

Oliver Schmidtke

# Staatlichkeit, Deliberation und Facework

Eine qualitative Analyse von  
Interaktionen in der  
öffentlichen Verwaltung

HERBERT VON HALEM VERLAG

**Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

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

Oliver Schmidtke

*Staatlichkeit, Deliberation und Facework.*

*Eine qualitative Analyse von Interaktionen  
in der öffentlichen Verwaltung*

Köln: Halem, 2018

Oliver Schmidtke, PD Dr., ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am SFB »Medien der Kooperation« der Universität Siegen. Er studierte Soziologie, Philosophie, Psychoanalyse und evangelische Theologie in Frankfurt und Marburg. Seine Forschungsschwerpunkte sind Verwaltungs- und Kultursociologie, qualitative Methoden, Interaktionsanalyse, Architektursoziologie und politische Soziologie.

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme (inkl. Online-Netzwerken) gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

© 2018 by Herbert von Halem Verlag, Köln

ISBN (Print): 978-3-7445-1177-3

ISBN (PDF): 978-3-7445-1179-7

Den Herbert von Halem Verlag erreichen Sie auch im Internet unter <http://www.halem-verlag.de>  
E-Mail: [info@halem-verlag.de](mailto:info@halem-verlag.de)

SATZ: Herbert von Halem Verlag, Köln

LEKTORAT: Julian Pitten

DRUCK: docupoint GmbH, Magdeburg

GESTALTUNG: Claudia Ott Grafischer Entwurf, Düsseldorf

Copyright Lexicon ©1992 by The Enschedé Font Foundry.

Lexicon® is a Registered Trademark of The Enschedé Font Foundry.

# Inhaltsverzeichnis

1.	EINLEITUNG	11
2.	STAATLICHKEIT ALS GEGENSTAND DER SOZIOLOGIE	18
2.1	Staat als explizite Ordnung und implizite Normativität	18
2.2	Der fiktionale Staat	23
3.	ÖFFENTLICHE VERWALTUNG ALS GEGENSTAND DER SOZIOLOGIE	28
3.1	Verwaltungspraxis als legale Herrschaft	28
3.1.1	<i>Das Prinzip der Öffentlichkeit</i>	28
3.1.2	<i>Die rationalisierte Bürokratie und ihre Kritik</i>	31
3.1.3	<i>Das normative Selbstbild der öffentlichen Verwaltung im Spiegel gesetzlicher Regelungen</i>	37
3.1.4	<i>Zur Norm der Begründungsverpflichtung</i>	39
3.1.5	<i>Das Problem der Vermittlung von Individualität und bürokratischen Normen am Beispiel der Sozialverwaltung</i>	41
3.1.6	<i>Das Problem des Ermessens (Discretion)</i>	49
3.1.7	<i>Zwischenresümee</i>	54
3.2	Verwaltungspraxis als deliberative Praxis	55
3.2.1	<i>Der Deliberationsbegriff allgemein</i>	55
3.2.2	<i>Kritik der Konzeption des Deliberationsbegriffs in der normativen Demokratietheorie</i>	64

3.2.3	<i>Warum sollte der Deliberationsbegriff auf die administrative Praxis angewendet werden?</i>	68
3.2.4	<i>Eine Differenzierung des Deliberationsbegriffs</i>	72
3.2.5	<i>Empirische Deliberationsforschung</i>	80
3.2.6	<i>Zur Bedeutung der Differenz zwischen Interaktionsrahmung und -vollzug</i>	86
3.2.7	<i>Deliberation in der Theorie des kommunikativen Handelns</i>	89
3.2.8	<i>Die pragmatistisch-handlungstheoretischen Wurzeln des Deliberationsbegriffs</i>	93
3.2.9	<i>Zwischenresümee</i>	95
4.	<b>FACE-TO-FACE-INTERAKTIONEN ALS GEGENSTAND DER SOZIOLOGIE</b>	96
4.1	<b>Face, Facework und Politeness</b>	96
4.2	<b>Face-to-Face-Interaktionen in der öffentlichen Verwaltung</b>	100
4.2.1	<i>Facework im Kontakt von Bürgern und Mitarbeitenden der öffentlichen Verwaltung</i>	100
4.2.2	<i>Gliederung der Interaktionen</i>	107
4.2.3	<i>Rahmungen und Interaktionslinien</i>	108
4.2.4	<i>Typische Face-Threatening-Acts (FTAs) – Aufforderungen, Fragen, Frageankündigungen</i>	112
4.2.5	<i>Rechtfertigungen (Accounts)</i>	129
4.2.6	<i>Ein Blick zurück – Interaktionen ohne Deliberation im Sozialamt Anfang der achtziger Jahre</i>	140
4.2.7	<i>Zwischenresümee</i>	148

5.	FALLANALYSEN	151
5.1	Vorbemerkung	151
5.2	Zur Datenerhebung und Auswahl des Datenmaterials	153
5.3	Das Analyseverfahren	155
5.4	Gang der Darstellung	163
5.5	Interaktionen im Finanzamt	164
5.5.1	<i>Ein typischer Fall eingeschränkter Deliberation</i>	167
5.5.2	<i>Deliberative Bearbeitung des Herrschaftskonfliktes</i>	176
5.5.3	<i>Die drei Deutungsschemata des Staates in der Deliberation</i>	201
5.5.4	<i>Schleichende Eskalation der Konfliktdynamik in der Deliberation</i>	204
5.5.5	<i>Deliberation und Deeskalation bei der Bewältigung eines vorab bestehenden Konfliktes</i>	223
5.5.6	<i>Implizite Deliberation und bürokratischer Habitus</i>	250
5.5.7	<i>Umgang mit überforderten Bürgern</i>	267
5.6	Eine Interaktion im Standesamt	281
5.6.1	<i>Deliberation bei der Anmeldung zur Eheschließung</i>	282
5.7	Interaktionen im Bürgeramt	303
5.7.1	<i>Deliberation bei Änderungen der Eintragungen in einem Formblatt</i>	304
5.7.2	<i>Unterschiedliche Handhabung der Abgabe von Fingerabdrücken auf Personalausweisen – Drei Beispiele</i>	314

<b>6. STAATLICHKEIT UND DELIBERATION IN AMTSINTERAKTIONEN – GENERALISIERENDE ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>324</b>
6.1 Zum Fokus der Staatlichkeit	324
6.2 Zum Fokus der Deliberation	330
6.3 Die Bedeutung der Deliberation für die Legitimität des Staates	340
6.4 Schlussbetrachtung	346
Literaturverzeichnis	350
Liste der Datenbeispiele	374
Transkriptionszeichen	378