Am Schalter – *au guichet*: Kulturvergleichende teilnehmende Beobachtung des Umgangs mit »Wissen« in Sozialbürokratien

Franz Schultheis

Eine vergleichende ethnografische Feldforschung revisited: Vorbemerkungen

Steigt der Forscher hinab in die Archive staatlicher Institutionen, so trifft er hier auf riesige Speicher kollektiven Gedächtnisses, in denen umfangreiche Informationen über die als »KlientInnen« registrierten Bürger gehortet, verwaltet und genutzt werden. Dies trifft nicht nur auf die ordnungs- beziehungsweise polizeistaatlichen Organe – die rechte Hand des Staates (Bourdieu) – zu, sondern im gleichen Maße auch auf die wohlfahrtsstaatlichen Institutionen – die linke Hand des modernen Staates – die soziale Teilhaberechte in die Praxis umsetzen. In ihren Archiven findet der Sozialwissenschaftler eine unglaubliche Fülle an personengebundenen Daten betreffend noch so intime Lebensverhältnisse und -umstände, biografische Flugbahnen und deren zentrale Weg- und Wendemarken, sozioökonomische Bedingungen von Familien und Praktiken der alltäglichen Lebensführung. Aus diesen Gründen bieten sich wohlfahrtsstaatliche Institutionen geradezu ideal dafür an, der Frage nach dem Umgang mit Wissen in gesellschaftlichen Organisationen empirisch nachzugehen.

Wir tun dies im Folgenden mittels der *relecture* beziehungsweise Sekundärverwertung von Befunden aus Feldforschungen in Frankreich und Deutschland, die mittlerweile rund zwei Jahrzehnte zurückliegen.[1] Zwar begegnete die damalige Forschung der Frage des Umganges mit Wissen auf

1 In den Jahren 1987/88 war der Autor als *chercheur associé* am »Centre de Sociologie Européenne« in Paris tätig. Er antwortete auf eine Ausschreibung der dortigen Nationalen Familienkasse (CNAF) mit einem Projektantrag zur vergleichenden Analyse wohlfahrtsstaatlicher Praxis in Frankreich und Deutschland. Das Projekt wurde unter dem Titel »La famille: une catégorie du droit social?« bewilligt, allerdings mit der Auflage, von deutscher Seite eine Ko-Finanzierung einzuwerben. Dies geschah mittels eines Antrages an die DFG, die 1989 das Vorhaben »Theoretische und methodologische Probleme des interkulturellen

Schritt und Tritt, machte sie aber nie zum expliziten Thema, geschweige denn zu einer forschungsleitenden Frage. Eingeladen, mich an der Tagung »Kulturen und Regime von Wissensarbeit und Arbeitswissen« zu beteiligen, entstand die Idee – *faute de mieux* – auf diese vergleichenden ethnografischen Forschungen zurück zu greifen und die hier rückblickend thematisch relevant erscheinenden Befunde zu rekonstruieren und zu explizieren.

Zentrales Interesse dieser Forschung war, den Einfluss kultureller Kontexte auf makrosozialem (Institutionen) wie mikrosozialem Niveau (Habitus) auf die alltägliche Praxis in wohlfahrtsstaatlichen Institutionen zu analysieren. Hierbei gingen wir davon aus, dass auch bei weitgehend identisch erscheinenden sozialpolitischen Maßnahmen und Regelungen deutliche interkulturelle Divergenzen bei der praktischen Umsetzung und insbesondere auch bei den von den KlientInnen erfahrenen Konsequenzen festgestellt werden können. Anders formuliert ging es um die Differenz von »law in books« und »law in practice«, beziehungsweise »welfare in books« und »welfare in practice«, die sich aufgrund der kulturellen »embededdness« (Polanyi) dieser Praxis ergibt.

Diese Ausgangshypothese wurde dann in eine spezifische Strategie der Konstruktion eines Gegenstandes interkulturell vergleichender Forschung übersetzt, welche im Sinne eines quasi-experimentellen Verfahrens auf der Basis optimal vergleichbarer Tatbestände aus zwei verschiedenen kulturellen Kontexten angelegt war.

Maximale Komparabilität: Zur Konstruktion eines Forschungsgegenstandes

Die oben genannte Forschungsstrategie läuft darauf hinaus, gesellschaftliche Gegenstände aus verschiedenen kulturellen Kontexten systematisch nach dem Kriterium grösstmöglicher Vergleichbarkeit auf verschiedenen relevanten Ebenen auszuwählen. Vorgegeben seitens der CNAF war das Interesse an wohlfahrtsstaatlichen Maßnahmen zugunsten von Familien; um welchen Typus von Maßnahmen es sich handelte und aus welchen historischen und nationalen Kontexten sie stammten, wurde hingegen offen gelassen. Die

Vergleichs« bewilligte. Ausführlichere Informationen zu dieser Forschung finden sich in Schultheis 1995 und Schultheis 1999.

Entscheidung fiel allein schon aus pragmatischen Gründen (Zugänglichkeit, Sprachbeherrschung, Kenntnis der gesellschaftlichen Kontexte et cetera) auf einen Vergleich von Frankreich mit Deutschland, also von zwei »Nachbargesellschaften mit grosser Nähe« gemäß aller gängigen sozioökonomischen Parameter. Darüber hinaus wurde diese Entscheidung dem Kriterium größtmöglicher Komparabilität dahingehend gerecht, dass es sich hier um zwei Länder mit Wohlfahrtsregimen des gleichen »kontinentalen« Typs nach Esping-Andersens klassischer Typologie und dem Mainstream der internationalen Wohlfahrtsstaatsforschung handelte.

In einem weiteren Schritt wurden zwei soziohistorische Kontexte (1970er/1980er Jahre) identifiziert, in denen beide Länder weitgehend parallele soziodemografische Veränderungen (Anstieg der Scheidungsrate, Zunahme ausserehelicher Geburten, Anstieg nichtehelicher Lebensgemeinschaften) und analogen Transformationen rechtlicher Rahmenbedingungen (Legalisierung des Schwangerschaftsabbruchs, Anerkennung nichtehelicher Gemeinschaften, Liberalisierung des Scheidungsrechts et cetera) erfuhren. Diese Entscheidung schien umso stringenter, als es in eben dieser Periode in beiden Ländern zu einer erstaunlich gleichzeitigen und parallelen Durchsetzung einer Reihe weitgehend deckungsgleicher sozialpolitischer Innovationen kam, die in der folgenden synoptischen Präsentation aufgelistet sind.

Jahr	*Frankreich*	*Deutschland*
1975	Allocation de Parent Isolé	Modell Mutter und Kind (Baden-Württemberg und Bayern)
1976	Recouvrement des pensions alimentaires non-payées	Unterhaltsvorschussgesetz
1984	Allocation Parentale d' Éducation	Erziehungsurlaub und -geld

Tabelle 1: Parallele Entwicklung eines gleichen Sets an sozialpraktischen Maßnahmen

Man kann also davon sprechen, dass wir es mit zwei soziohistorischen Konfigurationen zu tun haben, die sich sowohl hinsichtlich grundlegender sozioökonomischer Parameter, beobachtbarer paralleler soziodemografischer Transformationsprozesse wie auch gesellschaftspolitischer Reaktionen beziehungsweise wohlfahrtsstaatlicher Regulierungsversuche erstaunlich gleichen und dem methodologischen Anspruch maximaler Komparabilität sehr nahe kommen. Unser Vorhaben bestand nun darin, die mit den oben genannten maßnahmenbetrauten Institutionen im Hinblick auf deren konkrete alltags-

praktische Umsetzung einer vergleichenden ethnografischen Feldforschung zu unterziehen und im Rahmen eines je zweimonatigen Praktikums an den Schaltern dieser wohlfahrtsstaatlichen Einrichtungen der Frage nachzugehen, inwieweit sich denn die unterschiedlichen kulturellen Kontexte, in denen diese scheinbar weitgehend identischen Dispositive zeitgleich zur Anwendung kamen, auf deren konkrete praktische Implementation auf der einen und auf die Konsequenzen für die Adressaten und Adressatinnen auf der anderen Seite niederschlagen und wie diese Institutionen und ihre Akteure hierbei mit unterschiedlichen Wissensbeständen umgehen. Zu den Forschungsfragen des Projektes zählten vor allem:

- Wie verhalten sich *law in books* und *law in practice* zueinander?
- Inwieweit beeinflussen historisch gewachsene institutionelle Strukturen und kontextuelle Bedingungen die tatsächlichen Wirkungen sozialpolitischer Gesetze?
- Welche kontextspezifischen habituellen Umgangsweisen mit »Gesetzen« legen die Akteure wohlfahrtsstaatlicher Institutionen an den Tag?
- Welche Auswertungen haben die Spezifika institutioneller Strukturen und Habitus auf die konkreten Aushandlungsprozesse am »Schalter«?
- Welche ungeplanten, ungewollten oder gar ›perversen‹ Effekte zeichnen sich bei diesem Zusammenspiel ab?
- Welches »Wissen« über die Klienten wird in diesen Institutionen auf welche Weise gespeichert, verwaltet, genutzt?
- Nach welchen Kriterien werden relevante Informationen identifiziert und beim Entscheidungsprozess eingesetzt?

Vom Geist der Gesetze zu deren Implementierung: Eine sozialkonstruktivistische Sicht auf wohlfahrtsstaatliches Handeln

Die in unserer Forschung zur Anwendung gelangende sozialkonstruktivistische Perspektive bediente sich des Ansatzes Herbert Blumers zur Interpretation der Prozesse kollektiver Definition sozialer Probleme, wie sie im nachfolgenden Modell visualisiert wird.

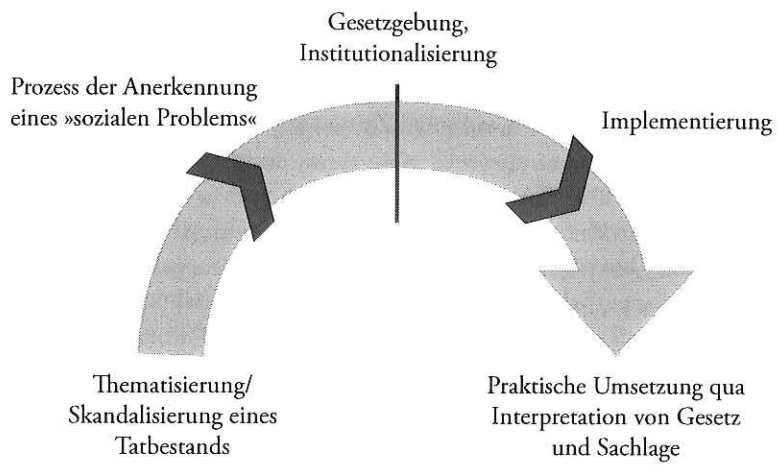


Abbildung 1: Modell des Ansatzes zur Interpretation der Prozesse kollektiver Definition sozialer Probleme

In unserer Erforschung wohlfahrtsstaatlicher Praxis gingen wir davon aus, dass ein Prozess der Etablierung eines wohlfahrtsstaatlichen Regulierungsmodells mit dessen gesetzgeberischer Kodifizierung noch nicht abgeschlossen ist, sondern darauf folgend im Prozess der institutionellen Implementierung permanent Reinterpretationen und Adaptationen erfährt, ungeplante und ungewollte Konsequenzen zeitigen und gar zur Quelle neuer sozialer Probleme werden kann. Anders gesagt, kommt der »Geist der Gesetze«, falls davon im Singular überhaupt die Rede sein kann, nach dieser Auffassung nie ungebrochen und unverändert in deren praktischen Umsetzungen am Ende einer langen Kette kollektiver Entscheidungs- und Interventionsprozesse zur Geltung. Für diese Forschungshypothese sollten wir eine Vielzahl an empirischen Bestätigungen finden, deren Prägnanz nicht zuletzt durch die kulturvergleichende Anlage des Projektes noch verstärkt wurde, denn hier wurde immer wieder aufs Neue deutlich, wie enorm die Spannbreite der Auslegungsmöglichkeiten wie auch der Folgewirkungen spezifischer sozialgesetzlicher Interventionen sein kann. Dies mag zunächst überraschen, geht man doch in der Regel von einem idealtypischen Modell rationalen bürokratischen Handelns aus, welches subjektiven Entscheidungen der konkreten institutionellen Akteure wie auch deren Klienten und Klientinnen nur minimale Spielräume für »willkürlichen« Umgang mit den gesetzlichen Spielregeln zu lassen scheint. In der Sicht Luhmanns etwa werden am Schalter des

Wohlfahrtsstaates Rechtsansprüche durchweg mittels eines binären Kodes und anhand von Fragen folgenden Typs gewährt oder abgelehnt – nehmen wir als Illustration dieses Zusammenhanges den Fragenkatalog, der bei der Beantragung von Unterhaltsvorschuss-Zahlungen zur Anwendung gelangt:

Sind Sie bei uns gemeldet?	Ja □	Nein □
Haben Sie ein Kind?	Ja □	Nein □
Ist es jünger als drei Jahre?	Ja □	Nein □
Sind Sie alleinstehend?	Ja □	Nein □
Sind Sie erwerbstätig?	Ja □	Nein □
Erhalten Sie Unterhaltszahlungen?	Ja □	Nein □
Sind Sie bereit, uns im Gegenzug Ihre Rechtsansprüche gegenüber dem Schuldner zu übertragen?	Ja □	Nein □

Tabelle 2: Fragenkatalog bei der Beantragung von Unterhaltsvorschuss-Zahlungen beziehungsweise avancement sur pensions alimentaires non-payées

Jenseits dieses abstrakten Rechtsformalismus und seiner so konsequent kategorialen Logik eröffnet sich dann aber in der wohlfahrtsstaatlichen Praxis am Schalter angesichts der prallen exotischen Vielfalt konkreter gesellschaftlicher Lebenssituationen ein weites Feld der Auslegung des Geistes der Gesetze entlang so banal wirkenden Fragen wie:

- Was heisst »ein Kind haben«, wenn zum Beispiel dieses Kind in einem Heim oder beim getrennt lebenden Elternteil untergebracht ist?
- Was heisst »alleinstehend« sein, wenn man eine Partnerschaft auf Distanz pflegt, mit dem anderen Elternteil unter einem Dach lebt, aber ohne die Beziehung fortzusetzen, oder wenn der Kindsvater beim Militär dient oder im Gefängnis sitzt?
- Was heisst mit einer Person »anderen Geschlechts« zusammen leben, wenn man in einer Wohngemeinschaft oder mit einem Mitglied der eigenen Herkunftsfamilie unter einem Dach lebt?
- Was heisst »Unterhalt« schulden, wenn man selbst arbeitslos ist und unter der Armutsgrenze rangiert, oder mit dem anderen Elternteil wegen rechtlichen Fragen etwa in Sachen Besuchsrecht prozessiert?

Nun sind solche Probleme der Auslegung des »Geistes der Gesetze« wohl erwartungsgemäß für die institutionellen Akteure am Schalter beiderseits des Rheins in etwa die gleichen, und es gibt keinen Grund anzunehmen, dass

sich hier grundlegende interkulturelle Divergenzen betreffs der Kluft zwischen abstrakten rechtlichen Kategorien wie »alleinerziehend« und der empirischen Vielfalt von konkreten Lebenssituationen erwarten lassen. Diese kulturellen Partikularitäten können aber sehr wohl dort zum Tragen kommen, wo je nach Kontext (institutionelle Strukturen, vorhandene Handlungsspielräume, Formen der Arbeitsteilung et cetera) je spezifische Wege der Herstellung legitimer Entscheidungen mittels konkreter institutionalisierter Pfade, disponibler Ressourcen an Informationen und Wissensbeständen sowie besonderer Formen der »Teilung der sozialen Arbeit« beschritten werden, und diese Hypothese wurde im Rahmen unseres Projektes leitend.

Vergleichende ethnografische Forschung: Feld und Felderöffnung

Die für unsere kulturvergleichende Analyse nach den Regeln der Konstruktion maximaler Komparabilität identifizierten wohlfahrtsstaatlichen Maßnahmen wurden auf deutscher Seite von Sozial- und Jugendämtern, auf französischer Seite von den departementalen »Caisses des Allocations Familiales« (CAF) getragen. Wir wählten aus praktischen Gründen (Zugänglichkeit und geografische Nähe) ein städtisches Amt im Süden Baden-Württembergs diesseits und die CAF des Departement du Haut-Rhin in Mulhouse jenseits des Rheins als Terrain unserer Feldforschungen aus. Die jeweiligen Amtsvorsteher gewährten uns freien Zugang zu allen Bereichen ihrer Institutionen in der Rolle eines Praktikanten, so die offizielle Version, die auch bei Nachfragen seitens der Klienten als Legitimation meiner Präsenz am Schalter diente. Das je achtwöchige Praktikum wurde hauptsächlich anlässlich des Publikumsverkehrs in Begleitung von Sachbearbeitern absolviert oder beim Studium von Klienten-Dossiers beziehungsweise bei der aktiven Übernahme von Aufgaben im bürokratischen Alltag bis hin zum Schriftverkehr mit anderen Ämtern insbesondere im fremdsprachigen Ausland. Als Praktikant hatte der Autor Anteil an allen alltäglichen Praktiken der regulären Mitarbeiter beider Einrichtungen, von gemeinsamen Kaffeepausen über Mittagessen in der Kantine bis hin zu Geburtstagsfeiern, und konnte hierbei die eigenen Beobachtungen und Erfahrungen während der Zeit des Publikumsverkehrs über die in persönlichen Gesprächen gewonnenen Eindrücke von den Kollegen, ihren Erzählungen und Meinungen zum gemeinsamen Arbeitsalltag ergän-

zen. Des Weiteren wurden einige ausgewählte Mitarbeiter beider Institutionen in qualitativen Interviews befragt. Hinzu kamen Analysen des in beiden Ämtern zugänglichen Schriftverkehrs mit anderen Amtsstellen, insbesondere der Korrespondenz zwischen der CAF du Haut-Rhin und der Nationalen Familienkasse in Paris, die sich als ausgesprochen reich an Informationen erwiesen. Hierzu gehörten Direktiven übergeordneter Stellen, einschlägige Sozialgerichtsentscheide, Protokolle von Kontrolleuren et cetera. Die Teilnahme an Fortbildungen für die Mitarbeiter beider Institutionen bot die Möglichkeit, Einblicke in die Praxis anderer analoger Einrichtungen in beiden Ländern zu gewinnen, und last but not least wurden auf beiden Seiten je rund ein Dutzend Tiefeninterviews mit Klienten und Klientinnen beider wohlfahrtsstaatlichen Organisationen geführt.

Diese verschiedenen Zugangsweisen zum empirischen Gegenstand waren integriert in ein mehr oder minder kohärentes Ensemble an Praktiken der ethnografischen Feldforschung, die sich um ein Oszillieren zwischen Immersion als »Mit-Akteur auf Zeit« in der betreffenden bürokratischen Alltagswelt hier und distanzierter soziologischer Objektivierung der beobachteten gesellschaftlichen Phänomene dort drehten. Die plurimethodologischen Zugänge, etwa beim Umgang mit mündlichen und schriftlichen Quellen verschiedensten Status und Herkunft, dienten hierbei ebenso dem Anliegen der kritisch-reflexiven Objektivierung dieser komplexen Zusammenhänge wie dem Anspruch, durch die Befragung von Akteuren unterschiedlicher Funktionen innerhalb wie außerhalb der wohlfahrtsstaatlichen Institution dem Prinzip der Pluriperspektivität so gut wie möglich gerecht zu werden.

Der Raum wohlfahrtsstaatlichen Handelns und der Umgang mit Wissen

Die Alltagssprache verführt ständig zu Reifizierungen der Art: »Der Wohlfahrtsstaat interveniert [...]«, »Er unterstützt [...]«, »Er kürzt [...]« et cetera, das heißt, es kommt zu quasi anthropomorphen Konzeptionen eines komplexen gesellschaftlichen Gefüges und man spricht von einem Akteur, den noch niemand zu Gesicht bekommen hat. Wem man hingegen in unseren Alltagswelten in Gebäuden materialisiert auf Schritt und Tritt begegnet, das sind die den gesellschaftlichen Raum an prominenten Orten füllenden öffentlichen Institutionen mit ihrer spezifischen Architektur und ihren vielfältigen symbolischen Verweisen auf ihren herausgehobenen Status.

Die beiden uns interessierenden wohlfahrtsstaatlichen Institutionen sollen deshalb in einem ersten Schritt in ihren sozialräumlichen Dimensionen beschrieben und analysiert werden, um der Frage nach der jeweiligen Form der gesellschaftlichen Produktion, Speicherung und Zirkulation von Wissen auf möglichst konkrete und anschauliche Weise nachzugehen. Hierbei gehen wir von der These aus, dass sich in der Ordnung des physischen beziehungsweise architektonischen Raums die jeweiligen gesellschaftlichen Verkehrsformen spiegeln beziehungsweise durch sie geradezu kanalisiert werden. Hierzu gehören ganz zentral die mehr oder minder ausgeprägten hierarchischen Strukturen einer Verwaltung und die sie kennzeichnenden »Amtswege« vorgesehener Entscheidungsprozesse. Schauen wir uns deshalb in einem ersten Schritt die beiden »ehernen Gehäuse« (Weber) wohlfahrtsstaatlicher Bürokratien aus der Nähe an.

Der Raum des Sozial- und Jugendamtes und die relevanten Träger, Orte und Wege von »Wissen«

Betritt man das von uns als Forschungsgegenstand ausgewählte Sozial-und Jugendamt in einer süddeutschen Stadt, so stellt man zunächst fest, dass das »Sozialamt« das Erdgeschoss einnimmt, die Abteilungen des Jugendamtes den ersten Stock. Tritt man in den Flur des Erdgeschosses, so führt dieser unweigerlich zum Wartesaal, wo man schon vor Beginn des Publikumsverkehrs ein zahlreiches und bunt gemischtes Publikum vorfindet. Das Wartezimmer des Jugendamtes hingegen ist deutlich kleiner und weniger rege besucht. Bei mehrfachem Aufsuchen stellt man jedoch fest, dass die beiden Publika eine beachtliche gemeinsame Schnittmenge aufweisen und man den gleichen Personen auf beiden Stockwerken begegnen kann. Dies betrifft insbesondere die Klientinnen des Modells »Mutter und Kind«, die uns im Rahmen unserer kulturvergleichenden Betrachtung besonders interessierten, aber auch eine große Zahl der Klientinnen der Unterhaltsvorschusskasse, die aufgrund ihrer deutlich überproportionalen Betroffenheit vom Armutsrisiko auch zu den Anspruchsberechtigten der unteren Etage gehörten.

Die Sachbearbeiter und Sachbearbeiterinnen des Sozialamtes bedienen jeweils zu zweit eine nach Alphabet zugeteilte Klientel von etwa 200 Perso-

nen beziehungsweise Familien. Die Büros des Amtsleiters und seiner Vertretung liegen auf dem gleichen Stockwerk und werden auch regelmäßig von Klienten und Klientinnen aufgesucht, wenn Klärungsbedarf auftaucht. Das Arbeitsklima ist ausgesprochen kameradschaftlich-kollegial, auch im Verhältnis der Amtsleitung zu den Mitarbeitern. Man verbringt relativ viel Zeit bei gemeinsamen Kaffeepausen, feiert intensiv Geburtstage und Feste und pflegt die Beziehungen auch nach der Arbeit bei gemeinsamen Ausgängen. Die Beziehung zwischen den institutionellen Akteuren und ihren Klienten ist ebenfalls ausgeprägt individuell und persönlich und nimmt die Form einer dauerhaften Fallbetreuung an. In den Hängeschränken der Sachbearbeiter finden sich die Dossiers der betreuten Klienten. Es handelt sich um oft mehrere 100 Seiten starke Dokumentationen persönlicher Lebensverhältnisse, von der Familiensituation in all ihren noch so intimen Facetten über Wohnbedingungen, Arbeitsverhältnisse, Rechtsansprüche, Eigentumsverhältnisse und Einkommen. Diese informationsreichen Dossiers sind also seitens eines »Betreuers« gespeichert, werden bei jedem Besuch konsultiert und angesichts neuer Gegebenheiten aktualisiert und vervollständigt. Der Betreuende ist dabei weitgehend autonom. Er kann zwar bei Unklarheiten die Vorgesetzten konsultieren oder die unklaren Sachverhalte bei der wöchentlichen Mitarbeiterbesprechung ansprechen beziehungsweise auch in den zirkulierenden Sozialgerichtsentscheidungen Präzedenzfälle finden, den Umgang hiermit bestimmt er/sie jedoch weitgehend unabhängig. Durch diese ausgeprägte persönliche Bindung zwischen Mitarbeiter und Klient, die einen relativ dauerhaften Charakter annehmen kann, nehmen sich Interaktionen entsprechend wie ein Treffen alter Bekannter aus. Schon in der Begrüßung kommt dann die geteilte Intimität zum Ausdruck, wenn der Eintretende gleich mit »Hallo Herr X, wie geht es denn so?« begrüßt wird und dieser antwortet: »Na, Sie wissen ja, den Umständen entsprechend«. Der Umstand, dass die Dossiers der Klienten und Klientinnen sozusagen in einer Hand liegen, führt aber nicht nur zu einer ausgeprägten Transparenz der Lebenssituation des Betreuten für den Betreuenden mit all ihren Ambivalenzen, sondern auch zu einem beachtlichen Einfluss der persönlichen Dispositionen und Eigenarten des Betreuers auf Entscheidungsprozesse, die ja nach Max Webers idealtypischer Beschreibung öffentlichen Handelns so frei wie möglich von persönlichem Ermessen beziehungsweise subjektivem Meinen sein sollten.

Diese in der Einzelfall-Logik der deutschen Sozialhilfe beziehungsweise ihrem Individualisierungsprinzip angelegte Autonomie des Sachbearbeiters

schlägt sich unter anderem, wie eigene Beobachtungen immer wieder deutlich vor Augen führten, darin nieder, dass sich angesichts der immer notwendigen Auslegung relativ abstrakter gesetzlicher Regelungen ein breites Feld an Entscheidungsspielräumen auftut und hier je nach persönlicher Note mehr oder minder generös oder restriktiv verfahren werden kann. Die ausgeprägte *bottom-up*-Dynamik der Entscheidungsprozesse mit allgemein geringer hierarchischer Rückkopplung und geringer Ausstrahlung von einem individuellen Akteur auf die Kollegen und Kolleginnen schien nur in der spezifischen persönlichen Prägekraft der Amtsleitung und deren persönlichem Arbeitsstil eine Gegenkraft zu finden. Diese kam schon bei der Auswahl der neuen Mitarbeiter, deren Einführung in das Metier und dessen Spielregeln und bei den eher seltenen Fällen von Beschwerden seitens sich ungerecht behandelt fühlenden Klienten zur Geltung und trug gewissermaßen kumulativ zur Ausprägung eines gewissen »eigenen Stils des Hauses«, einer Art *corporate identity*, bei. Wie sehr diese von Amt zu Amt variieren kann, wurde uns vor Augen geführt, als wir an einer einwöchigen Fortbildung für Mitarbeiter der Sozial-und Jugendämter beim Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge in Frankfurt teilnehmen konnten. Diese schon mehr als hundertjährige Einrichtung verfügt zwar über kein eindeutiges Mandat der Koordination sozialpolitischer Praxis im stark von Subsidiarität geprägten deutschen Modell des Wohlfahrtsstaates, erfüllt aber hinter den Kulissen wichtige Funktionen der Regulierung von dessen Praxis. Gemeinsam mit Vertretern von rund 30 verschiedenen regionalen Ämtern nahmen wir an praxisnahen Übungen, etwa der Berechnung von Unterhaltsansprüchen, teil, die immer wieder die enorme Spannbreite bei der Auslegung von sozialrechtlichen Bestimmungen und den großen Einfluss des jeweiligen »Stils des Hauses« und der dort etablierten kollektiven Habitus der Akteure bemerken.

Aber auch innerhalb der von uns erforschten Institution konnten wir bei unseren teilnehmenden Beobachtungen immer wieder aufs Neue feststellen, wie sehr ›Bauchentscheidungen‹ beziehungsweise das subjektive *feeling* der Mitarbeiter der Behörde bei kniffligen Interpretationen und meist auch unter Zeitdruck zum gängigen Geschäft gehörten. Gleichzeitig muss hier auch auf die gewichtige Rolle der Klienten beim Aushandeln von Ansprüchen *(bargaining)* hingewiesen werden. Wie wir oft beobachten konnten beziehungsweise mussten, variierte der Erfolg beziehungsweise Misserfolg beim Erheben von Ansprüchen deutlich je nach Verfügung des Hilfssuchenden über kulturelles Kapital und seinen Kompetenzen beim Argumentieren, der

Verwendung von Wissensbeständen im Bereich Sozialrecht und dem an den Tag gelegten Selbstbewusstsein beim Auftreten gegenüber den Vertretern der Behörde. Hierdurch entstehen auch bei der öffentlichen Verwaltung von Armut neue soziale Ungleichheiten, bei denen gerade die am wenigsten Privilegierten in der Regel nochmals den Kürzeren ziehen. Doch schauen wir uns jetzt den Raum wohlfahrtsstaatlichen Handelns jenseits des Rheins an, um die hier nur kurz skizzierten Eigenschaften der deutschen Behörde durch ein solches Kontrastbild noch stärker zu akzentuieren.

Der Raum der Caisse des Allocations Familiales du Haut-Rhin und die relevanten Träger, Orte und Wege von »Wissen«

Der Weg in die Familienkasse des Departement du Haut-Rhin führt unweigerlich durch den Wartesaal. Hier steht, im Unterschied zum deutschen Pendant, ein Apparat, an dem sich die Besucher eine Nummer für die Warteliste ziehen. An der Wand des Wartesaals befindet sich ein schmales Regal mit rund 40 kleinen karteikarten-förmigen Informationsblättern: je eines pro sozialpolitische Maßnahme. Manche Besucher schauen sich diese an und bedienen sich hier und da. Durch eine große Glasscheibe sieht man ins Innere der CAF, wo sich ein langer Schalter, durch Stellwände in Boxen unterteilt, befindet. In den Boxen sieht man, den Rücken dem Betrachtendem zugekehrt, Klienten den jeweiligen Vertretern der CAF gegenüber sitzen. Manche sind allein gekommen, andere in Begleitung von Familienmitgliedern. Die Boxen sind nicht konkreten Mitarbeitern zugeordnet, sondern werden rotierend besetzt, so dass die Klientinnen und Klienten in der Regel nach dem Zufallsprinzip immer wieder auf andere, meist unbekannte Gegenüber treffen. Diese kennen in den seltensten Fällen den Namen des Besuchers, bekommen statt einer persönlichen Begrüßung, wie wir selbst dann immer wieder beobachten konnten, als wir während des Praktikums bei der CAF auf der anderen Seite des Schalters saßen, eine kleine Karte mit der Versichertennummer überreicht. Der Sachbearbeiter greift dann zum Telefon und ruft einen Kollegen im Kellergeschoss an, um das entsprechende Dossier zu erbitten. Dieses erscheint dann, wie von unsichtbarer Hand geleitet, wenige Minuten später per Rohrpost an der Box. Auch hier sind viele

Dossiers mehrere hundert Seiten stark und enthalten ebenso reiches wie intimes Informationsmaterial aus dem und über das Leben der Besucher und ihrer Familien. Das Kollektivgedächtnis der CAF ist also anonym im Kellergewölbe gespeichert, durchnummeriert, unpersönlich sowohl was die Person des Klienten wie auch die ihm zufällig zugeteilte Amtsperson angeht.

Der Sachbearbeiter fragt dann nach dem Grund des Besuchs, schaut sich die letzten Eintragungen an, stellt fest, dass eine Maßnahme ausläuft, weil das Kind eine Altersgrenze erreicht hat oder eine Wiederverheiratung vorliegt et cetera. Es entwickelt sich dann in der Regel ein ausgeprägt formeller, anonymer und distanzierter Austausch zwischen den institutionellen Akteuren und ihren Klienten beiderseits des Schalters, die gegenüber dem Luhmannschen Paradigma des binären Kodes wohlfahrtsstaatlichen Handelns geradezu als idealtypische Realisierungen erscheinen können.

Das institutionelle »Wissen« beziehungsweise »Gedächtnis« der Institution ist wie gesagt »unpersönlich« in Kellerarchiven gelagert, anstatt in den Hängeregistern in den Büros der dauerhaft zuständigen Sachbearbeiter im deutschen Pendant, insbesondere aber in deren persönlichen Erfahrungszusammenhängen aus den vielen vorausgehenden Interaktionen mit dem jeweiligen Klienten. Die institutionellen Akteure der CAF verfügen, wie wir durch intensive teilnehmende Beobachtung vor Augen und Ohren geführt bekamen, nur über minimale Spielräume bei der Beurteilung der ihnen vorgetragenen Lebenssituationen. Bei Entscheidungsproblemen beschreiten sie quasi automatisch einen spezifischen hierarchischen Amtsweg, welcher stark an das von Max Weber beschriebene Modell des bürokratischen Zentralismus erinnert. Bei diesen Beobachtungen am Schalter entstand der Eindruck, der sich später in den Interviews mit verschiedenen Vertretern der CAF bestätigte, dass der einzelne Akteur am Schalter dazu tendiert, jedwedes persönliche Risiko bei der Auslegung von nicht eindeutigen Situationen zu umgehen, indem er sich ohne Zögern an die nächsten Vorgesetzten – auch im Erdgeschoss angesiedelt – wendet. Häufig wird dann mit diesen ebenfalls regelmäßig beim Publikumsverkehr tätigen mittleren Kadern in einem ersten Schritt gemeinsam mit diesen der konkrete Fall diskutiert und erwogen, wie man die vorliegenden Bestimmungen wohl auszulegen habe. Kommt man, wie so oft, zu keinem klaren Entschluss, werden die *cadres supérieurs*, der Direktor und der Vize-Direktor der CAF, bemüht.

Dieses Vorgehen offenbart den hierarchischen Aufbau der Institution auch in dessen sozialräumlicher Dimension, denn diese leitenden Angestellten haben ihre Büros auf der oberen Etage, von wo aus sie nur zwei Mal

täglich einen je 15-minütigen Rundgang durch die Arbeitswelt des ›Bodenpersonals‹ in der unteren Etage machen. Diese Kurzbesuche werden im Übrigen jeweils seitens der Mitarbeiter entsprechend boshaft kommentiert und durch das rechtzeitige Wegräumen aller persönlichen Utensilien von den Schreibtischen vorbereitet. Die soziale Distanz zwischen »denen da oben« und »denen hier unten« beruht nicht zuletzt auf der spezifischen Rekrutierung beider Kategorien von Angestellten. Das Fußvolk entstammt mehrheitlich aus der Region, hat eine mittlere schulische Qualifikation und spricht entweder Elsässisch oder Französisch mit elsässischem Akzent, ein Umstand übrigens, der dem Forscher aus Deutschland mit dem ihm eigenen Akzent sehr entgegen kam und ihn nicht auffallen ließ. Die *cadres supérieurs* hingegen sind durchweg Akademiker, entstammen einer kleinen *Grande Ecole* für die Rekrutierung des französischen Staatsadels, sprechen »akzentfreies Französisch« und demonstrieren in ihrem Auftreten die Distanz, die sie vom gemeinen Mitarbeiter trennt.

Finden auch sie keine Antwort auf ein sich stellendes Problem der Auslegung eines Gesetzes hinsichtlich einer sich bietenden konkreten Lebenssituation, so geht der hierarchisch-zentralistische Amtsweg konsequent seinen weiteren Weg, das heißt, jenen an die Pariser »Caisse Nationale des Allocations Familiales«.

Wie wir bei der Durchsicht eines umfangreichen Schriftverkehrs zu jeder einzelnen der uns interessierenden Maßnahmen immer aufs Neue feststellen konnten, reproduziert sich hier ein ausgesprochen hierarchisches Modell der Verfügung über legitimes Wissen, welches den Vertretern des in Grandes Ecoles ausgebildeten Staatsadels ein Deutungsmonopol zuweist und das konkrete Erfahrungswissen der Akteure am Schalter weitestgehend entwertet, indem es grundsätzlich bei sich stellenden Fragen auf dem Amtsweg zur Entscheidung nach »Oben« delegiert und nach den dort definierten Lösungen mechanisch in die Tat umgesetzt wird. Kommunikation zwischen den Akteuren am Schalter und den in Paris bei der CNAF ansässigen ›Experten‹ findet nie direkt, sondern nur vermittelt über die Direktion statt. Die Verwaltungselite selbst bleibt von den Geschehnissen am Schalter unberührt, hat so gut wie keinen Kontakt zum Publikum und fällt ihre Entscheidungen nach Prinzipien formalrechtlicher Rationalität am Schreibtisch.

Wie nimmt sich nun die Kommunikation zwischen der CAF und der übergeordneten Instanz in Paris bei der Abklärung des »Geistes des Gesetzes« aus? Die Standardfrage in dieser Korrespondenz lautete: Hat Madame unter den geschilderten Umständen Anspruch auf *Allocation de Parent Isolé*?

»Ihr Mann leistet Militärdienst und ist ein ganzes Jahr außer Haus.«
»Der Vater des Kindes wohnt bei seinen Eltern und kommt nur zu Besuch.«
»Madame lebt mit ihrem Kind in einer Wohngemeinschaft. Der Kindsvater lebt auch da, aber Madame sagt, dass sie keine Beziehung mehr pflegen.«
»Madames Ehemann ist für drei Jahre im Gefängnis.«
»Madame lebt mit ihrem Kind bei ihrem Bruder und dessen Freundin.«
»Madame lebt mit einem neuen Partner in der alten Wohnung. Der Vater des Kindes ist ausgezogen.« Et cetra, et cetera.

Aus Paris folgte dann in den folgenden 14 Tagen eine für alle CAF verbindliche Rechtsauskunft zu jeder gestellten Frage.

Wie während unseres achtwöchigen Aufenthaltes immer wieder deutlich zu spüren war, stellen die sehr offensichtlichen Klassengrenzen im sozialen Raum der CNAF ein ausgeprägtes Kommunikationshemmnis dar. Nicht nur, dass die beiden Direktoren so gut wie nie mit den Mitarbeitern ›an der Front‹ ins Gespräch kommen und über deren konkrete Probleme informiert würden. Die auf klarer sozialer Distinktion und elitärem Gehabe beruhenden Verhaltensweisen der Direktion, die nur zu Kontrollgängen aus den oberen Stockwerken zum Bodenpersonal hinabsteigt, geht einher mit einer Kultur des Ressentiments und des Misstrauens, wo auch Fehlentscheidungen an der Spitze als selbstverschuldete und verdiente Missgriffe einer praxisfernen Elite erscheinen.

Die spezifische Form der Produktion legitimen Wissens auf dem Wege bürokratischen Zentralismus scheint dem Prinzip der »République une et indivisible« zu huldigen. Ergibt sich in der Normandie ein Problem der Auslegung des Zuganges zur *Allocation de Parent Isolé*, so muss sofort eine allgemein, das heißt bis nach Korsika verbindliche Klärung erfolgen, und zu diesem Zwecke verschickt die CNAF ihre Korrespondenz mit der jeweiligen CAF, die die Anfrage richtete, an alle anderen 89 departementalen CAFs als von nun an verbindliche Richtlinie. Dies verhindert gewiss zu einem guten Teil die in Deutschland beobachteten Schwankungen bei der praktischen Umsetzung von sozialrechtlichen Bestimmungen nicht nur von einem regionalen Amt zum anderen, sondern sogar innerhalb der gleichen Behörde von einem Sachbearbeiter zum nächsten, hat jedoch auch einen beachtlichen Preis in Gestalt eines auswuchernden rechtsformalistischen Bürokratismus und einer Geringschätzung der individuellen Kompetenzen und Erfahrungswissen der Mitarbeiter, die oft genug ihrer damit einhergehenden Frustration durch das Prinzip »Dienst nach Vorschrift« Ausdruck verleihen.

Es sei noch vermerkt, dass die sozialen Beziehungen, die sich im Alltag der CAF beobachten ließen und an denen der deutsche Praktikant während mehrerer Wochen aktiven Anteil hatte, sich gegenüber den im deutschen Kontext erlebten, durch eine ausgeprägte Distanz kennzeichneten. Kaffeepausen waren auf ein Minimum von fünf bis zehn Minuten beschränkt und es durften je nur zwei Mitarbeiter gleichzeitig in den kleinen ungemütlichen Raum mit dem Kaffeeautomaten gehen. Jenseits der Arbeitszeit schienen die Arbeitsbeziehungen selbst sehr abrupt zu enden, kaum gab es Anzeichen dafür, dass man sich unter den Kolleginnen und Kollegen während der Freizeit frequentierte. Der ausgeprägt bürokratische Charakter der Institution mit seinen durch klare Hierarchien und soziale Kontrolle geprägten Alltag schien mit einer deutlichen Tendenz der Trennung von Privatsphäre und Arbeitswelt einherzugehen.

Aber fragen wir nun, nachdem wir die Strukturen des Handlungsraums beider wohlfahrtsstaatlichen Institutionen beschrieben und vergleichend analysiert haben, nach den Konsequenzen dieser je spezifischen »bürokratischen Kulturen« auf der Ebene wohlfahrtsstaatlicher Praxis.

Am Schalter – *au guichet*: Strukturen und Prozesse der Aushandlung von Rechtsansprüchen in wohlfahrtsstaatlichen Institutionen dies- und jenseits des Rheins

Eine zentrale Forschungshypothese bei der beschriebenen ethnografischen Feldforschung bestand darin, dass sich bei wohlfahrtsstaatlichen Dispositiven mit ausgeprägter Vergleichbarkeit hinsichtlich der anvisierten Probleme und der postulierten sozialpolitischen Antworten darauf aufgrund der kulturspezifischen institutionellen Kontexte, ihrer gesellschaftlichen Strukturen und ihrer Handlungs- und Entscheidungswege deutliche Divergenzen wohlfahrtsstaatlicher Praxis ergeben. Dies wollen wir anhand einer der Maßnahmen, die wir unserer Forschung in beiden Ländern zugrunde gelegt haben, illustrieren, nämlich des Programms »Mutter und Kind«, wie es im Süden Deutschlands von Sozial- und Jugendämtern in Kooperation praktiziert wurde, und der *Allocation de Parent Isolé* französischer Prägung. Beide wurden Mitte der 1970er Jahre zeitgleich aus der Wiege gehoben und situierten sich in ähnlichen Kontexten grundlegender soziodemografischer Veränderungen (deutliche Zunahme an Scheidungen, nichtehelichen Lebensgemeinschaften und Einelternfamilien, hoher Anteil der Letzteren an der von Armut betroffenen Bevölkerung et cetera) sowie grundlegender rechtlicher Reformen im Umkreis familialer Lebensformen und Verhaltensweisen (Liberalisierung von Scheidungsrecht und Schwangerschaftsabbruch). Die hier anvisierten sozialpolitischen Maßnahmen reagierten auf diese veränderte Situation, indem alleinerziehenden Müttern mit Kindern unter drei Jahren (der Name »Parent Isolé« huldigt heuchlerisch der *political correctness*, denn Väter waren im französischen Programm ebenso wenig wie im deutschen vertreten!) ein Mindesteinkommen gewährt wurde, soweit sie auf eine Erwerbstätigkeit und das Zusammenleben mit einem männlichen Partner für diesen Zeitraum verzichteten. Wie aber nahm sich die Praxis dieser Maßnahme in den beiden Vergleichsländern konkret aus?

Um den praktischen Wirkungen wohlfahrtsstaatlichen Handelns in beiden Kontexten mittels vergleichender Feldforschung auf die Spur zu kommen, setzten wir verschiedene qualitative Forschungsmethoden ein, allen voran die teilnehmende Beobachtung am Schalter beider Ämter, die Analyse schriftlicher Quellen (Dossiers der Klientinnen und Klienten) sowie verstehende Interviews mit je rund einem Dutzend Empfängerinnen beiderseits des Rheins.

Zunächst kann betreffs des Zuganges zu den beiden Maßnahmen festgehalten werden, dass die Klientinnen der französischen *Allocation* auf recht unkomplizierte Weise in deren Genuss kommen. Man geht zur CAF, füllt ein Formular aus, in welchem alle relevanten Kriterien für die Zugangsberechtigung genannt sind, und erhält dann umgehend die Zuwendungen, wenn diese Kriterien erfüllt sind. Im deutschen Kontext hingegen werden persönliche Aufnahmegespräche mit den Kandidatinnen durchgeführt. Interessanterweise können beziehungsweise sollten diese nach Eintreten einer Schwangerschaft durchgeführt werden. Es stellt sich hierbei heraus, dass es bei dieser Maßnahme eben nicht nur um eine Unterstützung alleinerziehender Mütter geht, sondern auch um die Vermeidung von Schwangerschaftsabbrüchen durch das In-Aussicht-Stellen einer dreijährigen materiellen Absicherung im Falle eines »Ja zum Leben des ungeborenen Kindes«, eine Strategie, die dem französischen Programm in solch einer unverbrämt instrumentellen Form fremd ist.

Das deutsche Modell »Mutter und Kind« verlangt ebenso wie das französische Gegenstück den Verzicht auf Erwerbsarbeit, sieht hierin jedoch nicht nur eine zeitlich begrenzte Notwendigkeit, sondern ein normativ begründe-

tes familienpolitisches Modell der Rückkehr von Müttern in ihre ureigenste Rolle, eine Sicht, die dem französischen Programm völlig fremd ist. Damit einher geht auf deutscher Seite ein verbindliches pädagogisches Programm, an dem die Mütter mit ihren Kindern in Begleitung von Kinderärzten, Psychiatern und Pädagogen regelmäßig teilnehmen müssen. Hierzu fehlt jedwedes Gegenstück auf französischer Seite. Dort hingegen ist dafür das Misstrauen betreffs möglichen Missbrauchs besonders ausgeprägt und wir konnten bei unseren Aktenstudien regelmäßig die Spuren einer intensiven detektivischen Kontrolle der Lebensführung der Klientinnen durch fest angestellte *enquêteurs* der CAF finden, während solche Kontrollen auf deutscher Seite nur in sehr seltenen Ausnahmefällen anzutreffen waren.

Der interessanteste interkulturelle Unterschied im Kontext dieser zwei scheinbar so ähnlichen wohlfahrtsstaatlichen Maßnahmen jedoch betrifft die Befindlichkeit der befragten Klientinnen während und nach dem Abschluss ihrer wohlfahrtsstaatlichen Alimentierung. Während sich bei den befragten deutschen Müttern schon frühzeitig Sorge, um nicht zu sagen Panik äußerte, wenn es um die Frage nach dem Leben nach den versorgten drei Jahren im Modell ging, zeigten sich die französischen Pendants diesbezüglich sehr unbeschwert. Alle verfügten bereits über garantierte Plätze in Vorschulen für ihre Kinder und konnten auch schon auf Zusagen für künftige Jobs verweisen, während uns die deutschen Mütter in ihrer großen Mehrheit zu verstehen gaben, dass sie sich kaum vorstellen konnten, neben ihrem ›Mütterberuf‹, der ihren Alltag voll und ganz auszufüllen schien, auch noch einem Beruf nachzugehen. Und tatsächlich sollte sich zeigen, so unsere Auswertung der beim Amt vorhandenen Daten, dass ein beachtlicher Teil der Teilnehmerinnen am Programm »Mutter und Kind« auch nach dessen Abschluss von Sozialhilfe abhängig blieb, nun aber unter finanziell stark eingeschränkten Umständen, da das Erziehungsgeld von 600 Deutsche Mark entfiel, während ihre französischen Pendants durchweg berufstätig wurden.

Schlussbemerkungen: *Welfare in books – welfare in practice*: Vom Mehrwert vergleichender ethnografischer Erforschung wohlfahrtsstaatlicher Praxis

Die hier skizzierte Strategie der Konstruktion maximaler Komparabilität von Gegenständen kulturvergleichender Analyse gesellschaftlicher Praxis bietet unseres Erachtens den heuristischen Vorteil, den Einfluss der kulturellen Kontexte, ihrer historisch gewachsenen institutionellen Strukturen und den sie begleitenden kollektiven Habitus als Ensemble von Denk-, Bewertungs- und Handlungsschemata auf die konkrete Umsetzung von gesetzlichen Regelungen und deren reale Konsequenzen für die betroffenen Populationen aufzeigen zu lassen. Die in der Regel mit massenstatistischen Datensätzen operierenden Wohlfahrtsstaatsvergleiche situieren sich auf der Ebene offizieller Programme, deren rechtlichen Grundlagen und quantifizierbaren Angaben zum Umfang der Maßnahmen und ihrer Empfängerschaft. Hierbei wird in der angelegten *top-down*-Perspektive stillschweigend davon ausgegangen, dass die analysierten Maßnahmen »programmgemäß« in die Praxis umgesetzt werden, während unsere *bottom-up*-Forschungsperspektive gerade aufzuzeigen versucht, wie sehr die kulturellen Rahmenbedingungen die alltägliche Praxis dieser Programme und deren reale Konsequenzen im Leben der Klientinnen des Wohlfahrtsstaates beeinflussen.

Literatur

Schultheis, Franz (1995), *Die Familie – eine Kategorie des Sozialrechts? Ein deutsch-französischer Vergleich*, Zeitschrift für Sozialreform, Jg. 41, H. 11/12 (1995), S. 764–779.

— (1999), *Familien und Politik*, Konstanz.

Arbeit und Alltag.
Beiträge zur ethnografischen Arbeitskulturenforschung

Schriftenreihe der Kommission Arbeitskulturen
in der Deutschen Gesellschaft für Volkskunde

Herausgegeben von Irene Götz, Gertraud Koch,
Klaus Schönberger und Manfred Seifert

Band 5

Gertraud Koch ist Professorin für Kommunikationswissenschaft und Wissensanthropologie an der Zeppelin Universität Friedrichshafen.

Bernd Jürgen Warneken war außerplanmäßiger Professor am Institut für Empirische Kulturwissenschaft der Universität Tübingen.

Gertraud Koch, Bernd Jürgen Warneken (Hg.)

Wissensarbeit und Arbeitswissen

Zur Ethnografie des kognitiven Kapitalismus

Campus Verlag
Frankfurt/New York

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter http://dnb.d-nb.de abrufbar.
ISBN 978-3-593-39783-2

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.
Copyright © 2012 Campus Verlag GmbH, Frankfurt am Main.
Umschlaggestaltung: Campus Verlag GmbH, Frankfurt am Main
Satz: Christian Wütschner
Druck und Bindung: CPI buchbücher.de, Birkach
Gedruckt auf Papier aus zertifizierten Rohstoffen (FSC/PEFC).
Printed in Germany

Dieses Buch ist auch als E-Book erschienen.
www.campus.de

Inhalt

1 Einführung

Wissensarbeit und Arbeitswissen:
Zur Ethnografie des kognitiven Kapitalismus
Gertraud Koch und Bernd Jürgen Warneken 11

Anmerkungen zu materiell-diskursiven Umwelten der Wissensarbeit
Stefan Beck 27

2 Wissensarbeit in den Creative Industries

Design als postindustrielle Wissensarbeit
Katrin Pallowski 43

Field-configuring Events (FCE):
Raumpolitiken und professionelle Szenen im Designbereich
Bastian Lange 59

Wie stabilisieren Organisationen Wissen?
Projektarbeit in den Creative Industries
Hannes Krämer 81

Usereinbindung im Web 2.0 – Front-Line-Work als strukturelle Schließung in Open-Innovation-Prozessen
Christian Eismann und Sabine Hornung 101

3 Körper – Wissen – Arbeit

Körper-Wissen als Arbeitspraxis in der postfordistischen Dienstleistung
Irene Götz 121

Wohlfühlmanager der Berührungsindustrie – Ethnografisches über den Einsatz von Gefühl und inkorporiertem Wissen im Friseursalon
Sarah Braun 127

Erfahrungswissen und Körperarbeit als Arbeitsbewältigungsstrategien in der stationären Altenpflege
Petra Schweiger 143

Mit Leib und Wissen Mutter
Petra Schmidt 153

Den Körper ins Spiel bringen
Manuela Barth 167

4 Erfahrungswissen in verschiedenen Arbeitsfeldern

Am Schalter – *au guichet*: Kulturvergleichende teilnehmende Beobachtung des Umgangs mit »Wissen« in Sozialbürokratien
Franz Schultheis 175

(Erfahrungs-)Wissen als Planungsressource: Neue Formen der Wissens(ver?-)nutzung im Unternehmen am Beispiel agiler Entwicklungsmethoden
Stefan Sauer und Sabine Pfeiffer 195

Der Wandel von Arbeitswissen und Wissensarbeit: Das Beispiel Landwirtschaft
Birgit Huber 211

Die Ausbildung von Fachkräften als Konflikt um Wissens- und Vermittlungsformen
Anke Bahl 227

Wissenswerter Smalltalk – Beobachtungen in einer Lebertransplantationsambulanz
Katrin Amelang 247

Videografische Zugänge zur Verwissenschaftlichung der Arbeit am Beispiel medizinisch-technischen Arbeitswissens
Ines Langemeyer 261

5 Wissensregimes in Verhandlung

Kontrolle durch die (Selbst-)Objektivierung von Erfahrungswissen und Widersprüche im Konzept der Vertrauensorganisation
Stephanie Porschen 281

Prekäre versus kreative Arbeitskultur im Prozess der Computerisierung
Nadine Müller 299

Von Ton-Trägern und gespeicherten Klängen – Digitalisierungsprozesse und die Veränderung der Arbeit in Medienarchiven
Johannes Müske 321

Wissensdynamiken und Flexibilisierung von Arbeit in der Luftfahrtindustrie: Der Trend zum multipel einsetzbaren Mitarbeiter
Claudia Schlager 335

Die Bottles-United-Theorie
Alpar Fendo 347

Hochschulbildung: Vom öffentlichen Gut zur Ware zum Gemeingut?
Andreas Wittel 359

Arbeit an der Ware »Ich«: Zum subjektiven Umgang mit dem »unternehmerischen Selbst« in Career Services
Laura Glauser 379

6 Wissen revisited

Selektives Wissen
Orvar Löfgren 397

Autorinnen und Autoren 417

1
Einführung