinden an den von der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (nachfolgend SKOS) aufgestellten Richtlinien und Prinzipien (SKOS 2005). Die sogenannten „SKOS-Richtlinien“ werden erst durch die kantonale Gesetzgebung und Rechtsprechung verbindlich (Keller 2019: 10). Mit Erhalt des Flüchtlingsstatus gelten neue Unterstützungsgrundsätze: Relevant wird hier Art. 82 Abs. 5 des Asylgesetzes, wonach bei der Unterstützung der „besonderen Lage“ von Personen mit Flüchtlingsstatus Rechnung getragen werden und in diesem Zusammenhang die „berufliche, soziale und kulturelle Integration“ erleichtert werden soll (vgl. SKOS 2019a).

Der Bund erstattet zu diesem Zweck neben der Globalpauschale zur Gewährleistung der Sozialhilfe eine einmalige Integrationspauschale an die Kantone. Die Globalpauschale wird für Personen mit Asylgewährung für fünf Jahre nach Einreichung des Asylgesuchs entrichtet, für vorläufig aufgenommene Flüchtlinge sind es sieben Jahre ab Einreise in die Schweiz. Die sogenannte Integrationspauschale richtet der Bund seit 2008 an die Kantone aus und soll für spezifische Massnahmen zum Erwerb einer Landessprache und zur beruflichen 'Integration' von Personen mit

---

<sup>19</sup> Siehe dazu das Analysekapitel 6.2.5.

Flüchtlingsstatus verwendet werden (vgl. Art. 53 AIG und Art. 9 VIntA) (Bachmann 2016a: 29). Im Rahmen der Integrationsagenda Schweiz einigten sich Bund und Kantone 2018 auf bestimmte Ziele, um Personen mit Flüchtlingsstatus „rascher in den Arbeitsmarkt, in die Bildung und in die Gesellschaft zu integrieren“ (Der Bundesrat 2020). Diese Ziele werden in den kantonalen Integrationsprogrammen umgesetzt (ebd.). Die Höhe der Integrationspauschale wurde vom Bund per Mai 2019 von 6'000 CHF auf 18'000 CHF erhöht (SEM et al. 2018). Bachmann (2016a) sieht in der separat geregelten Vergabe der Mittel zur Integrationsförderung von Personen mit Flüchtlingsstatus ein Beispiel für die rechtliche Sonderstellung von Personen mit Flüchtlingsstatus gegenüber 'migrantischen' Personen ohne Flüchtlingsstatus, die durch die GFK gestützt ist (ebd.: 29). Wie diese rechtliche Sonderstellung mit einer Regulierung einhergeht, zeige ich in vorliegender Arbeit auf.

Um den politisch-rechtlichen und organisationellen Rahmen weiter zu umreissen, in dem alltägliche Interaktionen von Personen mit Flüchtlingsstatus und Sozialarbeitenden stattfinden, gehe ich nachfolgend auf die spezifische Situation des Kanton Berns ein und beleuchte, wie die Situation von Personen mit Flüchtlingsstatus nach dem Asylentscheid zum Zeitpunkt meiner Forschung geregelt wurde.

## **2.2 FLÜCHTLINGSSOZIALDIENST CARITAS BERN**

Während meiner Feldforschung ging der Erhalt des Flüchtlingsstatus im Kanton Bern mit einem Zuständigkeitswechsel<sup>20</sup> einher. Während für die Dauer des Asylverfahrens die Polizei- und Militärdirektion (POM) für die Unterbringung, Betreuung und Unterstützung von asylsuchenden Personen mit sogenannten Asylsozialhilfestellen zusammenarbeitete (SRK Kanton Bern und Caritas Bern 2019), war nach Erhalt des Flüchtlingsstatus die Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF)<sup>21</sup> für die „Ausrichtung der Sozialhilfe sowie die soziale und berufliche Integration“ von Personen mit Flüchtlingsstatus zuständig (SRK Kanton Bern und Caritas Bern 2019). Personen, die im Kanton Bern den Flüchtlingsstatus erhielten, wurden von der GEF einem Flüchtlingssozialdienst zugeteilt. Dieser war über den Leistungsvertrag mit dem Kanton in der Folge für die Ausrichtung der Sozialhilfe zuständig, für Personen mit Asylgewährung begrenzt auf fünf Jahre ab Asylentscheid, für vorläufig aufgenommene Flüchtlinge auf sieben Jahre ab Einreise in die Schweiz, so lange also, wie der Bund die Globalpauschale an den Kanton ausrichtet (BKSE 2018). Der Auftrag zur Ausrichtung der Sozialhilfe an Personen mit Flüchtlingsstatus wurde von den Flüchtlingssozialdiensten Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Bern (nachfolgend: SRK Bern) und Caritas Bern ausgeführt und richtete sich nach dem kantonalen Sozialhilfegesetz (SHG). Neben der Ausrichtung der Sozialhilfe steht für die Vertragspartner

---

<sup>20</sup> Zu einer Einbettung dieses Begriffs in meine Analyse siehe das Kapitel 5.4.

<sup>21</sup> Seit dem 01.01.2020 heisst die Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) des Kantons Bern neu Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion (GSI) (27. Juni 2019 – Medienmitteilung; Grosser Rat). Da ich in meiner Forschung Daten hauptsächlich im Jahr 2019 erhoben habe, werde ich weiter von der GEF als Akteurin sprechen.

die „Beratung und Begleitung im individuellen Integrationsprozess“ im Zentrum (GSI 2020c). Die Leistungsverträge zwischen der GEF und Caritas Bern hielten sowohl Inhalt, Form, wie auch die finanzielle Abgeltung der Leistungen fest, welche Caritas Bern zur Ausrichtung individueller Sozialhilfe und Angebote zur Förderung der beruflichen und sozialen Integration zu erbringen hatte. Der Leistungsvertrag definierte zudem, dass der Flüchtlingssozialdienst quartalsweise ein finanzielles und inhaltliches Reporting zu liefern hatte, welches der GEF zur Wirkungskontrolle diene.

Die Leistungsverträge mit den beiden Flüchtlingssozialdiensten Caritas Bern und SRK Bern wurden im Zuge der Neustrukturierung des Asyl- und Flüchtlingsbereichs (NA-BE) in der bisherigen Form nicht erneuert. Wie in der Einleitung angesprochen, wird die Neustrukturierung im Kanton Bern seit Juli 2020 umgesetzt. Neu haben in fünf Regionen sogenannte regionale Partner<sup>22</sup> die operative Gesamtverantwortung „für die Förderung der Integration, die Unterbringung, die Fallführung und Betreuung sowie Sozialhilfe für vorläufig Aufgenommene und anerkannte Flüchtlinge“ (Kanton Bern 2019). Für die Auftragsdauer von acht Jahren steht im Sinne der Integrationsagenda die Erhöhung der „(Arbeits-)integration von Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen“ im Zentrum, „damit möglichst viele Personen finanziell unabhängig werden“ (GSI 2020a). Mit der organisatorischen Umstrukturierung wurden auch Anpassungen auf gesetzlicher Ebene vorgenommen. Das neue Gesetz über die Sozialhilfe im Asyl- und Flüchtlingsbereich (SAFG) trat ebenfalls per 1. Juli 2020 in Kraft. Nachdem Anfang November 2018 die Aufträge von der GEF öffentlich ausgeschrieben worden waren, wurden Ende April 2019 die Zuschläge für die regionalen Partner erteilt. Während sich die SRK Bern den Auftrag für zwei Regionen sichern konnte, hat die von Caritas Bern gegründete Stiftung keines der fünf ausgeschriebenen Mandate erhalten.

Das Auslaufen der Leistungsverträge zwischen der Caritas Bern und dem Kanton Bern hat einen Stellenabbau und Entlassung von ungefähr 115 Personen bis Ende 2020 zur Folge (Der Bund 2019). Bereits meine Forschungs- und Arbeitstätigkeit bis im Februar 2020 war von einer grossen Unruhe geprägt. Die bevorstehenden Veränderungen, zuerst die Aussicht auf einen möglichen neuen Auftrag, später die Gewissheit, dass es Caritas Bern in der bisherigen Form nicht mehr geben wird, beschäftigten Mitarbeitende stark. Manche Sozialarbeitende hatten den Ausbau von Caritas Bern von einer kleinen Organisation zum professionalisierten Sozialdienst miterlebt. Das Hilfswerk Caritas Bern ist als Verein organisiert, gehört dem Verband Caritas Schweiz an (Caritas Bern 2003) und beschäftigte während meiner Forschungstätigkeit im Jahr 2019 insgesamt 140 Mitarbeitende (Caritas Bern 2020). Sowohl die Zielgruppen wie auch (Finanzierungs-)Partner-innen des Hilfswerks waren sehr divers. Unterstützungsangebote zielten auf Armutsbetroffene wie auch Menschen in schwierigen

---

<sup>22</sup> Die regionalen Partner sind aktuell: Stadt Bern, Direktion für Bildung, Soziales und Sport (BSS) für die Stadt Bern und Umgebung, SRK Kanton Bern für Bern-Mittelland sowie Berner Jura und Seeland, ORS Service AG für die Region Emmental-Oberaargau, Asyl Berner Oberland für die Region Berner Oberland (GSI 2020b).

Lebenssituationen ab, die Zusammenarbeit reichte von Privatunternehmen, Non-Profit-Organisationen über Sozialdienste und Gemeinden zu kantonalen Behörden (ebd.). Neben dem Flüchtlingsdienst, der aus dem Flüchtlingssozialdienst und der Fachstelle Wohnen bestand, war bei Caritas Bern der Bereich „integrative Angebote“ zentral, welcher Projekte wie die KulturLegi, Caritas-Märkte, einen Dolmetschdienst und ein Arbeitsmarktintegrationsprojekt umfasste.

Der Flüchtlingssozialdienst setzte sich aus Sozialarbeitenden und Mitarbeitenden des Supports<sup>23</sup> zusammen. Wie in anderen grossen Sozialdiensten wurden auch bei Caritas Bern ganze Aufgabenbereiche (wie die Erstinformation und Erfassen von Personen, die neu von der GEF angemeldet wurden oder das Erstellen von Stipendienanträgen) eigens dafür geschaffenen Organisationseinheiten zugewiesen (vgl. Nett et al. 2005: 76). Angestellte des Supports übernahmen für Sozialarbeitende Aufgaben, die durch ihren repetitiven Charakter stark standardisiert waren und geringen Anpassungen an den Einzelfall bedurften. Die Standardisierungen sind als Reaktion auf die grosse Zahl an Gesuchsteller-innen und der daraus resultierenden Arbeitsbelastung von Sozialarbeitenden zu verstehen und in den Kontext der zunehmenden Professionalisierung der Sozialhilfe und der Sozialen Arbeit zu setzen (vgl. Bresson et al. 2013: 1). Gleichzeitig sind Standardisierungen und Rationalisierungen von Arbeitsabläufen mit dem Ziel der Effizienzsteigerung in den Zusammenhang von Umstrukturierungen öffentlicher Verwaltungsaufgaben zu setzen, die sich an unternehmerischen Logiken des privaten Sektors orientieren (vgl. Dubois 2010: xix). Brodtkin (2016) unterstreicht, dass Handlungsspielräume von Sozialarbeitenden durch solche Umstrukturierungen nach dem Konzept des *New Public Management*<sup>24</sup> wesentlich geprägt und reguliert werden (ebd.: 447).<sup>25</sup>

Die Auflistung des politisch-rechtlichen und organisationellen Rahmens, der für den Flüchtlingssozialdienst in der alltäglichen Ausgestaltung relevant wird, zeigt auf, wie sowohl Gesetzgebungen aus dem Migrationsbereich wie der Sozialhilfe relevant werden. Die Intersektion dieser beiden Bereiche auf dem *street-level* wurde im Schweizer Kontext<sup>26</sup> bisher nur marginal untersucht. Im nachfolgenden Theoriekapitel gehe ich darauf ein, wie diese Intersektion gedacht und empirisch angewendet werden kann.

---

<sup>23</sup> In der Sprache des Feldes wahlweise mit „Admin“ bezeichnet.

<sup>24</sup> Für vertiefende Literatur zu *New Public Management* und Auswirkungen auf dem *street-level* siehe: Brodtkin (2011a, 2011b; 2016) und Bresson (2013). Für einen Einblick in den Schweizer Kontext siehe Emery (2010).

<sup>25</sup> Als Beispiel, wie auch Sozialarbeitende durch standardisierte Arbeitsinstrumente reguliert werden, siehe das Analysekapitel 5.3.

<sup>26</sup> Eliassi (2013, 2015) stellt im Kontext eines schwedischen Sozialdienstes bspw. dar, wie der Diskurs von Sozialarbeitenden über 'Migrant-innen' von einer Kulturalisierung von sozialen Problemen geprägt ist. Der Autor geht der diskursiven Konstruktion von „Otherness“ nach und zeigt auf, wie Sozialarbeitende so Bilder von 'Migrant-innen' produziert werden, welche die Grundlage für ausschliessende Praktiken bilden.

### 3. THEORETISCHE PERSPEKTIVEN UND KONZEPTUELLER RAHMEN

Meine übergeordnete Fragestellung nach der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus ist in der Migrationsregimeperspektive verortet. Nachdem ich mein Verständnis dieser Perspektive (Kapitel 3.1) darlegt habe, gehe ich auf das Konzept der Infrastruktur (Kapitel 3.2) ein, welches den Fokus meiner Forschung zusätzlich ausrichtet. Meine Forschungsfragen operationalisiere ich weiter anhand von Beiträgen aus der Bürokratieforschung (Kapitel 3.3). Die Anwendung der dargelegten theoretischen Perspektiven und des konzeptuellen Rahmens auf meinen Forschungskontext erfolgt in einem vierten Unterkapitel (Kapitel 3.4). Hier führe ich das Konzept der *arrival infrastructures* nach Meeus et al. (2019) ein, welches mir in Verbindung mit Einsichten aus der Bürokratieforschung erlaubt, alltägliche Routinen und Interaktionen auf dem Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern als Teil der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus zu fassen und so in den grösseren Kontext eines Migrationsregimes zu setzen.

#### 3.1 MIGRATIONSREGIME

Die Regimeperspektive ist ein kontrovers diskutierter Ansatz mit unterschiedlichen theoretischen Grundlagen (Horvath et al. 2017: 303; Pott et al. 2018: 7). In der Migrationsforschung wird das Konzept des Regimes seit gut zehn Jahren durch verschiedene akademische Disziplinen verwendet und weiterentwickelt (Pott et al. 2018: 5). Horvath et al. (2017) nennen drei Punkte, welche unterschiedliche Migrationsregimeansätze verbinden: Die Konzentration auf normative und diskursive Ordnungen, die Betonung der Komplexität und Widersprüchlichkeit von Regulierungspraktiken, sowie die Berücksichtigung von Macht- und Ungleichheitsverhältnissen (ebd.: 306). Im Folgenden gehe ich auf diese Gemeinsamkeiten ein und spezifiziere mein Verständnis der Migrationsregimeperspektive für die vorliegende Arbeit.

Die Perspektive des Migrations- (bzw. Grenz)regimes<sup>27</sup> ermöglicht einen radikalen konstruktivistischen Ansatz in der Migrationsforschung (vgl. Casas-Cortes et al. 2014: 69), wobei mit dem Fokus auf die Produktion von Migration auch deren Ordnungsversuche in den Blick genommen werden können (Pott et al. 2018: 6). Die ordnenden Wirkungen eines Migrationsregimes (ebd.) sind nicht etwa mit einer totalen Verhinderung von Migration, sondern vielmehr mit deren Nutzbarmachung zu umschreiben. Dies hat eine selektive Filterung und Hierarchisierung von 'Migrant-innen'<sup>28</sup> zur Folge (Karakayali und

---

<sup>27</sup> Ich verwende den Begriff des Migrationsregimes, um Praktiken einzuschliessen, die sowohl an territorial gefestigten nationalstaatlichen Grenzen als auch innerhalb derselben zu beobachten sind. Mit meinem Fokus auf den spezifischen Moment, der mit dem Erhalt des Flüchtlingsstatus einhergeht, interessiere ich mich für die Fortschreibung von Grenzen, nachdem eine territoriale Überwindung stattgefunden hat.

<sup>28</sup> Anschaulich wird dies bspw. an den verschiedenen Statuskategorien für 'Migrant-innen' in der Schweiz, die aufgrund des dualen Zulassungssystems je nach Staatszugehörigkeit unterschiedlich zugänglich sind. Diese abgestuften Statuskategorien strukturieren unter anderem den Zugang zu wohlfahrtsstaatlichen Leistungen, zum Arbeitsmarkt sowie zu politischen Partizipationsrechten (Schilliger 2016: 23). So ist einer Person aus einem sogenannten Drittstaat der legale Aufenthalt in der Schweiz ausserhalb des Asylbereichs (und des Familiennachzugs) nur möglich, wenn sie als hochqualifizierte Arbeitskraft einreisen kann (ebd.).

Tsianos 2007: 14f; Schilliger 2016: 17f). Die Migrationsregimeperspektive fasst Migration aber nicht nur als institutionell bearbeitet, sondern sieht die Regulierung von Migration als „soziales Verhältnis“ (Karakayali und Tsianos 2007: 13).

Um die komplexen Formen zu verstehen, wie Migration von einer Vielzahl von Akteur·innen reguliert wird, folge ich der vielzitierten Regimedefinition von Guiseppe Sciortino (2004), in der dieser Punkt unterstrichen wird: Regime werden dabei als „mix of implicit conceptual frames, generations of turf wars among bureaucracies and waves after waves of ‚quick fix‘ to emergencies, triggered by changing political constellations of actors“ (ebd.: 32) beschrieben. Der Fokus wird auf Praktiken unterschiedlicher Akteur·innen gesetzt. Die vielseitigen Praktiken entstehen in ständiger Relation und Reaktion zueinander: „[t]he notion of a migration regime allows room for gaps, ambiguities and outright strains: the life of a regime is the result of continuous repair work through practices“ (ebd.: 33). Regime sind somit nicht als ein homogenes und statisches Feld zu verstehen, sondern vielmehr als ein sich stetig veränderndes, teilweise widersprüchliches und ambivalentes Ensemble von Praktiken und Wissen-Macht-Komplexen, wie die Autoren Karakayali und Tsianos (2007) in Rückgriff auf Sciortino (2004) formulieren (Karakayali und Tsianos 2007: 13f). Ein Migrationsregime wird somit nicht nur durch physische Handlungen geprägt, sondern auch durch vorherrschende Formen der Wissensproduktion. In diesem Sinne verstehe ich ein Regime als ein Feld, auf dem gesellschaftliche Auseinandersetzungen und Aushandlungsprozesse stattfinden (Schilliger 2016: 18), wobei diese Aushandlungen zwischen verschiedenen Akteur·innen von asymmetrischen Machtverhältnissen geprägt ist (vgl. Karakayali und Tsianos 2010: 377).

Der Begriff der Aushandlung lenkt die Aufmerksamkeit auf die Rolle von Migration und 'Migrant·innen', die nicht als bloße Objekte der Regulation eines Migrationsregimes, sondern durch alltägliche Praktiken als aktiver Teil der Konstruktion ebendieses Regimes zu verstehen sind (Horvath et al. 2017: 310; vgl. Karakayali und Tsianos 2007: 13). Ich bediene mich hier an dem von Eule et al. (2018) formulierten Begriff der „asymmetrischen Aushandlung“ (ebd.: 2718f) um die ungleichen Machtpositionen und daher Durchsetzungsmöglichkeiten im Aushandlungsprozess zu beschreiben und auf ein ungleiches Abhängigkeitsverhältnis hinzuweisen (ebd.).

Das Ensemble von Praktiken, welche ein Migrationsregime formen, ist nicht nur an territorial gefestigten nationalstaatlichen Grenzen zu beobachten (bspw. Grenzüberschreitungen von 'Migrant·innen', Grenzüberwachung, Fluchthelfer·innen, Ausschaffungen etc.), sondern auch innerhalb derselben (Polizeikontrollen, Diskriminierung auf Wohnungs- und Arbeitsmarkt, Integrationspolitik etc.) auszumachen. Bei den involvierten Akteur·innen, welche ein Migrationsregime durch ihre Praktiken und Diskurse formen, kann es sich je nach Kontext, der mit der Perspektive des Migrationsregimes untersucht wird, etwa um 'Migrant·innen', ('migrantische') Aktivist·innen,

Forschende, Journalist:innen, Hilfsorganisationen, Unternehmen, bürokratische Institutionen und Behörden handeln. In der Aushandlung um die Regulierung von Migration sind somit Akteur:innen involviert, die gemeinhin nicht als 'staatlich' definiert werden.

Mit dem Einbezug von den vielseitigen und teilweise widersprüchlichen Praktiken von obengenannten Akteur:innen als Teil von Regulierungsprozessen ermöglicht die Regimeperspektive, die Vorstellung von 'Staat' und 'staatlichem Handeln' als eine monolithische Einheit oder einen kohärent handelnden Akteur, von dem sämtliche Regulierungspraktiken ausgehen, zu problematisieren (vgl. Bachmann 2016a: 50; Horvath et al. 2017: 304). Vielmehr kann aufgezeigt werden, dass 'Staat' und 'staatliches Handeln' selbst als ein heterogenes, von Widersprüchen und Konflikten geprägtes Feld zu verstehen ist (Bachmann 2016a: 50). Daher stehen Regierungsformen im Zentrum meines Interesses (vgl. Pörtner 2018), die ich nach Fassin (2012) als sämtliche Prozesse, die das Verwalten, Regulieren und Unterstützen von Menschenleben zum Ziel haben, verstehe (ebd.: 1f). Wird innerhalb eines Migrationsregimes etwa der Asylbereich in den Blick genommen, so ist dieser durch zahlreiche, teils widersprüchliche Regulierungspraktiken und -logiken geprägt. Sowohl humanitäre<sup>29</sup> Diskurse wie auch eine *Securitisation*<sup>30</sup> von Migration formen gegenwärtig das Regieren von Asyl mit (Pörtner 2018). Stereotype Bilder von geflüchteten Menschen als passive Opfer wechseln sich mit einer Ikonografie der Bedrohung (bspw. „Flüchtlingswelle“, „unechte“ Flüchtlinge) ab.

Um die diversen und teilweise widersprüchlichen Regulierungspraktiken innerhalb eines Migrationsregimes noch näher zu fassen, folge ich weiter Korteweg (2017), welche diese in Anlehnung an Foucault als „form of discipline“ beschreibt, die von verschiedenen Regierungsformen ausgehen (ebd.: 430). Somit verstehe ich Regulierungspraktiken als Formen der Disziplinierung, die auf die Anpassung an eine Norm ausgerichtet sind und diese gleichzeitig definieren. Wiederum mit Blick auf den Asylbereich kann festgehalten werden, dass Regulierungspraktiken hier stark auf die Norm der nationalstaatlichen Ordnung ausgerichtet sind: Geflüchtete Personen werden als eine Anomalie verstanden, die in die Normalität dieser Ordnung zurückgeführt werden müssen: Regulierungsversuche zielen sodann entweder auf die Rückführung in ein sogenanntes Herkunftsland, die Eingliederung in die Aufnahmegesellschaft oder die Neuansiedlung in ein Drittland ab (vgl. Casas-Cortes et al. 2014: 71).

Um die Aushandlungen von Regulierungsprozessen von Migration empirisch zu erforschen, konkretisiere ich meinen theoretischen Zugang weiter mit dem Konzept der Infrastruktur. Dies erlaubt mir, neben Praktiken auch gebaute Strukturen als Teil der Regulierung von Migration in den Blick zu nehmen.

---

<sup>29</sup> Siehe dazu bspw. Fassin (2005, 2012).

<sup>30</sup> Siehe dazu bspw. Huysmans (2006) und Walters (2010).

### 3.2 INFRASTRUKTUR/EN

„Infrastructures are the built networks that facilitate the flow of goods, people, or ideas and allow for their exchange over space. As physical forms they shape the nature of a network, the speed and direction of its movements, its temporalities, and its vulnerability to breakdown. They comprise the architecture for circulation, literally providing the undergirding of modern societies, and they generate the ambient environment of everyday life.“ (Larkin 2013: 328)

Unter Infrastrukturen verstehe ich eine Art Gefüge, das aus diejenigen Teilen besteht, welche Menschen und Objekte ordnen und steuern und durch zahlreiche Praktiken von verschiedenen Akteur-innen erhalten und kontinuierlich modifiziert und stabilisiert werden (vgl. Meeus et al. 2019: 23).

Das Konzept der Infrastruktur wird vielseitig genutzt: Walters (2017) fasst zusammen, wie die verschiedenen Ansätze darauf bestehen, dass Bewegungen (seien es die Bewegungen von Menschen, Finanzen, Ideen, Bildern, Waren oder Daten) ohne Infrastrukturen, die sowohl aus der physischen Ausgestaltung und deren kontinuierlichen Instandhaltung bestehen, nicht möglich wären (ebd.: 4). Die Autoren Xiang und Lindquist (2014) benutzen das Konzept der *migration infrastructure* um in ihrer Forschung zu geringqualifizierten Arbeiter-innen aus China und Indonesien darauf hinzuweisen, dass deren Migrationsbewegungen eine komplexe Aushandlung vernetzter Akteur-innen ('Migrant-innen', NGOs etc.), Institutionen und Technologien darstellen (ebd.: 124). Walters (2017) nimmt diese Definition auf, indem er das Konzept der Infrastruktur auf die Ausschaffungspraxis (*deportation infrastructure*) anwendet und dabei die Luftfahrt als Akteur-in beleuchtet. Ich folge der Aussage des Autoren, wonach Infrastrukturen keine geschlossene Systeme bilden, sondern immer mit anderen Infrastrukturen in Verbindung stehen (ebd.: 5). Durch die Analyse von spezifischen Infrastrukturen (bspw. *deportation infrastructure*, Asylinfrastruktur oder Arbeitsmigration), die Personen über, innerhalb und jenseits von Grenzen ordnen und steuern, lassen sich Aussagen über die Funktionsweise und Konstitution eines Migrationsregimes machen (vgl. Meeus et al. 2019: 23). Migrationsregime werden durch die Operationalisierung anhand des Konzepts der Infrastruktur erforschbar.

Xiang und Lindquist (2014) unterstreichen, dass spezifische Infrastrukturen von unterschiedlichen (regulativen, kommerziellen, technologischen, sozialen) Dimensionen mit je eigenen Akteur-innen und Rationalitäten geprägt sind (ebd.: 124). Ich folge Larkin (2013), der Infrastrukturen im obenstehenden Zitat als *built networks* beschreibt, was die Verschränkung von verschiedenen und teilweise widersprüchlichen Dimensionen auf den Punkt bringt und zudem auf deren ununterbrochenen Herstellungsprozess hinweist (ebd. 328). Der Herstellungsprozess von Infrastrukturen ist insofern spannend, als dass hier deren normative Untermauerungen ersichtlich werden, wenn es darum geht, den Weg von Menschen und Objekten zu erschweren oder zu erleichtern:

„(...) we explore how the choices made with regard to infrastructure — which infrastructure to build and how to build it — have normative dimensions. (...) [Infrastructure systems] express ideas about what kind of society one wants to build, who deserves what, and what kind of social relations ought to be promoted.“ (Calhoun et al. 2013: 198f)

Das Konzept der Infrastruktur hat dazu beigetragen, diese normativen Dimensionen, von denen Calhoun et al. (2013) sprechen, nicht nur in Praktiken und Diskursen von gemeinhin als 'staatlich' bezeichneten Akteur:innen zu suchen. Dies steht in einer Linie mit dem Verständnis von Regierungsformen, das mit meiner Migrationsregimeperspektive einhergeht. Walters (2017) schreibt dazu:

„A perspective of infrastructure makes no a priori assumptions about which actors or which places are central; any particular aspect of the infrastructure can generate insight about the wider system of power in which it operates. (...) Elements which appear to be at the margins of the state and the scholarly field can sometimes illuminate the whole system.“ (Walters 2017: 6)

Elemente, die zweitrangig erscheinen, machen Migrationsregime erst möglich und konstituieren diese. Der Autor illustriert diesen Punkt anhand von Techniken, die im Flugzeug angewendet werden, um von der Ausschaffung betroffene Personen physisch zu kontrollieren. Diese Techniken ermöglichen das Ausschaffungsprojekt und sind so konstitutive Elemente der *deportation infrastructure*. Eine solche Perspektive erlaubt, mein Verständnis von 'Staat' noch pointierter als „a performance of potentially conflicting forms and fractions of statehood by different actors, spaces, and materials (...)“ (Meeus et al. 2019: 17) zu formulieren. Infrastrukturen sind zu wichtigen Teilen von verschiedenen „forms of state power“ geprägt, aber nie komplett durch diese definiert (ebd.), da diese konstant durch soziale Praktiken von einer Vielzahl von Akteur:innen herausgefordert und geprägt werden.

Die Stärke des Konzeptes der Infrastruktur sehe ich darin, dass es neben sozialen Praktiken von diversen Akteur:innen auch die zitierten *built networks* als Teil der Ordnung und Steuerung von Personen zu fassen hilft. Unter *built networks* fasse ich die architektonische, materielle, sowie prozessuale Ausgestaltung der Steuerung, welche diese erst möglich macht. Beispiele hierfür sind je nach Forschungsfokus Gebäude, Artefakte und bürokratische Routinen – was etwa spezifische Architekturen, Datenbanken, Strassen, Fahrzeuge, Überwachungskameras oder Arbeitsbewilligungen miteinschliesst (vgl. Meeus et al. 2019: 16).<sup>31</sup>

Die ordnende und steuernde Funktion von Infrastrukturen fassen Meeus et al. (2019) in folgende Worte: „(...) the language of infrastructure thus emphasizes the logic of selective “channels”, which privilege access for some and construct barriers for others (...)“ (ebd.: 15). Diese Funktion wird nun einerseits durch „gebaute“ Strukturen, welche auf einen stabilen und dauerhaften Charakter von Infrastruktur verweisen, andererseits durch soziale Praktiken aufrechterhalten, welche die Fluidität und Wandelbarkeit von Infrastrukturen unterstreichen (ebd.: 16f). Zwischen den Akteur:innen und

---

<sup>31</sup> Walters (2017) bezeichnet diese Elemente als „hardware“ und fokussiert im Zusammenhang mit der Ausschaffungspraxis auf Linienflüge.

ihren Praktiken und den „gebauten“ Strukturen findet ein stetiger Austausch und eine gegenseitige Beeinflussung statt (Walters 2017: 6). Der Hinweis auf die sozialen Praktiken von unterschiedlichsten Akteur:innen, welche die Infrastrukturen aufrechterhalten, ist wichtig, um den im Fokus stehenden Prozess (sei es Abschiebung, Asyl oder Arbeitsmigration) nicht nur als vorgegeben und gelenkt zu verstehen, sondern auch als ausgehandelt.

Die unterschiedlichen Akteur:innen, welche eine im Fokus stehende Infrastruktur durch ihre Praktiken realisieren, agieren innerhalb, mit oder gegen einen spezifischen, vorgegebenen (politisch-rechtlichen, organisatorischen und historischen) Rahmen (vgl. Achermann 2018: 21), der dadurch weiter ausgehandelt und gestaltet wird. Mit dem Konzept der Infrastruktur fasse ich diesen Rahmen und dessen architektonischen und materiellen Grundlagen als „gebaute“ Strukturen. Um die sozialen Praktiken zu untersuchen, die in diesem Rahmen stattfinden und den fluiden Teil von Infrastrukturen darstellen, bedarf es einer weiteren Präzisierung für mein Forschungsfeld. Beiträge aus der Bürokratieforschung haben ermöglicht, die Relevanz von alltäglichen Praktiken von sogenannten *street-level-bureaucrats* für die Realisierung und Aushandlung des oben genannten Rahmens hervorzuheben. Nachfolgend beschreibe ich, wie ich *street-level-bureaucrats* als wichtige Akteur:innen eines Migrationsregimes und deren Arbeitsalltag als Teil der Regulierung von Migration verstehe. Damit stelle ich den konkreten Fokus dar, den ich innerhalb einer Infrastruktur beleuchte.

### **3.3 WHERE THE ACTION IS: STREET-LEVEL-BUREAUCRACY UND INTERAKTIONEN**

Lipsky (2010) hat mit seiner 1980 erschienenen Monografie „Street-Level-Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services“ den Ausgangspunkt für zahlreiche Beiträge in der Bürokratie- und Implementationsforschung geliefert (vgl. Evans und Harris 2006: 457). Der Autor identifizierte darin eine Reihe von Aspekten, welche den Arbeitsalltag von Angestellten in bürokratischen Kontexten prägen, die im Rahmen ihres jeweiligen beruflichen Auftrages in Interaktionen mit den Zielpersonen ihrer Dienste treten (vgl. Lipsky 2010: 3) und dadurch als *street-level-bureaucrats* gefasst werden.

Die Relevanz einer wissenschaftlichen Beschäftigung mit Praktiken, Erfahrungen und Perspektiven von *street-level-bureaucrats* kommt von der Einsicht, dass in deren Arbeit nicht nur gesetzliche und politische Vorgaben implementiert und so real werden (Achermann 2018: 18). Vielmehr wird bei der Implementation der Inhalt dieser Vorgaben mitproduziert: „I argue that the decisions of street-level bureaucrats, the routines they establish, and the devices they invent to cope with uncertainties and work pressures, effectively *become* the public policies they carry out.“ (Lipsky 2010: xiii). *Street-level-bureaucrats* sind als informelle *policy makers* (vgl. Brodtkin 2011a: 253; Brodtkin 2016: 445) und so als aktiver Teil von spezifischen Infrastrukturen innerhalb eines Migrationsregimes zu verstehen.

Der Ansatz der *Street-Level-Bureaucracy* hat den Fokus auf die vielfältigen Aspekte von Implementationsarbeit gerichtet, wobei subjektiv genutzte Handlungsspielräume neben strukturellen

Einschränkungen stehen. Damit hat dieser Ansatz, im Einklang mit einer Migrationsregimeperspektive, dazu beigetragen, einem homogenen und statischen Verständnis von 'Staat' und auch dem 'Gesetz' ein Verständnis entgegenzusetzen, welches die direkte Ausgestaltung und daraus bedingte Wandelbarkeit und Widersprüchlichkeit ins Zentrum rückt. Lipskys Konzeptualisierung von *street-level-bureaucrats* zielte dabei auf Akteur:innen der öffentlichen Verwaltung. Vor dem Hintergrund der vielseitigen Transformationen<sup>32</sup>, die diese in den letzten Jahrzehnten erfuhr, wird *frontline work* heute durch diverse Institutionen und Organisationen durchgeführt, die dadurch selbst grundlegend transformiert wurden (vgl. Brodtkin 2016: 445). Dies unterstreicht die Notwendigkeit des oben aufgeführten Verständnis von komplexen und widersprüchlichen Regierungsformen, die nicht von einer monolithischen Einheit ('dem Staat') ausgehen. Mit dem Begriff *street-level-bureaucrats* lassen sich somit diverse Akteur:innen eines Migrationsregimes fassen – in Anschluss an obengenannte Beispiele zähle ich hier sowohl ausweiskontrollierende Polizist:innen, Immobilienbewirtschafter:innen und Angestellte eines Migrationsamtes dazu.

### *Interaktionen*

Im Kontext des Migrationsregimes trägt die Untersuchung der Arbeitsrealitäten von *street-level-bureaucrats* zum Verständnis der Funktionsweisen von Regulierungsprozessen bei. Die Interaktionen mit *street-level-bureaucrats* werden zu dem Ort, wo 'Migrant:innen' in direkten Kontakt mit Regierungsformen treten (vgl. Achermann 2018: 18; Dubois 2010: 73; Lipsky 2010: xi). In Verbindung dazu folge ich Dubois (2014), der die alltäglichen Interaktionen von *street-level-bureaucrats* und deren Zielgruppe als idealen Schauplatz (Englisch: *prime setting*) sieht, um diese Regierungsformen zu untersuchen (vgl. ebd.: 39). Der Autor unterstreicht, dass bürokratische Interaktionen nicht als unbedeutende oder neutrale administrative Routinen gefasst werden können: „To some extent they [bürokratische Interaktionen] can be regarded as 'where the action is', since decisions are made during these interactions and based on the way they take place“ (Dubois 2019: 513).

„Where the action is“ beschränkt sich nicht nur auf direkte Interaktionen von Angesicht zu Angesicht. Als bürokratische Interaktionen verstehe ich auch indirekte Kontakte zwischen *street-level-bureaucrats* und deren Zielpersonen, die keine physische Begegnung erfordern (vgl. Achermann 2018: 20). So können schriftliche Regulierungspraktiken als bürokratische Interaktionen gesehen werden. Die (direkten oder indirekten) Interaktionen beruhen dabei nicht auf Freiwilligkeit (vgl. Lipsky 2010: 53ff). Personen, die sich in Interaktionen mit *street-level-bureaucrats* wiederfinden, sind diese eingegangen, da sie auf deren Leistungen angewiesen sind und diese nirgendwo sonst erhalten können (ebd.). Daraus folgt, dass bürokratische Interaktionen zu asymmetrischen Aushandlungsräumen werden, um den im Zusammenhang der Regimeperspektive eingeführten Begriff auf die

---

<sup>32</sup> Siehe dazu Kapitel 2.2.

Bürokratieforschung anzuwenden. Auch hier gilt: die im Verlauf des Kontaktes mit der Bürokratie als „Klient:innen“ angesprochenen Personen (vgl. Lipsky 2010: 59) sind nicht nur Objekt bürokratischer Verwaltung, sondern Teil der Aushandlung eines entsprechenden „Handlungsproblems“<sup>33</sup> (vgl. Maeder und Nadai 2004: 17f), auch wenn sie aus einer strukturell schwächeren Position agieren (vgl. ebd.).

Werden bürokratische Interaktionen im Kontext des Migrationsregimes in den Blick genommen, so ist diese Aushandlung durch eine weitere Machtungleichheit geprägt, wie Achermann (2018) hervorhebt: neben allgemeinen Merkmalen, welche der bürokratischen Arbeit gemeinsam sind, ist jeder politische und administrative Bereich durch eigene Charakteristika geprägt. Im Kontext des Migrationsregimes verfügen die Zielpersonen bürokratischer Arbeit, anders als die allermeisten *street-level-bureaucrats* – nicht über die Schweizer Staatsbürgerschaft:

„Cela implique un déséquilibre de pouvoir plus important, car, en tant que telles, les personnes étrangères n'ont pas le même statut à l'égard de l'Etat que les nationaux. Elles ne sont pas des membres reconnus et restent des «invités» qui jouissent du «droit d'hospitalité» accordé par l'Etat (...).“ (Achermann 2018: 18)

Dieses spezifische Verhältnis zum Staat, in dem sich Personen befinden, die nicht über das Bürgerrecht des Staates verfügen, in dem sie leben, wirkt sich auch auf deren Begegnungen mit *street-level-bureaucrats* aus. Das Abhängigkeitsverhältnis, in dem sich Klient:innen von Bürokratien befinden, verschärft sich für diese Personen durch ihren (mehr oder weniger) un/gesicherten aufenthaltsrechtlichen Status noch um eine weitere Dimension.

### *Arbeitsalltag von street-level-bureaucrats: Dilemmata, Ermessen und strukturelle Einschränkungen*

Einfache Angestellte als *street-level-bureaucrats* zu konzeptualisieren, ermöglichte Lipsky auf deren „*two bodies*“ und der damit einhergehenden Dilemmata hinzuweisen: In Interaktionen agieren diese sowohl in ihrer Rolle als bürokratische Angestellte mit entsprechendem Auftrag, als auch als Individuen mit subjektiven Haltungen und Emotionen, die auf dem *street-level* mit anderen Individuen und deren Geschichten konfrontiert werden (Achermann 2018: 20; Dubois 2010: 73ff): „On the one hand, the work is often highly scripted to achieve policy objectives that have their origins in the political process. On the other hand, the work requires improvisation and responsiveness to the individual case.“ (Lipsky 1980: xii).

Neben der Navigation zwischen diesen zwei *bodies* ist dem Arbeitsalltag von verschiedenen *street-level-bureaucrats* ein gewisser Ermessensspielraum<sup>34</sup> eigen, den diese in Interaktionen anwenden.

---

<sup>33</sup> Das „Handlungsproblem“, welches zur Verhandlung steht, richtet sich je nach dem spezifischen bürokratischen Kontext. Es kann sich im Kontext der Migration bspw. um Schutzbedürftigkeit (Asylverfahren), legitime Beziehungen (Eheverfahren / Familiennachzug) oder Formen der Unterstützung handeln.

<sup>34</sup> Für vertiefende Literatur zum Konzept Ermessen in der Bürokratieforschung siehe beispielsweise (Hupe 2013) und Brodtkin (2016).

Politisch-rechtliche und institutionelle Vorgaben bilden lediglich den Rahmen, in dem sich *street-level-bureaucrats* bewegen. *Street-level-bureaucrats* haben mit komplexen Situationen zu tun, in denen rechtliche Vorgaben zwar Handlungsmöglichkeiten vorgeben und limitieren, aber nicht komplett definieren (Achermann 2018: 19f). Vielfach gibt es mehrere mögliche Vorgehensweisen in einer Situation (ebd.) und *street-level-bureaucrats* werden in ihren Entscheidungen sowohl von subjektiven Elementen wie auch von mehr oder weniger expliziten Handlungsmustern ihres jeweiligen Arbeitskontextes geleitet (vgl. Brodtkin 2016: 446f). Ermessen ist nicht nur den komplexen Situationen geschuldet, die den Arbeitsalltag von *street-level-bureaucrats* prägen. Verschiedene Handlungsmöglichkeiten bedingen auch ein fundiertes Wissen und Reflexion über die jeweiligen komplexen Situationen. Dem Ermessensspielraum kommt daher eine wichtige Funktion für das Berufsverständnis von *street-level-bureaucrats* zu (Lipsky 2010: 15). Ermessen stärkt nicht nur intern das Bild der eigenen Profession und Arbeit – auch aus der Perspektive derjenigen Personen, die von dieser Arbeit abhängig gemacht werden (Klient:innen), erhalten *street-level-bureaucrats* eine wichtige Position (ebd.), da ihre Entscheidungen ganz konkrete Auswirkungen auf die Lebensrealitäten von Klient:innen haben können (vgl. Dubois 2019: 513; Lipsky 2010: xi).

Der Arbeitsalltag von *street-level-bureaucrats* ist gezeichnet von einer hohen Arbeitsbelastung, diversen Erwartungshaltungen und einer allgegenwärtigen Ressourcenknappheit (sei es der Mangel an Zeit oder finanziellen Mitteln). Dazu kommen Reformen, die im Kontext des *New Public Management* eingeführt wurden.<sup>35</sup> Um diesen anspruchsvollen Arbeitskontext zu meistern, werden Strategien entwickelt, Arbeitsabläufe routinisiert und Situationen simplifiziert, was wiederum Auswirkungen auf die Praktiken und Entscheidungen von *street-level-bureaucrats* hat (vgl. Kjaerulff 2019: 3; Lipsky 2010: xiv; Nguyen und Velayutham 2018: 159). Lipskys Beobachtung, dass *street-level-bureaucrats* „(...) believe themselves to be doing the best they can under adverse circumstances (...)“ (Lipsky 2010: xv), wurde durch Beiträge in der Bürokratieforschung bestätigt (vgl. Achermann 2018).

Ich habe gezeigt, was die Untersuchung von Bürokratie als eine wichtige Akteurin des Migrationsregimes mit dem Konzept der *Street-Level-Bureaucracy* impliziert. Das Konzept setzt die alltägliche Arbeit von *street-level-bureaucrats* als *policy makers* ins Zentrum und unterstreicht die Relevanz von bürokratischen Interaktionen als Aushandlungsräume. Dubois (2010) weist darauf hin, dass Interaktionen zwischen *street-level-bureaucrats* und deren Zielpersonen in einem spezifischen Kontext stattfinden, der Teil der Regulierung von Migration ist und sowohl *street-level-bureaucrats* in ihrer Arbeit als auch Klient:innen prägen: „The study of administrative relationships often tends to go too far in the description of face-to-face encounters, by singling them out from other social relationships to which they belong (...)“ (ebd.: 11). Das Konzept der Infrastruktur erlaubt mir,

---

<sup>35</sup> Siehe dazu Brodtkin (2011a, 2011b, 2016).

bürokratische Interaktionen sowie deren (architektonischen, materiellen und prozessualen) Kontext als Teil des Migrationsregimes zu fassen. Durch die Anwendung dieser Perspektiven auf mein konkretes Forschungsfeld werde ich im nächsten Unterkapitel meinen konzeptuellen Rahmen anhand der *arrival infrastructures* weiter herausarbeiten und verdeutlichen.

### 3.4 ANWENDUNG UND AUSRICHTUNG: ANKOMMEN

*„Und da kommt plötzlich der Asylentscheid und er sitzt vor mir. Wo muss ich anfangen? Was muss ich ihm, dieser Person, beibringen? (...)*

*Sie [die Klient-innen] sind fast wie blind hier. Und damit sie einfach Schritt für Schritt die Augen aufmachen – da braucht es Zeit. Es braucht Begleitung, es braucht Mitgehen und Mitmachen.“*

(Feldnotizen: August 2019)

Im Sinne des von mir verfolgten Forschungsstils der *Grounded Theory*<sup>36</sup> steht meine Theoriebildung in einer produktiven Wechselwirkung mit meinen erhobenen Daten und deren Analyse. Mein Forschungsinteresse gilt dem spezifischen Moment, wenn Personen im Asylentscheid den Flüchtlingsstatus erhalten und danach als Klient-innen an einem Tisch eines Flüchtlingssozialdienstes sitzen. Nun, mit Erhalt des Flüchtlingsstatus, dem (vorläufig) gesichertem Bleiberecht in der Schweiz und der damit einhergehenden Unterstützung des Flüchtlingssozialdienstes hätten die betroffenen Personen die Möglichkeit, „*richtig in der Schweiz ankommen*“ (Feldnotizen Juli 2019) zu können, wie eine Sozialarbeiterin formulierte. In Auseinandersetzung mit meinem Datenmaterial fasse ich diesen spezifischen Moment als Teil der Aushandlung des „Ankommens“ von Personen mit Flüchtlingsstatus. Der Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern wird in diesem Verständnis Teil einer Infrastruktur, die dieses Ankommen reguliert. Als konzeptueller Rahmen dient mir dabei das von Meeus et al. (2019) ausformulierte Konzept der *arrival infrastructures*.

Ich folge den Autoren Schrooten und Meeus (2019), welche Ankommen nicht als einen fixen Zustand, sondern als einen „provisional state of being, during which local or translocal futures are in preparation“ (ebd.: 1) und damit als einen Prozess fassen. Der in der englischsprachigen Literatur verwendete Begriff *arrival* übersetze ich in dieser Arbeit mit „Ankommen“, um dessen Prozesshaftigkeit zu unterstreichen und dem Verständnis als temporäre Zwischenstation gerecht zu werden. Die alternative Übersetzung mit dem Begriff der „Ankunft“ impliziert dagegen einen physischen Zustand des bereits Angekommen-Seins. Ankommen ist als eine vorübergehende Phase zu verstehen, wo mögliche Zukünfte ausgehandelt werden (ebd.: 4), die weit über die physische Dimension hinausgehen. Somit schliesst das Konzept des Ankommens sowohl gegenwärtige Situationen wie auch Zukunftsmöglichkeiten mit ein.

Eine Aushandlung stellt das Ankommen insofern dar, als dass Personen ihre Gegenwart und Zukunft nicht frei gestalten können, sondern sich mit einer Vielzahl von Systemen und Akteur-innen (bspw.

---

<sup>36</sup> Siehe dazu Kapitel 4.1.

gesetzliche Bestimmungen, Behörden, Bekannten- und Verwandtenkreisen, Hilfsangeboten) konfrontiert sehen:

„Arrival does however not occur in a void, since both being and becoming are shaped and channelled by infrastructures that facilitate certain forms of arrival and certain futures but equally discourage and under-resource other forms of arrival and future becoming.“ (Schrooten und Meeus 2019: 8)

Somit ist auf den zweiten Teil des Konzeptpaares hingewiesen, welches als Rahmung meines Forschungsinteresses dient: Diejenigen Elemente (seien es Praktiken wie auch „gebaute“ Strukturen), mit denen Personen in ihrem Ankommensprozess in Berührung kommen, können als *arrival infrastructures* konzeptualisiert werden (Meeus et al. 2019: 1).

Einzelne *arrival infrastructures* sind normativ unterschiedlich ausgerichtet: „(...) different types of infrastructures are developed to move people along specific – normative – trajectories (...)“ (Schrooten und Meeus 2019: 2). Während bestimmte Personengruppen von Infrastrukturen als „dauerhaft bleibend“ angesehen werden, werden andere in die „permanente Vorläufigkeit“ gelenkt (Meeus et al. 2019: 2): „The former were assumed to integrate as quickly as possible in an imagined national "domos" (Walters 2004), while the latter were supposed to go back as soon as possible.“ (Meeus et al. 2019: 5). Je nach Zielgruppe werden unterschiedliche *normative trajectories* angesteuert. Diese normative Ausrichtung in Vorläufigkeit oder Dauerhaftigkeit zeugt von den aufgeführten Regulierungspraktiken innerhalb eines Migrationsregimes, die sich an einer von nationalstaatlicher Ordnung geprägter Norm orientieren (Schrooten und Meeus 2019: 7).

Ich verstehe Ankommen nicht als einen gegebenen, auf eine bestimmte Gruppe beschränkten Prozess, der etwa mit einer (mehr oder weniger weit zurückliegenden) Überschreitung von nationalstaatlichen Grenzen einhergeht, sondern als eine zugeschriebene Grösse. Die sogenannten „*Newcomers*“, auf die Meeus et al. (2019) das Konzept der Infrastrukturen des Ankommens anwenden, fasse ich als ausserhalb einer als statisch gefassten Gesellschaft platziert und so als „Anzukommende“ konstruierte Personengruppe:

„*Newcomers* are designated as 'others' who need interventions to bring them in line with 'the rest of society', enabling and justifying interventions of the welfare state—materialised by professionals, policies, expertise and normative imperatives.“ (Schrooten und Meeus 2019: 7)

Indem ich mich für die alltägliche Ausgestaltung der Regulierung in einem bürokratischen Kontext interessiere, fokussiere ich auf den durch Stabilität ausgezeichneten Aspekt von Infrastruktur und unterstreiche gleichzeitig, dass diese Stabilität durch soziale Praktiken entsteht und herausgefordert wird. Die oben aufgeführte Konzeptualisierung von Infrastruktur ermöglicht mir, in meiner Analyse auf routinierte Praktiken des Flüchtlingssozialdienstes einzugehen und diese als Teil der Aushandlung von Ankommen zu verstehen. Das Konzept der Infrastruktur erlaubt, sowohl die direkten Interaktionen, wie auch deren architektonische, materielle und prozessuale Ausgestaltung als „*infrastructuring practice*“ (Meeus et al. 2019: 2) und so als Teil der Regulierung zu fassen.

Ich fasse den **Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern** als Teil einer *arrival infrastructure*, mit der Personen mit Flüchtlingsstatus konfrontiert sind. Das Hilfswerk Caritas Bern handelt im Auftrag des Kanton Bern und ist durch dieses „situative Arbeitsbündnis“ (vgl. Bachmann 2016: 50f) explizit Teil der Regulierung von Migration (Eule et al. 2018: 2723), wobei auch hier widersprüchliche Logiken der Regulierung sichtbar werden (ebd.: 2722).

Bevor ich in meinem Analysekapitel verschiedene alltägliche Praktiken beleuchte, die den Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern als *arrival infrastructure* ausmachen, beschreibe und begründe ich im nächsten Kapitel meine Methodenwahl, damit mein Forschungs- und Analyseprozess nachvollziehbar wird (vgl. Flick 2014: 422).

## 4. METHODOLOGIE

Ich ging meiner Forschungsfrage nach der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus in Form einer ethnographischen Feldforschung beim Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern nach und folgte dabei dem Forschungsstil der *Grounded Theory*. Ich war von November 2018 bis Februar 2020 sowohl als Forscherin wie auch als Praktikantin und Mitarbeiterin im Feld präsent. Die intensive Phase meiner Feldforschung dauerte von Mitte Mai bis Ende Oktober 2019. In diesem Zeitraum erhob ich Daten in Form einer teilnehmenden Beobachtung und führte sowohl Interviews wie auch Beobachtungen durch.

Bevor ich spezifischer auf die einzelnen Methoden der Datenerhebung und -analyse eingehe, beschreibe ich in Kapitel 4.1 die gewählten Forschungsmodi und meine Perspektiven in Bezug auf die Wissensproduktion. Mein Forschungsfeld umreisse ich in einem ersten Schritt über die Konstruktion und Definition des Feldes, bevor ich zu meinem Zugang zum und meiner Rolle im Feld übergehe (Kapitel 4.2). In Kapitel 4.3 gehe ich auf die gewählten Methoden der Datenerhebung ein. Weiter schildere ich in Kapitel 4.4 mein Vorgehen im Analyseprozess und weise zudem auf einige Modi meiner ethnographischen Präsentation hin (Kapitel 4.5), um das Kapitel mit einer kurzen Reflexion zu Herausforderungen während des Forschungsprozesses abzuschliessen (Kapitel 4.6).

### 4.1 VERORTUNGEN

Ich verstehe **Ethnographie** nach Knoblauch (2014) als einen Forschungsansatz der qualitativen Sozialforschung (ebd.: 521). Das (2003, 2007) hat eindrücklich auf die Relevanz des Alltäglichen hingewiesen, um soziales Handeln und Ereignisse zu verstehen und die Autorin unterstreicht das Potential der Anthropologie, Spuren dieser Ereignisse im Alltag zu sehen und zu dokumentieren (Das 2003: 302). Ein ethnographischer Ansatz eignet sich zur Erforschung von Alltagsrealitäten (Hammersley und Atkinson 2007: 3) und ich folge weiter Dubois (2009b), der die Relevanz von ethnographischen Forschungen in bürokratischen Kontexten unterstreicht: „Ethnographic observation of basic bureaucratic work and relationships not only gives us a better understanding of the realities of public intervention, but it is also a powerful way of revealing its structural characteristics and current transformations.“ (Dubois 2009b: 223). Der Fokus auf und die Untersuchung des Alltages weist mich als Forschende, wie Fassin im nachfolgenden Zitat formuliert, auf eine komplexe Realität hin, die von Widersprüchlichkeiten und Ambivalenzen geprägt ist:

„In ethnographic practice (...) we work not in the pure realm of concepts, but in the day-to-day reality of life (...). This means that things are somewhat more complicated, for behind ideas and ideologies there are people with their contradictions and doubts, who belong successively or simultaneously to different worlds, who support varying positions and take their place within different logics (...)“ (Fassin 2012: 246f)

In meiner ethnographischen Forschung habe ich den Anspruch, Praktiken und Äusserungen der Forschungsteilnehmenden in ihren Widersprüchlichkeiten zu erfassen. Dadurch kann ich verhindern,

dass ich einen Beitrag zur „*system treats little man with evil*“ Literatur (vgl. Holm Vohnsen 2017: 166f) liefere. Anders formuliert, will ich nicht das Bild einer bösen Behörde vs. arme 'Flüchtlinge' zeichnen, sondern auf die komplexen Realitäten eines Flüchtlingssozialdienstes eingehen und respektvoll mit den Akteur:innen meines Forschungsfeldes umgehen. In einem konstruktivistischen Verständnis von Realität (Yin 2011: 12) zeugt das Bild, das ich in dieser Arbeit zeichne, stark von meinem ganz persönlichen Versuch zu verstehen, was auf einem Flüchtlingssozialdienst geschieht.

Ich orientiere mich weiter am Forschungsstil der **Grounded Theory**, in welchem Wissen als soziale Konstruktion zentral ist (vgl. Charmaz 2011: 184). Ich halte mich dabei an die Ausführungen von Charmaz (2001, 2004, 2011, 2017, 2019), die den Forschungsstil, der erstmals von Glaser und Strauss (1967) formuliert wurde (Strübing 2014: 457), massgeblich weiterentwickelte. Charmaz formuliert für die von ihr postulierten konstruktivistischen *Grounded Theory* folgende Grundsätze:

„Sie [die konstruktivistische Grounded Theory Forscherin] geht von einer relativistischen Epistemologie aus, versteht Wissen als sozial hergestellt, anerkennt multiple Standpunkte sowohl der Forschungsteilnehmer/-innen als auch der Forscher/innen und nimmt eine reflexive Haltung gegenüber unseren Handlungen, gegenüber Situationen und Teilnehmenden im Forschungs-Setting und auch gegenüber unseren eigenen analytischen Konstruktionen ein.“ (Charmaz 2011: 184)

Das Zitat unterstreicht die Relevanz meiner eigenen Positioniertheit für das gesamte Forschungsprojekt, worauf ich in Kapitel 4.6 näher eingehe.

Verstehen von Sinn und Handlungen der Forschungsteilnehmenden auf der Basis des erhobenen Forschungsmaterials entspricht den Grundsätzen der *Grounded Theory* (Charmaz 2017: 299). Bevor ich sozialwissenschaftliche oder vertiefende Literatur zu meinen gewählten Themengebieten konsultierte, hielt ich mich an das von Yin (2011) beschriebene Prinzip des *fieldwork first* (ebd.: 94). Meine ersten Felderfahrungen waren sodann von vielen offenen Fragen und relativer Überforderung geprägt: Ich teilte die Sprache des Forschungsfeldes (noch) nicht, die von einer spezialisierten Wortwahl und der exzessiven Verwendung von Abkürzungen wie SIL – FAZ – JEF – ZV – ABO – HUMAKS – GEF – HANF – FGL – DZ – SAR – HAFLU – PA – SD – KL geprägt war.<sup>37</sup> Mit Hilfe von Erklärungen der Forschungsteilnehmenden und ersten Lektüren zu Grundprinzipien der Sozialhilfe (bspw. SKOS-Richtlinien) lernte ich mich zu orientieren. Durch die neuen Inputs änderte sich auch mein Forschungsinteresse. Der Forschungsstil der *Grounded Theory* begleitete mich weiter durch meinen Forschungs- und Analyseprozess, indem ich im Sinne einer „Parallelisierung der Arbeitsschritte“ (Strübing 2014: 458) Datenerhebung, Datenanalyse und Theoriebildung nicht voneinander getrennt durchgeführt habe. Dieser Prozess – die ständige gegenseitige Beeinflussung und Vergleichen von Forschung, Analyse und Theorie – war sowohl produktiv wie auch herausfordernd. Um den Überblick über meine erhobenen Daten, Literaturinputs und Gedanken nicht zu verlieren, organisierte ich meine

---

<sup>37</sup> Bierschenk und Olivier de Sardan (2019) sprechen hier von einem „bureaucratic jargon“, der hochspezialisierte Arbeitsbereiche auszeichnet und von Forschenden erlernt werden muss, wenn diese eine ethnographische Forschung in einem bürokratischen Kontext durchführen (ebd.: 246f).

Aufzeichnungen: In analytischen Memos hielt ich erste Interpretationen und Reflexionen fest und methodologische Notizen dienten mir zur Reflexion meines Forschungsprozesses. In meinen Beobachtungsnotizen schrieb ich Beobachtetes und Erlebtes so deskriptiv wie möglich nieder (vgl. Przyborski und Wohlrab-Sahr 2014: 49–52).

## **4.2 MEIN FELD**

Ein Forschungsfeld ist nicht als gegeben zu verstehen (Yin 2011: 12f), sondern wird vielmehr sowohl von mir wie auch von den Forschungsteilnehmenden konstruiert. Ich thematisiere in diesem Kapitel die Konstruktion und Definition meines Feldes, um danach auf meinen Feldzugang und meine Rolle im Feld zwischen Forscherin und Mitarbeiterin nachzugehen.

### *Konstruktion und Definition*

Die Konstruktion von, wie auch der Zugang zu meinem Forschungsfeld sind stark von meiner Praktikumstätigkeit bei der Fachstelle Wohnen der Caritas Bern geprägt. Von November 2018 bis November 2019 absolvierte ich ein Praktikum bei der Fachstelle Wohnen, welches zusammen mit dem Flüchtlingssozialdienst den sogenannten „Flüchtlingsdienst“ der Caritas Bern bildete. Nach dem Praktikum war ich noch bis Ende Februar 2020 als Mitarbeiterin bei der Fachstelle Wohnen angestellt. Im Rahmen meines Praktikums und meiner Anstellung unterstützte ich Personen mit Flüchtlingsstatus im Auftrag ihrer Sozialarbeitenden bei der Wohnungssuche. Die Wohnungssuche ist bei Klient:innen der Flüchtlingssozialdienste Caritas Bern und des Schweizerischen Roten Kreuz Bern ein wichtiges Thema: Personen, die neu den Flüchtlingsstatus erhalten haben, müssen die Asylstrukturen verlassen und eine eigene Wohnung finden. Vielfach stand auch eine Familienzusammenführung an, weshalb nach einer grösseren Wohnung gesucht werden musste. In meinem Arbeitsalltag bekam ich Klient:innen zugeteilt, hatte nach einem Prioritätensystem zu arbeiten und führte eine Datenbank, wo wir Einträge zur Situation und auch zum Verhalten von unterstützten Personen festhielten.

Die Forschung für die vorliegende Masterarbeit gab mir die Möglichkeit, Fragen zu formulieren und Dinge zu reflektieren, die mir in meinem Praktikumsalltag begegneten und unverständlich waren. Um mir aber sowohl meine Forschungs- wie auch meine Praktikumsarbeit zu erleichtern, setzte ich nicht meinen unmittelbaren Arbeitskontext (die Fachstelle Wohnen) ins Zentrum meiner Forschung, sondern entschied mich, den Flüchtlingssozialdienst in den Blick zu nehmen. Mein erweitertes Arbeitsfeld gleichzeitig zu meinem Forschungsfeld zu erklären, war für mich somit auch eine Strategie, Distanz zwischen mich und meine Rolle als Angestellte zu bringen.

Die Protagonist:innen meiner Forschung sind Personen in ihrer Rolle als Angestellte des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern, mit besonderem Augenmerk auf Personen, die als Sozialarbeitende für die Ausrichtung der Sozialhilfe angestellt sind und Klient:innen in persönlichen Beratungen (nachfolgend:

Interaktionen) sehen. Ich interessiere mich sowohl für die alltäglichen Praktiken als auch für die Erfahrungen und Wahrnehmungen, die sie in dieser Rolle als Sozialarbeitende machen und haben. Die Forschungsteilnehmenden beeinflussten meine Feldkonstruktion, indem sie mich auf für sie relevante Themen hinwiesen und weitere Personen vorschlugen, mit denen ich sprechen sollte. Die Räumlichkeiten von Caritas Bern bildeten das Setting meiner Forschung. Zeitlich war mein Feld begrenzt, die intensive Phase meiner Feldforschung dauerte von Mitte Mai bis Ende Oktober 2019.<sup>38</sup>

Diese Feldkonstruktion ist durch vielseitige Begrenzungen markiert und weist deshalb diverse Leerstellen auf. In meinem Forschungsinteresse nach der Aushandlung des Ankommens von Personen mit Flüchtlingsstatus fokussiere ich auf Angestellte des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern. Wie Personen mit Flüchtlingsstatus diese Aushandlung erleben, wahrnehmen und gestalten, ist ein relevantes Thema für eine andere Arbeit.

### *Zugang und Rolle*

Aufgrund meiner Praktikumsstelle hatte ich bereits Kontakt mit der Mehrzahl meiner zukünftigen Forschungsteilnehmenden, was den Zugang zum Feld erheblich erleichterte. Ich besprach mein Forschungsinteresse mit einem Fachgruppenleiter, mit dem ich auf demselben Stockwerk arbeitete und dem ich jeweils vor der Kaffeemaschine oder dem Kopiergerät begegnete. Ich war froh über seine positive Reaktion und er nannte mir Sozialarbeitende, bei denen er sich gut vorstellen konnte, dass diese an einem Forschungsprojekt interessiert sein könnten. Diese Personen schrieb ich per Mail an, erweiterte den Kreis aber, um nicht zu viel Gewicht auf seine Auswahl zu setzen. Ich legte dabei Wert auf eine relative Diversität bezüglich Arbeitserfahrung auf dem Flüchtlingssozialdienst und Alter. Ich stiess auf eine ausgesprochen grosse Offenheit und Bereitschaft unter den Sozialarbeitenden, an der Forschung teilzunehmen. Viele hatten eine Ausbildung an einer Hochschule abgeschlossen und sahen die Teilnahme als Möglichkeit, neben ihrem Praxisalltag wieder einen Einblick in die Forschungswelt zu erhalten.

In Aushandlung mit den Forschungsteilnehmenden merkte ich, dass ihnen als Absicherung eine formelle Bewilligung „von oben“ wichtig war. Aus diesem Grund vereinbarte ich ein Treffen mit der Leitung des Flüchtlingssozialdienstes und auch hier stiess meine Forschung auf grosse Offenheit und Interesse. Ich erhielt die Zusicherung, dass ich meine Beobachtungen und Interviews in Absprache mit den Sozialarbeitenden durchführen und interne Dokumente konsultieren und für meine Forschung verwenden konnte. Erst nachdem die potentiellen Forschungsteilnehmenden Interesse zeigten, wandte ich mich an die Geschäftsleitung als *gatekeeper* (Yin 2011: 115) der Organisation. Mir war

---

<sup>38</sup> Wie in der Kapitel 2.2 herausgestrichen, war diese Zeit für Caritas Bern von vielen Umbrüchen geprägt: Im Zuge von NA-BE erhielt das Hilfswerk keinen neuen Leistungsvertrag. Die bevorstehende Umstrukturierung und der daraus resultierende Abbau und quasi Auflösung von Caritas Bern wurde unter Angestellten des Flüchtlingssozialdienstes rege verhandelt und war in Bezug auf deren Positionierungen, Haltungen und Rollenbilder überaus interessant.

wichtig, dass ich zuerst den Weg über die Angestellten des Flüchtlingssozialdienstes gewählt hatte, da diese im Fokus meines Interesses standen. So konnte ich verhindern, dass der Eindruck entsteht, ich würde eine offizielle Untersuchung im Auftrag der Geschäftsleitung durchführen (vgl. Hesse-Biber und Leavy 2011: 201).

Mit den Sozialarbeitenden hatte ich Gelegenheit, mein Forschungsinteresse mehrfach und eingehend zu diskutieren und konnte so deren *informed consent* (vgl. Friedrichs 2014: 81f) sicherstellen. Bei den beobachteten Terminen standen neben den Sozialarbeitenden aber vor allem Klient:innen im Zentrum, deren persönliche Lebensumstände verhandelt wurden. Die Einwilligung der Klient:innen war deshalb besonders wichtig und stellte eine heikle Angelegenheit dar, die ich nicht abschliessend zu lösen vermochte. Ich konnte mich einem Einverständnis der Klient:innen, dass ich bei den Gesprächen mit ihren Sozialarbeitenden dabei war, nur annähern. Klient:innen stehen unter der Mitwirkungs- und Informationspflicht und ihre Kooperation wird in der Interaktion mit dem Flüchtlingssozialdienst immer wieder aufs Neue eruiert und bewertet, was Auswirkungen auf die Budgetzahlung haben kann. In dieser Situation ist ihre Zustimmung zu meiner Anwesenheit keine freie Entscheidung. Am besten fühlte ich mich, wenn ich die Klient:innen direkt fragen konnte: Ich wies darauf hin, dass ihre Entscheidung keinerlei Konsequenzen habe, ich mich auf die Arbeit der Sozialarbeitenden konzentrieren würde und unter Schweigepflicht stünde. Teilweise übernahmen auch die Sozialarbeitenden die Anfrage, entweder per Telefon oder kurz vor dem Termin. Einige Sozialarbeitende waren überzeugt, dass die Klient:innen so besser Gelegenheit hätten, meine Anfrage abzuschlagen. Dies war einerseits interessant, da Sozialarbeitende durch ihre Ausbildung eigene Vorstellungen hatten, wie eine Forschung durchzuführen sei. Andererseits wurde hier auch ein spezifisches Selbstverständnis von Sozialarbeitenden deutlich, die sich als Interessenvertreter ihrer Klient:innen sehen und damit die durch Machtungleichheit geprägte Seite dieses Verhältnisses (kurzzeitig) ausser Acht liessen. Dadurch stellte auch die Anfrage bei Klient:innen eine Aushandlung dar und ich lernte von Beobachtung zu Beobachtung dazu. Ausnahmslos alle Klient:innen zeigten sich mit meiner Anwesenheit einverstanden.

Wie oben dargelegt, war ich im Feld sowohl als Mitarbeiterin wie auch als Forscherin präsent. Dies war zum einen sehr nützlich (was etwa den Zugang zum Feld betrifft), zum anderen auch herausfordernd: Durch meine grosse Nähe zum Feld verspürte ich ab Oktober 2019 eine gewisse Ermüdung (vgl. Thierbach und Petschik 2014: 861) und erst in Distanz zum Feld, nachdem ich nicht mehr beim Flüchtlingssozialdienst angestellt war, war die Pause möglich, die ich fürs Schreiben benötigte (vgl. Yin 2011: 30). „Ohne Nähe wird man von der Situation zu wenig verstehen, ohne Distanz wird man nicht in der Lage sein, sie sozialwissenschaftlich zu reflektieren“ schreiben Przyborski und Wohrab-Sahr

(2014: 49) über die teilnehmende Beobachtung. Je nach Datenerhebungsmethode<sup>39</sup> und Situation war meine Rolle von Nähe oder Distanz zum Feld geprägt, nahm ich aktiv teil oder blieb in einer beobachtenden Position. Fassin (2012) beschreibt im nachfolgenden Zitat, wie Forschende Nähe und Distanz verbinden können und sich Respekt vor den Forschungsteilnehmenden und ihrer Arbeitswelt und die kritische Erforschung derselben nicht ausschliessen:

„I was conscious of the possibility and even the necessity—but also the difficulty—of this negotiation between involvement and detachment, which, rather than being a sort of schizophrenia, simply proceeds from an ethical and intellectual rigor in which respect for informants does not preclude the exploration of areas where they are unable or unwilling to go.“ (Fassin 2012: 246)

Die Verfolgung meines Forschungsprojekt wurde auch durch eine grosse Offenheit meiner Praktikumsleitung ermöglicht. Ich konnte mich während meinen regulären Arbeitstagen jeweils für eine gewisse Zeit abmelden und meiner Forschungstätigkeit nachgehen. Ich besprach mein Forschungsinteresse mit meinen unmittelbaren Mitarbeitenden und nutzte eine Teamsitzung, um alle Teamkolleg:innen der Fachstelle Wohnen über meine Forschungstätigkeit zu informieren. Dies hatte auch seine herausfordernden Seiten: Die forschungsrelevanten Begegnungen und Gespräche häuften sich, indem ich mit Mitarbeitenden in Mittagspausen und Teamausflügen über meine Forschung diskutierte.

### **4.3 METHODEN DER DATENERHEBUNG**

Die **teilnehmende Beobachtung** verstehe ich nach Knoblauch (2014) und Yin (2011) als den Rahmen für die weitere Unterteilung in diverse Methoden der Datenerhebung und -analyse in der ethnographischen Forschung (Knoblauch 2014: 521; Yin 2011: 130). Als Überbegriff erlaubt mir die teilnehmende Beobachtung, meine unterschiedlichen Datenerhebungsmethoden unter einem ethnographischen Prozess zu fassen. Dieser Schritt dient mir weiter dazu, dem Kontinuum von „teilnehmend–beobachtend“ den Platz einzuräumen, den es durch seine starke Präsenz in meinem Forschungsprozess verdient.

In meiner Feldforschung erhob ich Daten mittels der Beobachtungs- und der Interviewmethode. Diese zwei Methoden beschreibe ich nachfolgend einerseits anhand des erwähnten Kontinuums. Da ich zudem formell unterschiedlich ausgestaltete Beobachtungen und Interviews durchführte, kategorisiere ich sie weiter nach dem Grad ihrer Un/Strukturiertheit (vgl. Thierbach und Petschik 2014: 856). Je nach Verortung der jeweiligen Methode auf den Kontinuen veränderte sich auch meine Feldrolle. Nähe und Distanz waren dabei wichtige Schlagwörter, auf die ich im Kapitel 4.2 bereits eingegangen bin.

Neben Beobachtungen und Interviews war meine Feldarbeit auch durch das Sammeln und die Lektüre von zahlreichen internen Dokumenten, Rechtstexten und Leitfäden geprägt. Forschungsteilnehmende

---

<sup>39</sup> Siehe dazu Kapitel 4.3.

wiesen mich auf die für sie relevanten organisations-internen oder rechtlichen Texte hin (oder auf Literatur aus dem Studium der Sozialen Arbeit), die ich aufnahm und konsultierte. Auch diese Aktivität verstehe ich nach Yin (2011) als Teil meiner teilnehmenden Beobachtung (Yin 2011: 130-132, 147-150).

Die Kombination dieser unterschiedlichen Methoden erlaubt mir, einerseits den Fokus auf die Interaktionen und räumlich-zeitlichen Modalitäten im Flüchtlingssozialdienst (Beobachtungen) zu legen und andererseits die Sinngabestrategien der Angestellten in einem Flüchtlingssozialdienst (Interviews) nicht aus den Augen zu verlieren (vgl. ebd.: 132). Durch diese Kombination von Datenerhebungsmethoden wird die Aussagekraft derselben gestärkt (ebd.: 147). Auch Charmaz argumentiert für einen methodologischen Eklektizismus im Rahmen der *Grounded Theory* (vgl. Charmaz 2011: 188).

### *Beobachtungen*

Grundlegend für die Methode der Beobachtung sind die Entscheidungen, was-wann-wo beobachtet (und was im gleichen Zug ausgelassen) wird (Yin 2011: 144, 145). In Kapitel 4.2 habe ich gezeigt, wie und in welchen Rollen ich im Feld präsent war. Daraus ergaben sich verschiedene Beobachtungsformen mit unterschiedlichem Fokus.

In Form von **unstrukturierten Beobachtungen** ohne formelles Instrument habe ich Daten zum alltäglichen Ablauf und den räumlichen und zeitlichen Modalitäten auf dem Flüchtlingssozialdienst erhoben. Als Mitarbeiterin verfügte ich über einen Schlüssel und daher uneingeschränkten Zugang zu allen Räumlichkeiten. Ich stand mit den Forschungsteilnehmenden im täglichen Austausch. Auf dem von Gold (1958) beschriebenen Kontinuum von „teilnehmend–beobachtend“ (vgl. Hesse-Biber und Leavy 2011: 203–209; Thierbach und Petschik 2014: 856) befand ich mich eindeutig in der Rolle der aktiv teilnehmenden Forscherin, die während ihrer Arbeitszeit ihren Arbeitsalltag erforschte.

Als beobachtende Teilnehmerin nahm ich am Arbeitsalltag teil, wobei sämtliche Forschungsteilnehmende über meine Forschungstätigkeit informiert waren (vgl. Hesse-Biber und Leavy 2011: 206). In meinem Feldforschungstagebuch habe ich vor allem zu Beginn meiner Tätigkeit beim Flüchtlingssozialdienst (November 2018 bis Mai 2019) festgehalten, was mir in meinem neuen Arbeitskontext auffällt und mich beschäftigt. Diese Aufzeichnungen bilden hier das Datenmaterial. Durch meine grosse Nähe zum Feld war eine stetige Reflexion nötig, um meine Beteiligung im Feld zu überdenken (vgl. Thierbach und Petschik 2014: 862).

Während ich mich in den unstrukturierten Beobachtungen dem grösseren Kontext des Flüchtlingssozialdienstes widmete, stand in meinen **strukturierten Beobachtungen** die direkte Interaktion von Sozialarbeitenden und Klient:innen im Zentrum. Diese Beobachtungen absolvierte ich von Mitte Mai bis Ende Juli 2019. Ein Beobachtungsraster diente mir als formelles Instrument (vgl. Yin 2011: 143) und Orientierungshilfe: Was war für das Gespräch geplant? Wurde das Geplante durchgeführt? Wie und

was für Objekte wurden im Gespräch wichtig? Wie und was für Anliegen wurden von Seiten der Klient:innen angebracht? Wo gab es Spannungen, wie wurde damit umgegangen? Was war der-dem Sozialarbeitenden vor, was nach dem Gespräch wichtig?

Ich konnte bei dreizehn Gesprächsterminen dabei sein. Von den insgesamt acht Personen, die ich für eine Beobachtung anfragte, beobachtete ich Interaktionen bei fünf verschiedenen Sozialarbeitenden. Drei Sozialarbeitende haben mit Referenz auf ihre hohe Arbeitsbelastung und dem daraus resultierenden Zeitdruck meine Anfrage zurückgewiesen. Mit den übrigen fünf Sozialarbeitenden (davon drei Frauen und zwei Männer, zwischen 27 und 53 Jahre alt, zwischen sechs Monaten und neun Jahren im Flüchtlingssozialdienst tätig) konnte ich mindestens zwei, maximal vier Klient:innen-Gespräche beobachten. Das Feld wird nicht nur durch meine Forschungsfragen bestimmt, sondern auch durch den möglichen Zugang und das Verhalten der Forschungsteilnehmenden. Die Sozialarbeitenden schlugen Gespräche vor, bei denen sie sich vorstellen konnten, dass ich dabei sein würde. Dabei erklärten sie kurz, wieso der Termin vereinbart wurde, um wen es sich bei den Klient:innen handelt und wieso der Termin für mich spannend sein könnte.

Es lassen sich keine allgemeingültigen Aussagen zu Zweck, Thema oder etwa Stimmung der Gespräche treffen. Die Termine wurden aus unterschiedlichen Gründen vereinbart, entweder handelte es sich um eine Termineinladung<sup>40</sup> von Seiten der Sozialarbeitenden oder der Termin wurde aufgrund einer Anfrage von Klient:innen vereinbart. Die Gespräche dauerten durchschnittlich eine Stunde<sup>41</sup> und nach den Terminen konnte ich jeweils in einem bis zu 30minütigen Gespräch mit den Sozialarbeitenden die dringendsten Rückfragen stellen und das Geschehene besprechen. Was für einen Sinn geben die Sozialarbeitenden dem gerade Beobachteten? Auch diese Gespräche waren sehr wertvoll für meine Forschung. Die Termine fanden in den Räumlichkeiten des Flüchtlingssozialdienstes statt und bei fünf von dreizehn Gesprächen war eine übersetzende Person anwesend. Die Anwesenheit eines-er Übersetzers:in wirkte sich auf meine Beobachtungnotizen aus: während der Übersetzung hatte ich Zeit, ausführlichere Notizen zu machen. Stichwortartig notierte ich mir während den Gesprächen alles, was mir wichtig erschien. Nach Arbeitsende ergänzte ich meine Feldnotizen zu einer *thick description* (Hesse-Biber und Leavy 2011: 216; Yin 2011: 12) des Beobachteten und fügte der verbalen Interaktion Beschreibungen der Stimmung und des Raumes hinzu.

Im Gegensatz zu den unstrukturierten Beobachtungen befand ich mich bei meinen strukturierten Beobachtungen deutlich auf der beobachtenden Seite des beschriebenen Kontinuums. Ich sass mit meinem Notizheft am gleichen Tisch wie die Sozialarbeitenden und Klient:innen, nahm aber nicht aktiv am Gespräch teil. Auch in meiner Rolle als Beobachterin hatte meine Anwesenheit Auswirkungen auf

---

<sup>40</sup> Der Begriff der „Einladung“ wird von Sozialarbeitenden in ihren Schreiben an Klient:innen benutzt. Tatsächlich handelt es sich um eine Vorladung, wenn die möglichen Konsequenzen eines mehrmaligen Nichterscheinsens in Betracht gezogen werden: Als Sanktion kann etwa das monatlich ausbezahlte Budget gekürzt werden.

<sup>41</sup> Der kürzeste Termin dauerte 45 Minuten, der längste 2 Stunden und 15 Minuten.

die Gesprächssituation. Dies wurde etwa klar, wenn mir ein Sozialarbeiter während eines Gespräches wiederholt Seitenblicke zuwarf, währendem er einem Klienten die Relevanz von Pünktlichkeit in der Arbeitswelt erklärte, als ob er meine Bestätigung suchte. Diese Auswirkungen gehören zu Feldaufenthalten dazu, da ich als Forscherin nicht zur „*fly on the wall*“ (vgl. Goffman 2015) und so Teil des Feldes werden konnte und wollte.

### *Interviews*

Während meiner Feldforschung führte ich neben zahlreichen informellen Gesprächen, die ich nachfolgend als ethnographische Interviews beschreibe, formell strukturiertere Interviews durch. Diese nach einem Leitfaden strukturierten Interviews fanden in der fortgeschrittenen Phase meiner Feldaufenthaltes statt und werden hier als Problemzentrierte Interviews (vgl. Witzel 2000) charakterisiert.

**Ethnographische Interviews** sind offene, spontane Gespräche ohne weitere formelle Vorgaben (Helfferich 2014: 560), gehen aber über ein rein „freundschaftliches Gespräch“ hinaus, da die Gesprächsführung einem bestimmten Interesse folgt (Angrosino 2009: 42). In ethnographischen Interviews steht die Bedeutung im Zentrum, die Menschen den Handlungen und Ereignissen zuschreiben und die in ihrer eigenen Sprache ausgedrückt werden (Roulston und Choi 2018: 235).

Die ethnographischen Interviews waren explorativer Natur. Mein Interesse richtete sich auf die Organisationsstruktur des Flüchtlingssozialdienstes: Ich fragte Forschungsteilnehmende jeweils, was ihre spezifische Position und Aufgabe im Flüchtlingssozialdienst sei. Da in meinem Praktikum vorgesehen war, dass ich Einblick in die verschiedenen Bereiche des Flüchtlingssozialdienstes erhalten würde, konnte ich die jeweiligen „Einführungen“ nutzen, um mein Forschungsinteresse anzubringen. Darüber hinaus ergaben sich aus vielen Gesprächen, die als reine Klärung des Feldzugangs geplant waren, produktive Interviews: Bevor ich jeweils meine strukturierten Beobachtungen durchführte, besprach ich mit den Sozialarbeitenden die Modalitäten meiner Anwesenheit. Hier war spannend, welche Klient:innen die Sozialarbeitenden für eine Beobachtung vorschlugen, wie sie von „Problem-Fällen“ oder einem „guten Klienten“ sprachen.

Die Interviews führte ich mit verschiedenen Angestellten des Flüchtlingssozialdienstes durch: Von Mitarbeitenden auf meiner Abteilung, über Angestellte der Administration, einem Vertreter der Rechtsabteilung, Sozialarbeitenden, Gruppenleitenden des Sozialdienstes und einer Person aus der Geschäftsleitung. Insgesamt zählte ich am Ende meiner Feldforschung in meinen Aufzeichnungen dreizehn ethnographische Interviews mit zwölf verschiedenen Personen. Dabei sind die Gespräche, die ich nach den beobachteten Klient:innen-Terminen mit den jeweiligen Sozialarbeitende führte, nicht mitgerechnet. Wie weiter oben erwähnt, hatte ich durch meine langanhaltende Präsenz im Feld mit einem Grossteil dieser Personen ein kollegiales Verhältnis und wir kannten uns etwa durch

Begegnungen im Pausenraum, gemeinsame Mittagessen und Teamevents. Wiederholter Kontakt über einen langen Zeitraum und ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Forscherin und Forschungsteilnehmenden sind weitere Charakteristika des ethnographischen Interviews (vgl. Heyl 2001: 369). Sie waren deshalb von einer Nähe geprägt, die mich eine teilnehmende Position einnehmen liess.

Sämtliche Gespräche fanden in den Räumlichkeiten des Flüchtlingssozialdienstes während der Arbeitszeit statt, im Zeitraum von Mitte Mai bis August 2019. Ich bereue, die Gespräche nicht aufgezeichnet zu haben, da ich gerade meine ethnographischen Interviews als sehr reich und interessant erlebte. Auch hier versuchte ich jeweils, möglichst zeitnah stichwortartig die wichtigsten Punkte zu notieren, so dass ich nach Arbeitsschluss anhand der Stichworte die Gespräche rekonstruieren konnte.

Zusätzlich zu den ethnographischen Interviews führte ich vier **problemzentrierte Interviews** mit Sozialarbeitenden durch. In diesen Interviews war ich weniger an einer Exploration in ein Themenfeld oder an der Teilhabe an spezifischem Fachwissen interessiert (vgl. Helfferich 2014: 570-572). Durch meine Fragen sollte die Narration meiner Interviewpartner-innen auf ihre individuelle Erfahrung ihres Arbeitsalltages gelenkt werden, was somit als „Problem“ im Zentrum meiner Interviews stand (Witzel 2000: 2). Im Gegensatz zu den ethnographischen Interviews orientierte ich mich hier an einem semi-strukturierten Leitfaden. Beim Erstellen des Leitfadens war für mich die Frage zentral, wie Sozialarbeitende über ihre Arbeit denken und diese strukturieren, wie sie ihre Rolle und ihren Auftrag erfahren und wie sie die Beziehung zu ihren Klient-innen wahrnehmen.

Bei der Durchführung der Interviews arbeitete ich mich von offenen Erzählaufforderungen über Nachfragen zu erwähnten Themenbereichen weiter zu vorformulierten Fragestellungen durch (vgl. Helfferich 2014: 566). Dadurch, dass ich meine Interviewpartner-innen schon besser kannte, war die Interviewsituation entspannt und der Interviewleitfaden diente lediglich als grobe Struktur.<sup>42</sup> Mit drei von vier Interviewpartner-innen hatte ich vorgängig mehrere ethnographische Interviews geführt und Gespräche mit Klient-innen beobachtet. So hatte ich während den ein- bis eineinhalbstündigen Interviews Gelegenheit, offene Fragen zu klären und bereits angesprochene Themen zu vertiefen.

Die Interviews fanden nach meiner intensiven Beobachtungsphase zwischen Ende August und Anfang Oktober 2019 statt. Im Gegensatz zu den ethnographischen Interviews nahm ich dabei die Rolle der distanzierten Forscherin ein, was das Aufnahmegerät zwischen uns auf dem Tisch und die vorbereiteten Fragen verdeutlichten. Während die ersten zwei Interviews am Arbeitsplatz stattfanden, war mir nach dieser Erfahrung ein Ortswechsel wichtig, um zu sehen, was eine grössere Distanz zum

---

<sup>42</sup> Aus diesem Grund werde ich den Interview-Leitfaden nicht im Anhang zur Ansicht bereitstellen. Ich hielt mich in den Interviews an die erwähnten Oberthemen von: Wahrnehmung und Strukturierung Arbeitsalltag / Wahrnehmung von eigener Rolle und Auftrag / Wahrnehmung von Beziehung zu Klient-innen.

Arbeitgeber für Auswirkungen haben würde. Die zweiten zwei Interviews konnte ich ausserhalb des Bürogebäudes durchführen, was die Interviewsituation erheblich informeller gestaltete. Alle vier Interviews zeichnete ich mit meinem Handy auf, um danach das Gesprochene in Textform zu transkribieren.

#### **4.4 METHODEN DER DATENANALYSE**

Mein Forschungsmaterial besteht aus drei handschriftlichen Feldtagebüchern mit ausführlichen Notizen zu den beschriebenen unstrukturierten und strukturierten Beobachtungen und ethnographischen Interviews. Dazu kommen die Transkriptionen der vier Problemzentrierten Interviews sowie der internen Dokumente, die ich während der Feldforschung gesammelt habe.

Um einen Überblick über das erhobene Datenmaterial zu erhalten, habe ich das Textmaterial in Form einer globalen Analyse strukturiert (Flick 2009: 328ff): Über erste thematische Stichworte, die ich mir an den Rand des Textes notierte, habe ich Themen ausgemacht, die im Text vorkommen und zusätzlich dazu erste Ideen in Form von analytischen Memos festgehalten. Dadurch war es möglich, die verschiedenen Texte (einzelne Beobachtungen und Interviews) zusammenzufassen. Der Anspruch war dabei, diejenigen Textpassagen zu identifizieren, die ich einer eingehenderen Analyse unterziehen wollte. Auch hier gilt im Sinne der konstruktivistischen *Grounded Theory* festzuhalten, dass ich nicht lediglich entdeckte, was in meinen Daten passiert, sondern die Analyse durch meine Positioniertheit und Situiertheit aktiv mitdefinierte (Charmaz 2001: 683f). Durch den Analyseprozess hindurch versuchte ich, die identifizierten Kategorien danach zu hinterfragen, in welche Richtung sie die Analyse leiten würden und was für Erklärungspotential sie tatsächlich mitbringen (vgl. ebd.: 684).

Meine Analyse trieb ich nach dem von Charmaz (ebd.: 683-690) beschriebenen zweistufigen Kodierungsprozess weiter voran: Die durch die globale Analyse ausgewählten Textpassagen habe ich - mit Hilfe von Farbstiften auf Papier - mit ersten Kodierungen versehen. Dabei gaben analytische Memos (Saldaña 2012: 33-44), die ich während der Feldforschung formulierte, erste Richtungen vor. Das Resultat war ein buntes Durcheinander von mehr oder weniger abstrakten Kodierungen. Dabei standen meine Beobachtungsnotizen und ethnographischen Interviews im Zentrum. In einem zweiten Schritt gruppierte ich die ersten Kodierungen zu analytischen Konzepten (Charmaz spricht hier von *conceptual categories* (Charmaz 2019: 87)) und versah sie mit übergeordneten Titeln. Während im ersten Kodierungsschritt wichtig war, so nahe wie möglich am Text zu bleiben und so der Leitfrage: „was passiert in den Daten?“ (vgl. Charmaz 2017: 299) Rechnung zu tragen, verwendete ich beim zweiten Schritt auch eigene Formulierungen.

Diese zweite Kodierungsphase war erst in Distanz zum Feld möglich. Auch nach meiner intensiven Beobachtungs- und Interviewphase (bis Oktober 2019) war ich bis Februar 2020 im Feld präsent. Der Ansatz der *Grounded Theory*, Analyse und Datenerhebung simultan auszuführen und konstant zu

vergleichen (Charmaz 2019: 87), erlebte ich in dieser Zeit als besonders herausfordernd. Nach einem Jahr Arbeiten im (und vor allem Nachdenken über den) Flüchtlingssozialdienst spürte ich, was Yin (2011: 30) „*fatigue*“ nennt: ich sehnte mich nach einer Pause, meine Feldnotizen wurden unregelmässiger und spärlicher: ich hatte meinen „persönlichen Sättigungspunkt“ (Hesse-Biber und Leavy 2011: 209; Yin 2011: 30) erreicht. Der analytische Rahmen der vorliegenden Arbeit ist das Resultat dieses Datenanalyseprozesses, die in einer engen Wechselwirkung mit meiner Theoriebildung stand. Im folgenden Kapitel soll es darum gehen, wie ich meine Analyseergebnisse präsentiere.

#### **4.5 RE-/PRÄSENTATION MEINER DATEN UND ANALYSE**

„Konstruktivist/innen erkennen, dass die Durchführung von Forschung und das Schreiben darüber keine neutralen Handlungen sind.“ (Charmaz 2011: 184)

Nach der Datenerhebung und –analyse ist mein Forschungsprozess noch nicht abgeschlossen: Die Textproduktion, also das Schreiben selbst, verstehe ich nach Przyborski und Wohlrab-Sahr (2014) als Methode des Erkenntnisgewinns (ebd.: 400f), welche zur sozialen Konstruktion der untersuchten Welten beiträgt (Flick 2014: 78). Wie ich meine Daten und Erkenntnisse re-/präsentiere, ist eine methodologische Entscheidung und informiert sowohl über meinen Forschungsansatz wie auch über das Feld selbst.

Um darzustellen, „was in meinen Daten passiert“ und die Verankerung der Analyseerkenntnisse in den Daten zu unterstreichen, zitiere ich so oft wie möglich aus meinen Feldnotizen (Beobachtungsnotizen und Interview-Transkripte). Damit soll den Leser:innen der direkte Zugang zu meinen Daten ermöglicht werden. Diese Auszüge, sofern es sich um ein längeres Feldzitat handelt, formatiere ich mit Einzug, kleinerer Schriftgrösse und grauem Farbton. Dabei wird Gesprochenes in kursiver Schrift hervorgehoben. Indirekte Sprache verwende ich, wenn ich über den genauen Wortlaut des Gesprochenen unsicher bin. Für eine bessere Lesbarkeit sind Feldzitate leicht überarbeitet.

Holm Vohnsen (2017) entwickelt in ihrem Buch „The absurdity of bureaucracy“ verschiedene Schreibprinzipien, die der Komplexität der erforschten Implementierungsarbeit gerecht werden. Auch wenn ich Holm Vohnsens Schreibprinzipien nicht imitieren möchte, paraphasiere ich ihre Frage, die sie zu deren Verwendung veranlasst hatte: Wie kann Komplexität geschrieben und verständlich gemacht werden, ohne sie entweder nachzuahmen oder auf Einfachheit zu reduzieren? (vgl. ebd.: 29). In der Re-/Präsentation meiner Daten und Analyse muss ich sowohl der Komplexität meiner Daten gerecht werden wie auch verständlich über meine Daten schreiben. Ich halte mich im Folgenden daran, Widersprüchlichkeiten, denen ich im Feld begegnet bin, auch wiederzugeben.

Ich bezeichne Forschungsteilnehmende mit einem fiktionalen Vornamen und nenne ihre Funktion innerhalb des Flüchtlingssozialdienstes. Die Anonymisierung ist so noch nicht vollständig gewährleistet – Personen, die sich mit der Situation im Kanton Bern auskennen oder gar selbst in einem

Flüchtlingssozialdienst arbeiten, können über Anhaltspunkte in den Zitaten auf die Identität der Forschungsteilnehmenden schliessen. Dies will ich umgehen, indem ich Aussagen und Beobachtungssequenzen den Forschungsteilnehmenden frei zuordne. Das ist möglich, weil ich mich in der vorliegenden Arbeit nicht für die subjektiven Lebenswelten einer bestimmten Gruppe von Menschen interessiere, sondern für die Alltäglichkeiten auf einem Flüchtlingssozialdienst. Dabei werden Forschungsteilnehmende in ihrer Funktion als Angestellte auf einem Flüchtlingssozialdienst wichtig (vgl. Holm Vohnsen 2017: 29, 167f.). Da innerhalb des Flüchtlingssozialdienstes bekannt war, mit wem ich gearbeitet habe, will ich zusätzlich noch eine-n Forschungsprotagonist-in hinzufügen, damit die Rückverfolgung zusätzlich erschwert wird.<sup>43</sup> Besondere Vorsicht in Bezug auf Anonymisierung ist auch bei Beobachtungssequenzen geboten, welche auf Gesprächen zwischen Sozialarbeitenden und Klient:innen beruhen und so höchst sensible Daten über Klient:innen enthalten. Hier habe ich zentrale Informationen, wie zum Beispiel die Nationalität oder den Beruf der Klient:innen geändert, um Rückschlüsse auf deren Identität zu verhindern (ebd.). Auf Personen mit Flüchtlingsstatus werde ich in der Höflichkeitsform und Initiale des Nachnamens referieren und damit wiedergeben, wie Sozialarbeitende ihre Klient:innen anreden.<sup>44</sup>

#### **4.6 REFLEXIONEN ZU HERAUSFORDERUNGEN IM FORSCHUNGSPROZESS**

Das Bewusstsein um die Partialität und Situiertheit von Wissen (Abu Lughod 1991: 53) impliziert die Notwendigkeit, meine eigene Verortung in Bezug auf mein Feld und die Wissensproduktion zu reflektieren (Siegl 2019: 89). Die Reflexion über die Standpunkte der Forschenden und wie diese deren Re-/Konstruktionen von Wirklichkeit beeinflussen, ist auch in Charmaz' Ansatz der *Grounded Theory* zentral (Charmaz 2011: 183, 2019: 88).

Der Umstand, dass ich als junge, *weisse* Frau mit Schweizer Pass gegenwärtig mein Masterstudium in Sozialwissenschaften abschliesse, hat Auswirkungen sowohl auf meine Forschungsinteressen wie auch auf den Forschungsprozess, wohl mehr als ich mir bewusst werden kann. Ohne unterstützende Familie im Rücken wäre es beispielsweise nicht möglich gewesen, mir so viel Zeit für meine Forschung zu nehmen, mit einem Praktikumslohn als einzige Einnahmequelle. Indem ich in der Schweiz wohnhaft bin und über den Schweizer Pass verfüge, beschränken sich meine persönlichen Erfahrungen mit Behörden und Bürokratie auf Verlängerungsanträge meiner Wochenaufenthaltsbewilligung, der Kontakt am Schalter dauerte dabei maximal fünf Minuten.

---

<sup>43</sup> Ich habe in meiner Forschung Notizen von insgesamt 13 Forschungsteilnehmenden, allesamt Angestellte des Flüchtlingssozialdienstes zusammengetragen. Während ich mit insgesamt fünf Sozialarbeitenden Beobachtungen und Interviews durchführen konnte, referiere ich in meiner Analyse auf sechs Protagonist:innen.

<sup>44</sup> Diese unterschiedliche Benennung von Mitarbeitenden mit persönlichem Vornamen und Personen mit Flüchtlingsstatus mit distanzierter Höflichkeitsform spiegelt meine Doppelrolle als Forscherin und Mitarbeiterin wieder und betont, dass ich mit Sozialarbeitenden ein kollegiales Verhältnis pflegte. Klient:innen blieben auch für mich Herr M. oder Frau F. Ich kürze die Familiennamen von Personen mit Flüchtlingsstatus mit dem Anfangsbuchstaben ab.

Ein Engagement bei einer Rechtsberatungsstelle im Migrationsbereich hat mein Bild von Behörden mitgeprägt. Diese waren meist diejenigen (sei es ein Sozialdienst, die Migrationsbehörde oder das SEM), gegen die man sich wehren musste. So waren etwa meine Ausgangsfragen, mit denen ich meine Feldarbeit startete, stark von dieser kritischen, gar ablehnenden Haltung gegenüber einer Behörde beeinflusst. Ich schloss von meinen eigenen Dilemmata bei der Ausübung meiner Praktikumstätigkeit darauf, dass alle Angestellte des Flüchtlingssozialdienstes dasselbe erleben müssten. Mühe bereiteten mir beispielsweise Einträge zum Kooperationsverhalten der Klient:innen. Ich fragte mich, was diese kurzen Datenbankeinträge, versehen mit meinem Kürzel und Datum, für Auswirkungen haben würden. Was geschieht mit den Informationen über Klient:innen, die ich dem:der zuständigen Sozialarbeitenden weiterleite? Im Laufe des Forschungsprozesses zeigte sich, dass die Fragen nach Dilemmata, die Sozialarbeitende in ihrer Arbeit erfahren, zwar präsent waren, aber nicht in der von mir angenommenen Dimension zwischen ihrer Rolle als Sozialarbeitende und Individuum.

Wie Siegl (2019) treffend formuliert, ist im Zusammenhang mit ethischen Herausforderungen im Feld die eigene Positioniertheit nicht der einzige Aspekt, der das Feld mitdefiniert:

„As researchers—but also as human beings per se—we are not only situated but also relational. We are never just ourselves—we come into being through our interactions with others and these others perceive us from their own positions and belongings, projecting their wishes, desires, and expectations onto us, each having their own (sometimes hidden) agendas.“ (Siegl 2019: 90)

Interaktionen bestimmen die Feldarbeit und Feldbeziehungen sind durch verschiedene und unterschiedlich gelagerte Machtungleichheiten gezeichnet und durch gegenseitige Erwartungen aufgeladen (ebd.: 89f).

In der Bürokratieforschung wurde darauf hingewiesen, dass Zeit ein wichtiger Faktor ist, der die Arbeit von *street-level-bureaucrats*<sup>45</sup> prägt (vgl. Lipsky 2010: xif). Zeit wird im Arbeitskontext als Ressource verstanden, die sinnvoll eingesetzt werden muss, Zeit ist stets knapp und deshalb kostbar. Der Zeitaspekt spielte schon bei der Aushandlung meines Feldzugangs eine Rolle und begleitete mich während meines Forschungsprozesses: Zur Organisation meiner Interviews und Beobachtungen sendete ich meinen Forschungsteilnehmenden jeweils über den internen Outlook-Kalender eine Terminanfrage zu. Zwei Angestellte wiesen meine Forschungsanfragen mit der Begründung zurück, dass sie gegenwärtig unter hohem Arbeits- und Zeitdruck stünden. Angefragte Personen wägen ab, wie viel Zeit- und Ressourcenaufwand mit einer Forschungsteilnahme einhergehen und sind aus unterschiedlichen Gründen bereit, diese Ressourcen aufzuwenden.

Während ich als Forscherin mein Forschungsinteresse verfolge, haben Forschungsteilnehmende ihre ganz eigenen und unterschiedlichen Beweggründe, an der Forschung teilzunehmen. Siegl (2019) schreibt, dass Reziprozität Forschenden oft dazu diene, sie im Hinblick auf den extraktiven Charakter

---

<sup>45</sup> Siehe dazu das Theoriekapitel 3.3.

von Forschung (Wissen wird aus dem Feld „extrahiert“ und in der Distanz analysiert) und der Dankbarkeit oder Verschuldung gegenüber Forschungsteilnehmenden zu entlasten (Siegl 2019: 94). Viele Sozialarbeitende sahen meine Fragen als Gelegenheit, eine neue Perspektive auf ihre Arbeit zu bekommen und so die fehlende Rückmeldung von Gruppenleitenden oder den Austausch unter Sozialarbeitenden etwas auszugleichen. Sozialarbeitende beschrieben ihren Arbeitsalltag oft als einen einsamen Einzelkampf, wo ihnen auf sich allein gestellt nichts anderes übrigbleibe, als „*einfach mal zu machen*“ (Feldnotizen Juni 2019). Die Erwartung, dass ich diese Lücke füllen könnte, wies ich zuerst zurück: ich wollte und konnte keine Qualitätsprüfung ihrer Gesprächsführungsfähigkeiten liefern. Nach den ersten strukturierten Beobachtungen merkte ich, dass dies nicht von mir erwartet wurde. Sozialarbeitende waren vielmehr froh, Erfahrungen zu teilen und meine Rückfragen mussten keinen Wertungscharakter haben.

In den Erwartungen, die Sozialarbeitende mehr oder weniger explizit an mich formulierten (bspw. Rückmeldung auf eine Interaktion mit Klient:innen, Diskussion über sozialarbeiterische Handlungspraktiken oder Gegenlesen eines Textes für eine Weiterbildung) stand stets die Reflexion des eigenen sozialarbeiterischen Handelns im Zentrum. Die Erwartungshaltungen von Sozialarbeitenden, die ich anfänglich als unüberwindbare Herausforderung sah, wurden zu produktiven Lehrstücken darüber, mit was für Herausforderungen Forschungsteilnehmende in ihrem Arbeitsalltag konfrontiert waren, wie sie mit Dilemmata im Alltag umgingen und sich dabei positionierten.

## **ANALYSE**

In meiner Analyse fokussiere ich auf alltägliche Praktiken, welche den Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern als *arrival infrastructure* prägen. Ich mache Techniken der Regulierung aus und frage nach den Auswirkungen dieser Techniken. Dabei stehen die direkten Interaktionen von Sozialarbeitenden als *street-level-bureaucrats* und Personen mit Flüchtlingsstatus im Zentrum.

Wie in Kapitel 3 erläutert, schärft der gewählte konzeptuelle Rahmen den Blick für die spezifische Ausgestaltung von Regulierung und fasst Artefakte und bürokratische Arbeitsabläufe als integrale Bestandteile einer Infrastruktur (Meeus et al. 2019: 14). Somit produzieren diese Bestandteile bestimmte Normativitäten des Ankommens mit, stabilisieren diese und regulieren so die im Fokus stehenden Subjekte (Schrooten und Meeus 2019: 5). Im ersten Analysekapitel (Kapitel 5) zeige ich den Weg von Personen mit Flüchtlingsstatus innerhalb des Flüchtlingssozialdienstes auf und beleuchte, wie die direkten Interaktionen organisiert und deren Kontext strukturiert werden. Es geht dabei um eine vertiefte Darstellung des unmittelbaren Kontextes, in dem die Interaktionen stattfinden und wie sowohl Personen mit Flüchtlingsstatus als auch Sozialarbeitende durch die spezifische Ausgestaltung dieses Kontextes reguliert werden. Ich fasse die Organisation der Interaktionen gleichzeitig als Voraussetzung für die Durchführung der Interaktion (und die darin stattfindenden Regulierungstechniken) als auch als Teil der Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus. In Kapitel 6 fokussiere ich auf die direkten Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus und beleuchte dabei verschiedene Praktiken, die Ankommen sowohl produzieren wie auch regulieren.

## **5. INTERAKTIONEN ORGANISIEREN: KONTEXT STRUKTURIEREN**

Als erstes gehe ich auf die architektonische und materielle Dimension der Organisation ein und verfolge den Weg, den Personen mit Flüchtlingsstatus vom Empfangsraum an den Tisch der Sozialarbeitenden führt (Kapitel 5.1). In Kapitel 5.2 widme ich mich der materiellen Ausstattung der Büroräumlichkeiten des Flüchtlingssozialdienstes und deute dabei auf standardisierte Arbeitsinstrumente, die den Alltag auf dem Flüchtlingssozialdienst regulieren und auf die ich in Kapitel 5.3 detaillierter eingehe. In Kapitel 5.4 lege ich dar, wie die spezifische Ausgestaltung des Kontextes ein defizitäres Bild von Personen mit Flüchtlingsstatus mobilisiert. Ich gehe auf die Konstruktion von Personen mit Flüchtlingsstatus als „Anzukommende“ ein, welche ich als grundlegende Voraussetzung für die Produktion und Regulierung von Ankommen verstehe, die ich in Kapitel 6 spezifisch anhand der direkten Interaktionen analysiere.

## 5.1 „DAMIT SIE NICHT IRGENDWO SIND, WO SIE NICHT SEIN SOLLTEN.“<sup>46</sup>

Der Empfang ist per Aufzug im ersten Stock erreichbar und besteht aus einem Warteraum mit Sitzgelegenheiten, einer Kinderspielecke. An einer Wand steht ein Regal mit Flyern: „Willkommen im Kanton Bern“ ist da zu lesen, „Merkblatt zur Sozialhilfe“, „Handlungsgrundsätze Caritas Bern“ und „Wir helfen Menschen“. Links vom Eingang steht auffordernd eine interaktive Säule, wo die App „I Need Switzerland“ angeklickt werden und so Informationen zu verschiedenen Hilfsangeboten abgerufen werden können. Der Schalter zum Empfangsbüro, das in einem angegliederten Raum untergebracht ist, liegt auf Brusthöhe und ist etwa eine Armlänge tief. Die Klient:innen sehen nur die Oberkörper der dahinterstehenden Empfangsmitarbeitenden. Diese checken die Kalender der Sozialarbeitenden und melden ihnen per Telefon oder Mail, dass Klient:in xy eingetroffen ist. Ohne Termin werden Klient:innen nicht vorgelassen, einfach vorbeikommen geht nicht. Besteht ein Termin, schicken die Empfangsmitarbeitenden die Klient:innen per Aufzug in das entsprechende Stockwerk. Vor dem Aufzug werden sie dann von Mitarbeitenden abgeholt und in ein Besprechungszimmer geführt. (Feldnotizen: Februar 2019)

In obenstehender Feldnotiz wird deutlich, wie jede Interaktion von Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus über verschiedene Stationen geregelt wird. Der Empfangsraum markiert eine erste Station und hier herrschen Informationsangebote (Flyer, I-Need Säule) neben Kinderspielsachen vor. Die ausgelegten Flyer informieren über die Funktion des betretenen Raumes (Sozialhilfe) und die Erwartungen, welche Personen mit Flüchtlingsstatus darin stellen können. Der rote Schriftzug „Caritas Bern“ ist allgegenwärtig und das gleiche Rot findet sich als Schriftfarbe im Satz „Willkommen im Kanton Bern“ wieder. Auf dem Flyer-Regal wird so klar, wer hier willkommen heisst und wie dieses Willkommen geregelt ist: Im Flyer „Merkblatt zur Sozialhilfe“ kann nachgelesen werden, dass der Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern im Auftrag des Kanton Bern für die wirtschaftliche Existenzsicherung und Sozialberatung von Personen mit Flüchtlingsstatus zuständig ist. Wird der Flyer aufgeschlagen, ist aufgelistet, welche Kosten Caritas Bern übernimmt und welche Pflichten und Rechte damit für Personen mit Flüchtlingsstatus einhergehen. Neben den Flyern zum Flüchtlingssozialdienst werden weitere Projekte<sup>47</sup> der Caritas Bern beworben, die nicht auf Auftrag des Kantons konzipiert wurden. Dieses Nebeneinander von verschiedenen Angeboten auf dem Flyer-Regal mit ihren unterschiedlichen Finanzierungen und Zielgruppen weist nicht nur auf die Verschränkung von Behörde und Hilfswerk bei Caritas Bern hin: Durch das Nebeneinander schwimmt gleichzeitig die Grenze zwischen sprichwörtlich karitativer Unterstützungsangeboten und einer Unterstützung, welche Personen mit Flüchtlingsstatus zusteht und von ihnen eingefordert werden kann.

Die interaktive Säule mit der I-Need-App, welche Caritas Bern Ende 2018 zusammen mit anderen Organisationen lancierte, weist auf eine weitere Dimension hin, wie die Organisation des Raumes bestimmte Verhalten anvisiert und Erwartungen an Klient:innen stellt. Die App stellt Informationen zu zahlreichen Freiwilligenangeboten in der Region Bern bereit und richtet sich an „Flüchtlinge und Bedürftige“, wie es auf der I-Need-Hompage unspezifisch formuliert ist (I-Need 2019). Auch von der

---

<sup>46</sup> Feldnotizen: Dezember 2018.

<sup>47</sup> Beispiel hierfür ist etwa die KulturLegi, welche Menschen mit geringem Budget zahlreiche Vergünstigungen im Kultur-, Sport-, Gesundheits- und Bildungsbereich bietet und über die Zusammenarbeit mit Partnergemeinden finanziert wird.

App wird der/die Nutzende in der Schweiz willkommen geheißen („Willkommen in der Schweiz“) und dann danach gefragt, was er/sie brauchen würde? (ebd.). Klient:innen können so selbständig nach Sprachkursen, Beratungen oder günstigen Einkaufsmöglichkeiten suchen – über die App wird Aktivität und Eigenverantwortung gefordert. Klient:innen lernen so in den Worten einer Sozialarbeiterin *„sich selbst zu helfen“* (Feldnotizen: Juli 2019). Meine Analyse wird zeigen, wie aktives Handeln und Selbstverantwortung auch in den direkten Interaktion zwischen Sozialarbeitenden und Klient:innen als grundlegend für das Ankommen in der Schweiz konzipiert wird.<sup>48</sup> Interessant ist hier, dass der Fokus auf Selbstverantwortung schon im Empfangsraum des Flüchtlingssozialdienstes präsent ist – dies bestätigt die Relevanz der räumlichen Organisation für die Infrastruktur. Noch bevor Klient:innen an den Schalter gelangen, werden sie von der I-Need-Säule auf ein Angebot hingewiesen, wo Selbsthilfe und Selbstverantwortung im Zentrum stehen.

Der Fokus auf Eigenverantwortung steht im krassen Gegensatz zur übrigen Organisation des Raumes. Während das interaktive Informationsangebot auf die Aktivität der Klient:innen ausgelegt ist, werden am Schalter Namen und Anliegen der Klient:innen aufgenommen, Sozialarbeitende werden kontaktiert und Empfangsmitarbeitende fordern Klient:innen zum Warten oder zum Gehen auf: hier ist ein Verhalten nach vorgegebenen Regeln gefragt. Dieser erste Kontakt am Schalter des Empfangsraumes ist weiter durch Distanz geprägt: Empfangsmitarbeitende befinden sich in einem anderen Raum, der Schalter als Inbegriff der bürokratischen Abhandlung von Anliegen verbindet den Warteraum für Klient:innen und den Arbeitsbereich der Empfangsmitarbeitenden.

Die Distanz, welche diese Station im Flüchtlingssozialdienst impliziert, haftet auch an der Organisation des Zugangs an sich: Der Empfangsraum ist der einzige Ort, den Personen mit Flüchtlingsstatus ohne Mitarbeitende des Flüchtlingssozialdienstes erreichen können. Ab da sind sie auf die Mitarbeitenden des Empfangs angewiesen, welche ihre Anwesenheit in Abgleichung mit den Termineintragungen der Sozialarbeitenden als legitim einstufen. Klient:innen werden in das Stockwerk geschickt, in dem sie von Sozialarbeitenden erwartet werden: Vom Schalter aus weisen die Empfangsmitarbeitenden Klient:innen an, in den Aufzug zu stehen, bedient wird der Aufzug nicht von den Klient:innen, sondern von Empfangsmitarbeitenden, die hinter dem Schalter auf einem Steuerungsgerät auf das entsprechende Stockwerk drücken können. Damit werde verhindert, dass Klient:innen *„nicht irgendwo sind, wo sie nicht sein sollten“* (Feldnotizen: Dezember 2018), wie es eine Mitarbeiterin formulierte. Ein Aufzug, der ohne entsprechenden Schlüssel nur in das erste Stockwerk zum Empfangsraum fährt, etliche verschlossene Türen und ein freundlich gestalteter Warteraum organisieren den Raum so, dass Personen mit Flüchtlingsstatus im Umkehrschluss *„da sind, wo sie sein sollten“*. Wie die bisherige Analyse gezeigt hat, ist dieser Ort nicht nur in seiner physischen Dimension (Orte wo sich Klient:innen

---

<sup>48</sup> Siehe dazu Kapitel 6.2.5.

physisch aufhalten, wie der Empfangsraum und Besprechungszimmer) zu verstehen. Interessant ist vielmehr die normative Dimension, die diesem Ort zugewiesen und durch die Organisation des Materials und des Raumes unterstützt wird. Ich fasse diesen normativen Ort, der hier etwa durch Selbstverantwortung und Aktivität ausgezeichnet wird, als Ort des Ankommens, wie ich in Kapitel 5.4 aufzeigen werde.

### *Von Fluchtmöglichkeiten und Alarmknöpfen*

Der Aufzug und wie dieser reguliert wird weist nicht nur auf die Distanz in der Organisation des Zugangs, sondern auch auf die vielen Sicherheitsvorkehrungen, welche den Raum des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern prägen. Dies wird gut durch die folgende Feldnotiz beschrieben:

Ich habe verschiedene Schlüssel erhalten: Der erste Schlüssel gewährt mir Zugang zu allen Räumen der Caritas Bern, ich brauche ihn, um den Aufzug in die unterschiedlichen Stockwerke zu bedienen, aber auch, um die Toilette aufzuschliessen. Mit dem zweiten Schlüssel schliesse ich über Nacht meinen Dossier-Korpus ab und der dritte Schlüssel ist für den Kaffeeautomaten gedacht. (Feldnotizen: November 2018)

Sämtliche Büroräumlichkeiten sind mit einem Schnappschloss versehen. Vom Flur aus muss zuerst eine schwere Feuerschutztüre aufgeschossen werden, um zu den verschiedenen Büros zu gelangen. Besprechungszimmer, wo die „terminierten“ Gespräche zwischen Sozialarbeitenden und Klient:innen stattfinden, stehen grundsätzlich offen. Dies führte teilweise zu ungewohnten Situationen: Hatte ich als Mitarbeitende meinen Schlüssel verlegt, blieb mir nichts anderes übrig, als an den Schalter im Empfangsraum zu stehen und die Empfangsmitarbeitenden um einen Ersatz zu bitten – automatisch orientierte ich mich an den Ort, welcher ohne Schlüssel zugänglich war und hatte über den Schalter gezwungenermassen einen für mich ungewohnten Kontakt (als „Bittstellerin“) mit den Empfangsmitarbeitenden. Hier scheint mir wichtig herauszustreichen, dass diese spezifische Organisation des Raumes nicht nur Klient:innen (etwa Bewegungsfreiheit und Zugang zu Sozialarbeitenden) leitet, sondern auch Mitarbeitende als Akteur:innen der Infrastruktur beeinflusst. Als weiteres Beispiel hierfür zitiere ich eine Mitarbeiterin, die jeweils die Tür, welche vom Flur zu den einzelnen Toiletten führte, demonstrativ unabgeschlossen liess: *„Wir sind hier doch nicht in einem Hochsicherheitstrakt“*, meinte sie dazu und brachte ihre kleine Resistenz an der Toilette als dem alltäglichsten aller Orte an.

Ergänzt werden die vielen verschlossenen Türen durch ein zweifaches Alarmsystem: In jedem Raum hängt ein kleiner roter Alarmknopf, welcher bei Betätigung direkt die Polizei alarmiert. Am Telefon ist an der linken Seite ein Druckknopf angebracht, der einen internen Alarm auslösen würde – ausgelöst wird dadurch unter den Mitarbeitenden aber vor allem die Sorge, den Knopf während eines Telefonats zufälligerweise drücken zu können. Die Situationen, die dieses Alarmsystem nötig machen, blieben diffus. Präsent wird aber das Bild von Klient:innen als „potenzielle Bedrohung“, auf die Mitarbeitende vorbereitet werden müssen, wovon diese Feldnotiz handelt:

Dieser Mittwoch war geprägt von Alarmen: Morgens wurde der Feueralarm getestet, alle im Büro schnappten sich ihre Jacken und liefen an den nahegelegenen Versammlungsort. Schon auf dem Weg die Treppe runter war die Stimmung locker: es würde sich nur um eine Übung handeln, eine gute Gelegenheit also, sich die Beine zu vertreten. Nachmittags aufs Neue: plötzlich schrillten alle Telefone und auf dem Display war zu lesen: *Achtung – hohe Gefahr – brauche Hilfe – Büro 518*. Auf dem Flur trafen wir auf weitere besorgte Angestellte, schon bald folgte aber auch hier die Entwarnung: Es sei nur eine Übung: Der Sohn einer Mitarbeiterin gab den aggressiven Klienten und die eingeweihte Sozialarbeiterin drückte den internen Notfallknopf. Mehrere Sozialarbeiter seien darauf ins Büro 518 geeilt und der junge Mann wurde gegen die Wand gedrückt, noch bevor er sich als Schauspieler erklären konnte. Ein paar Stunden später folgte eine Evaluations-Mail an alle Mitarbeitende: die Leitung sei zufrieden mit der raschen Reaktion und Hilfeleistung der Mitarbeitenden. (Feldnotizen: Mai 2019)

Die obenstehende Feldnotiz zeigt auf, wie sowohl Feuer als auch ein aggressiver Klient als potenzielle Bedrohung inszeniert werden und demnach Reaktionen darauf eingeübt und evaluiert werden müssen. Zusammen mit der beschriebenen Kontrolle des Raumes, in dem sich Klient:innen bewegen, dem Schlüssel, den Mitarbeitende stets bei sich tragen und dem zweifachen Alarmsystem mit direkter Verbindung zur Polizei stellen die Übungen eine Art Bündelung dar, wonach die potenzielle Bedrohung, die von den Klient:innen ausgeht, allgegenwärtig gemacht wird (vgl. Maeder und Nadai 2004: 52): Das Bild der aggressiven Klient:innen war während meiner Arbeits- und Forschungstätigkeit bei Caritas Bern stets als Möglichkeit präsent. Spezifisch wurde es durch die beschriebenen Sicherheitsvorkehrungen genährt. Dadurch wird Misstrauen gegenüber Klient:innen zur Alltäglichkeit, was auch anhand verschiedener routinierter Praktiken in den beobachteten Gesprächen sichtbar und in der nächsten Feldnotiz angesprochen wird.

Die beschriebenen Sicherheitsvorkehrungen sind nicht nur zum Schutz von Angestellten des Flüchtlingssozialdienstes konzipiert. In der Feldnotiz vom November 2018 ist von einem Dossier-Korpus die Rede, den ich als Mitarbeiterin der Fachstelle Wohnen nachts abzuschliessen habe. Darin enthalten sind Unterlagen zu Klient:innen, die aus persönlichkeitsrechtlichen Gründen mit Vorsicht behandelt und unter Verschluss gehalten werden müssen. Die Daten der Klient:innen werden also mit denselben Sicherheitsvorkehrungen (Korpusschlüssel, abgeschlossene Türen) geschützt, die sie zuvor als potenzielle Bedrohung erfassen. Bedeutend ist hier, dass Klient:innen durch die spezifische Organisation des Raumes nicht nur zu einer potenziellen Bedrohung gemacht, sondern gleichzeitig auch zum Objekt des Schutzes werden. Diese Gleichzeitigkeit ist in folgender Feldnotiz besonders gut ersichtlich. Adrian ist Sozialarbeiter und richtet ein Besprechungszimmer für einen anstehenden Gesprächstermin ein:

Fünf Minuten vor Gesprächsbeginn stehe ich bei Adrian im Büro. Er hat einen vollen Tag und isst an seinem Bürotisch zu Mittag. Wir gehen ins Besprechungszimmer, das er für den Termin reserviert hat. Es ist mit einem runden Tisch und zwei Computern ausgestattet. Da er eine vierköpfige Familie und eine Dolmetscherin zum Termin erwartet, tragen wir noch rasch vier Stühle ins Zimmer und stellen sie an den Tisch. Es wird ziemlich eng. Adrian überlegt laut, wo er wen platzieren will und zeigt mir, wo ich am besten sitzen soll, weil er sitze da (Adrian zeigt auf einen Stuhl in der Nähe der Balkontüre) und die Klient:innen würden da sitzen (Adrian zeigt auf die Stühle, die am nächsten an

der Tür zum Flur sind). „Falls etwas wäre“. Ich frage, ob er dies bewusst so mache? „Ja, wenn ich kann, schon. Es geht darum, eine Fluchtmöglichkeit zu bieten. – Ich weiss ja nicht, was zum Beispiel meine Gesichtszüge auslösen können – vielleicht erinnere ich ja jemanden an etwas. Ich weiss ja nicht, was sie [Klient:innen] erlebt haben. Dieses Zimmer finde ich super, weil es hat zwei Ausgänge, und so hätte auch ich die Möglichkeit, zu gehen (Adrian zeigt Richtung Balkon). Aber das ist alles nur rein theoretisch. Praktisch ist es noch nie zu so einer Situation gekommen.“ (Feldnotizen: Juli 2019)

Diese Feldnotiz verdeutlicht einerseits die gleichzeitige Produktion von Klient:innen als Ursache und Ziel von Bedrohung. Adrian weist die Plätze zu, organisiert so den Raum und legt dabei Wert auf eine „Fluchtmöglichkeit“ sowohl für sich wie auch für die Klient:innen, auch wenn in der Praxis noch nie „etwas“ gewesen ist: die Vorbereitung auf eine theoretisch mögliche Situation ist relevant. Indem er sich in die Nähe der Balkontüre setzt, werden Klient:innen zur möglichen Bedrohung. Weist er Klient:innen in die Nähe des anderen Ausgangs und in diesem Zusammenhang davon spricht, dass er nicht weiss, was diese erlebt haben und was beispielsweise sein Aussehen auslösen könnte, so werden Klient:innen gleichzeitig auch zum Ziel der Bedrohung und so zu Personen, die geschützt werden müssen. Die mögliche Bedrohung wird in Adrians Erklärung seiner Sitzordnung stark an die vergangene Flucht der Klient:innen gebunden: Adrian ruft sie lediglich in Erinnerung, sie ist im Erlebten der Klient:innen verankert, keineswegs aber in der Situation des hier und jetzt des Flüchtlingssozialdienstes. Diese Unterscheidung ist relevant, um aufzeigen zu können, dass hier das stereotype Bild von „schutzbedürftigen Flüchtlingen“ mobilisiert wird: Personen mit Fluchterfahrung werden in einem humanitaristischen Diskurs als traumatisierte Personen und verletzte Opfer markiert und dadurch viktimisiert (Ravn et al. 2020: 138). Mit dieser Markierung wird Personen mit Flüchtlingsstatus auch eine gewisse Passivität unterstellt, die im krassen Gegensatz zur gleichzeitigen Forderung nach Aktivität steht. Die mögliche Bedrohung für Klient:innen liegt in ihrer eigenen, vergangenen Fluchterfahrung, nicht aber in ihrer aktuellen Erfahrung als Klient:innen des Flüchtlingssozialdienstes. Weiter weist obenstehende Feldnotiz auf die materielle Organisation des Besprechungszimmers hin. In diesen Zimmern werden die Gespräche zwischen Sozialarbeitenden und Klient:innen abgehalten und der runde Tisch wie der Computer finden sich in sämtlichen Besprechungszimmern wieder. Herrschte Distanz in der Organisation des Empfangsraumes und des Zugangs an sich, können in diesen Zimmern noch die mehrheitlich kahlen Wände und der Computer als distanzierend beschrieben werden. Der runde Tisch und die relativ kleinen Räume lassen Sozialarbeitende und Klient:innen relativ nahe beieinandersitzen. Die Zimmer sind schlicht gehalten, es wird klar, dass es hier um die Interaktion am Tisch geht. Ablenkungen sind nur in Form einer Spielkiste für Kinder präsent, damit sich die Erwachsenen konzentrieren können. Vereinzelt hängen auch Kinderzeichnungen an der Wand und unterstreichen so eine gewisse persönliche Atmosphäre. Neben den Spielsachen ist jedes Besprechungszimmer mit einem Notfallknopf ausgestattet, welcher neben der Türe angebracht ist. Diese Gleichzeitigkeit fasse ich nach Maeder und Nadai (2004) als Beispiel für die „Ambivalenz von staatlicher Disziplinierung und gutgemeinter Unterstützung“ (ebd.: 53).

Die auffallende Präsenz von Kinderspielsachen und -zeichnungen in Besprechungszimmern weisen auf eine weitere Spannung hin: Personen mit Flüchtlingsstatus werden wiederholt aufgefordert, ohne Kinder zu den Interaktionen mit Sozialarbeitenden zu erscheinen. Neben Pünktlichkeit und Verbindlichkeit wird dies als wichtige Zusammenarbeitsregel vermittelt („*Kommen Sie ohne Kinder zu den Terminvereinbarungen.*“ (Feldnotizen: Mai 2019)). Die Wordvorlage, die Sozialarbeitende für die schriftliche Termineinladung an Klient:innen benutzen, enthält denselben Hinweis. Wie die Beschreibung der materiellen Organisation der Interaktion gezeigt hat, wird dies nicht umgesetzt. Im Gegenteil, Sozialarbeitende bringen teilweise ihre eigenen Spielutensilien für Kinder mit (bspw. Farbstifte), heben Kinderzeichnungen auf und schmücken damit sowohl Besprechungszimmer wie auch ihre eigenen Büroräumlichkeiten. Damit will ich herausstreichen, dass der Kontext (und die Organisation davon), in dem die Interaktionen stattfinden, nicht nur fixe Struktur ist, die auf Handelnde einwirkt, sondern vielmehr durch die alltäglichen Praktiken der Akteur:innen geprägt ist. Die Zeichnungen zeugen von persönlichen Begegnungen in einem ansonsten unpersönlich geprägten Büroalltag voller Datenbanken, Dokumenten und Prozessinstrumenten.

## 5.2 IM BÜRO

Die folgende Feldnotiz aus der Anfangszeit meiner Forschungs- und Arbeitstätigkeit führt geradewegs an meinen frisch eingerichteten Arbeitsplatz. Der Arbeitsalltag auf dem Flüchtlingssozialdienst findet in Büroräumlichkeiten statt. Ich sehe die Ausstattung des Raumes, in dem ich als Praktikantin der Fachstelle Wohnen<sup>49</sup> tätig war, als Beispiel für den Arbeitskontext, der auch Sozialarbeitende prägt:

Nach einer Woche seit Praktikumsbeginn ist mein Arbeitsplatz eingerichtet. Vor mir auf dem Bürotisch stapeln sich neben dem Computer allerlei nützliche Dinge, von Post-its, Heftklammern über Tipp-ex weiter zum Stempel mit der Signatur meiner Fachstelle darauf. Im Büro, das ich mir mit vier weiteren Mitarbeitenden teile, wird dieser Stempel jeweils übertrieben dramatisch auf die Briefe geklatscht, um sich etwas von dem bürokratischen Klischee zu distanzieren, das wir in dieser Handlung besonders verkörpert sehen. Meine personalisierten Visitenkarten liegen bereit, unter dem Tisch steht ein Rollkorpus, darin die Unterlagen der mir zugeteilten Klient:innen. (Feldnotizen: November 2018)

Die Notiz rekapituliert, wie ich meinen Arbeitskontext kennenlernte und einen eigenen Schreibtisch, eigene Visitenkarten und auch eigene Klient:innen zugeteilt bekam und so nach und nach zur Mitarbeiterin und so Teil des „wir“ der Fachstelle Wohnen wurde. Die professionalisierte Bürowelt war neu für mich, was sich in dieser Notiz stark widerspiegelt: Den Stempel, der diese Bürowelt für mich so exemplarisch verkörperte, benutzte ich vor allem zu Beginn meiner Arbeitstätigkeit mit einer gewissen Distanz. Nach eineinhalb Jahren bei Caritas Bern war der Gebrauch von Stempel, Visitenkarten und die Handhabung der Hängedossiers, versehen mit den Namen meiner aktiven

---

<sup>49</sup> Die verschiedenen Abteilungen des Flüchtlingsdienstes der Caritas Bern teilten sich den architektonischen und materiellen Arbeitskontext: Während die Fachstelle Wohnen im ersten Stock neben dem Empfang untergebracht war, befanden sich die Büroräumlichkeiten der Sozialarbeitenden noch einige Stockwerke höher.

Klient:innen, zur Alltagsroutine geworden.

Die materielle Ausstattung des Arbeitsplatzes prägt den Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden. Die Sozialarbeiterin Sandra spricht in folgender Feldnotiz von ihrem Tagesablauf: Interaktionen mit Klient:innen stehen neben administrativen Aufgaben wie Korrespondenz erledigen, Telefonate machen, Aktennotizen schreiben:

*„Der Arbeitsalltag beginnt mit Computer einschalten. Reinkommen, Computer einschalten, Mails checken. Dann Kalender schauen: Welche Gespräche habe ich für diesen Tag organisiert? (...) Danach heisst es Tagesgeschäft, also Administration erledigen, Zahlungen weiterleiten. Ich habe durchschnittlich zwei bis drei Gespräche pro Tag. Manchmal sind es weniger, aber so zwei habe ich sicher. Zur Vorbereitung für die Gespräche schaue ich noch einmal in die Dossiers, was ich sagen wollte, was ich für Informationen geben wollte. Nach dem Gespräch gibt es dann Aktennotizen zu schreiben, ob Korrespondenz zu erledigen ist... Im Grossen und Ganzen braucht eine Stunde Gespräch auch eine Stunde Nacharbeit. (...) Und so sind mit zwei Gesprächen schon vier Stunden gebraucht und ungefähr zwei Stunden für das Tagesgeschäft, für Korrespondenz. Das sind schon sechs Stunden. Dazwischen kommen auch Mails oder Telefonate. Da muss ich schon sehr dran sein.“ (Feldnotizen: August 2019)*

Die Sozialarbeiterin beschreibt ihren Arbeitsalltag und nennt als erstes den Computer, der ihr zur Organisation der Gespräche dient. Sandra verweist auf den Kalender, wo ihre Gesprächstermine vermerkt sind, auf das Dossier, welches sie vor den Gesprächen konsultiert und die Aktennotizen, die sie nach den Gesprächen zu schreiben hat. Die Aktennotiz wird in der elektronischen Datenbank KiSS erledigt. Hier präzisiert Sandra, was sie eingangs mit dem Überbegriff „Computer“ beschrieben hat: Die elektronische Klient:innen-Datenbank KiSS prägt als Arbeitsinstrument den Arbeitsalltag der Sozialarbeitenden stark mit. KiSS ist die Abkürzung für „Klienten-Informationssystem für Sozialarbeit“<sup>50</sup> und ist eine von der Bedag Informatik AG konzipierte Software, die in diversen Sozialdiensten Fallführungswerkzeug eingesetzt wird (Bedag 2014). Nicht nur die Aktennotiz ist im KiSS zu erledigen, auch das Klient:innen-Dossier, welches sie vor dem Gespräch konsultiert, ist hier zu finden. Um „Fälle“ personenunabhängig bearbeiten zu können, wird für jede:n Klientin:en ein elektronisches Dossier geführt, welches die als relevant angesehenen Informationen und Dokumente über eine unterstützte Person vereinigt (vgl. Maeder und Nadai 2004: 114). Per Mausclick kann Sandra also gesuchte Informationen über Klient:innen finden und das betreffende Budget abrufen, die Korrespondenz mit Klient:innen einsehen und ein- und ausgegangene Zahlungen verfolgen.<sup>51</sup>

Sandras Beschreibung ihres Arbeitsalltages sowie der Aktennotizen auf KiSS lenken die Aufmerksamkeit auf einen weiteren Punkt, der die Organisation der Interaktionen stark mitprägt: Sandras

---

<sup>50</sup> Die Abkürzung steht auch für „Keep it Short and Simple“, wie die Bedag schreibt und damit die Übersichtlichkeit und Funktionalität der Software bewerben will. Laut der Bedag wird KiSS schweizweit von rund 2000 Anwender:innen genutzt, unter anderem von den Sozialdepartementen der Städte Bern und Zürich, dem Kanton Jura, pro Infrimis und dem Flüchtlingssozialdienst SRK Kanton Bern (Bedag 2014).

<sup>51</sup> In Kapitel 6.2.3 gehe ich darauf ein, wie die Datenbank in den Interaktionen selbst als Technik der Regulierung fungieren kann. An dieser Stelle ist lediglich herauszustreichen, dass Sozialarbeitende wie Sandra täglich mit der Datenbank arbeiten und diese geöffnet haben, sobald sie in ihr Büro kommen.

Arbeitstag ist zeitlich begrenzt, sie hat viel zu tun und jedes Gespräch zieht eine grosse Ladung an administrativer Arbeit nach sich: „Und so sind mit zwei Gesprächen schon vier Stunden gebraucht (...)“. Zeit wird so zu einer limitierten Ressource, die Sozialarbeitende haben und über die Rechenschaft abgelegt werden muss: Im KiSS wird vermerkt, wie viele Minuten Sozialarbeitende für ein Gespräch „gebraucht“ haben. Dies steht in Zusammenhang mit dem Prozessinstrument der Fallsteuerung, welches nicht nur den Arbeitsalltag von Sozialarbeitenden prägt, sondern auch die Häufigkeit und den Zeitpunkt der Interaktionen mit Klient:innen reguliert. Im nächsten Unterkapitel zeige ich auf, wie der Arbeitskontext durch das standardisierte Arbeitsinstrument der Fallsteuerung reguliert wird und so Arbeitsabläufe von Sozialarbeitenden gesteuert werden.

### **5.3 ARBEITSZEIT UND -ABLÄUFE STRUKTURIEREN: VON KATEGORIEN UND PHASEN**

Das Prozessinstrument der Fallsteuerung wird im Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern seit Anfang 2018 umgesetzt und wurde als Reaktion auf die Vorgaben der GEF<sup>52</sup> entwickelt – als Dienstleisterin für die GEF muss die Caritas Bern Rechenschaft darüber ablegen, wie und mit welchem Erfolg sie ihre Ressourcen einsetzt. Das Instrument soll dazu beitragen, die Erwerbsquote der Klient:innen bei Ende der Unterstützungsdauer des Flüchtlingssozialdienstes zu erhöhen (Caritas Bern 2019a). Die Fallsteuerung ist auf eine optimale Regulierung von Ressourcen der Sozialarbeitenden ausgerichtet, wobei Klient:innen in vordefinierte Unterstützungskategorien eingeteilt werden, die einen unterschiedlich hoch angesetzten Arbeitsaufwand (Zeitaufwand von Sozialarbeitenden in Stunden pro Jahr) der Sozialarbeitenden nach sich ziehen.

Über die Fallsteuerung werden die Arbeitszeit und die Arbeitsabläufe der Sozialarbeitenden organisiert und kontrolliert und somit wird diese zu einem wichtigen Faktor der Regulierung. Wie Sozialarbeitende ihre Arbeitszeit einteilen oder etwa die Dauer und Kadenz der Gespräche planen, wird massgeblich durch das Prozessinstrument der Fallsteuerung reguliert. Das Prozessinstrument kann als Beispiel für die erfolgten Veränderungen im Zuge des *New Public Management*<sup>53</sup> gesehen werden, wo mit dem Credo nach Effizienz und Kosteneinsparung Kontrollpraktiken nicht nur auf Klient:innen abzielen, sondern auch auf interne Arbeitsabläufe (vgl. Dubois 2009a: 28).

In der nachfolgenden Feldnotiz wird deutlicher, wie die Fallsteuerung der Regulierung der Arbeit von Sozialarbeitenden dient, diese aber gleichzeitig nicht komplett zu definieren vermag:

Cyril erzählt, dass schon die Gruppenleiterin vor der Tür stand und sagte, er habe die Jahres-Zeit dieses oder jenes Klienten schon aufgebraucht. *„Aber was soll ich tun? Das ist mir egal, ich muss ja weiterarbeiten.“* (Feldnotizen: Mai 2019)

Gruppenleitende haben über das KiSS Zugriff auf die einzelnen Klient:innen-Dossiers und können kontrollieren, wie viel Zeit Sozialarbeitende für ihre jeweiligen Klient:innen aufwenden. Das

---

<sup>52</sup> Siehe dazu das Kontextkapitel 2.2.

<sup>53</sup> Ebd.

Verständnis von Zeit als eine wichtige Ressource, die kostbar und daher gut genutzt und investiert werden sollte, beschränkt sich nicht nur auf Sozialarbeitende und ihre Arbeit, sondern wird auch zur Regulierungstechnik, die Ankommen von Klient:innen produziert und steuert.<sup>54</sup>

Die Fallsteuerung steuert durch eine Kategorisierung von Klient:innen nicht nur die Arbeitszeit von Sozialarbeitenden, sondern regelt darüber hinaus den Ablauf der Unterstützungsdauer. In einer ersten „Intake“<sup>55</sup>-Phase bestätigt sich Maeder und Nadais (2004) Feststellung, wonach Sozialhilfe einen grossen administrativen Aufwand darstellt, der sowohl den Flüchtlingssozialdienst wie auch neu angemeldete Personen betrifft (ebd.: 67): Eine Vielzahl von „*wichtigen Dokumenten*“ (Feldnotizen: Mai 2019) muss zusammengetragen und unterschrieben werden. Personen mit Flüchtlingsstatus füllen den Sozialhilfeantrag aus und haben verschiedene obligatorische Termine wahrzunehmen, die von einer Sprachstandabklärung über ein Intake zur Abklärung des „*beruflichen Potentials*“ reichen (Feldnotizen: Mai 2019). Personen mit Flüchtlingsstatus werden auf Rechte und Pflichten hingewiesen, die mit dem Bezug von Sozialhilfe einhergehen und wichtige Zusammenarbeitsregeln mit Caritas Bern werden kommuniziert. Auf diese erste Phase, wo das Erfassen der Situation der Klient:innen im Zentrum steht, sieht die Fallsteuerung einzelne zwölfmonatige Beratungsphasen vor, wo mithilfe von schriftlichen Vereinbarungen auf „*persönliche Ziele*“ der Klient:innen fokussiert wird. Die Erfassung und Auswertung von persönlichen Zielen, auf die ich im nächsten Kapitel eingehen werde, ist grundlegend für das abschliessende Reporting an die GEF, welches nach der fünf- respektive siebenjährigen Unterstützungsdauer erfolgt. Was wurde in dieser Zeit erreicht? Wie hat sich die Situation der unterstützten Person in dieser Zeit verändert? Rund drei Monate vor Ende der Unterstützungsdauer folgt die Abschlussphase. Hier werden Vollmachten widerrufen, das Klient:innen-Dossier für das Archiv vorbereitet und ein Abschlussbericht geschrieben, der in einem letzten Termin mit den Klient:innen besprochen wird. Falls die unterstützte Person weiter auf finanzielle Leistungen angewiesen ist, so findet mit dem Abschlussbericht eine Übergabe des Klient:innen-Dossiers an den jeweiligen kommunalen Sozialdienst statt.

Indem Personen mit Flüchtlingsstatus in vordefinierte Kategorien eingeteilt werden, die je andere Unterstützungsstandards nach sich ziehen, handelt es sich bei der Fallsteuerung um eine standardisierte Einschätzung der Unterstützungswürdigkeit von Klient:innen. Nach Maeder und Nadai (2004) gehört die Einteilung in würdige und unwürdige Klient:innen zum klassischen

---

<sup>54</sup> Siehe dazu Kapitel 6.2.5.

<sup>55</sup> In der öffentlichen Sozialhilfe wird der erste Kontakt mit Zielpersonen in sogenannten Aufnahmeverfahren oder „Intakes“ organisiert. Aufnahmeverfahren dienen zur Erfassung und Prüfung des Anspruchs auf finanzielle Leistungen, der Abklärung der Zuständigkeit sowie der persönlichen Situation von antragstellenden Personen (Nett et al. 2005). Mit dem Begriff des „Intakes“ kann auf das Aufnahmeverfahren oder das spezifische Gespräch, in dem ein Sozialhilfeantrag gestellt wird, verwiesen werden, oder diejenigen Organisationseinheiten bezeichnet werden, welche das Aufnahmeverfahren durchführen (ebd.: 54).

Umgangsrepertoire mit Armutsbetroffenen (vgl. ebd.: 11). Dabei geht es einerseits um die Gewährung von Unterstützungsleistungen an sich<sup>56</sup>, aber auch um die Art und Weise, *wie* die Ausrichtung der Leistungen organisiert und in Interaktionen ausgestaltet wird (vgl. ebd.: 72). Neben dem Kriterium der Arbeitsfähigkeit spielt nach den Autoren die Einschätzung der Fügsamkeit der Klient:innen eine wichtige Rolle (ebd.: 30) und bestimmt, ob Klient:innen bloss vorschriftsgemäss oder engagiert unterstützt werden (ebd.: 72). Die von Maeder und Nadai (2004) genannten Kriterien der Arbeitsfähigkeit und Fügsamkeit sind in der Fallsteuerung exemplarisch wiederzufinden.

Die Kategorisierung in der Fallsteuerung erfolgt durch die Einschätzung von „*Ressourcen, welche die berufliche Integration erleichtern können*“ und der „*Kooperation*“ der zu unterstützenden Personen (Caritas Bern 2019a)<sup>57</sup>. Sozialarbeitende weisen für die Einschätzung der Ressourcen/Kooperation den Personen einen Skalenwert von ein bis zehn zu. Im KiSS, wo die Skalenwerte erfasst werden, wird daraus automatisch die entsprechende Kategorie berechnet. Die Kategorien regeln, wie viel Unterstützung einer angemeldeten und erfassten Person zusteht (ebd.). Die Bemessungskriterien der Unterstützungsstandards in der Fallsteuerung zeugen von einem *economic rationale* (vgl. Ravn et al. 2020: 147). Je höher die Kooperation und wirtschaftlichen Ressourcen einer Person eingestuft wurden, je mehr Unterstützungszeit wird einberechnet.

Die Kooperation kann auf einer Skala von 1 („*KL<sup>58</sup> erfüllt die strukturellen Anforderungen nicht und lässt sich nicht beobachtbar auf den Integrationsprozess ein*“) bis 10 („*KL erfüllt die strukturellen Anforderungen. KL lässt sich beobachtbar auf den Integrationsprozess ein, ist initiativ und übernimmt Verantwortung auch ausserhalb des Gesprächs.*“) eingeschätzt werden (Caritas Bern 2019a). „*Strukturelle Anforderungen*“ bezeichnen die Regeln, die in Zusammenarbeit mit dem Flüchtlingssozialdienst eingehalten werden sollen: Termine sollen pünktlich wahrgenommen, Abmachungen eingehalten, die Erreichbarkeit gewährleistet und Zuverlässigkeit gezeigt werden. Das „*Einlassen auf den Integrationsprozess*“ referiert auf den Arbeitswillen und die Eigenverantwortung (Ebd.), die Personen mit Flüchtlingsstatus als würdige Klient:innen zu zeigen haben. Der hier zitierte „*Integrationsprozess*“, an dem das Verhalten von Personen mit Flüchtlingsstatus gemessen wird, zeugt von der Mobilisierung eines defizitären Bildes dieser Personen, dessen Konstruktion ich in der Folge aufzeigen will.

---

<sup>56</sup> Für eine historische Auseinandersetzung mit der Verwaltung von Armut in der Schweiz siehe beispielsweise: Tabin (2002); Tabin et al. (2008); Keller et al. (2008); Tabin et al. (2011); Gurny und Tecklenburg (2016). Die Autor:innen zeigen auf, wie sich das Verständnis von Armut und die damit einhergehenden Fragen zu Zuständigkeit und Form der Hilfe verändert haben. Mit dem unterschiedlichen Verständnis von Armut und deren Ursachen verändert sich auch das Bild der von Armut betroffenen Personen. So zieht sich die Klassifikation von der Solidarität würdigen und unwürdigen Personen durch die Geschichte und ist eng mit Fragen der Zugehörigkeit verbunden.

<sup>57</sup> Sämtliche Dokumente, aus denen ich zitiere, erhielt ich von Mitarbeitenden des Flüchtlingssozialdienstes. Wie in Kapitel 4.2 erläutert, bestätigte mir die Geschäftsleitung, interne Dokumente für meine Forschung verwenden zu können.

<sup>58</sup> KL steht für Klient:in. Die Abkürzung wird schriftlich in internen Dokumenten, aber auch im täglichen Sprachgebrauch verwendet und ist Teil des Jargons, der in bürokratischen Kontexten häufig zu beobachten ist (vgl. Bierschenk und Olivier de Sardan 2019).

## 5.4 VON BLINDEN KLIENT-INNEN UND AUSSTEHENDEM ANKOMMEN

Durch die Strukturierung des Kontextes der Interaktionen wird Zielpersonen gewünschtes Verhalten vorgegeben (vgl. Lipsky 2010: 61; Maeder und Nadai 2004: 43). In der bisherigen Analyse der spezifischen Ausgestaltung des Kontextes der Interaktionen wurde klar, dass dabei die Forderung nach Aktivität und Selbstverantwortung (bspw. die I-Need-Säule im Empfangsraum und das Kriterium „Einlassen auf den Integrationsprozess“ der Fallsteuerung) präsent wird. Personen mit Flüchtlingsstatus werden durch die spezifische Ausgestaltung des Kontextes physisch und normativ dahin gesteuert, „wo sie sein sollten“ (vgl. Feldnotiz Dezember 2018). Diese Steuerung oder Regulierung, so zeige ich in diesem Unterkapitel auf, wird wesentlich durch die Mobilisierung von defizitären Bildern von Personen mit Flüchtlingsstatus ermöglicht und konstruiert diese damit als „anzukommende“ Subjekte.

Folgender Ausschnitt aus der PowerPoint-Präsentation, die für das Aufnahme- und Informationsgespräch mit neu angemeldeten Personen konzipiert wurde, lenkt die Aufmerksamkeit auf den Begriff der Zuständigkeit, den ich als Teil des spezifischen Jargons fasse, der den bürokratischen Kontext des Flüchtlingssozialdienstes ausmacht (vgl. Bierschenk und Olivier de Sardan 2019: 246f). Über den Begriff der Zuständigkeit lässt sich das defizitäre Bild von Zielpersonen bürokratischer Interventionen näher fassen, auf das etwa Graham (2019) verwiesen hat (vgl. ebd.: 5).

- Der Flüchtlingssozialdienst ist im Auftrag des Kantons Bern zuständig für anerkannte Flüchtlinge mit Ausweis B und vorläufig aufgenommene Flüchtlinge mit Ausweis F.
- Wir beraten und unterstützen Sie bei Ihrem Integrationsprozess.
- Unsere Zuständigkeit ist unterschiedlich lang, je nach Ausweisart und Gesuchsstellung, zwischen 5 und 7 Jahren.
- Nach Ablauf unserer Zuständigkeit erfolgt die Übertragung auf den Sozialdienst der Wohnsitzgemeinde, sofern finanzielle Unterstützung noch benötigt wird.
- Fragen? (Caritas Bern 2019b)

Wie in Kapitel 2.2 dargestellt, werden Personen, die im Kanton Bern den Flüchtlingsstatus erhalten, von der GEF einem Flüchtlingssozialdienst zugewiesen. Steht in regulären Sozialdiensten bei einem Sozialhilfeantrag die Abklärung einer Zuständigkeit im Zentrum (Nach der Frage: Sind die Anliegen/Bedürfnisse der antragsstellenden Personen mit dem Auftrag/Angebot des Sozialdienstes vereinbar? (vgl. Nett et al. 2005: 76)), zieht der Erhalt des Flüchtlingsstatus eine automatische Zuständigkeit nach sich. So wird in der ersten Intake-Phase der Unterstützung, welche die in Kapitel 5.3 eingeführte Fallsteuerung definiert, direkt mit der Erfassung und Prüfung der materiellen und persönlichen Situation von Personen mit Flüchtlingsstatus eingesetzt. Indem der Flüchtlingssozialdienst die Zuständigkeit für gewisse Personen übernimmt und nach einer begrenzten Zeitdauer weitergibt, wird er zu einer „Zwischenstation“ mit klar normativen und teleologischen Untermauerungen (vgl. Schrooten und Meeus 2019: 4).

Neben dem Verweis auf einen bindenden Auftrag wird Zuständigkeit in Verbindung mit der Zuschreibung von zu behandelnden Defiziten legitimiert. In obenstehendem Feldzitat wird deutlich, dass es sich hier um finanzielle Unterstützung und einen zu absolvierenden „Integrationsprozess“ von Personen mit Flüchtlingsstatus handelt. Dies wird in der PowerPoint-Präsentation weiter verdeutlicht: *„Ziel ist die berufliche, soziale und sprachliche Integration zu fördern und die persönliche und finanzielle Unabhängigkeit zu erlangen.“* (Caritas Bern 2019b). Ziele werden aus einer aktuellen Situation für die Zukunft formuliert. Wie in Kapitel 5.3 in Bezug auf die Unterstützungswürdigkeit von Klient:innen herausgestrichen, gehört die Kategorisierungen von Zielpersonen zum Umgangsrepertoire mit Armutsbetroffenen. Eilassi (2015) unterstreicht im spezifischen Zusammenhang der Sozialen Arbeit, wie die Unterteilung in „normales“ und „abweichendes“ Verhalten als grundlegende Praktik der Profession verstanden werden muss (vgl. ebd.: 558). Als Defizit oder „abweichend“ wurde hier die persönliche und finanzielle Abhängigkeit von Leistungen sowie ein zu machender Integrationsprozess diagnostiziert. Personen mit Flüchtlingsstatus werden so als Subjekte konzipiert, die sozialstaatlicher Interventionen (und daher einer Zuständigkeit) bedürfen, um das erklärte Ziel der Unabhängigkeit und 'Integration' zu erreichen (vgl. Schrooten und Meeus 2019: 7). Diese zwei Eigenschaften werden dem Ziel des Weges, auf dem sich der Flüchtlingssozialdienst als Begleitung und Unterstützung sieht, zugeschrieben.

Nach Boersma und Schinkel (2018) fasse ich dieses Ziel als „Ort des Ankommens“ (vgl. ebd.: 308), der Personen mit Flüchtlingsstatus als „Anzukommende“ gegenübergestellt werden. Die Regulierung des Ankommens setzt die Produktion von Personen als „Anzukommende“ voraus. Dieser imaginierte „Ort des Ankommens“ wird durch die Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus durch Sozialarbeitende weiter spezifiziert und aufrechterhalten. Der Flüchtlingssozialdienst ist somit nicht nur als Zwischenstation auf einem beliebigen Weg mit unendlich vielen Zukunftsmöglichkeiten zu verstehen, sondern durch seine normative und teleologische Ausrichtung vielmehr als „Vorzimmer“ (Englisch: *antechamber*) des Ortes des Ankommens zu bezeichnen (vgl. Schrooten und Meeus 2019: 4).

Dass Personen mit Flüchtlingsstatus als defizitär gefasst werden, kann durch diverse Feldzitate illustriert werden. Im einleitenden Feldzitat dieser Arbeit (siehe Kapitel 1) fragt sich die Sozialarbeiterin Ronja, was sie Personen mit Flüchtlingsstatus, die sie als „fast wie blind hier“ bezeichnet, beibringen muss, damit diese „Schritt für Schritt die Augen aufmachen“. Stets ist der defizitorientierte Diskurs über Klient:innen mit dem eigenen Selbstverständnis von Sozialarbeitenden verbunden: *„Aber hier [auf dem Flüchtlingssozialdienst] sehe ich schon die Aufgabe darin... die Leute zu befähigen, selbst in der Schweiz zu leben.“* (Feldnotizen: Oktober 2019) In diesem Verständnis sind Sozialarbeitende wichtige Begleitpersonen im Ankommensprozess der Klient:innen, was sie von einem regulären Sozialdienst abgrenzt, wie Cyril formuliert:

*„Beim Sozialdienst sind Leute, die sind Langzeit-Klienten und die wissen schon wie der Hase läuft. Dort müssen Sozialarbeiter einfach ein bisschen strikt sein und ein bisschen Sanktionen und so weiter... da wird sehr viel härter gearbeitet. Dort hat man auch weniger Zeit für Integrationsgespräche und um wirklich zuzuhören, was... Ich nehme mir viel Zeit um zuzuhören, was ein Klient sagt. Zum Beispiel wenn jemand noch nie einen Einzahlungsschein gesehen hat und ich sage, gehen Sie Ihre Wohnung bezahlen - aber er weiss nicht mit was und wie, dann muss man ihnen das einfach erklären! Und das macht es auch interessant - gewisse Sachen muss man Personen sagen, wenn sie bereit sind zu lernen und dies anzuwenden. Und das gibt es bei normalen Sozialdiensten nicht, weil das funktionierende Leute sind. Nach fünf, sieben Jahren gehen unsere Klienten zu den normalen Sozialdiensten, und dann wissen sie schon, wie es hier läuft.“ (Feldnotizen: August 2019)*

Auch hier werden vom Flüchtlingssozialdienst unterstützte Personen „funktionierenden Leuten“ gegenübergestellt, die bereits „wissen wie es läuft“. Gleichzeitig wird damit auch eine Abgrenzung und Aufwertung der eigenen Arbeit vorgenommen, indem der Flüchtlingssozialdienst (noch) ein Ort ist, an dem Klient:innen richtig begleitet werden können, während in Sozialdiensten strikte Sanktionsarbeit ansteht. Somit verbinden Sozialarbeitende ihre Unterstützungsarbeit mit dem erwähnten defizit-orientierten Bild von Zielpersonen bürokratischer Interventionen und schreiben das ausgemachte Defizit dem Umstand zu, dass Personen mit Flüchtlingsstatus physisch erst gerade angekommen seien: *„(...) sie [Personen mit Flüchtlingsstatus] sind so frisch hier.“ (Feldnotizen: Oktober 2019).*

Dieser Punkt ist für die vorliegende Analyse grundlegend und hilft, die im Interesse stehenden Regulierungstechniken näher zu fassen. Die Regulierung von Personen mit Flüchtlingsstatus als Klient:innen des Flüchtlingssozialdienstes basiert auf deren Konstruktion als Personen, die im Ankommen begriffen sind und deren Ankommen deshalb noch aussteht. Die Regulierung erfolgt durch die Vermittlung einer spezifischen Normalität („Ort des Ankommens“) (vgl. Bachmann 2016a: 226). Hier bestätigt sich Schrooten und Meeus (2019) Definition von *Newcomers*, wonach diese als Andere bezeichnet werden und durch Interventionen zu einer Normalität hingeführt werden (vgl. ebd.: 7). Die Konstruktion von Ankommen verstehe ich als einen grundlegenden Effekt, der mit einer Regulierung einhergeht, die auf die Anpassung an eine bestimmte Norm ausgerichtet ist. Damit folge ich Beiträgen aus der kritischen Integrationsforschung, welche die Festsetzung von 'Migrant:innen' im Ankommen als Resultat einer kontinuierlichen Konstruktion als Andere sehen (vgl. Boersma und Schinkel 2018: 309; Korteweg 2017: 434). Die Produktion und Regulierung von Ankommen ist demnach als Teil eines Disziplinierungs- und Normalisierungsprozesses zu fassen.

Die Konstruktion von Personen mit Flüchtlingsstatus als „Anzukommende“ wird durch die spezifische Ausgestaltung des Kontextes der Interaktionen mobilisiert und dadurch stabilisiert. Die Strukturierung des Kontextes der Interaktionen, auf die ich in Kapitel 5 eingegangen bin, ist Teil einer Infrastruktur, die Ankommen produziert und reguliert. Gleichzeitig ist dieser Kontext als Voraussetzung für die Regulierungspraktiken zu verstehen, mit denen Sozialarbeitende in Interaktionen das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus weiter auszurichten suchen und die Konstruktion von Ankommen dadurch aufrechterhalten.

## 6. REGULIERUNGSTECHNIKEN IN INTERAKTIONEN

Nachfolgend beleuchte ich die direkten Interaktionen von Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus und benenne verschiedene Techniken der Regulierung, die in der Interaktion präsent werden. Ich zeige auf, wie die direkten Interaktionen auf dem Flüchtlingssozialdienst als zentrale *infrasstructuring practices* zu verstehen sind, die Ankommen sowohl produzieren wie auch regulieren. Dadurch verdichte ich die bis anhin dargelegte Analyse der spezifischen Ausgestaltung des Kontextes mit einem Blick auf die Interaktionen, die durch ebendiesen Kontext strukturiert werden.

Als erstes lege ich in Kapitel 6.1 dar, wie Zukunftsmöglichkeiten administrativ verwaltbar gemacht werden und gehe auf die Praxis der Zielvereinbarung ein. Ich zeige auf, wie Ankommen in Interaktionen dadurch ausgerichtet werden kann. In Kapitel 6.2 gehe ich der normativen Ausrichtung von Ankommen weiter nach und beleuchte verschiedene Regulierungstechniken von Sozialarbeitenden, die in direkten Interaktionen mit Personen mit Flüchtlingsstatus präsent werden.

### 6.1 „SAGEN SIE MIR, WAS SIE MACHEN WOLLEN“<sup>59</sup>: VON PERSÖNLICHEN ZIELEN

*„Ich denke es ist immer so eine Mischung zwischen geplanten Klientengesprächen, wo du so Sachen machen musst wie Zielvereinbarungsgespräche, oder... weiss auch nicht, der Sprachkurs ist zu Ende und es geht darum, was ist die Anschlusslösung, da weisst du ja auch viel vorher wann der Sprachkurs fertig ist und der Nächste anfängt. Ja so eine Mischung zwischen diesen geplanten Gesprächen, Notfallübungen von Klienten, wo irgendetwas passiert ist und Administration.“ (Feldnotizen: September 2019)*

In obenstehender Feldnotiz wird deutlich, wie ein Grossteil der Interaktionen mit Klient:innen mit der Frage „*Wie weiter?*“ (Feldnotizen: Mai 2019) gefasst werden kann. Mögliche Zukünfte werden in Zielvereinbarungen und dem Besprechen von Anschlusslösungen ausgehandelt. Im Folgenden gehe ich eingehender auf die sogenannten geplanten Gespräche ein und beleuchte die Praxis der Zielvereinbarung und die damit einhergehende Regulierung.

Geplante Gespräche bestehen nach der Feldnotiz von Melina aus „Sachen, die man machen muss“ und involvieren das „Erledigen von Dokumenten“: Nicht selten distanzieren sich Sozialarbeitende in Interaktionen von diesen Handlungen.<sup>60</sup> Eine Klientin wurde diesbezüglich von ihrer Sozialarbeiterin beinahe entschuldigend gewarnt: *„Heute haben wir viele Dokumente zu erledigen. Sie [Klientin] müssen viele Unterschriften geben.“* (Feldnotizen: Juli 2019). Das in Kapitel 5.3 dargelegte Prozessinstrument der Fallsteuerung definiert jeweils zwölfmonatige Beratungsphasen, in denen Klient:innen an „individuellen Integrationszielen“ (Caritas Bern 2019a) arbeiten, die in sogenannten Zielvereinbarungen festgehalten werden. Das Erstellen von individuellen Zielvereinbarungen wird im kantonalen Sozialhilfegesetz vorgegeben und als spezifische Aufgabe definiert, die Sozialdienste beim

---

<sup>59</sup> Feldnotizen: Juni 2019.

<sup>60</sup> Vergleiche dazu Kapitel 6.3.3 zu De-/Personalisierung als Technik der Regulierung.

Vollzug von Sozialhilfe nachzukommen haben (vgl. Art. 19 Abs. 1 SHG). Nach zwölf Monaten haben Sozialarbeitende einen Termin mit Klient:innen zu vereinbaren, um die formulierten Ziele zu besprechen und in einer neuen Zielvereinbarung neue Ziele zu definieren, die von Klient:innen und Sozialarbeitenden unterschrieben und erst nach Einsicht und Unterschrift der Fachgruppenleitenden bestätigt wird. Dies ist in der folgenden Feldnotiz nachzulesen:

Natalie zeigt mir vor dem Gespräch noch die Zielvereinbarung, welche sie vor einem Jahr mit dem Klienten abgeschlossen hatte. Ich frage danach [nach dem Gespräch], wie die Ziele formuliert werden? Natalie meint vehement, das seien seine [des Klienten] persönlichen Ziele, natürlich im Rahmen ihres Auftrages. Auf zwei Seiten A4 Papier sind etwa 6 Zielsetzungen aufgelistet. Dies nach den folgenden Punkten: Thema / Kriterium und Indikator / Mittel und Verfahren / Massnahmen / Leistungen Klient:innen / Leistungen Dritte. Nach der Auflistung hat es Platz für die Unterschrift von Klient:innen, der Sozialarbeitenden und der Fachgruppenleitung. Die Zielvereinbarung, so Natalie, sei auch ein Controllinginstrument. Das Dokument werde ins Fach der Fachgruppenleitung gelegt. Diese muss kontrollieren und einverstanden sein. (Feldnotiz: Juni 2019)

An der Zielvereinbarung lässt sich illustrieren, wie die in der aktuellen Sozialpolitik vorherrschenden Tendenzen der Individualisierung und Responsabilisierung administrativ umgesetzt werden. Jährlich haben Personen mit Flüchtlingsstatus eine Auflistung von „persönlichen“ Zielen zu unterschreiben. Dem Leistungs- und Gegenleistungsprinzip der Sozialhilfe wird Rechnung getragen, indem zuerst die Mittel und Verfahren, sowie die Massnahmen aufgelistet werden, die Caritas Bern zum Erreichen des Ziels bereitstellt und einsetzt, um danach die zu erbringenden Leistungen der Klient:innen festzuhalten. Ich verstehe die Zielvereinbarung als eine Form der „Kontraktualisierung“, die nach Dubois (2009b) Teil der Individualisierung ist. Einzelpersonen wird die Verantwortung für ihre Selbstaktivierung gegeben, die zur Bedingung für sozialstaatliche Leistungen wird. Indem „persönliche Ziele“ im Rahmen des spezifischen „Auftrages“, formuliert werden, wird auch dieser Auftrag zur persönlichen Verantwortung von Einzelpersonen: „This goes with an injunction to draw up a ‘project’ (a professional, training or insertion project, etc.) that tends to take what is institutionally possible and desirable as personal desires (...).“ (ebd.: 223f). Nachfolgende Feldnotiz zeigt auf, wie dies in Interaktionen konkret umgesetzt wird. Dabei wird die Individualisierung und Responsabilisierung, die mit der Zielvereinbarung einhergeht, exemplarisch illustriert, indem die Sozialarbeiterin vom Klienten eine Art Sprechakt fordert: „Sagen Sie mir, was Sie machen wollen.“ (Feldnotizen: Juni 2019):

Um 9.45 Uhr stehe ich im sechsten Stock vor dem von Natalie reservierten Besprechungszimmer. Natalie kommt mit ihrem Rollwagen (darin befindet sich eine Box Taschentücher, Malhefte und Farbstifte, mehrere Ordner mit Informationen zu Praktikums- und Sprachkursangeboten) und hat den Klienten-Ordner dabei. Sie stellt eine kleine Uhr auf den Tisch. Mit dabei hat sie auch ein computergeschriebenes Dokument. „Gesprächsnotizen“ steht da.

Vor dem Gespräch informiert sie mich über ihre Ziele: Sie will mit Herr B. (ein 31jähriger Mann) ein AHV-Formular ausfüllen und über eine Anschlusslösung im beruflichen Kontext sprechen. „Ziel wäre es, dass Herr B. selbst sagen würde, was er gerne machen will“. Anstatt „mit Programmen um sich zu werfen“ will Natalie herausfinden, was der Klient will. „Er soll selbst erarbeiten, was er machen will. Sonst sitzt er oft einfach nur da und es kommt nichts.“

(...) Während dem Gespräch spricht Natalie die Berufswahl an: „Ich habe mir Gedanken gemacht, was Sie beruflich machen könnten. Haben Sie sich auch etwas überlegt?“ Natalie nimmt die Notizen

vom letzten Gespräch hervor. Herr B. verbliebe noch ein Jahr bei Caritas. Was Herr B. mit diesem Jahr machen wolle? „*Was wollen Sie in diesem Jahr arbeiten? Sagen Sie mir, was Sie machen wollen.*“ Herr B. sagt darauf, zuerst wolle er eine Wohnung finden. Durch die Scheidung müsse er ab Juli 150.-CHF vom Grundbedarf zahlen, dies sei ihm zu viel.

Natalie versucht, wieder von der Wohnung zur Arbeit zu kommen: Sie verstehe, dass die Wohnung für ihn jetzt erste Priorität habe. „*Aber trotzdem, Sie müssen aber noch in der Schweiz arbeiten, bis Sie 65 Jahre alt sind.*“ Natalie zeichnet eine Linie, schreibt an das eine Ende „31 Jahre“ (Alter von Herr B.) und an das andere Ende „65“. Nach der 31 zeichnet sie ein Jahr ein und beschriftet dies mit „Caritas Bern“. „*Jetzt sind Sie hier* (Natalie zeigt auf die 31 Jahre) *das alles müssen Sie noch arbeiten*“ (Natalie zeigt auf die gesamte Linie).

Sie habe den Lebenslauf angeschaut. Herr B. habe drei Möglichkeiten, also drei Bereiche, wo er Arbeitserfahrung hat. Natalie zählt auf: im Gartenbau, als Maler, als Velomechaniker. Damit gebe es zum Beispiel die Möglichkeit, als Haustechniker zu arbeiten? Natalie zählt auf, was dies beinhalten würde: Glühbirnen wechseln, Rasenmähen, putzen.

Herr B. zeigt auf seinen Lebenslauf. In Eritrea habe er als Friseur gearbeitet – sagt er fragend. Natalie geht hier nicht näher darauf ein, denn da brauche es eine Ausbildung.

Natalie hat sich weiter überlegt, was Herr B. körperlich machen könnte, ob er fit und stark sei? Gesundheitlich 100% gut, bestätigt Herr B. „*Sie haben viele Möglichkeiten, jetzt müssen sie sich entscheiden. Sie können nicht so viel wechseln. Sie sollten jetzt* (Natalie zeigt auf den Zeitstrahl auf die 31) *eine Entscheidung treffen, die dann für die ganze Zeit dauert, bis 65.*“

Der Klient sagt, „*Ok, Sie bestellen eine Arbeit.*“ Natalie seufzt etwas frustriert auf und sagt, „*Nein, nicht ich bestelle – SIE müssen sagen!*“

Nach einer kurzen Stille nimmt sich Herr B. die Gesprächsnotizen zur Hand und sagt, „*Ja, Gebäudetechniker, Maler, Gartenbau – kein Problem, kann ich machen.*“

Natalie ist noch frustrierter: „*Sie müssen selbst sagen. Ich kann Sie besser unterstützen, wenn ich weiss, was Sie wollen.*“ Herr B. erneut: „*Ok, ich will Gartenbau.*“

Natalie ist nicht ganz zufrieden und will klar machen, dass es kein „Wählen“ ist, sondern es darum gehe, was Herr B. sich vorstellen könne? Ob es einen Beruf gebe, den er gar nicht wolle? Herr B. meint wieder: „*Ok, kein Problem, Ich kann Gartenbau, Gebäudetechniker, Maler. Sie bestellen drei Berufe, auch Malerei.*“ Natalie lacht frustriert auf und fragt: „*ICH muss suchen?*“ und Herr B. meint „*Ja.*“ Hier schauen beide zu mir, das Gespräch kommt nicht weiter.

Natalie greift wieder zum Stift und zeichnet viele Punkte auf ein Blatt: „*Das sind alles Berufe*“, er müsse sich jetzt für einen entscheiden. Sie malt einen Trichter, wo am Ende nur noch ein Punkt zu sehen ist. Den Punkt setzt sie dann auf die Zeitachse und meint, bis 65 würde er das dann machen.

Herr B. meint, Maler sei gut. Was man für ein Sprachniveau brauche für Maler? Die Sozialarbeiterin soll Konversationskurs und Arbeit bestellen, ok? „*Beachten Sie, ob gut oder nicht gut? Deine Kommentare ich auch brauchen, ob meine Grundschule ok ist für Maler oder nicht.*“

Natalie sagt frustriert: „*Also, dann weiter mit Maler.*“ (Feldnotizen: Juni 2019)

Die Sozialarbeiterin war in obenstehender Interaktion auf eine klar formulierte Berufswahl des Klienten aus. Die ausbleibende Wahl auf Seiten von Herr B. wird als mangelnde Selbstinitiative bewertet und als eine illegitime Forderung an den Flüchtlingssozialdienst interpretiert. Herr B. weist die damit einhergehende Individualisierung und Responsabilisierung teilweise zurück: Es findet eine Aushandlung darüber statt, wie Unterstützung aussehen soll und wer dabei welche Verantwortung trägt („*Nein, nicht ich bestelle – SIE müssen sagen!*“ und „*Deine Kommentare ich auch brauchen (...)*“). Deutlich wird zudem, dass Selbstverantwortung in einer bestimmten Form erwartet wird: Forderungen an Sozialarbeitende sind dabei nicht enthalten. Besonders gut wird an dieser Feldnotiz zudem illustriert, wie Klient:innen unter der Erwartung stehen, gleichzeitig ihrer begrenzten Möglichkeiten bewusst zu sein und darin aber eine aktive Wahl zu treffen. Dadurch wird die bereits angesprochene Widersprüchlichkeit der Regulierung illustriert: die Forderung nach (richtiger) Aktivität steht neben

einer auferlegten Passivität und begrenzten Möglichkeiten. Dieses Nebeneinander wird im folgenden Feldzitat noch unterstrichen. Eine Sozialarbeiterin beendete eine Interaktion mit den Worten: „*Gehen Sie nach Hause, überlegen Sie sich, was Sie machen wollen. (...) Ich spreche mit dem Chef: Was machen wir mit Herr T.?*“ (Feldnotizen: Juni 2019).

Einerseits wird in Zielvereinbarungen und Diskussionen über Anschlusslösungen ein behördlicher Auftrag in individualisierender und responsabilisierender Form in persönliche Ziele übersetzt. Gleichzeitig findet auch der gegenläufige Prozess statt, indem persönliche Ziele in administrative Sprache übersetzt werden. Besonders deutlich wird dieser Punkt durch den Kommentar eines jungen Klienten, der bei der Unterschrift der Zielvereinbarung klar machte: „*Das ist nicht nur Caritas-Ziel, das ist mein Ziel.*“ (Feldnotizen: Juli 2019). Er hatte gerade sein erstes Lehrjahr abgeschlossen und der Abschluss des zweiten Lehrjahres wurde in der neuen Zielvereinbarung festgehalten. Die Sozialarbeiterin des jungen Lernenden befand eine Zielvereinbarung in dieser Situation als überflüssig. So wird die Zielvereinbarung, je nach spezifischer Situation und Zusammenarbeit mit Klient:innen, von Sozialarbeitenden auch kritisch betrachtet und als „Alibiübung“ bezeichnet:

„*Ich rede manchmal zu viel.*“ Cyril hat mittlerweile die offene Tür zum Flur geschlossen. Er meint weiter: Die Zielvereinbarung sei eine Alibiübung, alle hätten doch Ziele! Aber es sei klar, dass lediglich arbeitsintegrative und sprachliche Ziele erfasst würden – soziale Ziele würden weitergehend fehlen. Wenn er jetzt nur soziale Ziele erfassen würde, dann würde die FGL [Fachgruppenleitung] sicher kommen und sagen, dass dies nicht in Ordnung sei. Dies sei aber das System, für das, also für Arbeit und Integration, werde auch Geld gesprochen, das sei klar. (Feldnotizen: Juli 2019)

Als Sozialarbeitender sieht sich Cyril in einem System, wo er nicht allzu viel zu sagen hat und wenn, dann hinter verschlossenen Türen. Die Feldnotiz unterstreicht noch einmal, wie Prozessinstrumente wie die Zielvereinbarung nicht nur Klient:innen regulieren, sondern gleichzeitig die Arbeit von Sozialarbeitenden kontrollieren und steuern, was die Referenz auf die Fachgruppenleitung unterstreicht. Die Zielvereinbarung als administrative Routine, die nicht auf jede Situation anzuwenden ist und daher unnötig oder eine Alibiübung darstellt, wird durch nachfolgende Feldnotiz verdeutlicht. Gleichzeitig liefert diese ein Beispiel für den möglichen Inhalt einer Zielvereinbarung:

Natalie schlägt vor, am Donnerstag an ein Gespräch zu kommen, wo es um die Zielvereinbarungen gehe. Vor einem Jahr hätten sie zusammen definiert, was die persönlichen Ziele des Klienten sind. Jetzt gelte es, zu schauen, zu fragen: „*Haben Sie erreicht, haben Sie nicht?*“ Bei diesem Klienten gehe es um das Erreichen des A2 Niveaus, ob er einen Ordner erstellt habe, ob er das Krankenkassensystem verstehe und seine Medikamente nehme. Denn ob er fit ist, habe Einfluss auf die Arbeitswelt. Die Zielvereinbarungen seien als Route zu verstehen, die man einschlägt, damit sowohl Klient:innen und Sozialarbeitende sehen, wo sie stehen und Sozialarbeitende „*nicht überflüssig*“ sind. (Feldnotizen Juni 2019)

Die Zielvereinbarung hält gleichzeitig die spezifische Position („wo sie stehen“) und den Weg („eingeschlagene Route“) fest, welche Personen mit Flüchtlingsstatus einnehmen und zu beschreiten haben. Natalie unterstreicht wie Cyril, dass unterstützte Personen auch ohne das Zutun des Flüchtlingssozialdienstes Ziele verfolgen. Damit wird eine banale Funktion des Prozessinstruments

hervorgehoben. In standardisierter Form (Indikator, Massnahmen, Leistungen) werden persönliche Ziele in administrative Sprache übersetzt und festgehalten, überprüft und ausgewertet. Gegenwärtige Situationen und Zukunftsmöglichkeiten von Personen mit Flüchtlingsstatus werden so definiert und reguliert. Der Prozess des Ankommens wird von Sozialarbeitenden mit der Formulierung und Auswertung von Zielen reguliert. Durch das Prozessinstrument der Zielvereinbarung wird der Ankommensprozess administrativ verwaltbar. Alle haben Ziele, aber damit Sozialarbeitende „nicht überflüssig“ sind, sind Ziele zu erfassen und auszuwerten.

## **6.2 IN-/FORMELLE TECHNIKEN DER AUSRICHTUNG**

In den nachfolgenden fünf Unterkapiteln streiche ich Techniken der Regulierung heraus, welche sowohl auf eine Normalisierung der Handlungs- wie auch einer Deutungsebene von Klient:innen abzielen (vgl. Maeder und Nadai 2004: 95) und Ankommen somit weiter normativ ausrichten. Dabei sind die verschiedenen Techniken nicht als isoliert und klar definiert zu verstehen, sondern treten vielmehr verschränkt auf.

### **6.2.1 „Weisen-Mahnen-Verfügen“**

Das Gespräch beginnt mit der Frage von Cyril, wie es Herr T. gehe, dieser sagt „gut“. Cyril macht einen Kommentar zu Pünktlichkeit und meint, dass diese heute ja in Ordnung sei.

Vor dem Gespräch hatte Cyril mir erzählt, dass er den Klienten seit einem halben Jahr nicht gesehen habe. Es habe keine andere Möglichkeit mehr gegeben, als das Budget zu kürzen und eine Auflage zu verfügen. Nun muss Herr T. alle zwei Wochen persönlich beim Schalter am Empfang vorbei. Diese bestätigen Cyril dann, dass Herr T. da war und darauf wird das Geld für einen halben Monat ausbezahlt. Das letzte Mal sei der Klient zum Termin 45 Minuten zu spät gekommen. „*Da musste ich sagen, das geht gar nicht. Wir haben eine Stunde Zeit.*“ (Feldnotizen: Mai 2019)

Ich folge hier Maeder und Nadai (2004), welche die formelle Sanktionsarbeit als Normalisierungstechnik benennen, die ganz explizit auf die Veränderung des Verhaltens der Klient:innen abzielt (ebd. 97). In obenstehender Feldnotiz wird deutlich, dass Herr T. das gewünschte Kooperationsverhalten, zu dem neben Erreichbarkeit und aktiver Mitarbeit auch Vertrauen gezählt werden, nicht überzeugend inszeniert hat, und nach Cyril „keine andere Möglichkeit“ als die Durchsetzung per Sanktion blieb, um Herr T. für ihn erreichbar zu machen.

Als formell geregelte Regulierungstechnik stehen in der Sozialhilfe das Verhängen von Sanktionen und das Gewähren von finanziellen Zulagen zur Verfügung. Mit der Revision der SKOS-Richtlinien 2005 hielt das finanzielle Anreizsystem und damit die aktivierende Sozialpolitik (endgültig) in der Sozialhilfe Einzug, das sodann über das Prinzip der Leistung und Gegenleistung dem Leitspruch „Fördern und Fordern“ folgte (Gurny und Tecklenburg 2016: 208). In den SKOS-Richtlinien ist nachzulesen, dass Sanktionen sowohl Kürzungen<sup>61</sup> und Einstellungen des monatlichen Budgets, als auch Auflagen

---

<sup>61</sup> Der Grundbedarf kann zu 5 bis 30% gekürzt, sowie Zulagen für Leistungen (Integrationszulage und Einkommensfreibetrag) gestrichen oder gekürzt werden. Bei der Sanktionierung ist das „Ausmass des Fehlverhaltens“ zu

beinhalten können, die die Form der Budgetauszahlung betreffen und dann ausgesprochen werden, wenn Klient:innen ihrer „Gegenleistungspflicht“ nicht genügend nachkommen (SKOS 2005). In der gleichen Logik stehen sogenannte Integrationszulagen,<sup>62</sup> also personenbezogene Leistungen, welche das monatliche Sozialhilfebudget bestimmen können: Damit werden Tätigkeiten von nicht erwerbstätigen Personen als Gegenleistungen honoriert, weil sie „deren Chancen auf eine erfolgreiche Integration erhöhen oder erhalten“ (ebd.). Um einen Anreiz zur Erwerbsaufnahme zu geben, können Sozialdienste weiter einen Einkommens-Freibetrag<sup>63</sup> gewähren. Damit geht ein spezifisches Bild von Klient:innen einher, wie Bachmann (2016a) im Kontext des Leitspruchs des Förderns und Forderns in der Integrationspolitik hinweist: Klient:innen werden sowohl als unterstützungsbedürftig als auch tendenziell arbeits- (oder integrations-)unwillig angesehen, die nur mit Druck und Anreiz zur angestrebten Norm gebracht werden können (vgl. ebd.: 36).

Disziplinierung beinhaltet sowohl Belohnung wie auch Bestrafung, wie die obenstehende Interaktion zwischen Cyril und Herr T. zeigt: Neben der Kürzung und Auflage erhält Herr T. gleichzeitig eine Integrationszulage, da dieser gegenwärtig ein Praktikum absolviert. Dies, so Cyril, macht die Kürzung nicht ganz so gravierend.

*„Jetzt noch wegen dem Geld“* beginnt Cyril seinen letzten Punkt und fragt Herr T. danach, ob er ab jetzt Vertrauen haben und das Geld einfach 1x im Monat auszahlen könne? *„Sind Sie wieder für mich erreichbar?“* Cyril sagt, er habe einfach Angst, dass Herr T. dann wieder weg sei. (Feldnotizen: Mai 2019)

Neben der Kürzung des Grundbedarfs von Herr T. um 15% wird die Auszahlung des Budgets an die Bedingung geknüpft, dass Herr T. sich alle zwei Wochen persönlich beim Empfang präsentiert und eine Unterschrift abgibt. Erreichbarkeit wird durch die formelle Sanktion erzwungen. Vertrauen hat Cyril keines, *„Der will einfach das Geld, sonst ist es ihm egal.“* (Feldnotizen: Mai 2019), sagt er nach dem Gespräch und gibt Herr T. ein Terminkärtchen, wann er sich das nächste Mal am Empfang melden müsse: *„Für das nächste Mal Geld“* (ebd.), meint er dazu.

Für eine Unterschrift an den Schalter des Empfangs zitiert zu werden, unterstreicht das Abhängigkeitsverhältnis, in dem sich Klient:innen des Flüchtlingssozialdienstes befinden. Am Empfang werden Klient:innen zu Bittstellenden, die ihr Recht auf finanzielle Unterstützung erst verdienen müssen. Der Umstand, dass die Auflage das persönliche Erscheinen auf den Empfang beschränkt und keine Begegnung mit den Sozialarbeitenden vorsieht, verschärft die degradierende Wirkung der Auflage zusätzlich. *„Ich will sehen, dass er wirklich will“* (Feldnotizen: Juli 2019), formulierte ein Sozialarbeiter die Situation eines Klienten, der für die Auslösung der Budgetzahlung jede Woche am

---

beachten und kann bei Kürzungen von 20% oder mehr maximal für sechs Monate ausgesprochen werden, ansonsten bis maximal 12 Monate (SKOS 2005).

<sup>62</sup> Diese können zwischen 100 und 300 CHF pro Person und Monat betragen (SKOS 2005).

<sup>63</sup> Unterstützte Personen erhalten auf Erwerbseinkommen aus dem ersten Arbeitsmarkt einen Freibetrag zwischen 400 und 700 CHF pro Monat (SKOS 2005).

Empfang erscheinen musste. Die degradierende Wirkung, welche die Budgetzahlung mit einer Unterschrift am Empfang verknüpft, wird von diesem Klienten mit „*Das ist ja wie im Camp*“ (ebd.) umschrieben. Der Vergleich mit seiner Situation in der Asylunterkunft zeugt sowohl von der rigiden Anwesenheitskontrolle im Asylsystem, als auch von dem Frust, mit dem Flüchtlingsstatus immer noch solchen Kontrollmechanismen ausgesetzt zu sein.

Die formelle Sanktion ist für Sozialarbeitende mit einem grossen administrativen Aufwand verbunden, der viel Zeit kostet und wird mit dem Ausdruck „Weisen-Mahnen-Verfügen“ umschrieben. Neben den Sozialarbeitenden werden bei einer Sanktionierung zahlreiche Akteur:innen des Flüchtlingssozialdienstes involviert, was einen Teil des administrativen Aufwandes ausmacht. Sozialarbeitende müssen schriftlich begründen, wieso sie welche Sanktion als verhältnismässig ansehen: diese Begründungen werden von der Rechtsberatungsstelle, sowie den Fachgruppenleitenden und der Leitung des Flüchtlingssozialdienstes geprüft und bestätigt. Mit der formellen Sanktion wird etwa auch der Empfang als Akteurin eingebunden: „*Der Empfang hat auch zurückgemeldet, dass Sie immer sehr freundlich gewesen sind.*“ (Feldnotizen: Juli 2019), meint der Sozialarbeiter Elim zu seinem Klienten. Indem Mitarbeitende des Empfangs das Verhalten von Klient:innen einschätzen, sind sie an der Regulierung von Klient:innen beteiligt.

Gerade weil die formelle Sanktion durch den standardisierten Ablauf von Weisen-Mahnen-Verfügen mit so grossem administrativen Aufwand verbunden ist, wenden Sozialarbeitende diese Regulierungstechnik nur an, wenn sie keinen anderen Ausweg wissen: Cyril spricht von „keine andere Möglichkeit“ (Feldnotizen: Mai 2019), während Elim meint: „*Hier bin ich überfordert. Ich weiss nicht, was ich tun soll*“ (Feldnotizen: Juli 2019). Damit ist auch ein Idealbild der eigenen sozialarbeiterischen Tätigkeit verbunden, wie Melina im folgendem Feldzitat klar macht:

*„Du bist dann [wenn Sozialarbeitende sanktionieren] nicht mehr die Lieblingssozialarbeiterin von ihnen [Klient:innen] und bist eine Behörde, die etwas will. Ja, und das scheisst mich an das zu machen.“* (Feldnotizen: September 2019)

Dies unterstreicht die Beobachtung von Valli et al. (2009), die im Kontext der Arbeitslosenvermittlung auf die Relevanz einer guten Beziehung zwischen Angestellten und Unterstützten hinweist, die diese für das Selbstverständnis der Angestellten einnimmt (ebd.: 229). Dies lässt sich auf den Kontext des Flüchtlingssozialdienstes überführen: Die gute Beziehung bestimmt, ob Sozialarbeitende in der Sprache des Feldes „*etwas bewirken*“ können oder ob er-sie darauf zurückgeworfen wird, Kontrolle über die Verwaltung von Geld auszuüben. Indem Sozialarbeitende in ihrer Selbstwahrnehmung auf eine gute Beziehung mit Klient:innen angewiesen sind, findet laut Valli et al. (2009) für einmal eine Umkehrung des Machtverhältnisses statt. Unterstützt wird diese Beobachtung auch durch die Frustration und Überforderung, die Sozialarbeitende angesichts einer solchen Situation überkommt.

### *Aushandlung: Kreuze setzen*

Dies führt mich zurück zu Cyril und Herr T., deren Beziehung durch die Sanktionierung angeschlagen ist:

Cyril beginnt und stellt seinen Plan für das Gespräch vor. Er erklärt, was nach dem Praktikum anstehe: Arbeitssuche. Cyril hat das Anmeldeformular für das RAV ausgedruckt. *„Das RAV hilft Ihnen, Arbeit zu finden“*. Beim Ausfüllen des Formulars achtet Cyril darauf, die einzelnen Punkte zu erklären. Das Blatt ist bei Cyril und er macht die Kreuze.

Er meint, da Herr T. A2 habe und motiviert sei, eine Arbeit zu finden, sei er ein idealer Kandidat. Cyril fragt Herr T. wie viel Prozent er arbeiten möchte. Herr T. antwortet: 50%. Cyril sagt, dies sei zum Leben und um unabhängig zu sein zu wenig. Also kreuzt er 100% an. Auf dem RAV Formular sind weiter die Stärken der sich anmeldenden Person aufzuführen. Auf die diesbezügliche Frage von Cyril antwortet Herr T. mit *„Pünktlichkeit“*. Cyril lacht hier belustigt auf und meint, dies könne er nicht ganz unterstützen, legt aber dann nach Insistieren von Herr T. Pünktlichkeit als Stärke fest. *„Auf dem Anmeldeformular soll angegeben werden, wie das RAV Sie [Herr T.] erreichen kann. Da dachte ich, das ist nicht einfach bei Herr T.“* Ähnlich wie beim Erfassen der Stärken von Herr T. erfasst Cyril die schriftlichen Deutschkenntnisse als *„gut“* und nicht *„grundlegend“*, auch wenn er dies Herr T. gegenüber bezweifelt.

Nachdem das Formular ausgefüllt und von Herr T. unterschrieben ist, meint Cyril: *„Ok, der anstrengende Teil ist jetzt vorbei.“* (Feldnotizen: Mai 2019)

Anhand der banal anmutenden Praktik des Ausfüllens eines RAV-Anmeldeformulars und das Setzen von Kreuzen wird deutlich, dass der Regulierungsprozess auch eine alltägliche Aushandlung darstellt. Herr T. bringt Cyril dazu, Pünktlichkeit als seine Stärke zu erfassen, obwohl dies in der Vergangenheit nicht zutraf und sowohl Ursache wie auch Ziel der Sanktionierung darstellte. Cyril bringt noch an, dass er hier anderer Meinung ist, *„Ich kann das nicht ganz unterstützen“*. Indem Cyril das Formular nach Herr T.s Wünschen ausfüllt, ist dies auch ein Schritt in Richtung Wiedergutmachung. Der „Goodwill“ den er mit dem wohlwollenden Erledigen des Dokuments signalisiert, kann auch als Reparaturarbeit an der beschädigten Beziehung gelesen werden, die grundlegend für die Ausführung von Cyrils Auftrag als Sozialarbeiter ist (vgl. Maeder und Nadai 2004: 92). Cyril ist bemüht, die Stimmung nach Möglichkeit zu verbessern. Hier wird deutlich, dass sich Regulierungstechniken nicht nur auf formell gefestigte Belohnungs- und Bestrafungstechniken der Sozialhilfe begrenzen. Interaktionen stellen eine komplexe Aushandlung dar, in der unterschiedliche Regulierungstechniken präsent werden.

### **6.2.2 Bestärken und Zurechtweisen**

Bei informellen Normalisierungstechniken geht es nach Maeder und Nadai (2004) darum, *wie* Sozialarbeitende ihre Arbeit ausführen (vgl. ebd.: 101ff). Dies kann von engagiert bis zu ungeduldig und offen frustriert reichen und richtet sich unter anderem nach der Einschätzung der Unterstützungswürdigkeit (vgl. Kapitel 5.3) der Klient-innen, die schon die formelle Sanktion ausgelöst haben. Die beiden folgenden Feldnotizen nehmen auf, wie Zielvereinbarungen ausgewertet und formuliert werden und dadurch das Verhalten von Klient-innen kommentiert und ausgerichtet wird.

Die Sozialarbeiterin Melina ist äusserst zufrieden mit der Leistung der Klientin und formuliert dies klar:

Melina nimmt die Zielvereinbarung zur Hand und zeigt auf den Stapel an Papier, der auf dem Tisch liegt: „Heute haben wir viele Dokumente zu erledigen. Sie [Frau F.] müssen heute viele Unterschriften geben.“

Melina startet die Besprechung der Zielvereinbarung: „Bei Ihnen ist es so, dass es wahninnig gut aussieht.“ Sie habe eine sehr gute Rückmeldung der Kursleiterin für Frau F. bekommen. „Für mich war das ein sehr positives Jahr. Wie war das für Sie? Frau F. bestätigt: „Ja, auch.“ „Dann schauen wir die Ziele für nächstes Jahr an. Ich habe einmal Vorschläge gemacht. Und wir schauen jetzt, ob das gut ist oder ob Sie auch noch Vorschläge haben.“

Melina und Frau F. gehen die neuen Ziele durch: 1. Abschluss des Fokus-Kurses Hauswirtschaft und Putzen: Frau F. sieht hier kein Hindernis: „Nein, das schaffe ich.“ Danach soll sie via Passepartout den Arbeitseinstieg schaffen. Melina sagt noch einmal: „Sie haben wahninnig viel geschafft in kurzer Zeit.“ (Feldnotizen: Juli 2019)

Seit Beginn des in der Feldnotiz erwähnten Kurses sei die Klientin wie verwandelt, erzählt Melina vor dem Gespräch. Frau F. habe zu ihren schwierigsten Klient:innen gehört: „Nun gehört sie zu meinen besten“ (Feldnotizen: Juli 2019). Sie organisiere neu Dinge sogar selbst, wolle alles genau wissen, frage nach. Als während dem Gespräch Frau F. Melina die Quittung eines Fahrrades, das sie für ihren Sohn gekauft hat, hinhält, reagiert Melina beinahe freudig. Frau F. fragt weiter nach den Finanzierungsmöglichkeiten von Arbeitsschuhen. Auch hier meint Melina: „Super, Sie fragen fast nie!“ (ebd.). Das Verhalten von Frau F. wird von der Sozialarbeiterin begrüßt – dies verschärft das Bild der würdigen Klient:innen: Indem Frau F. viel geschafft hat, selbst organisiert und Fragen stellt, gehört sie jetzt zu Melinas „besten Klient:innen“. Gerade bei der Finanzierung von Arbeitskleidung habe man als Sozialarbeitende einen grossen Spielraum, sagt Melina nach dem Gespräch: „Hier wollte ich bestärken, dass die Klientin fragt. Ich schaue da auch, wie fordernd die Klienten sind.“ (ebd.). Klient:innen, die wie Frau F. nicht durch häufige und direkte Forderungen an den Flüchtlingssozialdienst auffallen, werden darin bestärkt, ganz im Zeichen der Selbstverantwortung.

Die nachfolgende Feldnotiz ist ein Beispiel dafür, wie anhand der Zielauswertung auch ungenügende Leistungen zurechtgewiesen werden. Nach dem Gespräch mit „Er ist ein bisschen ein Profiteur“ (Feldnotizen: Juni 2019) eingeschätzt, wird Herr Y. aufgrund seiner als mangelhaft angesehenen Selbstaktivierung als unwürdiger Klient behandelt:

Ronja nimmt die Zielvereinbarung hervor, die vor einem Jahr erstellt wurde. „Letztes Jahr haben Sie geschrieben: A2 Sprachniveau: Haben Sie das?“ Die Übersetzerin übersetzt die Antwort von Hr. Y.: „Nein, nur A1.“ „Welches Sprachniveau braucht man für die Arbeitswelt?“ „A2, B1“ sagt Herr Y. „Wenn Sie so langsam vorwärtsmachen, können wir nichts machen.“ Ronja steht vom Tisch auf und setzt sich hinter den Computer. Sie zählt auf, was schon alles gemacht, was für Kurse schon bezahlt wurden. „Die Sprachpauschale ist aufgebraucht.“ (Feldnotizen: Juni 2019)

Als Profiteur kann jemand bezeichnet werden, dessen Arbeitsfähigkeit als intakt eingeschätzt wird, aber nicht genügend Arbeitswillen und Eigenverantwortung zeigt (vgl. Maeder und Nadai 2004: 29) und deshalb als eine Last für das Sozialsystem angesehen wird (vgl. Ravn et al. 2020: 137f). Herr Y., der „langsam vorwärtsmacht“, wird aufgezeigt, wie viel der Flüchtlingssozialdienst für ihn in Form von Sprachkursen investiert hat. Ohne Gegenleistung keine Leistung, stellt Ronja klar. Ronja ist kurz angebunden und etwas ungeduldig. Ganz anders bei Frau F., die als würdige Klient:in von Melina auf

weitere Leistungen hingewiesen wird, die sie fordern kann. Melina gibt Frau F. die Internetadresse des BKSE<sup>64</sup> Handbuches, wo sie sich über weitere Situationsbedingte Leistungen wie die Arbeitskleidung (selbstverantwortlich) informieren kann. Herr Y. wird anders als Frau F. nicht engagiert, sondern lediglich vorschriftsmässig unterstützt.

Beide Feldnotizen sind Beispiele dafür, wie in Interaktionen über angebrachtes Lob oder eine Zurechtweisung und die daraus entstehende Gesprächsstimmung einer Normalisierungslogik gefolgt wird. Während würdigen Klient:innen noch mehr Selbstverantwortung zugetraut wird, wird als unwürdig angesehenen Klient:innen ihre Abhängigkeit noch einmal vorgeführt (vgl. Maeder und Nadai 2004: 101). Ronja verweist im Laufe der Interaktion auf ihren Chef, den sie für die Finanzierung eines weiteren Sprachkurses zuerst anfragen muss. Die Sozialarbeiterin gibt ihrem Klienten zu verstehen, dass die Entscheidung über die Finanzierung eines weiteren Sprachkurses, den Herr Y. absolvieren möchte, nicht in ihrer Macht liegt: *„Ich bin Sozialarbeiterin, ich sitze hier.“* (Feldnotizen: Juni 2019), sagt sie während der Interaktion. Damit ist auf eine weitere Technik der Regulierung verwiesen, welche in Interaktionen präsent wird und ich im nächsten Unterkapitel beschreibe.

### **6.2.3 De-/Personalisieren und Abhängigkeiten**

Wie weiter oben angedeutet, distanzieren sich Sozialarbeitende in Interaktionen von den bürokratischen Vorgaben und Dokumenten, die sie zu erledigen haben: Sozialarbeiter Cyril spricht vom *„anstrengenden Teil“* (Feldnotizen: Mai 2019), wenn er ein RAV-Anmeldeformular mit einem Klienten auszufüllen hat, Adrian warnt Klient:innen vor der bevorstehenden Situationsanalyse mit *„Jetzt kommt die Fragerunde.“* (Feldnotizen: Juli 2019) und Melina erklärt einem Klienten, er müsse die Dokumente *„für den Ordner und die Kontrolle“* (Feldnotizen: Juli 2019) unterschreiben. Durch Distanzierung machen Sozialarbeitende klar, dass sie lediglich Vorgegebenes ausführen: *„Ich bin nur Sozialarbeiter, ich muss machen was man mir sagt.“* (Feldnotizen: Juli 2019). Ich folge hier Kalirs (2019) Hinweis, wonach Verweise von Angestellten auf ihre eigene (vermeintlich) machtarme Position als Sozialarbeitende bestehende Machtasymmetrien aufzuheben versuchen (vgl. ebd.: 11). Die zwei Körper von *street-level-bureaucrats* (Individuum und Angestellte), die Lipsky (2010) als grundlegend für deren alltäglichen Herausforderung und Dilemmata definierte, fasse ich als Ausgangslage für eine produktive Regulierungstechnik. Dubois (2010) streicht in diesem Zusammenhang heraus: *„(...) these split identities are an indispensable condition to exercise this job, as well as knowing how to move from one identity to the other, and between the relevant modes of action.“* (Dubois 2010: 116f). Durch diese Distanzierung findet eine Depersonalisierung statt, die mit einer Deresponsabilisierung (vgl. Kalir 2019: 9) einhergeht. Die Verantwortung für ein bestimmtes Vorgehen oder auch ein aufgetretenes Problem

---

<sup>64</sup> BKSE steht für *„Handbuch Sozialhilfe der Berner Konferenz für Sozialhilfe, Kindes- und Erwachsenenschutz“*. Mit dem Ziel der Rechtsgleichheit, Zugänglichkeit und Transparenz werden darin Erläuterungen zu Richtlinien und Erfahrungen aus der Praxis gesammelt. Die Einträge gelten als Empfehlungen und werden laufend überarbeitet.

kann verschiedenen Instanzen zugeschrieben werden. Dem·der Chef·in, der·die (ob zutreffend oder nicht) die letzte Entscheidungsautorität innehat. Eine Sozialarbeiterin meinte hier: „*Meine Chefin hat gesagt, das ist nicht gut, deshalb müssen Sie hier unterschreiben.*“ (Feldnotizen: Juli 2019). Auf die Administration kann verwiesen werden, wenn beispielsweise ein Zahlungsauftrag nicht ausgeführt wurde. Weiter werden „die Politik“ und „das Gesetz“ als Erklärungsinstanzen herangezogen. Auch kann Verantwortung, wie bereits aufgezeigt, Klient·innen selbst zugeschrieben oder auch auf „das System“ verwiesen werden. Ich verstehe die Deresponsabilisierung und Depersonalisierung nicht als bloße Handlungsstrategie von *street-level-bureaucrats*, die ihnen hilft, ihren herausfordernden Arbeitsalltag zu meistern, sondern sehe darin eine wesentliche Technik der Normalisierung und Aufforderung an die Anpassung an (vermeintlich) vorgegebene und unveränderbare Sachlagen.

Dieser Punkt kann durch die Anknüpfung an obenstehendes Zitat von Ronja und Herr Y. illustriert werden. Wie Ronja („Ronja steht vom Tisch auf und setzt sich hinter den Computer“ (Feldnotizen: Juni 2019)) wechselten alle Sozialarbeitende mindestens einmal während der beobachteten Interaktion an den Computer, um das vorgängig geöffnete Klient·innen-Dossier in der Datenbank KiSS zu konsultieren. „*Das ist ein Fehler im System*“ (Feldnotizen: Juli 2019) meinte eine Sozialarbeiterin zu einem falsch berechneten Budget für die Wohnungsmiete und verwies damit auf die elektronische Datenbank KiSS. Hier wird deutlicher, was sich auch in Ronjas Interaktion mit Herr Y. abzeichnet. Ronja liest dabei aus dem Dossier des Klienten vor und zählt auf, was für Leistungen dieser bereits bezogen hat. Aussagen von Klient·innen können am Computer mit Aktennotizen abgeglichen werden und dienen, wie in Ronjas Beispiel zu sehen, auch als Argumentationsbasis. Somit spielt die elektronische Datenbank auch in den Interaktionen eine relevante Rolle und bildet eine Grundlage für die Regulierung von Klient·innen (vgl. Dubois 2010: 61f). Hier zeigt sich, wie eine elektronische Datenbank als banales praktisches Arbeitsinstrument vielmehr als integraler Teil einer Infrastruktur verstanden werden muss. Sozialarbeitenden ist die grosse Präsenz der Datenbank in den Interaktionen auch unangenehm, wie folgende Feldnotiz zeigt:

*„Ich muss mich an den Computer setzen. Ich mache das nicht gerne, ich wäre viel lieber so (Adrian macht eine Handbewegung, welche ein direktes Gespräch am Tisch anzeigt) mit Ihnen, aber wenn ich alles von Hand aufschreibe, dann geht es viel länger.“* Adrian steht vom Tisch auf und setzt sich hinter den Computer. (Feldnotizen: Juli 2019)

Der Sozialarbeiter Adrian hat am Computer das KiSS geöffnet und setzt dazu an, die Zielvereinbarung mit den anwesenden Klient·innen durchzugehen. Er bedauert, dass durch seinen Wechsel vor den Computer ein direktes Gespräch am Tisch verunmöglicht wird. Adrian hebt aber hervor, dass „es“ (Zielvereinbarung) weniger lange dauert und markiert so das Erledigen als eine unangenehme, gar lästige Aufgabe, von der er sich dadurch distanziert.

Einerseits geht es darum, dass Sozialarbeitende gegenüber Klient·innen (und sich selbst) nicht die alleinige Verantwortung für Entscheidungen tragen wollen. Depersonalisierung als Regulierungs-

technik ist andererseits eng mit deren Gegenstück, der Personalisierung, verknüpft. Die Gleichzeitigkeit und Verknüpfung von Depersonalisierung und Personalisierung wird in folgendem Feldzitat illustriert. Die Sozialarbeiterin Ronja bringt sowohl ihre persönliche Meinung an und weist auf ihre geringe Durchsetzungschancen als Sozialarbeitende hin:

*„Das ist so: Politik von Caritas war, auf Sprache zu setzen: Sie haben 3000 für B1 zu erreichen – das ist aufgebraucht. Jetzt hat sich Politik geändert. Ich finde es nicht gut. Aber ich kann nichts machen, ich bin Sozialarbeiterin, ich sitze hier. Wenn Sie sagen, ich will noch ein halbes Jahr Sprachkurs machen, dann kann ich meinen Chef fragen, aber ich glaube nicht, dass er ja sagen wird. [Sozialarbeiterin schaut Blätter durch] Sie müssen jetzt sagen Arbeit oder Schule. Und dann schaue ich mit Chef und gebe Ihnen Bescheid.“ (Feldnotizen: Juni 2019)*

Personalisierungen sind da zu beobachten, wo Sozialarbeitende ihre Rolle als ausführende Angestellte mit einem klaren Auftrag nicht unterstreichen. In Rückgriff auf persönliche Meinungen und Erfahrungen wird das Verhalten oder die Deutungen von Klient:innen kommentiert, in einer freundlichen Atmosphäre haben persönliche Fragen und auch Spässe Platz. Durch Personalisierungen dieser Art wird die Beziehung von Klient:innen zum Flüchtlingssozialdienst vereinfacht, wie auch Dubois (2010) hervorhebt. Gleichzeitig bildet die Personalisierung aber auch eine Technik der Regulierung, indem sie das Abhängigkeitsverhältnis von Klient:innen zum Flüchtlingssozialdienst noch um eine Dimension verschärft (vgl. ebd.: 117). Neben der finanziellen steht zusätzlich eine persönliche Abhängigkeit. Durch eine personalisierte Beziehung wird die Position der Sozialarbeitenden gestärkt (ebd. 120) und deren Durchsetzungschancen erhöht: „Personalisation (...) can then constitute a tool, allowing the gaining of the recipient's trust and therefore have them surrender more control over the situation to the agent.“ (Dubois 2010: 120f).

Mit diesem Punkt will ich nicht implizieren, dass Sozialarbeitende die Absicht verfolgen, Klient:innen von sich abhängig zu machen. Bis anhin wurde in der Analyse deutlich, dass Unabhängigkeit und Selbstverantwortung als normierende Ziele angestrebt werden. Gleichzeitig werden aber durch kleine personalisierte Kommentare in der Gesprächsführung Vertrauensbeziehungen geschaffen und damit die Relevanz des Gesagten unterstrichen. Dies erlaubt eine einfachere und dem sozialarbeiterischen Selbstbild (in der Sprache des Feldes *„spannende Gespräche“* führen (Feldnotizen: Mai 2019)) entsprechenden Regulierung von Verhalten und Deutungen und so können gegenwärtige Situationen und Zukunftsmöglichkeiten ausgerichtet werden. Feldbeispiele für diese Regulierungstechnik reichen von persönlich formuliertem Lob (*„Ich habe mich am Mittwoch immer gefreut als es hiess, Hr. T. sei vorbeigekommen. Ihre Erscheinung gefällt mir heute auch besser.“* (Feldnotizen: Juli 2019)), persönlichen Nachfragen (*„Wie geht es Ihrer Familie in Deutschland?“* (Feldnotizen: Juni 2019)), zu auflockernden Spässen (*„Und Sie, wollen Sie Astronaut werden, oder vielleicht Schiffskapitän?“* (Feldnotizen: Juli 2019)). Hier wird deutlich, dass Regulierungstechniken Klient:innen umfassend betreffen: Die Normalisierung ist auf die ganze Person ausgerichtet und umfasst Anpassungsaufforderungen sowohl von Handlungen, Deutungen wie auch Selbstkonzeptionen. Kessler (2007)

spricht hier von einer „Normalisierung der Lebensführung“ die durch die Soziale Arbeit als Form des Regierens geschieht (vgl. Bachmann 2016a: 50).

Durch Personalisierungen wird neben Verhalten wie Pünktlichkeit und Werten wie Selbständigkeit und Unabhängigkeit auch die physische Erscheinung Objekt einer Anpassung an die Norm. Feldnotizen zeugen auch von offeneren Personalisierungen als Techniken der Regulierung, die etwa auf der Differenzkategorie Geschlecht oder Religion aufbauen. Dass Geschlechterverhältnisse eine wichtige Kategorie in Grenzziehungsprozessen darstellen, wurde eingehend aufgezeigt (bspw. Karagiannis und Randeria (2018); Bachmann (2016a, 2016b); Bachmann und Riaño (2012); Dahinden et al. (2018)). Ich fokussiere an dieser Stelle auf die Art und Weise, wie diese Grenzziehung markiert wird. In Interaktionen wird klar, dass die Grenzziehung sowie die damit einhergehende Forderung nach der Anpassung an die Norm in personalisierender Form angebracht wird. Die beiden nachstehenden Feldnotizen illustrieren dies:

*„(...) letzte Woche kam auch so eine Klientin [wo alles läuft], eigentlich hätte ich sie nicht unbedingt sehen müssen. Sie ist verheiratet und sie hatten immer zusammen ein Konto. Jetzt hat sie sich ein eigenes Konto eröffnet. Auch weil ich ihr das gesagt habe, ich finde das wichtig, dass du dich hier als Frau emanzipierst und ein eigenes Konto hast (...)“ (Feldnotizen: September 2019)*

*„Ich habe ihr gesagt, letzte Woche sind eine halbe Million Frauen auf die Strasse für Gleichberechtigung [Verweis auf Frauenstreik 2019]. Du lebst in einer modernen Gesellschaft und das (SAR zeichnet mit den Händen ein Kopftuch nach) passt nicht zu diesen Traditionen.“ (Feldnotizen: August 2019)*

Es werden wiederum die unterschiedlichen Orten des Ankommensprozesses relevant. Das „hier“ der Schweiz wird einem „dort“ als das sogenannte Herkunftsland der Klient:innen gegenübergestellt, das als traditionell und rückwärtsgewandt konzipiert wird.<sup>65</sup> In der als modern angesehenen Schweiz sind Frauen emanzipiert, als Beleg dafür wird (widersprüchlicherweise) der Frauenstreik herangezogen. Betont werden Differenzen zwischen einem „hier“ und „dort“, welche an Geschlechterverhältnissen festgemacht werden (vgl. Bachmann 2016a: 228f). Die Gleichstellung der Geschlechter wird zur erklärten Norm, an der der Ankommensprozess gemessen wird (Karagiannis und Randeria 2018: 245), was in folgender Feldnotiz einer Sozialarbeiterin deutlich wird:

*„Mit Männern haben wir auch das Problem, dass sie am Anfang eine Frau nicht gerade ernst nehmen. Kommt drauf an wie sie erzogen sind. Das sind auch die Momente wo man sagen muss, ok, ich komme nicht vorwärts mit der Person, weil er nimmt mich nicht ernst. Und dann ist besser, wenn vielleicht ein SozialarbeiterER ihn begleitet, bis er ankommt hier und sieht, dass eben Frau und Mann...“ (Feldnotizen: Juli 2019)*

Spannend ist hierbei, dass die Norm der Geschlechtergleichstellung selektiv mobilisiert wird. Einerseits wird die Forderung nach Emanzipation (Kopftuch, eigenes Bankkonto) angebracht. Gleichzeitig wird bei Themen wie der Finanzierung von Kinderbetreuung auf die schwierige Stellung von Frauen in der

---

<sup>65</sup> Bachmann (2016b) schreibt dazu, dass diese Geschlechterbilder an koloniale Bilder anknüpfen, wonach das traditionelle, vormoderne Andere der modernen, aufgeklärten westlichen Gesellschaft gegenübergestellt wird (ebd.: 98).

Schweizer Gesellschaft verwiesen, die auch Familie und Beruf zu koordinieren haben. Diese Verweise folgen der Logik, dass es Klientinnen „gleich schwer“ haben sollen wie Schweizerinnen und Entscheidungen zu Familienplanung selbstverantwortlich zu tragen haben.

Anhand der Personalisierung als Technik der Regulierung ist weiter zu illustrieren, dass Interaktionen trotz der intendierten gelösten und persönlichen Atmosphäre asymmetrische Aushandlungen bleiben. Dies wird deutlich, wenn Personalisierungsversuche von Klient:innen in den Blick genommen werden:

„Ich habe auch schon Klienten weitergegeben. Ich habe nicht direkt gesagt warum, aber ich habe gemerkt, da kommen sie mir zu nah. Wenn sie jedes Mal für mich Geschenke oder Saft bringen, also wirklich. (...) Das will ich nicht. Ich will in Symmetrie mit ihnen arbeiten.“ (Feldnotizen: Juli 2019)

Der Entscheid, wie weit eine Personalisierung der Beziehung gehen soll, liegt bei Sozialarbeitenden. Sie können Personalisierungsversuche von Klient:innen steuern und begrenzen (Dubois 2010: 120f). Sozialarbeitende sind sich der ungleichen Positionierung auch bewusst, obwohl sie oft von Interaktionsidealen sprechen, wo „in Symmetrie“ (Feldnotizen: Juli 2019) oder „auf Augenhöhe“ (Feldnotizen: Juli 2019) gearbeitet wird. Dabei ist aber spannend, dass die Asymmetrie (auch wieder in einer deresponsabilisierenden Weise) dem gesetzlichen Auftrag zugewiesen wird. Dass die ungleiche Machtpositionen durch personalisierte Gespräche „auf Augenhöhe“ noch verstärkt werden können, wird dabei ausgeschlossen, wie folgendes Feldzitat zeigt:

„Du hast Sozialarbeiter, die versuchen [den Klient:innen] auf Augenhöhe zu begegnen und die irgendwie – du kannst nicht immer auf Augenhöhe, weil in gewissen Bereichen bist du einfach der, der halt vorgibt, wobei das ist das Gesetz, das ist nicht mal persönlich, es ist einfach dass es von Gesetzeskontext kommt.“ (Feldnotizen: September 2019).

Dieses Kapitel hat gezeigt, dass die Asymmetrie der Aushandlung gerade durch die Möglichkeit der De-/Personalisierung der Sozialarbeitenden unterstrichen wird. Dass die Aushandlung über gegenwärtige Situationen und Zukunftsmöglichkeiten aber neben Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus noch andere Akteur:innen involviert, zeigt das nächste Unterkapitel. Dabei geht es um die Anpassungsforderung an eine als gegeben gesehene „Realität“.

#### **6.2.4 „(...) wissen, was realistisch ist.“<sup>66</sup>**

„Also ich hätte gut sagen können, das machen wir nicht mit dem Gymnasium. Sie [Klientin] musste ein halbes Jahr repetieren. Das wäre ein Moment gewesen, wo du hättest sagen können, ok, es funktioniert nicht. Aber ich habe dann mit ihrem Lehrer gesprochen, mit ihrem Psychiater gesprochen, sie empfehlen alle, es weiterzuziehen. Und dann finde ich, sollte das möglich sein.“ (Feldnotizen: September 2019)

Das Feldzitat unterstreicht zum einen, dass die Aushandlung, die auf dem Flüchtlingssozialdienst in Interaktionen stattfindet, nicht nur zwischen Sozialarbeitenden und Klient:innen geschieht (vgl. Ossipow et al. 2008: 53). Vielmehr sind eine Vielzahl von Akteur:innen wie eine RAV-Stelle,

---

<sup>66</sup> Feldnotizen: Juli 2019.

Lehrpersonen, Psychater-innen, aber auch Job-Coaches, Sprachkursleiter-innen, Praktikumsleiter-innen und Vermieter-innen involviert, die Sozialarbeitenden in Berichten oder in sogenannten „Netzwerk-Gesprächen“ Einschätzungen zu Klient-innen abgeben. Die Sozialarbeiterin Melina berichtet im obenstehendem Feldzitat, wie sie trotz ihrer anderen Meinung („*Ich habe das Gefühl, unser System ist so aufgebaut, dass sie sich diesen Stress und die Länge des Weges, wo sie abhängig ist, nicht geben müsste.*“ (Feldnotizen: September 2019)) in Absprache mit weiteren Akteur-innen die junge Klient-in in dem gewählten Weg unterstützt.

Häufig wird in Situationen wie diesen, wo mögliche Zukünfte ausgehandelt werden, eine „realistische Selbstwahrnehmung“ gefordert. Gemeint ist damit, dass Klient-innen von Sozialarbeitenden an eine „Realität“ hingeführt werden, wie Sozialarbeiter Elim unterstreicht:

*„Ich würde jetzt nie irgendwie bei einem Klient lachen und sagen das ist eine verdammt unrealistische Idee, aber irgendwie müssen die Klienten manchmal schon zulassen, dass du sagst, dass sie vielleicht noch zu einem BIZ [Berufsinformationszentrum] gehen, vielleicht noch zu einem Coach gehen und wenn sie drei Meinungen haben von Leuten, die alle sagen, hei, das ist nicht so realistisch... Musst du dich schon ein bisschen führen lassen. Gleichzeitig gibt es ganz viele Klienten, die das nicht müssen, weil sie eine voll klare Selbstwahrnehmung haben und genau wissen, was realistisch ist.“* (Feldnotizen: Juli 2019)

Die „Realität“ beinhaltet vielfach, dass vor einer Arbeitsstelle im ersten Arbeitsmarkt diverse Praktika und Sprachkurse absolviert werden müssen. Neben den Berufsmöglichkeiten ist auch die Wohnungssuche ein Thema, wo immer wieder eine Anpassung an die vermeintlich gegebene Realität verlangt wird. In der Sprache des Feldes wird diese Hinführung „*Realitätscheck*“ genannt. Nach Maeder und Nadai (2004) geht es dabei darum, „dass die Klientinnen und Klienten eine Umdeutung ihrer Situation erlernen und eine neue, den aktuellen Lebensverhältnissen angepasste Selbstkonzeption entwickeln.“ (ebd.: 99). Bachmann (2016a) formuliert dies drastischer, wenn sie von „der Vermittlung einer Normalität der sozialen Degradierung“ (ebd.: 238) spricht. Die Autorin konnte anhand ihrer Untersuchung von verschiedenen Arbeitsintegrationsprojekten (die als eine der Akteur-innen gelesen werden müssen, mit denen Sozialarbeitenden zusammenarbeiten) darlegen, wie 'Migrant-innen' häufig in gering qualifizierte Arbeit im Dienstleistungsbereich kanalisiert werden und vorhandene Ausbildung und Erfahrungen nicht berücksichtigt werden (Bachmann 2016b: 99f). Sozialarbeitende „begleiten die Teilnehmenden dabei, den biografischen Neuanfang als notwendig zu akzeptieren und ihre beruflichen Ziele entsprechend anzupassen. Gleichzeitig tragen sie so zur Stabilisierung von Machtverhältnissen bei, die MigrantInnen ökonomisch und gesellschaftlich an den Rand drängen und ausschliessen.“ (ebd.: 100). Ich fasse die Aufforderungen von Sozialarbeitenden an Klient-innen, sich ihrer „*aktuellen Situation*“ und „*Realität*“ anzupassen, als Form der Normalisierung. Obwohl sich Sozialarbeitende diskriminierenden Strukturen wie dem erschwerter Zugang zu Arbeits- und Wohnungsmarkt für Personen ohne Schweizer Pass und Sozialhilfe bewusst sind, wird auf ebendiese Strukturen auch als gegebene „Realität“ hingewiesen, an der Klient-innen ihr Verhalten und ihre

Erwartungen anpassen sollen. Dadurch werden diskriminierende Strukturen normalisiert und reproduziert.

Deutlich wird dies etwa an sich wiederholenden Gesprächen über die Wohnungssuche. Sozialarbeitende wie auch Mitarbeitende der Fachstelle Wohnen weisen Klient:innen wiederholt auf die Herausforderungen der Wohnungssuche hin:

*„Die Wohnungssuche kann sehr lang und frustrierend sein. Es gibt viele Leute die Wohnungen suchen und wenige Wohnungen. Vermieter geben die Wohnungen am liebsten an Personen, die gut Deutsch sprechen und arbeiten. Aber deshalb ist die Zusammenarbeit mit der Fachstelle wichtig. Die Fachstelle hilft Ihnen, eine Wohnung zu finden. Sie müssen einfach viel Geduld haben und auch viel selber suchen.“* (Feldnotizen: April 2019)

Wird keine Wohnung innerhalb einer nützlichen Frist gefunden, so wird dies (in responsabilisierender Weise) mehrheitlich mit den „hohen Ansprüchen“ von Klient:innen in Verbindung gebracht. Mit dem Verweis auf diskriminierende Strukturen werden Klient:innen zugleich aufgefordert, Erwartungen anzupassen und ein besonders grosse Aktivität und Kooperation zu zeigen. Hier wird deutlich, wie die Forderung nach Aktivität und Selbstverantwortung anhand von zahlreichen Anliegen angebracht werden kann. Neben der Wohnungssuche stehen hier weitere Anliegen von Klient:innen, die in der Interaktion ausgehandelt werden. Als drastisches Beispiel weise ich nachfolgend auf die Thematik des Familiennachzugs hin, um danach weitere Mittel zu benennen, mit denen Sozialarbeitende Klient:innen in Richtung Selbständigkeit und Aktivität auszurichten suchen.

### **6.2.5 Mit Familiennachzug, Notizblöcken und Zeitstrahlen zu Selbständigkeit und Aktivität**

In diesem Kapitel nehme ich die bis anhin mehrfach angesprochene Aufforderung nach Selbstverantwortung auf und zeige, wie stark Interaktionen von dieser Aufforderung durchzogen sind. Hier ist die Beobachtung frappant, wie der Familiennachzug lediglich eines von vielen Anliegen darstellt, an der Sozialarbeitende die Norm der Selbständigkeit und Aktivität herausstreichen.

Während dem Gespräch geht Sandra auf Herr T.s Frage nach Familiennachzug ein: *„Dies ist erst möglich, wenn Sie arbeiten, finanziell unabhängig sind (...) Weil die Schweiz will keine Sozialhilfe herholen. Deshalb müssen Sie finanziell unabhängig sein.“* Ein Anwalt würde nichts bringen. Das würde nur Schulden machen und er kann auch nichts machen, die Rechtsberatungsstelle hat abgeklärt. (...) *„Nun brauchen wir einen Herr T. der selbständig ist.“* Herr T. meint darauf, es sei aber nicht einfach, schnell einen Job zu finden. Sandra sagt, hier müsste er Geduld haben, eins nach dem anderen anpacken, um dann Integration zu haben. (Feldnotizen: Juni 2019)

Eigentlich, so erzählt eine Sozialarbeiterin, habe der Flüchtlingssozialdienst in Bezug auf den Familiennachzug<sup>67</sup> keinen Auftrag von der GEF. Da dies aber ein grosses Anliegen bei den Klient:innen

---

<sup>67</sup> Hier haben nicht alle Klient:innen von Caritas Bern die gleichen Möglichkeiten: Während Personen mit Asylgewährung (Ausweis B) ihre Familienangehörigen in die Schweiz nachkommen lassen können (Art. 51 Abs. 1 AsylG), können vorläufig aufgenommene Flüchtlinge (Ausweis F) frühestens drei Jahre nach Erteilung der vorläufigen Aufnahme bei der kantonalen Migrationsbehörde ein Gesuch um Familiennachzug stellen. Dieses wird nur unter strikten Voraussetzungen gewährt und untersteht zudem formalen Bedingungen. Dazu gehört, dass der/die Gesuchsteller:in nachweisen muss, dass bei einer Familienzusammenführung keine Abhängigkeit von der Sozialhilfe besteht und bestehen wird (Art. 85 Abs. 7 AIG) (vgl. SFH 2020a; SKOS 2019a; SODK 2020).

sei, ist der Familiennachzug trotzdem wiederholt Thema in den Interaktionen: *„Du musst mir zeigen, dass du dran bist, damit ich dir entgegenkommen kann.“* (Feldnotizen: Mai 2019). Ganz nach dem Prinzip der Leistung und Gegenleistung stellt der Familiennachzug ein Mittel dar, Anliegen anzubringen, für die Sozialarbeitende einen offiziellen Auftrag haben: Um über Familiennachzug zu sprechen, müsse man aber zuerst zum Beispiel über Integrationskurse reden, erklärte mir die Sozialarbeiterin (Feldnotizen: Mai 2019).

Auch in kleinen und banalen Gesten wird Aktivität und Selbstverantwortung in Interaktionen gefordert: Manche Sozialarbeitende legen Klient:innen zu Beginn eines Gesprächs routinemässig einen kleinen Notizblock mit Stift auf den Tisch: *„Falls Sie wollen, können Sie sich etwas notieren“* (Feldnotizen: Juli 2019). In einer Interaktion war eine Klientin anwesend, die aktuell einen Alphabetisierungskurs absolvierte. Dem vor ihr liegenden Block und Stift haftete dadurch ein besonders auffordernder Charakter an, was die Distanz der Klientin zur anzustrebenden Norm der Unabhängigkeit und Selbstverantwortlichkeit noch einmal verkörperte und unterstrich. Auch beim Ausfüllen von Dokumenten und Formularen achteten Sozialarbeitende darauf, Klient:innen das Kreuze-Setzen zu überlassen und überreichten ihnen jeweils einen Kugelschreiber. Ich folge Dubois (2010), der in diesen kleinen Gesten ein Mittel der Sozialarbeitenden sieht, Klient:innen in der Sprache meines Feldes zu *„befähigen“* (vgl. ebd.: 67). Klient:innen erhalten so *„Vertrauen in sich selbst“* und es wird ihnen *„Selbstwert“* gegeben (Feldnotizen: Mai 2019): Darunter fällt auch die Praktik einer Sozialarbeiterin, die ihre Klient:innen mehrheitlich ohne eine übersetzende Person zu Terminen einlud. Nach einem Gespräch mit einer Klientin lobte sie diese: *„Sie machen das auch sehr gut [auf Sprache bezogen]. Ich finde das besser, wenn sie alleine probieren. Probieren sie weiter alleine.“* (Feldnotizen: Juni 2019).

Das sozialarbeiterische Handlungsprinzip der Befähigung richtet sich nach der *„Stärkung von Autonomie und Selbsthilfe durch die Aktivierung von individuellen Potenzialen“* (Bachmann 2016a: 160). Anstatt Defizite wird auf vorhandene Ressourcen der Klient:innen fokussiert (ebd.). Exemplifiziert wird dies auch durch das im Feld von Sozialarbeitenden oft wiederholte Credo der *„Hilfe zur Selbsthilfe“*:

*„Aber dann muss man ihnen [Klient:innen] manchmal wieder helfen und aufzeigen, dass „Helfen“ nicht machen bedeutet, sondern dass „Helfen“ Unterstützen heisst, selbst zu machen.“* (Feldnotizen: Juli 2019)

Ich folge hier Bachmann (2016a), die das sozialarbeiterische Prinzip der Befähigung als individualisierendes und responsabilisierendes Aktivierungsprogramm beschreibt. Klient:innen werden von einer (angenommenen) passiven Haltung durch die sozialarbeiterische Intervention zu autonomen Handeln hingeführt. Die Verantwortung, die vorhandenen Ressourcen zu nutzen, wird den Klient:innen selbst übergeben (ebd.: 170f). Dies wird durch nachstehende Feldnotiz veranschaulicht.

Über das Credo der „Hilfe zur Selbsthilfe“ kann wiederum Selbstverantwortung und Aktivität eingefordert werden:

Sozialarbeiter Selim meint vehement, er könne keine Wohnung aus dem Hut zaubern. Nächsten Sommer könne der Klient eine Lehre oder Vorlehre beginnen. Die Frage sei, was er bis dahin mache. „*Erst nächsten Sommer?*“ fragt Herr J. heftig zurück. Dann sei wieder ein Jahr vorbei. Er müsse jetzt den richtigen Weg einschlagen, nicht so oder so (zeigt mit den Händen zwei verschiedene Richtungen an). Elim ist frustriert und fragt, ob das Problem sei, dass Herr J. zuerst eine Wohnung wolle? Falls es das sei, müsse er selber aktiv werden. Herr J. antwortet: „*Ich kann keine... Ich bin nicht so wie Ihnen, ich bin so wie andere – ich will aktiv werden, aber sie müssen auch ein bisschen helfen.*“ Elim wieder vehement: „*Ich helfe Ihnen. Helfen heisst unterstützen. Wenn Sie das nicht sehen, dann haben Sie Hilfe falsch verstanden. Denn alles machen, das ist für ein Baby.*“ (Feldnotizen: Juli 2019)

Hier findet eine heftige Aushandlung über gegenseitige Erwartungshaltungen statt. Die Forderung nach Selbstverantwortung gewinnt durch den (degradierenden) Vergleich mit der Unselbständigkeit eines Babys an Vehemenz. Gleichzeitig wird hier klar, wie asymmetrisch die Aushandlung geführt wird. Herr J. muss in den Worten des Sozialarbeiters Selim zeigen, „*dass er wirklich will*“ (Feldnotizen: Juli 2019), erst dann investiert der Sozialarbeiter wieder mehr Zeit, um den Klienten zu unterstützen. „*Ich nehme alles in den Termin mit. Damit der Klient sieht, was ich für ihn mache. Früher habe ich mir eine Stunde pro Woche Zeit genommen. Und er hat absolut nichts gemacht.*“ (Feldnotizen: Juli 2019) erklärt der Sozialarbeiter den grossen Stapel an Briefen und Unterlagen, die er an den Gesprächstermin mitnimmt. Wie in Kapitel 5.2 eingeführt, wird hier Zeit als Ressource präsent, die Sozialarbeitende investieren und Klient:innen zu nutzen haben.

So werden Klient:innen in Interaktionen wiederholt darauf hingewiesen, wie lange sie noch von Caritas Bern unterstützt werden. Zur Illustration werden Zeitstrahlen auf Papier gemalt und beschriftet (vgl. lange Feldnotiz in Kapitel 6.1 von Natalie und Herr B.). Dabei wird auf dem Zeitstrahl ein gewisser Abschnitt mit der Markierung „Caritas Bern“ versehen. Ich fasse diese Verweise von Sozialarbeitenden als Technik der Regulierung:

„*Ich kann nicht für andere Sozialdienste entschieden, wie viel sie bezahlen. Ich kann nur für Caritas Bern entscheiden. Was wollen wir, was wollen Sie machen? Weil in einem Jahr heisst es goodbye Caritas. Weil wenn Sie erst da sagen: ich will jetzt, ist es zu spät. (...) Jetzt haben Sie ein Jahr Zeit. Sie gehen dann zum normalen Sozialdienst und der ist sehr streng. Die diskutieren nicht mit Ihnen. Die sagen, das ist so und dann müssen Sie gehorchen.*“ (Feldnotizen: Juni 2019)

Indem auf einen strengen Sozialdienst verwiesen wird, werden die aktuellen Umstände als Privileg markiert, das es nicht zu vergeuden gilt. Der Verweis auf die Strenge der nächsten zuständigen Stelle ist gleichzeitig Aufforderung, die aktuellen Möglichkeiten aktiv zu nutzen: „*In einem Jahr sind Sie beim kommunalen Sozialdienst. Dort werden sie nicht mehr als Flüchtling, sondern zusammen mit Schweizern und allen anderen Ausweisen unterstützt.*“ (Feldnotizen: Juli 2019). Personen mit Flüchtlingsstatus wird in Interaktionen aufgezeigt, dass die Unterstützung durch Caritas als Chance gesehen werden soll, die mit dem Erhalt des Flüchtlingsstatus einhergeht und nach Ende der Zuständigkeit von Caritas nicht mehr besteht. Hier wird das in Kapitel 5.4 eingeführte Bild von Caritas

Bern als Zwischenstation mobilisiert, wonach noch mildere, auf die spezifischen Bedürfnisse von Personen mit Flüchtlingsstatus zugeschnittene Umstände gelten. Danach wird die Unterstützung des Flüchtlingssozialdienstes für Personen mit Flüchtlingsstatus wegfallen, um „*richtig hier ankommen*“ (Feldnotizen: Juli 2019) zu können. Personen mit Flüchtlingsstatus sollen in diesem Verständnis die ihnen gebotene Möglichkeit, mit Flüchtlingsstatus in der Schweiz bleiben zu können, nutzen und sich dem Privileg würdig erweisen, welches ihnen damit erteilt wurde.

## 7. DER FLÜCHTLINGSOZIALDIENST ALS TEIL EINER *ARRIVAL INFRASTRUCTURE*

In diesem Kapitel trage ich die wichtigsten Punkte meiner Arbeit in Form eines Rückblicks zusammen und diskutiere diese in Bezug auf meine Forschungsfragen, indem ich auf meine theoretische Verortung in der Migrationsregimeperspektive und das Konzept der Infrastruktur zurückgreife.

Ich habe in der vorliegenden Arbeit den Blick auf den Umgang mit Personen gerichtet, die im Kanton Bern den Flüchtlingsstatus erhalten. Dabei beschäftigte mich die Frage, wie Personen mit Flüchtlingsstatus reguliert werden. Um zu untersuchen, was (und wer) bei dieser Regulierung involviert ist, diente mir das Konzept der Infrastruktur als Ausgangspunkt. Ich beleuchtete alltägliche Praktiken eines Flüchtlingssozialdienstes, die Personen mit Flüchtlingsstatus steuern und ausrichten. Dabei trug ich Erkenntnissen der Bürokratieforschung Rechnung, die konkreten und spezifischen Aushandlungen auf dem *street-level* Bedeutung beimessen. In einer ethnographischen Feldforschung konnte ich den Arbeitsalltag auf einem Flüchtlingssozialdienst teilnehmend beobachten, wobei mein Forschungsprozess durch meine gleichzeitige Präsenz als Mitarbeiterin und Forscherin im Feld von einer Spannung zwischen Distanz und Nähe geprägt war. Die Analyse meines erhobenen Datenmaterials stand im Sinne der *Grounded Theory* in einer engen Wechselwirkung mit meiner Theoriebildung. Das Konzept der *arrival infrastructures* nach Meeus et al. (2019) diente mir dazu, die im Feld begegneten Bilder von Personen mit Flüchtlingsstatus zu konzeptualisieren, die die Chance haben, mit Hilfe des Flüchtlingssozialdienstes, „*richtig hier ankommen*“ (Feldnotizen Juli 2019) zu können. So zieht sich der Begriff des Ankommens durch meine Arbeit hindurch. Ich fasse die Regulierung als Teil eines Aushandlungsprozesses um das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus, welches durch die Regulierung gleichzeitig konstruiert wird.

Als wesentliche Praktik, in der Ankommen reguliert und ausgerichtet wird (*infrastructuring practice*), fokussierte ich auf die direkten Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus. Ich identifizierte in meiner Analyse verschiedene Techniken, welche die gegenwärtigen Situationen und Zukunftsmöglichkeiten von Personen mit Flüchtlingsstatus regulieren (Kapitel 6). In Kapitel 6.1 konnte gezeigt werden, wie in standardisierter Form Ziele formuliert und ausgewertet werden und damit der Ankommensprozess überwacht und ausgerichtet werden kann und wird. Die Zielvereinbarungen und wie diese konkret in Interaktionen ausgehandelt werden, zeugen von dem kontinuierlichen Herstellungsprozess, der Infrastrukturen auszeichnet (vgl. Meeus et al. 2019: 23) und die Steuerung und Lenkung von Subjekten zulässt. Die Regulierung ist dabei stets in der Form der Normalisierung präsent. Ankommen wird mit in-/formellen Techniken ausgerichtet (Kapitel 6.2). So werden Personen mit Flüchtlingsstatus in Interaktionen von Sozialarbeitenden durch formell gefestigte Formen der Disziplinierung (formelle Sanktionsarbeit, Kapitel 6.2.1), wie auch durch informelle Mittel (bspw. De-/Personalisierung, Kapitel 6.2.3) an eine Normalität herangeführt. Dabei

werden neben Selbstverantwortung und Unabhängigkeit Aktivität, Arbeit und etwa Geschlechtergleichstellung als Norm definiert. Ermöglicht wird die Regulierung weiter durch die spezifische Ausgestaltung des unmittelbaren Kontextes, in dem die Interaktionen stattfinden (Kapitel 5). So müssen etwa die elektronische Datenbank und das Arbeitsinstrument der Fallsteuerung als integrale Bestandteile der Infrastruktur gesehen werden, die das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus produzieren und steuern. Die Regulierungstechniken, die von Sozialarbeitenden in Interaktionen mobilisiert werden, sind auf diese Ausgestaltung des Kontextes gestützt und zeigen weiter auf, wie der Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern als Teil einer *arrival infrastructure* verstanden werden muss. Der unmittelbare (materielle, aber auch rechtliche und organisationelle) Kontext, in dem die Interaktionen stattfinden, ist nicht fixe Struktur, welcher auf Handelnde einwirkt, sondern wird vielmehr durch die alltäglichen Praktiken der Akteur:innen geprägt. So habe ich aufgezeigt, wie Infrastruktur im Alltag entsteht. Ein Beispiel dafür ist etwa die Spannung zwischen der Zusammenarbeitsregel, keine Kinder an Termine mitzunehmen, und der Praktik von Klient:innen, dies zu tun und wie Sozialarbeitende dies unterstützen. Es konnte gezeigt werden, wie die Regulierung, die sowohl Sozialarbeitende wie auch Personen mit Flüchtlingsstatus betrifft, nicht einfach linear und ohne Widerstand verläuft, sondern alltägliche asymmetrische Aushandlung ist.

Der Begriff der Aushandlung wurde in meinem Fokus auf alltägliche Interaktionen von Sozialarbeitenden eines Flüchtlingssozialdienstes und Personen mit Flüchtlingsstatus gleich doppelt relevant: Einerseits referiert er auf die wichtige Position, die Sozialarbeitende als *street-level-bureaucrats* in der Ausformung von Realitäten haben und den politisch-rechtlichen Rahmen, der ihnen gegeben ist, durch ihre alltägliche Implementationsarbeit auch mitproduzieren. Andererseits sind die im Fokus stehenden Interaktionen asymmetrische Aushandlungsräume, wo Personen mit Flüchtlingsstatus ihre gegenwärtigen Situationen und Zukunftsmöglichkeiten mit Sozialarbeitenden auszuhandeln haben und dabei auf ungleich schwächere Durchsetzungsmöglichkeiten zurückgreifen können.

Es konnte gezeigt werden, dass der Umgang mit Personen mit Flüchtlingsstatus stark von einem defizitären Bild geprägt ist, das durch die spezifischen *infrastructuring practices* weiter mobilisiert und aufrechterhalten wird. Dieses defizitäre Bild ist wesentlich dafür verantwortlich, dass Personen mit Flüchtlingsstatus als „Anzukommende“ konstruiert werden. Diese Konstruktion, so haben Beiträge der kritischen Integrationsforschung verdeutlicht, setzt sich in Integrationsdiskursen (sowohl in der Forschung als auch auf politischer und rechtlicher Ebene) fort, die 'Migrant:innen', ob mit oder ohne Flüchtlingsstatus, einer als statisch und territorial gefestigt gesehenen Gesellschaft gegenüberstellen (vgl. Graham 2019: 32f; Korteweg 2017: 428f).

Neben den ausgemachten Defiziten, die Personen mit Flüchtlingsstatus als Zielpersonen bürokratischer Interventionen definieren, werden mit den identifizierten Regulierungstechniken

zudem widersprüchliche Bilder von Zielpersonen der Unterstützung bedient und reproduziert. Die Forderung nach Aktivität steht neben einer umfassenden Kontrolle der Anwesenheit und des Zugangs von Personen mit Flüchtlingsstatus. Personen mit Flüchtlingsstatus werden als Klient:innen einerseits als potenzielle Bedrohung wahrgenommen, gleichzeitig sind Zielpersonen in Verbindung mit ihrem Flüchtlingsstatus vulnerable Personen, die einer spezifischen Unterstützung bedürfen. Der Fokus auf Selbstverantwortung und den gezielten Aufbau von Ressourcen der Zielpersonen zeugt vom gegenwärtigen Aktivierungsprinzip in der Sozialpolitik (vgl. Keller et al. 2008: 188; vgl. Masoud et al. 2020: 105). Interessant ist in diesem Zusammenhang die Gleichzeitigkeit der Forderung nach aktiver Mitarbeit und Konstruktion von passiver Bedürftigkeit von Personen mit Flüchtlingsstatus. Diese Gleichzeitigkeit sehe ich als Ausgangspunkt für die Produktion und Regulierung von Ankommen.

Das Konzept der Infrastruktur erlaubte mir, den Arbeitsalltag eines Flüchtlingssozialdienstes als Teil der Steuerung und Ausrichtung von Personen mit Flüchtlingsstatus zu fassen: Die alltäglichen Abläufe bei Caritas Bern dienen mir als Setting, um nach Walters (2017) mein Verständnis „(...) about the wider system of power in which it operates“ zu vertiefen (ebd.: 6). Mit der Perspektive des Migrationsregimes verstehe ich die alltäglichen *infrastructuring practices* des Flüchtlingssozialdienstes, die das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus sowohl steuern wie ausrichten, als Teil der Regulierung von Migration. Der Flüchtlingssozialdienst Caritas Bern, wie auch Sozialarbeitende wie Ronja, Adrian, Melina, Cyril, Selim und Natalie werden so zu Akteur:innen innerhalb eines Migrationsregimes. Indem ich Konzepte der Migrationsforschung auf den Bereich der Sozialhilfe anwende, kann gezeigt werden, wie diffus und vielseitig Regierungsformen auftreten können.

In der Sprache der Infrastruktur lenken die beleuchteten Regulierungstechniken Personen mit Flüchtlingsstatus. Dadurch werden die Personen als „Anzukommende“ konzipiert, deren festgestellter Mangel an persönlicher und finanzieller Unabhängigkeit mit der Forderung nach Aktivität und Selbstverantwortung behoben werden will. Personen mit Flüchtlingsstatus werden physisch und normativ dahin gesteuert, „wo sie sein sollten“. Indem dieser normative Ort des Ankommens durch Normen der Unabhängigkeit und Selbstverantwortung geprägt ist, wird Ankommen in eine unbestimmte Zukunft gesetzt. Solange Personen mit Flüchtlingsstatus auf finanzielle Leistungen angewiesen sind, ist dieser Ort nicht erreichbar. Ich schliesse mich hier in einem letzten Punkt Boersma und Schinkel (2018) an, die in dieser In-Aussichtstellung des Ankommens, der möglichen Erreichbarkeit des Ortes des Ankommens, die Festsetzung in ebendiesem Ankommen sehen (vgl. ebd.: 322f) In Interaktionen wird Personen mit Flüchtlingsstatus in Aussicht gestellt, mit genügend Selbstverantwortung und Aktivität an diesen Ort des Ankommens zu gelangen, also „*richtig hier ankommen*“ (Feldnotizen: Juli 2019) zu können. Indem der Flüchtlingssozialdienst das Ankommen von Personen mit Flüchtlingsstatus zu erleichtern sucht, wird dieses gleichzeitig produziert, aufrechterhalten und ausgerichtet.

## 8. ENDE UND FORTSETZUNG

In diesem letzten Kapitel benenne ich einige Leerstellen und Lücken dieser Arbeit und weise auf mögliche Anknüpfungspunkte für weiterführende Forschungen. Als erstes gehe ich auf die Fortsetzung der von mir erforschten Situation im Kanton Bern ein und beleuchte kurz die Umstrukturierung des Asyl- und Flüchtlingsbereiches im Kanton Bern.

Infrastrukturen werden in ihrem Herstellungsprozess sichtbar und erforschbar, weshalb ich mich auf die alltäglichen Interaktionen eines Flüchtlingssozialdienstes als Teil dieses Herstellungsprozesses konzentriert habe. Die Umstrukturierung des Asyl- und Flüchtlingsbereichs im Kanton Bern sehe ich als ein weiteres augenscheinliches Beispiel dafür, wie Infrastrukturen in einem stetigen Herstellungs- und Reparaturprozess begriffen sind (Meeus et al. 2019: 17). Während Infrastrukturen darauf ausgelegt sind, im Stillen reibungslos zu funktionieren (vgl. Walters 2017: 225), werden in Momenten der Transformation infrastrukturierende Praktiken besonders sichtbar und beobachtbar (Meeus et al. 2019: 17f). Meine Forschung während der NA-BE-Umbrüchen war auch Gelegenheit, einen kontinuierlichen Umbruch zu beobachten, der viele Aspekte der alltäglichen Arbeit von Sozialarbeitenden erst hervorgehoben hat, die vielleicht während einer normalen Periode weniger sichtbar geworden wären (vgl. Dubois 2010: xvii). Sowohl die Aussicht auf einen möglichen weiteren Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern als auch die ungewisse berufliche Zukunft führten unter Sozialarbeitenden zu Diskussionen über das eigene Selbstverständnis. Indem der kontinuierliche Herstellungsprozess von Infrastrukturen unterstrichen wird, liefert die vorliegende Arbeit auch die Möglichkeit, nach Kontinuitäten in der alltäglichen Ausgestaltung der Regulierung zu fragen. Um diesem Herstellungsprozess „in the making“ (vgl. Meeus et al. 2019 17) nachzugehen, hat sich der ethnographische Forschungsansatz besonders bewährt. Erst die teilnehmende Beobachtung der unmittelbaren Ausgestaltung des Kontextes und der alltäglichen Interaktionen zwischen Sozialarbeitenden und Personen mit Flüchtlingsstatus ermöglichte mir, diesen Herstellungsprozess zu verfolgen.

Was in der vorliegenden Arbeit mit dem Fokus auf den Herstellungsprozess von Infrastruktur zu kurz kam, war eine vertiefte Auseinandersetzung mit der normativen Aufladung von Ankommen, der Konstruktion des Ortes des Ankommens und der dabei mobilisierten Logiken der Regulierung. Auch Techniken der Regulierung, welche unmittelbar den aufenthaltsrechtlichen Status von Klient:innen des Flüchtlingssozialdienstes betreffen, könnten in einem weiterführenden Forschungsprojekt ausführlicher untersucht werden. Sozialarbeitende des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern verwiesen während meiner Forschungszeit nur einmal auf den unsicheren Status von Klient:innen, um in Interaktionen ein gewünschtes Verhalten zu erreichen. Interessant wäre hier zu untersuchen, ob auch auf kommunalen Sozialdiensten Referenzen zu dem ungesicherten Status von Klient:innen zur Ausnahme gehören.

Indem ich in dieser Masterarbeit alltägliche Praktiken des Flüchtlingssozialdienstes Caritas Bern in den Blick genommen habe, richtete ich mein Interesse auf die durch relative Stabilität ausgezeichneten Teile einer Infrastruktur, mit denen Personen mit Flüchtlingsstatus in der Aushandlung ihrer gegenwärtigen Situationen und Zukunftsmöglichkeiten konfrontiert sind. Die vorliegende Arbeit beschäftigte sich nicht mit den Erfahrungen und Wahrnehmungen der Personen, die durch die Herstellung dieser Infrastruktur als „Anzukommende“ konstruiert werden. Um die asymmetrische Aushandlung der Ankommens auch in der Konstruktion des Forschungsfeldes stärker zu berücksichtigen, wären nicht nur Interviews mit Sozialarbeitenden, sondern auch mit Personen mit Flüchtlingsstatus zu führen gewesen. Praktiken von Personen mit Flüchtlingsstatus als Teil einer *arrival infrastructure* zu untersuchen, wäre eine wertvolle mögliche Fortsetzung dieser Arbeit. Meine Masterarbeit zielte darauf ab, wie Aushandlungsmöglichkeiten von Personen mit Flüchtlingsstatus durch den Flüchtlingssozialdienst begrenzt oder ermöglicht werden. Auch hier ist zu unterstreichen, dass der Flüchtlingssozialdienst nur ein Akteur unter vielen ist, der eine *arrival infrastructure* prägt (Schrooten und Meeus 2019: 5).

Somit wären als Fortsetzung der vorliegenden Arbeit Forschungsbeiträge denkbar, die die Produktion und Regulierung von Ankommen weiter untersuchen. Ein möglicher Ausgangspunkt bildet dabei der Blick auf die Konstruktion von Personen als „Anzukommende“. Das Konzept der *arrival infrastructure* wäre somit aus dem spezifischen Migrationsbereich zu lösen und könnte den Umgang mit verschiedenen Personengruppen beleuchten, die aufgrund eines diagnostizierten Defizits an eine gewisse Norm herangeführt werden müssen. Indem Forschende bei infrastrukturierenden Praktiken ansetzen, die *Newcomers* oder Ankommende erst definieren und konstruieren, werden die im Fokus stehenden Personengruppen als immer schon hier Angekommene erfasst (vgl. Korteweg 2017: 439) und ausschliessende Regulierungsmechanismen nicht reproduziert.

## 9. QUELLENVERZEICHNIS

### 9.1 LITERATURNACHWEISE

- ABU LUGHOD L. (1991). Writing against Culture. In R. Fox (Hg.), *Recapturing Anthropology. Working in the Present*. Santa Fe, S. 137–162.
- ACHERMANN C. (2018). Bureaucrates anonymes ou êtres humains agissant en „leur âme et conscience“? *Terra Cognita*, 32, S. 18–21.
- AFFOLTER L., MIAZ J. UND POERTNER E. (2019). Taking the ‘Just’ Decision. Caseworkers and Their Communities of Interpretation in the Swiss Asylum Office. In N. Gill & A. Good (Hg.), *Asylum Determination in Europe*. Cham. Springer International Publishing, S. 263-282.
- ANGROSINO M. V. (2009). *Doing ethnographic and observational research*. Los Angeles. Sage Publications.
- BACHMANN S. (2016a). *Diskurse über MigrantInnen in Schweizer Integrationsprojekten*. Wiesbaden. Springer Fachmedien.
- BACHMANN S. (2016b). Stereotype Integration. Wie die Marginalisierung von MigrantInnen festgeschrieben wird. In H. Baumann, R. Herzog, M. Richter, B. Ringger, H. Schatz, S. Schilliger & B. Walpen (Hg.), *Migration ohne Grenzen*, S. 93-101.
- BACHMANN S. UND RIAÑO Y. (2012). Emanzipation von oben. Symbolische Qualitäten des Schweizer Integrationsrechts. *juridikum* (4), S. 494–502.
- BEDAG. (2014). *KiSS. Das Klienten-Informationssystem für Sozialarbeit*. Die Software-Lösung für alle Fälle.
- BÉDAY-HAUSER P. UND BOLZMANN C. (2004). Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants. In O. Amiguet (Hg.), *Les enjeux contradictoires dans le travail social*, S. 37–55.
- BIERSCHENK T. UND OLIVIER DE SARDAN J.-P. (2019). How to study bureaucracies ethnographically? *Critique of Anthropology*, 39 (2), S. 243–257.
- BOERSMA S. UND SCHINKEL W. (2018). Imaginaries of postponed arrival: on seeing ‘society’ and its ‘immigrants’. *Cultural Studies*, 32 (2), S. 308–325.
- BRESSON M. (2013). Quelle influence la nouvelle gestion publique a-t-elle sur les mutations de l’emploi des professions du travail social? L’exemple de l’animation et des métiers socio-urbains en France. In C. Bellot, M. Bresson & C. Jetté (Hg.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Presses de l’Université du Québec, S. 77–92.
- BRESSON M., JETTÉ C. UND BELLOT C. (2013). Introduction. Les enjeux de la nouvelle gestion publique en travail social. In C. Bellot, M. Bresson & C. Jetté (Hg.), *Le travail social et la nouvelle gestion publique*. Presses de l’Université du Québec, S. 1–7.
- BRODKIN E. Z. (2011a). Policy Work. Street-Level Organizations Under New Managerialism. *Journal of*

- Public Administration Research and Theory*, 21 (Supplement 2), 253-277.
- BRODKIN E. Z. (2011b). Putting Street-Level Organizations First. New Directions for Social Policy and Management Research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21 (Supplement 2), i199-i201.
- BRODKIN E. Z. (2016). Street-Level Organizations, Inequality, and the Future of Human Services. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 40 (5), S. 444–450.
- CALHOUN C., SENNET R. UND SHAPIRA H. (2013). Poiesis Means Making. *Public Culture*, 25 (2), S. 195–200.
- CASAS-CORTES M., COBARRUBIAS S. UND GENOVA N. de; ET AL. (2014). New Keywords. Migration and Borders. *Cultural Studies*, 29 (1), S. 55–87.
- CHARMAZ K. (2001). Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis. In J. F. Gurbium & J. A. Holstein (Hg.), *Handbook of Interview Research. Context and Methods*. Sage Publications, S. 675–694.
- CHARMAZ K. (2004). Premises, principles, and practices in qualitative research. Revisiting the foundations. *Qualitative health research*, 14 (7), S. 976–993.
- CHARMAZ K. (2011). Den Standpunkt verändern. Methoden der konstruktivistischen Grounded Theory. In G. N. Mey & K. Mruck (Hg.), *Grounded Theory Reader*. Wiesbaden. Springer Fachmedien, S. 181–205.
- CHARMAZ K. (2017). Constructivist grounded theory. *The Journal of Positive Psychology*, 12 (3), S. 299–300.
- CHARMAZ K. (2019). Foreword. *Sociological Focus*, 52 (2), S. 87–90.
- DAS V. (2003). Trauma and testimony. Implications for political community. *Anthropological Theory*, 3 (3), S. 293–307.
- DAS V. (2007). *Life and Words. Violence and the Descent into the Ordinary*. Los Angeles. University of California Press.
- DUBOIS V. (2009a). Le paradoxe du contrôleur. Incertitude et contrainte institutionnelle dans le contrôle des assistés sociaux. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 178, S. 28–49.
- DUBOIS V. (2009b). Towards a critical policy ethnography. Lessons from fieldwork on welfare control in France. *Critical Policy Studies*, 3 (2), S. 219–237.
- DUBOIS V. (2010). *The Bureaucrat and the Poor. Encounters in French Welfare Offices*. Ashgate.
- DUBOIS V. (2014). The State, Legal Rigor, and the Poor. The Daily Practice of Welfare Control. *Social Analysis*, 58 (3), S. 38–55.
- DUBOIS V. (2019). Institutional Order, Interaction Order and Social Order. Administering Welfare, Disciplining the Poor. *POLITICHE SOCIALI / SOCIAL POLICIES*, 3, S. 507–520.
- ECKERT, J. M. (Hg.). (2020). *The bureaucratic production of difference. Ethos and ethics in migration*

- administrations*. Transcript.
- ELIASSI B. (2013). Orientalist Social Work. Cultural Otherization of Muslim Immigrants in Sweden. *Critical Social Work*, 14 (1), 33-47.
- ELIASSI B. (2015). Constructing cultural Otherness within the Swedish welfare state. The cases of social workers in Sweden. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 14 (4), S. 554–571.
- EMERY Y. (2010). Les réformes de l'administration publique en Suisse. *Pyramides. Revue du Centre d'études de recherches en administration publique*, 19, S. 1–13.
- EULE T. G., LOHER D. UND WYSS A. (2018). Contested control at the margins of the state. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44 (16), S. 2717–2729.
- EVANS T. UND HARRIS J. (2006). A case of mistaken identity? Debating the dilemmas of street-level bureaucracy with Musil et al. *European Journal of Social Work*, 9 (4), S. 445–459.
- FASSIN D. (2005). Compassion and Repression. The Moral Economy of Immigration Policies in France. *Current Anthropology*, 20 (3), S. 362–387.
- FASSIN D. (2012). *Humanitarian reason. A moral history of the present*. Univesity of California Press.
- FLICK U. (2009). *An Introduction to qualitative research* (4. Aufl.). Sage Publications.
- FLICK U. (2014). *An Introduction to qualitative Research* (Bd. 5). Los Angeles. Sage.
- FRIEDRICHS J. (2014). Forschungsethik. In N. Baur & J. Blasius (Hg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 81–91.
- GLASER B. G. UND STRAUSS A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago. Aldine.
- GOFFMAN A. (2015). *On the Run. Die Kriminalisierung der Armen in Amerika*. München. Antje Kunstmann.
- GOLD R. L. (1958). Roles in sociological field observations. *Social Forces*, 36 (3), S. 217–223.
- GRAHAM M. (2019). *Bureaucracy, integration and suspicion in the welfare state*. New York. Routledge.
- GURNY R. UND TECKLENBURG U. (2016). Fallgruben und Sackgassen. Zur Geschichte der Sozialhilfe in der Schweiz. In H. Baumann, R. Herzog, B. Ringger, H. Schatz, S. Schilliger & B. Walpen (Hg.), *Migration ohne Grenzen. Jahrbuch Denknetz 2015*. Zürich. Edition 8, S. 208-212.
- HAMMERSLEY M. UND ATKINSON P. (2007). *Ethnography. Principles in Practice*. London. Routledge.
- HELFFERICH C. (2014). Leitfaden- und Experteninterviews. In N. Baur & J. Blasius (Hg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 559-574.
- HESSE-BIBER S. UND LEAVY P. (2011). Ethnography. In *The Practice of Qualitative Research*, S. 193–226.
- HEYL B. S. (2001). Ethnographic Interviewing. In P. Atkinson, A. Coffey, S. Delamont, J. Loftland & L. Loftland (Hg.), *Handook of Ethnography*. London, S. 369-383.

- HOLM VOHNSEN N. (2017). *The absurdity of bureaucracy. How implementation works*. Manchester. Manchester University Press.
- HORVATH K., AMELINA A. UND PETERS K. (2017). Re-thinking the politics of migration. On the uses and challenges of regime perspectives for migration research. *Migration Studies*, 5 (3), S. 301–314.
- HUPE P. (2013). Dimensions of Discretion. Specifying the Object of Street-Level Bureaucracy Research. *dms - der moderne staat - Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, 6 (2), S. 425–440.
- HUYSMANS J. (2006). Security framing. The question of the meaning of security. In J. Huysmans (Hg.), *The politics of insecurity. Fear, migration and asylum in the EU*. London. Routledge, S. 15–29.
- KALIR (2019). Repressive Compassion. Deportation Caseworkers Furnishing an Emotional Comfort Zone in Encounters with Illegalized Migrants. *Political and Legal Anthropology Review*, S. 1–17.
- KARAGIANNIS E. UND RANDERIA S. (2018). Exclusion as a Liberal Imperative. Culture, Gender, and the Orientalization of Migration. In D. Bachmann-Medick & J. Kugele (Hg.), *Migration. Changing Concepts, Critical Approaches*. Berlin. De Gruyter, S. 229–251.
- KARAKAYALI S. UND TSIANOS V. (2007). Movements that matter. Eine Einleitung. In TRANSIT MIGRATION Forschungsgruppe (Hg.), *Kultur und soziale Praxis. Turbulente Ränder. Neue Perspektiven auf Migration an den Grenzen Europas*. Transcript, S. 7-17.
- KARAKAYALI S. UND TSIANOS V. (2010). Transnational Migration and the Emergence of the European Border Regime. An Ethnographic Analysis. *European Journal of Social Theory*, 13 (3), S. 373–387.
- KELLER V. (2019). *Sozialhilfe Schweiz, Chronologie eines Umbaus. Vorstösse und Entscheide auf Bundes-, Kantons- und Gemeindeebene, 2000 – 2018*. AvenirSocial [URL: [https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2019/05/Sozialhilfe\\_Chronologie\\_D\\_10mai19.pdf](https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2019/05/Sozialhilfe_Chronologie_D_10mai19.pdf)].
- KELLER V., TABIN J. P. UND FRAUENFELDER A.; TOGNI, C. (2008). Die Verwaltung der Armut im 20. Jahrhundert. In *Denknetz Jahrbuch 2008*, S. 184–190.
- KESSEL F. (2007). Wozu Studien zur Gouvernementalität in der Sozialen Arbeit? Von der Etablierung einer Forschungsperspektive. In R. Anhorn, F. Bettinger & J. Stehr (Hg.), *Lehrbuch: Bd. 1. Foucaults Machtanalytik und soziale Arbeit. Eine kritische Einführung und Bestandsaufnahme*. Wiesbaden. VS Verl. für Sozialwiss, S. 203–225.
- KJAERULFF J. (2019). Discretion and the values of fractal man. An anthropologist's perspective on 'Street-level bureaucracy'. *European Journal of Social Work*, 1 (2), S. 1–11.
- KNOBLAUCH H. (2014). Ethnographie. In N. Baur & J. Blasius (Hg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 521-528.
- KORTEWEG A. C. (2017). The failures of 'immigrant integration'. The gendered racialized production of non-belonging. *Migration Studies*, 5 (3), S. 428–444.

- LANZ S. (2009). In unternehmerische Subjekte investieren. Integrationskonzepte im Workfare-Staat. Das Beispiel Berlin. In S. Hess, J. Binder & J. Moser (Hg.), *Kultur und soziale Praxis. No integration?! Kulturwissenschaftliche Beiträge zur Integrationsdebatte in Europa*. Bielefeld. Transcript, S. 105–121.
- LARKIN B. (2013). The Politics and Poetics of Infrastructure 42. *Annual Review of Anthropology*, 42, S. 327–343.
- LIPSKY M. (2010). *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. The Russell Sage Foundation.
- MAEDER C. UND NADAI E. (2004). *Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht*. Konstanz. UVK Verlagsgesellschaft mbH.
- MASOUD A., KURKI T. UND BRUNILA K. (2020). Learn skills and get employed. Constituting the employable refugee subjectivity through integration policies and training practices. In Brunila, K. und Lundahl, L. (Hg.), *Youth on the Move: Tendencies and Tensions in Youth Policies and Practices*. University of Helsinki Press, S. 101-124.
- MEEUS B., VAN HEUR B. UND ARNAUT K. (2019). Migration and the Infrastructural Politics of Urban Arrival. In B. Meeus, K. Arnaut & B. van Heur (Hg.), *Arrival Infrastructures*. Cham. Springer International Publishing, S. 1–32.
- MIAZ J. (2017). *Politique d'asile et sophistication du droit. Pratiques administratives et défense juridique des migrants en Suisse (1981-2015)*. Université de Strasbourg.
- NETT J. C., RUDER R. UND SCHATZMANN S. (2005). *Schlussbericht der Pilotstudie. Das Aufnahmeverfahren in der öffentlichen Sozialhilfe*. Hochschule für Sozialarbeit HSA Bern, Bern.
- NGUYEN T. UND VELAYUTHAM S. (2018). Street-level discretion, emotional labour and welfare frontline staff at the Australian employment service providers. *Australian Journal of Social Issues*, 53 (2), S. 158–172.
- OSSIPOW L., LAMBELET A. UND CSUPOR I. (2008). *De l'aide à la reconnaissance. Ethnographie de l'action sociale*. Genf. Nouvelle édition [en ligne].
- PÖRTNER E. (2018). *Re-Cording Lives Governing Asylum in Switzerland and the Need to Resolve* [Dissertation]. Universität Zürich, Zürich.
- POTT A., RASS C. UND WOLFF F. (2018). Was ist ein Migrationsregime? Eine Einleitung. In A. Pott, C. Rass & F. Wolff (Hg.), *Was ist ein Migrationsregime? What is a Migration Regime?* Wiesbaden. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 1–16.
- PRZYBORSKI A. UND WOHLRAB-SAHR M. (2014). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch* (4. Aufl.). *Lehr- und Handbücher der Soziologie*. München. Oldenbourg Verlag.
- RAVN S., MAHIEU R. UND BELLONI M.; TIMMERMAN, CHRISTIANE. (2020). Shaping the „Deserving Refugee“. Insights from a Local Reception Programme in Belgium. In B. Glorius & J. Doomernik

- (Hg.), *Geographies of Asylum in Europe and the Role of European Localities*. Cham. Springer International Publishing, S. 135-153.
- RICHTER M. (2016). Migrationsforschung und die Produktion von Herrschaftswissen. In H. Baumann, R. Herzog, M. Richter, B. Ringger, H. Schatz, S. Schilliger & B. Walpen (Hg.), *Migration ohne Grenzen*, S. 9–15.
- ROULSTON K. UND CHOI M. (2018). Qualitative Interviews. In U. Flick (Hg.), *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection*. Los Angeles. Sage Publications, S. 233–249.
- SALDAÑA J. (2012). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London. Sage Publications.
- SCHILLIGER S. (2016). Glossar zu Migration, Flucht und Grenzpolitiken. In H. Baumann, R. Herzog, M. Richter, B. Ringger, H. Schatz, S. Schilliger & B. Walpen (Hg.), *Migration ohne Grenzen*, S. 16–28.
- SCHROOTEN M. UND MEEUS B. (2019). The possible role and position of social work as part of the arrival infrastructure. *European Journal of Social Work*, 33 (3), S. 1–11.
- SCIORTINO G. (2004). Between phantoms and necessary evils. Some critical points in the study of irregular migrations to Western Europe. *IMIS-Beiträge*, 24, S. 17–43.
- SIEGL V. (2019). Uneasy Thankfulness and the Dilemma of Balancing Partiality in Surrogacy Research. In T. Stodulka, S. Dinkelaker & F. Thajib (Hg.), *Theory and History in the Human and Social Sciences. Affective dimensions of fieldwork and ethnography*. Cham. Springer, S. 87–96.
- SKOS. (2019a). *Merkblatt. Sozialhilfe. Unterstützung von Personen des Asyl- und Flüchtlingsbereichs. Bern 2019*.
- SKOS. (2005). *Richtlinien für die Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe* (4. Aufl.). Bern. rubmedia.
- SPESCHA M., KERLAND A. UND BOLZLI P. (2010). *Handbuch zum Migrationsrecht*. orell füssli.
- SRK KANTON BERN UND CARITAS BERN. (2019). *Asyl- und Flüchtlingswesen im Kanton Bern. Regelungen, Zuständigkeiten*.
- STRÜBING J. (2014). Grounded Theory und Theoretical Sampling. In N. Baur & J. Blasius (Hg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 457–472.
- TABIN J. P. (2002). L'importance de la question des destinataires de l'assistance publique pour la construction de l'identité nationale. L'exemple de la Suisse. *Schweizerische Gesellschaft für Wirtschafts- und Sozialgeschichte*, 18, S. 343–356.
- TABIN J. P., FRAUENFELDER A. UND TOGNI C.; KELLER, VÉRÉNA. (2008). *Temps d'assistance. Le gouvernement des pauvres en suisse romande depuis la fin du XIXe siècle*. Lausanne. Éditions Antipodes.
- TABIN J. P., FRAUENFELDER A. UND TOGNI C.; KELLER, VÉRÉNA (2011). Whose poor? Social welfare and local political boundaries. *European Journal of Social Work*, 14 (4), S. 463–477.

- THIERBACH C. UND PETSCHIK G. (2014). Beobachtung. In N. Baur & J. Blasius (Hg.), *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden. Springer Fachmedien Wiesbaden, S. 855-866.
- VALLI M., MARTIN H. UND HERTZ E. (2002). Le « feeling » des agents de l'État providence. Analyse des logiques sous-jacentes aux régimes de l'assurance chômage et de l'aide sociale. *Ethnologie française*, 32, S. 221–231.
- WALTERS W. (2010). Migration and security. In J. P. Burgess (Hg.), *The Handbook of New Security Studies*. London. Routledge, S. 217–228.
- WALTERS W. (2017). Aviation as deportation infrastructure. Airports, planes, and expulsion. *Journal of Ethnic and Migrations Studies*, 1-23.
- WITZEL A. (2000). The Problem-Centered Interview. *Forum: Qualitative Social Research*, 1 (1), S. 1–9.
- XIANG B. UND LINDQUIST J. (2014). Migration Infrastructure. *International Migration Review*, 48 (1), S. 122–148.
- YIN R. K. (2011). *Qualitative research from start to finish*. New York. Guilford Press.

## 9.2 ONLINEQUELLEN

- BKSE. (6. September 2018). *Flüchtlinge*.  
<http://handbuch.bernerkonferenz.ch/stichwoerter/stichwort/detail/fluechtlinge/>\* Zugriff am: 02.09.2020.
- DAHINDEN J., FISCHER C. UND MENET J.; KRISTOL, ANNE. (2018). „Gendernationalismus“ als neue Spielform eines politischen Nationalismus? <https://blog.nccr-onthemove.ch/gendernationalismus-als-neue-spielform-eines-politischen-nationalismus-2/>\* Zugriff am: 29.08.2020.
- DER BUND (25. Oktober 2019). Caritas Bern streicht 115 Stellen - das sind mehr als erwartet. *Der Bund*, <https://www.derbund.ch/bern/caritas-bern-streicht-115-stellen-das-sind-mehr-als-erwartet/story/30414423>\* Zugriff am: 25.10.19.
- DER BUNDESRAT. (6. Januar 2020). *Integrationsagenda Schweiz: SEM und Kantone haben Zusatzvereinbarungen unterzeichnet. Medienmitteilung*.  
<https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-77706.html>\*  
 Zugriff am: 02.09.20.
- GSI. (2020a). *Asyl & Flüchtlinge*.  
[https://www.gef.be.ch/gef/de/index/migration\\_integration/migration\\_integration/asyl\\_fluechtlinge.html](https://www.gef.be.ch/gef/de/index/migration_integration/migration_integration/asyl_fluechtlinge.html)\* Zugriff am: 02.09.2020.
- GSI. (2020b). *Projekt NA-BE*.  
[https://www.gef.be.ch/gef/de/index/migration\\_integration/migration\\_integration/projekt-na-be.html](https://www.gef.be.ch/gef/de/index/migration_integration/migration_integration/projekt-na-be.html)\* Zugriff am: 06.04.2020.
- GSI. (2020c). *Sozialhilfe*.

- [https://www.gef.be.ch/gef/de/index/migration\\_integration/migration\\_integration/fluechtlinge\\_vorlaeufigaufgenommene/sozialhilfe.html](https://www.gef.be.ch/gef/de/index/migration_integration/migration_integration/fluechtlinge_vorlaeufigaufgenommene/sozialhilfe.html)\* Zugriff am: 06.04.2020.
- I-NEED. (2019). *Willkommen in der Schweiz. Informationen für Flüchtlinge und Bedürftige*. <https://i-need.ch/?lang=de>\* Zugriff am: 04.05.20.
- KANTON BERN. (26. April 2019). *Umsetzung des neustrukturierten Asyl- und Flüchtlingsbereichs: Sozialamt hat die Zuschläge für die regionalen Partner erteilt. Medienmitteilung des Sozialamts*. [https://www.be.ch/portal/de/index/mediencenter/medienmitteilungen.meldungNeu.html/portal/de/meldungen/mm/2019/04/20190425\\_1527\\_sozialamt\\_hat\\_diezuschlaegefuerdierregionalenpartnererteilt](https://www.be.ch/portal/de/index/mediencenter/medienmitteilungen.meldungNeu.html/portal/de/meldungen/mm/2019/04/20190425_1527_sozialamt_hat_diezuschlaegefuerdierregionalenpartnererteilt),\* Zugriff am: 06.04.2020.
- SEM, SBFI UND KDK; EDK; SODK. (25. April 2018). *Zahlen und Fakten zur Integrationsagenda Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen (VA/FL) in der Schweiz*. <file:///C:/Users/Administrator.WIN7/Downloads/faktenblatt-integrationsagenda-zahlen-d.pdf>\* Zugriff am: 02.09.2020.
- SFH. (2020a). *Anerkannte Flüchtlinge*. <https://www.fluechtlingshilfe.ch/asylrecht/rechtlicher-status/anerkannte-fluechtlinge-asylgewaehrung.html>\* Zugriff am: 04.04.2020.
- SFH. (2020b). *Das Asylverfahren*. <https://www.fluechtlingshilfe.ch/asylrecht/das-asylverfahren.html>,\* Zugriff am: 03.04.2020.
- SFH. (2020c). *Rechtsgrundlagen*. <https://www.fluechtlingshilfe.ch/themen/asyl-in-der-schweiz/rechtsgrundlagen>\* Zugriff am: 01.09.2020.
- SODK. (2020). *Sozial- und Nothilfe im Asylbereich*. <https://www.sodk.ch/de/themes/migration/sozial-und-nothilfe-im-asylbereich/>\* Zugriff am: 03.04.2020.

### 9.3 INTERNE DOKUMENTE

- CARITAS BERN. (2003). *Leitbild*.
- CARITAS BERN. (2019a). *Konzept Fallsteuerung. Steuern der Ressourcen und Dienstleistungen im Flüchtlingssozialdienst*.
- CARITAS BERN. (2019b). *PowerPoint-Präsentation. Administratives Gruppenintake*.
- CARITAS BERN. (2020). *Organisation*. <https://www.caritas-bern.ch/wer-wir-sind/organisation>\* Zugriff am: 06.04.2020.

### 9.4 RECHTSTEXTE

- AIG. Ausländer- und Integrationsgesetz vom 16. Dezember 2005 (SR 142.20).
- AsylG. Asylgesetz vom vom 26. Juni 1998 (SR 142.31).
- AsylV 2. Asylverordnung 2 über Finanzierungsfragen vom 11. August 1999 (SR 142.312).
- GFK. Genfer Flüchtlingskonvention. Abkommen über die Rechtsstellung der Flüchtlinge vom 28. Juli 1951 (SR 0.142.30).

- SAFG. Gesetz über die Sozialhilfe im Asyl- und Flüchtlingsbereich vom 03.12.2019 (BSG 861.1).
- SHG. Gesetz über die öffentliche Sozialhilfe des Kanton Bern vom 11. Juni 2001 (BSG 860.1).
- VIntA. Verordnung über die Integration von Ausländerinnen und Ausländern (SR 142.205).