



WespA

Würzburger elektronische sprachwissenschaftliche Arbeiten

Band 13

Gesine Herzberger

**Das sprachliche und kommunikative
Verhalten von Behördenmitarbeitern**

WespA

Würzburger elektronische sprachwissenschaftliche Arbeiten

Die „Würzburger elektronischen sprachwissenschaftlichen Arbeiten“ sind ein Publikationsforum für Arbeiten, die am oder in Zusammenarbeit mit dem Lehrstuhl für deutsche Sprachwissenschaft der Universität Würzburg entstanden sind. Auf diese Weise werden Forschungsergebnisse schnell veröffentlicht, um die sprachwissenschaftliche Diskussion zu intensivieren. Die Herausgeber sind für jede Reaktion dankbar.

Herausgeber:

Wolf Peter Klein, Johannes Schwitalla, Peter Stahl, Werner Wegstein, Norbert Richard Wolf

<http://www.spr.germanistik.uni-wuerzburg.de/wespa>

WespA. Würzburger elektronische sprachwissenschaftliche Arbeiten

Nr. 13 (August 2013)

Gesine Herzberger

Das sprachliche und kommunikative Verhalten von Behördenmitarbeitern : Agenten-Klienten-Gespräche in einer Ausländerbehörde

ISSN: 1864-9238

ISBN: 978-3-923959-85-3

URN: urn:nbn:de:bvb:20-opus-79638

© Lehrstuhl für deutsche Sprachwissenschaft

Julius-Maximilians-Universität Würzburg

Institut für deutsche Philologie

Am Hubland

97074 Würzburg

Tel.: +49 (0) 931 - 31 - 856 30

Fax: +49 (0) 931 - 31 - 846 16

<http://www.spr.germanistik.uni-wuerzburg.de>

Alle Rechte vorbehalten.

Würzburg 2013.

Dieses Dokument wird bereitgestellt durch den Online-Publikationsservice der Universität Würzburg.

Universitätsbibliothek Würzburg

Am Hubland

97074 Würzburg

Tel.: +49 (0) 931 - 31 - 859 06

Fax: +49 (0) 931 - 31 - 859 70

opus@bibliothek.uni-wuerzburg.de

<http://opus.bibliothek.uni-wuerzburg.de/>

Deckblattgestaltung: Dagmar Rußner-Blank

Das sprachliche und kommunikative Verhalten von
Behördenmitarbeitern
Agenten-Klienten-Gespräche in einer Ausländerbehörde

Inaugural Dissertation

zur Erlangung der Doktorwürde der
Philosophischen Fakultät I
der
Julius-Maximilians-Universität Würzburg

Vorgelegt von
Gesine Herzberger
aus Kassel

Würzburg
2013

Vorwort

Über einen Zeitraum von insgesamt zweieinhalb Jahren (Ende 2005 bis Mitte 2008) hinweg nahm ich immer wieder wochen- und tageweise als Beobachterin am Alltag einer süddeutschen Ausländerbehörde teil. Ich zeichnete fast einhundert Gespräche auf, ich stellte Fragen und hörte zu. Während meines Aufenthaltes in der Behörde erhielt ich Einblicke, die sonst nur ihren Mitarbeitern vorbehalten sind.

Darum gilt mein Dank an erster Stelle den Mitarbeitern der Ausländerbehörde „Südstadt“ (der richtige Name soll ungenannt bleiben), die sich auf mein ungewöhnliches linguistisches Projekt eingelassen haben und sich von mir „belauschen“ ließen. Ich danke dem Leiter der Behörde, der meinem Projekt zugestimmt und es dadurch erst ermöglicht hat. Und natürlich danke ich den zahlreichen Klienten, die bereit waren, sich von mir aufnehmen zu lassen.

Der Weg von der Planung meiner Untersuchung bis zur Drucklegung dieser Arbeit war weit und alles andere als leicht. Dafür, dass ich ihn dennoch bis zum Ende gegangen bin, habe nur teilweise ich selbst gesorgt. Aus diesem Grund danke ich von ganzem Herzen all denjenigen, die mir in den vergangenen Jahren den Rücken gestärkt und mich immer wieder zum Weitergehen angetrieben haben.

Ich danke meinen Eltern dafür, dass sie mir mein Studium ermöglicht und an mich geglaubt haben. Ich danke meinem Doktorvater Prof. i.R. Dr. Johannes Schwitalla für die jahrelange Betreuung, für seine wertvollen Anregungen und vor allem für die Geduld, mit der er mir von nah und fern zur Seite stand. Dem Zweitkorrektor meiner Arbeit, Prof. em. Dr. Dr. h.c. mult. Norbert Richard Wolf, danke ich für seine Unterstützung aus dem Hintergrund und für die Zuversicht, mit der er mich stets begleitet hat.

Es hat lange gedauert, aber ich habe es geschafft.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	II
1. Einleitung	8
1.1 Gegenstand und Ziele.....	9
1.2 Fragestellung und Überblick	11
2. Forschungslage	16
2.1 Institutionelle Kommunikation	17
2.1.1 Merkmale institutioneller Kommunikation	21
2.1.2 Die Erforschung Institutioneller Kommunikation.....	22
2.1.3 Gesprächstypen in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation.....	28
2.2 Interkulturelle Kommunikation.....	31
2.2.1 Die Erforschung Interkultureller Kommunikation	33
2.2.2 Interkulturelle Kommunikation in Behörden	41
2.2.3 Merkmale interkultureller Behördenkommunikation.....	45
3. Theoretische Grundlagen	51
3.1 Die Ethnografische Gesprächsanalyse	52
3.1.1 Das Konzept ‚Soziale Welt‘	54
3.2 Die Interaktionale Soziolinguistik.....	55
3.2.1 Das Konzept ‚Positionierung‘	57
4. Methode	60
4.1 Zugang zum Feld.....	60
4.2 Datengewinnung	61
4.2.1 Aufnahme der Gespräche	61
4.2.2 Zur Natürlichkeit der Daten	62
5. Das Handlungsfeld	64
5.1 Beruflicher Alltag.....	64
5.2 Das Setting	65
5.2.1 Arbeitsbereich I	66
5.2.2 Arbeitsbereich II.....	67
5.2.3 Arbeitsbereich III	68
5.3 Die Behördenmitarbeiter	70
5.3.1 Herr Diehl und Herr Raum.....	70
5.3.2 Herr Klie und Herr Winkelmüller	72
5.3.3 Frau Zahorsky	73
5.4 Die Klienten	75
5.4.1 Arbeitsbereich I.....	75
5.4.2 Arbeitsbereich II.....	76
5.4.3 Arbeitsbereich III	77
5.5 Die Klientenanliegen	78
5.5.1 Arbeitsbereich I	78
5.5.2 Arbeitsbereich II.....	78
5.5.3 Arbeitsbereich III	78

6.	Das Korpus	80
6.1	Gliederung und Beschreibung.....	80
6.2	Anonymisierung der Daten und Siglen.....	81
6.3	Transkriptionsregeln.....	83
7.	Allgemeine Charakterisierung der Gespräche	84
7.1	(Arbeits-)Definition der Gespräche.....	84
7.2	Anliegens- und Gesprächstypen.....	84
7.2.1	Informationsanliegen.....	85
7.2.2	Dienstleistungsanliegen.....	86
7.2.3	Sonstige Gesprächstypen.....	86
7.2.4	Häufigkeit der Klientenanliegen nach Arbeitsbereichen.....	87
7.3	Zusammenfassung.....	88
8.	Analyse	89
8.1	Vorgehen.....	89
8.2	Die Makroebene der Gespräche.....	90
8.2.1	Das idealtypische Handlungsschema.....	91
8.3	Die Abgrenzung der Gesprächsphasen.....	98
8.3.1	Typische Sprechhandlungen und Sprechhandlungssequenzen.....	98
8.3.2	Die Verteilung der Beteiligungsrollen.....	99
8.3.3	Die Verwendung von Gliederungssignalen.....	99
8.4	Analyse einzelner Gesprächsphasen.....	100
8.4.1	Analysebeispiel 1: Die Schemaeröffnung.....	101
8.4.2	Analysebeispiel 2: Die Anliegenformulierung.....	107
8.4.2.1	Die verbale Anliegenformulierung durch den Klienten.....	108
8.4.2.2	Die nonverbale Anliegenformulierung durch den Klienten.....	111
8.4.2.3	Die interaktive Anliegenformulierung.....	112
8.4.2.4	Die Anliegenformulierung durch den Mitarbeiter.....	116
8.4.3	Analysebeispiel 3: Die Anliegenstypisierung.....	121
8.4.4	Ausgewählte Analysebeispiele: Schemamitte und Schemabeendigung.....	124
8.5	Zusammenfassung.....	134
9.	Sprachliche Formen	137
9.1	Verständnissicherung und Rückfragen.....	138
9.1.1	Formen der Verständnissicherung.....	139
9.1.2	Probleme bei der Verständnissicherung und die Bearbeitung von Nicht-Verstehen.....	155
9.1.3	Zusammenfassung.....	163
9.2	Routineverfahren und formelhaftes Sprechen.....	166
9.3	Lexik.....	172
9.3.1	Gesprochensprachliche Verkürzungen.....	172
9.3.2	Dialekt und Umgangssprache.....	172
9.3.3	Fremd- und Fachlexik.....	179
9.3.4	Deiktika.....	184
9.3.5	Zusammenfassung.....	189
9.4	Syntax.....	190
9.4.1	Reduzierte Satzstrukturen.....	192
9.4.2	Frageformen.....	197
9.4.2.1	W-Fragen.....	198

9.4.2.2	Syntaktische Fragen	203
9.4.2.3	Deklarativsatzfragen.....	206
9.5	Zusammenfassung	210
10.	Selbst-/Fremdpositionierung und Beziehungsgestaltung	213
10.1	Referenzen auf die Teilnehmer und die Institution.....	213
10.1.1	Formen der Anrede	217
10.1.2	Der Gebrauch von <i>wir</i>	219
10.1.3	Von sich selbst mit dem eigenen Namen sprechen.....	224
10.2	Verfahren der Positionierung	229
10.2.1	Herr Diehl – Positionierung durch Handlungsempfehlungen.....	231
10.2.2	Herr Raum – Positionierung durch Korrekturen und Belehrungen	232
10.2.3	Herr Klie – Positionierung durch positive Handlungsbewertungen	236
10.2.4	Herr Winkelmüller – Positionierung durch Erzählen.....	238
10.2.5	Frau Zahorsky – Positionierung durch Handlungsverpflichtungen	242
10.2.6	Zusammenfassung.....	244
10.3	Gesichtsschonende Verfahren	246
10.4	Folgen für die Gesprächsorganisation.....	251
10.4.1	Die Ausnahme	257
10.5	Zusammenfassung.....	259
11.	Nonverbales Verhalten	261
11.1	Verständnissichernde Gesten	261
12.	Abschließendes	266
12.1	Typen von Behördenmitarbeitern	270
12.1.1	Der „Korrekte“	270
12.1.2	Der „Knurrige“	271
12.1.3	Der „Moderator“	272
12.1.4	Der „nette Kerl“	274
12.1.5	Das „Chamäleon“	275
12.2	Foreigner Talk im sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Mitarbeiter ..	277
12.3	Reflexion	279
13.	Konsequenzen für die Praxis	282
13.1	Die Rolle der Gesprächsanalyse für Kommunikationstrainings	282
13.2	Handlungsempfehlungen.....	284
	Literaturverzeichnis	289

Inhaltsverzeichnis Anhang

I.	Das Korpus	3
I.1	Gesamtübersicht über alle Gespräche	3
II.	Arbeitsmaterialien	20
II.1	Protokolle und Rohtranskripte	20
II.1.1	Arbeitsbereich I – Allgemeine Ausländerangelegenheiten	21
II.1.2	Arbeitsbereich II - Staatangehörigkeitsangelegenheiten.....	46
II.1.3	Arbeitsbereich III - Studenten, Werkvertragsarbeitnehmer, Gastwissenschaftler und EU-Angehörige	131
III.	Transkriptionszeichen	250
IV.	Schriftverkehr und Organisatorisches	252
IV.1	Anschreiben an die Ausländerbehörde Südstadt.....	252
IV.2	Formblatt „Vollzug des Zuwanderungsgesetzes“	253
IV.3	Informationsblatt/ Plakat Klienten	254

Cultures do not talk to each other, individuals do.

(SCOLLON/SCOLLON 2001, 138)

1. Einleitung

„Betonschädel des Jahres“ – diese zweifelhafte Auszeichnung erhielt ein Mitarbeiter des Ausländeramtes Straubing-Bogen im Oktober 2010. Mit einem halben Hirn aus Gips kürten das Netzwerk Lagerland und der bayerische Flüchtlingsrat ihn zum härtesten Sachbearbeiter Bayerns. Begründung für diese „Auszeichnung“: Der Sachbearbeiter behandle die Klienten respektlos und arbeite mit Drohungen. Das Landratsamt Straubing-Bogen nahm den Preis nicht an, zeigte sich aber gegenüber der Kritik der Flüchtlingsverbände offen (SÜDDEUTSCHE ZEITUNG Nr. 245, 22.10.2010).

Meldungen wie diese sind kein Einzelfall. Deutsche Ausländerbehörden sind, zumindest den Deutschen, vor allem aus der Zeitung bekannt, wo sie in erster Linie negative Schlagzeilen machen. Die Presse berichtet vielerorts von unfreundlichen oder sogar rassistischen Beamten und prangert deren willkürliche Entscheide an. Behördenmitarbeiter werden als unkooperativ und übermächtig geschildert, ihre Klienten fühlen sich häufig schlecht behandelt und von der Bürokratie ausgegrenzt (MAINPOST Nr. 31, 07.02.2007); der Gang zur Ausländerbehörde bereitet Bauchschmerzen (DIE ZEIT Nr. 35, 21.08.2008).

Auch in Fachpublikationen zum Thema kommen deutsche Ausländerbehörden meistens schlecht weg (HOFFMANN 1982, BERTH/ESSER 1997, RIEHLE/ZENG 1998). Die Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern und Migrant*innen wird als problematisch und konfliktbeladen beschrieben, deutsche Ausländerbehörden erscheinen als Orte versteckter Aggressionen und Ängste, willkürlicher Beschlüsse und gestörter Interaktion. Im Fokus der öffentlichen Kritik stehen fast immer die Mitarbeiter der Ausländerbehörden, ihr Verhalten wird als Ursache der Kommunikationsschwierigkeiten angesehen. Mangelnde interkulturelle Kompetenz, Unfreundlichkeit und Ungeduld sind die meistgenannten „Fehler“. Als ein weiterer Störfaktor gilt allgemein die Sprachbarriere zwischen den Gesprächsbeteiligten. Vor allem die unzureichenden oder nicht vorhandenen Deutschkenntnisse der Klienten werden als Grund für Missverständnisse, Komplikationen oder das Scheitern der Gespräche herangezogen. Und nicht zuletzt ist vor allem auf deutscher Seite bisweilen die Rede von einer generellen „Behördenfeindlichkeit“ der ausländischen Klienten, von

unangemessenem Auftreten, überzogenen Anforderungen und geringer Kooperationsbereitschaft (HOFFMANN, 1982, 16; BERTH/ESSER 1997, 20).

Nähert man sich dem Gebiet der Interaktion zwischen Mitarbeitern und Klienten deutscher Ausländerbehörden, trifft man also zunächst vor allem auf Klagen und Konflikte, auf nicht gelingende Kommunikation. Was aber weiß man als Außenstehender wirklich über den Alltag in den Ausländerbehörden? Wie laufen Arbeit, Interaktion und Kommunikation tatsächlich ab? Wie sprechen die Gesprächsbeteiligten miteinander?

In linguistischer Hinsicht blieben diese Fragen bislang weitgehend unbeantwortet. Neben der vorliegenden Studie gibt es in Deutschland nur eine Magisterarbeit aus dem Fachbereich Interkulturelle Kommunikation der TU Chemnitz, die Gespräche in der Ausländerbehörde diskursanalytisch untersucht (PORILA 2006). Dabei ist das Thema mehr als aktuell – und zwar nicht nur wegen der anhaltenden Diskussion um Integration und Rassismus, nicht nur wegen der wiederkehrenden Kritik an den Behörden, sondern auch wegen der wachsenden Relevanz interkultureller Öffnung und Verständigung.

Interkulturalität ist neben der Institutionalität ein weiterer Aspekt der vorliegenden Arbeit. Die Gesprächspartner sind nicht nur institutionellen Regeln unterworfen, sondern entstammen zudem unterschiedlichen Kultur- und Sprachräumen. Ihr gemeinsamer Interaktionsrahmen, das Maß an geteilten Erfahrungen und Kenntnissen ist klein; umso größer dagegen die Anzahl der oft und gern zitierten „Stolpersteine interkultureller Verwaltungskommunikation“ (RIEHLE/SEIFERT 2001). Dass es diese Stolpersteine tatsächlich gibt, wurde im Laufe meiner Feldforschungen deutlich. Deutlich wurde aber auch, dass im Grunde keine allzu großen Sprünge nötig sind, um sie zu überwinden.

1.1 Gegenstand und Ziele

Wenn Sprecher und Hörer verschiedene Sprachen sprechen, sind sprachliche Differenzen unmittelbar offenkundig und Verständigungsprobleme zu erwarten. So gilt Interkulturelle Kommunikation als „Kommunikation unter erschwerten Bedingungen“

(Günthner 1993, 3), bei der bekannte Verhaltens- und Interpretationsmuster ihre Gültigkeit verlieren. Die Folgen dessen reichen von Verunsicherungen über Missverständnisse bis zu Gesprächsabbrüchen, von Aggression über stereotype Zuschreibungen bis hin zum Phänomen des Kultur- oder „Language Shock“ (Agar 1994).

Im Zentrum der vorliegenden Arbeit steht das Gesprächsverhalten der Mitarbeiter einer deutschen Ausländerbehörde. Im Zuge der Beschreibung von Kontaktgesprächen zwischen Mitarbeitern und Klienten wird eine makrosoziologische Beschreibung der Arbeitswelt der Ausländerbehörde und der Begegnung zwischen Mitarbeitern und Klienten mit der mikrosoziologischen Analyse von Face-to-face-Interaktionen des verbalen Handelns im situativen Kontext kombiniert. Ansätzen der Interaktionalen Soziolinguistik folgend wird davon ausgegangen, dass „soziale Interaktionen die wichtigsten Mittel zur Konstruktion gesellschaftlicher Wirklichkeit und damit zur Übermittlung, Bestätigung und Modifikation kultureller Identitäten und sozialer Typisierungen sind“ (GÜNTNER 1993, 3).

Ziel der vorliegenden Arbeit ist die systematische Beschreibung des Gesprächsverhaltens der Mitarbeiter einer deutschen Ausländerbehörde gegenüber „ihren“ Klienten. Hierzu wird die Interaktion zwischen Mitarbeitern und Klienten auf der Grundlage authentischer Tonbandaufnahmen aus dem institutionellen Alltag so objektiv und umfassend wie möglich dargestellt. Mittels linguistischer Gesprächsanalyse wird untersucht, wie die Kommunikation in der untersuchten Ausländerbehörde üblicherweise ablief und welche Probleme sich dabei ergaben. Es wird versucht, unterschiedliche Diskursverfahren, Kommunikationsstrategien und sprachliche (lexikalische, syntaktische etc.) Ressourcen zur Bedeutungsherstellung und Verständnissicherung herauszuarbeiten sowie Routiniertheit und Tätigkeitsbezogenheit der Behördenkommunikation darzustellen. Darüber hinaus wird die Frage verfolgt, inwiefern sprachliche Individualität im institutionellen Umfeld möglich und vorhanden ist. Anhand dessen wird gezeigt, dass es sowohl in linguistischer als auch in allgemeiner Hinsicht unzureichend ist, pauschal von *den* Behördenmitarbeitern und *den* Klienten zu sprechen.

Da das Datenmaterial aus Tonbandaufnahmen besteht, kann der nonverbale Bereich kaum hinzugezogen werden. Auch die Einbeziehung umfangreicher Feldnotizen und Erinnerungsprotokolle sowie weiterer Sekundärdaten hilft hier nur bedingt weiter, sodass einige Gesprächsstellen im Detail unanalysierbar und unverständlich bleiben. Dennoch können die Analysen dazu beitragen, auf empirisch abgesicherter Basis ein realistisches Bild der Kommunikation zwischen deutschen Behördenmitarbeitern und ausländischen Klienten zu entwerfen. Dabei geht es nicht darum, allgemeine Schlüsse über die Kommunikation in deutschen Ausländerbehörden zu ziehen, sondern kommunikative Strukturen der Mitarbeiter *einer* Ausländerbehörde in den Jahren 2005 bis 2008 so genau zu beschreiben, dass sie eine fundierte Grundlage für die vergleichende und weitergehende Forschung auf dem Gebiet der interkulturellen Behördenkommunikation bieten.

Nicht zuletzt verfolgt die vorliegende Arbeit auch einen praktischen Anspruch. Eine derart umfangreiche Untersuchung eines bestimmten Interaktionsbereichs ermöglicht Erkenntnisse, die sonst kaum oder gar nicht gewonnen werden können. So bieten die Analysen nicht nur Einblicke in die Arbeit einer Ausländerbehörde, sondern auch eine Grundlage für kommunikative Trainings und das Erlernen interkultureller Kompetenz.

1.2 Fragestellung und Überblick

Jede Vorannahme, mit der ein Projekt wie das vorliegende begonnen wird, kann allenfalls eine Annäherung sein. Daher wurde der Gegenstandsbereich der Arbeit zu Beginn bewusst weit gefasst und auf die Vorabfestlegung einer einzelnen Forschungshypothese verzichtet. Auch die einleitenden Kapitel (1. und 2.) wurden erst im Anschluss an die eigentliche Untersuchung geschrieben, um die Analyse nicht von vornherein in eine bestimmte Richtung zu beeinflussen. Vorab formuliert wurden lediglich einige grobe Fragestellungen sowie eine erste, erkenntnisleitende Annahme:

Das Sprachverhalten von Behördenmitarbeitern gegenüber ihren Klienten entsteht im beruflichen Kontakt beider Seiten und wird nur dort verwendet. Es ist nicht stabil, sondern durch Variabilität gekennzeichnet: Jeder Mitarbeiter benutzt eine andere Form des Sprachverhaltens, die jeweils individuelle Charakteristika aufweist.

Leitende Fragestellungen der Arbeit sind demnach:

- Welche Handlungen werden in welcher Reihenfolge vollzogen?
- Welche Diskursverfahren und Strategien wenden Mitarbeiter der Ausländerbehörde in der Interaktion mit ausländischen Klienten an und wie wirken sich diese auf Verlauf und Ausgang der Gespräche aus?
- Inwiefern beeinflussen institutionelle bzw. interkulturelle Faktoren der Kommunikation in der Ausländerbehörde das Sprachverhalten der Behördenmitarbeiter?
- Wie nehmen die Mitarbeiter Bezug auf ihre institutionelle Rolle?
- Wie unterscheidet sich das sprachliche und kommunikative Verhalten der einzelnen Mitarbeiter voneinander? Gibt es sprachliche Individualität im institutionellen Kontext?

Letztlich sollen Aussagen über die Grundstrukturen interkultureller Kommunikation in einer Ausländerbehörde sowie über die Eigenschaften von Interaktionsaufgaben, Gesprächspraktiken und -strategien der Behördenmitarbeiter getroffen werden. Am Ende der Analyse steht der Versuch einer Bestimmung verschiedener „Typen“ von Behördenmitarbeitern. Hier werden die situationsübergreifenden Konstanten im sprachlichen Verhalten von fünf untersuchten Behördenmitarbeitern gesammelt und zu individuellen sprachlichen Porträts zusammengefasst (vgl. auch den Begriff „Interaktionsprofil“: SPRANZ-FOGASY 2002; BENDEL 2007). Zeigt sich Individualität in den untersuchten Gesprächen als individuelle stilistische Variation eines institutionell gegebenen Gesprächsmusters?

Grundlage der Analyse bilden die Aufnahmen von 92 Kontaktgesprächen zwischen den ausländischen Klienten und den Mitarbeitern einer Ausländerbehörde in einer süddeutschen Großstadt. Weitere Quellen sind über den gesamten Feldaufenthalt hinweg gesammelte Notizen, Experteninterviews und unveröffentlichte Kontrollaufnahmen. Auch die Informationen aus zahlreichen informellen Gesprächen mit Behördenmitarbeitern und ausländischen Klienten fließen in die Analysen mit ein.

Zur leichteren Orientierung wird die Gliederung der Arbeit an dieser Stelle kurz skizziert:

Im zweiten Kapitel werden zunächst die Begriffe ‚Institutionelle‘ und ‚Interkulturelle Kommunikation‘ erläutert, ihre Geschichte sowie die wichtigsten Ansätze zu ihrer Erforschung dargestellt. Außerdem werden zentrale Merkmale beider Kommunikationstypen genannt und Fragestellungen und Ergebnisse ausgewählter Vorgängeruntersuchungen präsentiert.

Das dritte Kapitel enthält den methodisch-theoretischen Bezugsrahmen der Untersuchung. Als ihre grundlegenden Ansätze werden die Ethnografische Gesprächsanalyse mit dem Konzept ‚Soziale Welt‘ und die Interaktionale Soziolinguistik vorgestellt. In diesem Zusammenhang werden die verwendeten Ansätze sowie deren wichtigste Konzepte und Begriffe vorgestellt und das Vorgehen bei der Analyse erklärt.

Gegenstand des vierten Kapitels sind die Methoden der Datenerhebung im Feld. Beschrieben werden der Zugang zum Feld sowie die Gesprächsaufnahme als zentrale Art der Datengewinnung. Darüber hinaus wird die Natürlichkeit der Daten erörtert.

In Kapitel 5 findet eine ausführliche Einführung in das Forschungsfeld der Arbeit statt. Die drei untersuchten Arbeitsbereiche werden vorgestellt, ebenso der Alltag und die Arbeitsweise der Behörde. Die Beschreibung der Räumlichkeiten wird durch Skizzen veranschaulicht. In drei weiteren Unterpunkten werden die untersuchten Behördenmitarbeiter vorgestellt und die unterschiedlichen Klientengruppen sowie deren häufigste Anliegen beschrieben.

Gegenstand des sechsten Kapitels ist schließlich das der Arbeit zugrunde liegende Korpus. Es erfolgt eine Gliederung und quantitative Beschreibung des Datenmaterials. Außerdem wird die Zuordnung von Siglen zu den einzelnen Gesprächen im Zuge der Datenverwaltung erklärt und die Transkriptionsregeln erläutert.

Kapitel 7 enthält eine allgemeine Charakterisierung der Gespräche. Es werden die unterschiedlichen Anliegens- und Gesprächstypen definiert und die Häufigkeit der Klientenanliegen nach Arbeitsbereichen bestimmt.

In Kapitel 8 wird die Makroebene der Gespräche dargestellt. Dabei wird zunächst ein idealtypisches Handlungsschema aller Gespräche erarbeitet und anschließend im Rahmen der Abgrenzung der Gesprächsphasen typische Sprechhandlungen und Sprechhandlungssequenzen, die Beteiligungsrollen und die Verwendung von Gliederungssignalen beschrieben. Im Anschluss daran werden die zentralen Phasen des Handlungsschemas erläutert: die Schemaeröffnung, die Anliegensformulierung und die Anliegenstypisierung. Anhand ausgewählter Gesprächsausschnitte wird außerdem gezeigt, wie die Phasen der Schemamitte und der Schemabeendigung ablaufen.

Kapitel 9 hat das sprachliche Verhalten der Mitarbeiter zum Inhalt. Anhand ausgewählter Textausschnitte wird untersucht, wie die Mitarbeiter das Verstehen der Klienten sichern, ob Verständigungsprobleme bestehen und wie diese bearbeitet werden. Gegenstand der Analysen sind weiterhin Routineverfahren und formelhaftes Sprechen sowie die beiden Bereiche Lexik und Syntax.

In Kapitel 10 werden schließlich die kommunikativen Verhaltensweisen der Mitarbeiter beschrieben. Es geht um die Bezugnahme auf die Gesprächsbeteiligten sowie um Verfahren der Selbst- und Fremdpositionierung. Darüber hinaus werden gesichtsschonende Verfahren der Mitarbeiter gegenüber den Klienten dargestellt. Das Kapitel abschließend werden die Auswirkungen der Positionierungsaktivitäten auf die Gesprächsorganisation untersucht.

Kapitel 11 beschreibt das nonverbale Verhalten der Mitarbeiter.

In Kapitel 12 werden abschließend die Prämissen der Arbeit zusammengefasst, das Vorgehen wird resümiert und die in den einzelnen Kapiteln getroffenen Ergebnisse dargestellt. Darüber hinaus erfolgt auf der Grundlage der Analyseergebnisse der Versuch einer Typisierung der fünf Behördenmitarbeiter. Diese hat in erster Linie zum Ziel, die jeweils prägnantesten sprachlichen und/oder kommunikativen Verhaltensweisen der Mitarbeiter zusammenzufassen und auf ein individuelles Profil zuzuspitzen.

Kapitel 13 trägt schließlich dem praktischen Anspruch der Arbeit Rechnung. Auf der Basis der gesammelten Erkenntnisse werden Handlungsempfehlungen getroffen, die die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern und Klienten von Ausländerbehörden in der Praxis verbessern sollen.

2. Forschungslage

Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit sind alltägliche Kontaktgespräche zwischen den Mitarbeitern und den Klienten einer deutschen Ausländerbehörde. Es handelt sich somit um Kommunikation in einer Institution. Da die Klienten einer Ausländerbehörde typischerweise einer anderen Kultur angehören als die Behördenmitarbeiter, hat diese Kommunikation zugleich interkulturellen Charakter. Demzufolge ist für die Analyse von Gesprächen zwischen den Mitarbeitern und den Klienten einer Ausländerbehörde sowohl der Bereich der Institutionellen Kommunikation als auch der Bereich der Interkulturellen Kommunikation relevant.

Beide sind Spezialformen von Kommunikation. Als ‚Kommunikation‘ werden in der vorliegenden Arbeit alle Formen des gemeinsamen Miteinanders, des Umgangs und des Informationsaustauschs von zwei oder mehr Personen verstanden (vgl. BERTH/ESSER 1999, 2). Im Hinblick auf die individuelle Komponente, d.h. auf die Frage, ob und wie sich Identität und Persönlichkeit im sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Mitarbeiter niederschlagen, werden drei weitere Sichtweisen von Kommunikation in die Betrachtung einbezogen (vgl. FIEHLER (2002a, 19); zu verschiedenen Konzeptualisierungen von Kommunikation vgl. auch ANTOS (2002):

1. Kommunikation als natürliches Verhalten des Menschen.
2. Kommunikation als äußerliche Fähigkeit bzw. Technik.
3. Kommunikation als Teil und Ausdruck persönlicher Identität.

Während die erste Konzeptualisierung Kommunikation als selbstverständliche Eigenschaft des Menschen beschreibt – jeder Mensch kommuniziert zu jeder Zeit – beinhaltet die zweite Sichtweise, dass Kommunikation wie viele andere eine lernbare Fähigkeit ist. Dies impliziert zum einen, dass der eine diese Fähigkeit vielleicht besser beherrscht als der andere, und zum anderen, dass man an der eigenen Kommunikationsfähigkeit arbeiten und diese verbessern kann. Die dritte Konzeptualisierung schließlich trägt der Tatsache Rechnung, dass in das sprachliche und kommunikative Verhalten eines Menschen immer auch seine Persönlichkeit, seine Einstellung gegenüber dem Hörer, seine Stimmung etc. mit einfließt. Auf dem Hintergrund der institutionellen und interkulturellen Komponente der untersuchten

Gespräche und dem anwendungstheoretischen Anspruch der Untersuchung sind für die vorliegende Arbeit insbesondere die 2. und 3. Sichtweise relevant.

2.1 Institutionelle Kommunikation

Institutionen sind durch Kommunikation konstituiert und prägen diese auf spezifische Art.

(PORILA/TEN THIJE 2007, 688)

Ich lege dieser Arbeit einen Begriff von ‚Institution‘ zugrunde, wie er von EHLICH/REHBEIN (1980, 338) definiert wird: Institutionen sind demnach „gesellschaftliche Apparate“ mit klar definierten Funktionen und Aufgaben, in denen Interaktanten in typisierten Rollen mit typisierten Handlungen „gesellschaftliche Zwecke“ verfolgen. Bei diesen Zwecken handelt es sich um Ziele gesellschaftlichen Handelns, die durch ein Ensemble von spezifischen mentalen, aktionalen und interaktionalen Handlungen verfolgt werden (REHBEIN 1998, 661; ders. 1999, 15). Dementsprechend weist jede Institution spezifische institutionalisierte Handlungsmuster und Verfahren auf, die sich als geeignete Formen der Bearbeitung dieser Ziele herausgebildet haben. EHLICH/REHBEIN (1980) nehmen folgende Einteilung von Institutionen vor: Institutionen der Produktion und Zirkulation (Handel), Institutionen der individuellen Reproduktion und der Ausbildung (z.B. Familie, Gesundheitswesen und Institutionen der Erziehung), kulturelle Institutionen (z.B. Film, Tourismus) und religiöse Institutionen. Behörden werden als Bürokratien in juristische (Gerichte, Polizei, Strafvollzug) und politische Institutionen gegliedert.

Behörden und Ämter sind Institutionen der Verwaltung. Deren Aufgabe wiederum ist es, „arbeitsteiliges Handeln verschiedener Aktanten innerhalb eines bestimmten Raums zu koordinieren, zu kontrollieren und Wissen zu bewahren“ (REHBEIN 1998, 661; Herv. i. Orig.).

Die Begriffe ‚Institution‘ und ‚Behörde‘ werden häufig synonym verwendet. Dennoch soll darauf hingewiesen werden, dass staatliche Institutionen nach BECKER-MROTZEK (2001, 1506) „unterschieden werden müssen in Behörden einerseits und sonstige andererseits. Denn nicht alle staatlichen Aufgaben werden von Behörden übernommen, so sind beispielsweise für die Bildung, das Gesundheitswesen oder die Landesverteidigung keine Behörden zuständig, sondern mit den Schulen,

Krankenhäusern und der Armee je eigene Institutionen“ (ebd.). In Abgrenzung zu anderen Verwaltungsinstitutionen (beispielsweise in der Wirtschaft) und sonstigen staatlichen Institutionen, versteht BECKER-MROTZEK unter ‚Behörden‘ diejenigen gesellschaftlichen Institutionen, „die in staatlicher Hoheit selbständig Verwaltungsaufgaben wahrnehmen.“ (2001, 1507f.). Behörden sind „hierarchisch strukturiert“ und können „nach ihren dominanten Zwecken“ grob unterschieden werden in „Leistungsbehörden“ und „Eingriffsbehörden“ (ebd., 1506). Leistungsbehörden gewähren Leistungen (Sozialamt) oder fordern diese ein (Finanzamt) und stellen Infrastruktureinrichtungen (Straßenbauamt) bereit. Eingriffsbehörden überwachen gesellschaftlich relevante Tätigkeiten (Polizei) und gewähren oder verweigern Erlaubnisse (Ordnungsamt). Im Sinne ihres Zuständigkeitsbereichs sind Ausländerbehörden den Eingriffsbehörden zuzuordnen.

Behördenhandeln ist „hochgradig geregelt, kontrolliert und formalisiert“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 688). Es wird durch gesetzliche Grundlagen und Vorschriften bestimmt und legitimiert und findet professionalisiert innerhalb eines klar gesetzten Handlungsrahmens statt (BECKER-MROTZEK 2001, 1507). Ein weiteres zentrales Merkmal von Behörden ist ihre gesellschaftliche Monopolstellung: Sie sind ohne Konkurrenz tätig. Anders als privatwirtschaftliche Unternehmen oder andere Dienstleister bieten sie ihre Leistungen als einzige an, „sodass ihre Klientel keine Wahlmöglichkeit hat“ (ebd.). Die Folge ist oftmals eine gewisse Statik: „Beharrungstendenz und Entwicklungsträgheit“ (ebd.), „Schwerfälligkeit und scheinbare Unveränderbarkeit“ (WODAK 1987, 803).

Behördliches Handeln ist neben den gesetzlichen Grundlagen einer Reihe weiterer Bedingungen verpflichtet. Zum einen muss es aufgrund „der Idee von Verwaltungseinheit“ (BECKER-MROTZEK 2001, 1507) nach außen hin eine einheitliche Meinungs- und Entscheidungsrichtung ausdrücken. Zum anderen muss es der „Massenhaftigkeit“ der zu bearbeitenden Fälle und gleichzeitig dem Verfassungsgrundsatz der „Gleichbehandlung aller Einzelfälle“ gerecht werden (ebd.). „Dies geschieht durch eine Standardisierung der Einzelfälle, also über ihre Zuordnung zu den institutionellen Kategorien im Laufe des behördlichen Verfahrens“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 688).

Ein weiteres Merkmal behördlichen Handelns ist „eine spezifische Dominanz der Schriftlichkeit“ (BECKER-MROTZEK 2001, 1509). Im Gegensatz zur flüchtigen Mündlichkeit ermöglichen Texte die Dokumentation, die Speicherung und den Austausch von Wissen. Dieses Wissen beinhaltet sowohl das allgemein für Behördenhandeln notwendige Wissen (Gesetze und Vorschriften) als auch das konkrete Wissen über die Kommunikation mit Klienten sowie über den Verlauf und die Ergebnisse einzelner Fälle.

In der Kommunikation zwischen den Mitarbeitern und Klienten einer Behörde treffen zwei grundsätzlich verschiedene „Entitäten“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 689) aufeinander. Ihr Handeln wird stark durch die Rolle des Behördenmitarbeiters bzw. ‚Agenten‘ (EHLICH/REHBEIN 1977, 39ff.; 1980, 343) auf der einen und der des ‚Klienten‘ (ebd.) auf der anderen Seite (des Tresens) bestimmt (BECKER-MROTZEK 2001, 1505). Ihr Verhältnis ist lokal stark asymmetrisch und durch „Abhängigkeit und Dominanz“ gekennzeichnet (ebd., 1509).

Die ‚Aktanten‘ (ebd.) kommunizieren unter den „Bedingungen einer für Institutionelle Kommunikation typischen Dichotomie“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 689), die vor allem das Wissen und die Macht der Gesprächsbeteiligten betrifft. Es „herrscht der notwendige Wissensvorsprung von Experten (Juristen, Ärzten, Lehrern), diese sind Autoritäten und besitzen Macht“ (WODAK 1987, 802). Aufgrund ihrer Qualifikation und Erfahrung „verfügen die Agenten über umfangreiches professionelles Wissen zu Zwecken, Bedingungen und Abläufen institutionellen Handelns, sowie über institutionelle Strategien der Problembearbeitung“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 689). Die Klienten dagegen können lediglich auf „einen nicht-professionellen Einblick in die Arbeit einer Behörde“ zurückgreifen, auf ein sogenanntes „Laienwissen“ (ebd.). WODAK (1987, 802) unterstellt einen Missbrauch bzw. die Verselbstständigung behördlicher Macht. Die institutionelle Perspektive werde dem Klienten nicht nähergebracht und sei nicht nachvollziehbar, alltägliche Handlungen würden transformiert und nicht mehr verstanden. „Dazu kommt die Ritualisierung der Handlungen, institutionsspezifische Regeln werden mystifiziert und erhalten so quasi sakralen Charakter [...]“ (ebd.). Diese Regeln sind in ihrer Art und Verbindlichkeit von Institution zu Institution unterschiedlich, „ein gleichbleibender Unterschied ist aber

derjenige zwischen Mächtigen und Hilflosen, Wissenden und Laien.“ (ebd.; für eine ausführliche Diskussion der Begriffe ‚Macht‘, ‚Hierarchie‘, ‚Dominanz‘, ‚A-/Symmetrie‘ im institutionellen Kontext siehe BROCK/MEER 2004).

Diese und die weiteren Bedingungen behördlichen Handelns beeinflussen auch die Kommunikation in und mit Behörden. So funktionieren Gespräche in einer Behörde signifikant anders als Gespräche im Alltag (WODAK 1987, 801). Im Alltag treten einander gleichgestellte Gesprächspartner mit prinzipiell gleichem Rede- und Fragerecht gegenüber. Ihre Kommunikation orientiert sich an einer möglichst großen Reibungslosigkeit (vgl. auch GOFFMANS Techniken der Imagepflege und Konfliktvermeidung). Daraus ergeben sich bestimmte Kooperationsmaximen (vgl. GRICE 1957), wie beispielsweise die Annahme prinzipiell gleicher Wissensbestände der Interaktionspartner, das Vertrauen auf das Bestehen gleicher sozialer Relevanzsysteme sowie der Verzicht auf die Überprüfung sogenannter „Selbstverständlichkeiten“ (ebd.). Die Sprache der Institution ist dagegen neutral, objektiv und wertfrei (sachverhaltsorientiert) (WODAK 1987, 801). Die Kommunikation hat in der Regel einen offiziellen und verpflichtenden Charakter; (alltags-)sprachliche Handlungsmuster werden verändert und deren Zwecke verfremdet; die Kommunikation ist durch die Nutzung spezifischer Lexik und eigens ihren institutionellen Zwecken dienenden sprachlichen Handlungen gekennzeichnet (vgl. EHLICH/REHBEIN 1986; EHLICH 1980; siehe auch Kapitel 9.3 der vorliegenden Arbeit).

In der behördlichen Sprechstunde trifft Institution auf Alltag, Profession auf Laienschaft, Schriftlichkeit auf Mündlichkeit und Fachsprache auf Alltagssprache (BECKER-MROTZEK 2001, 1510). Dabei divergieren die Interessen und Ansprüche der Gesprächsbeteiligten ebenso wie ihre Betroffenheit: Der Mitarbeiter ist von den Resultaten seines Handelns „nicht unmittelbar persönlich betroffen“ (ebd.), während die Entscheidungen der Behörde für die Klienten durchaus existenziell sein können (z.B. bei Asylanträgen). Die Klienten erwarten eine individuelle Behandlung und haben das Bedürfnis nach einer personenbezogenen Beziehung; das Verhalten des Mitarbeiters ist dagegen „wesentlich an der Norm der Unpersönlichkeit ausgerichtet“ (SEIFERT 1996, 332). Die Folge sind unterschiedliche Sprecherstrategien der Aktanten: Der Mitarbeiter möchte das Gespräch so zügig wie möglich nach seinen Regeln abwickeln

und übernimmt die initiiierenden Aufgaben, die Klienten reagieren (PORILA/TEN THIJE 2007, 689). Diese „Agent-Klient-Polarität“ (ebd.) führt notwendig zu Problemen, die „von den handelnden Subjekten bei der Lösung konkreter Aufgaben bewältigt werden“ müssen (BECKER-MROTZEK 2001, 1510).

2.1.1 Merkmale institutioneller Kommunikation

Nach BECKER-MROTZEK et al. (1992; BECKER-MROTZEK 2001, 1513) lassen sich die Eigenschaften institutioneller Kommunikation wie folgt zusammenfassen:

- Jedes Gespräch in einer Behörde verfolgt eine institutionelle und gesellschaftliche Zwecksetzung und unterscheidet sich so von Alltagsgesprächen. Beratungen über Umschulungen auf dem Arbeitsamt dienen beispielsweise nicht nur als Hilfestellung für den Ratsuchenden, sondern auch, um dem gesellschaftlichen Bedarf an bestimmten Arbeitskräften gerecht zu werden.
- Die Gespräche sind funktional in den institutionellen Handlungszusammenhang eingebunden. Es besteht eine unterschiedliche Wissensverteilung zwischen dem Behördenmitarbeiter, der über abstraktes Fachwissen verfügt, und dem Klient, der sein konkretes Fallwissen besitzt (Profi vs. Laien). Daraus resultiert eine
- unterschiedliche Aufgabenverteilung zwischen Mitarbeiter und Klient. Der Klient muss sein Anliegen institutionsadäquat darstellen, der Mitarbeiter muss dieses Anliegen fach- und sachgerecht bearbeiten.
- Der Behördenmitarbeiter verfügt in der Regel über eine große Routine in der Ausführung des institutionellen Handelns. Dies und die Umformulierung der „nichtprofessionellen Kommunikation“ des Klienten in eine „professionelle Kommunikation“ können dazu führen, dass das eigentliche persönliche Anliegen für den Klienten selbst nicht mehr als solches erkennbar ist.
- Der Ablauf eines Gesprächs vollzieht sich in einer bestimmten Reihenfolge, die der Mitarbeiter kennt und bestimmt.
- Ein effektives Handeln auf einer Behörde bedarf aktiver Zustimmung und Kooperation beider Seiten.
- Kommunikation in Behörden vollzieht sich unter einem starken, beiderseitigen Handlungs- und Zeitdruck. Es besteht nur eine geringe Möglichkeit der Wiederholbarkeit.
- Die Amtsführung erfolgt nach streng festgelegten Regeln und unpersönlich, d.h. unabhängig von der Person des Sachbearbeiters.
- Es gibt genau abgegrenzte Kompetenzbereiche und eine strenge Amtshierarchie.
- Alles wird in Schriftform (Akten) festgehalten.

Einen umfangreichen Einblick in Gespräche im institutionellen Umfeld geben DREW/HERITAGE (1992). In Anlehnung an Levinsons Konzept des Aktivitätstyps nennen sie (ebd., 21ff.) folgende typische Merkmale „institutioneller Interaktionen“:

Sie sind erstens zielgerichtet in Hinsicht auf jeweils spezifische institutionelle Zwecke. Zweitens unterliegen die Aktivitäten der Gesprächsbeteiligten typischen Beschränkungen möglicher Beiträge, die mit ihren institutionellen Rollen verbunden sind. Diese Beschränkungen betreffen beispielsweise die Themenwahl und die Gesprächsorganisation im Allgemeinen. Hierzu gehört auch die typische Gestaltung der Sprecherwechsel. Drittens wird institutionelle Interaktion bestimmt durch die „inferential frameworks and procedures“ (DREW/HERITAGE 1992, 22), also die spezifischen Inferenzen, die Gesprächsbeteiligte aufgrund eines spezifischen institutionellen Hintergrunds anwenden. Im Falle der Ausländerbehörde liegen den Inferenzen von Mitarbeitern Kriterien zugrunde, die die Klienten nicht oder nur teilweise kennen. In einigen Institutionen, beispielsweise im Krankenhaus oder in der Schule, gehört auch eine „hidden agenda“ zu den typischen Kennzeichen (ebd., 50).

2.1.2 Die Erforschung Institutioneller Kommunikation

Kommunikation in Institutionen ist ein vergleichsweise altes Forschungsgebiet der Linguistik. Wegbereiter der wissenschaftlichen Analyse war die Mikrosoziologie (MEAD 1972), die „verstehende Soziologie“ (SCHÜTZ 1960), die Sprechakttheorie (Austin 1961) und schließlich die Ethnomethodologie (GARFINKEL 1967). Zunächst begnügte man sich mit Fallstudien und der deskriptiven Erfassung von Gesprächssituationen; erst später folgten quantitative Methoden und die Überprüfung theoretischer Ansätze (WODAK 1987, 800).

Schon Mitte der 1980er Jahre entwickelte sich die Erforschung institutioneller Kommunikation zu einem thematischen Schwerpunkt der Gesprächsanalyse (HAUSENDORF 2001, 973). Einer der Gründe für die Erforschung institutioneller Gespräche ist die Tatsache, dass konstitutive Regeln der Interaktion und des Diskurses hier wesentlich leichter erforscht, beschrieben und explizit gemacht werden können als in Alltagsgesprächen (WODAK 1987, 799f.; für eine Definition der Begriffe ‚Alltag‘/ ‚alltägliche Lebenswelt‘ siehe SCHÜTZ 1974; SCHÜTZ/LUCKMANN 1984). Die Sprechsituation ist im Unterschied zu der in Alltagsgesprächen normiert, die Situation also grundsätzlich wiederholbar.

Hauptgegenstand gesprächsanalytischer Arbeiten im institutionellen Bereich ist der Zusammenhang von Sprache und Institution. Analysiert wird zum einen die Wechselwirkung von Kontext und Sprachverhalten der Interaktionspartner und zum anderen die praktische Herstellung institutioneller Handlungen und Interaktionskontexte durch die Beteiligten selbst (SELTING 1987, 24). Zentral sind dabei diejenigen Kommunikationsereignisse und Gesprächspraktiken, die für den Vollzug typischer institutioneller Aufgaben konstitutiv sind (z.B. Zeugenbefragungen vor Gericht, die Entwicklung von Problemlösungen in Beratungsgesprächen). Neben Phänomenen der Mikroebene werden auch Elemente der Makroebene wie die Gliederung des Gesprächsverlaufs, die Vernetzung zwischen verschiedenen Kommunikationsereignissen in der Institution und Fragen nach der Herstellung und Ausübung von Macht, Wissen und institutionellen Identitäten untersucht (DEPPERMANN 1999, 16 f.). Studien zu Interaktionen in der Arbeitswelt (,workplace studies': MIDDLETON/ENGSTRÖM 1997) fokussieren zudem die Verknüpfung zwischen verbalen Aktivitäten und der Bewältigung professioneller Aufgaben. In den 1990er Jahren kam vermehrt die Frage auf, ob und inwieweit die Linguistik anhand der Erkenntnisse solcher Untersuchungen zu einer Verbesserung der Kommunikation zwischen Institution und Bürger beitragen kann (WENZEL 1984, XI; BECKER-MROTZEK 2001, 1510). Die Etablierung eines eigenständigen, auf den gesprächsanalytischen Methoden der Erhebung und Auswertung von Gesprächsdaten beruhenden Ansatzes der Kommunikationsberatung ist allerdings nach wie vor nicht vollständig gelungen (HAUSENDORF 2001, 974).

Dennoch stellt die linguistische Forschung sowohl im theoretischen als auch im anwendungsorientierten Bereich mittlerweile zahlreiche Untersuchungen und Erkenntnisse über sprachliches Handeln im institutionellen Kontext bereit. Geforscht wurde und wird in nahezu allen Sektoren des gesellschaftlichen Lebens: im Krankenhaus, vor Gericht, in Schule und Universität, in Ämtern und Behörden, im Altenheim, in Beratungen, in Unternehmen, in religiösen Organisationen etc. (hierzu im Überblick: BECKER-MROTZEK 1992; 2001; ROST-ROTH 1994; HAUSENDORF 2001; REHBEIN 2007).

Als spezifischer Bereich der institutionellen Forschung rückte in den 1980er Jahren das Gespräch zwischen Bürger und Behörde in ihren Fokus. Gründe hierfür waren neben der wachsenden Bedeutung der Linguistik die zunehmende Verrechtlichung des Verwaltungshandelns und die damit einhergehende Entfremdung von Verwaltung und Bürger (BECKER-MROTZEK 2001, 1510). Als Reaktion darauf kamen Behördenangst und Verwaltungskritik auf, ebenso wie die Forderung nach mehr Nähe und Transparenz, die in erster Linie durch die Gespräche von Behördenmitarbeitern und Klienten geschaffen werden soll (ebd.). Die linguistische Analyse der Kommunikation von Behördenmitarbeitern und Bürgern wurde gesellschaftlich relevant und es entstanden eine Reihe von Einzeluntersuchungen in verschiedenen Behörden (im Überblick: HENRICI/HERLEMANN/KINDT/SELTING 1985; BECKER-MROTZEK 2001). Genannt seien an dieser Stelle die Arbeiten von Angelika WENZEL (1984) und Margret SELTING (1987) über Gespräche beim Sozialamt, die auch im Hinblick auf die vorliegende Untersuchung wichtige Aspekte mündlicher Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden behandeln.

BERTH/ESSER (1997, 6) bezeichnen die Institutionelle Kommunikation in deutschen Behörden als ein „insbesondere von Linguisten, recht gut untersuchtes Feld“, während BECKER-MROTZEK (2001, 1510) zu der Auffassung gelangt, dass „umfangreiche Forschungen zur Bürger-Verwaltungs-Kommunikation“ seit Ende der 1980er Jahre ausbleiben.

Fest steht, dass die vorliegenden Arbeiten sich überwiegend auf Leistungsbehörden wie das Sozialamt beziehen. BECKER-MROTZEK (2001, 1510) führt das neben den gesellschaftlichen Ansprüchen auf methodologische Gründe zurück: In leistungsgewährenden Institutionen „können institutionelle Verständigungsprozesse besonders gut analysiert werden, weil an diesen Schnittstellen die gesellschaftlichen Widersprüche häufig konfliktär ausgetragen werden.“ Dies gilt meines Erachtens in ähnlichem Maße für Eingriffsbehörden wie Polizei, Ordnungsamt oder Ausländerbehörde, in denen aufgrund heikler Interaktionsinhalte noch weit häufiger mit Konflikten zu rechnen ist. Da bislang aber keine ausführlichen Untersuchungen aus diesem Bereich vorliegen, werden im Folgenden stattdessen einige Arbeiten aus dem Bereich der Analyse von Leistungsbehörden vorgestellt. Dabei sollen besonders diejenigen Erkenntnisse hervorgehoben werden, die auch für die spätere Analyse der

Gespräche zwischen den Behördenmitarbeitern und Klienten einer Ausländerbehörde relevant sind.

Eine der umfangreichsten Analysen mündlicher Face-to-face-Kontaktgespräche zwischen Bürgern und Beamten ist WENZELS Untersuchung im Sozialamt (1984). Anhand von 50 auf Tonband und Video aufgezeichneten Gesprächen rekonstruiert sie Verstehens- und Verständigungsprozesse zwischen Bürgern und Behördenmitarbeitern im Sozialamt.

Ausgehend von einem interaktiven Begriff von Verständigung wird diese definiert als ein „interpersonaler Austausch“, als „Prozeß des gegenseitigen sich Verstehens und das Ergebnis dieses Prozesses“ (ebd., 26). Weiterhin ermittelt WENZEL auf der Basis des dialogtheoretischen Konzepts der „Sprechintentionen“ von STEGER (1978) für den Gesprächskern eine Zweiteilung in Problemsichtungs- und Problemlösungsphase. In beiden Phasen verfolgen die Beteiligten je eigene Intentionen: Der Sachbearbeiter möchte das tatsächliche Vorliegen einer Hilfsbedürftigkeit des Klienten überprüfen, der Klient möchte den Behördenmitarbeiter von seiner Hilfsbedürftigkeit überzeugen. Dementsprechend gestalten sich die sprachlichen Handlungen der Gesprächsbeteiligten: Der Behördenmitarbeiter fordert auf und behauptet, während der Klient überwiegend benennt, beschreibt und behauptet (WENZEL 1984, XX).

Bei der Rekonstruktion verständigungsfördernder sprachlicher Handlungen auf Seiten der Sachbearbeiter unterscheidet Wenzel drei Aktivitäten: Erstens das Bemühen um Verstehen, das sich an verschiedenen Formen der Verstehensabsicherung oder der Verwendung von Paraphrase zeigt. Zweitens das Veranlassen institutionell relevanter Äußerungen bzw. das Unterbinden irrelevanter Äußerungen und drittens das Bereitstellen von Verstehenshilfen für den Verwaltungsvorgang, also insbesondere Begründungen und Erklärungen für ablehnende Bescheide oder Aufforderungen an den Klienten. Analog ermittelt Wenzel eine Reihe verständigungsfeindlicher Handlungen auf Seiten der Behördenmitarbeiter, so z.B. das Fehlen von Paraphrasen, Unterbrechungen und der mangelnder Ausdruck von Empathie. Weiterhin beschreibt Wenzel die sogenannte „Verhörstrategie“, bei der der Behördenmitarbeiter Behauptungen des Klienten durch wiederholtes Nachfragen anzweifelt.

Eine zweite umfassende Arbeit im Bereich der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ist die von SELTING (1987). Auf der Basis von Gesprächen im Sozialamt und in der

Bürgerberatung beschreibt sie die interaktiven Leistungen, durch die Verständigung hergestellt wird, „und vor allem, wie Verständigungsprobleme gehandhabt werden“ (ebd., 1).

Auch SELTING sieht Verstehen und Verständigung als einen wechselseitigen Prozess an, „dessen Erfolg nur an den Verstehenserwartungen der Gesprächspartner gemessen werden kann“; Verstehen und Verständigung müssen aktiv hergestellt werden (ebd.). Zu den Verfahren der Verständigungsherstellung gehören dabei auch solche zur Bearbeitung von Verstehens- und Verständigungsproblemen. Für die Beschreibung der Typen von Verständigungsproblemen nimmt Selting eine Unterscheidung zwischen „lokalen“ und „globalen“ Bezugselementen, d.h. lokalen und globalen Verständigungsproblemen vor (ebd., 50). „Lokal“ sind diejenigen Verständigungsprobleme, deren Bezugselemente die sequenziell unmittelbar vorausgegangene Äußerung betreffen. Hier können akustische Verstehensprobleme, Erwartungsprobleme oder Zuordnungsprobleme aufgrund des Gebrauchs von Fachsprache auftreten. „Global“ sind die Verständigungsprobleme, deren Bezugselemente nicht nur einzelne vorausgegangene Äußerungen oder Äußerungsteile, sondern größere Handlungskomplexe sind. Im Unterschied zu lokalen Verständigungsproblemen liegen globalen oft implizite Erwartungen der Beteiligten - hier vor allem der Klienten - bezüglich der Anliegensbehandlung zugrunde, die mit der tatsächlichen Anliegensbehandlung nicht erfüllt werden (ebd., 169ff.). Als Hauptursache „globaler“ Verständigungsprobleme ermittelt Selting, dass Behördenmitarbeiter die Anliegen ihrer Klienten implizit unter bestimmte Falltypen subsummieren, ohne dies ausreichend zu verdeutlichen (ebd.).

Weiterhin arbeitet Selting spezifische Strategien der Behördenmitarbeiter im Umgang mit Verständigungsproblemen der Klienten heraus. Eine dieser Strategien ist die „Rekategorisierung“ der verschiedenen Verständigungsprobleme, d.h. dass beispielsweise ein akustisches Problem als ein semantisches behandelt wird. Interessant ist die Beobachtung, dass es eine „systematische Präferenz“ (BECKER-MROTZEK 2001, 1512) gibt, bestehende Verständigungsprobleme der jeweils niedrigeren Stufe zuzuordnen.

„Wechselseitige Verständigungsprobleme beider Beteiligten [...], die auf je einseitige Verstehensprobleme zurückgehen“ (SELTING 1987, 147) definiert Selting als Missverständnisse. Zu Missverständnissen kommt es, wenn die „Gesprächspartner ein

und denselben Ausdruck mit unterschiedlichen Bedeutungen“ verwenden; idealtypisch können den Klienten eher „alltagssprachliche“ und den Behördenmitarbeitern eher „fachsprachliche“ Verwendungsweisen zugeordnet werden (ebd.). Dabei ist festzustellen, dass die Interaktionspartner „so lange wie möglich wechselseitig von gelungener Verständigung ausgehen“ und Missverständnisse meist erst retrospektiv manifest und rekonstruierbar werden (ebd., 147f.).

Während WENZEL (1984) und SELTING (1987) in ihren Arbeiten vorwiegend die von Behördenmitarbeitern verwendeten Kommunikationsmuster und -strategien untersuchen, wenden sich andere stärker dem sprachlichen und kommunikativen Handeln der Klienten zu; dies allerdings nicht nur aus der Perspektive der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. QUASTHOFF (1980) analysiert Erzählungen in deutschen Sozialämtern, REHBEIN (1980) untersucht Berichte von Migranten bei der Sozialberatung in England.

Immer mehr Arbeiten und Sammelbände beschreiben die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation auch aus interkultureller Perspektive. Diese sollen allerdings nicht hier, sondern im folgenden Kapitel 2.2 vorgestellt werden.

Zu nennen sind an dieser Stelle noch solche Arbeiten, in denen es um die Rekonstruktion des Gesprächstyps ‚Beratung‘ geht, „der Bestandteil zahlreicher Bürger-Verwaltungs-Gespräche ist“ (BECKER-MROTZEK 2001, 1512): NOTHDURFT (1984), SCHRÖDER (1985) und NOTHDURFT/REITEMEIER/SCHRÖDER (1994) präsentieren Ergebnisse und Verbesserungsvorschläge zu dieser Form asymmetrischer Dialoge.

Eine institutionell bedingte Asymmetrie thematisiert auch SPRANZ-FOGASY (1999), der die Kommunikation zwischen Planungsbehörden und Bürgern in umweltpolitischen Auseinandersetzungen analysiert. Möglichkeiten zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern aus der Sicht der Verwaltung finden sich bei LAMBERTZ (1999).

Vor allem die anwendungsorientierte Gesprächsanalyse erlebt mit zahlreichen Kommunikationstrainings, „Gesprächsfibeln“ (z.B. PORILA/TEN THIJE 2008) und weiteren Materialien zur Verbesserung der Kommunikation nach wie vor einen Aufschwung. Überhaupt erweist sich die Institutionelle Kommunikation zwischen Bürgern und Behörden als linguistisch „recht gut“ untersucht (BERTH/ESSER 1997, 6),

als „relativ gut“ dokumentiert und analysiert (BECKER-MROTZEK 2001, 1512). Die Ergebnisse der Untersuchungen stellen sich dabei als weitgehend einheitlich dar. Die meisten Analysen ergeben, dass sich die institutionellen Zwecke und Bedingungen unmittelbar auf die Gespräche zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten auswirken, „indem sie die Handlungsmöglichkeiten der Beteiligten in spezifischer Weise vorab einschränken“ (ebd., 1513). Diese Einschränkungen haben meist negative Folgen: Die analysierten Bürger-Verwaltungs-Gespräche weisen „zahlreiche Widersprüche und Brüche auf, die insgesamt zu ihrem schlechten Image beitragen“ (ebd.).

Trotz einer Fülle von Einzeluntersuchungen fehlt in der Erforschung der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation bislang eine einheitliche Theoriebildung. Ähnliches gilt für die Institutionelle Kommunikationsforschung. So spricht HAUSENDORF (2001, 974) zu Recht kritisch von der „Theoriebedürftigkeit einer vorwiegend empir(ist)isch betriebenen Forschung“ (ebd.) und bezeichnet Institutionelle Kommunikation als einen „heuristisch vorgehenden Sammelbegriff, der voraussetzt, was es nicht nur empirisch, sondern auch theoretisch erst noch einzuholen gälte“ (ebd.).

2.1.3 Gesprächstypen in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation

BECKER-MROTZEK (2001, 1512) bestimmt Bürger-Verwaltungs-Gespräche als „Schnittstellen zwischen Behörde und Alltag“, RIEHLE (2001, 86) als „Schnittstelle von System und Lebenswelt“.

Bürger-Verwaltungs-Gespräche sind komplexe Diskurse und zugleich Teil einer „übergeordneten Handlungssequenz“ (BECKER-MROTZEK 2001, 1513). Am Ende dieser Sequenz, also des Verwaltungsvorgangs, steht die behördliche Entscheidung, die dem Klienten mitgeteilt wird (ebd.).

Verwaltungsvorgänge werden entweder von Klientenseite oder von der Behörde initiiert. Dies geschieht in Form eines Gesprächs in der Behörde, das der Klient entweder von sich aus sucht oder zu dem er von der Behörde schriftlich „geladen“ wird. Ziel und Zweck dieses Gesprächs ist aus der Perspektive des Behördenmitarbeiters in erster Linie die Beschaffung des für den Verwaltungsvorgang relevanten Wissens und die Vermittlung von institutionellem Wissen, das der Klient benötigt. Auf Klientenseite

differieren die Gesprächsziele je nach Art der Behörde (Eingriffs- oder Leistungsbehörde s.o.) bzw. des Anliegens.

Im Dialog mit ihren Klienten sind die Behördenmitarbeiter generell bevorrechtigt (STEGGER 1983, 54). Diese „einseitige Bevorrechtigung“ (ebd.) liegt in erster Linie darin begründet, dass der Behördenmitarbeiter über die Bewilligung oder Nicht-Bewilligung des Klientenanliegens entscheidet. Er „darf mit dem Dialog beginnen, darf Fragen stellen, das Thema bestimmen, abrechnen, eingreifen („steuern“), das Thema wechseln“ (ebd.). Die Themenwahl ist allerdings insofern eingeschränkt, als die Kommunikation in Behörden themenbereichsfixiert ist.

Anhand ihrer unterschiedlichen Ziele und Verlaufsstrukturen bestimmt BECKER-MROTZEK (2001, 1513f.) drei verschiedene „Gesprächstypen“: Datenerhebungsgespräche, Widerspruchsgespräche und Beratungsgespräche. Datenerhebungs- und Beratungsgespräche sind für das dieser Arbeit zugrunde liegende Datenmaterial relevant und werden im Folgenden vorgestellt; Widerspruchsgespräche treten im Korpus nicht auf und sollen an dieser Stelle daher vernachlässigt werden.

Datenerhebungsgespräche sind nach BECKER-MROTZEK (ebd.) „ein gängiger Gesprächstyp in Behörden und Ämtern.“ Basis bzw. Ausgangspunkt dieser Gespräche ist ein von der Behörde vorgeschriebenes schriftliches Dokument, ein Formular, das dem Klienten ausgehändigt wird. Dieses Formular, in Form eines Fragenkatalogs oder Antrags, enthält entsprechende Begleittexte (Hilfestellungen für das Ausfüllen) sowie Angaben zu den beizufügenden Unterlagen. Inhaltliche Hinweise zum Ausfüllen gibt die ausgebende Stelle häufig nicht. Mit der Aushändigung des Formulars an den Klienten wird eine „Antrags-Entscheidungs-Sequenz“ (ebd., 1514) oder aber ein Meldeverfahren initiiert. Zu Datenerhebungsgesprächen im eigentlichen Sinne kommt es, wenn das Formular „im Rahmen eines Gesprächs persönlich abgegeben wird“ (bzw. abgegeben werden muss; G.H.) (ebd.). Hier werden die Formulare auf die Vollständigkeit der geforderten Angaben und Nachweise überprüft; unvollständige Formulare werden dem Klienten zurückgegeben und müssen erneut bearbeitet werden. Funktion der Datenerhebungsgespräche ist es, eventuelle „Schwierigkeiten der Klienten bei der Überführung ihrer lebensweltlichen in institutionelle Sachlagen so weit zu bearbeiten, dass hieraus keine Behinderungen der behördlichen Arbeit entstehen“ (ebd.).

„Alltagsweltliche Sachlagen“ wie zum Beispiel biographische Fakten und persönliche Daten werden vom Klienten mündlich und in alltäglichen Kategorien vorgetragen und anschließend vom Behördenmitarbeiter institutionell kategorisiert (BECKER-MROTZEK 2001, 1518). Dabei findet ein zweifacher Transformationsprozess statt: „vom Alltagsweltlichen ins Institutionelle und vom Mündlichen ins Schriftliche“ (ebd.).

Der Ablauf eines Datenerhebungsgesprächs wird typischerweise vom Behördenmitarbeiter bestimmt und orientiert sich an der Frageliste des Formulars. Die Organisation der *turns* besteht dementsprechend in einer systematischen Kette von Frage-Antwort-Sequenzen, die der Behördenmitarbeiter initiiert und der Klient komplettiert (BECKER-MROTZEK 2001, 1514). In dieser Verlaufsstruktur manifestiert sich wiederum die Dominanz der Institution.

Die Beratungsfunktion fällt bei diesem Gesprächstyp weg, da das Klientenanliegen aus der behördlichen Perspektive betrachtet und bearbeitet wird. Nur unter bestimmten Umständen kann eine Beratungssequenz in die Datenerhebungsgespräche eingelagert werden (ebd.).

Im Korpus der vorliegenden Arbeit tritt der Gesprächstyp „Datenerhebungsgespräch“ nicht in selbstständiger Form auf. Vielmehr enthält ein Großteil der aufgenommenen Gespräche Teilsequenzen der Datenerhebung.

Beratungsgespräche in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation sind aufgrund ihrer „institutionellen Einbindung“ nach BECKER-MROTZEK (2001, 1522) ein eigener Gesprächstyp. Wie alle Beratungen haben sie grundsätzlich den Zweck, „einem Menschen eine Handlungsempfehlung“ (ebd.) bzw. einen Rat zu geben. „Einen Rat geben“ heißt nach SEARLE (1971, 104f.), jemandem zu sagen, was das Beste für ihn ist. In der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation unterscheidet BECKER-MROTZEK (2001, 1522) zwei Typen von Beratungsgesprächen: Beratungsgespräche im weiteren und Beratungsgespräche im engeren Sinne. Beratungsangebote im weiteren Sinne sind „Hilfestellungen im Umgang mit der Behörde selbst, beispielsweise bei Antragsstellungen, Auskunftersuchen etc.“ (ebd.). Sequenzen, die eine solche Hilfestellung enthalten, kommen in zahlreichen Bürger-Verwaltungs-Gesprächen vor und dienen vorrangig der problemloseren Kooperation von Behörden und Bürgern. In Beratungen im engeren Sinne geht es dagegen um die Bearbeitung lebensweltlicher Probleme, zum Beispiel die Berufsberatung im Arbeitsamt (ebd.).

Wesentliches Merkmal aller Beratungen innerhalb der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ist ihre doppelte Zwecksetzung: Sie sollen nicht nur dem Klienten dienen, sondern sind in einen übergeordneten, institutionellen Handlungszusammenhang eingeordnet.

Die Verlaufsstruktur von Beratungsgesprächen lässt sich grob in vier Phasen einteilen: Anliegensklärung, Anliegensthematisierung, Lösungsbildung und Planbildung (ebd.).

Für das Handlungsfeld Ausländerbehörde sind sowohl Beratungsgespräche im engeren als auch im weiteren Sinne von Interesse. Sie treten in Kombination mit Datenerhebungsgesprächen oder selbstständig auf (vgl. hierzu auch PORILA 2006, 11). Im Vergleich zu Datenerhebungsgesprächen findet der oben beschriebene Transformationsprozess bei Beratungen in beide Richtungen statt: nicht nur vom Alltagsweltlichen ins Institutionelle und vom Mündlichen ins Schriftliche, sondern auch umgekehrt. Der Behördenmitarbeiter „übersetzt“ institutionelle, schriftliche Inhalte in alltagsweltliche Begriffe und vermittelt diese mündlich.

Im untersuchten Korpus treten vorrangig Beratungen im weiteren Sinne auf. Allerdings nicht selbstständig, sondern nur in Kombination mit Datenerhebungs- und anderen Sequenzen. In der vorliegenden Arbeit wird für diese Sequenzen der Begriff ‚Informationsgespräch‘ (entsprechend dem ‚Informationsanliegen‘) dem der ‚Beratung‘ vorgezogen. Eine Bestimmung der Gesprächstypen anhand der untersuchten Daten findet in Kapitel 7.2 statt.

2.2 Interkulturelle Kommunikation

‚Interkulturelle Kommunikation‘ ist zugleich ein wissenschaftliches Fach (bzw. eine Teildisziplin), ein Problemfeld der Lebens- und Alltagswelt, dem eine ständig wachsende Bedeutung zukommt, und ein Modebegriff.

(LÜSEBRINK 2008, 1)

‚Interkulturelle Kommunikation‘ ist zu einem Schlagwort geworden, mit dem moderne Gesellschaften „zentrale *praktische Herausforderungen* und wichtige Aspekte ihres *Selbstverständnisses* auf den Begriff zu bringen versuchen“ (STRAUB et al. 2007: 1; Hervorhebung im Original); zu einem Wort, das in alltäglichen Kontexten so inflationär wie sinnentleert gebraucht wird.

Angesichts der Mehrzahl interkultureller Kontakte durch die zunehmende Globalisierung (BIRKNER 2001, 19) ist das Interesse an der Erforschung interkultureller Kommunikation ebenso gestiegen wie die Verwendung des Begriffs selbst. ‚Interkulturelle Kommunikation‘ ist hundertfach definiert, beschrieben und untersucht und taucht in allen denk- und undenkbareren Zusammenhängen auf. Was aber ist Interkulturelle Kommunikation und wie wird der Begriff im Kontext der vorliegenden Arbeit verstanden?

Edward T. HALL (1959) gilt als der Erste, der den Begriff ‚Interkulturelle Kommunikation‘ zur Bezeichnung der spezifischen Kommunikation zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen verwendet hat. In der Folge wurde der Begriff häufig definiert und dabei verschieden weit gefasst.

Aus sprachpragmatischer Sicht wurde Interkulturelle Kommunikation anfangs verstanden als Interaktion von Personen „unterschiedlicher Zunge“ (REHBEIN 1985a, 7), später dann als kulturelles Handeln in mehrsprachigen Konstellationen (REDDER/REHBEIN 1987; REHBEIN 2006). Diese beiden Definitionen REHBEINS – die eine aus dem Jahr 1985, die andere aus dem Jahr 2006 – deuten den intensiven Forschungsprozess an, der auf dem Feld der interkulturellen Kommunikation stattfand und immer noch stattfindet; ein Forschungsprozess nicht nur der Linguistik, sondern auch zahlreicher anderer Disziplinen, auf den ich an dieser Stelle nur exemplarisch eingehen möchte.

Anhand einer knappen Darstellung verschiedener (sich teilweise überlappender) Definitionen soll zunächst ein für die vorliegende Arbeit geltender Begriff Interkultureller Kommunikation erarbeitet werden.

BRUCK (1994, 345) versteht all diejenigen Beziehungen als interkulturell, „in denen die Beteiligten nicht ausschließlich auf ihre eigenen Codes, Konventionen, Einstellungen und Verhaltensformen zurückgreifen, sondern in denen andere Codes, Konventionen, Einstellungen und Alltagsverhaltensweisen erfahren werden. Dabei werden diese als fremd erlebt und/ oder definiert.“ Daran angelehnt schlägt MALETZKE (1996, 37) vor, von interkultureller Kommunikation zu sprechen, „wenn die Begegnungspartner verschiedenen Kulturen angehören und wenn sich die Partner bewußt sind, daß der jeweils andere ‚anders‘ ist, wenn man sich also gegenseitig als ‚fremd‘ erlebt.“

Eine vor allem von Linguisten vertretene Definition grenzt den Begriff ‚Interkulturelle Kommunikation‘ auf den Bereich der *interpersonalen* Face-to-face-Kommunikation zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen ein (LÜSEBRINK 2008, 7). Interkulturelle Kommunikation bezieht sich hier ausschließlich auf die Ebene der unmittelbaren Interaktion, „das heißt auf die Formen des verbalen, aber auch mit anderen kommunikativen Mitteln (Gestik, Körperbewegung, Tonfall) geführten Dialogs zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen“ (ebd., 8). Sie bezieht sich auf diejenigen Kommunikationsformen, die „Menschen im interpersonalen Kontakt zum Ausdruck bringen - also zunächst einmal der ganze Bereich der verbalen, vokalen, nonverbalen, paraverbalen und ausdrucksmäßigen Kommunikation [...]. Weiterhin soll der Kommunikationsbegriff dialogisch verstanden werden: Wenigstens zwei Menschen sind beteiligt, jeder Beitrag hat seinen Gegenbeitrag, jede Kommunikation ist sozial eingebunden.“ (HINNENKAMP 1994, 5). Gegenstandsbereich der interkulturellen Kommunikation ist also in erster Linie nicht der Kontakt zwischen Nationen oder Kulturen, sondern der zwischen Personen (vgl. LADMIRAL/LIPIANSKY 1989, 11).

An diese Definitionen angelehnt wird Interkulturelle Kommunikation in der vorliegenden Arbeit als „die kommunikative Dimension der Beziehungen zwischen Angehörigen unterschiedlicher Kulturen“ (LÜSEBRINK 2008, 8) verstanden. Kulturen sowie kulturelle Gewohnheiten und Differenzen sind dabei keine vom Interaktionsprozess losgelöste Größen, sondern wesentliche Bestandteile der Interaktion.

2.2.1 Die Erforschung Interkultureller Kommunikation

Ein wesentliches Transport- und Ausdrucksmittel von Kulturalität ist Sprache. Gemeinschaften definieren sich über ihre Sprache (vgl. STREECK 1985) und häufig ist die Muttersprache das entscheidende Kriterium für kulturelle Zugehörigkeit.

Die kulturell geprägten Sprech- und Handlungskonventionen von Interaktionspartnern spielen vor allem in interkulturellen Kommunikationssituationen eine große Rolle, da sie fortwährend situativ angepasst und verändert werden müssen (LÜSEBRINK 2008, 46f.). Durch eine falsche oder unzureichende Interpretation des Verhaltens der Kommunikationspartner, etwa durch den Rückgriff auf stereotype psychologisierende

Interpretationen, kann es im Verlauf des Interaktionsprozesses zu Missverständnissen, zur Verunsicherung der Aktanten und sogar zum Abbruch der Kommunikation kommen (ebd.). Interkulturelle Missverständnisse resultieren aber nicht nur aus wechselseitigen Fehlinterpretationen des verbalen und/oder nonverbalen Verhaltens und Handelns, sondern auch aus einer unzureichenden Sprachkompetenz der Gesprächsbeteiligten.

So galt und gilt Interkulturelle Kommunikation vielfach als Kommunikation unter erschwerten Bedingungen, als nicht-funktionierende Kommunikation, die sich im Wesentlichen aus einer Aneinanderreihung von Missverständnissen konstituiert (GÜNTNER 1993, 8f.). Der Ausdruck ‚Interkulturelle Kommunikation‘ stand und steht vielfach vorwiegend für Verständigungsschwierigkeiten, „die in verschiedenen Lebensbereichen und Berufsfeldern kontinuierlich zunehmen“ (STRAUB et al. 2007, 1).

Eine fast unüberschaubare Flut von Publikationen aus Psychologie, Soziologie, Sozialpsychologie, Anthropologie und Ethnologie (einen Überblick über die Disziplinen, die sich mit interkultureller Kommunikation beschäftigen, geben KNAPP/KNAPP-POTTHOFF 1990, 63f.) dokumentiert und analysiert interkulturelle Kommunikation bzw. ihre Störungen (im Überblick REHBEIN 1985, 7f.). Ihren Anfang nahm die Erforschung interkultureller Kommunikation in der Entwicklung verschiedener Kulturtheorien durch Ethnologen und Anthropologen. In der Linguistik wurden Kulturen aufgrund der Relativitätsthese (SAPIR 1929; WHORF 1963) zum Forschungsgegenstand. Die explizite Thematisierung interkultureller Kommunikation bzw. der „Kommunikation zwischen zwei Kulturen“ kam aber erst zu Beginn der 1960er Jahre mit den Arbeiten von HALL (1959/1964) auf. In dieser Phase wurden vor allem Phänomene der Auslandsentsendung, des Kulturschocks und der Kommunikation in der Fremde und mit Fremden erforscht. Kontrastive und kulturvergleichende Analysen konzentrierten sich auf psychologische und kommunikative Unterschiede zwischen Kulturen, Nationen und Kontinenten (PORILA/TEN THIJE 2007, 689).

Die ersten Untersuchungen konkreter (d.h. tatsächlich ablaufender) interkultureller Gespräche entstanden in der interpretativen Soziolinguistik (GÜNTNER 1993, 13). Mit den ethnographischen und soziolinguistischen Studien von John GUMPERZ (1970, 1975, 1982a, 1982b, 1992) zeichnete sich ein Paradigmenwechsel in der interkulturellen Forschungstradition bzw. die Hinwendung zur sprachlichen Empirie ab. GUMPERZ gilt

als Wegbereiter der Feldforschung in mehrsprachigen Gesellschaften, der konkreten Analyse von Transkriptionen und Texten interkultureller Kommunikation. Er führte Feldforschungen in multilingualen Gegenden (Indien, Norwegen, Großbritannien) durch und entwickelte wesentliche Konzepte der Erforschung interkultureller Kommunikation für die Linguistik. In ethnografischen und soziolinguistischen Studien lenkten er und seine Kollegen die Aufmerksamkeit auf den interkulturellen Kontakt innerhalb der Nationalstaaten und brachten soziolinguistische Analysen des Sprachkontakts und des individuellen Codewechsels von Interaktionspartnern mit der Analyse interaktiver Strategien in der interethnischen Kommunikation in Verbindung (PORILA/TEN THIJE 2007, 689; REHBEIN 1985, 9).

Gegenstand von Gumperz' Studien war der Sprach- und Kulturkontakt in Face-to-face-Situationen, deren Basis nicht mehr abgeleitete, sekundäre Quellen waren (z.B. persönliche Berichte, Erzählungen, Interviewbefragungen oder Rollenspiele), sondern Audio- und Videoaufnahmen tatsächlich ablaufender interkultureller Gespräche. Interaktionen von Angehörigen verschiedener Kulturen, häufig in ‚gatekeeping situations‘ (eine Definition der Gruppe der ‚gatekeeper‘ findet sich in GUMPERZ/JUPP/ROBERTS 1979, 4), wurden aufgezeichnet und transkribiert und somit der linguistischen Analyse zugänglich gemacht. Durch diese Art der Analyse machte GUMPERZ die Mehrdeutigkeit der Interaktionen, ein wesentliches Merkmal interkultureller Kommunikation, erfassbar (PORILA/TEN THIJE 2007, 689).

GUMPERZ' Analysen fokussieren interkulturelle Missverständnisse und deren sprachliche und soziokulturelle Ursachen und führten ihn zu der Erkenntnis, dass unterschiedliche Kommunikationsstile die Erhaltung von Macht- und Statusverhältnissen beeinflussen. Seine „Theorie der kommunikativen Codes“ (STREECK 1985, 104) geht davon aus, dass Mitglieder einer Kultur mit dem soziokulturellen Wissen auch bestimmte (unterschiedliche) Interaktionskonventionen erwerben, die ihnen aber nicht oder nur teilweise bewusst sind. In der Interaktion wenden sie diese Konventionen bzw. Codes in zweierlei Hinsicht an: zur Konstruktion interaktiver Handlungen und zur Interpretation der Äußerungen des Gesprächspartners. Da die kommunikativen Codes in der Interaktion mit Mitgliedern anderer Kulturen nicht (oder nur zum Teil) geteilt werden, kann es hier aufgrund von Unterschieden im soziokulturellen Wissen und in der Handhabung verbaler und nonverbaler Signale zu

kommunikativen Fehlinterpretationen, Verunsicherungen oder gar zum Scheitern der Interaktion kommen.

Neben GUMPERZ' Theorie der kommunikativen Codes sollen in der vorliegenden Arbeit die Ansätze von BARTH (1969) und ERICKSON/SHULTZ (1982) vorgestellt werden (vgl. STREECK 1985; HINNENKAMP 1989; GÜNTNER 1993). Beide gelten in der linguistischen Forschung als „Klassiker“ und liefern nach wie vor „wichtige Implikationen“ (ebd.) für die Ausrichtung der Erforschung interkultureller Kommunikation.

Der Anthropologe Fredrik BARTH interpretiert die GUMPERZ'sche Code-Theorie mit seiner „Theorie der ethnischen Grenzen“ (STREECK 1985, 104) anders. Demnach besitzen Unterschiede im Sprechstil als identitätsstiftende Faktoren eine wichtige Funktion in der Kommunikation zwischen Mitgliedern unterschiedlicher ethnischer Gruppen. Durch das Beibehalten und die Anwendung des eigenen Codes erfolgt eine Abgrenzung nach Außen und zugleich eine Festigung der Gruppenidentität: Gruppenspezifische Codes sind Bestandteil der Selbstdefinition. BARTH bezieht sich dabei vorwiegend auf multiethnische Gesellschaften bzw. Sozialsysteme, in denen eine gesellschaftlich benachteiligte Minderheit auf eine privilegierte Mehrheit trifft und eine Abgrenzung voneinander angestrebt wird. Die aus den unterschiedlichen Codes resultierende Fehlkommunikation ist in diesem Fall kein „bedauerliches Nebenprodukt kultureller Tradition“ (STREECK 1985, 104), sondern „die alltägliche Bewegungsform des Verhältnisses zwischen den Gruppen“ (ebd.). Der Unterschied zwischen GUMPERZ und BARTH ist dabei allerdings eher methodisch als inhaltlich zu sehen: GUMPERZ analysierte authentische Gespräche auf der Mikroebene, während BARTH ethnografische und sozialpsychologische Beschreibungen auf der Makroebene liefert (vgl. GÜNTNER 1993, 14).

Der Ansatz der Erziehungswissenschaftler und Ethnografen Frederick ERICKSON und Jeffrey SHULTZ (1982) ist dem von GUMPERZ in methodischer Hinsicht deutlich näher. Ihre Untersuchung basiert auf konkreten Gesprächssituationen zwischen schwarzen und weißen Studenten und den für sie zuständigen ‚Counselors‘ an amerikanischen Hochschulen. Die Analysen zeigen, dass kulturspezifische Kommunikations-

konventionen den Gesprächsverlauf beeinflussen oder stören können, dass aber den Interagierenden, vor allem den Counselors, verschiedene Reparaturmechanismen zur Verfügung stehen, um Störungen und Missverständnisse zu bearbeiten. Es wird deutlich, dass Kulturzugehörigkeit nicht die einzige relevante Identitätskategorie ist, sondern dass andere Faktoren wie ähnliche Interessen, eine geteilte Herkunft oder die gleiche Geschlechtszugehörigkeit ethnische und kommunikative Differenzen zweitrangig werden lassen können. Zentral ist hier der Begriff der gemeinsamen Identität, der sogenannten „Comembership“ (35 u.a.). Eine Comembership zwischen zwei Gesprächsbeteiligten wird etabliert, wenn Berührungspunkte oder Gemeinsamkeiten beider Beteiligter im Gespräch aufgedeckt werden und zur Sprache kommen. ERICKSON/SHULTZ (ebd. 199f.) geben folgendes Beispiel:

„(...) whereas an Irish-American Catholic male counselor is unlikely to be able to establish comembership with a black American Protestant female Student on the basis of talk about Catholic high school league sports scores, such a counselor could establish comembership with the student in terms of their both having been the oldest children in their families, or some more universally shareable category of similarity.”

Gelingt es den Kommunikationsbeteiligten, eine solche Comembership im Gespräch zu etablieren, ist das Auftreten von kommunikativen Fehlschlägen weit weniger wahrscheinlich bzw. sind deren Auswirkungen weniger gravierend. Demnach ist kulturelle Zugehörigkeit kein ausschließlich negativer Faktor, sondern eine aushandelbare Größe (GÜNTNER 1993, 15), die von den Gesprächsbeteiligten zu verschiedenen Zwecken aktiviert werden kann bzw. deaktiviert im Hintergrund bleibt. Somit gewinnt die soziale Identität der Beteiligten in der Arbeit von ERICKSON/SHULTZ (1982) zentrale Bedeutung. Auch LIEDKE (1998, 198) betont, dass Gruppenabgrenzung und Gemeinsamkeitsaufweis im interkulturellen Diskurs eine wichtige Rolle spielen. Die Grenzen der Verständigung und die Toleranz für Kommunikationsstörungen werden allerdings nicht nur durch die sozioökonomische Stellung der Gesprächsbeteiligten beeinflusst, sondern hängen auch stark ab von der individuellen Bereitschaft, sich auf die interkulturelle Situation und den Gesprächspartner einzulassen.

GUMPERZ, BARTH und ERICKSON/SHULTZ gehen in ihrer Theoriebildung unterschiedlich vor, entsprechen sich jedoch in der Beobachtung, „daß Kommunikationsprozesse

zwischen Angehörigen fremder ethnischer oder kultureller Gruppen leichter scheitern als solche zwischen Mitgliedern derselben Kultur“ (STREECK 1985, 103). Ursache für dieses Scheitern sind Missverständnisse, die vor allem mit den unterschiedlichen sprachlichen Konventionen oder Wertorientierungen der Gesprächsbeteiligten erklärt werden (GUMPERZ 1982; REHBEIN 1985; HINNENKAMP 1989). Zugleich kommen die genannten Arbeiten allerdings auch darin überein, dass Gesprächsbeteiligte in interkulturellen Interaktionen durchaus in der Lage sind, sich einer interkulturellen Kommunikationssituation anzupassen, Missverständnisse zu reparieren oder diese vorwegnehmen und vermeiden zu können.

Dennoch bildete lange Zeit nicht das Funktionieren, sondern Störungen, Krisen und Konflikte einen Zentralbereich interkultureller Forschung (LÜSEBRINK 2008, 32), das ‚Missverständnis‘ ist und bleibt in vielen Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation die vorherrschende Thematik (REHBEIN 2007, 132). Zahlreiche Arbeiten knüpfen dabei (kritisch) an GUMPERZ‘ Studien zur interethnischen Interaktion an. Sie gründen ihre Aussagen empirisch auf Transkripten tatsächlich stattfindender Gespräche und auf linguistischen Analysemethoden (REHBEIN 2007, 131). Zu nennen sind im Kontext der vorliegenden Arbeit vor allem die konversationsanalytisch-ethnomethodologische Interaktions- und Stilanalyse (z.B. HINNENKAMP 1989; SELTING 1997) und die funktional-pragmatisch orientierte Diskursanalyse nach Konrad EHLICH und Jochen REHBEIN (EHLICH/REHBEIN 1979; REHBEIN 2000).

Interaktionistische Ansätze der Analyse interkultureller Interaktionssituationen zielen auf die Dynamik von Einstellungen, Vorannahmen, Anpassungsstrategien sowie von Reaktionen und Gegenreaktionen, die sich im Verlauf interkultureller Interaktionssituationen beobachten lassen. Sie gehen davon aus, dass sich Gesprächsbeteiligte in solchen Situationen anders verhalten als in eigenkulturellen Kommunikationssituationen. Aufgrund ihres Vorwissens bzw. vorgeprägter Vorstellungsmuster von der Kultur des Gegenübers (die sehr stereotyp sein können) greifen sie nicht nur auf modifizierte sprachliche und nonverbale Verhaltensmuster zurück (‚Foreigner Talk‘, s.u. Kap. 2.2.3), sondern gleichen diese in der Kommunikationssituation selbst aufgrund der beobachteten Reaktionen der Gesprächspartner beständig an. TEN THIJE (1997) und MÜLLER-JACQUIER (1999) beschreiben diesen Prozesscharakter interkultureller Interaktionen mit dem Begriff

‚Interkultur‘. Hiermit ist die „Zwischenkultur“ gemeint, die durch Kulturkontakt entsteht und die nicht nur in linguistischer, sondern auch in kulturwissenschaftlicher Perspektive zu untersuchen ist (vgl. LÜSEBRINK 2008, 44f.).

Seit Mitte der 1990er Jahre entstanden national und international zahlreiche diskursanalytische Arbeiten (vgl. dazu ROST-ROTH 1994; CLYNE 1994; KOOLE/TEN THIJE 1994; SCOLLON/SCOLLON 1994; BÜHRIG/TEN THIJE 2006); Interkulturelle Kommunikation entwickelte sich zunehmend zu einer „linguistischen Grundlagenwissenschaft“ (REHBEIN 2007, 131). Auch neuere Untersuchungen konzentrieren sich dabei vorwiegend auf die Analyse der linguistischen Strukturen interkultureller Verständigung, kommen aber immer häufiger zu dem Ergebnis, dass Missverständnisse hier nicht grundsätzlich automatisch vorprogrammiert sein müssen (vgl. PORILA/TEN THIJE 2007, 690).

Einer veränderten Fragestellung folgend fokussieren die neueren Arbeiten vor allem auf die Analyse und Rekonstruktion interkulturellen Verstehens. Es werden weniger diejenigen sprachlichen Handlungsstrukturen beachtet, die „auf bestehende Charakteristika der betreffenden Sprachen und Kulturen zurückzuführen sind, sondern diejenigen, die aus dem interkulturellen Kontakt selbst entstehen.“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 690). So gehen beispielsweise KOOLE/TEN THIJE (1994) über die Kategorie des Missverständnisses hinaus und entwickeln den Terminus ‚discursive interculture‘, der das gemeinsame Handlungswissen einer multikulturellen Gesellschaft bezeichnet. Sie zeigen, dass in den interkulturellen Diskursen zwischen holländischen Beratern und muttersprachlichen Lehrer(innen) unterschiedlicher Herkunft neue sprachliche Handlungsmuster bis hin zu neuen Diskurstypen entwickelt werden, dass also Interkulturelle Kommunikation zu einer kreativen Form sprachlichen Handelns führt. In diesem Zusammenhang stehen auch Rehbeins neuere Forschungen zum ‚kulturellen Apparat‘ (REDDER/REHBEIN 1987; REHBEIN 2006/2007). Wird dieser angewendet, bewirkt er ‚kulturelles Handeln‘, indem interkulturell auftretende Missverständnisse von den Interaktanten abgearbeitet und in neue sprachliche Handlungsformen überführt werden. Dabei werden die Denkstrukturen, Handlungspraktiken, gesellschaftliche Erfahrungen und das Musterwissen der Interaktanten reflektiert, umstrukturiert und angepasst (REHBEIN 2006, 43ff.). Eine Nicht-Anwendung des kulturellen Apparats führt dagegen zu einer Erstarrung gesellschaftlichen Denkens und Handelns, das

Missverständnisse und kommunikative Schwierigkeiten „weiter zementiert“ (REHBEIN 2007, 132).

Nahezu alle aktuellen Arbeiten im Bereich der interkulturellen Kommunikation folgen dem neuen Ansatz, der statt Missverständnissen Verständigungshandeln in den Mittelpunkt stellt. Sie kritisieren die frühere Forschung (z.B. GUMPERZ 1982) dahingehend, dass diese den unterschiedlichen Stellenwert von institutionellen gegenüber interkulturellen Strukturen zu wenig beachtet habe. Dadurch sei „die Denkfalle“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 690) entstanden, institutionelle Strukturen als interkulturelle zu betrachten (ebd.).

Immer mehr Untersuchungen rekonstruieren, inwieweit Diskurse institutionell und/oder interkulturell bestimmt sind (TEN THIJE 2006; PORILA/TEN THIJE 2007). Im Rahmen der *Applied Linguistics* (dazu ausführlich KNAPP/ANTOS 2007) verfolgt die Forschung außerdem zunehmend den Anspruch, Ansätze und Theorien zur Verbesserung interkultureller Kommunikation zu entwickeln. Viele Arbeiten (so auch die vorliegende) machen ausgewählte Ausschnitte der Praxis nicht nur zu ihrem Forschungsgebiet, sondern kooperieren auch mit dieser und stellen ihre Ergebnisse teilweise oder gänzlich in deren Dienst.

Vor allem in den letzten fünf Jahren entstanden im Zuge einer komplexen trans- und interdisziplinären Forschung und Theoriebildung zahlreiche Arbeiten und Sammelbände zum Themenkomplex der interkulturellen Kommunikation (BÜHRIG/TEN THIJE 2006; AUER 2007; KOTTHOFF/SPENCER-OATEY 2007; STRAUB/WEIDEMANN A./WEIDEMANN D. 2007; KLEIN/CARUANA 2008). Im Bereich der Sprachpragmatik thematisiert ein Großteil dieser Untersuchungen die interkulturellen Kommunikationssituationen in Institutionen, „was sicherlich als Reflex auf die strukturelle Wandlung der europäischen Gesellschaft als zu Immigrationsgesellschaften anzusehen ist“ (REHBEIN 2007, 131). Ein wesentliches Gebiet ist hier seit den Anfängen die medizinische Kommunikation in Praxis und Krankenhaus (z.B. REHBEIN 1994; SACHWEH 1999; HARTOG 2006), und besonders in den letzten Jahren die mehrsprachige Kommunikation am Arbeitsplatz (COOK-GUMPERZ 2001; KAMEYAMA/MEYER 2007). Auch in verschiedenen Bereichen der wissenschaftlichen Kommunikation und in der Beratung liegen einige Arbeiten vor. Weniger untersucht sind dagegen interkulturelle Kommunikationssituationen vor Gericht, in den Medien, der Familie und in der Schule (im Überblick: REHBEIN 2007).

REHBEIN (ebd., 131) zählt auch die Interkulturelle Kommunikation in Ämtern und Behörden zu den weniger untersuchten Bereichen, wobei eben diese eines der ersten Praxisfelder sind, in denen Interkulturelle Kommunikation überhaupt untersucht wurde (GUMPERZ/JUPP ROBERTS 1979, HINNENKAMP 1985; PORILA/TEN THIJE 2007, 687).

2.2.2 Interkulturelle Kommunikation in Behörden

Interkulturelle Behördenkommunikation wird in der Forschung definiert als

„ein Prozess des Verständigungshandelns zum wechselseitigen Austausch von Informationen, der im Handlungssetting einer Verwaltungsorganisation zwischen zwei Angehörigen unterschiedlicher Sprach- und Kulturgemeinschaften, dem ausländischen Klienten und dem Bediensteten, stattfindet.“

(SEIFERT 1996, 27)

Dieser Prozess betrifft

„zeitlich begrenzte, wiederkehrende, biografisch notwendige und regelorientierte Diskurse, in denen die materiellen Grundbedingungen von Migrantenbiografien bearbeitet werden.“

(PORILA/TEN THIJE 2007, 687)

In der vorliegenden Untersuchung wird Interkulturelle Kommunikation in Behörden in Anlehnung an PORILA/TEN THIJE (2007, 687f.) als eine spezifische Form der institutionellen Kommunikation definiert.

Interkulturelle Diskurse, ihre Verlaufsstrukturen und Beteiligungsrollen werden zum einen in linguistischen Arbeiten untersucht (HINNENKAMP 1985; BIRKNER 2001; PORILA 2006), zum anderen sind sie Gegenstand zahlreicher sozialwissenschaftlicher und psychologischer Studien. Diese qualitativen, empirischen Arbeiten stützen sich nicht auf authentische Gesprächsdaten, sondern arbeiten mit sekundären Quellen wie Interviews, Beobachtungen und Fragebögen und stellen die subjektiven Perspektiven der Gesprächsbeteiligten dar (HOFFMANN 1982; RIEHLE/ZENG 1998; BERTH/ESSER 1997, 2004; BRÜNING 2000).

Auf Basis der soziologischen Interaktionsforschung untersuchte Lutz HOFFMANN (1982) die Kommunikation zwischen Mitarbeitern der Stadtverwaltung und ihren ausländischen Klienten. Er führte Interviews mit den Mitarbeitern und Klienten verschiedener deutscher Ämter und thematisierte dabei den Kontakt der

Interaktionspartner. Die Behördenmitarbeiter sahen in erster Linie die sprachlichen Defizite der ausländischen Klienten als Grund für ein Scheitern der Interaktionen, andere Probleme wurden von ihnen entweder bestritten oder deutlich in die zweite Reihe gerückt. Die Klienten, vor allem in Deutschland lebende Türken, kritisierten die Unfreundlichkeit und Ausländerfeindlichkeit der Behördenmitarbeiter, schilderten zugleich aber auch positive Erfahrungen. Sie gaben an, dass sie von unterschiedlichen Mitarbeitern der gleichen Behörde unterschiedlich behandelt wurden und dass sie ihr Gesprächsziel mit besseren Sprachkenntnissen und einem größeren Wissen leichter erreichen konnten als ohne diese Faktoren. Zentral ist in HOFFMANN'S Untersuchung der Einsatz von Macht; besonders in schwierigen Interaktionssituationen greifen einige Behördenmitarbeiter tendenziell auf ihre institutionelle Vormachtsstellung zurück. Zudem skizziert HOFFMANN (1982, 38 f.; 72f.) einen sich wechselseitig verstärkenden und stabilisierenden zirkulären Mechanismus gegenseitiger Ablehnung in der Kommunikation zwischen deutschen Behördenmitarbeitern und ausländischen Klienten. Auch die kommunikationspsychologischen Untersuchungen von SEIFERT (1996), BERTH/ESSER (1997) und von RIEHLE/ZENG (1998) kommen zu ähnlich negativen Ergebnissen wie Hoffmann. Alle drei wurden nahezu zeitgleich und voneinander unabhängig durchgeführt und fokussieren auf die Kommunikations- und Interaktionsstörungen in institutioneller Kommunikation.

SEIFERT (1996) analysiert Interviews mit Behördenmitarbeitern und Migranten in Rheinland-Pfalz und thematisiert den „Zwang zur kommunikativen Verständigung“ als entscheidenden Aspekt in der interkulturellen Behördenkommunikation: Die Migranten sind von der Behörde bzw. von ihren Entscheidungen abhängig. Die von ihm befragten Behördenmitarbeiter sahen die Interaktion mit den Migranten vor allem durch deren Aggressivität und „Basarverhalten“ (SEIFERT 1996, 340) gestört.

RIEHLE/ZENG (1998) führten in Thüringen qualitative Interviews mit Migranten und den Vertretern verschiedener Behörden (Arbeitsamt, Ausländeramt, Sozialamt, Wohnungsamt) sowie mit Beratungsstellen und dem Ausländerbeirat. Außerdem wurden Fragebögen ausgewertet. Ebenfalls in den neuen Bundesländern, in Sachsen, und auf ähnliche Weise entstand die Arbeit von BERTH/ESSER (1997). Auch diese Arbeiten machen deutlich, dass es im Handlungsraum *deutsche Behörde* in der Interaktion mit Migranten zahlreiche Probleme gibt: Die Mehrzahl der in beiden

Untersuchungen befragten ausländischen Klienten gab an, die Behördenkontakte als unbefriedigend, beängstigend oder gar traumatisch zu empfinden.

Häufige Probleme aus Sicht der Klienten sind die Unfreundlichkeit und Unhöflichkeit der Behördenmitarbeiter, ihre mangelnde Empathie für die Situation der Migranten, eine unzureichende Beratung, die Unverständlichkeit der Behördensprache und die allgemeinen Rahmenbedingungen des Behördenkontaktes (Wartezeiten, personelle Unterbesetzung, Dauer der Fallbearbeitung). Darauf reagieren die ausländischen Klienten mit Überanpassung, dem Umgehen behördlicher Vorschriften, aggressiver Selbstbehauptung, Selbsterniedrigung oder sogar mit Angstgefühlen und psychosomatischen Beschwerden (BERTH/ESSER 1999, 2).

Die Behördenmitarbeiter kritisierten ihrerseits Unfreundlichkeit und Unhöflichkeit der Migranten, ihr Unverständnis für die Besonderheit der Behördensituation, eine überzogene Anspruchshaltung, mangelnde Sprachkenntnisse und die Verweigerung gegenüber behördlichen Entscheiden. Als zusätzliche Belastungsfaktoren dokumentieren RIEHLE/ZENG (1998) auf Behördenseite starken emotionalen und zeitlichen Stress, Überlastung, die Kompliziertheit des Ausländergesetzes und nicht vorhandene Fortbildungsmaßnahmen. Als daraus resultierende Verhaltensweisen der Behördenmitarbeiter ermitteln BERTH/ESSER (ebd.) unter anderem Hilflosigkeit und Resignation, Vorurteilsbildung und ein entsprechendes Verhalten gegenüber sämtlichen ausländischen Klienten, ein Ausnutzen der Positionsmacht, den strikten Rückzug auf Gesetze sowie Unzufriedenheit mit der Arbeit, psychosomatische Beschwerden und Arbeitsverweigerung.

Alle hier vorgestellten empirischen Untersuchungen zeugen von einer vorwiegend negativen Einstellung der Interaktionspartner zueinander; interkulturelle Behördenkommunikation wird als problematisch beschrieben. RIEHLE/ZENG (1998, 3) bringen dies folgendermaßen auf den Punkt: „Das Verhältnis zwischen Einwanderern und Verwaltung ist dadurch geprägt, dass jeder mehr oder weniger unter dem anderen leidet.“

Interessant ist dabei, dass beide Aktantenseiten einander ähnliche Verhaltensweisen vorwerfen, zum Beispiel Unhöflichkeit, Unfreundlichkeit und mangelndes Verständnis für die Situation des jeweils anderen. So stimmen die drei Studien darin überein, dass eine grundlegende und entscheidende Ursache für die Entstehung von

Kommunikationsproblemen in der Interaktion von ausländischen Klienten und Behördenmitarbeitern darin besteht, dass sie sich wechselseitig als Problemquelle identifizieren (RIEHLE/SEIFERT 2001, 21). Wie aus der zusammenfassenden Gegenüberstellung der Interviewergebnisse von Migranten und Behördenmitarbeitern hervorgeht, wird der jeweils andere Interaktionspartner (Migrant oder Behördenmitarbeiter) als Problem definiert, bzw. wird seinem Verhalten die Schuld an Kommunikationsproblemen zugeschrieben. In dieser wechselseitigen Schuldzuschreibung ist ein Konflikt bereits latent oder manifest angelegt (ebd.). Ausgehend von diesem Phänomen entwickelt SEIFERT (1996) das Konzept des „eskalativen Zirkels“ (ebd., 349f.). Dieser beruht auf jeweils „divergierenden Deutungen von Situationen und gegenseitigen Verhaltensweisen“ (ebd.), denen Prozesse des Eintreffens gegenseitig antizipierten negativ bewerteten Handelns und dadurch eine Bestätigung für erneute Voreingenommenheit folgen. Diese Prozesse verschärfen sich ähnlich wie in HOFFMANNs zirkulärem Mechanismus (1982; s.o.) in fortlaufenden Kommunikationsverläufen negativ. Als Beispiel nennt SEIFERT den „Desinformationszirkel“ (ebd.). In diesem Fall fühlt sich der Klient durch den Mitarbeiter schlecht informiert und reagiert ihm gegenüber mit Misstrauen. Der Mitarbeiter interpretiert dieses Misstrauen wiederum als Desinteresse an Information und verringert seine Informationsaktivitäten. Hierdurch fühlt sich der Klient bestätigt, „weil nun faktisch das eintritt, was er von vornherein unterstellt hat, und sein Misstrauen bzw. seine Ablehnung“ (ebd.) gegenüber dem Mitarbeiter verstärkt sich.

Bei der Suche nach Gründen für ihre Kommunikationsprobleme sind die Gesprächsbeteiligte interkultureller Behördenkommunikation durchaus in der Lage, rudimentär zwischen institutionellen und interkulturellen Faktoren zu unterscheiden (PORILA/TEN THIJE 2007, 691). Auch die sozialwissenschaftliche Forschung zur interkulturellen Behördenkommunikation berücksichtigt das Zusammentreffen institutioneller Bedingungen und interkultureller Interaktion. Eine Unterscheidung dieser beiden Faktoren kann anhand der Analyse authentischer Gespräche vertieft werden (ebd.).

2.2.3 Merkmale interkultureller Behördenkommunikation

In der interkulturellen Behördenkommunikation treffen Interkulturelle Kommunikation und institutioneller Kontext zusammen. Die Forschung geht hierbei mehrheitlich von einer Zunahme von Kommunikationsproblemen aus (vgl. PORILA 2006). Im Folgenden wird anhand einiger Merkmale interkultureller Behördenkommunikation erläutert, wie Interkulturalität und Institutionalität die Kommunikation zwischen deutschen Behördenmitarbeitern und ausländischen Klienten im Sinne eines Kontakts zwischen Gesprächsbeteiligten aus „unterschiedlichen pragmatischen Systemen“ (TEN THIJE 2002, 62) beeinflussen.

Eines der Hauptmerkmale interkultureller Behördenkommunikation liegt in ihrer Komplexität: Das individuelle Handeln der Beteiligten wird in diesem Kontext sowohl durch Institutionalität als auch durch Interkulturalität bestimmt (PORILA/TEN THIJE 2007, 691). Dementsprechend muss bei der Analyse interkultureller Kontaktsituationen in Behörden zunächst zwischen institutionellen und interkulturellen Problemen unterschieden werden.

Institutionelle Gründe für Missverständnisse resultieren vor allem aus Gesetzen und Vorschriften sowie aus der „institutionellen Eingebundenheit“ (PORILA/TEN THIJE 2007, 691) der Kommunikation. Diese bestimmt zum einen die Handlungsziele, Handlungspläne und Handlungsspielräume der einzelnen Beteiligten und regelt zum anderen die Zwecke, die in der Kommunikation generell realisiert werden müssen (ebd.).

Interkulturelle Gründe liegen vor allem in den unterschiedlichen Denkstrukturen und Wissensbeständen der Gesprächsbeteiligten. Ausländische Klienten greifen in ihrem Handeln auf andere ‚kulturelle Apparate‘ (REDDER/REHBEIN 1987, REHBEIN 2006) zurück als deutsche Klienten. So wissen die wenigsten ausländischen Klienten beim Erstkontakt mit einer deutschen Behörde, welche Konventionen und Verhaltensweisen hier als korrekt angesehen werden, was üblich ist und welche Regeln gelten. Für sie stellt sich die Frage, ob der Behördenmitarbeiter mit Handschlag oder Bruderkuss begrüßt werden muss, ob er geduzt werden kann und ob er für seine Dienste ein „Bakschisch“ erwartet (BERTH/ESSER 1999, 2). Auch die Begriffe von Pünktlichkeit

und der Verbindlichkeit von Terminen können in der Kultur der ausländischen Klienten völlig anders sein. Von zentraler Bedeutung sind hier die früheren Erfahrungen ausländischer Klienten mit Behörden in ihrer Ursprungskultur. So können ihre Vorannahmen hinsichtlich des Entscheidungsspielraums oder die Bestechlichkeit von Behördenmitarbeitern zu einem Handeln führen, das in deutschen Behörden verboten ist. Negative Erlebnisse staatlicher Gewalt oder Willkür wie in totalitären Systemen können in die Kommunikation mit deutschen Behörden übertragen werden und diese belasten. Oder aber den ausländischen Klienten fehlt jede Erfahrung mit Behörden und somit auch jedes Wissen über die hier angemessenen Handlungsmuster (vgl. HOFFMANN 1982, 66f.).

Die aus diesen Faktoren bzw. aus den unterschiedlichen kulturellen Apparaten resultierende falsche Einschätzung, welches Handeln – sprachlich oder nicht sprachlich – in welcher Situation für die fremde Kultur als angemessen gilt, kann die Kommunikation erheblich beeinflussen (LIEDKE/REDDER/SCHEITER 1999) oder gar Nachteile für den jeweils „falsch“ Handelnden bringen.

Wichtig sind hier eine beidseitige kritische Reflexion und die mentale Restrukturierung des eigenen kulturellen Apparats (REDDER/REHBEIN 1987). REDDER/REHBEIN vermuten, dass Behördenmitarbeiter die Tendenz haben, statt der Initiierung von Restrukturierungsprozessen die Probleme in der Kommunikation zu verdrängen, zu ignorieren oder einen Pol der Widersprüche abzukoppeln, „um nicht innerhalb ihrer Institution funktionale Handlungsabläufe verändern und rechtfertigen zu müssen“ (ebd., 20). Diese Vermutung deckt sich mit dem Ergebnis von RIEHLE/ZENG (1998). Sie konstatieren eine Weigerung der Behördenmitarbeiter, einen Einfluss interkultureller Faktoren auf ihre Arbeit einzugestehen: „Die interkulturelle Dimension wird nicht gesehen oder abgewehrt, in ihrer Bedeutung verkleinert oder verdrängt“ (ebd., 38). Trotz der offensichtlichen Relevanz kultureller Faktoren werden diese in der interkulturellen Kommunikation also häufig vernachlässigt. Zu diesem Ergebnis kommen auch BERTH/ESSER (1997, 18):

„Die Kommunikation und Interaktion von Ausländern und Deutschen in Behörden scheint [...] keine wirklich Interkulturelle Kommunikation zu sein, da sich keine gleichberechtigten Partner gegenüber stehen und die ausländischen Mitbürger gezwungen sind, sich den Gegebenheiten deutscher institutioneller Kommunikation anzupassen. Problemhafte Situationen werden durch den Einsatz der Positionsmacht des Beamten gelöst.“

In Anlehnung an die Merkmale institutioneller Kommunikation (siehe Kapitel 2.1.1) fassen BERTH/ESSER (1999, 2) folgende spezifische Merkmale der Kommunikation von deutschen Behördenmitarbeitern und ihren ausländischen Klienten zusammen:

- Es handelt sich um eine Zwangskommunikation in einem institutionell-organisatorischen Rahmen. Eine gemeinsame Verständigungsbasis existiert in der Regel nicht.
- Die Rollen der Interaktionspartner sind stark asymmetrisch verteilt.
- Die Behördenkommunikation zwischen Migranten und Deutschen zeichnet sich durch große Routine, Bürokratisierung und Stabilität aus.
- Deutsche Behörden sind weitaus stärker durch Präskriptivität und Spezialisierung gekennzeichnet als Behörden in anderen Ländern.
- Der sprachliche Spielraum der Behörden ist streng festgelegt.
- Die deutsche Behörde ist für ausländische Klienten oft von größerer Bedeutung als für deutsche (z.B. die Entscheidung der Ausländerbehörde über den Status des Aufenthalts bzw. eine Abschiebung).
- Der Gang zu einer Behörde (besonders der zur Ausländerbehörde) wird von den ausländischen Klienten als belastend betrachtet.
- Das Beherrschen der deutschen Sprache ist zur Kommunikation mit deutschen Behörden für die ausländischen Klienten von allergrößter Wichtigkeit.

Während die ersten sieben Punkte dieser Auflistung den Merkmalen institutioneller Kommunikation nahezu entsprechen, findet sich im letzten Punkt ein Aspekt, der nur für die interkulturelle Behördenkommunikation gilt: Das Aufeinandertreffen verschiedener Sprachen. Somit tritt neben die (inter)kulturell und institutionell bedingten Probleme auch noch die Dimension fremdsprachlichen Handelns.

Nach Paragraph 23 Absatz 1 des Verwaltungsverfahrensgesetzes ist die Amtssprache in deutschen Behörden Deutsch. Behördengespräche in einer deutschen Behörde bedeuten für die nicht-deutschen Klienten demnach grundsätzlich fremdsprachliches Handeln. Da Sprachen sich in Mitteln und Zwecken, ebenso wie in mit der Sprache verknüpften Denkformen und Handlungsmustern (in ‚kulturellen Apparaten‘: REDDER/REHBEIN 1987; REHBEIN 2006) unterscheiden, kann fremdsprachliches Handeln zu Kommunikationsbrüchen führen. Hierbei erfährt der nicht-muttersprachliche Beteiligte sowohl in der Sprecher- als auch in der Hörerposition sprachliche Probleme, die auf den Ebenen des Äußerungsaktes, der Proposition und der Illokution liegen können (LIEDKE 1997). Bei fremdsprachlichem Handeln ist die Produktion und Rezeption von Äußerungen störanfällig, die Partizipation am kollektiven Wissen nicht gewährleistet. Hinsichtlich der illokutiven Dimension können ‚die Zweck-Mittel-Setzungen einzelner sprachlicher Handlungen und Prozeduren ebenso wie die spezifischer Handlungsmuster,

Diskurs- oder Textarten falsch oder gar nicht erkannt bzw. realisiert werden“ (LIEDKE 1997, 161). Auch den divergierenden Wissensbeständen in Bezug auf einzelne Institutionen oder Gesprächsrollen kommt große Bedeutung zu. Nach ROST-ROTH (1998, 222) kann das Aufeinandertreffen unterschiedlicher kultureller Apparate sowie unterschiedlicher Wissensbestände auf der Ebene der Kommunikation zu Störungen in der sequenziellen Gesprächsorganisation führen. Auf der Folie bestimmter Handlungsmuster beschreibt sie Störungen z.B. im Zusammenhang mit Musterbrüchen oder auch sogenannten ‚Schleifen‘, bei denen einzelne Musterpositionen mehrfach durchlaufen werden (ebd.).

Durch das fremdsprachliche Handeln bzw. die daraus resultierenden Störungen kann sich eine „Sprachbarriere“ zwischen deutschen Behördenmitarbeitern und ausländischen Klienten aufbauen. Diese wird häufig beschrieben und gilt als eines der Hauptmerkmale (und -probleme) interkultureller Kontaktsituationen (KNAPP/KNAPP-POTTHOFF 1990, 66; LIEDKE 1998, 198; ROST-ROTH 1998, 220). Durch den Interaktionscharakter der Sprache leiden unter den kommunikativen Störungen nicht nur die Klienten, sondern auch die Behördenmitarbeiter. Schließlich ist das Ziel beider Parteien eine funktionierende und nach Möglichkeit erfolgreich ablaufende Kommunikation.

Dennoch führt die in mehreren Aspekten asymmetrische Kommunikationskonstellation solcher Interaktionen meines Erachtens grundsätzlich zu einer stärkeren Betroffenheit der Klienten.

Zugleich kommt den Behördenmitarbeitern eine größere Verantwortung zu: Angesichts ihrer muttersprachlichen und institutionellen Kompetenzen und ihrer diskurssteuernden Rolle ist es ihre Aufgabe, kommunikative Schwierigkeiten zu bearbeiten und verständnissichernde Handlungen zu initiieren. Kommunikative Brüche können durch verständigungsorientiertes Handeln wie den Einsatz von Paraphrasen, erklärenden Sequenzen oder ähnliche verständigungssichernde Handlungen überbrückt oder repariert werden. So zielen interkulturelle Trainings meist auf die Sensibilisierung und Weiterbildung des Behördenpersonals (z.B. HOFFMANN 1982; PORILA/TEN THIJE 2005), nur wenige beziehen auch die Klientenseite mit ein (BRÜNING 2004; KLEIN et al. 2007).

Volker HINNENKAMP (1985, 182f.) thematisiert die Kompetenzen der Behördenmitarbeiter in der Kommunikation mit ausländischen Klienten hinsichtlich der

Ausübung von Macht und Dominanz. Er stellt fest, dass Mitarbeiter im Rahmen ihrer institutionellen Position „eine ganze Reihe strategischer Interaktionszüge“ (ebd.) entwickeln, die sie je nach Bedarf einsetzen, um institutionell abgesicherte und sanktionierte Gewalt auszuüben. Diese kommunikativen Strategien sind „im gesellschaftlichen Charakter“ (ebd., 193) der jeweiligen Institution angelegt und werden, legitimiert durch die geringen Sprachkenntnisse der Klienten, eingesetzt. Der Einsatz solcher *talking down* - Strategien (CALVET 1978; ERICKSON 1979) kann nach HINNENKAMP (1980) zum Phänomen der „Sprachverweigerung“ auf Klientenseite bzw. zu einer Rückbildung der allgemeinen kommunikativen Fähigkeiten in der Zweitsprache führen.

Ebenfalls bei HINNENKAMP (1982) findet sich eine ausführliche Beschreibung des Konzepts ‚Foreigner Talk‘. Der Begriff geht auf Charles A. FERGUSON zurück, der ihn 1968 zum ersten Mal verwendete und ihn im Zusammenhang mit ‚Baby Talk‘ und Pidgins unter dem Begriff der „grammatical simplicity“ hinsichtlich einer sprachuniversalen, möglichen systematischen Vereinfachung der Muttersprache zueinander in Beziehung brachte.

„Man kann von der Annahme ausgehen, dass viele, vielleicht sogar alle Sprachgemeinschaften über spezielle Register verfügen, von denen sie gegenüber Leuten Gebrauch machen, die aus dem einen oder anderen Grunde für unfähig gehalten werden, die normale Sprechweise der Gesellschaft zu verstehen“

(FERGUSON 1971, 134)

Als ‚Foreigner Talk‘ wird in der Linguistik allgemein eine simplifizierte Sprechweise gegenüber bestimmten Gesprächspartnern verstanden. Die typischen FT-Merkmale lassen sich nach Ferguson (1977b, 30) in drei Subklassen unterscheiden, die getrennt oder zusammen auftreten können. Die erste Subklasse besteht aus den simplifizierenden Prozessen, wie phonetische, syntaktische und semantische Reduktionen. Die zweite Subklasse, die klarifizierenden Prozesse, sind vor allem die paralinguistischen Phänomene, die der Verdeutlichung des kommunizierenden Sachverhalts dienen: „Klarifizierende Prozesse reduzieren nicht Komplexität, sondern fügen den Äußerungen Redundanz zu, als würde damit Verständigung erleichtert.“ (ebd.)

Als Merkmale des Foreigner Talk nennt HINNENKAMP (1982, 155) eine lexikalische Reduktion mit kompensierend semasiologischer Erweiterung sowie die Simplifizierung

der morphologischen und syntaktischen Komponente. Morphosyntaktisch haben die Funktoren der umgangssprachlichen Varietäten die Tendenz, im Foreigner Talk zugunsten gleichzeitig extendierender Kontentoren zu verschwinden. Dies zeigt sich u.a. in der Tilgung von Artikeln, Prä- und Postpositionen, Suffixen, Kasus etc. sowie einer entsprechenden Zunahme der Relevanz von Substantiven, Pronomen, Verben und Adjektiven, die die „verlorenen“ Funktionen übernehmen und dabei zu Multifunktoren werden können. Paralinguistisch zeichnet sich der Foreigner Talk aus „durch überlaute, abgehackte Sprechweise, intensive Zeigetätigkeit und, besonders hervorgehoben, die Fragemarkierung allein durch Heben der Stimme zum Ende des Satzes hin“ (ebd.).

Eine eingehende Diskussion des Konzepts bleibt an dieser Stelle aus. Genauere Ausführungen zu den Merkmalen des Foreigner Talk finden sich bei HINNENKAMP (1982), eine grundlegende Kritik der sprachtheoretischen Voraussetzungen des Konzepts bei REDDER/REHBEIN 1987; ROST-ROTH (1990) gibt eine Anbindung an diskursanalytische Fragstellungen.

Für die vorliegende Arbeit wird auf dem Hintergrund des Konzepts ‚Foreigner Talk‘ in erster Linie die Frage zu verfolgen sein, ob und inwiefern die Sprache der Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen simplifiziert ist. Lassen sich spezifische Formulierungsaktivitäten erkennen, die auf Foreigner Talk hindeuten?

3. Theoretische Grundlagen

Das Ziel der vorliegenden Arbeit besteht darin, das sprachliche und kommunikative Verhalten von Behördenmitarbeitern einer deutschen Ausländerbehörde gegenüber den ausländischen Klienten zu untersuchen. Zu diesem Zweck werden institutionelle Gespräche zwischen den Mitarbeitern und den Klienten linguistisch beschrieben und analysiert. Es gibt unterschiedliche Ansätze, die brauchbare Methoden und Instrumente zur linguistischen Untersuchung von institutioneller und interkultureller Kommunikation bieten. Zwei von ihnen, die Ethnografische Gesprächsanalyse und die Interaktionale Soziolinguistik, bilden den wesentlichen methodisch-theoretischen Bezugsrahmen meiner Arbeit.

Die Arbeit ist der qualitativen Forschung und einem induktiven Vorgehen verpflichtet. Sie geht von der Grundannahme aus, dass soziale Interaktion ein interpretativer Vorgang ist, in dem sich die Beteiligten wechselseitig ihre Handlungsabsichten, Einstellungen und Interpretationen signalisieren und Bedeutung lokal aushandeln. Ihre methodische Basierung auf der Ethnografischen Gesprächsanalyse und der Interaktionalen Soziolinguistik deutet an, dass ein sequenzanalytisches Vorgehen bevorzugt wird, das sich der Untersuchung empirischer Daten in einem „interpretativ-verstehenden Paradigma“ (BIRKNER 2001, 31) widmet und auf analytische Kategorien zurückgreift, die in Abstimmung mit dem Untersuchungsgegenstand entwickelt und ausgewertet werden (vgl. SCHEGLOFF 1992).

Im Zuge der Analyse wird die Frage verfolgt, welche Funktionen das wahrnehmbare Handeln der Behördenmitarbeiter für Aufgaben, Probleme und Zwecke hat, mit denen sie in ihren Gesprächen befasst sind (vgl. DEPPERMAN 1999, 49). Anhand der Untersuchung der „Oberfläche“ des Gesprächs (ebd., 50) und der Rekonstruktion seiner Formen soll dargestellt werden, welche Aufgaben die Behördenmitarbeiter haben, *wie* sie handeln und *wozu* ihr Handeln dient. Entsprechend den Prämissen der Gesprächsanalyse gehe ich dabei nicht anhand vorausgesetzter Maßstäbe und Kategorien vor, sondern versuche vielmehr die Prinzipien aufzudecken, nach denen die Mitarbeiter ihr Handeln bzw. ihre Interpretation des Handelns ihrer Klienten ausrichten. Analyseobjekte sind nicht isolierte Äußerungen, sondern die Strukturen der

sprachlichen Interaktion. Diese sollen freigelegt und auf ihre Funktion hin untersucht werden.

Bei der Analyse muss im Wesentlichen der Verlauf und die Dynamik der Gespräche sowie das Verhalten der Gesprächsbeteiligten berücksichtigt werden; über die diesem Verhalten zu Grunde liegenden unterschiedlichen Werte, Symbolsysteme und Rituale kann ebenso wie über die persönliche Einstellung und die Vorstellungen der Gesprächspartner nur gemutmaßt werden. Es gilt: Der wissenschaftliche Beobachter hält sich an das Beobachtbare (SCHWITALLA 2008, 4). Die wichtigste Quelle zur Beschreibung und Analyse des Gesprächsverhaltens der Behördenmitarbeiter ist somit ihr praktisches Tun. Durch die Untersuchung ihres Handelns lassen sich zum einen konstitutive Elemente interkultureller Behördenkommunikation bestimmen und zum anderen individuelle Gesprächsstrategien und Verhaltensweisen der Mitarbeiter aufdecken. So kann ein Bild dessen zusammengesetzt werden, was interkulturelle Behördenkommunikation ausmacht.

Die folgenden Kapitel stellen die beiden für die Arbeit wichtigsten Ansätze kurz vor.

3.1 Die Ethnografische Gesprächsanalyse

Unter den zahlreichen Ansätzen, mit denen man Gespräche linguistisch untersuchen kann, ist die Ethnografische Gesprächsanalyse am besten geeignet, um für soziolinguistische Fragestellungen auf einer Meso-Ebene der Kommunikation Einblicke in die reale Konstruktion gesellschaftlicher Wirklichkeit zu erhalten (vgl. KALLMEYER 1994).

Die Ethnografische Gesprächsanalyse arbeitet mit den Mitteln der Gesprächsanalyse und mit den Fragestellungen und Methoden einer verstehenden Soziologie, vor allem der Ethnografie der Kommunikation bzw. des Sprechens (HYMES 1962, 1979; GUMPERZ 1982). Hier liegen die Vorläufer der Ethnografischen Gesprächsanalyse. So profitiert die Ethnografische Gesprächsanalyse von den Ergebnissen der linguistischen und vor allem der ethnomethodologischen Gesprächsanalyse.

„Kurz gesagt, geht es der EG (Ethnografische Gesprächsanalyse; G.H.) um linguistische Beschreibungen von wiederkehrenden dialogischen Phänomenen und Strukturen, mit denen Mitglieder einer Gemeinschaft die soziale Ordnung herstellen, in der sie leben, und zwar aus deren Perspektive. Das betrifft die

Normalvorstellungen des gesellschaftlichen Umgangs miteinander, von gemeinsamen Werten, der sozialen Zugehörigkeit und Nichtzugehörigkeit, der sozialen Rollen.“

(SCHWITALLA 2008, 3)

Die Ethnografische Gesprächsanalyse analysiert soziale Welten (zum Begriff ‚Soziale Welt‘ siehe 3.2), wie sie sich in Institutionen oder auch in Stadtbezirken herausbilden (siehe das Projekt „Kommunikation in der Stadt“; Werner KALLMEYER (Hg.) (1994 und 1995b), Inken KEIM (1995) und Johannes SCHWITALLA (1995)), und vermittelt schließlich Einblicke in möglichst viele Lebensbereiche, Ereignisse, Situationen, Strukturen und Prozesse einer solchen sozialen Welt.

Untersuchungsgegenstand der Ethnografischen Gesprächsanalyse sind „natürliche“ Gespräche, wie sie im Alltag vorkommen oder zumindest vorkommen können; Gespräche in experimentellen Situationen sind ausgeschlossen. In der zu untersuchenden Gemeinschaft werden Gespräche aufgenommen (auf Tonband oder Video), die dann transkribiert und in einem weiteren Schritt beschrieben werden. Als empirische Wissenschaft legt die Ethnografische Gesprächsanalyse dabei großen Wert auf die Exaktheit des Datenmaterials. Die Gespräche müssen also möglichst genau und vor allen Dingen noch lesbar transkribiert werden. Das bedeutet mittlerweile, dass nicht nur der genaue Wortlaut und bei Wortfragmenten die gesprochenen Laute, sondern auch Pausen, Akzente, auffallende Lautstärken- und Tempoveränderungen festgehalten werden. In der vorliegenden Arbeit wird nach dem „Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem“ (GAT, vgl. SELTING et al. 1998) transkribiert. Hier sind nicht nur alle genannten Phänomene festgehalten, sondern es steht auch eine Intonationsphrase in einer Zeile (soweit möglich), was das Lesen wesentlich erleichtert.

Das digital aufgezeichnete Datenmaterial ist die Hauptressource der Ethnografischen Gesprächsanalyse (vgl. NOTHDURFT 2006). Für empirische Erkenntnisse reicht das allein allerdings nicht aus; „erforderlich ist zudem inhaltliches Wissen verschiedener Art, das es erst ermöglicht, Kategorien und Interpretationen zu bilden und den Sinn von Gesprächsaktivitäten zu explizieren“ (DEPPERMAN 1999, 84). Durch die ethnografische Analyse des institutionellen Rahmens der Gespräche können Zusammenhänge zwischen dem sprachlichen Handeln der Beteiligten und den gesellschaftlichen Zwecken der Institution untersucht werden (zur Rolle der Ethnografie

bei der Analyse institutioneller Kommunikation siehe KOOLE 1997). Die Hintergrundinformationen, die der Forscher durch die Anwendung ethnografischer Methoden erwirbt, sind ebenso wie sein reflektiertes (Alltags-)Wissen bei der Analyse unverzichtbar (vgl. TEN THIJE 2002). Ohne den Wissensrahmen der Gesprächsbeteiligten zu kennen ist er nicht in der Lage, ihre Bezugnahmen auf ein bestimmtes institutions- oder sonstiges kontextspezifisches Wissen zu verstehen (vgl. KOOLE 1997, 72).

So wird die Analyse sprachlichen Handelns in der vorliegenden Arbeit mit einer ethnografischen Analyse des institutionellen Feldes verbunden. Die empirische Datensammlung geht über die Aufnahme von Gesprächen hinaus und berücksichtigt auch Material aus Beobachtung, informellen Gesprächen und Experteninterviews mit den Behördenmitarbeitern. Die hierdurch gewonnenen Sekundärdaten sollen die der Arbeit zugrunde liegenden Primärdaten anreichern und dazu beitragen, die Analyseergebnisse zu überprüfen.

Zentral für ethnografische Untersuchungen ist das methodologische Prinzip der ‚dichten Beschreibung‘ (GEERTZ 1983, 7ff.). Die ‚dichte Beschreibung‘ interpretiert, was ein Vorgang für die Mitglieder einer Gemeinschaft bedeutet und wie sie mit diesen Bedeutungen umgehen, ohne durch vorschnelle Verallgemeinerungen die Fremdheit aufzuheben und Unbegriffenes glattzubügeln (ebd., 31f., 36).

3.2 Das Konzept ‚Soziale Welt‘

Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit ist ein bestimmter gesellschaftlicher Bereich: die Ausländerbehörde. Ziel der ethnografischen Analyse ist es, eine möglichst umfassende Abbildung dieses Bereichs zu liefern.

Teil dieser Abbildung ist es, einen Bezug zwischen den sozialen und sprachlichen Strukturen herzustellen. Hier ist das Konzept der ‚sozialen Welt‘ (STRAUSS 1961, 1984) besonders geeignet. Es geht davon aus, dass jede Gesellschaft aus verschiedenen sozialen Welten besteht, die sich aus den in dieser Gesellschaft lebenden Menschen zusammensetzen. Soziale Welten sind flexibel und schließen sich gegenseitig nicht aus. So gehört jeder Einzelne mehreren sozialen Welten an, z.B. seiner Familie, seinem

Freundeskreis, seiner Nachbarschaft und seinen Arbeitskollegen, und übernimmt in der jeweiligen Welt spezifische Aufgaben.

Auch die Ausländerbehörde ist eine soziale Welt. Die Behördenmitarbeiter verfügen über gemeinsame sprachliche und nicht-sprachliche Symbole, über eine effektive Kommunikation und über das Wissen, welche Objekte und Tätigkeiten gut oder gelungen sind. Kurz: Sie besitzen ein spezifisches Insiderwissen (STRAUSS 1961, 67; KALLMEYER 1994). Wie in jeder sozialen Welt bilden sich unter den Behördenmitarbeitern bestimmte Handlungsroutinen und Strategien für erfolgreiches Handeln heraus, mit denen sie die durch ihre Arbeit an sie gestellten Aufgaben bewältigen.

Diese Handlungsroutinen und Strategien setzen sich zu einem (oder mehreren) bestimmten kommunikativen Stil(en) zusammen und sind das Merkmal der Behördenmitarbeiter als Mitglieder der sozialen Welt Ausländerbehörde.

„Diese Handlungsroutinen lassen sich als kommunikative Stile fassen, die zur erfolgreichen Durchführung alltäglicher und spezifischer Aufgaben herausgebildet werden: d.h., kommunikative Stile sind auf soziale Welten bezogen, weltspezifisch ausgeprägt und können über die Analyse sozialer Welten erfasst werden.“

(KEIM 2008, 23)

Ob sich die Handlungsroutinen der untersuchten Behördenmitarbeiter als kommunikative Stile fassen lassen und inwiefern diese Stile über die Analyse der Ausländerbehörde als sozialer Welt erfasst werden können, soll im Rahmen der Analyse geklärt werden.

3.2 Die Interaktionale Soziolinguistik

Den zweiten methodisch-theoretischen Bezugsrahmen dieser Arbeit bildet die Interaktionale Soziolinguistik. Sie entstand aus der Konversationsanalyse und etablierte sich in den 80er Jahren unter dem Einfluss der Ethnomethodologie (GUMPERZ 1982; HINNENKAMP 1989; COUPER-KUHLEN/SELTING 2000, 2001).

Die Interaktionale Soziolinguistik zielt vor allem auf den interkulturellen Aspekt des Untersuchungsgegenstandes ab und verbindet die funktionale Grammatik, die Prosodieforschung und die Konversationsanalyse mit ethnografischen Untersuchungen kulturunterschiedlichen Sprechens. Ihr Interesse richtet sich auf die Erfassung des

Zusammenspiels zwischen Sprache, Gesellschaft, Kultur und kommunikativer Verschiedenheit (GUMPERZ 1999, 453). Das Hauptziel der Interaktionalen Soziolinguistik ist es

„zu zeigen, wie die in Interaktionen verwendeten sprachlichen und kommunikativen Mittel bestimmte Aktivitäten und konversationelle Aufgaben erfüllen, wie im Verlauf der Interaktion Inferenzen ermöglicht und Interpretationen gefunden oder verworfen werden, und welche interaktiven und sozialen Konsequenzen damit verbunden sind.“

(KEIM 2008, 16f.)

Hierbei werden Sprache und Gesellschaft nicht als einander getrennt gegenüberstehende Bereiche verstanden, sondern Gesellschaft als von den Beteiligten in den Gesprächen hergestellte Wirklichkeit (ebd.).

Im Unterschied zur Ethnografischen Gesprächsanalyse geht die Interaktionale Soziolinguistik über die Beschreibung von Sprechaktivitäten und -ereignissen in einer Sprachgemeinschaft hinaus. Sie analysiert, wie bestimmte Aktivitäten interaktiv ausgehandelt werden und aufgrund welcher Strategien die Gesprächsbeteiligten zu welchen Interpretationen gelangen.

Gegenstand der Interaktionalen Soziolinguistik ist es, zu beschreiben, wie sprachliches und anderes Wissen im sozialen Handeln zusammenwirken, wie sprachliche Äußerungen andere Wissenssysteme relevant machen und inwiefern kontextuelle Bedeutung auf solchen Wissenssystemen beruht. An GUMPERZ anknüpfend ist das Ziel der Interaktionalen Soziolinguistik nicht die Bestimmung fester, kontextunabhängiger Bedeutungen, sondern die Analyse der Bedingungen kooperativer Kontextherstellung in der spezifischen Kommunikationssituation.

Genau wie die Ethnografische Gesprächsanalyse setzt auch die Interaktionale Soziolinguistik beim Datum des Gesprächs an, bei natürlicher Face-to-face-Kommunikation. Gespräche und Kommunikation sind der Interaktionalen Soziolinguistik allerdings nicht einfach Belege für existierende Verhältnisse und Phänomene einer Gesellschaft, sondern sie sind analytischer und methodologischer Ausgangspunkt für die Aufdeckung von Verhältnissen, „wie sie von den Mitgliedern einer Gesellschaft selbst im Laufe der Face-to-face-Kommunikation mit und in ihrer Konstitution gedeutet und mit ihrer Deutung konstituiert werden.“ (HINNENKAMP 1989, 39). Folglich treten Gesprächsbeteiligte im Konzept der Interaktionalen Soziolinguistik

nicht mit von vornherein festgelegten Rollen in die Interaktion, sondern etablieren diese erst im Gesprächsverlauf. Dabei wird im Unterschied zum Rollenkonzept nicht von ‚Rolle‘ gesprochen, sondern von ‚sozialer Identität‘ (‚social identity‘, GUMPERZ 1982b).

3.2.1 Das Konzept ‚Positionierung‘

Soziale Identitäten sind interaktive Konstrukte, die von den Gesprächsbeteiligten im Interaktionsprozess etabliert:

„An individual emerges through the process of social interaction, not as a relatively fixed end product but as one who is constituted and reconstituted through the various discursive practices in which they participate.“

(DAVIES/HARRÉ 1999, 35)

Die von DAVIES/HARRÉ erwähnten ‚diskursiven Praktiken‘, mit denen Gesprächsbeteiligte „sich selbst und andere in sprachlichen Interaktionen aufeinander bezogen als Personen her- und darstellen“, (DEPPERMAN/LUCIUS-HOENE 2004, 168), bezeichnet der Begriff ‚Positionierung‘ (oder *positioning* in den Originaltexten).

Das Konzept entstammt der ‚Discursive Psychology‘ und geht zurück auf Wendy HOLLWAY (1984) und Rom HARRÉ (HARRÉ/VAN LANGENHOVE 1999). Es wird theoretisch dargestellt und auf verschiedene Analysebeispiele angewendet bei BAMBERG (1997), KOROBOW (2001), DEPPERMAN/LUCIUS-HOENE 2002, 2004 und BENDEL (2007).

Die „positioning theory“ (u.a. DAVIES/HARRÉ 1999, 1) fokussiert diejenigen Aspekte sprachlicher Handlungen, durch die ein Gesprächsbeteiligter eine bestimmte ‚Position‘ im sozialen Raum für sich in Anspruch nimmt und durch die er seinem Gegenüber zu verstehen gibt, wie er selbst gesehen werden möchte (‚Selbstpositionierung‘). Durch die Selbstpositionierung, durch die Adressierung des Gesprächspartners und durch die auf ihn bezogenen Handlungen weist er diesem ebenso eine bestimmte Position zu und macht deutlich, wie er ihn sieht (‚Fremdpositionierung‘) (vgl. DEPPERMAN/LUCIUS-HOENE 2004, 169). Selbst- und Fremdpositionierung sind miteinander verwoben: Indem ein Gesprächsbeteiligter in einer Interaktion bestimmte Identitätsaspekte für sich beansprucht, weist er auch seinem Gesprächspartner bestimmte Aspekte zu.

Abhängig von dem Gesprächspartner sowie der Situation, in der sie sich befinden, verhalten sich Sprecher also immer wieder anders. Nach DEPPERMAN/LUCIUS-HOENE

(2004, 171) kann eine Position innerhalb einer Interaktion folgende Attribute umfassen (vgl. auch HARRÉ/VAN LANGENHOVE 1999):

- persönliche Merkmale (psychologische Eigenschaften wie ‚Kreativität‘ oder ‚Unabhängigkeit‘),
- soziale Identitäten (wie ‚Lehrer‘ oder ‚Fußballfan‘),
- die mit ihnen rollenbedingten Rechte (wie ‚Autorität‘ oder ‚Kompetenz‘) und
- moralische Attribute und Ansprüche eines Sprechers (wie ‚Ehrlichkeit‘ oder ‚Opferstatus‘ etc.).

Allein aufgrund bestimmter Attribute hat ein Sprecher allerdings noch keinen Anspruch auf eine bestimmte Behandlung durch den Gesprächspartner. Vielmehr müssen Gesprächsbeteiligte einander in jeder Interaktion zeigen, wie sie sich selber sehen, als wer sie gesehen werden wollen und wie sie den anderen sehen, wozu sie bereit sind und wozu nicht.

Für den vorliegenden Untersuchungsgegenstand ist das Konzept ‚Positionierung‘ vor allem hinsichtlich der individuellen Komponente im sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Behördenmitarbeiter relevant. Denn: Positionierungen sind nicht an eine bestimmte Klasse sprachlicher Akte gebunden (DEPPERMANN/LUCIUS-HOENE 2004, 171) und insofern „eine Erscheinungsform sprachlicher Individualität“ (BENDEL 2007, 191). Jeder Sprecher entscheidet selbst, mit welchen sprachlichen Mitteln er sich positioniert und handelt dabei „*sprachlich* individuell“ (ebd.). Darüber hinaus sind Positionierungen unabhängig vom Inhalt des Gesagten, also „*inhaltlich* individuell“ (ebd., Herv. i. Orig.).

Institutionelle Gesprächssituationen bilden hier keine Ausnahme. Auch in der Behördenkommunikation müssen die Rollen „Mitarbeiter“ und „Klient“ von Interaktion zu Interaktion aktualisiert, adaptiert und differenziert werden. Individualität zeigt sich darin, mit welchen sprachlichen und kommunikativen Mitteln Mitarbeiter sich und andere im institutionellen Kontext positioniert.

Äußerungsformate und -inhalte, die zur Positionierung dienen, werden in der Literatur nur vereinzelt genannt. So führt KOROBOV (2001, §27) „conveying blame, taking responsibility, criticizing, and making denials“ als Mittel zur Positionierung an, DEPPERMANN/LUCIUS-HOENE (2002, 199) nennen Positionierungen „durch

Kategorisierungen der beteiligten Personen, durch die Herausnahme des Rechts zur Erteilung von Anweisungen oder Appellen oder durch Handlungsbeschreibungen, die Rückschlüsse auf die eigene Kompetenz oder Verfasstheit nahelegen.“ BENDEL (2007, 193) bemerkt meines Erachtens zu Recht, dass die bisherigen Aufzählungen „einigermaßen beliebig“ wirken.

Welche Äußerungsformate und -inhalte die Behördenmitarbeiter in den untersuchten Gesprächen zur Positionierung verwenden, wird in Kapitel 10.1 beschrieben. Ebenso wird geklärt, inwiefern diese positionierenden Äußerungen individuell unterschiedlich sind oder nicht.

4. Methode

4.1 Zugang zum Feld

Für eine Untersuchung brauchbares Datenmaterial muss im Feld selbst gewonnen werden. Gerade im Fall einer Institution als Forschungsfeld können sich schon beim Zugang zum Feld Probleme ergeben. „Manche Institutionen verweigern Wissenschaftlern den Zutritt, sei es aus organisatorischen Gründen, aus Angst, in ihren Routinen gestört zu werden oder aus Furcht vor unliebsamen Beschreibungen.“ (WODAK 1987, 803). Diese Tatsache im Hinterkopf, nahm ich im Oktober 2005 erstmals Kontakt zur Ausländerbehörde Südstadt (Name geändert) auf. Die Kontaktaufnahme erfolgte schriftlich über den Leiter der Fachabteilung Staatsangehörigkeits- und Ausländerangelegenheiten (siehe Anschreiben im Anhang, Nr. III.1.). In einem darauf folgenden Gespräch mit dem Fachabteilungsleiter präsentierte ich mein Forschungsvorhaben.

Meine Arbeit beschrieb ich als Untersuchung der alltäglichen Kommunikation zwischen den Mitarbeitern und ihren ausländischen Klienten. Nach anfänglicher Skepsis signalisierte der Fachabteilungsleiter rasch Unterstützung für mein Projekt und erteilte mir eine Zusage. Die Mitarbeiter der drei Arbeitsbereiche, in denen ich meine Feldforschung durchführen würde, hatte der Fachabteilungsleiter bereits über mein Vorhaben informiert. In einem Gespräch mit den Mitarbeitern stellte ich mich und mein Projekt vor und bat um die Erlaubnis, sie auf Tonband aufnehmen zu dürfen. Einige Mitarbeiter zeigten Interesse und erklärten sich zur Mithilfe bereit. Andere traten meinem Vorhaben mit Zweifeln und Vorbehalten gegenüber. Vor allem die Aussicht, aufgenommen zu werden, schreckte viele Mitarbeiter ab. Nach einem ausführlichen Gespräch mit mir und dem Fachabteilungsleiter erklärten sich aber doch alle Mitarbeiter zur Kooperation und zu Tonbandaufnahmen bereit. Videoaufnahmen, die für das Projekt SPICES (Social Promotion of Intercultural Communication Expertise and Skills) benötigt wurden, gestatteten dagegen nur zwei Mitarbeiter.

Über mehrere Wochen hinweg begleitete ich den Behördenalltag in den drei ausgewählten Arbeitsbereichen rein beobachtend ohne Tonbandgerät. In dieser Phase

erhielt zum einen ich selbst Einblick in die institutionellen Vorgänge und die Arbeitsweise der einzelnen Mitarbeiter. Zum anderen konnte ich die Mitarbeiter mit dem Projekt vertraut machen und an meine Anwesenheit gewöhnen. Im Rahmen meiner Vorarbeiten führte ich außerdem simulierte Probeaufnahmen durch, um die Sensibilität und Reichweite des Aufnahmegeräts (ein digitales Gerät mit integriertem Mikrofon: Acer MP330) zu prüfen. Dabei erwies sich das Format des Geräts als seine größte Stärke: Kaum größer als ein Handy, ließ es sich unauffällig platzieren, dank seiner hervorragenden Sensibilität und Reichweite auch am Rand oder außerhalb des Blickfelds der Aktanten.

4.2 Datengewinnung

4.2.1 Aufnahme der Gespräche

Die Tonbandaufnahmen konnten nur mit der Zustimmung der einzelnen Klienten durchgeführt werden. Diese durfte nicht ausschließlich mündlich erfolgen, sondern musste durch die Unterschrift eines amtlichen Formblatts bestätigt werden, das der Fachabteilungsleiter aufgesetzt hatte („Vollzug des Zuwanderungsgesetzes“; siehe Anhang III.2). Das Formblatt wurde von Klient und Mitarbeiter am Ende oder Anfang eines Gesprächs unterzeichnet.

Durch Plakate an den Türen der Büros (siehe Anhang III.3) wurden die Klienten über das Stattfinden von Tonbandaufnahmen auf freiwilliger und anonymer Basis informiert. Sobald ein Klient eintrat, erfragte ich dann seine Zustimmung. Dieses Vorgehen bei der Einholung der Aufnahmeerlaubnis hatte zur Folge, dass die eigentliche Begrüßungssequenz zwischen Klient und Mitarbeiter bei einigen Gesprächen nicht aufgezeichnet werden konnte.

Stimmte der Klient zu, startete ich das Aufnahmegerät und zog mich zurück. Wurde die Zustimmung verweigert, beschränkte ich mich darauf, das Gespräch zu beobachten sowie seinen Inhalt und eventuell auftretende Auffälligkeiten zu notieren. Rückblickend konnte kein Muster dahingehend erkannt werden, bei welchen Themen die Klienten eine Aufnahme ihrer Vorsprache verweigerten. Ebenso wenig verliefen die Gespräche mit nicht aufnahmebereiten Klienten besonders problematisch oder anderweitig auffällig.

Die aufgezeichneten Gespräche bilden den Kern meiner Analyse. Beobachtungsprotokolle, informelle Gespräche, Experteninterviews (mündlich und durch Fragebogen) sowie Dokumentenanalyse stellten ebenfalls wichtige, aber im Vergleich zu den Gesprächsdaten zweitrangige Quellen dar.

4.2.2 Zur Natürlichkeit der Daten

Die Anwesenheit des Forschers im Feld bzw. die unverdeckte Aufnahme der Gespräche schränkt die Möglichkeit der Gewinnung wirklich „natürlicher“ Daten stark ein. Die Tatsache, dass Interaktion beobachtet wird, ruft in den meisten Fällen eine Verzerrung der Interaktion hervor; so zum Beispiel sprachliche Handlungen oder Diskursmuster, die unter „normalen“ Umständen, sprich einer unbeobachteten Kommunikation, nicht auftreten würden. William LABOV bezeichnet dieses Problem als Beobachterparadoxon:

„Um die Daten zu erhalten, die am wichtigsten für die linguistische Theorie sind, müssen wir beobachten, wie Leute sprechen, wenn sie nicht beobachtet werden.“

(Herv. i. Orig., LABOV 1980, 17)

In einer Untersuchung wie der vorliegenden, in der verdeckte Beobachtung und Aufnahme unmöglich sind, erweist sich dies als schwierig. Immerhin ist aber davon auszugehen, dass das Vertrauen der Untersuchten zum Forscher mit der Dauer des Feldaufenthaltes wächst, dass eine zunehmende Gewöhnung an seine Anwesenheit einsetzt und der Einfluss der Beobachtung auf das Handeln der Untersuchten sich somit verringert (DEPPERMAN 1999, 23).

Dieser Prozess war während meines Feldaufenthaltes nur teilweise feststellbar: Die Mitarbeiter gewöhnten sich zwar scheinbar gänzlich an mich und meine Anwesenheit, nicht aber an die Aufnahmesituation. So schien meine bloße Anwesenheit das Verhalten der Mitarbeiter von Anfang an weit weniger zu beeinflussen als die Tatsache, aufgenommen zu werden. In der Beobachtungsphase, in der ich auf einem Stuhl im Hintergrund saß und die Interaktion still beobachtete, hatte ich häufig den Eindruck, von den Mitarbeitern tatsächlich „vergessen“ zu werden. Sie verhielten sich „normal“. Anders bei den Tonbandaufnahmen: Sobald das Aufnahmegerät zum Einsatz kam, wirkten die Mitarbeiter vor allem in der frühen Aufnahmephase angespannt, sprachen überdeutlich oder laut und behielten das Gerät im Auge. Durch das Frageprozedere zu Beginn jeder Interaktion und mein wiederholtes Ein- und Ausschalten des Geräts war

ich in dieser Phase allerdings auch verhältnismäßig präsent; ich vermute, dass ich für manche Mitarbeiter sogar Teil der Interaktion war.

Trat eine Gesprächsunterbrechung, eine Verzögerung oder eine externe Störung (ein- oder ausgehende Telefonate, das unaufgeforderte Eintreten eines anderen Klienten, die Suche nach Akten, etc.) auf, kommentierten die Mitarbeiter den Vorfall (*danke für die Aufnahme. kann ma des rAusschneiden? c'est la vie!*) oder fragten mich, ob sie das Aufnahmegerät ausschalten sollten (*dann muss ich mal mich jetzt auf die sUche machen. am besten pAusetaste drüggn.*). Einer der Mitarbeiter erwähnte die Tatsache, dass Tonbandaufnahmen gemacht werden, auch im Gespräch mit seinen Klienten (*berühmt werden se dann Auch noch wahrscheinlich, weil alles aufgenommen is.; sie ham sich ja auch bereit erklärt, des ganze jetzt aufnehmen zu lassen, das werden wir Ihnen auch als bonus noch mit anrechnen.; ah, des ist ja eigentlich ganz interessant auch für unsere wissenschaftliche Beobachterin.*).

Hinsichtlich dieses Verhaltens während der Tonbandaufnahmen stellte sich während meines Feldaufenthaltes bei vier von fünf Mitarbeitern keine merkliche Gewöhnung ein. Sie entwickelten eine gewisse Routine in den Abläufen (Gespräch zur Einholung der Aufnahmeerlaubnis, Unterschrift des Formblatts, Einschalten des Aufnahmegeräts etc.) und einen selbstverständlichen Umgang mit mir und meiner Anwesenheit im Feld, weit weniger aber mit der Aufnahmesituation selbst.

Folglich ist davon auszugehen, dass das (sprachliche) Handeln von vier der fünf Mitarbeiter während meiner Aufnahmen zumindest teilweise an die Untersuchungssituation angepasst und somit „anders“ war als sonst. Eine solche Reaktivität der Beobachteten entsteht, wenn sie wissen, dass sie beobachtet werden und simultan davon ausgehen, dass die Konsequenzen der Beobachtung für sie bedeutsam sein könnten (SCHNELL/HILL/ESSER 1999, 370). Inwiefern die zweite Bedingung für die Entstehung einer Reaktivität bei den untersuchten Mitarbeitern erfüllt ist, ist nicht eindeutig zu beantworten. Bedenkt man die anfänglichen Vorbehalte und Zweifel, sich an meinem Projekt zu beteiligen, kann allerdings durchaus davon ausgegangen werden.

5. Das Handlungsfeld

Die untersuchte Ausländerbehörde befindet sich in „Südstadt“, einer Großstadt im Regierungsbezirk „Oberbergen“ in Süddeutschland (Orts- und Personennamen wurden in der gesamten Arbeit aus Datenschutzgründen geändert). In folgenden drei Arbeitsbereichen der Ausländerbehörde Südstadt wurden Gespräche aufgezeichnet:

- Arbeitsbereich „Allgemeine Ausländerangelegenheiten“ (u.a. Einreisebestimmungen, Aufenthaltsangelegenheiten, Erwerbstätigkeit, Integrationsmaßnahmen); im Folgenden Arbeitsbereich I.
- Arbeitsbereich „Staatsangehörigkeitsangelegenheiten“ (u.a. Einbürgerungen, Feststellung der Staatsangehörigkeit); im Folgenden Arbeitsbereich II.
- Arbeitsbereich „Studenten, Werkvertragsarbeitnehmer, Gastwissenschaftler und EU-Angehörige“ (u.a. Aufenthaltsangelegenheiten); im Folgenden Arbeitsbereich III.

Bei der folgenden Beschreibung des Handlungsfeldes und der darin tätigen Personen muss berücksichtigt werden, dass sich die vorliegende Untersuchung auf einen bestimmten Zeitraum beschränkt. Die getroffenen Aussagen erheben dementsprechend nicht den Anspruch auf Allgemeingültigkeit.

5.1 Beruflicher Alltag

Die Arbeitszeit der drei untersuchten Arbeitsbereiche setzt sich zu gleichen Teilen aus Sprechzeit und publikumsfreier Zeit zusammen. Die Tatsache, dass der Publikumsverkehr die Hälfte der Arbeitszeit einnimmt, wird von allen Mitarbeitern als ein besonders positiver Aspekt ihrer Tätigkeit bezeichnet.

Im Arbeitsbereich I sind die Sprechzeiten allgemein zugänglich, d.h. ohne Termine geregelt. In diesem Bereich werden generell keine Termine vergeben, die Klienten kommen und warten. Ein System, bei dem Nummern gezogen werden wie in zahlreichen vergleichbaren Institutionen, gibt es nicht. Das Eintreten der Klienten wird durch eine elektronische Ampelanlage über den Türen des Büros geregelt.

In Arbeitsbereich II sind die Sprechzeiten fast ausschließlich durch Termine organisiert, die entweder telefonisch oder bei einem vorhergehenden Gespräch vereinbart werden. Klienten, die dennoch ohne Termin kommen, müssen auf dem Flur warten. In

Arbeitsbereich III sind die Sprechzeiten allgemein zugänglich. Die Klienten können während der Öffnungszeiten ohne Termin kommen und müssen gegebenenfalls warten. Klienten, die vorab telefonisch einen Termin vereinbaren möchten, werden von den Mitarbeiterinnen gebeten, ganz am Anfang oder am Ende der Sprechzeiten zu kommen.

Alle drei Sachbereiche sind während der publikumsfreien Zeit telefonisch erreichbar. In dieser Zeit sind die Mitarbeiter mit der Fallbearbeitung beschäftigt. Diese beinhaltet die Prüfung der Anträge, die Ausstellung benötigter Dokumente, die Aktenpflege, die Vor- und Nachbereitung der Fälle, die Korrespondenz mit anderen Arbeitsbereichen und Institutionen sowie die Durchführung verschiedener Ämteranfragen.

Die Arbeit in der Ausländerbehörde Südstadt ist seit dem Jahr 2005 stark computerzentriert (zur Rolle und Funktion des Computers in institutionellen Gesprächen vgl. BÖHRINGER/WOLFF 2010). Jeder Arbeitsplatz verfügt über einen Computer und Drucker und ist mit anderen Arbeitsplätzen vernetzt. Es wird nicht nur mit dem klassischen Behördenmedium der Akte gearbeitet, sondern zunehmend auch mit einer großen Datenbank, auf die alle Mitarbeiter der Ausländerbehörde zugreifen können. Weiterhin haben die Mitarbeiter die Möglichkeit der Einsichtnahme in die Datenbank des Einwohnermeldeamtes.

Mithilfe der Computer werden Datensätze der Klienten erstellt und verwaltet, Fotos eingescannt und Formulare ausgedruckt. Trotz der Computernutzung sind Akten nach wie vor ein wichtiger Teil der täglichen Arbeitsroutine und werden bei jedem Gespräch hinzugezogen; hierin werden Formulare und Ausweise abgeheftet bzw. zwischenzeitlich verwahrt, um dann wieder den ausländischen Klienten ausgehändigt zu werden. Die Akten werden in den jeweiligen Arbeitsbereichen in großen Schränken verwahrt.

Die Behördenmitarbeiter bewerten die Akten als wichtiges Arbeitsinstrument, zumal diese Fotos der Klienten enthalten und den einzelnen Fällen somit ein „Gesicht“ geben.

5.2 Das Setting

In den folgenden Kapiteln werden die Büros der drei untersuchten Arbeitsbereiche beschrieben und anhand von Skizzen anschaulich dargestellt.

5.2.1 Arbeitsbereich I

Das rein räumlich größte und meist frequentierte Büro der Fachabteilung ist das von Arbeitsbereich I. Das Büro bietet Arbeitsplätze für vier Mitarbeiter. Es verfügt außerdem über einen angrenzenden Raum für Bürogeräte und Kopierer und über Unterbringungsmöglichkeiten für die zahlreichen Akten. Darüber hinaus ist es das einzige Büro, in dem der Kundenkontakt über einen großen Tresen hin stattfindet. Diesen Tresen gibt es allerdings erst seit dem Umbau der gesamten Fachabteilung im Jahr 2005. Bis dahin hatten die Klienten vom Flur aus eine Art kleinen, separaten Raum innerhalb des Büros betreten, der durch eine umgebende Glasscheibe vom Rest des Büros abgeteilt war und so Mitarbeiter und Klienten voneinander trennte. Kommuniziert und agiert wurde durch einen Durchreichspalt bzw. ein Fenster, ähnlich wie bei einem Bankschalter. Diese Konstruktion, ursprünglich zum Schutz der Sachbearbeiter gedacht, wurde 2005 für veraltet und unsachgemäß erklärt und im Zuge der Renovierungsarbeiten entfernt. Stattdessen wurde der lange, offene Tresen eingebaut, über den Mitarbeiter und Klienten seither direkt kommunizieren.

Ebenso interessant wie aufschlussreich ist an dieser Stelle ein Vergleich mit PORILAS (2006, 39) Beschreibung einer Ausländerbehörde in Sachsen. In dieser Behörde sind alle Räume mit Glaswänden verschiedener Höhe ausgestattet:

„Laut Auskünften der Behördenmitarbeiter wurden die Glaswände erst vor anderthalb Jahren eingebaut. Davor empfingen die Mitarbeiter die Klienten sich am Schreibtisch unmittelbar gegenüber sitzend. Den Einbau der Glaswände beurteilten die Angestellten als positiv. Die Aggressionen der Klienten in den Gesprächen hätten dadurch abgenommen.“

Die Mitarbeiter des Arbeitsbereichs I in der Ausländerbehörde Südstadt dagegen bewerten den Abbau der Glaswand als angemessen, den nunmehr direkten Kontakt zu den Klienten als positiv und wichtig. Handgreifliche und sonstige Aggressionen seitens der Klienten treten nur in Ausnahmefällen auf und rechtfertigen das Vorhandensein eines derartigen Schutzes nicht.

Das Eintreten der Klienten wird seit der Renovierung 2005 durch eine Ampelanlage geregelt, die die Mitarbeiter manuell vom Tresen aus steuern. Leuchtet über den Türen des Büros auf dem Flur das grüne Licht, können die Klienten eintreten, bei „Rot“ müssen sie warten. Die Klienten betreten das Büro entsprechend ihrer Nachnamen

durch zwei verschiedene Türen. Zur Verdeutlichung zeigt Abbildung 1 eine Skizze des Arbeitsbereichs.

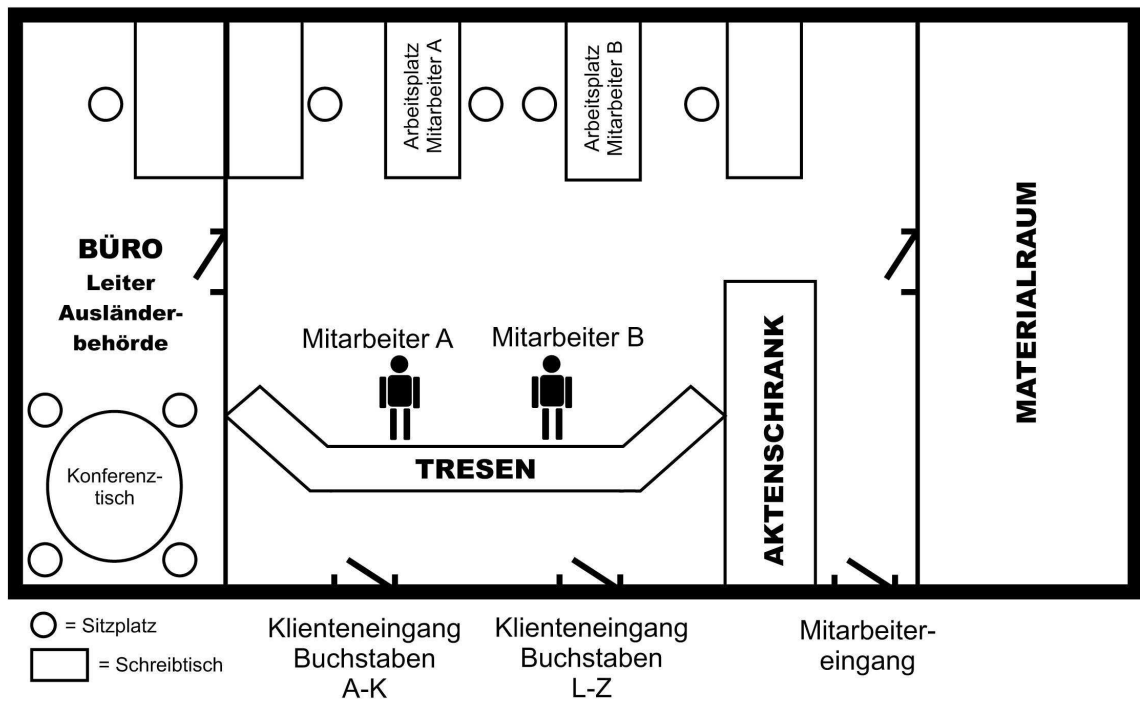


Abb. 1: Skizze Arbeitsbereich I

5.2.2 Arbeitsbereich II

Das Büro von Arbeitsbereich II ist wesentlich kleiner als das von Arbeitsbereich I. Es bietet Platz für zwei Mitarbeiter und ihre Klienten und ist dementsprechend mit zwei Schreibtischen, zwei Besuchertischen und -stühlen sowie Akten- und Materialschränken ausgestattet.

Die beiden Mitarbeiter des Arbeitsbereichs sitzen einander gegenüber, ihre Schreibtische berühren sich an der Längsseite. Auf der einen Schmalseite der Schreibtische befindet sich die Fensterfront, auf der anderen, der Tür zugewandt, die beiden Besuchertische.

In diesem Arbeitsbereich sind beide Mitarbeiter zu gleichen Teilen mit dem Kundenkontakt und der Vor- und Nachbearbeitung ihrer Fälle beschäftigt. Der Raum ist durch eine Tür mit dem Korridor und durch eine andere mit dem angrenzenden Arbeitsbereich „Verpflichtungserklärungen und öffentlich-rechtliche Namensänderungen“ verbunden. Abbildung 2 zeigt eine Skizze von Arbeitsbereich II.

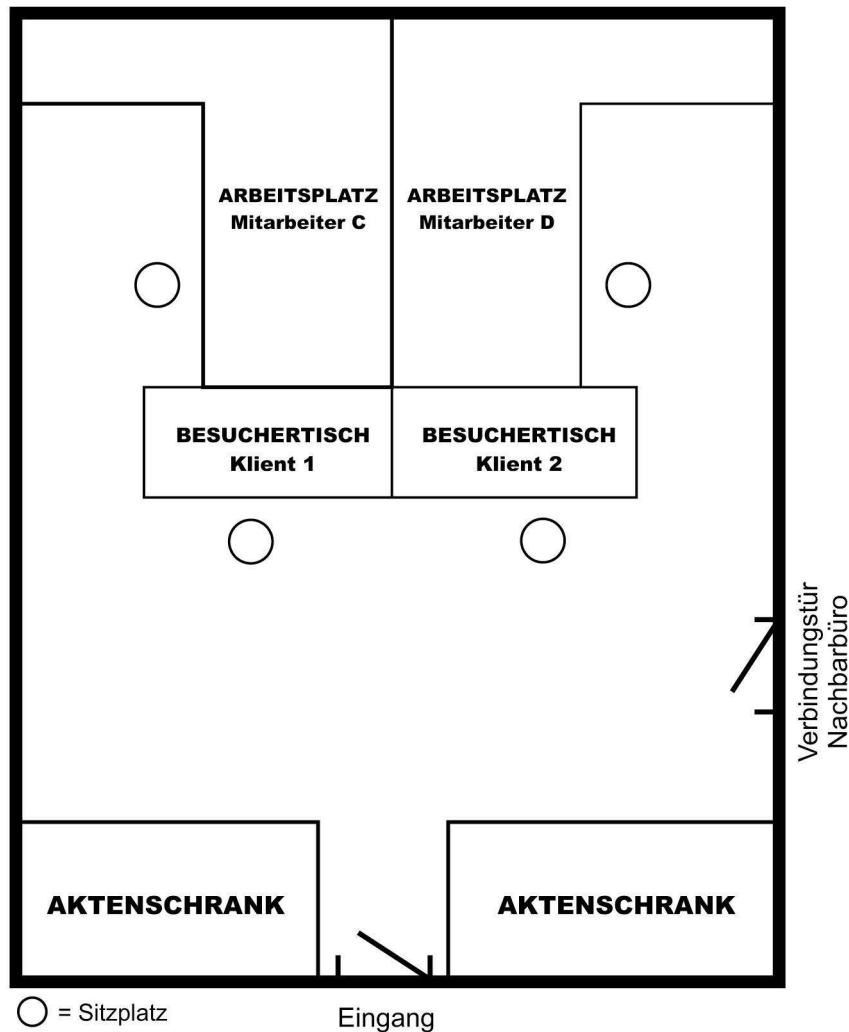


Abb. 2: Skizze Arbeitsbereich II

5.2.3 Arbeitsbereich III

Das Büro von Arbeitsbereich III gleicht dem von Arbeitsbereich II spiegelbildlich: Neben zwei Schreibtischen vor dem Fenster gibt es auch hier Akten- und Materialschränke sowie Tische und Stühle für zwei Klienten. In diesem Arbeitsbereich arbeiten zwei Mitarbeiterinnen, die beide sowohl im Kundenkontakt als auch in der Vor- und Nachbearbeitung ihrer Fälle tätig sind. An den Tonbandaufnahmen für die vorliegende Arbeit nahm allerdings nur eine der beiden Mitarbeiterinnen (Mitarbeiterin E) teil. Ihre Kollegin befand sich zum Zeitpunkt der Aufnahmen im Urlaub.

Auch in Arbeitsbereich III stehen die Schreibtische der beiden Mitarbeiterinnen einander gegenüber und grenzen direkt aneinander. Neben den Computern und diversen Unterlagen stehen auf ihnen ein großer Drucker und ein Kopierer. Beide Geräte werden in diesem Arbeitsbereich ständig benötigt und nehmen auch einen Teil der Besuchertische ein, die direkt an den Schmalseiten der Schreibtische stehen.

In Abbildung 3 ist zu sehen, dass das Büro von Arbeitsbereich III bis auf wenige Möbel dem von Arbeitsbereich II entspricht.

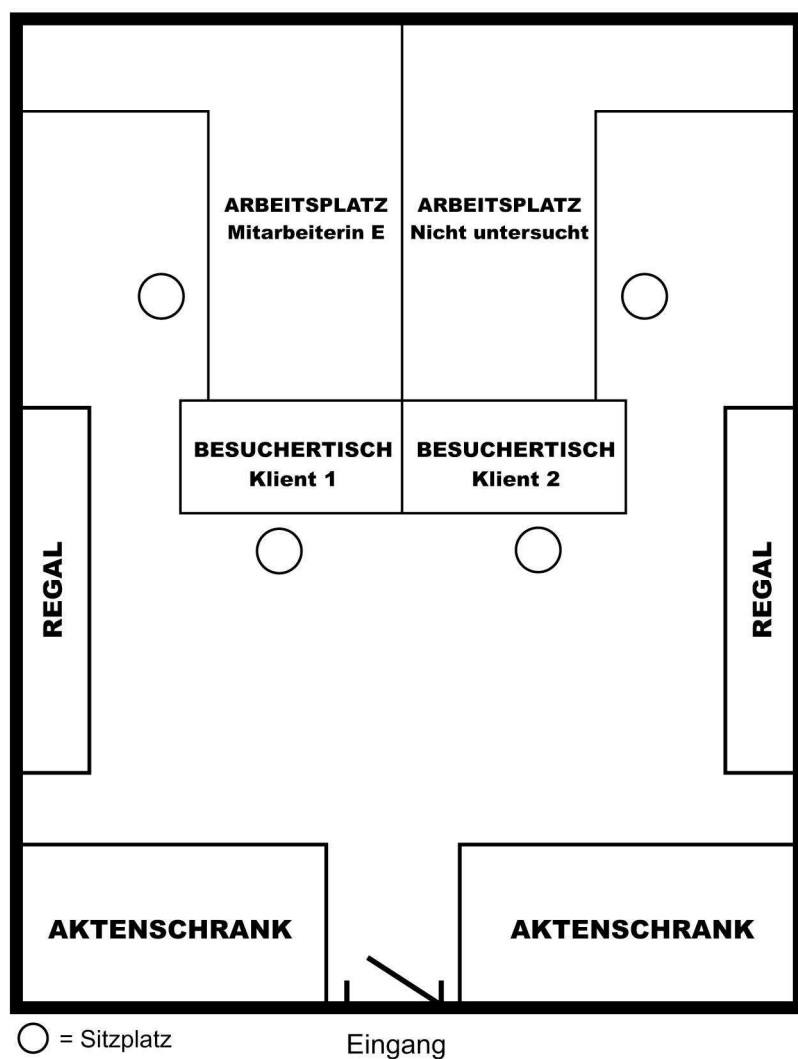


Abb. 3: Skizze Arbeitsbereich III

5.3 Die Behördenmitarbeiter

Zum für die Analyse notwendigen Hintergrundwissen gehört nicht nur die Kenntnis der Räumlichkeiten, in denen die Gespräche stattfinden, sondern ein immerhin ungefährer Eindruck der an den Aufnahmen beteiligten Mitarbeiter.

Im Folgenden werden die fünf untersuchten Mitarbeiter der Ausländerbehörde Südstadt kurz vorgestellt. Dazu gehören Angaben zur Ausbildung und zu den Aufgaben der Mitarbeiter sowie eine Beschreibung ihres Auftretens, ihrer Körperhaltung, Gestik und Mimik.

Klar ist, dass die hier getroffenen Aussagen lediglich Ausdruck der subjektiven Wahrnehmung der Forscherin sind. Aufgrund des langen Aufenthaltes im Feld und der Gespräche mit den Mitarbeitern kann den (reflektierten) Beobachtungen und Beschreibungen dennoch eine gewisse Aussagekraft beigemessen werden, die für die Analyse unverzichtbar ist.

5.3.1 Herr Diehl und Herr Raum

In Arbeitsbereich I wurden Kontaktgespräche von zwei Mitarbeitern aufgenommen: Herr Diehl und Herr Raum. Herr Diehl ist zum Zeitpunkt der Aufnahmen ca. 45 Jahre alt und arbeitet seit rund zehn Jahren in der Ausländerbehörde Südstadt. Herr Raum ist zum Zeitpunkt der Aufnahmen ca. 47 Jahre alt und arbeitet ebenfalls seit mehreren Jahren in der Ausländerbehörde Südstadt. Beide Mitarbeiter verfügen über eine einheitliche Ausbildung und haben in ihrem Arbeitsbereich einheitliche Kompetenzen und Aufgaben. Beide wirken im Kundenkontakt angemessen freundlich und in ihrer Tätigkeit souverän und routiniert.

Herr Diehl ist im Gespräch mit den Klienten ruhig, kooperativ und sehr sachlich. Er kennt viele seiner Klienten, spricht sie mit Namen an und hat ihre Fallgeschichten augenblicklich parat. Im Gespräch sind Rumpf und Kopf aufrecht und axial auf die Klienten ausgerichtet. Herr Diehl lehnt sich häufig ihnen entgegen über den Tresen, um sie beispielsweise in die Ansicht von Dokumenten einzubeziehen. Dabei vermindert er die durch den Tresen geschaffene Distanz.

Blickkontakt ist ein fester Bestandteil des sprachlichen und kommunikativen Verhaltens von Herrn Diehl und wird vor allem zur Sicherung und Überprüfung von Verstehen auf

Klientenseite eingesetzt. Die Mimik des Mitarbeiters ist wenig ausgeprägt, sein Gesichtsausdruck ernst und konzentriert, lächelndes Sprechen und Lachen kommen selten vor. Auch seine Gestik und die Berührungskontakte (sowohl autotaktile als auch soziotaktile; zur Kinesik bzw. den „kinesischen Displays“ vgl. SAGER 2001, 1133) sind unauffällig. Letzteres ist vermutlich teilweise dadurch bedingt, dass der Tresen die Bewegungsfreiheit des Mitarbeiters einschränkt.

Generell kann festgestellt werden, dass Blickkontakt, axiale Orientierung des Kopfes sowie Gestik und Mimik im Gespräch mit weniger sprachkompetenten Klienten zunehmen. Dies gilt nicht nur für Herrn Diehl, sondern auch für die anderen untersuchten Mitarbeiter.

Im Vergleich zu Herrn Diehl wirkt Mitarbeiter Herr Raum deutlich unkooperativer; er entspricht am ehesten dem Typ „knurriger Behördenmitarbeiter“. Vor allem zu Gesprächsbeginn gibt er sich unfreundlich, was sich aber im Verlauf des Gesprächs in Abhängigkeit vom Klienten verändern kann: Ist der Klient freundlich, wird auch Herr Raum freundlicher. Lachen und lachendes Sprechen kommen bei Herrn Raum selten bis gar nicht vor.

Herr Raum begegnet den Klienten in jeder Hinsicht unpersönlich. In keinem der untersuchten Gespräche wird deutlich, dass er einen seiner Klienten kennt; er spricht keinen Klienten mit Namen an und sucht kaum Blickkontakt zu ihnen. So ist Herr Raum der einzige Mitarbeiter, der Blickkontakt nicht zur Sicherung und Überprüfung von Verstehen auf Klientenseite einsetzt. Auch Gestik und Mimik verwendet er in den von mir beobachteten Gesprächen sparsam. Herr Raum steht in gleichbleibend entspannter Haltung hinter dem Tresen oder stützt sich darauf ab. Der Tresen markiert in seinem Verhalten die Grenze zu den Klienten und regelt die Distanz. In den untersuchten Gesprächen gibt es weder Berührungskontakte (sowohl autotaktile als auch soziotaktile) noch eine axiale Orientierung des Kopfes.

Herr Diehl war einer der Mitarbeiter, die sich sehr kooperativ verhielten und für mein Projekt interessierten. Von ihm liegt sowohl ein längeres Interview als auch ein schriftlicher Fragebogen vor. Herr Raum begegnete mir und meinem Projekt dagegen wenig kooperativ, desinteressiert und teilweise unfreundlich. Er zeigte keine

Bereitschaft für ein Interview und füllte auch den von mir ausgeteilten Fragebogen nicht aus.

5.3.2 Herr Klie und Herr Winkelmüller

Die aufgenommenen Gespräche in Arbeitsbereich II wurden von den Mitarbeitern Herr Klie und Herr Winkelmüller geführt.

Herr Klie ist zum Zeitpunkt der Aufnahmen ca. 45 Jahre alt und seit sechs Jahren in seinem Arbeitsbereich tätig. Zuvor arbeitete er im Fachbereich „Allgemeine Bürgerdienste“. Herr Winkelmüller ist im Untersuchungszeitraum ebenfalls Mitte 40 und arbeitet bereits seit zwölf Jahren in der Ausländerbehörde Südstadt.

Herr Klie und Herr Winkelmüller verfügen innerhalb ihres Arbeitsbereichs über dieselben Kompetenzen und erfüllen dieselben Aufgaben. Die von ihnen jeweils betreute Klientengruppe richtet sich wie bei Arbeitsbereich I nach dem Anfangsbuchstaben des Nachnamens.

Auffällig ist bei Herrn Klie und Herrn Winkelmüller nicht nur ihr sehr persönlich gestaltetes Büro, sondern auch ihre überaus positive, „lockere“ Art. Der Umgang miteinander ist ebenso freundlich wie der mit ihren Klienten. Die Arbeit in der Ausländerbehörde scheint ihnen Spaß zu machen, was beide in Gesprächen und Interviews auch mehrfach und ungefragt angaben.

Die Mitarbeiter Klie und Winkelmüller wirken kompetent, routiniert und wie ein „eingespieltes Team“. Auch unter Stress oder bei schwierigen Fällen ändert sich daran nichts: Beide Mitarbeiter sind im Gespräch mit ihren Klienten grundsätzlich freundlich und kooperativ. Positiv fällt auf, dass sie ihre Klienten oft mit dem Namen ansprechen. Vielfach sind ihnen diese, inklusive ihrer Fallgeschichte, ohne einen Blick in die entsprechende Akte von vornherein präsent, was unter anderem daran liegt, dass die Klienten im Arbeitsbereich II vom Zeitpunkt der Antragsstellung bis zur Verleihung der Einbürgerungsurkunde vom selben Mitarbeiter betreut werden. Die Fallkenntnis, der Kontakt und teilweise auch die persönliche Bindung zwischen Mitarbeiter und Klient sind in Arbeitsbereich II dementsprechend intensiv.

Die Kinesik der Mitarbeiter ist ebenso wie ihr sprachliches und kommunikatives Verhalten gegenüber den Klienten verblüffend ähnlich. Diese Ähnlichkeit geht so weit,

dass bestimmte Sätze, Scherze oder Floskeln in den Gesprächen exakt gleich sind. Ihr Kommunikationsverhalten ist gekennzeichnet durch Freundlichkeit, Offenheit und eine behördenuntypische Lockerheit. Viele Gespräche beginnen damit, dass die Mitarbeiter aufstehen und den Klienten die Hand geben. Im Händeschütteln besteht der einzige soziotaktile Berührungskontakt zwischen Mitarbeiter und Klient, der in den untersuchten Gesprächen belegt ist.

Beide Mitarbeiter halten bis auf kurze Blicke in Dokumente oder den Computer grundsätzlich Blickkontakt zu ihren Klienten, Rumpf und Kopf sind ihnen im Sitzen fast durchgehend zugewandt. Ebenso wie Herr Diehl betrachten Herr Winkelmüller und Herr Klie gemeinsam mit den Klienten Anträge und Unterlagen. Dabei reduzieren sie häufig die räumliche Distanz zwischen sich und den Klienten, die durch die Sitzplätze „Arbeitsplatz Mitarbeiter“ – „Besucherstuhl“ an sich festgelegt ist.

Typisch für beide Mitarbeiter sind lange erklärende und erzählende Passagen, die unabhängig von der Sprachkompetenz ihrer Klienten erfolgen. Scherze und Lachen sind natürliche Bestandteile ihrer Gespräche, ebenso wie eine ausgeprägte Gestik und Mimik. Vor allem Herr Winkelmüller nutzt Gesten, um sich weniger kompetenten Sprechern verständlich zu machen. Herr Klie greift dabei eher auf Paraphrasen und (unterschiedlich intonierte) Wiederholungen zurück.

Beide Mitarbeiter begegneten mir von Anfang an ausgesprochen hilfsbereit und freundlich, beide unterstützten meine Aufnahmen in ihrem Arbeitsbereich und gaben mir bereitwillig Auskunft. Sie standen mir für zahlreiche informelle Gespräche zur Verfügung und füllten meine Fragebögen aus.

5.3.3 Frau Zahorsky

In Arbeitsbereich III arbeiten zwei Mitarbeiterinnen, von denen eine während meiner Tonbandaufnahmen Urlaub hatte. Dies erwies sich für die Aufnahmen als sehr hilfreich, da ich den freien Arbeitsplatz einnehmen konnte und so besonders gute Aufnahmebedingungen vorfand.

Aufgenommen wurden Gespräche der Mitarbeiterin Frau Zahorsky. Zum Zeitpunkt der Aufnahmen ist sie ca. 50 Jahre alt. Sie arbeitet seit 15 Jahren im Rathaus, zunächst im Standesamt und seit ca. drei Jahren in der Ausländerbehörde.

Frau Zahorskys Auftreten ist in erster Linie als resolut zu bezeichnen. Ihren Klienten begegnet sie freundlich, wobei diese Freundlichkeit in ihrer Bandbreite je nach Klient von streng bis ruppig oder auch mütterlich variiert. Gerade bei jüngeren, hilflos wirkenden Klienten oder im Kontakt mit anderen Institutionen ist Mitarbeiterin Zahorsky überaus liebenswürdig und kooperativ.

Eine ihrer größten Stärken sind ihre guten Englischkenntnisse. Spricht ein Klient kein Deutsch oder besser Englisch als Deutsch, wechselt Frau Zahorsky sofort und kommentarlos ins Englische und setzt das Gespräch ebenso sicher und resolut fort wie auf Deutsch. Besonders bei asiatischen oder (süd-)amerikanischen Studenten, die häufig schlecht Deutsch sprechen, erweist sich dies als großer Vorteil.

Weiterhin ist das sprachliche und kommunikative Verhalten von Frau Zahorsky gekennzeichnet durch häufigen Blickkontakt zu ihren Klienten und das ausführliche Erklären dessen, was sie gerade *warum* und *wie* tut. Bei diesen Erklärungen kommt es teilweise zu autotaktilen Berührungskontakten (z.B. beim Aufzählen an den eigenen Fingern) sowie zu objektfokussierenden Blickkontakten (Blick auf den Kalender). Beides unterscheidet Frau Zahorsky auffällig von ihren vier Kollegen.

Gestik und Mimik spielen im nonverbalen Verhalten der Mitarbeiterin eine große Rolle, ebenso wie kleine Scherze, lächelndes Sprechen und Lachen. Da Frau Zahorsky während ihrer Kontaktgespräche oft Akten suchen oder Kopien anfertigen muss, bewegt sie sich viel im Raum umher. Gerade dabei ist das permanente Sprechen wichtig, da so auch ohne andauernden Blickkontakt die Verbindung zu ihren Klienten nicht abreißt. Im Rahmen ihrer nicht am Schreibtisch ausgeführten Handlungen überwindet Frau Zahorsky auch die Distanz zu ihren Klienten, indem sie teilweise dicht hinter ihnen entlang läuft oder vor und neben ihnen stehen bleibt.

Nach der anfänglichen Sorge, ihre Arbeit könnte durch meine Anwesenheit oder das Aufnahmegerät behindert werden, verhielt sich Frau Zahorsky mir gegenüber sehr kooperativ, hilfsbereit und freundlich. Sie ermöglichte mir weitreichende Einblicke in ihre Tätigkeit, die jeweiligen Fallgeschichten und eventuelle Probleme. Im Laufe meiner täglichen Anwesenheit in ihrem Büro über einen langen Zeitraum hinweg entwickelte sich zwischen uns ein fast kollegiales Verhältnis, zumal mich viele Klienten

zunächst für Frau Zahorskys Kollegin hielten. Selbst Frau Zahorsky bezeichnete mich gegen Ende meines Forschungsaufenthaltes gegenüber den Klienten teilweise als ihre „Kollegin“ (s. Korpus, Gespräch ST_E_77).

5.4 Die Klienten

Eine Beschreibung jedes einzelnen Klienten ist im Kontext der vorliegenden Arbeit unnötig. Stattdessen wurden die Klienten aller drei Arbeitsbereiche zu Gruppen zusammengefasst und charakterisiert. Besonders wichtig ist hierbei der Aspekt der Sprachkenntnisse der einzelnen Klientengruppen. Die Kenntnisse lassen sich nicht einheitlich beschreiben, sondern umfassen ein breites Spektrum, das von Rudimentärkenntnissen in der sogenannten ‚Gastsprache‘ (vor allem Klienten in Arbeitsbereich I) bis hin zu perfekter Virtuosität in der Zweitsprache reicht (und damit bis hin zu ihrer selbstverständlichen Verwendung als Erstsprache; vor allem Klienten in Arbeitsbereich II). In diesem Zusammenhang weist HINNENKAMP (1989, 59) darauf hin, dass eine Differenzierung hinsichtlich der Sprachkenntnisse „eine wichtige interkulturelle wie soziolinguistische Voraussetzung“ ist.

5.4.1 Arbeitsbereich I

Arbeitsbereich I betreut entsprechend seines breiten Aufgabenfeldes die zahlenmäßig größte Klientengruppe der untersuchten Arbeitsbereiche.

Die Klienten erscheinen meist allein, teilweise in Begleitung eines Dolmetschers, Bekannten oder institutionellen Betreuers. In Arbeitsbereich I gibt es häufig auch deutsche Klienten, die etwas für nicht-deutsche Lebenspartner, Freunde oder Bekannte erledigen. Zudem ist Arbeitsbereich I der einzige der drei untersuchten Arbeitsbereiche, in dem „Durchgangsverkehr“ vorkommt. Er bildet die Anlaufstelle für ausländische Klienten, die eine generelle Frage haben oder einen der anderen Arbeitsbereiche suchen. Die Sprachkenntnisse der Klienten in Arbeitsbereich I sind im Vergleich zu denen der anderen Bereiche im Durchschnitt schlechter. Manche von ihnen sprechen und verstehen nur wenig oder gar kein Deutsch und kommen in Begleitung von Dolmetschern, Familienmitgliedern oder Freunden, die für sie sprechen. Für viele Klienten des Arbeitsbereichs I stellen die Gespräche mit den Mitarbeitern den ersten

direkten Kontakt mit einer deutschen Behörde dar. Dementsprechend ungeübt sind viele im Umgang mit der Situation und den damit verbundenen Anforderungen.

In Anbetracht der Tatsache, dass die Mitarbeiter von Arbeitsbereich I eine zahlenmäßig besonders große Klientengruppe betreuen, dass die Kontaktgespräche meist kurz sind und dass viele der Klienten nur einmal kommen, ist es nachvollziehbar, dass die Kontakte zwischen Mitarbeitern und Klienten in Arbeitsbereich I selten persönlich sind. Somit kommt dieser Arbeitsbereich dem Stereotyp der Behörde, in der Mitarbeiter und Klienten einander anonym (und einmalig) begegnen, von den drei untersuchten Arbeitsbereichen am nächsten.

5.4.2 Arbeitsbereich II

Ein Großteil der Klienten, die Arbeitsbereich II aufsuchen, möchte die deutsche Staatsbürgerschaft erwerben. In den Kontaktgesprächen möchten sie sich entweder generell über eine Einbürgerung informieren, sich einen Einbürgerungsantrag abholen oder diesen mitsamt den erforderlichen Unterlagen abgeben. Die Klientengruppe von Arbeitsbereich II ist somit genau festgelegt.

Die Klienten von Arbeitsbereich II haben meist schon längere oder sogar lange Zeit in Deutschland verbracht. Im Unterschied zu den Klienten von Arbeitsbereich I sind sie an Behördenkontakte gewöhnt, sprechen und verstehen in aller Regel gut oder sogar sehr gut Deutsch und haben einen „gefestigten Aufenthalt“ in Deutschland (all das sind elementare Voraussetzungen für eine Einbürgerung). Viele der Klienten des Arbeitsbereichs II leben bereits jahrelang, auch in zweiter und dritter Generation, in Deutschland, arbeiten hier und sind vollständig integriert. In solchen Fällen ist die Einbürgerung mehr oder weniger eine Formalie.

Das Tätigkeitsfeld von Arbeitsbereich II ist mit der Bearbeitung von Staatsangehörigkeitsangelegenheiten relativ eng begrenzt, beinhaltet aber höchst zeitintensive und komplexe Arbeitsvorgänge. Besonders aufwändig und langwierig sind die mit einer Einbürgerung verbundenen behördlichen Tätigkeiten. Der Prozess vom Antrag auf Einbürgerung über die Abgabe des Antrages, seine Bearbeitung und die schlussendliche Verleihung der Einbürgerungsurkunde kann unter Umständen zwölf Monate oder länger dauern. (Ein Beispiel zur Verdeutlichung: Ein Einbürgerungsantrag,

der 1991 bei der Ausländerbehörde Südstadt gestellt worden war, war bis zum Jahr 2008 nicht abgeschlossen.)

Folglich arbeiten Mitarbeiter und Klienten in Arbeitsbereich II über einen langen Zeitraum zusammen, bereiten gemeinsam die Prüfung der Staatsbürgerlichen Grundkenntnisse vor und führen diese durch. Die Kontaktgespräche sind lang, „Durchgangsverkehr“ gibt es selten. So sind die Mitarbeiter mit den Geschichten und dem Werdegang ihrer Schützlinge vertraut und entwickeln zu einzelnen Klienten ein nahezu persönliches Verhältnis.

5.4.3 Arbeitsbereich III

Wie in Arbeitsbereich II wird auch in Arbeitsbereich III eine genau bestimmte, dabei aber sehr große Klientengruppe betreut: ausländische Studierende, Gastwissenschaftler, Werkvertragsarbeitnehmer und EU-Ausländer. Bis auf wenige Ausnahmen (drei Klienten) gehören alle von mir in diesem Arbeitsbereich aufgezeichneten Klienten zur Gruppe der ausländischen Studierenden.

Die Tatsache, dass die Klienten Studenten oder Wissenschaftler sind oder aus EU-Staaten stammen, hat keinerlei Einfluss auf deren generelle Sprachkompetenz. Vor allem asiatische Studenten verfügen über äußerst geringe Kenntnisse, was in Kombination mit ihrer vielfach zurückhaltenden Art zu besonders schwierigen Gesprächssituationen führt. Studenten aus Russland dagegen beherrschen die deutsche Sprache meist sehr gut und treten selbstbewusst auf.

Die Klienten stehen in regelmäßigem Kontakt zu den Mitarbeiterinnen von Arbeitsbereich III. Sie müssen über ihren Studienfortgang, eventuelle Fachwechsel und ihre finanzielle Absicherung Auskunft geben und dementsprechend in bestimmten Abständen ihren Aufenthalt verlängern. Meist werden die Klienten von Anfang bis Ende des Studiums (oder einer sonstigen Tätigkeit) von den Mitarbeiterinnen betreut. Diese kennen ihre Klienten und deren Fallgeschichte und haben unter ihnen längst einige spezielle „Pappenheimer“ ausgemacht.

5.5 Die Klientenanliegen

Entsprechend dem Zuständigkeitsbereich treten in der Ausländerbehörde Südstadt in jedem Arbeitsbereich jeweils spezifische Klientenanliegen auf. Gemeinsam mit den Mitarbeitern der untersuchten Arbeitsbereiche wurden deren häufigste Inhalte bestimmt. Diese werden im Folgenden stichpunktartig genannt. Dabei ist anzumerken, dass nicht alle der genannten Anliegen im Korpus belegt sind.

5.5.1 Arbeitsbereich I

1. Antrag auf Aufenthaltserlaubnis
 - a) Ersterteilung eines Aufenthaltstitels bei Neueinreise
 - b) Verlängerung eines Aufenthaltstitels;
2. Antrag auf den Übertrag eines Titels (Ausstellen eines neuen Passes);
3. Antrag auf Erteilung einer Niederlassungserlaubnis (die Erfüllung dieses Anliegens bringt den meisten Aufwand an Zeit/Arbeit mit sich, da hier besonders viel geprüft werden muss; beispielsweise sind allein elf Ämteranfragen einzuholen);
4. Antrag auf Arbeitserlaubnis;
5. Abholung eines neuen Passes (bzw. des alten Passes mit neuem Aufenthaltstitel);
6. Allgemeine ausländerrechtliche Auskünfte.

5.5.2 Arbeitsbereich II

1. Antrag auf Einbürgerung
 - a) Informationen zur Einbürgerung und Antragsausgabe
 - b) Antragsabgabe und Prüfung der notwendigen Dokumente;
2. Allgemeine staatszugehörigkeitsrechtliche Auskünfte.

5.5.3 Arbeitsbereich III

1. Antrag auf Aufenthaltserlaubnis

- a) Ersterteilung eines Aufenthaltstitels bei Neueinreise
 - b) Verlängerung eines Aufenthaltstitels;
2. Abholung eines neuen Passes (bzw. des alten Passes mit neuem Aufenthaltstitel);
 3. Allgemeine Auskünfte zu Aufenthalt und Studium.

Für eine detaillierte Übersicht des Vorkommens der verschiedenen Anliegen in Arbeitsbereich II und III siehe Tabelle 5a und 5b (Kapitel 7.2.4).

6. Das Korpus

Das der Analyse zugrunde liegende Datenkorpus umfasst 92 Aufnahmen von Gesprächen zwischen Mitarbeitern und Klienten aus den drei untersuchten Arbeitsbereichen der Ausländerbehörde Südstadt. Alle Gespräche wurden in den Jahren 2005 bis 2008 von mir selbst aufgenommen und transkribiert.

6.1 Gliederung und Beschreibung der Gespräche

Das Korpus gliedert sich entsprechend der untersuchten Arbeitsbereiche in drei Teile. Pro Arbeitsbereich liegen unterschiedlich viele Aufnahmen vor: 13 Gespräche aus Arbeitsbereich I, 23 Gespräche aus Arbeitsbereich II und 56 Gespräche aus Arbeitsbereich III. Diese Ungleichverteilung resultiert zum einen aus den Bedingungen der Datenerhebung: In den Arbeitsbereichen II und III stimmten weit mehr Klienten der Aufnahme zu als in Bereich I, außerdem waren die Aufnahmebedingungen hier deutlich schlechter als in den erstgenannten Bereichen. Zum anderen trugen auch die Erkenntnisse während des Forschungsprozesses dazu bei, in den Arbeitsbereichen II und III eine größere Anzahl von Aufnahmen durchzuführen, da die Interaktionen in diesen Arbeitsbereichen eine deutlich bessere Analyseeignung aufweisen.

Das Datenmaterial ist sehr heterogen, vor allem die Dauer der Gespräche variiert je nach Klientenanliegen stark. So dauert das kürzeste vollständige Gespräch des Korpus 01:01 Minuten (ST_E_78), das längste 51:30 Minuten (SE_D_32). Es kann grob festhalten werden, dass die in Arbeitsbereich I aufgenommenen Gespräche im Durchschnitt kürzer und für die Analyse weniger ergiebig sind als die in den Arbeitsbereichen II und III. Die meisten langen und auch die längsten Gespräche des Korpus finden durchschnittlich in Arbeitsbereich II statt (siehe Tabelle 1).

Anzumerken ist außerdem, dass sich einige Gespräche (vor allem in Arbeitsbereich III) über zwei oder sogar drei Aufnahmeteile erstrecken. Hier wird das Gespräch unterbrochen und kurze Zeit später, meist noch am selben Tag, fortgesetzt. Das passiert beispielsweise dann, wenn die Klienten Geld holen oder wechseln müssen oder einen Antrag auf dem Flur ausfüllen (vgl. ST_E_58; _59; _60).

Kennzeichnend für die Gespräche in den Arbeitsbereichen I und II ist, dass einige Gespräche nicht in vollem Umfang vorliegen; der Gesprächsbeginn fehlt oder liegt nur als Mitschrift aus dem Forschungstagebuch vor (vgl. Kap. 4.2.1).

Die Gesamtlänge des Korpus beträgt ca. 14 Stunden. Davon stammen 46 Minuten der Aufnahmen aus Arbeitsbereich I, ca. acht Stunden aus Arbeitsbereich II und ca. fünf Stunden aus Arbeitsbereich III. Alle Gespräche, die in der Arbeit verwendet werden, wurden mit dem Wissen und Einverständnis der Mitarbeiter und Klienten und in meinem Beisein aufgezeichnet. Zwei Gespräche des Korpus wurden ohne das Wissen der Gesprächsbeteiligten aufgenommen. Diese dienen lediglich der Validierung der Daten und werden in der Arbeit nicht verwendet.

Tabelle 1: Übersicht Anzahl und Dauer der Gespräche

	AB 1	AB 2	AB 3	Korpus gesamt
Anzahl Gespräche	13	23	56	92
Gesprächsdauer gesamt	46 Min.	8 Std.	5 Std.	14 Std.
Gesprächsdauer im Durchschnitt	3,5 Min.	21 Min.	5,5 Min.	9 Min.

6.2 Anonymisierung der Daten und Siglen

Sämtliche Namen, Adressen und Zahlen im Korpus wurden durch Platzhalter ersetzt. K steht generell für Klient, M für Mitarbeiter. Die Platzhalter wurden so gewählt, dass die Silbenzahl mit der des Originals übereinstimmt und der Sprechrhythmus somit erhalten bleibt. Ebenso wurden alle weiteren Sachverhalte (wie zum Beispiel Berufsbezeichnungen der Klienten), die in der Arbeit bzw. dem Korpus verwendet werden und einen Rückschluss auf die Gesprächsbeteiligten geben könnten, abgeändert (vgl. DEPPERMAN 1999, 31).

Um die Verwaltung der Daten zu erleichtern und einen Überblick zu erhalten, wurde weiterhin jedes Gespräch mit einer dreistelligen Sigle versehen (XX_YY_00). Diese gibt darüber Auskunft, in welchem Arbeitsbereich das Gespräch stattgefunden hat (XX), welcher Behördenmitarbeiter es führt (YY) und welche Nummer es im Gesamtkorpus einnimmt (00). Zu diesem Zweck wurde jedem der drei Arbeitsbereiche (Tabelle 2)

ebenso wie den fünf Behördenmitarbeitern (Tabelle 3) eine abkürzende Sigle zugeordnet. Die Siglen der Behördenmitarbeiter folgen aus Gründen der Einfachheit den Buchstaben des Alphabets.

Tabelle 2: Siglen der Arbeitsbereiche

Arbeitsbereich „Allgemeine Ausländerangelegenheiten“ (Arbeitsbereich I)	AA
Arbeitsbereich „Staatsangehörigkeitsangelegenheiten“ (Arbeitsbereich II)	SE
Arbeitsbereich „Studenten, Werkvertragsarbeitnehmer, Gastwissenschaftler und EU-Angehörige“ (Arbeitsbereich III)	ST

Tabelle 3: Siglen der Behördenmitarbeiter

Arbeitsbereich	Mitarbeiter (M)	Abkürzende Sigle Mitarbeiter	Anzahl geführte Gespräche
AA	M Herr Diehl	MA	5
	M Herr Raum	MB	8
SE	M Herr Klie	MC	10
	M Herr Winkelmüller	MD	13
ST	M Frau Zahorsky	ME	56
Fachabteilungsleiter Herr Halberstadt		LABH	Teilnahme an zwei Gesprächen

Die erste Stelle der Sigle bezeichnet den Arbeitsbereich, in dem das Gespräch stattfindet (AA/SE/ST), die zweite Stelle benennt den Mitarbeiter, der das Gespräch führt (A/B/C/D/E); die dritte Stelle der Sigle gibt schließlich die Nummer des Gesprächs im gesamten Korpus an (01-92). Tabelle 4 zeigt ein Beispiel für die Aufschlüsselung einer Sigle.

Tabelle 4: Beispielhafte Aufschlüsselung einer Gesprächssigle

Sigle AA_A_01	AA	A	01
Aufschlüsselung	Arbeitsbereich I	Mitarbeiter Herr Diehl	Gespräch 01 von 92

Ebenso wie den Mitarbeitern wurden auch den Klienten abkürzende Siglen zugeordnet. Da die Namen der Klienten nicht von Bedeutung sind, werden verallgemeinernd die

Siglen KM (Klient Mann) für männliche und KF (Klient Frau) für weibliche Klienten verwendet. Dem Leiter der Ausländerbehörde ordnete ich die Abkürzung LABH zu, mir selbst meine Initialen (GH).

Im Anhang der Arbeit findet sich neben dem Korpus selbst auch eine Gesamtübersicht aller Gespräche (I.1). In dieser Übersicht findet sich eine „Identitätskarte“ (DEPPERMAN 1999, 32) von jedem Gespräch, die dessen zentrale Daten sowie gegebenenfalls notwendige Zusatzinformationen enthält. Dadurch wird ein schnelles Auffinden einzelner, ausgewählter Gespräche möglich und die Arbeit mit dem Korpus insgesamt erleichtert.

6.3 Transkriptionsregeln

Um die institutionstypischen Gesprächssequenzen und -strukturen in Gänze zu erfassen und der Analyse eine möglichst große Datenmenge zugrunde zu legen, wurde das gesamte Tonmaterial roh transkribiert. Diese rudimentären Gesprächsabschriften („Basistranskripte“, vgl. SELTING 1998) beinhalten zusätzlich zu den transkribierten Gesprächen die zentralen Daten jeder Interaktion, Kommentare zu Auffälligkeiten und zur Analyseeignung der Interaktion, Informationen zu den Beteiligten sowie teilweise Gesprächsprotokolle und Notizen. Die sich daraus ergebende Sammlung von Arbeitstranskripten und erläuterndem Material entspricht einem Umfang von rund 225 Textseiten und befindet sich im Anhang der Arbeit (II.1). Sie ist weniger als exakte Analysegrundlage zu sehen denn als Überblick über alle Gespräche. Ihr Ziel ist es, einen gesprächsübergreifenden Vergleich zu ermöglichen und eine spätere, über die vorliegende Arbeit hinausgehende Analyse zu erleichtern.

Die Transkription der Gespräche folgt im Prinzip dem Gesprächsanalytischen Transkriptionssystem (GAT/GAT2; vgl. SELTING et al. 1998; Selting et. Al. 2009). In den Transkripten wird durchgehend Kleinschreibung verwendet, um den mündlichen Charakter der Daten zu betonen (DEPPERMAN 1999, 42f.). Eine Zeile entspricht, soweit im Falle längerer Äußerungen möglich, in etwa einer Äußerungseinheit (SCHWITALLA 2003).

Eine Übersicht über die Transkriptionszeichen findet sich im Anhang der Arbeit (III.).

7. Allgemeine Charakterisierung der Gespräche

7.1 (Arbeits-)Definition der Gespräche

Konkreter Gegenstand meiner Untersuchung sind interkulturelle Kontaktgespräche zwischen den Mitarbeitern und Klienten der Ausländerbehörde Südstadt. Als „Gespräch“ werden alle Formen der verbalen Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Klienten bezeichnet, die während der Öffnungszeiten der Ausländerbehörde dort stattfinden. Hauptfunktion und Ziel aller Gespräche ist für beide Beteiligten die Bearbeitung bzw. Erfüllung des Klientenanliegens auf der Grundlage des Ausländerrechts. Die Nebenfunktionen der Gespräche unterscheiden sich je nach Betrachterperspektive und Gesprächstyp.

7.2 Anliegens- und Gesprächstypen

„Gespräche sind immer *über* etwas, sei es auf der Inhalts- oder der Beziehungsebene“ (BUBLITZ 2001, 1335). Das *über* wird in den untersuchten Gesprächen zum einen durch den institutionellen Kontext bestimmt, zum anderen durch die Klientenanliegen. Mündlich oder in Form eines schriftlichen Antrages (Antrag auf Erteilung oder Verlängerung einer Aufenthaltserlaubnis, Antrag auf Erteilung einer Niederlassungserlaubnis, Antrag auf Einbürgerung etc.) sind sie für die Gespräche konstitutiv und bilden Ausgangspunkt, Zweck und Ziel der Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Klienten. Indem die Klienten ihre Anliegen vorbringen, legen sie die Themen der Gespräche fest und fordern die Mitarbeiter bzw. die Behörde zum Handeln auf („Aufforderung zum aktionalen Handeln“ (STEGER 1983, 53)).

Die inhaltliche Analyse des Korpus zeigt, dass die Mitarbeiter eine Vielzahl verschiedener Anliegen bearbeiten müssen. In Kapitel 5 wurden die häufigsten Klientenanliegen der drei untersuchten Arbeitsbereiche aufgeführt (siehe 5.5).

Ihrem Inhalt entsprechend können diese bestimmten Anliegenstypen zugeordnet werden, die dann wiederum unterschiedliche Arten von kommunikativen Leistungen abfragen, die die Mitarbeiter im Gesprächsverlauf erbringen. Der Anliegenstyp bestimmt also die kommunikativen Aufgaben, die Mitarbeiter und Klient durchführen

müssen, um das Anliegen zu erfüllen. Der Schwerpunkt der kommunikativen Aktivitäten liegt je nach Anliegenstyp anders, was sich auch auf die Dauer der einzelnen Gespräche auswirkt.

Margret SELTING (1987, 174) nimmt bei ihrer Bestimmung von Problemen und Problemtypen in Gesprächen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation eine Unterscheidung zwischen „Informations-“ und „Dienstleistungsanliegen“ (ebd.) vor; diese ist auch auf die untersuchten Gespräche anzuwenden und wird in der vorliegenden Arbeit daher übernommen.

7.2.1 Informationsanliegen

Ein Informationsanliegen liegt vor, „wenn der Klient seinen Wissensrahmen über einen Sachverhalt verändern möchte und in diesem Sinne vom Behördenmitarbeiter Informationen über diesen Sachverhalt erwartet bzw. elizitieren möchte“ (SELTING 1987, 174).

Im Hinblick auf das untersuchte Korpus sind Informationsanliegen alle diejenigen, in denen die Klienten allgemeine, fachliche oder fallspezifische Auskünfte abfragen oder aber Informationen bzw. Unterlagen nachreichen, die den Mitarbeitern zur Information dienen. Die von den Mitarbeitern in diesen Gesprächen zu erbringende Dienstleistung ist sprachlicher Art. Sie besteht in der sprachlichen Übermittlung von behördenspezifischem Wissen in Form von Information und Beratung. Im Falle von Informationsanliegen ist das Handeln der Mitarbeiter somit eher kognitiver als praktischer Natur. Die einem Informationsanliegen folgenden Gespräche fasse ich unter dem Gesprächstyp ‚Informationsgespräch‘ zusammen.

Unter Informationsanliegen fallen:

- Fragen nach der Zuständigkeit von Personen, Behörden oder Arbeitsbereichen; Fragen nach Räumlichkeiten; ausländerrechtliche/staatszugehörigkeitsrechtliche Fragen; Fragen zu Aufenthalt und Studium; Fragen zum Verlauf des eigenen Falles;
- das Nachreichen fehlender Unterlagen, Informationen, Passfotos etc..

7.2.2 Dienstleistungsanliegen

Dienstleistungsanliegen sind dagegen Anliegen, bei denen „der Klient den Zustand eines bestimmten Sachverhalts (z.B. Personalausweis, Bescheinigungen etc.) in bestimmter Weise vom zuständigen Behördenmitarbeiter verändern lassen möchte, z.B. durch die Dienstleistungshandlung einer amtlichen Verlängerung, einer Beglaubigung, einer Antragstellung usw.“ (SELTING 1987, 174).

Im untersuchten Korpus fallen in die Kategorie „Dienstleistungsanliegen“ alle Anliegen, die den Mitarbeiter unmittelbar zu „praktischem“ Handeln auffordern. Die durch das Anliegen initiierte Aufgabe ist also mit einer bestimmten (institutionellen) Handlung des Mitarbeiters verbunden, die im Rahmen des Gesprächs vollzogen wird. Eine solche praktische Handlung ist beispielsweise das Stempeln eines Dokuments, das Bestandteil fast aller durch Dienstleistungsanliegen initiierten Gespräche ist. Indem der Mitarbeiter seinen Stempel unter ein Dokument setzt, nimmt er einen Antrag an, beglaubigt er ein Dokument, verpflichtet er einen Klienten zu etwas etc., spricht, er macht etwas amtlich und offiziell.

Die auf ein Dienstleistungsanliegen folgenden Gespräche gehören dem Gesprächstyp ‚Dienstleistungsgespräch‘ an.

Dienstleistungsanliegen sind:

- das Stellen/die Abgabe sämtlicher Anträge (Antrag auf Aufenthaltsgenehmigung/Übertrag eines Titels/ Niederlassungserlaubnis/ Arbeitserlaubnis; Antrag auf die Verlängerung eines Titels/einer Erlaubnis; Antrag auf Einbürgerung etc.);
- das Abholen eines neuen Passes (bzw. des alten Passes mit neuem Aufenthaltstitel).

7.2.3 Sonstige Gesprächstypen

88 von 92 Gesprächen des vorliegenden Korpus lassen sich entsprechend der Klientenanliegen eindeutig den Gesprächstypen Informations- bzw. Dienstleistungsgespräch zuordnen. Andere Interaktionstypen liegen dagegen vor bei Prüfungen der Staatsbürgerlichen Grundkenntnisse (im Korpus drei Mal) und Verleihungen der Staatsangehörigkeitsurkunde (im Korpus ein Mal). Diese

Interaktionen können von den Klienten nicht unmittelbar in Form eines Anliegens beantragt werden, sondern sind fester Bestandteil eines spezifischen behördlichen Anliegensbearbeitungsverfahrens (das Anliegen, das dieses Verfahren nach sich zieht, ist der Antrag auf Einbürgerung).

Da beide Interaktionstypen im vorliegenden Datenkorpus selten sind, werden sie nicht in die Untersuchung einbezogen. Ebenso wie die Gespräche und Interviews mit und zwischen den Behördenmitarbeitern dienen sie lediglich als Kontrastfolie für die große Zahl der Informations- und Dienstleistungsgespräche.

7.2.4 Häufigkeit der Klientenanliegen nach Arbeitsbereichen

Tabelle 5a und 5b zeigen, welche Anliegen von den Klienten in den Arbeitsbereichen II und III am häufigsten vorgebracht werden. Wegen der geringen Anzahl von Aufnahmen und der zugleich sehr großen Fallvarianz werden die Anliegen in Arbeitsbereich I nicht dargestellt.

Tabelle 5a: Klientenanliegen Arbeitsbereich II

		In %
Abgabe des Einbürgerungsantrages	9	40
Informationen zur Einbürgerung	4	17
Sonstige	10	43
Gespräche insgesamt	23	100

Tabelle 5b: Klientenanliegen Arbeitsbereich III

		In %
Antrag auf Ersterteilung der Aufenthaltsgenehmigung	3	5
Antrag auf Verlängerung der Aufenthaltsgenehmigung	34	61
Passabholung	6	11
Nachreichen fehlender Unterlagen/ Fotos	9	16
Sonstige	4	7
Gespräche gesamt	56	100

7.3 Zusammenfassung

96 Prozent der untersuchten Gespräche in der Ausländerbehörde Südstadt können den Gesprächstypen Informations- und Dienstleistungsgespräch zugeordnet werden. Wie bei allen Gesprächen im institutionellen Umfeld sind deren Zweck, Inhalt und Ablauf weitgehend vorgegeben. Welche Zwecke generell erfüllt werden können, gibt das Ausländerrecht vor. Welchen Zweck das einzelne Gespräch zu erfüllen hat, bestimmen die Klienten durch ihre Anliegen. Wie der jeweilige Zweck eines Gesprächs erreicht werden kann, wissen wiederum die Mitarbeiter: Aufgrund ihres professionellen Wissens typisieren sie die Klientenanliegen routinemäßig und initiieren das anliegenspezifische Verfahren.

Je nach Art des Anliegens unterscheidet sich zwischen ‚Informations-‘ und ‚Dienstleistungsgesprächen‘. Diese beinhalten entsprechend ihres Zwecks jeweils bestimmte (kommunikative) Aufgaben, die Mitarbeiter und Klient gemeinsam durchführen müssen.

Die untersuchten Gespräche lassen sich als eine Folge von Aufgaben beschreiben, anhand derer die Mitarbeiter die von den Klienten geäußerten Anliegen in institutionensgerechter Form und mit Hilfe dafür entwickelter Strukturen bearbeiten. Diese Strukturen werden im folgenden Abschnitt erarbeitet und anhand eines Handlungsschemas dargestellt.

8. Analyse

Sprachstrukturen werden von der Interaktionsstruktur geprägt und tragen gleichzeitig dazu bei, genau diese Interaktionsstruktur herzustellen.

(SELTING/COUPER-KUHLEN 2000, 82)

8.1 Vorgehen

Bei der Analyse soll nicht nur das sequenzielle und hierarchische Arrangement der Struktur der Informations- und Dienstleistungsgespräche erarbeitet werden, sondern darüber hinaus auch die interaktionalen Aktivitäten der Beteiligten, die den einzelnen Gesprächen ihre spezifische Organisationsform geben. Die ebenendifferenzierte Theorie der Interaktionskonstitution nach KALLMEYER (1982; 1985) und KALLMEYER/SCHÜTZE (1976) dient dabei als Orientierung.

Zunächst werden die einzelnen Phasen der Gespräche anhand eines Handlungsschemas beschrieben, zentral sind die Schemaeröffnung, die Anliegenformulierung und die Anliegenstypisierung. Der sequenziellen Analyse der Gespräche folgt dann die Untersuchung der Gesprächsorganisation, Beginn und Ende der Gespräche, Gesprächsschritte (,turns') und Sprecherwechsel (,turn-taking'), sowie der Sprech- und Hörverstehensakte. Im Vordergrund stehen dabei die Ordnung und Verständigung herstellenden Aktivitäten der Mitarbeiter, bezogen auf die Verteilung des Rederechts und die Anwendung verständigungssichernder Strategien. In einem letzten Schritt werden schließlich sprechinterne Elemente wie z.B. syntaktische, lexikalische, phonologische und prosodische Strukturen betrachtet.

Eine exemplarische Untersuchung einzelner, kompletter Interaktionen erweist sich angesichts der Heterogenität der Daten als ungeeignet. Vielmehr bietet es sich an, eine gewisse Anzahl von Gesprächsausschnitten aus den verschiedenen Arbeitsbereichen intensiv zu analysieren und darin enthaltene Aspekte und Phänomene herauszuarbeiten. Hierbei versuche ich, aus der Perspektive der Forschungsfragen auffällige, „die Verwunderung des Forschers“ (TEN THIJE 2002, 67) erregende Momente der Gespräche auszuwählen. Diese Momente können sich in Art, Länge, Ausprägung und Funktion unterscheiden und werden im Folgenden als ‚rich points‘ (AGAR 1994, 100f.;

vgl. TEN THIJE 2002, 67) bezeichnet. ‚Rich points‘ sind nach AGAR „the most interesting problems, the ones that attract your attention. [...] Rich points can be words, grammar, speech acts.“ (AGAR 1994, 100).

Die von mir in meiner Arbeit ausgewählten ‚rich points‘ sind auffällige, wiederkehrende Passagen oder Einzelphänomene, die gesammelt und miteinander verglichen werden. Hierbei soll eine möglichst große Phänomenvarianz zur Analyse gelangen, anhand derer die interaktiven Aufgaben und Gesprächspraktiken der Behördenmitarbeiter erläutert werden. Ziel ist es, den fünf untersuchten Behördenmitarbeitern bestimmte kommunikative Mittel und Strategien zuzuweisen; eine Abgrenzung und Charakterisierung von individueller Äußerungsgestaltung und Gesprächsverhalten wird versucht.

8.2 Die Makroebene der Gespräche

Aufgrund der Annahme von Makrostrukturen sollen die untersuchten Gespräche zunächst in Phasen unterteilt werden. ‚Phasen‘ werden in der Literatur als komplexe Einheiten innerhalb von Gesprächen bezeichnet, „die wesentliche Handlungs- oder Themenkomplexe ausmachen, eine interaktionslogische Reihenfolge implizieren sollen und intern differenziert sind“ (SPRANZ-FOGASY/SPIEGEL 2001, 1241).

Bei der Abgrenzung der Gesprächsphasen orientiere ich mich an der dreigliedrigen Struktur nach HENNE/REHBOCK (1995, 20). Diese unterteilt Gespräche in Gesprächseröffnung/Einleitung, Gesprächsmitte/Hauptteil und Gesprächsbeendigung/Schluss, wobei die Gesprächsmitte komplex ist und verschiedene „Subphasen“ aufweist (vgl. WENZEL 1984, 15). Dieses grobe Ablaufschema ist auf alle Bürger-Verwaltungsgespräche anwendbar und kann in einem weiteren Schritt gesprächstypspezifisch verfeinert werden. Hierbei bieten sich zwei verschiedene inhaltsbezogene Dimensionen an: die Handlungs- und die Themenebene. Gesprächsphasen können also einerseits relativ zu ihrer thematischen Entwicklung und andererseits aufgaben- bzw. handlungsbezogen herausgearbeitet werden (vgl. SPRANZ-FOGASY/SPIEGEL 2001, 1243).

8.2.1 Das idealtypische Handlungsschema

Die untersuchten Gespräche stellen ein Bündel obligatorischer und fakultativer kommunikativer Aufgaben dar, die von den Beteiligten gemeinsam bearbeitet werden müssen. Bei der Bearbeitung dieser Aufgaben orientieren sich die Beteiligten nicht nur an ihren institutionell festgelegten Rollen, sondern auch an den erwartbaren Normalformen eines Handlungsschemas (vgl. KALLMEYER/SCHÜTZE 1976). Sie müssen also ein auf ein gemeinsames Ziel gerichtetes Handlungsschema durchführen, zum Beispiel das Schema „Einen Antrag abgeben“ (aus der Perspektive des Klienten) bzw. „Einen Antrag prüfen“ (aus der Perspektive des Mitarbeiters).

Das Handlungsschema stellt die konventionelle Form der Durchführung eines kompletten Aufgabenschemas dar. Es lässt sich also in mehrere (kommunikative) Aufgaben untergliedern, die einzeln bearbeitet werden (das Konzept der „Aufgabe“ wird v.a. in der angewandten Gesprächsforschung verwendet, vgl. BRÜNNER/FIEHLER/KINDT 1999) und sich aus der Sache selbst ergeben:

„Unverzichtbar ist jedoch noch einmal der Hinweis, dass die Bedingungen, welche das jeweilige Handlungsschema als Teilhandlungsaufgabe an die Interaktionspartner stellt, nicht aus einer umfassenden Sequenzierungsstruktur sozialer Aktivitäten abzuleiten ist, sondern aus der ihm inhärenten ‚interaktions‘- und ‚sachlogischen‘ Aufgabenkontur als Phänomen sui generis.“

(KALLMEYER/SCHÜTZE 1976, 21)

Diese Aufgabenkontur impliziert „die Verteilung der Aufgabenkomponenten auf sequenzierte Redebeiträge“ (ebd.). Sie ist nicht an bestimmte sprachliche Formen gebunden und existiert unabhängig von den Intentionen der Gesprächsbeteiligten.

Bei der Realisierung der einzelnen Aufgaben steht den Beteiligten das Handlungsschema als „kommunikative Ressource“ (BENDEL 2007, 122) zur Verfügung und erlaubt ihnen ein routinemäßiges Vorgehen. Wie in den meisten Institutionen können aber auch in der untersuchten Ausländerbehörde nur die Mitarbeiter vollständig auf dieses Wissen zurückgreifen. Diese Tatsache verstärkt die zwischen den Beteiligten ohnehin herrschenden Asymmetrien zusätzlich.

In der vorliegenden Arbeit wird das Handlungsschema in Anlehnung an SELTING (1987, 59) als ‚Behördliche Anliegenbearbeitung‘ bezeichnet. Es repräsentiert die kommunikativen Aufgaben als Abfolgebeziehungen und ist insofern ein idealtypisches

Ablaufschema, als es die nacheinander durchzuführenden Aufgaben als Komponenten des Handlungsschemas repräsentiert (ebd.).

Das von SELTING dargestellte Handlungsschema (1987, 60) ist in leicht veränderter Form auch auf die Gesprächstypen ‚Informationsgespräch‘ und ‚Dienstleistungsgespräch‘ anwendbar. Unabhängig von den Anliegen- bzw. Gesprächstypen ist das Handlungsschema, also die Art und Reihenfolge der Anliegensbearbeitung, bei beiden gleich.

Der zentrale Unterschied zu SELTINGS Handlungsschema liegt in der Phase der Anliegensformulierung: In der Ausländerbehörde Südstadt wird das Anliegen nicht grundsätzlich von den Klienten selbst formuliert, sondern vor allem in Arbeitsbereich II häufig durch die Mitarbeiter. Auch die Anliegenstypisierung ist in den von mir untersuchten Gesprächen allein Sache der Mitarbeiter. Aber nicht nur hinsichtlich der Beteiligungsrollen ergeben sich Unterschiede, sondern auch hinsichtlich der Gesprächsschritte der einzelnen Phasen. Dementsprechend habe ich Seltings Handlungsschema ausgebaut und dem vorliegenden Untersuchungsgegenstand angepasst. Außerdem habe ich die einzelnen Gesprächsschritte mit dem Zusatz „obligatorisch“ bzw. „fakultativ“ versehen, um anzuzeigen, welche von ihnen im Gesprächstyp Dienstleistungsdialog notwendig durchgeführt werden müssen und welche lediglich für diesen typisch sind.

Im Folgenden wird das Handlungsschema ‚Anliegensbehandlung in der Ausländerbehörde Südstadt‘ dargestellt.

Handlungsschema ‚Anliegensbehandlung in der Ausländerbehörde Südstadt‘

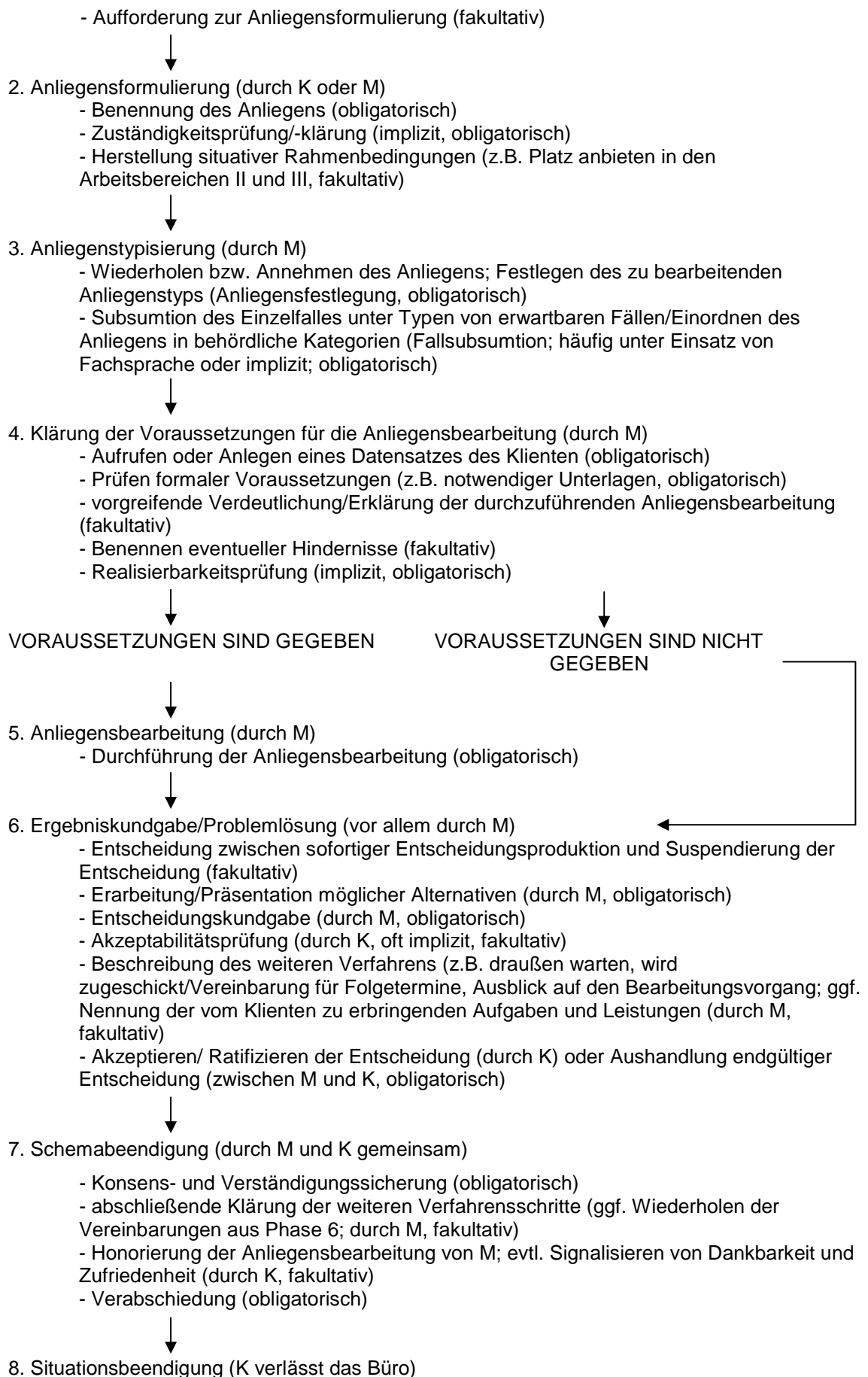
Legende: „M“ steht hier und im Folgenden für „Mitarbeiter“, „K“ steht für Klient.
„ → “ zeigt die idealtypische Abfolgebeziehung an.
Als „obligatorisch“ bezeichne ich jene Aufgaben, die für die untersuchten Gespräche kennzeichnend sind und in der überwiegenden Mehrheit der Gespräche durchgeführt werden bzw. durchgeführt werden müssen;
„fakultativ“ sind jene Aufgaben, die für die untersuchten Gespräche zwar typisch, aber nicht in jedem Fall notwendig sind.

0. Situationseröffnung (K betritt das Büro/wird durch M zum Eintreten aufgefordert)



1. Schemaeröffnung (durch M und K gemeinsam)

- Verbale Kontaktaufnahme: Begrüßungsformel und/oder *bitte(schön)?* (obligatorisch)
- Hinweis auf eine gemeinsamen Vorgeschichte/einer bestehenden Bekanntschaft (fakultativ)



Setzt man das Handlungsschema mit dem dreigliedrigen Ablaufschema in Bezug, so entsprechen die Phasen 0. und 1. des Handlungsschemas der Gesprächseröffnung, die Phasen 2. bis 6. der Gesprächsmitte und die Phasen 7. und 8. der Gesprächsbeendigung. Die Phasen 0. und 8., Situationseröffnung und Situationsbeendigung, gehören nicht zum eigentlichen Ablauf- bzw. Handlungsschema, werden aber aus Gründen der Vollständigkeit dennoch mit dargestellt. In der Phase der Situationseröffnung betreten die Klienten das Büro. Dies geschieht entweder in Folge dessen, dass die Ampel über der Bürotür grünes Licht zeigt (Arbeitsbereich I), dass die Klienten klopfen und von den Mitarbeitern hereingebeten werden (*heREIN*; Arbeitsbereich II) oder dass die Mitarbeiterin zur Bürotür geht und einen der auf dem Flur wartenden Klienten aufruft (*so, der NÄCHste bitte?* Arbeitsbereich III).

Die erste Phase des eigentlichen Handlungsschemas ist Phase 1. Hier wird eine gemeinsame Situationsdefinition hergestellt und die soziale Beziehung der Beteiligten bestimmt (eventuell erfolgt der Verweis auf eine gemeinsame Vorgeschichte oder Bekanntschaft). Wesentlicher Bestandteil dieser Phase ist die verbale Kontaktaufnahme der Gesprächspartner. Mitarbeiter und Klienten signalisieren sich gegenseitig ihre Kommunikationsbereitschaft und nehmen das Gespräch auf. In den von mir untersuchten Gesprächen erfolgt die verbale Kontaktaufnahme auf unterschiedliche Weise: Zum einen durch eine „klassische“ Begrüßung im Sinne einer ein- oder beidseitigen Grußformel von Mitarbeiter und Klienten (*hallo, grüß gott*). Zum anderen eröffnen einige Mitarbeiter das Gespräch aber auch direkt mit der Partikel *bitte* oder *bitteschön*. Das häufig, aber nicht zwangsläufig fragend intonierte *bitte(schön)?* am Beginn der Interaktion ersetzt die Begrüßung und dient als „Gesprächsöffner“ bzw. Kontaktwort: Die Mitarbeiter signalisieren Aufmerksamkeit und Handlungsbereitschaft und fordern die Klienten gleichzeitig auf, ihr Anliegen vorzubringen. Phase 2, die Anliegensformulierung, schließt sich dementsprechend unmittelbar an die verbale Kontaktaufnahme an.

Verglichen mit allen anderen Phasen des Handlungsschemas weist die Anliegensformulierung in der Art ihrer Realisierung die größte Variation auf. Einige Klienten bringen ihr Anliegen verbal nach Aufforderung der Mitarbeiter vor, einige aber auch ohne jegliche Aufforderung oder nonverbal durch die Vorlage eines Antrages oder

Dokuments. Teilweise wird das Anliegen von den Klienten statt einer Begrüßung als erster Gesprächsschritt der gesamten Interaktion realisiert oder aber durch die Mitarbeiter festgestellt (zu den Variationen bei der Anliegensformulierung siehe Kapitel 8.4.2).

Nach der Anliegensformulierung und der (meist impliziten) erfolgreichen Zuständigkeitsprüfung stellen die Mitarbeiter die situativen Rahmenbedingungen her: Sie bitten die Klienten, Platz zu nehmen (dies gilt nur für die Arbeitsbereiche II und III) und wenden sich ihnen zu. Somit beginnt die Bearbeitung der durch das Klientenanliegen gestellten Aufgabe.

In den folgenden Phasen 3 bis 6 stehen thematische Aspekte im Vordergrund. In Phase 3 erfolgt die Anliegenstypisierung durch die Mitarbeiter. Sie wiederholen, spezifizieren oder erläutern das Klientenanliegen und übertragen es in den behördlichen Kontext. Somit werden der Anliegenstyp und das weitere anliegensspezifische Vorgehen festgelegt.

Die Anliegenstypisierung ist eine zentrale und charakteristische Aufgabe der Behördenmitarbeiter. Sie dient dazu, Art und Umfang der Leistung der Mitarbeiter bzw. der Behörde festzulegen, die notwendig und möglich ist, um diese Leistung im Folgenden einzuleiten. In Phase 4 klären die Mitarbeiter die Voraussetzungen und Möglichkeiten der Anliegensbearbeitung. Fester Bestandteil dieser Phase ist das Prüfen des Passes bzw. Antrages und das Aufrufen bzw. Anlegen des Klientendatensatzes. Im Anschluss daran teilen die Mitarbeiter den Klienten mit, inwiefern das Anliegen unmittelbar realisiert werden kann und welche Schritte hierzu eingeleitet werden müssen. Kann das Anliegen nicht oder nicht unmittelbar realisiert werden, folgt Phase 6, die sofortige Ergebniskundgabe (dies kommt in keinem der von mir untersuchten Gespräche vor). Im Falle einer möglichen Anliegensbearbeitung gehen die Mitarbeiter zunächst zur Anliegensbearbeitung (Phase 5) über.

Die Anliegensbearbeitung erfolgt je nach Anliegenstyp unterschiedlich. Sie enthält praktische und/oder sprachliche Elemente von Mitarbeitern und Klienten und erstreckt sich über unterschiedlich viele Gesprächsschritte. Je nach Anliegenstyp variiert die Dauer der Bearbeitungsphase stark: Sie kann nach vier bis acht Turns in nicht mehr als 30 Sekunden abgeschlossen sein (z.B. im Falle einer Passabholung; vgl. Gespräch ST_E_78) oder sich mit bis zu 100 Turns über mehr als 30 Minuten hinziehen (bei der Annahme eines Einbürgerungsantrages; vgl. Gespräch SE_D_32).

Phase 6 schließt sich entweder an die Anliegensbearbeitung oder aber direkt an die Klärung der Voraussetzungen für die Anliegensbearbeitung an. In letzterem Fall präsentieren die Mitarbeiter den Klienten hier Alternativen für ein weiteres Vorgehen, diskutieren diese mit ihnen und leiten dementsprechende Schritte ein. Wurde das Anliegen zuvor bearbeitet, enthält diese Phase ein Fazit und verständigungssichernde Rückfragen der Mitarbeiter. Sie nennen und erklären das Ergebnis der Anliegensbearbeitung und die damit verbundenen Konsequenzen und stellen sicher, dass die Klienten alles korrekt verstanden haben. Die Klienten stellen ihrerseits Fragen und signalisieren Verstehen und Einverständnis bzw. Nicht-Verstehen und Unzufriedenheit (letzteres kommt im Korpus nicht vor).

Im Anschluss daran wird die Schemabeendigung (Phase 7) eingeleitet; thematische Aspekte rücken wieder in den Hintergrund. Mitarbeiter und Klienten wiederholen und sichern den zuvor getroffenen Konsens bzw. das Ergebnis, signalisieren wechselseitig Verstehen und Einverständnis. Die Mitarbeiter geben einen Ausblick auf das weitere Vorgehen, treffen und notieren Terminvereinbarungen und erinnern an eventuelle Folgehandlungen der Klienten.

In den untersuchten Gesprächen nutzen Klienten diesen Zeitpunkt häufig, um ihre Zufriedenheit mit dem Gesprächsverlauf bzw. -ergebnis auszudrücken. Teilweise über mehrere Gesprächsschritte hinweg äußern sie Lob, Dank und Anerkennung für die Arbeit der Mitarbeiter, schließen gute Wünsche an etc.

Meine Analysen zeigen, dass die Anzahl der Gesprächsschritte, die an dieser Stelle von den Klienten (meist eigeninitiativ) realisiert werden, Indikator für die Qualität des vorangegangenen Gesprächs sein kann: Je besser Mitarbeiter und Klient im Verlauf des Gesprächs kooperierten und je positiver sein Resultat von den Klienten bewertet wird, desto mehr Gesprächsschritte initiieren sie in der Phase der Schemabeendigung. Bei weniger positiven oder unkooperativen Gesprächen mit für die Klienten unbefriedigendem Ausgang fallen die Schemabeendigung eindeutig knapper aus.

Letzter Schritt der Schemabeendigung ist in allen untersuchten Gesprächen die Verabschiedung in Form einer Verabschiedungsformel. Diese wird entweder von den Mitarbeitern oder den Klienten initiiert und vom jeweils anderen (meist spiegelbildlich, d.h. auf gleiche Weise) vervollständigt.

Nachdem das eigentliche Handlungsschema mit dieser Phase abgeschlossen ist, erfolgt die Situationsbeendigung: die Klienten verlassen das Büro.

Die Reihenfolge der einzelnen Handlungskomponenten entspricht insofern einer „Handlungslogik“, als die nachfolgenden Komponenten in der Regel die Abarbeitung bzw. Lösung einer vorausgegangenen Komponente zur Voraussetzung haben. So kann das Klientenanliegen nur dann bearbeitet werden, wenn es zuvor in irgendeiner Weise formuliert oder festgestellt wurde, also bekannt ist. Einzig nach Punkt 4, der Klärung der Voraussetzungen für die Anliegensbearbeitung, ergeben sich im Schema alternative Fortsetzungsmöglichkeiten: Kann der angesprochene Mitarbeiter das Klientenanliegen bearbeiten, geht er zur Phase der Anliegensbearbeitung (Phase 5) über. Kann er das Anliegen aus bestimmten Gründen nicht bearbeiten, schließt sich Phase 6, die Phase der Ergebniskundgabe, direkt an.

Die in den untersuchten Informations- und Dienstleistungsgesprächen tatsächlich durchgeführten Phasen sind den Komponenten des Handlungsschemas mehr oder weniger zuordenbar. Eine lineare und konsequent gleiche Abfolge der Phasen wie im Schema findet allerdings nicht in allen Gesprächen statt. Das dargestellte Handlungsschema ist vielmehr als eine idealtypische Abbildung der Gesprächstypen ‚Informationsgespräch‘ bzw. ‚Dienstleistungsgespräch‘ zu sehen; und zwar mit all ihren in den verschiedenen Arbeitsbereichen möglichen Phasen und Gesprächsschritten. Diese werden nicht in jedem Gespräch gleich und vollständig realisiert und sind nicht immer klar voneinander zu trennen. So fragt jedes Anliegen ein unterschiedliches Ensemble von obligatorischen und fakultativen Aufgaben ab, während die Realisierung der fakultativen Aufgaben in erster Linie durch die Mitarbeiter selbst bestimmt wird. Das führt dazu, dass bestimmte Phasen und Gesprächsschritte ausgelassen oder mit anderen zusammengezogen werden (siehe beispielsweise Schemaeröffnung und Anliegensformulierung), da sie zur Bearbeitung mancher Anliegen nicht benötigt werden oder die Klienten an ihrer Realisierung scheitern. Außerdem wird zwischen den Phasen hin und her gesprungen, beispielsweise um die wechselseitige Verständigung der Beteiligten abzusichern. Dies ist vor allem in den Phasen 3 bis 6 der Fall, in denen vorwiegend die Mitarbeiter aktiv sind und die Klienten eher passiv bleiben.

Margret SELTING (1987, 62) weist darauf hin, dass die spezifische Teilnehmerkonstellation in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation ein Analyseproblem aufwirft, da Behördenmitarbeiter als ‚Professionelle‘ und Klienten als ‚Laien‘ in diesem Bereich „sehr unterschiedliche Normalformerwartungen zugrunde

legen, die jedoch nur selten expliziert werden“ (ebd.). So ist auch das hier dargestellte Handlungsschema eher als ein Versuch einer Rekonstruktion „der Normalformerwartungen der Behördenmitarbeiter – z.T. sicherlich aus der Perspektive der Analysierenden“ (ebd.) zu sehen, der eventuell nur eingeschränkt die Normalformerwartungen der Klienten rekonstruiert. Da die vorliegende Arbeit in erster Linie das sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiter fokussiert, ist darin allerdings kein Nachteil zu sehen.

8.3 Die Abgrenzung der Gesprächsphasen

Bei der formalen Zuordnung der Gesprächsphasen zu Handlungskomponenten orientiere ich mich an Phänomenen wie dem Auftreten bestimmter Sprechhandlungssequenzen, der Verteilung der Beteiligungsrollen und der Verwendung von Gliederungssignalen (vgl. SELTING 1987, 62f.). Zu jedem dieser drei Kriterien gebe ich im Folgenden einige Beispiele, bevor ich mich in Kapitel 8.3 der Analyse einzelner Gesprächsphasen zuwende. Auch dort finden sich immer wieder Beispiele für die Abgrenzung der Gesprächsphasen.

8.3.1 Typische Sprechhandlungen und Sprechhandlungssequenzen

Die Aufforderung zur Anliegensformulierung nimmt typischerweise der Mitarbeiter durch *bitte?/bitteschön?* vor. Daraufhin leitet der Klient mit *ich muss.../ich möchte.../ich wollte.../ich brauche...* die Anliegensformulierung ein. Alternativ bringt der Klient sein Anliegen ohne Aufforderung des Mitarbeiters vor und formuliert eine direkte Frage oder Handlungsaufforderung.

Die Anliegenstypisierung durch den Mitarbeiter greift Elemente aus der Anliegensformulierung auf, beinhaltet aber auch fachsprachliche Wendungen und erfolgt meist in einem Satz: *es geht um.../sie möchten...*. Am Ende der Anliegenstypisierung steht häufig das Rückversicherungssignal *ne?*, mit dem der Mitarbeiter den Klient zu einem Rezeptionssignal auffordert. Typisch für die Phase der Voraussetzungsklärung sind kurze, vom Mitarbeiter initiierte Frage-Antwort-Sequenzen, in denen dieser feststellt, ob die für die Bearbeitung notwendigen Voraussetzungen gegeben sind.

8.3.2 Die Verteilung der Beteiligungsrollen

Die Beteiligungsrollen sind in allen untersuchten Gesprächen klar verteilt und dementsprechend auch im Handlungsschema weitgehend eindeutig zuordenbar:

Die Anliegenformulierung ist sowohl Aufgabe des Klienten als auch Aufgabe des Mitarbeiters, die Anliegenstypisierung und -bearbeitung dagegen allein die des Mitarbeiters. In der Phase der Voraussetzungsklärung dominiert der Mitarbeiter. Er „agiert“, während der Klient „reagiert“: Der Mitarbeiter stellt Fragen, fordert zu Handlungen auf und regelt die Abfolge der Gesprächsthemen. Der Klient antwortet, führt Handlungen durch und folgt der „Moderation“ (siehe dazu Kapitel 9.1) des Mitarbeiters. Die Phase der (praktischen) Anliegensbearbeitung besteht bei einfachen Anliegen aus einer einzelnen Handlung des Mitarbeiters (Übergabe eines Dokuments/Antrages) und ist damit abgeschlossen. Bei komplexeren Fällen ist sie häufig über weite Strecken durch Schweigen gekennzeichnet: Der Mitarbeiter prüft einen Antrag, der Klient sitzt passiv wartend daneben. Wurde das Anliegen aus Sicht des Mitarbeiters ausreichend bearbeitet, leitet er die Schemabeendigung ein. Es kann festgestellt werden, dass den Mitarbeitern insgesamt eine eher aktiv-bestimmende Rolle zukommt, den Klienten dementsprechend eine passiv-bestimmte.

8.3.3 Die Verwendung von Gliederungssignalen

Die einzelnen Gesprächsphasen werden von den Beteiligten selbst häufig durch Gliederungssignale (*discourse markers*; SCHIFFRIN 1987) wie *so*, *also*, *nun*, *gut* voneinander abgegrenzt. Bei der Analyse dienen längere oder prägnante Kombinationen von Gesprächspartikeln (vgl. SCHWITALLA 2002) zur Unterteilung in grobe Phasen, spezielle Teile dieser Kombinationen dagegen zur feineren Untergliederung der Grobphasen (KINDT/RITTGEROTH 2009, 60).

Wann eine Phase abgeschlossen ist bzw. wann zur nächsten übergegangen werden kann, bestimmt und markiert in den untersuchten Gesprächen in aller Regel der Mitarbeiter. Um den Beginn einer Phase zu signalisieren, werden meist die Gesprächspartikeln *so*, *also* oder *ja* verwendet, den Abschluss einer Phase bilden Signale wie *okay* oder *gut*. Häufig ist hier eine wechselseitige formale Verständnissicherungssequenz feststellbar:

Klient: *mhm.*
Mitarbeiter: *ne?*

Klient: ja.
Mitarbeiter: gUt.

Eine solche verständigungssichernde Sequenz leitet häufig auch die Schemabeendigung ein. Diese wird besonders deutlich und über mehrere Gesprächsschritte hinweg signalisiert. Vor allem bei längeren, komplexen Gesprächen geht ihr ein Resümee der Beteiligten voraus, das entweder vom Mitarbeiter selbst vorgenommen oder von ihm initiiert wird. Auf die verständigungssichernden Signale des Mitarbeiters folgen idealtypisch bestätigende Signale des Klienten, die dann in Form einer doppelten Ratifizierung auch vom Mitarbeiter bestätigt werden. Hier wiederholt der Mitarbeiter häufig das Signal des Klienten, z.B. *gut, okay, alles klar*, um die gegenwärtige Situation im Anschluss daran durch einen Ausblick auf das weitere Vorgehen, auf Folgetermine o.ä., zum Ende zu bringen. Bevor es zur eigentlichen Situationsbeendigung kommt, schließen Klienten an dieser Stelle häufig Lob und Dank für die Leistung des Mitarbeiters an; es wird abschließend Einverständnis und Zufriedenheit mit der Bearbeitung des Anliegens ausgedrückt:

Klient: mhm? okE, (.) wUnderbar, DANkeschön.

8.4 Analyse einzelner Gesprächsphasen

Auf der Grundlage der Analyse einzelner Phasen des dargestellten Handlungsschemas betrachte ich im Folgenden zunächst ungewichtet alle sprachlich-interaktiven Aspekte des verbalen Verhaltens der Beteiligten. Anhand dessen soll beispielhaft deutlich gemacht werden, wie unterschiedlich die in allen Gesprächen funktional gleichen Phasen des Ablaufs- bzw. Handlungsschemas realisiert werden. Welcher Teilnehmer übernimmt welchen Gesprächsschritt? Wie werden diese ausgeführt? Wie erfolgt der Übergang von einer Phase zur nächsten?

Dabei werden alle Phasen des Handlungsschemas in gleicher Ausführlichkeit zu untersuchen, ist im Rahmen dieser Arbeit weder möglich noch sinnvoll. In den folgenden Kapiteln werde ich mich daher vor allem auf die Phasen 1 bis 3 des Handlungsschemas konzentrieren: Die Schemaeröffnung, die Anliegenformulierung und die Anliegenstypisierung. Die Phasen der Schemamitte und Schemabeendigung (Phasen 4 bis 7) behandle ich nur in verkürzter Form.

Bei der Entscheidung, die Schemaeröffnung sowie die ihr unmittelbar folgenden Phasen als Schwerpunkt meiner Analyse auszuwählen, orientierte ich mich an der Überlegung,

dass die Gesprächseröffnung „gewissermaßen den ‚Nullpunkt‘ für die gesamte aktuelle Szenenentwicklung“ (SCHMITT 1990, 293) darstellt. Zudem haben Situations- und Gesprächseröffnungen im konversationsanalytischen Forschungszusammenhang von jeher besondere Beachtung gefunden (SCHEGLOFF 1967; SCHIFFRIN 1977; SCHMITT 1990). Deborah SCHIFFRIN (1977) bezeichnet Situationseröffnungen nicht nur als Grundlage für die weitere Kommunikation, sondern auch als „eine Komprimierung, in der sich in mikro-struktureller Verdichtung bereits wesentliche Elemente der nachfolgenden Interaktion finden lassen“ (zitiert nach SCHMITT 1990, 294).

Die Schemaeröffnung ist zentral, weil in ihr die für das Gespräch gültigen Beteiligungsrollen ausgehandelt, der Ton, die Sprache und die Modalität festgelegt werden. Darüber hinaus kommen schon hier die sprachlichen und stilistischen Präferenzen der Beteiligten sowie die damit verbundene Selbstdarstellung zum Ausdruck. Die Anliegenformulierung ist zentral, weil in ihr Inhalt, Zweck und Ziel des Gesprächs definiert und zugleich die Anliegenstypisierung und -bearbeitung durch den Mitarbeiter initiiert werden. Weiterhin wird deutlich, wie gut der Klient Deutsch spricht: Kann er sein Anliegen problemlos selbst vorbringen?

Die Anliegenstypisierung schließlich ist nicht nur aus fachlicher Sicht eine wichtige Aufgabe im Handlungsschema. In ihr kommen außerdem sowohl das sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiter als auch ihre individuelle Auslegung der eigenen Rolle und ihre Beziehungsgestaltung gegenüber dem Klienten zum Ausdruck. Nimmt der Mitarbeiter eine Anliegenstypisierung vor? Bezieht der Mitarbeiter den Klienten in die Anliegenstypisierung mit ein? Erklärt er den Anliegenstyp oder stellt er ihn lediglich fest?

8.4.1 Analysebeispiel 1: Die Schemaeröffnung

*Mitarbeiterin: SO, A:ber jetzt, bIddeschön.
Klientin: hA:llo.
Mitarbeiterin: hallo. um was GEHTs denn bei ihnen.
(ST_E_49; 01-03)*

Wie bei allen Gesprächen ist die Schemaeröffnung auch in den untersuchten Interaktionen von zentraler Bedeutung: Hier werden die für das Gespräch gültigen Rollen der Beteiligten, die zu verwendende Sprache und der Ton festgelegt. Ob Dialekt oder Standard gesprochen wird, Fach- oder Fremdsprache (Englisch), welches Tempo und welcher Grad von Freundlichkeit und Kooperativität angeschlagen werden - das

alles steht nach den wenigen Äußerungen der Schemaeröffnung fest. Die Gesprächsbeteiligten nehmen eine erste, aber zugleich maßgebliche Einschätzung der Gesprächssituation vor. Aus der Klientenperspektive heißt das vor allem, blitzschnell die Interaktionsmodalität des Gesprächs „auszuloten“: Welchen Ton gibt der Mitarbeiter vor? Verhält er sich informell und freundlich oder offiziell, neutral und sachlich? Wie persönlich und locker ist sein Auftreten? Das Ergebnis dieser Einschätzung bestimmt das weitere Kommunikationsverhalten des Klienten: Kann er das Gespräch aktiv mitgestalten? Kann er Fragen stellen? Sind Eigeninitiative, Lachen und Scherze erlaubt?

Aus der Perspektive der Mitarbeiter geht es zunächst insbesondere darum, die Sprachkompetenz und Behördenerfahrung der Klienten festzustellen, um das weitere (sprachliche) Handeln dementsprechend zu gestalten. Korpusanalysen ergaben, dass die Interaktionsmodalität und das Sprachniveau, die während der Schemaeröffnung von den Behördenmitarbeitern etabliert werden, in fast allen Gesprächen bis zur Schemabeendigung beibehalten werden.

In den drei untersuchten Arbeitsbereichen der Ausländerbehörde Südstadt fallen die Schemaeröffnungen generell kurz aus. Bis auf wenige Ausnahmen bestehen sie aus nicht mehr als drei Gesprächsschritten. Es kann grob festgestellt werden, dass die Eröffnungsphase umso kürzer ist, 1. je kürzer das Gespräch an sich ist und 2. je unpersönlicher die Beziehung zwischen Mitarbeiter und Klient ist. Die ausführlichsten Schemaeröffnungen finden in Arbeitsbereich II statt, in welchem die Gespräche durchschnittlich 21 Minuten dauern und die Beteiligten häufig durch eine gemeinsame Vorgeschichte verbunden sind.

Auf der Ebene des Handlungsschemas sind die Eröffnungen in allen Arbeitsbereichen weitgehend stereotyp, sie bestehen meist aus zwei bis drei kurzen Gesprächsschritten. Bei der Realisierung dieser Schritte und auch hinsichtlich der Verteilung der Beteiligungsrollen ergeben sich jedoch Unterschiede, die im Folgenden anhand einiger ausgewählter Gespräche aufgezeigt werden. Dabei werden in erster Linie Gespräche aus den Arbeitsbereichen II und III dargestellt, da die Schemaeröffnungen bei den Aufnahmen in Arbeitsbereich I aus technischen Gründen häufig unvollständig oder weniger authentisch sind.

Bei Gesprächen in Arbeitsbereich II besteht die Schemaeröffnung in der Regel aus einer paarigen Gesprächssequenz, Gruß und Gegengruß, die auf das *herein./?* der Mitarbeiter folgt. Der Gruß wird in diesem Arbeitsbereich zu gleichen Teilen entweder von den Mitarbeitern oder von den Klienten initiiert; im Vergleich zu den anderen Arbeitsbereichen wird er allerdings deutlich häufiger von den Klienten selbst initiiert als von den Mitarbeitern. Sie begrüßen die Mitarbeiter beim Betreten des Büros, diese erwidern den Gruß und initiieren dann das weitere Vorgehen.

Im folgenden Beispiel kommt die Klientin (KF), eine junge Frau aus der Ukraine, in das Büro von Herrn Winkelmüller (MD). Sie hat einen Termin zur Abgabe ihres Einbürgerungsantrages; das Gespräch ist folglich dem Gesprächstyp ‚Dienstleistungsgespräch‘ zuzuordnen.

Beispiel 1a: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_26

((KF klopft, wird von MD hereingebeten und betritt das Büro. Sie schließt die Tür hinter sich und geht zu MD, der ihr zugewandt an seinem Schreibtisch sitzt und sie anlächelt.))

01 KF: hallo.
02 MD: hAllo frau KRAVlova.
03 nE:hm se PLATZ.
04 KF: ja, dAnke.
((KF setzt sich auf den Besucherstuhl))

Aufgrund mehrerer Merkmale ist diese Gesprächseröffnung sofort Arbeitsbereich II zuzuordnen:

1. Die Klientin initiiert die Begrüßung. Das kommt meist in Arbeitsbereich II vor, da die Klienten hier bereits über eine gewisse Sprachkompetenz und Behördenerfahrung verfügen und daher sicherer agieren als die Klienten in den Arbeitsbereichen I und III. Zudem kennen sie die Mitarbeiter häufig schon aus Telefonaten oder vorhergehenden Terminen.
2. Der Mitarbeiter (er)kennt die Klientin (in diesem Fall aus einem vorhergehenden Termin) und begrüßt sie sofort namentlich (02).
3. Der Klientin wird ein Sitzplatz angeboten, bevor das eigentliche Gespräch beginnt (03). Dies ist ausschließlich in Arbeitsbereich II üblich, da die Gespräche hier meist lange dauern.

Der vorliegende Gesprächsausschnitt ist der Einstieg in ein Gespräch zur Abgabe des Einbürgerungsantrages. Diesen Gesprächen geht grundsätzlich ein Einbürgerungsinformationsgespräch voran, bei dem die Voraussetzungen für eine

Einbürgerung geklärt, der Antrag an die Klienten ausgegeben und ein Termin zur Antragsabgabe vereinbart wird. Gespräche zur Antragsabgabe sind daher immer terminlich festgelegte Zweitgespräche, bei denen Klient und Mitarbeiter einander kennen, bei denen das Klientenanliegen (in diesem Fall die Einbürgerung) beiden Beteiligten von vornherein bekannt ist und bei denen weiterhin bereits feststeht, dass es erfüllt werden kann.

Anders sind die Voraussetzungen in dem Gespräch, dem die folgende, ebenfalls dreistufige Schemaeröffnung entnommen ist. Es handelt sich um einen Textausschnitt aus Arbeitsbereich III. Mitarbeiterin Frau Zahorsky (ME) sitzt an ihrem Schreibtisch und arbeitet, als eine ca. 25 Jahre alte Klientin aus China (KF) ohne zu klopfen die Tür öffnet und eintritt. Bei dem Gespräch handelt es sich dem Gesprächstyp nach um ein Informationsanliegen: Die Klientin möchte ihren Pass nachreichen.

Beispiel 1b: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_49

((KF betritt ohne zu klopfen das Büro, schließt die Tür hinter sich und bleibt mit vor dem Körper gefalteten Händen im Raum stehen: ME sitzt am Schreibtisch und arbeitet. Sie führt ihren Arbeitsschritt zu Ende, sieht auf und blickt KF an.))

01 ME: SO,
02 A:ber_jetZ.
03 bIddeschön.
04 KF: hA:llo.
05 ME: hallo.
06 um was GEHTS denn bei Ihnen.

In diesem Beispiel übernimmt die Mitarbeiterin die verbale Kontaktaufnahme (01). Durch ihren ersten Gesprächsschritt signalisiert sie, dass sie ihre Arbeit unterbrochen hat und ihre Aufmerksamkeit nun auf die Klientin zu richten gewillt ist (*sO*, *A:ber jetzt*). Durch das anschließende *bIddeschön*. (03) signalisiert sie Dienstfertigkeit, fordert die Klientin aber gleichzeitig auch dazu auf, ihr Anliegen vorzubringen. Diese reagiert allerdings nicht direkt mit der Anliegenformulierung, sondern initiiert stattdessen eine Begrüßung (04). Frau Zahorsky erwidert diese Begrüßung (05) und vervollständigt somit die Begrüßungssequenz. Im Anschluss daran fragt sie die junge Frau nach ihrem Anliegen: *um was gEhts denn bei Ihnen*. (06). Auffällig ist hier, dass Mitarbeiterin Frau Zahorsky weder ihre Aufforderung in Zeile 03 noch ihren Fragesatz in Zeile 05 mit einer steigenden Intonation versieht. Die Modalpartikel *denn* deutet hier zudem den Rückbezug auf eine vorhergehende Äußerung an, die es allerdings nicht gab.

Kennzeichnend für die Schemaeröffnungen in Arbeitsbereich I und vor allem in Arbeitsbereich III ist das *bitte./?/- / bitteschön./?/-* der Mitarbeiter. In vielen Gesprächen der genannten Arbeitsbereiche steht *bitte./?/-* oder *bitteschön./?/-* vor oder an Stelle der Begrüßung als erste verbale Äußerung des Gesprächs. Es wird entweder fallend, ansteigend oder gleichbleibend intoniert und hat eröffnende und zugleich auffordernde Funktion. Auf das *bitte./?/- / bitteschön./?/-* der Mitarbeiter folgt dann entweder eine Begrüßungssequenz von Mitarbeiter und Klient (siehe Variante 1) oder direkt die Anliegenformulierung durch die Klienten (siehe Variante 2).

a) Variante 1:

01: Eröffnung: *bitte./?/- / bitteschön./?/-* (Mitarbeiter)

02: Begrüßungsformel (Klient)

03: Begrüßungsformel (häufig spiegelbildlich; Mitarbeiter)

b) Variante 2:

01: Eröffnung: *bitte./?/- / bitteschön./?/-* (Mitarbeiter)

02: Anliegenformulierung (Klient)

Variante 2 ergibt sich, wenn die Klienten das *bitte./?/- / bitteschön./?/-* der Mitarbeiter als Aufforderung verstehen, ihr Anliegen zu formulieren. In diesen Fällen wird die eigentliche Begrüßung nachgesetzt oder bleibt gänzlich aus. Diese Variante findet sich in einem Großteil der Gespräche in Arbeitsbereich III, da die Mitarbeiterin fast alle Gespräche nicht mit einer Begrüßung eröffnet, sondern mit einem, in veränderlicher Intonation gesprochenen, *ja, bitteschön-./?/, so, bitteschön-./?/, bitte-./?/ oder bitteschön -./?/*.

Diese reduzierte Schemaeröffnung, die vor allem von Frau Zahorsky verwendet wird, signalisiert das „Direkt-zur-Sache-kommen-Wollen“ der Mitarbeiterin und führt in den meisten Fällen auch dazu, dass die Klienten unmittelbar im Anschluss ihr Anliegen formulieren. So auch im folgenden Textausschnitt. Eine ca. 25 Jahre alte Studentin aus der Ukraine (KF) möchte bei Mitarbeiterin Frau Zahorsky (ME) eine Aufenthaltsverlängerung beantragen. Es liegt der Gesprächstyp ‚Dienstleistungsanliegen‘ vor.

Beispiel 1c: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_37

((ME geht zur Tür, öffnet diese und bittet KF herein. ME geht zu ihrem Schreibtisch und bleibt davor stehen. KF folgt ihr, schließt die Tür hinter sich und geht dann zum Besuchertisch neben ME's Schreibtisch. Dort bleibt sie stehen.))

01 ME: ja, BITschön-

02 KF: ja,

03 ich hab hier die verLÄNgerung unterlagen,
((KF streckt ME einen Stapel Dokumente entgegen))

Die Klientin, die Mitarbeiterin Frau Zahorsky bereits aus vorhergehenden Gesprächen kennt, versteht das gleichbleibend intonierte *ja, bItteschön-* in dem Sinn, in dem es von Frau Zahorsky verwendet wird: Als Aufforderung, ihr Anliegen vorzubringen. Sie handelt dementsprechend, indem sie erklärt, dass sie Unterlagen abgeben möchte und diese im gleichen Moment der Mitarbeiterin überreicht. Somit ist die Schemaeröffnung abgeschlossen, eine Begrüßung entfällt. Frau Zahorsky leitet die Anliegenstypisierung ein.

Völlig anders verläuft ein großer Teil der Schemaeröffnungen in Arbeitsbereich II. Hier bestehen die ersten beiden Gesprächsschritte in fast allen untersuchten Gesprächen aus einer paarigen Begrüßungssequenz, entweder vom Mitarbeiter oder vom Klienten initiiert (s. Beispiel 1a). Dabei fällt auf, dass die Grußworte häufig spiegelbildlich gewählt werden; d.h. grüßt der Klient beispielsweise mit *hallo* erwidert der Mitarbeiter ebenfalls *hallo*. Dies geschieht oft sogar in gleicher oder ähnlicher Intonation, wie das folgende Beispiel zeigt. Eine junge Frau aus der Ukraine (KF) möchte sich bei Mitarbeiter Herrn Klie (MC) über die Modalitäten einer Einbürgerung informieren (Gesprächstyp ‚Informationsgespräch‘). Die Klientin spricht sehr gut Deutsch.

Beispiel 1d: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_21

((KF betritt ohne zu klopfen das Büro, schließt die Tür hinter sich und geht zu MC, der an seinem Schreibtisch sitzt und sie ansieht.))

01 KF: hallo.

02 MC: hallo.

03 KF: ich interessIere mich für eine EINbürgerung.

Im Anschluss an die Begrüßung erfolgt im nächsten Gesprächsschritt die Anliegensformulierung. Im gezeigten Beispiel 1d übernimmt diese unaufgefordert die Klientin (03). Eine spiegelbildliche oder auch „echohafte“ Wiederholung des Grußwortes der Gesprächspartner bei der Begrüßung (und/ oder der Verabschiedung) ist im untersuchten Korpus sowohl von Seiten der Mitarbeiter als auch von Seiten der

Klienten feststellbar. Besonders häufig passen sich allerdings die Klienten dem von den Mitarbeitern verwendeten und so quasi „vorgegebenen“ Grußwort an. Dies verdeutlicht das folgende Beispiel. Die Klientin (KF), eine 25-30 Jahre alte Chinesin, möchte ihren Aufenthalt verlängern (Gesprächstyp ‚Dienstleistungsdialog‘). Mitarbeiterin Frau Zahorsky (ME) tritt auf den Flur und ruft den nächsten Klienten auf. Daraufhin betritt die Klientin das Büro und initiiert die Begrüßung:

Beispiel 1e: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_65

01 KF: hallo.
02 ME: BIDDEschön?
03 grüß gOtt.
04 KF: grüß gOtt.

Die von der Klientin durch *hallo*. (01) initiierte Begrüßung wird von der Mitarbeiterin zunächst ignoriert: Ihrem reduzierten Schema folgend fordert sie die Klientin dazu auf, ihr Anliegen zu formulieren (02). Erst in der darauf folgenden Äußerungseinheit (Turn-Construction Unit, TCU; vgl. SACKS/SCHEGLOFF/JEFFERSON 1974) holt Frau Zahorsky eine Begrüßung nach: *grüß gOtt*. (03). Anstatt ihr Anliegen vorzubringen, kehrt die Klientin daraufhin noch einmal zur Begrüßung zurück, indem sie die Grußworte der Mitarbeiterin spiegelbildlich übernimmt (04). Erst dann formuliert sie in der nächsten Äußerungseinheit (05) ihr Anliegen.

8.4.2 Analysebeispiel 2: Die Anliegensformulierung

*Klientin: ich habe eine frAge zur EINbürgerung.
Mitarbeiter: gUt, (-) ja. (-) sie intrESSIERN sich für die
EINbürgerung.
(SE_D_35; 03-04)*

Die Anliegensformulierung ist nach der Schemaeröffnung die zweite Schlüsselstelle in den untersuchten Gesprächen. Sie ermöglicht es Mitarbeiter und Klient, Inhalt und Ziele des gemeinsamen Handelns festzustellen und ruft das Aufgabenschema des Mitarbeiters ab. Außerdem etablieren die Klienten durch die Art der Anliegenspräsentation eine bestimmte Beziehung zwischen sich und den Mitarbeitern und geben sich über ihre allgemeine Klientenrolle hinaus „ein situationspezifisches Profil“ (BENDEL 2007, 151): Als unwirscher Forderer, der genau weiß, was er will, als unsicherer und hilfsbedürftiger Bittsteller oder als freundlicher und selbstbewusst auftretender Auftraggeber. Ein entscheidender Aspekt dieses Profils ist die Sprachkompetenz der

Klienten, die sich in der Art der Anliegenformulierung deutlich zeigt. Rost-Roth (2003, 199f.) beschreibt in ihrer Untersuchung interkultureller Beratungsgespräche verschiedene sprachliche Mittel, die sowohl von Muttersprachlern als auch von Nicht-Muttersprachlern zur Formulierung ihrer Anliegen verwendet werden und vor allem zur Bewältigung folgender Aufgaben dienen: Explikation des Anliegens, Höflichkeitsstrategien und komprimierte Sachverhaltsdarstellung (ebd. 200).

Im vorliegenden Korpus findet die Formulierung des Klientenanliegens auf sehr unterschiedliche Weise statt. Anders als in vergleichbaren Arbeiten beschrieben (vgl. WENZEL 1984; SELTING 1987; PORILA 2006) ist die Anliegenformulierung in der Ausländerbehörde Südstadt keinesfalls allein Sache der Klienten. So werden die Anliegen bei terminlich vereinbarten (Zweit-)Gesprächen (v.a. Arbeitsbereich II) fast ausschließlich von den Mitarbeitern formuliert bzw. festgestellt (die Begriffe ‚Anliegensfeststellung‘ und ‚Anliegenformulierung‘ werden im Folgenden parallel verwendet. ‚Anliegensfeststellung‘ bezieht sich auf die Perspektive der Mitarbeiter, ‚Anliegenformulierung‘ auf die der Klienten.)

Darüber hinaus ergeben sich Unterschiede hinsichtlich der Art der Anliegenformulierung auf Klientenseite: Das Anliegen kann entweder mündlich vorgebracht werden oder aber aktional durch die Vorlage eines Dokuments.

Welche Formen der Anliegenformulierung es gibt, welche sprachlichen Mittel dabei verwendet werden und wie sich die Präsentation des Anliegens auf die Selbstdarstellung der Klienten und ihre Beziehung zu den Mitarbeitern auswirkt, zeige ich im Folgenden anhand einiger Beispiele.

8.4.2.1 Die verbale Anliegenformulierung durch den Klienten

Die verbale Anliegenformulierung durch die Klienten ist die konventionellste Art der Anliegenformulierung im behördlichen Kontext. Im vorliegenden Korpus ist diese am häufigsten in Arbeitsbereich III zu finden: Hier formulieren die Klienten ihre Anliegen durchweg selbst, entweder unaufgefordert oder, häufiger, nach Aufforderung der Mitarbeiterin Frau Zahorsky (ME). Dementsprechend unterscheide ich zwischen unaufgeforderten und aufgeforderten verbalen Anliegenformulierungen.

Im folgenden Beispiel liegt eine unaufgeforderte verbale Anliegenformulierung durch den Klienten vor: Die Klientin (KF), eine ca. 25 Jahre alte Studentin aus Japan, ist gerade erst nach Deutschland gekommen, hat keine Erfahrung mit deutschen (Ausländer-)Behörden und spricht zudem schlecht Deutsch. Sie möchte eine Aufenthaltsgenehmigung beantragen (Gesprächstyp ‚Dienstleistungsdialog‘).

Der dargestellte Ausschnitt markiert den Gesprächsbeginn. Die Klientin betritt ohne zu klopfen das Büro von Frau Zahorsky (ME) und beginnt sofort zu sprechen.

Beispiel 2a: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_67

((KF betritt das Büro, wo ME an ihrem Schreibtisch sitzt und arbeitet))

01 KF: ä:h ich möchte vIsa?

02 ME: kAnn ich mal ihren PASS sEhen bItte?

((KF gibt ME ihren Pass; ME öffnet den Pass))

Das Verhalten der Klientin ist nach unserem Verständnis unangemessen und unhöflich: Erstens betritt sie das Büro ohne zu klopfen, zweitens begrüßt sie die Mitarbeiterin nicht und bringt drittens unaufgefordert und beinahe „überfallartig“ ihr Anliegen vor (01). Frau Zahorsky reagiert dennoch freundlich. Sie ignoriert die unterlassene Begrüßung der Klientin und verzichtet auf eine Korrektur dieses an sich fehlerhaften Verhaltens. Stattdessen nimmt sie, ebenfalls ohne zu Grüßen, das Anliegen ihrer Klientin an, indem sie die nächste Phase des Handlungsschemas initiiert: Sie bittet die Klientin um deren Pass (02), den sie benötigt, um das Anliegen typisieren zu können. Aus der Formulierung der Klientin (*ich möchte vIsa*) wird nämlich nicht ersichtlich, ob sie ein Visum beantragen oder aber verlängern möchte. Trotz dieser unvollständigen und zudem unaufgeforderten Anliegenformulierung und der unterlassenen Begrüßung der Klientin verläuft das darauf folgende Gespräch reibungslos und endet erfolgreich. Durch die im Pass enthaltenen Informationen erkennt die Mitarbeiterin, dass noch kein *visa* vorhanden ist, sondern erst beantragt werden muss, und veranlasst das entsprechende Vorgehen (Aufgabenschema: „Aufenthaltsurlaub beantragen“). Das vermeintliche Visum wird beantragt und das Anliegen der Klientin somit erfüllt.

Aus ausländerrechtlicher Sicht wichtig ist an dieser Stelle eine Anmerkung zu dem Wort *Visa* bzw. *Visum*. Ihrer eigenen Formulierung zufolge möchte die japanische Klientin ein *vIsa* (01). Dieses Wort ist aus Sicht der Behörde bzw. des Ausländerrechts sachlich falsch und somit irreführend, wird aber von fast allen Klienten in

Arbeitsbereich III verwendet. Dabei möchten sie allerdings kein Visum beantragen oder verlängern, sondern eine Aufenthaltsgenehmigung (Visa werden in Arbeitsbereich III nicht ausgestellt). Fälschlicher Weise wird die Aufenthaltsgenehmigung dennoch von fast allen Klienten als *Visa* bzw. *Visum* bezeichnet. Da diese Tatsache den Mitarbeiterinnen in Arbeitsbereich III seit langem bekannt ist und sie wissen, dass *Visum* für ihre Klienten gleich *Aufenthaltserlaubnis* ist, unterlassen sie eine Korrektur, typisieren die Beantragung/ Verlängerung eines Visums stillschweigend als Beantragung/ Verlängerung einer Aufenthaltserlaubnis und initiieren diese.

Auf die Frage, warum eine Korrektur unterlassen wird, gab die Mitarbeiterin mir gegenüber an, dass sie und ihre Kollegin anfangs noch versucht hätten, die Klienten zu berichtigen und ihnen den Unterschied zwischen *Visum* und *Aufenthaltserlaubnis* zu erklären. Da sie damit aber in den meisten Fällen gescheitert seien und es sowohl für die Klienten als auch für den Gesprächsverlauf letztendlich unerheblich sei, ob in der Anliegensformulierung von Klientenseite ein Visum oder eine Aufenthaltserlaubnis beantragt werde, gaben sie ihre meist zeitintensiven und vergeblichen Korrekturversuche schließlich auf.

Auch im nun folgenden Textausschnitt aus Arbeitsbereich III findet sich die fehlerhafte Verwendung des Wortes *Visum*. Abgesehen davon entspricht der Ausschnitt aber dem behördlichen Standardmuster für eine verbale Anliegensformulierung nach vorhergehender Aufforderung durch den Mitarbeiter.

Der Klient (KM), ein ca. 20jähriger Student aus dem Iran, spricht gut Deutsch und ist überaus freundlich. Sein Anliegen besteht in der Verlängerung seiner Aufenthaltsgenehmigung; somit ist das Gespräch, aus dem der folgende Ausschnitt stammt, dem Gesprächstyp ‚Dienstleistungsdialog‘ zuzuordnen.

Der Klient betritt das Büro, wird von Mitarbeiterin Zahorsky (ME) begrüßt und erwidert diesen Gruß. Daraufhin fordert Frau Zahorsky ihn auf, Platz zu nehmen und einen Moment zu warten, bis sie ihren Arbeitsschritt beendet hat. Kurze Zeit später fordert sie ihn freundlich auf, sein Anliegen vorzubringen. Die Wiedereröffnung bzw. -aufnahme des Gesprächs signalisiert die Mitarbeiterin durch *oKE, A:LSO.:*

Beispiel 2b: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_54

01 ME: oKE,
02 A:LSO.
03 um was GE:HT_s denn bei ihnen bIdde.

04 KM: ä:h,
05 es geht um VISUM ja.

In diesem Beispiel folgt in der Schemaeröffnung Gegengruß (Klient) auf Gruß (Mitarbeiterin), und in der Anliegenformulierung in Form eines syntaktischen Parallelismus die selbstständige Formulierung des Anliegens (Klient) auf die Aufforderung dazu (Mitarbeiterin). Im Anschluss setzt Mitarbeiterin Frau Zahorsky das Gespräch nach einer kurzen Rückfrage fort, indem sie das geforderte Aufgabenschema („Aufenthaltsgenehmigung verlängern“) initiiert und durchläuft. Das Gespräch endet erfolgreich und zur beiderseitigen Zufriedenheit.

Beispiel 2b entspricht sowohl in der Phase der Anliegenformulierung als auch in der Phase der Schemaeröffnung dem behördlichen Idealschema.

8.4.2.2 Die nonverbale Anliegenformulierung durch den Klienten

Klienten mit geringen Sprachkenntnissen vollziehen die Anliegenformulierung häufig aktional, indem sie einen Antrag, einen Brief oder einfach ihren Pass auf den Tresen legen. So im folgenden Beispiel: Klientin KF, eine ca. 30 Jahre alte Frau aus Russland, betritt das Büro, begrüßt Herrn Diehl (MA) und legt einen Antrag auf den Tresen. Bei dem Gespräch handelt es sich um ein Dienstleistungsgespräch.

Beispiel 2c: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_03

((KF betritt das Büro))
01 KF: guten MORgen.
((KF legt einen Antrag auf den Tresen, schaut A an))
02 MA: guten MORgen,
((MA schaut kurz auf den Antrag, dann zu KF))
03 MA: es geht DARUM dass sie eine NIEderlassungserlaubnis
beAntragen wollen; (1,5)
04 ne?
05 KF: ja,
06 MA: genAU.

Die Anliegenformulierung der Klientin zeigt, dass sie nicht in der Lage ist, ihr Anliegen, die Beantragung einer Niederlassungserlaubnis, selbst zu verbalisieren. Dadurch, dass sie den entsprechenden Antrag einfach auf den Tresen legt, ist der Mitarbeiter indirekt aufgefordert, dies stellvertretend für sie oder aber lediglich in Gedanken zu tun. Er kommt dem durch eine verbale Anliegenfeststellung nach (03), die er mit dem Rückversicherungssignal *ne?* (04) abschließt. Hierauf folgt eine doppelte Ratifizierung: Zunächst erbringt die Klientin die vom Mitarbeiter geforderte

Bestätigung dafür, dass er das Anliegen korrekt festgestellt hat (*ja*,) (05), was von Herrn Diehl mit einem affirmativen *genAU*. (06) noch einmal ratifiziert wird. Im Anschluss daran setzt er das Gespräch mit Fragen zum Themenkomplex der Niederlassung fort.

Dasselbe Muster findet sich im folgenden Beispiel. Klientin KF, eine ca. 50 Jahre alte Frau von den Philippinen, spricht schlecht Deutsch. Sie betritt den Raum und legt wortlos einen Antrag auf den Tresen, Herr Diehl (MA) nimmt ihn auf und beginnt das Gespräch.

Beispiel 2d: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_04

((KF betritt das Büro, legt ihren Antrag auf den Tresen; MA nimmt den Antrag und betrachtet ihn))

01 MA so. ((räuspert sich))
02 sie möchtn einen ÜBERdrag beAntragen.
03 KF: ja.
04 MA: genAU;

Auch hier folgt der aktionalen Anliegensformulierung der Klientin wieder die stellvertretende Anliegensfeststellung des Mitarbeiters (hier allerdings ohne anschließendes Rückversicherungssignal) und die doppelte Ratifizierung durch Klientin (03) und Mitarbeiter (04). Herr Diehl hat das Anliegen anhand des Antrages korrekt bestimmt: Die Klientin möchte einen Übertrag ihres Titels beantragen. Im Anschluss an die doppelte Ratifizierung beginnt Herr Diehl mit der Anliegensbearbeitung.

8.4.2.3 Die interaktive Anliegensformulierung

Ebenso wie die nonverbale Anliegensformulierung tritt auch die interaktive Anliegensformulierung vor allem bei Klienten mit geringen Sprachkenntnissen oder wenig Behördenerfahrung auf. Bei der interaktiven Anliegensformulierung versucht der Klient zunächst, sein Anliegen selbst zu formulieren, scheitert dabei aber. Daraufhin greift der Mitarbeiter unterstützend ein, das Anliegen wird gemeinsam formuliert und weitere Verzögerungen vermieden.

Hierzu ein Beispiel aus Arbeitsbereich III: Der Klient (KM), ein ca. 25 Jahre alter Iraner, hält sich noch nicht lange in Deutschland auf und verfügt über geringe Sprachkenntnisse. Seine bisherigen Kontakte mit der Ausländerbehörde beschränken

sich auf ein Gespräch zur Beantragung eines Aufenthaltstitels, in dessen Folge er nun seinen Pass mit dem neuen Titel abholen möchte (Gesprächstyp ‚Dienstleistungsgespräch‘). Der Klient spricht auffallend leise und lückenhaft und wirkt unsicher. Frau Zahorsky (ME) kennt den jungen Mann lediglich aus einem kurzen Vorgespräch zur Terminabsprache, sein Anliegen ist ihr nicht von vornherein klar.

Beispiel 2e: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_62

01 ME: so.
02 der NECHste bidde?
((KM betritt das Büro; ME geht zurück an ihren Schreibtisch, setzt sich und nimmt Blickkontakt zu KM auf))
03 so,
04 biddeschön?
05 KM: un da hab ich ein terMIN bei Ihnen?
06 (1)
07 <<p> und eh da WOLLte ich mein a->
08 (1,5)
09 ME: jA?
10 sprechn sie RUHICH WEIder.
((KM gibt ME seine amtliche Bestätigung zur Passabholung))
11 KM: <<pp> mein AUFenthaltstitl Ab->
((ME nimmt die Bestätigung, schaut KM an))
12 ME: ABholen,
13 KM: jA.
14 aufenthaltstitl ABholen,
15 [ja.
16 ME: [ABholen,
17 hm=hm:
((ME geht mit der Bestätigung zum Aktenschrank und sucht KM's Pass))

Die Deutschkenntnisse des Klienten reichen nicht aus, um sein Anliegen selbst korrekt zu formulieren: er sucht nach Worten und bricht ab (05-08). Frau Zahorsky ermutigt ihn, weiterzusprechen (09-10), woraufhin er ihr ein Dokument gibt und noch einmal versucht, sein Anliegen vorzubringen. Anscheinend fehlt ihm hierbei das Verb *abholen*, sodass er erneut abbricht (11). Mittlerweile hat die Mitarbeiterin das Anliegen des Klienten anhand des Dokuments, einer Bestätigung zur Passabholung, festgestellt und unterstützt ihn bei der Formulierung, indem sie das fehlende Verb ergänzt (12) und seine Äußerung somit komplettiert (Vervollständigung eines Satzes: ‚completion‘ vgl. BUBLITZ 1988, 238). Der Klient bestätigt dies (13) und ratifiziert die Aussage der Mitarbeiterin durch die nun vollständige Nennung seines Anliegens (14). Nachdem Frau Zahorsky noch einmal das zuvor fehlende Wort wiederholt und bestätigt hat (16), leitet sie die Anliegensbearbeitung ein und sucht den Pass des Klienten.

Der dargestellte Textausschnitt zeigt beispielhaft eine Form des kooperativen sprachlichen Handelns der Mitarbeiter gegenüber ihren Klienten: Frau Zahorsky unterstützt den Klienten bei der Hervorbringung seiner Äußerung, indem sie diese aufgreift und für ihn abschließt. SCHWITALLA (1992, 76) schreibt solchen Vervollständigungen „kooperativ helfende Funktion“ zu, wenn der primäre Sprecher durch „Verzögerungsphänomene“ zeigt, dass er Formulierungsschwierigkeiten hat. Das Phänomen der Vervollständigung bzw. des gemeinsamen Sprechens beschreibt auch BUBLITZ (1988). Er bezeichnet das Vervollständigen einer Äußerung des Primärsprechers durch den zweiten Sprecher ebenso wie die Paraphrasierung oder Ergänzung einer Äußerung als unterstützendes Handeln. Die Sprecher werden dadurch zu „Fellow Speakers“ (ebd.).

Das Beispiel macht deutlich, dass sich eine problematische Anliegenformulierung nicht zwangsläufig negativ auf den Gesprächsverlauf auswirken muss. Durch Frau Zahorskys Unterstützung und ihre korrekte Feststellung des Klientenanliegens nimmt das Gespräch mit der Anliegensbearbeitung seinen Lauf und endet erfolgreich: der Klient erhält seinen Pass und verlässt das Büro. Folglich müssen sich mangelnde Sprachkenntnisse und eine nicht vorhandene „Vorgeschichte“ von Mitarbeiter und Klient nicht zwangsläufig negativ auswirken. Vielmehr kommt es auf die Bereitschaft und die Fähigkeit des Mitarbeiters an, das Anliegen des Klienten zu „erraten“ und ihn bei seiner Formulierung zu unterstützen.

Interessant ist im vorhergehenden Beispiel 2e Frau Zahorskys echohafte Wiederholung des Klientenanliegens (12). Eine solche partielle oder vollständige Wiederholung des Anliegens durch den Mitarbeiter ist in den von mir untersuchten Gesprächen häufig feststellbar, unabhängig davon, ob die vorhergehende Anliegenformulierung reibungslos verläuft oder nicht. Es handelt sich hierbei um eine Analepse, die nach der Terminologie von RATH (1979, 43ff.) als „Konstruktionsübernahme“ bezeichnet werden kann.

Die beschriebene Wiederholung hat in den untersuchten Gesprächen verschiedene Funktionen:

1. Sie dient als Rückfrage: der Mitarbeiter wiederholt das vom Klienten Gesagte, um zu prüfen, ob er ihn richtig verstanden hat. Durch die Wiederholung gibt er dem Klienten Gelegenheit zum Einspruch.
2. Sie wird als bestätigendes Rückversicherungssignal („bestätigende Wiederholung“, SCHWITALLA 2012, 104) eingesetzt: durch die Wiederholung zeigt der Mitarbeiter dem Klienten, dass er ihn verstanden hat und nimmt das Anliegen an. Somit kommt die hier beschriebene Wiederholung in manchen Fällen einer Anliegenstypisierung (s. Kap. 8.4.3) gleich.
3. Sie hat eine pädagogische bzw. Lehrfunktion. Das zeigt sich in Beispiel 2e: Die Mitarbeiterin wiederholt das Verb *abholen* mehrfach und artikuliert es besonders deutlich, um sicherzugehen, dass der Klient es versteht und sich einprägt.

Weiterhin kann die Anliegenswiederholung durch den Mitarbeiter auch zum Zeitgewinn für die weitere Handlungsplanung eingesetzt werden.

Ein Beispiel für die rückversichernde Funktion der Wiederholung zeigt der folgende Ausschnitt. Der Klient (KM), ein ca. 25 Jahre alter Student aus Tunesien, hat auf Frau Zahorskys (ME) Aufforderung hin ihr Büro betreten und steht vor ihrem Schreibtisch. Nachdem sich Mitarbeiterin und Klient begrüßt haben, wird die Interaktion kurzzeitig durch die Sirene eines am Fenster vorbeifahrenden Krankenwagens übertönt. Im Anschluss fordert die Mitarbeiterin den Klienten zur Anliegensformulierung auf:

Beispiel 2f: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_64

01 ME: BIDDEschön.
02 KM: ich hätte gern VISumsverlängerung,
03 ME: verLÄNGerung?
04 KM: jA.
05 ME: da müssen sie mir bitte wieder einen ANtrag AUSfülln?
((ME gibt KM ein Antragsformular))

Das Beispiel stammt wiederum aus Arbeitsbereich III, wo die meisten Klientenanliegen entweder in der *Beantragung* oder der *Verlängerung* der Aufenthaltserlaubnis bestehen (der vorliegende Textausschnitt ist somit wie die meisten Gespräche in Arbeitsbereich III dem Gesprächstyp ‚Dienstleistungsgespräch‘ zuzuordnen). Dementsprechend geht es für die Mitarbeiterinnen des Arbeitsbereichs in erster Linie darum, möglichst schnell

und korrekt herauszufinden, welcher dieser beiden Fälle vorliegt. Der entscheidende Unterschied ist dabei, dass bei einer Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis bereits ein Datensatz des Klienten besteht, bei einer Beantragung dagegen nicht.

Im vorliegenden Beispiel formuliert der Klient sein Anliegen (02), nachdem die Mitarbeiterin ihn zuvor ganz klassisch dazu aufgefordert hat: *BIDDE*schön. (01). Der Klient benutzt bei der Formulierung das Wort *Visum* statt *Aufenthaltserlaubnis* (siehe Anmerkung oben). Im nächsten Gesprächsschritt wiederholt Frau Zahorsky rückversichernd den für sie entscheidenden Teil des Wortes: *verLÄNGerung?* (03). Hierdurch versucht sie sicherzustellen, dass sie den Klienten richtig verstanden hat. Nachdem er dies mit einem affirmativ-ratifizierenden *ja* bestätigt, geht die Mitarbeiterin im nächsten Schritt zur Anliegensbearbeitung über: Sie fordert den Klienten auf, einen Antrag auszufüllen (05).

8.4.2.4 Die Anliegensformulierung durch den Mitarbeiter

Vor allem bei den termingebundenen Gesprächen in Arbeitsbereich II erfolgt die Anliegensformulierung fast durchgehend durch die Mitarbeiter. Zeitpunkt und Inhalt termingebundener Gespräche werden von Mitarbeiter und Klient im Vorfeld gemeinsam bestimmt. Die Mitarbeiter wissen also von vornherein, was das Klientenanliegen ist und welches Ziel das Gespräch verfolgt.

In solchen Gesprächen wird die Anliegensformulierung durch den Klienten durch eine Sequenz des Mitarbeiters ersetzt, die ich im Folgenden als ‚Anmoderation‘ bezeichne. Für eine ‚Anmoderation‘ kennzeichnend sind folgende vier Schritte, die durch den Mitarbeiter initiiert werden:

1. Einleitung, oft mit Verweis auf die Fallgeschichte, vorhergehende Telefonate oder Gespräche;
2. Anliegensfeststellung als Kern der Anmoderation;
3. Handlungsauffordernde Überleitung zur Anliegensbearbeitung bzw. zu gemeinsamem Handeln, meist durch einen Hinweis auf die benötigten Unterlagen: der Klient soll den ausgefüllten Antrag, mitgebrachte Dokumente (Zeugnisse, Nachweise, Urkunden etc.) an den Mitarbeiter übergeben;
4. Einleitung der Anliegensbearbeitung bzw. Überleitung dazu.

Der Klient gibt zwischen diesen Turns meist nur ratifizierende Hörsignale wie *ja, richtig, genau* etc. und bleibt ansonsten, ähnlich einem Zuschauer, passiv.

Anmoderationen mit der Anliegensfeststellung als Kern liegen in fast allen termingebundenen Gesprächen in Arbeitsbereich II direkt im Anschluss an die Schemaeröffnung vor. Auffällig ist dabei, dass die Anmoderationen von Herrn Klie und Herrn Winkelmüller auf sehr ähnliche Weise realisiert werden.

In der Anmoderation stellt der Mitarbeiter nicht nur das Klientenanliegen fest, sondern nimmt häufig auch Bezug auf die Fallgeschichte, auf vorhergegangene Termine, Telefonate oder Vereinbarungen und stellt so eine persönliche Beziehung zum Klienten her. Die Anmoderation hat handlungseinleitende Funktion und umfasst unterschiedlich viele Schritte, deren Kern die Anliegensfeststellung (s.o.) ist. Dies wird in den beiden folgenden Beispielen deutlich.

Der erste Textausschnitt stammt aus einem Gespräch zur Abgabe des Einbürgerungsantrages. Klientin Frau Wolke (KF), eine ca. 40 Jahre alte Frau von den Philippinen, ist mit einem Deutschen verheiratet und lebt seit mehreren Jahren in Deutschland. Dennoch sind ihre Deutschkenntnisse, soweit das vorliegende Gespräch es erkennen lässt, eher schlecht. Telefonisch hat sie mit Herrn Klie (MC) einen Termin zur Abgabe ihres Einbürgerungsantrages vereinbart. Herr Klie ist zwar der für die Klientin zuständige Sachbearbeiter, das einige Wochen vorher stattgefundene Informationsgespräch zur Einbürgerung mit ihr hatte allerdings sein Kollege Herr Winkelmüller geführt.

Vor Beginn des Gesprächs bitte ich die Klientin um ihr Einverständnis für die Tonbandaufnahmen. Nachdem sie eingewilligt und auf dem Besucherstuhl platzenommen hat, erfolgt der Gesprächseinstieg durch Herrn Klie.

Beispiel 2g: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_18, 01-17

01 MC: ja gudn- gudn MORGEN frau wolke.
02 KF: mOrge:n;
03 MC sie haben HEUDE (.) einen termIn vereinbart,
04 zur Abgabe ihres einbürgerungsANdrages?
05 (1,5)
06 zur VORbereitung wArn sie bei MIR oder warn sie beim
kolleEgen;
07 KF: beim kolleEgen.
08 MC: beim kolleEgen.
09 gUt.
10 weil ich mich jEtzt an ihr geSICHT nIcht erInnern kann.
11 KF: ((lacht))

- 12 MC: der kolleGe hat ihnen AUFGeschrieben was? (.)
wir alles für UNterlagen brAuchen von ihnen,
13 KF: [ja
14 MC: [wie geBURTsurkunde- HEIratsurkunde und so weider; =ja?
15 das hAm sie Alles MITgebracht heute,
16 KF: hab ich schon alles mITgebracht.
(KF sucht ihre Unterlagen heraus und legt sie MC vor))

Bei der Begrüßung verwendet Herr Klie den Namen seiner Klientin, *frau wolke*, den er wie in Arbeitsbereich II üblich aus der Terminvereinbarung bzw. aus ihrer Akte ablesen kann. Unter Bezugnahme auf die Terminvereinbarung bestimmt er dann das Anliegen seiner Klientin (03-04). Als eine Ratifizierung von ihrer Seite ausbleibt, fragt er sie, ob sie zur Vorbereitung bei ihm oder bei seinem Kollegen war (06). Als sie angibt, dass sie *beim kollegen*. (07) war, wiederholt und ratifiziert Herr Klie ihre Antwort (08-09) und erklärt in der darauffolgenden Äußerungseinheit den Grund seiner Frage (10): Er kann sich nicht an ihr Gesicht erinnern.

Durch diese Aussage deutet der Mitarbeiter an, dass er seine Klienten normalerweise persönlich kennt und rechtfertig zugleich, dass das bei Frau Wolke nicht so ist. Die Klientin kommentiert das mit einem kurzen Lachen (11). Der Mitarbeiter stellt daraufhin fest, dass *der kollege* ihr aufgeschrieben hat, was für Unterlagen zur Antragsabgabe benötigt werden, was Frau Wolke ihn unterbrechend bestätigt (13). Weiterhin stellt Herr Klie fest, dass Frau Wolke „das alles“ heute mitgebracht habe (15) und fordert sie dadurch indirekt dazu auf, die Unterlagen vorzulegen. Frau Wolke bestätigt dies durch eine Wiederholung (16), sucht die Unterlagen heraus und reicht sie dem Mitarbeiter. Dieser geht daraufhin zur Anliegensbearbeitung über. Seinen moderierenden Stil behält er das ganze Gespräch über bei.

Eine erstaunlich ähnliche ‚Anmoderation‘ findet sich, ebenfalls in Arbeitsbereich II, bei Herrn Winkelmüller. Die Eröffnung dieses Gesprächs wurde bereits unter 8.4.1 in Beispiel 1a verwendet. Die Klientin KF, eine ca. 30 Jahre alte Frau aus der Ukraine, gibt ihren Einbürgerungsantrag bei Herrn Diehl (MD) ab.

Beispiel 2h: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_26

- 01 MD: wir haben uns ja mal KURZ schon am tElefon unterHALdn?
02 KF: ja,
03 MD: sie ham HEUde ihren termIn zur Abgabe ihres
einbürgerungsANDrages?
04 KF: rIchtich?
05 MD: ham ja Einige UNTERlagen MITgebracht?
06 KF: ja,

07 MD: und die schau wir uns JETZT (.) geMEINsam An?
08 KF: ge:nAu.

Sobald die Klientin schräg neben Herrn Winkelmüller auf dem Besucherstuhl Platz genommen hat, leitet dieser das Gespräch unter Bezugnahme auf ein bereits stattgefundenes Telefonat ein (01), was von der Klientin mit *ja*, bestätigt wird. Daraufhin nennt Herr Winkelmüller den Grund des Termins und stellt zugleich das Klientenanliegen fest: die Abgabe des Einbürgerungsantrages (03). Nachdem dies von der Klientin als *richtig* ratifiziert wurde, leitet Herr Winkelmüller die eigentliche Antragsabgabe ein, indem er auf die von der Klientin mitgebrachten Unterlagen (05) verweist und deren gemeinsames „Anschauen“ (07) ankündigt; das deiktische Temporaladverb *jetzt* gibt das entscheidende Signal zum Beginn der Angelegenheitsbearbeitung. Mit dem letzten Schritt der Anmoderation wird die Klientin zum Handeln aufgefordert: Sie soll die mitgebrachten Dokumente, die sie bis jetzt in einer Mappe vor sich liegen hat, an den Mitarbeiter weitergeben. Durch eine Ratifizierung signalisiert die Klientin ihr Einverständnis und die Bereitschaft, dies zu tun (08). Indem sie dem Mitarbeiter ihre Unterlagen gibt, kann dieser mit der Bearbeitung des Klientenanliegens beginnen.

Erwähnenswert ist in Beispiel 2h ein weiteres Phänomen, das für das sprachliche Handeln von Herrn Winkelmüller typisch ist: Am Ende seiner Äußerungseinheiten findet häufig ein Intonationsanstieg statt – auch wenn es sich bei der Äußerungseinheit rein sprachlich nicht um einen Fragesatz, sondern um einen Aussagesatz mit Verbzweitstellung handelt:

1. *wir haben uns ja mal KURZ schon am tElefon unterhAldn?* (01)
2. *sie ham HEUDE ihren termIn zur Abgabe ihres einbürgerungsANdrages?* (03)
3. *ham ja einige UNterlagen MITgebracht?* (05)
4. *und die schau wir uns JETZT (.) geMEINsam An?* (07)

Im Normalfall drückt ein Sprecher durch die Verwendung eines Aussagesatzes aus, dass er die durch den Satz ausgesagte Proposition für wahr und gegeben annimmt. Indem Herr Winkelmüller Aussagesätze, die generell durch fallende Intonation gekennzeichnet sind, wenn sie am Ende eines Beitrags stehen, fragend intoniert, stellt er den darin angegebenen Sachverhalt allerdings (scheinbar) in Frage und fordert somit

implizit eine Bestätigung seiner Aussage durch den Klienten. Im dargestellten Beispiel reagiert die Klientin jedes Mal entsprechend durch bestätigende Hörersignale.

ZIFONUN ET AL. (1997, 643) bezeichnen Aussagesätze mit „überprägender Frageintonation“ (ebd.) als „Bestätigungsfragesätze“: „Sie werden verwendet, wenn ein bereits erfragtes oder anderweitig erlangtes Stück Wissen z.B. der Form oder eines bestimmten institutionellen Rahmens halber nochmals bestätigt oder explizit gemacht werden soll.“ (ebd.) Genau das ist im vorliegenden Textausschnitt der Fall: Herr Winkelmüller wiederholt bereits vorhandenes Wissen der Form halber, nämlich um die formale Bearbeitung des Antrages der Klientin im Rahmen seiner Anmoderation einzuleiten.

Christine GUNLOGSON (2001, zitiert nach ZIMMERMANN 2004, 7) bezeichnet das Phänomen der Aussagesätze mit überprägender Frageintonation, teilweise noch verstärkt durch ein angehängtes Rückversicherungssignal (*ja?/ne?*), als „deklaratives Fragen“ (ebd.). GUNLOGSON beschreibt in ihrer Dissertation als Fragen interpretierte Aussagesätze mit steigender Intonation im Englischen. SPRANZ-FOGASY (2010; s. auch Kap. 9.4.2.3) bezeichnet das beschriebene Phänomen der Aussagesätze, die die Funktion einer Frage haben, als „Deklarativsatzfragen“ (ebd. 49f.).

Durch die Strategie des deklarativen Fragens versichern sich die Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen – vordergründig – des Verstehens der Klienten. Darüber hinaus wiederholen sie bereits vorhandenes fallspezifisches oder allgemeinfachliches Wissen, um eine Ratifikation der Klienten zu elizitieren.

Eine weitere Funktion der fragend intonierten Aussagesätze des Mitarbeiters vor allem im Rahmen der Anmoderation ist die der Ankündigung bzw. Aufforderung. Dies zeigt deutlich Satz Nr. 4: In diesem Fall kündigt der Mitarbeiter durch den steigend intonierten Fragesatz den nächsten Schritt in der gemeinsamen Handlung an. Gleichzeitig fordert er die Klientin implizit dazu auf, ihm die dafür notwendigen Unterlagen zu geben.

8.4.3 Analysebeispiel 3: Die Anliegenstypisierung

*Klientin: ä:hm, ich möchte VIsum verlängern.
Mitarbeiterin: sie wolln vIs äh (.)
den AUFenthaltsgenehmigung verlängern.
(ST_E_82; 02-03)*

Die spezifischen Klientenanliegen der einzelnen Arbeitsbereiche sind für die Mitarbeiter aufgrund ihres durch Ausbildung und Erfahrung entstandenen Wissensrahmens größtenteils erwartbar. Mit der Formulierung seines Anliegen legt der Klient in der Regel einen bestimmten Anliegenstyp (s.o.) fest, der wiederum das Aufgabenschema des Mitarbeiters bestimmt. Dieses wird in der Folge vom Mitarbeiter initiiert und durchgeführt.

In der Phase der Anliegenstypisierung kommt dem Mitarbeiter der wesentliche Anteil zu: Er erfasst den vom Klienten vorgebrachten Sachverhalt sowie Art und Umfang der zu erbringenden Dienstleistung. Das Klientenanliegen wird entweder ratifiziert und übernommen, konkretisiert oder aber verändert und im Anschluss dementsprechend behandelt. Die Typisierung des Klientenanliegens erfolgt routinemäßig.

Unter ‚Routinen‘ sind in Anlehnung an SELTING (1987, 174) Typisierungen oder Handlungen zu verstehen, die die Gesprächsbeteiligten „aufgrund ihres Wissensrahmens und ihrer daraus resultierenden Erwartungen gewohnheitsmäßig und unhinterfragt - häufig implizit - durchführen.“ Anders als bei SELTING (ebd., 174f.) kommt es im vorliegenden Korpus dabei allerdings weder zu sogenannten „Umdefinitionen“ der Klientenanliegen noch zu Verständigungsproblemen zwischen den Gesprächsbeteiligten. Die Anliegenstypisierung durch die Mitarbeiter verläuft in allen untersuchten Gesprächen erfolgreich und weitgehend problemlos, was sicherlich nicht zuletzt auf die eng eingegrenzten Zuständigkeitsbereiche der Arbeitsbereiche und die daraus resultierende hohe Erwartbarkeit der einzelnen Fälle zurückzuführen ist. Zudem kennen vor allem die Mitarbeiter in den Arbeitsbereichen II und III ihre Klienten und somit auch deren Anliegen.

Alle von mir untersuchten Anliegenstypisierungen fallen mit nur einer Äußerungseinheit sehr kurz aus. Bei nonverbalen Anliegenformulierungen führen die Mitarbeiter Anliegenfeststellung und Anliegenstypisierung sogar in einer einzigen Äußerungseinheit aus (s.o. Beispiel 2c und 2d). Auch bei Gesprächen, die vom

Mitarbeiter ‚anmoderiert‘ werden, fällt die Anliegenstypisierung mit der Anliegensfeststellung zusammen bzw. ist darin enthalten (s.o. Beispiel 2g und 2h).

Eine weitere häufig feststellbare Form der Typisierung besteht in der Wiederholung oder Umformulierung des im vorhergehenden Turn formulierten Klientenanliegens. Das folgende Beispiel zeigt eine teilweise Wiederholung des Klientenanliegens. Die Klientin KF, eine 25 bis 30jährige Studentin aus China, möchte ihre Aufenthaltsgenehmigung verlängern. Nachdem sie das Gespräch durch eine Begrüßung eröffnet hat und von der Mitarbeiterin (ME) begrüßt und dazu aufgefordert wurde, bringt sie ihr Anliegen vor.

Beispiel 3a: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_65

01 KF: äh ich möchte,
02 ich möchte VISum ah (.) verLÄNgern.
03 ME: verLÄNgern?
04 den PASS bitte?

Die Anliegenstypisierung von Frau Zahorsky besteht in diesem Beispiel aus nur einem Wort: *verlängern?* (03). Die Mitarbeiterin wiederholt das für sie zentrale Wort der Anliegensformulierung (für ihr weiteres Vorgehen ist vor allem relevant, ob eine Aufenthaltserlaubnis *beantragt* oder *verlängert* werden soll) und korrigiert zugleich den Aussprachefehler der Klientin (*verLÄNgern* vs. *verLÄNgern*). Unmittelbar im Anschluss leitet Frau Zahorsky die Anliegensbearbeitung ein, indem sie die Klientin um deren Pass bittet (04). Nach der erfolgreichen Klärung der Voraussetzungen wird die Anliegensbearbeitung eingeleitet. Die Klientin füllt den entsprechenden Antrag aus.

Eine umformulierende Typisierung liegt im folgenden Textausschnitt vor: Die Klientin (KF), eine Studentin aus der Ukraine, wird von Frau Zahorsky (ME) hereingebeten und aufgefordert, ihr Anliegen vorzubringen. Die junge Frau möchte ihre Aufenthaltsgenehmigung verlängern:

Beispiel 3b: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_82

01 KF: ä:hm (.) ich möchte VISum verlängern.
02 ME: sie wolln vIs äh (.) den AUFenthaltsgenehmigung verlängern.

Nachdem die Klientin ihr Anliegen vorgebracht hat, wird es von der Mitarbeiterin typisiert, bestätigt und angenommen. Im Rahmen dieser Typisierung formuliert Frau Zahorsky das Anliegen der Klientin inhaltlich um und vollzieht so eine Neukategorisierung. Dabei nimmt sie eine auffallende Korrektur in ihrem eigenen Turn vor: *vIs äh (.) den AUFenthaltsgenehmigung*, (02). Sie bricht mitten im Wort mit

dem Korrektursignal *äh* ab und korrigiert das ursprünglich geplante *vIsum* unter Verwendung eines falschen Artikels in *den AUfenthaltsgenehmigung*.

Diese Korrektur des von den Klienten in Arbeitsbereich III grundsätzlich fehlerhaft verwendeten Wortes *Visum* ist im gesamten Korpus einmalig. Im Anschluss an die Typisierung, die von der Klientin ratifiziert wird, geht die Mitarbeiterin unmittelbar zur Klärung der Voraussetzungen über.

Der größte Teil der von mir untersuchten Anliegenstypisierungen verläuft allerdings in den Gedanken bzw. den Köpfen der Mitarbeiter. Das heißt, der Mitarbeiter nimmt das vom Klienten formulierte Anliegen wortlos oder mit einem kurzen ratifizierenden Signal an und geht noch im selben Turn zur Klärung der Voraussetzungen oder zur Anliegensbearbeitung über. Im folgenden Beispiel möchte ein ca. 25jähriger Student aus Syrien (KM) seine Aufenthaltsgenehmigung verlängern lassen. Er betritt das Büro von Frau Zahorsky (ME) und beginnt sofort zu sprechen.

Beispiel 3c: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_46

01 KM: ja: ,
02 ich muss mein VIsum verlängern lassen.
03 ME: ja.
04 den ANtrag hätt ich gern und ihren PASS bidde.
((KM gibt ME seinen Pass))

Ebenso prompt, wie der Klient sein Anliegen vorbringt, nimmt die Mitarbeiterin es an und initiiert die Klärung der Voraussetzungen. Zwischen der Anliegensformulierung und der Klärung der Voraussetzungen liegt nur ein kurzes ratifizierendes *ja*. (03).

Dass die Anliegenstypisierungen in den von mir untersuchten Gesprächen nicht nur sehr kurz ausfallen, sondern ebenso häufig auch völlig wortlos, also in den Gedanken der Mitarbeiter verlaufen, verdeutlicht das folgende Beispiel:

Beispiel 3d: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_76

01 KM: ja guten MORgen.
02 ich möchte mEin visum un dAs für meine TOCHTA verlängern.
((KM gibt ME seinen Pass und einen ausgefüllten Antrag))
03 ME: nehm_se ma PLATZ bidde?

Nachdem der Klient (KM), ein 33 Jahre alter Mann aus dem Benin, Frau Zahorsky (ME) begrüßt und sein Anliegen korrekt vorgebracht hat, leitet diese unmittelbar die Klärung der Voraussetzungen ein. Sie nimmt die Unterlagen des

Klienten, bittet ihn, Platz zu nehmen, und beginnt mit der Dokumentenprüfung. Die Anliegenstypisierung vollzieht die Mitarbeiterin gedanklich.

Die Anliegenstypisierung ist bei jedem Anliegenstyp das Startsignal für eine systematische Abfolge bestimmter Handlungen, die in erster Linie von den Mitarbeitern durchgeführt werden: die Klärung der Voraussetzungen für die Anliegensbearbeitung, die Anliegensbearbeitung selbst und die Ergebniskundgabe bzw. Problemlösung. Erst gegen Ende der Ergebniskundgabe und dann in der Phase der Schemabeendigung kommt den Klienten wieder eine aktive Rolle zu. Diese vier Phasen, die den von mir untersuchten Gesprächen häufig nur schwer voneinander zu trennen sind, sollen im folgenden Kapitel anhand ausgewählter Analysebeispiele kurz beschrieben werden.

8.4.4 Ausgewählte Analysebeispiele - Schemamitte und Schemabeendigung

*Mitarbeiter: gUt? dann legen wir LOS? (-)
wenn sie mir mal bItte ihre (.) koPIEN, (.) rÜberreichen?
(SE_C_15; 09-10)*

a) Klärung der Voraussetzungen

An die Phase der Anliegenstypisierung schließt sich nach dem oben entwickelten Handlungsschema die Phase der Klärung der Voraussetzungen für die Anliegensbearbeitung durch den Mitarbeiter an. Im Hinblick auf einen Großteil der untersuchten Gespräche kann diese Phase allerdings weniger als selbstständige Phase, sondern vielmehr als Einleitung bzw. erster Schritt der Anliegensbearbeitung angesehen werden. Typische Handlungen der Mitarbeiter in dieser Phase sind:

- das Aufrufen oder Anlegen des Datensatzes des Klienten im System;
- das Heraussuchen der Akte des Klienten;
- eine Handlungsaufforderung an den Klienten: der Klient soll seinen Pass oder andere Dokumente (Kopien, Anträge) an den Mitarbeiter übergeben oder einen Antrag ausfüllen;
- das Prüfen des Passes;
- eine rückversichernde Frage an den Klienten;
- die Erläuterung der nun folgenden Anliegensbearbeitung bzw. der weiteren Arbeitsschritte;
- das Referieren der Fallgeschichte.

Im Handlungsschema ist die Möglichkeit vorgesehen, dass die Klärung der Voraussetzungen negativ ausfällt und somit keine Anliegensbearbeitung, sondern eine alternative Entscheidungsproduktion stattfindet. Dieser Fall tritt in keinem der 88 untersuchten Gespräche auf. Vielmehr gehen die Mitarbeiter nach der meist ein bis zwei Äußerungseinheiten umfassenden „Klärung der Voraussetzungen“ in allen Gesprächen unmittelbar zur Anliegensbearbeitung über.

b) Anliegensbearbeitung

Art und Umfang der Anliegensbearbeitung richten sich in erster Linie nach dem Anliegenstyp. Besonders schnell erledigt ist die Anliegensbearbeitung im Falle der Aushändigung eines Dokuments (Klientenanliegen: Passabholung), eine sehr lange und komplexe Anliegensbearbeitung dagegen erfordert die Annahme eines Einbürgerungsantrages (Klientenanliegen: Abgabe des Einbürgerungsantrages).

Die Phase der Anliegensbearbeitung läuft meist dialogisch ab: Die Mitarbeiter stellen Fragen oder informieren die Klienten über bestimmte Sachverhalte. Außerdem kommt es in der Phase der Anliegensbearbeitung vor allem bei Antragsabgaben häufig zu Pausen. In diesen Pausen prüfen die Mitarbeiter Dokumente, kopieren und beglaubigen diese. Besonders lang sind diese Pausen in Arbeitsbereich II bei der Abgabe des Einbürgerungsantrages.

Die Handlungen, die in der Phase der Anliegensbearbeitung durchgeführt werden müssen, sind nicht institutionell festgelegt. Dennoch zeigt sich in den von mir untersuchten Gesprächen eine erstaunlich einheitliche und systematische Abfolge bestimmter Handlungen: bei einem bestimmten Anliegenstyp führen die Mitarbeiter grundsätzlich bestimmte Handlungen in einer bestimmten Reihenfolge durch.

Dies lässt sich besonders gut anhand des Aufgabenschemas „Annahme des Einbürgerungsantrages“ in Arbeitsbereich II darstellen. Auf Schemaeröffnung, Anliegenformulierung und Anliegenstypisierung, bei den termingebundenen Antragsabgaben also auf die ‚Anmoderation‘ (s.o.), folgt die Phase der Anliegensbearbeitung. Bei Gesprächen zur Abgabe des Einbürgerungsantrages nimmt diese rund zwei Drittel des gesamten Gesprächs ein. Bei beiden Mitarbeitern von Arbeitsbereich II läuft sie fast gleich nach dem folgenden Muster ab:

1. Sichten der Unterlagen des Klienten (der ausgefüllte Antrag und erforderliche Dokumente wie Zeugnisse, Urkunden, Versicherungs- und Einkommensnachweise etc.); sortieren der Unterlagen in einer bestimmten Reihenfolge. Dabei sprechen die Mitarbeiter eventuell an, welche Dokumente noch nachgereicht werden müssen.
2. Prüfen der Voraussetzungen für eine Einbürgerung: Von nun an gehen die Mitarbeiter den Antrag bzw. die Dokumente mit den Klienten thematisch der Reihe nach durch. Dabei „klopfen“ sie schrittweise die verschiedenen Voraussetzungen ab, die für eine Einbürgerung gegeben sein müssen. Sie stellen Fragen zu den einzelnen Themenbereichen, kopieren und beglaubigen Dokumente und erklären den Klienten bestimmte Sachverhalte.

Die Hauptthemen bei der Abgabe eines Einbürgerungsantrages sind:

- a) Das Bekenntnis zur freiheitlich demokratischen Grundordnung/ die Loyalitätserklärung. Diese müssen alle Menschen mit Migrationshintergrund im Rahmen ihrer Einbürgerung ablegen. Damit bekennen sie sich zum einen zum Grundgesetz und erklären zum anderen, dass sie keinerlei Bestrebungen verfassungsfeindlicher Organisationen unterstützen. Dieses Bekenntnis muss vor Ort, also in der Ausländerbehörde, von den Klienten ausgefüllt werden. Es handelt sich um einen Fragebogen, bei dem ca. 100 Fragen durch Ankreuzen beantwortet werden müssen. Dies gestaltet sich oft sehr langwierig.
- b) Die wirtschaftlichen Voraussetzungen/Sicherung des Lebensunterhaltes. Gehalts- und Beschäftigungsnachweis der Klienten.
- c) Das „Gesundheitsblatt“. Eine eigenhändige Erklärung der Klienten, dass sie gesund und fähig sind, für sich selbst zu sorgen.
- d) Der Nachweis der Krankenversicherung: eine Kopie der Krankenkassenkarte.
- e) Der Deutschttest/die Sprachkenntnisse der Klienten. Nachweis der Schulzeugnisse/des bestandenen Deutschttests.
- f) Ein handgeschriebener Lebenslauf der Klienten.
- g) Eine schriftliche Begründung des Einbürgerungswunsches.

Den Übergang von einem Thema zum nächsten initiieren die Mitarbeiter.

Dies tun sie zum einen durch Gliederungssignale (vor allem *gut* oder *so: so frau wolke, dann INlandsaufenthalte.*), und zum anderen, indem sie das neue Thema ausdrücklich ankündigen (*es geht WEIter mit.../eine FRAge noch zu ihrer VOLKSzugehörigkeit. etc.*) oder durch eine Kombination aus beidem: z.B. *gUt. dAnn hatten wir sie gebeten um eine erKLÄrung des AUSländerstatuses.* Die Klienten haben dabei grundsätzlich das Recht, die Mitarbeiter zu unterbrechen und Fragen zu stellen. Ansonsten beschränken sich die Aktivitäten der Klienten während der Anliegensbearbeitungsphase vor allem auf das Beantworten von Fragen sowie auf das Ausfüllen und Unterschreiben verschiedener Dokumente.

3. Nachdem Mitarbeiter und Klient die oben genannten Themen, also die einzelnen Punkte des Einbürgerungsantrages, der Reihe nach durchgegangen sind, leiten die Mitarbeiter das Ende der Anliegensbearbeitung ein und gehen über zur Problemlösung bzw. zur Entscheidungsproduktion. Typisch für diese Phase sind verständnissichernde Rückfragen des Mitarbeiters (z.B. *gUt?/alles klar?/gibt es noch Irgendwelche FRAgen ihrerseits?*) oder ausleitende Floskeln wie *gUt, dann hÄtten wirs./ich denke, jetzt hammers geschAfft für heute.* etc. Die Anliegensbearbeitung ist damit abgeschlossen.

Die einzelnen Schritte der Anliegensbearbeitung werden je nach Klient und Anliegen unterschiedlich ausführlich behandelt. Bemerkenswert ist, dass die Mitarbeiter bei der Anliegensbearbeitung teilweise extrem ausführlich bestimmte Sachverhalte erklären. Einen solchen erklärenden Monolog zeigt das folgende Beispiel, ein Ausschnitt aus einem Gespräch zur Abgabe des Einbürgerungsantrages in Arbeitsbereich II.

Herr Winkelmüller (MD) und der Klient (KM), ein junger Türke, der in Deutschland aufgewachsen ist und fließend Deutsch spricht, kennen sich durch ein mehrere Jahre zurückliegendes Einbürgerungsverfahren. Dieses war eingestellt worden, weil der junge Mann arbeitslos war. Da er mittlerweile einen festen Arbeitsplatz vorweisen kann, hat er mit Herrn Winkelmüller telefonisch einen Termin zur Wiederaufnahme des Verfahrens vereinbart. Der folgende Ausschnitt ist der Anliegensbearbeitungsphase des Gesprächs entnommen:

Beispiel 4a: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_30

- 01 MD: [...] (.) und wenn DA die entSPRECHendn (.) äh Auskünfte
EINgeholt wordn sind,
02 da stEht dann nIchts NEgatives über sie drIn?

03 DANN kriegen sie ihre einbürgerungsZUsicherung und dAnn
können sie (.) zum türkischen konsulat [nach NÜRNberg
04 KM: [nach nÜrnberg.
05 MD: diese erlaÜbnisurkunde zur?
06 zum AUSScheiden aus der tÜrkischen und zum,
07 zur Annahme der DEUTschen staatsangehörigkeit holen, (.)
08 wenn sie uns diese URkunde VORlegen,
09 die wird in Ankara vom (.) miNISTerrat,
10 vom INnenministerium wird die AUSgestellt, (.)
11 dAnn geht_s bei Uns WEIder; ne?
12 DANN (.)
13 erstellen wir die einbürgerungsURkunde,
14 die geht zur oberbürgerMEISterin,
15 die frau Oberbürgermeisterin unterSCHREIBt dann die
URkunde,
16 gibt sie zuRÜCK,
17 wIr händigten ihnen die urkunde AUS?
18 dann sind sie DEUTscher?
19 Aber? (.)
20 noch nicht GANZ aus der tÜrkischen drAußen? (.)
21 aus der tÜrkischen staatsangehörigkeit,
22 das heißt,
23 sie müssen dann (.) noch die: ENDGÜLTIGE entlassung in
nÜrnberg noch äh beAntragen,
24 bekommen sie aber NU:R, (.)
25 durch vOrlage UNserer dEutschen EINbürgerungsurkunde.
26 HEIßT,
27 wenn die GSCHichte,
28 wenn der ZWEIDE schritt erLE:dicht ist? (.)
29 dann äh rEichen SIE uns noch diese Endgültige
entlassurkunde, (.) ein?
30 dann- (.)
31 KM: äh
 ((KM hebt die Hand))
32 MD: gLEIch- (.)
33 dann trennen WIR des,
34 des TÜRGISCHE fähnchen wird dann Auch EINgerollt in ihrem
dAtensatz,
35 dAnn sind sie nU:r noch DEUTscher; (.)
36 ne?
37 und DANN is=des verfahren ABgeschlossen.
38 A:ber=s is ein ZWEIstufiges verfahren muss=ma wIssen?
39 und SO läuft dEs dAnn.
40 KM: ja.
41 MD: und SIE ham jetzt noch_ne FRAge.

Der Mitarbeiter beschreibt dem Klienten hier sehr ausführlich die letzten Schritte seines Einbürgerungsprozesses. Dabei hält er über 25 Äußerungseinheiten (05-30) einen nur durch Mikropausen unterbrochenen Monolog. Der Klient hört aufmerksam zu, gibt aber bis auf regelmäßiges Nicken keine weiteren Hörsignale. Nur einmal unterbricht er den Mitarbeiter, indem er die Hand hebt und durch *äh* eine Unklarheit andeutet (31). Der Mitarbeiter verschiebt die Frage des Klienten auf später (*gLEIch-*; 32), und setzt zunächst seine Ausführungen über weitere sieben Äußerungseinheiten bis zum Ende

fort. Erst nach einem Ratifizierungssignal des Klienten kommt Herr Winkelmüller auf die Frage seines Klienten zurück: *und SIE ham jetzt noch_ne FRAGE.* (41).

Bei der Beschreibung des Einbürgerungsverfahrens benutzt Herr Winkelmüller mehrere Konditionalsatzgefüge:

Bedingung: *und wenn DA die entsprEchendn äh Auskünfte EINgeholt wordn sind, [...]*

Folge: *DANN kriegen sie ihre einbürgerungsZUSicherung und
→ dAnn können sie (.) zum türkischen konsulat nach NÜRNberg [...]*

Bedingung: *wenn sie uns diese URkunde VORlegen, [...]*

Folge: *dAnn geht's bei Uns WEIder; [...]
→ DANN (.) erstellen wir die einbürgerungsURkunde, [...]
→ die frau Oberbürgermeisterin unterSCHREIBt dann die Urkunde, [...]
→ dann sind sie DEUTscher?*

Bedingung: *wenn die GSCHichte, wenn der ZWEITE schritt erLE:dicht ist? (.)*

Folge: *dann äh rEichen SIE uns noch diese Endgültige entlassurkunde (.) ein?
→ dann trennen WIR des, des TÜRGISCHE fähnchen wird dann Auch EINGerollt in ihrem dATensatz,
→ dAnn sind sie nur noch DEUTscher, (.)[...]
→ und DANN ist des verfahren ABgeschlossen.*

Herr Winkelmüller nennt dabei zunächst jeweils eine Bedingung (*wenn...*) und im Anschluss aufeinander folgend mehrere Konsequenzen, die aus dieser resultieren (*dann...*). Hierdurch beschreibt er dem Klienten zum einen, welche Bedingungen dieser erfüllen muss, um *Deutscher zu werden*, und zum anderen, wie sich der zeitliche Ablauf der Einbürgerung darstellt.

Das ausführliche und häufig monologische Erklären von Arbeitsabläufen, Bestimmungen und Gesetzen ist in den von mir untersuchten Gesprächen keine Seltenheit. Vor allem für Herrn Winkelmüller sind lange, erklärende Passagen kennzeichnend. Beispiel 4a zeigt aber nicht nur, dass die Mitarbeiter ihren Klienten teilweise überaus detailliert und zeitaufwändig Einblick in die behördlichen Verfahren

geben, sondern lässt auch darauf schließen, wie lang eine Anliegensbearbeitungsphase dauern kann.

Im Anschluss an den oben dargestellten Textausschnitt zieht sich die Anliegensbearbeitungsphase weiter hin: Nachdem der Klient seine Frage gestellt hat und der Mitarbeiter diese erneut ausführlich beantwortet hat, muss der Klient noch einige Dokumente ausfüllen. Solange er das tut, spricht der Mitarbeiter über das erste, einige Jahre zurückliegende Einbürgerungsverfahren des Klienten und über die hohe Arbeitsbelastung der Ausländerbehörde Südstadt. Erst dann leitet er die Beendigung der Anliegensbearbeitung ein und geht zur Phase der Entscheidungskundgabe über.

c) Entscheidungskundgabe / Problemlösung

Die Phase der Entscheidungskundgabe bzw. Problemlösung ist in den untersuchten Gesprächen meist nicht als eigenständige Phase von der Anliegensbearbeitung zu unterscheiden. Vielmehr ist sie, entsprechend der die Anliegensbearbeitung einleitenden Klärung der Voraussetzungen, als Ausleitung bzw. Abschluss der Anliegensbearbeitung zu sehen und bildet den Übergang zur Schemabeendigung. Dies verdeutlicht das folgende Beispiel 4b.

Eine ca. 30 Jahre alte Russin (KF) möchte eine Niederlassungserlaubnis beantragen. Sie spricht gebrochen Deutsch, scheint Herrn Diehl (MA) aber zu verstehen, da sie auf alle seine Fragen korrekt und zügig antwortet. Das Gespräch konzentriert sich anfangs vor allem auf die Sicherung des Lebensunterhaltes der Klientin und ihrer Familie. Nachdem dieses Thema geklärt ist, händigt der Mitarbeiter der Klientin das Antragsformular für die Niederlassungserlaubnis aus und erklärt ihr abschließend den weiteren Verlauf ihres Verfahrens. Der folgende Textausschnitt stellt den Abschluss des Gesprächs dar.

Beispiel 4b: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_03

01 also SIE brIngen mir den ANdrach dann machen wir die
 klein_n ANfragen,
02 un dann die ANtworten liegen dann nach zirga VIER wOchn(.)
 vOr.
03 und dAnn müssten SIE Uns wieder den pAss bringen; =ja?
04 KF: mhm,
05 okE.
06 MA: sO-
07 gEb ich ihnen DES mIt?
08 DIESE Underlagen dann wieder MITbringen,
09 dann HÄTTEN wir_s; ne?
10 KF: ja?
11 (2)
12 MA: ja? (.)

13 nOch_ne FRAGE?
 ((KF schüttelt den Kopf))
14 MA: kEIne.
15 KF: <<lachend> EIgentlich NICH,>
16 MA: [Alles klAr.
17 KF: [NOCH nicht.
18 MA: <<lachend> [gUt.>
19 KF: [dAnke;
20 MA: wIedersehn-
21 KF: wIedersehn-
 ((KF verlässt das Büro))

Der vorliegende Ausschnitt zeigt einen für das untersuchte Korpus typischen Gesprächsabschluss in Form von Ergebniskundgabe und Schemabeendigung. Die Ergebniskundgabe durch den Mitarbeiter (01-03 und 06-09) bildet den Abschluss der Anliegensbearbeitung bzw. den Übergang zur Schemabeendigung. Typische Elemente dieser Phase sind die Zusammenfassung des Gesprächs, die Präsentation seines Ergebnisses und das In-Aussicht-Stellen des weiteren Vorgehens (01-02). Gegebenenfalls erinnern die Mitarbeiter die Klienten an von ihnen zu erfüllende Aufgaben oder zu erbringende Leistungen (Nachreichen von Unterlagen/Abgabe des ausgefüllten Antrages etc.; 03 und 08).

Auch in diesem Textausschnitt fällt wieder die häufige Verwendung des Temporaladverbs *dann* auf: Der Mitarbeiter leitet jeden seiner Gesprächsschritte mit (*und*) *dann* ein:

dann machen wir die klein_n ANfragen, [...]
un dann die Antworten liegen dann nach zirga VIER wOchn (.) vOr
[...]
und dAnn müssten sie uns wieder den PASS bringen, [...]
dIEse UNderlagen dann wieder MITbringen, [...]
dann HÄTTEN wir_s; ne?

Wenngleich hier kein Konditionalsatzgefüge vorliegt, verfolgt Herr Diehl ein ähnliches Muster wie Herr Winkelmüller im oben dargestellten Beispiel 4a. Der den Abschnitt einleitende Gesprächsschritt des Mitarbeiters *also SIE brIngen mir den Andrach*, (01) nennt die von der Klientin zu erbringende Handlung bzw. die Bedingung, unter der die folgenden, mit *dann* eingeleiteten weiteren Schritte des Verfahrens erfolgen. Erst die Abgabe des ausgefüllten Antrages durch die Klientin setzt das Verfahren der Anliegensbearbeitung mit seiner spezifischen, hier von Herrn Diehl geschilderten Abfolge in Gang. Auffällig ist der knappe Satzbau, die nur dann nachvollzogen und verstanden werden kann, wenn der Gesprächspartner mitdenkt. Trotz Mitdenkens

unverständlich bleiben dürfte der Klientin der fachsprachliche Ausdruck *die kleIn_Anfragen*. Dieser Terminus bezeichnet in der Ausländerbehörde, ähnlich wie im Bereich der Politik, eine auf wenige Aspekte begrenzte Anfrage bei einer anderen Institution (im Unterschied zur *großen Anfrage*, bei der viele Aspekte bei mehreren Institutionen angefragt werden).

d) Schemabeendigung

Der typische Marker für den Beginn der Schemabeendigung ist in den meisten Gesprächen ein fragend intoniertes *ja?, oke?, ne?, gut?, alles klar?* der Mitarbeiter oder, wie in Beispiel 4b, die direkte Frage nach weiteren Fragen der Klienten (13). Hierdurch sichern die Mitarbeiter abschließend das Verstehen der Klienten und geben ihnen noch einmal die Gelegenheit, etwas zu fragen oder anzumerken. Diese Gelegenheit nimmt im untersuchten Korpus kein Klient wahr. Die meisten Klienten verneinen stattdessen, schütteln den Kopf (wie in Beispiel 4b) oder schweigen. Die Tatsache, dass in keinem der Gespräche an dieser Stelle eine Frage oder Anmerkung von Klientenseite erfolgt, sollte und kann allerdings nicht generell so interpretiert werden, dass alle Klienten tatsächlich alles verstanden haben.

Im Anschluss an die abschließende Verständigungssicherung bringen die Mitarbeiter das Gespräch mit einem gleichbleibend intonierten *ja- / oke- / ne- / gut- / alles klar-* oder mit einer Aneinanderreihung mehrerer Ratifizierungen: *okay. Alles klar, okay.* zum Ende. Vor allem Herr Klie und Herr Winkelmüller (Arbeitsbereich II) formulieren diese Ratifizierung als einen vollständigen Satz: *gUt, dann hätten wirs. / oke:, dann wärn mer soweit für heute fErtig. / dann sind wir für heute fertig.*

Typisch für Frau Zahorsky (Arbeitsbereich III) ist an dieser Stelle ein fragend oder gleichbleibend intoniertes *dAnkeschön?/-*. Die Klienten sprechen daraufhin ein ratifizierendes Signal (*mhm-/./? / ja-/./? / oke-/./? / alles klar-/./?*), bringen ihren Dank zum Ausdruck (*mhm? oke, wUnderbar. dAnkeschön- / ich danke sehr.*), wünschen einen schönen Tag (*also, schönen tag noch-*) und verabschieden sich (*sehr nEtt von ihnen. auf wieder, auf wiedersehn.*).

Ebenso oft leiten sie die Verabschiedung aber auch direkt und ohne vorhergehenden Dank ein (*tschüss / (auf) wiedersehen/in Arbeitsbereich III tschau*).

Erfolgt von Klientenseite keine Verabschiedung, wird sie von den Mitarbeitern initiiert. So enden bis auf wenige Ausnahmen alle von mir aufgenommenen Gespräche mit einer beidseitigen, d.h. vollständigen Verabschiedungssequenz von Mitarbeiter und Klient. Ausnahmen stellen diejenigen Gespräche dar, auf die relativ kurze Zeit später (meist am selben Tag) ein Zweitkontakt zwischen Mitarbeiter und Klient folgt. Am Ende solcher Erstgespräche besteht die Verabschiedung meist aus *bis dann / bis gleich, danke* oder sie fällt komplett aus.

Hierzu ein Beispiel aus Arbeitsbereich III. Die Klientin (KF), eine ca. 25 Jahre alte Russin, möchte ihre Aufenthaltsgenehmigung verlängern und hat den entsprechenden Antrag ausgefüllt. Dabei ist sie allerdings an einer Stelle nicht weitergekommen und konsultiert daher erneut Frau Zahorsky (ME). Nachdem diese die Frage beantwortet hat, bittet sie die Klientin, den Antrag vor der Tür fertig auszufüllen und dann wieder ins Büro zu kommen.

Beispiel 4c: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_56

01 ME: [...]sie füllen das jetzt bitte fertich AUS und dann
kommen sie gleich wieder rein,
02 KF: ja.
03 ME: oke?
04 DAUert ja net lang,
05 KF: danke.
06 ME: oke?
07 KF: ja.
08 ME: bis GLEICH.
((KF verlässt das Büro))

Beispiel 4c zeigt, dass die Schemabeendigung bei einem Gespräch, das noch am selben Tag oder sogar wenige Minuten später ein Wiedersehen von Mitarbeiter und Klient in Aussicht stellt, anders abläuft als eine „normale“ Schemabeendigung. Eine Verabschiedung ist hier nicht nötig und wird auf das Zweit- oder Drittgespräch verschoben.

Die Eigenschaft der Schemabeendigung als Indikator für die Qualität der einzelnen Gespräche wurde bereits in Kapitel 8.1 angedeutet: Je länger die Klienten die Schemabeendigung hinziehen und je mehr Gesprächsschritte sie selbst dabei initiieren, desto zufriedener sind sie mit dem Verlauf bzw. dem Ergebnis des Gesprächs und der Leistung des Mitarbeiters. Das zeigen nicht nur die Analysen, sondern konnte auch durch informelle Gespräche mit Klienten und Mitarbeitern bestätigt werden.

Einige Klienten nutzen die Schemabeendigung auch zu einem ganz persönlichen Lob, wie das folgende, letzte Beispiel des Kapitels zeigt:

Beispiel 4d: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_81

01 ME: jawOll,
02 wir sEhen uns dann GLEICH.
03 sie müssen NICHT wArten,
04 wenn frEI is Einfach REINkommen; ne?
05 KM: A:lles (.) klar,
06 ME: gUt?
07 KM: SIE sin aber LIE:b;
08 vIelen dAnk.
09 ME: biddeschön?
10 KM: bis dAnn.
11 ME: tschÜss,
12 bis glEIch.
(KM verlässt das Büro, vergisst dabei unbemerkt einen Teil seiner
Unterlagen auf dem Stuhl))

8.5 Zusammenfassung

Das vorangegangene Kapitel hatte zum Ziel, die typische Ablaufsform des Gesprächstyps Informations- bzw. Dienstleistungsdialog zu beschreiben. Zu diesem Zweck habe ich ein idealtypisches Handlungsschema erarbeitet und anhand dessen die gesprächstypspezifischen Aufgabenstrukturen bzw. Handlungsfolgen der Gespräche sichtbar gemacht. Die ersten drei Phasen des Handlungsschemas wurden genauer analysiert und mit Textausschnitten aus dem vorliegenden Korpus belegt. Die Phasen vier bis sieben wurden zusammenfassend dargestellt und ebenfalls durch Beispiele veranschaulicht.

Dabei wurde deutlich, dass das Handlungsschema ‚Anliegensbehandlung in der Ausländerbehörde Südstadt‘ auf alle Gespräche des Gesprächstyps Informations- und Dienstleistungsdialog angewendet werden kann und dass die Gespräche einer einheitlichen Aufgabenstruktur folgen. Deutlich wurde aber auch, dass die einzelnen Phasen trotz des institutionell festgelegten Rahmens der Gespräche auf unterschiedliche Weise realisiert werden; sie variieren vor allem in Bezug auf die Anzahl und Länge der gesprochenen Äußerungseinheiten und die Verteilung der Beteiligungsrollen.

Besonders starke Unterschiede wurden beim Vergleich von Gesprächen aus den einzelnen Arbeitsbereichen innerhalb der Phase der Anliegenformulierung festgestellt: In Arbeitsbereich I werden die Anliegen häufig nonverbal vorgebracht, indem die Klienten ein Dokument vorlegen, anhand dessen die Mitarbeiter dann das Anliegen

feststellen. In Arbeitsbereich II werden viele Anliegen im Rahmen einer ‚Anmoderation‘ durch die Mitarbeiter verbalisiert. In Arbeitsbereich III formulieren die Klienten ihre Anliegen fast grundsätzlich selbst oder gemeinsam mit der Mitarbeiterin.

Die unterschiedliche Realisierung der einzelnen Phasen ist zum einen auf die sprachliche Kompetenz und die spezifischen Anliegen der Klienten zurückzuführen. Zum anderen spielt es eine Rolle, ob Mitarbeiter und Klienten sich aus vorhergehenden Gesprächen kennen und ob die Mitarbeiter mit der jeweiligen Fallgeschichte vertraut sind. Und natürlich haben auch räumliche und zeitliche Faktoren einen gewissen Einfluss. In erster Linie aber wird die Gestaltung der Gesprächsphasen durch das individuelle sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiter bestimmt. Sie sind durch die ihnen verliehene institutionelle (Macht-)Position und das ihnen zur Verfügung stehende Wissen für die Steuerung und Strukturierung der Gespräche verantwortlich.

Das oben dargestellte, idealtypische Handlungsschema repräsentiert also lediglich die Tiefenstruktur des Gesprächstyps Informations- bzw. Dienstleistungsgespräch. Diese Tiefenstruktur kann an der Oberfläche, d.h. in ihrer durch die Mitarbeiter tatsächlich realisierten Form, unterschiedliche Durchführungen annehmen.

Während das Handlungsschema die konventionelle und institutionell vorgeschriebene Durchführung der Informations- bzw. Dienstleistungsgespräche darstellt, zeigt sich in der Gestaltung der einzelnen Gesprächsphasen das individuelle sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiter. Das deuten die Textbeispiele im vorhergehenden Kapitel bereits an.

Gibt es in den untersuchten Gesprächen – und somit im sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Behördenmitarbeiter – aber tatsächlich sprachliche Individualität? Und wenn ja: Welche Unterschiede lassen sich zwischen den fünf untersuchten Mitarbeitern feststellen?

Die vorhergehenden Kapitel haben die Grundlagen für die Analyse sprachlicher Individualität in den vorliegenden Gesprächen geschaffen. Bekannt sind das institutionelle Handlungsfeld der Ausländerbehörde Südstadt und die zu untersuchenden Mitarbeiter (Kapitel 5), die der Untersuchung zugrunde liegenden Gespräche und deren kontextueller Rahmen (Kapitel 6 und 7) sowie das idealtypische Handlungsschema und

die Oberflächenstruktur der untersuchten Informations- Dienstleistungsgespräche (Kapitel 8).

Ich wende mich nun der Frage zu, in welcher Form sprachliche und kommunikative Individualität im geschilderten institutionellen Umfeld und angesichts des institutionell festgelegten Rahmens der Gespräche möglich und tatsächlich vorhanden ist. Dazu werden in Kapitel 9 zunächst ausgewählte Formen des sprachlichen Handelns der Mitarbeiter sowie unterschiedliche Interaktionsmodalitäten beschrieben. Darauf aufbauend wendet sich Kapitel 10 sich Aspekten der Positionierung und Gesprächssteuerung als kommunikativen Verfahren der Handlungs- und Beziehungskonstitution zu.

9. Sprachliche Formen

Mündliche Kommunikation, die unter erheblichem Zeit- und Handlungsdruck abläuft, stützt sich in großen Teilen auf rekurrente, verfestigte Muster, von denen einige standardgrammatische Regeln entsprechen, andere jedoch mehr oder weniger davon abweichen. Diese Abweichungen sind nicht einfach als „Performanzentgleisungen“ abzutun, sondern es handelt sich um häufig verfestigte, „normativ diskriminierte, genuin mündliche“ Muster (SANDIG 1973), die den Interagierenden als Teil ihres sprachlichen Wissens zur Verfügung stehen und die sie als Ressourcen zur Ausführung verschiedenster kommunikativer Aufgaben verwenden.

(GÜNTNER/IMO 2006, 2)

Von diesem Zitat ausgehend verfolgt das folgende Kapitel das Ziel, das sprachliche Verhalten der Mitarbeiter in seinen tatsächlich verwendeten Formen und Strukturen zu beschreiben. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf der Frage, ob und inwiefern das Handeln der Mitarbeiter individuelle sprachliche Ausprägungen aufweist. Dieser Frage folgend werden zunächst Formen und Probleme der Verständnissicherung sowie das Vorgehen bei der Bearbeitung von Nichtverstehen dargestellt. Im Anschluss an einen Blick auf typische Formeln und Routineverfahren der Mitarbeiter werden die gesprächsinternen Interaktionsbereiche Lexik und Syntax beschrieben. Im Rahmen der Analysen wird ebenfalls untersucht, ob und wie das sprachliche Handeln der Mitarbeiter zu einem erfolgreichen Abschluss der Gespräche beiträgt.

Hier schließt sich die Frage an, was es heißt, ein Gespräch erfolgreich abzuschließen. Wann ist ein Gespräch zwischen den Mitarbeitern und den Klienten einer Ausländerbehörde erfolgreich? Der Erfolg bzw. Nicht-Erfolg eines Gesprächs bemisst sich unter anderem danach, ob das Ziel des Gesprächs bzw. die jeweils eigenen Ziele der Gesprächsbeteiligten erreicht werden. Das Ziel der untersuchten Gespräche wurde in Kapitel 7.1 als die Bearbeitung bzw. Erfüllung des Klientenanliegens definiert, wobei die *Bearbeitung* des Anliegens grundsätzlich eher das Ziel der Mitarbeiter darstellt, seine *Erfüllung* dagegen eher das der Klienten.

Neben dem Erreichen seines Ziels bemisst sich der Erfolg eines Gesprächs auch nach der Befriedigung der Kommunikationsbedürfnisse der Gesprächsbeteiligten. Entsprechend definiere ich ein erfolgreiches Gespräch als ein Gespräch, in dem die Kommunikationsbedürfnisse beider Beteiligten befriedigt werden; im vorliegenden

Kontext also sowohl die Bedürfnisse der Mitarbeiter als auch die der Klienten. Ein Kommunikationsbedürfnis befriedigen heißt nach HINNENKAMP (1989, 88) „verstehen und verstanden werden“. Nach der sprechhandlungstheoretischen Sicht von SEARLE bedeutet ‚Verstehen‘ das korrekte Erkennen der Bedeutung eines Sprechaktes, der einem gegenüber gebraucht wird (SEARLE 1971, 76). Verständigung wiederum erklärt KALLMEYER (1977, 52) „in einer ersten Annäherung als wechselseitiges Verstehen“. Neuere Arbeiten wie z.B. GÜNTNER (1994, 37) gehen allerdings davon aus, dass es eine hundertprozentige Übereinstimmung zwischen Gemeintem und Verstandenem zwischen Gesprächsbeteiligten nicht gibt. Feststeht, dass Verstehen von zahlreichen, auch außersprachlichen Parametern, abhängt (vgl. HYMES 1972). So sind beispielsweise die Bereitschaft, das Interesse und der Wille der Gesprächsbeteiligten, sich zu verstehen, grundlegende Voraussetzungen jeder Verständigung (vgl. FIEHLER 2002, 10).

9.1 Verständnissicherung und Rückfragen

Verständigung ist „keineswegs ein selbstverständliches, unproblematisches oder gar automatisches Resultat von Kommunikation“ (FIEHLER 2002, 7). Vielmehr kann die Äußerung eines Sprechers vom Adressaten aus verschiedenen Gründen nicht verstanden, anders verstanden oder missverstanden werden (zu den verschiedenen Bedeutungen von „verstehen“ vgl. ebd. 11ff.).

Um in einer Interaktion Verstehen und Verständigung zu gewährleisten, bedarf es daher der ständigen Verständnissicherung; diese ist ein Grundpfeiler der Gesprächskonstitution (vgl. BUBLITZ 2001, 1330). Während die Themen und die Art und Weise ihrer Behandlung im Fall der untersuchten Gespräche bereits feststehen, ist das gegenseitige Verstehen der Beteiligten ein Aspekt, der im Verlauf der Interaktion immer wieder neu ausgehandelt werden muss. Insofern bedingt Verständnissicherung ein gemeinsames kooperatives Handeln der Gesprächsbeteiligten. Aufgrund der unterschiedlichen fachlichen, kulturellen und sprachlichen Wissensbestände der Gesprächsbeteiligten spielt in den untersuchten Gesprächen vor allem die Verständnissicherung durch die Mitarbeiter eine große Rolle.

Nach BUBLITZ (2001, 1330) beruht Verständnissicherung auf drei Handlungsmustern: Der Sprecher steuert und kontrolliert den Interpretationsprozess des Hörers, der Hörer fördert den Interpretationsprozess durch Rückfragen und ähnliches. In den

Rückmeldeverfahren des Hörers manifestiert sich wiederum das Verstandene (BUBLITZ 2001, 1331). Während die Hauptaufgabe des Hörers also im Verstehen und in der Verstehenskundgabe besteht, ist der wesentliche Beitrag des Sprechers zur Gesprächskonstitution die Verständnissicherung. Diese kann auf unterschiedliche Weise erfolgen, beispielsweise durch Rückversicherungssignale (*ja?*, *ne?*) und Nachfragen, aber auch durch Paraphrasen, Wiederholungen, Erläuterungen etc. (für eine Typologie konversationeller Fragen s. SELTING 1995, 238ff.).

WENZEL (1984; vgl. Kap. 2.1.2) bezeichnet in ihrer Arbeit über Kommunikation im Sozialamt folgende Sprechhandlungen als verständigungssichernd: Nachfragen und das direkte Einfordern von Bestätigung, Erklären, Konkretisieren, Spezifizieren und Differenzieren, Paraphrasieren sowie das Umschreiben von Sachverhalten (ebd. 10). Eben diese Formen der Verständnissicherung finden sich auch in den untersuchten Gesprächen. Allerdings nicht bei allen Mitarbeitern in gleicher Weise. Im Folgenden werden die unterschiedlichen Verhaltensweisen der Mitarbeiter in Sachen Verständnissicherung dargestellt. Da Verstehen und Verständigung sowohl in intra- als auch in interkulturellen Gesprächssituationen bereits Gegenstand zahlreicher Untersuchungen sind (s. Kap. 2.1.2 bzw. 2.2.1), sollen diese Aspekte in der vorliegenden Arbeit allerdings nur so ausführlich wie nötig behandelt werden. Im Fokus steht auch hier die Frage, inwiefern die Mitarbeiter individuell unterschiedliche Formen der Verständnissicherung anwenden.

9.1.1 Formen der Verständnissicherung

Verständnissicherung und Rückfragen spielen in den untersuchten Gesprächen eine große Rolle, insbesondere bei Klienten mit schlechten Sprachkenntnissen. Unverzichtbar sind vor allem die hörerbezo-genen Vergewisserungsfragen der Mitarbeiter, weil das Verständnis ihrer Äußerungen in aller Regel eine notwendige Voraussetzung für die Folgehandlung ist, z.B. bei Fragen, Handlungsaufforderungen und Erklärungen. Die Mitarbeiter führen bei einem Großteil ihrer Äußerungen neue Sachverhalte ein oder greifen auf alte zurück und vergewissern sich, dass diese dem Klienten „nun bekannt oder gegenwärtig sind und jedenfalls Teil des gemeinsam geteilten Wissens sind“, auf das sie sich fortan beziehen können (vgl. BUBLITZ 2001, 1335). Die Verwendung verständnissichernder Formen deutet darauf hin, dass die

Mitarbeiter sich der (sprachlich bedingten) Störanfälligkeit ihrer Kommunikation mit den Klienten durchaus bewusst sind. Es kann davon ausgegangen werden, dass sie bestimmte Verfahren der Verständnissicherung (bei bestimmten Sprechakten/Formulierungen) prophylaktisch einsetzen, um Schwierigkeiten zu vermeiden. „Sie versuchen, mögliche Probleme und Störungen zu antizipieren und durch die Anwendung dieser Verfahren zu vermeiden.“ (FIEHLER 2002, 9)

Korpusanalysen zeigen weiterhin, dass sich das Verhalten der Mitarbeiter hinsichtlich der Verständnissicherung unterscheidet. Zum einen hinsichtlich der Ausprägung – manche Mitarbeiter verwenden viele verständigungssichernde Elemente, andere fast keine –, zum anderen hinsichtlich der Formen der Verständnissicherung – manche Mitarbeiter verwenden ist erster Linie an die Gesprächsschritte angehängte Rückversicherungssignale, andere fragen in einem eigenständigen Satz direkt nach dem Verstehen der Klienten. Einzige Ausnahme bildet Herr Raum, der in den von mir untersuchten Gesprächen kaum Formen der Verständnissicherung verwendet. Im Folgenden werden die für jeden der fünf Mitarbeiter typischen Formen der Verständnissicherung anhand einiger Beispiele dargestellt.

a) Herr Diehl

Herr Diehl verwendet zur Verständnissicherung in den untersuchten Gesprächen vor allem die Rückversicherungssignale *ne?* und *ja?*, konkrete Rückfragen sowie in auffälliger Weise Wiederholungen und Paraphrasen.

Der folgende Textausschnitt zeigt einige der anhand der untersuchten Gespräche für Herrn Diehl als typisch ermittelten verständnissichernden Formen. Der Text stammt aus der Anliegenbearbeitungsphase eines Gesprächs mit einem ca. 35 Jahre alten Klienten aus Äthiopien (KM). Der Mann möchte seine Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis verlängern lassen und hat darüber hinaus einige Fragen an Herrn Diehl (MA). Sein Verfahren wird dadurch erschwert, dass er über keinen gültigen äthiopischen Pass verfügt. Herr Diehl rät dem Klienten eindringlich, sich an seinen Anwalt zu halten, um seinen Pass zu bekommen bzw. eine Bestätigung der äthiopischen Botschaft, dass er diesen beantragt hat (zum Erteilen von Ratschlägen in diesem Ausschnitt siehe Kap. 10.1.1). Auffällig ist in diesem Ausschnitt die Wiederholung in den Handlungsempfehlungen des Mitarbeiters: Der Klient soll *am ball bleibm* und den

Anwalt *nErven*, um möglichst schnell die benötigte Bestätigung zu erhalten. Die entsprechenden Stellen sind durch Unterstreichung gekennzeichnet.

Beispiel 1a: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_02

01 MA: ich will jetzt nUr damit AUSdrücken,
02 sie müSsten bidde am BALL bleibm?
03 dIesen anwalt NERVEN,
04 stÄndig ANFRAGEN,
05 KM: jaja,
06 [hab ich die letzte mal ANGERUFEN
07 MA: [weil =weil erfAHrungsgemäß is_es SO,
08 wie_s halt in DEUTSCHland auch IS,
09 wenn ma_lAnge nichts von sich HÖRN lässt,
10 dann schläft des EIN.
11 KM: genAU,
12 ja.
13 MA: nE?
14 also sie müssen Immer DRANbleiben,
15 KM: ja;
16 MA: bIs sie dem Anwalt auf die NERven gEhn dass=er ihnen des
schIckt;
17 KM: mhm,
18 MA: ne?
19 KM: ich hab den jetzt mal ANgrufen,
20 un der hat mir geSAGT er hat so viel su tUn, =ja?
21 MA: ja?
22 und DRUM,
23 [und drum IMMER-
24 KM: [und dass es dauert.
25 MA: und drUm Immer NERVEN.
26 KM: ja,
27 so ich mAch.
28 MA: weil wenn SIE mich jEtz,
29 wenn SIE mich jetzt DREIßich mal Anrufen;
30 KM: mhm,
31 MA: ja?
32 dann sAch ICH,
33 der herr Ellabah EBI,
34 der NERVT mIch,
35 der KRICHT_s jEtz;
36 KM: ja;
37 oke;
38 MA: ne?
39 un SO is_es bei dem Anwalt genAUso.
40 KM: jo.
41 MA: sie, =sie müssen IMMER am bAll bleiben; =ne?

Der den Ausschnitt einleitende Gesprächsschritt *ich will jetzt nUr damit Ausdrücken*, deutet darauf hin, dass Herr Diehl mit den darauf folgenden Aussagen zuvor Gesagtes paraphrasiert bzw. auf den Punkt bringt. Der vorhergehende Themenblock behandelte das weitere Vorgehen im Verfahren und damit verbundene Bedingungen im Allgemeinen (teilweise unter Verwendung fachsprachlicher Termini). Im dargestellten Ausschnitt fasst Herr Diehl die Konsequenzen zusammen und benennt

konkret die Handlungen, die durch den Klienten zu vollziehen sind. Er wendet sich direkt an den Klienten und betont mehrfach, dass dieser den Anwalt nerven soll; somit wiederholt er die aus seiner Sicht relevante Information, um die Aufmerksamkeit des Klienten darauf zu lenken und sicherzustellen, dass dieser sie auch wirklich aufnimmt. Dabei verwendet er wiederholt die umgangssprachlichen Formeln *am Ball bleiben* und *dranbleiben* sowie zahlreiche Rückversicherungssignale (*ja? ne?*; auch diese sind im Text durch Unterstreichung gekennzeichnet). Indem er sich abschließend selbst in die Perspektive des genervten Anwalts versetzt, der das Anliegen des Klienten erfüllt, verstärkt und verdeutlicht der Mitarbeiter seine Handlungsempfehlung. Eine weitere solche Wiederholung ein und desselben Sachverhalts in mehreren Gesprächsschritten verwendet Herr Diehl in Gespräch AA_A_03, auch hier auf den Punkt bringend gegen Ende der Anliegensbearbeitungsphase: *diese zwei UNderlagen wieder MITbringen. [...] un wie geSAGT diese UNderlagen mitbringen. [...] diese underlagen dann wieder MITbringen, dann hätten wir_s, =ne?*

Neben Wiederholungen und Rückversicherungssignalen verwendet Herr Diehl häufig Paraphrasen und Synonyme zur Sicherung von Wortbedeutung. Paraphrasen, also „inhaltlich variierende Wiederholungen von schon Gesagtem“ (SCHWITALLA 2003, 185), werden von Herrn Diehl, Herrn Klie, Herrn Winkelmüller und Frau Zahorsky verwendet. Bei Herrn Diehl finden sich vor allem „variierende“ Paraphrasierungen (ebd.): Zuvor Gesagtes wird entweder im selben Beitrag oder im Folgebeitrag mit anderen Worten umschrieben, wodurch weitere Aspekte eröffnet werden. Außerdem kommen „spezifizierende/präzisierende“ Paraphrasen (ebd.) vor, wenn die Mitarbeiter etwas zuvor abstrakt Mitgeteiltes genauer umschreiben, und „reduzierende Paraphrasen“ (SCHWITALLA 2003, 185), die das zuvor Gesagte zusammenfassen und auf den Punkt bringen.

Im sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Mitarbeiter haben alle drei Varianten bzw. Funktionen der Paraphrasen dasselbe Ziel: sie sollen Inhalte verständlich machen. Dies zeigen die folgenden Beispiele aus Gesprächen von Herrn Diehl.

Das erste Beispiel stammt aus der Phase der Schemabeendigung des bereits in Beispiel 6a verwendeten Gesprächs. Der Klient (KM) spricht ein Fest an, zu dem er Herrn Diehl (MA) bereits beim letzten Kontaktgespräch eingeladen hatte. Tatsächlich weiß der Mitarbeiter sofort, wovon die Rede ist. Als der Klient ihm den Termin des Festes

mitteilt, gibt er an, an diesem Termin im Urlaub zu sein, und zwar für *drEI wochn.*, zugleich drückt er Bedauern darüber aus: *LEIDER*. Der Klient scheint den Beitrag des Mitarbeiters nicht verstanden zu haben, er fragt: *jEtz?*, woraufhin der Herr Diehl das zuvor Gesagte in Teilen neu formuliert: *ich hab jetzt dIESn DONNERSTAG Urlaub, drEi WOCHN*. Auch diesen Beitrag scheint der Klient nicht zu verstehen, er gibt das Datum des türkischen Festes an und fragt dann, ob der Mitarbeiter in *SÜDSTADT* oder wo Urlaub mache. Daraufhin antwortet Herr Diehl nicht direkt, sondern reagiert erneut mit einer Paraphrase seiner ursprünglich gegebenen Information: *ja ich fahr in URLAUB*. Dies scheint der Klient endlich zu verstehen. Er hakt nicht weiter nach, sondern ratifiziert und akzeptiert die Absage des Mitarbeiters: *a:h SCHA:DE*.

Beispiel 1b: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_02

01 KM: also die LETZte mal hab ich EINGeladen wegen diese
türkische fEst ja?
02 MA: wegen dEr- wegen dem ESSEN,
03 KM: ja und die hAben jetzt diese,
04 äh DIENStag,
05 nächste woche DIENStag äh?
06 [und diese
07 MA: [bin ich- bin ich LEIder in Urlaub,
08 drEI wochn.
09 KM: jEtz?
10 MA: ich hab jetzt dIESn DONnerstag Urlaub,
11 drEi WOCHn.
12 KM: sEchseswAnzingste.
13 hier in SÜDstadt oder wo.
14 MA: ja ich fahr in URLaub.
15 KM: a:h SCHA:de.

Der Gesprächsausschnitt zeigt die doppelte Paraphrasierung einer Information, die den Herr Diehls Urlaub betrifft. Alle drei Beiträge des Mitarbeiters haben die Funktion, dem Klienten mitzuteilen, dass er zum Zeitpunkt des türkischen Fests im Urlaub ist. Dementsprechend tritt das Bezugswort *Urlaub* in allen drei Beiträgen, dem ersten Beitrag und seinen beiden Paraphrasierungen auf:

MA: bin ich- bin ich LEIder in Urlaub, drEI wochn.
MA: ich hab jetzt dIESn DONnerstag Urlaub, drEi WOCHn.
MA: ja ich fahr in URLaub.

Variiert wird also der Bezugsausdruck (*im*) *Urlaub (sein)*, einmal in der Formulierung *Urlaub haben* und einmal in der Formulierung *in den Urlaub fahren*. Im ersten und zweiten Beitrag gibt der Mitarbeiter die Zusatzinformation, wie lange und ab wann er

Urlaub hat. Im dritten Beitrag reduziert er den Informationsgehalt der Aussage auf die Mitteilung der Tatsache, dass er in den Urlaub fährt.

Eine weitere Paraphrase zeigt der folgende Gesprächsausschnitt; er stammt aus demselben Gespräch wie das vorherige Beispiel, allerdings wieder mitten aus der Phase der Anliegensbearbeitung. Es geht um die Vorlage der Geburtsurkunde des Klienten:

Beispiel 1c: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_02

01 MA: wenn sie zumIndest die geBURTSurkunde haben,
02 KM: mhm;
03 MA: und dass sie mir eine beSTÄDjung de:r-
04 ähtiOpischen bOtschaft in FRANKfurt bringen,
05 dass sie den pAss beantragt haben.
06 KM: hm=hm.
07 MA: ja? (.)
08 also DES is MINimum,
09 also dES brauch ich MINdestens.
10 KM: ja.
11 MA: die geBURTSurkunde.

Das Beispiel zeigt eine Paraphrase innerhalb eines Beitrags: Unter Bezugnahme auf seinen vorhergehende Beitrag (Demonstrativpronomen *DES*; d.h. die Geburtsurkunde sowie eine Bestätigung der Botschaft in Frankfurt) teilt der Mitarbeiter dem Klienten zunächst nur mit, dass dies das *MINimum* sei. Diesen sehr reduzierten und dementsprechend missverständlichen Satz präzisiert er in der unmittelbar folgenden Paraphrase mit zwei Informationen: *also dES brauch ich MINdestens*. Wobei *des* wiederum auf die zuvor erwähnte *gebUrtsurkunde* und die *bestÄdiung de:r-ähtiOpischen bOtschaft in frAnkfurt* Bezug nimmt. Obwohl der Mitarbeiter keines der beiden Referenzobjekte in seinen beiden Paraphrasen explizit nennt, sondern diese durch *des* wieder aufnimmt, signalisiert der Klient Verstehen. Er ratifiziert seinen Beitrag mit *ja*. Erst im Anschluss an dieses Hörersignal erwähnt der Herr Diehl verdeutlichend noch einmal das Bezugswort des Beitrags: *die geBURTSurkunde*.

Ein Beispiel für eine andere Art der Paraphrase zeigt der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch von Herrn Diehl mit einer ca. 30 Jahre alten Frau aus Russland (KF). Die Klientin spricht schlecht Deutsch. Thema des Gesprächs ist die Finanzierung ihres Aufenthaltes bzw. ihre bisherige Finanzierung durch die ARGE. Der Ausschnitt stellt eine der ersten Fragen des Mitarbeiters in der Phase der Anliegensbearbeitung dar:

Beispiel 1d: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_03

01 MA: hat ihr MANN jetzt eine Anstellung gefunden,
02 eine ARBEIT gefunden?
03 KF: er Arbeitet (.) schon (.) drEI JAHRE.

Der Mitarbeiter variiert den Bezugsausdruck *eine Anstellung* unmittelbar im Anschluss inhaltlich: *eine Arbeit*. Die Klientin nimmt in ihrem anschließenden Beitrag Bezug auf die variiierende Paraphrase des Mitarbeiters, nicht aber auf die zuvor produzierte Äußerung: *er Arbeitet (.) schon (.) drEI JAHRE*. (statt: „Er ist schon drei Jahre angestellt.“). Ob sie das tut, weil sie die zunächst produzierte Äußerung nicht verstanden hat oder einfach, weil sie Bezug auf die ihrem Beitrag unmittelbar vorhergehende Äußerung nimmt, kann nicht geklärt werden.

Eine weitere Paraphrase von Herrn Diehl findet sich wenige Gesprächsschritte später, mitten in der Phase der Anliegenbearbeitung. Hier möchte der Mitarbeiter wissen, wie viele Kinder die Klientin hat. Es kommt erneut zu einer Paraphrase direkt im Anschluss an die Äußerung:

Beispiel 1e: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_03

01 MA: wie groß IS denn ihre famIlie?
02 wIEviel kInder HA:M sie denn?
03 KF: EIN kind.

Herr Diehl paraphrasiert seine Frage noch in derselben Äußerungseinheit, indem er direkt nacheinander unter Verwendung von zwei verschiedenen Konstruktionen nach ein- und derselben Information fragt: Wie viele Kinder hat die Klientin? Der Bezugsausdruck wird in diesem Fall spezifizierend paraphrasiert. Während der Mitarbeiter im ersten Teil seines Beitrags nach der Größe der Familie fragt, fragt er in der Paraphrase gezielt nach der Anzahl der Kinder - und somit präzise nach der eigentlich benötigten Information. Wieder hat Herr Diehl mit seiner Paraphrasierung Erfolg, die Klientin beantwortet seine Frage.

Formen und Funktionen der Paraphrasen in den gezeigten Beispielen lassen sich auf die Mitarbeiter Klie, Winkelmüller und Zahorsky übertragen: Paraphrasen dienen in den von mir untersuchten Gesprächen in erster Linie der Verständnissicherung (vgl. TIITTULA 1994). Die Tatsache, dass Paraphrasen in den untersuchten Gesprächen häufig Synonyme der Bezugselemente der Vorgängeräußerung enthalten, bestärkt diesen Eindruck. Bei dieser Art der Verwendung von Paraphrasen handelt es sich um

eine Strategie der Mitarbeiter: Eine Äußerung/ein Bezugswort wird möglichst innerhalb eines Beitrags auf unterschiedliche Weisen verbalisiert. Diese Strategie erhöht die Wahrscheinlichkeit von Verstehen auf Klientenseite. Frei nach dem Motto: Eine der beiden Varianten wird der Klient schon verstehen. HINNENKAMP (1982, 15) beschreibt Paraphrasen in seiner Untersuchung von Gesprächen zwischen Deutschen und Türken als „eine weitere Technik der strukturalen wie inhaltlichen Simplifizierung“, um diejenigen Wörter und Konstruktionen, die als zu schwierig oder zu selten gelten, in einer Weise auszudrücken, dass sie für die Zielgruppe (hier: die ausländischen Klienten) nachvollziehbar sind. Eine solche „strukturelle Homogenisierung“ zählt HINNENKAMP (ebd.) zu den Merkmalen des Foreigner Talk (vgl. Kap. 2.2.3). Das vorliegende Korpus deutet allerdings nicht darauf hin, dass die Mitarbeiter vor allem komplexe Konstruktionen oder Wörter paraphrasieren, die schwierig oder selten sind (z.B. Fachlexik). Vielmehr scheinen Paraphrasen in den untersuchten Gesprächen als Routineverhalten der Mitarbeiter generell Anwendung zu finden.

Darüber hinaus verwendet Herr Diehl folgende Formen der Verständnissicherung:

- Erklärungen:

*ich erKLÄR_s nochma kÜrz. also ich hab jetzt äh GESTern, hab ich noch mal diese RICHTlinien dURchgelesen. [...]
äh ich hab ihnen ja gesagt ich geb ihnen für EIN jahr. aber ich hab_s jetzt gestern noch mal DURCHgelesen. [...](AA_A_02)
und ich habs jetzt nur bis zum DREIßigsten nEunten gemacht. [...] also wir ham jetzt äh, GUT drei mOnadde, =ne? (AA_A_02)*

- Erläuterungen:

01 MA: also drEißich zuRÜCK,
02 des is jetzt die QUITtung,
03 die setzt sich zuSAMmen,
04 ZWANZICH Euro für den ausweiserSATZ?
05 KM: ja;
06 MA: und ähm, (.)
07 FÜMFzich euro für die ERSTerteilung der
Aufenthaltserlaubnis,
08 weil sie hatten ja BISHer eine DULDung,
09 KM: ja.
10 MA: ne?
11 die ERSTerteilung bis zu EINem jahr FÜMFzich euro,
12 ÜBER einem jahr SECHzich euro?
13 KM: mhm=mhm?
14 MA: un die verLÄNgerung DREIßich euro.
15 KM: oke.
(AA_A_02)

Im zuletzt dargestellten Gesprächsausschnitt ist gut zu erkennen, wie Herr Diehl eine simple Handlung, das Zurückgeben von Wechselgeld samt Quittung, mit einer ausführlichen Erklärung begleitet. Alle Äußerungseinheiten des Mitarbeiters nach den Schritten 01 und 02 dienen dazu, die Quittung aufzuschlüsseln und zu erklären, warum und wofür genau der Klient 70 Euro bezahlen musste. Der Mitarbeiter gibt verständnissichernde Hintergrundinformationen. Es wird deutlich, dass er großen Wert darauf legt, dass der Klient den Zahlungsvorgang in allen Details versteht.

Typisch für das sprachliche Verhalten von Herrn Diehl, insbesondere für die verständnissichernden Erklärungen, ist die Verwendung des Konjunkionaladverbs *also*. Den Sätzen meist vorangestellt, teilweise prosodisch durch Pausen abgesetzt und/oder akzentuiert, beziehen sie folgende Äußerungen auf vorhergehende, „fassen die kommende Äußerung zusammen und entwerfen für den Hörer eine Erwartung“ (SCHWITALLA 2012, 146; zur Funktion von Elementen im Vor-Vorfeld s. SCHWITALLA 2012, 144f.).

Neben den gezeigten Formen verwendet Herr Diehl Deklarativsatzfragen zur Verständnissicherung (zu den verwendeten Fragetypen der Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen s. Kap. 9.6.3). Wie die Beispiele zeigen, werden die verschiedenen Formen der Verständnissicherung auch miteinander kombiniert (z.B. bei einer Erklärung, die zugleich Wiederholungen enthält).

b) Herr Raum

Hinsichtlich der Formen der Verständnissicherung unterscheidet sich Herr Raum deutlich von den anderen Mitarbeitern. So verwendet er in den untersuchten Gesprächen kaum verständnissichernde Formen. Dies entspricht seinem ohnehin reduzierten sprachlichen Handeln – Herr Raum spricht nur das Nötigste. Daher kann hinsichtlich der Verwendung verständnissichernder Formen im Fall von Herrn Raum festgehalten werden, dass für ihn deren reduzierte Verwendung kennzeichnend ist.

Die einzige Form der Verständnissicherung, die Herr Raum verwendet, sind Rückversicherungssignale. Im Unterschied zu den anderen Mitarbeitern verwendet er fast ausschließlich *ne?/.* (seltener *ja?*) und, ebenfalls anders als die Kollegen, häufiger in fallender statt in ansteigender Intonation.

c) Herr Klie

Typisch für das verständnissichernde Handeln von Herrn Klie sind ausführliche, meist monologische Erläuterungen und Erklärungen, die Hintergrundinformationen enthalten. Der Mitarbeiter informiert die Klienten über Gesetze und Richtlinien, über die Gründe für Entscheidungen und Vorgänge oder auch über eventuelle Folgen seines oder ihres Handelns, um so Verstehen zu sichern. Der Bitte um ein bestimmtes Dokument folgt beispielsweise meist eine Erklärung, warum dieses benötigt wird, eine Handlungsempfehlung oder -aufforderung wird in der Regel von einer entsprechenden Begründung und der Erklärung begleitet, was passiert, wenn der Klient sich nicht entsprechend dieser verhält. Im Rahmen dieser Erklärungen verwendet Herr Klie verschiedene weitere Formen der Verständnissicherung. Ähnlich wie bei Herrn Diehl enthalten erklärende Sequenzen häufig das Konjunktionaladverb *also*.

Ein Beispiel für das verständnissichernde Verhalten von Herrn Klie (MC) zeigt der folgende Ausschnitt aus seinem Gespräch mit einer ca. 40 Jahre alten Klientin von den Philippinen (KF). Das vorliegende Gespräch wurde im Rahmen der Abgabe ihres Einbürgerungsantrags aufgenommen (Vgl. Kapitel 8.4.2.4: Dort wurden bereits Gesprächseinstieg und Anliegenformulierung analysiert). Der hier dargestellte Ausschnitt stammt aus der Phase der Anliegensbearbeitung. Klientin Frau Wolke soll die Loyalitätserklärung ausfüllen. Herr Klie versucht zu helfen und ihr verständlich zu machen, worum es bei der Liste der „verfassungsfeindlichen Organisationen“ geht.

Beispiel 1f: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_18

01 MC: Sagen ihnen diese grupPIErungen etwas?
02 die hAuptsächlich ausländerFEINDliche parOlN verbreitn.
03 KF: <<pp> ja.>
04 MC: DIE dürfen sie also Alle nIcht unterstützen,
05 diese organisatiOnen.
06 wenn sich NACH der Einbürgerung heRAUSstellen sollte
07 dass sie Einer dieser organisatiOnen Angehören,
08 dann könnte eine Einbürgerung auch wieder RÜCKgängig
09 gemacht werden.
10 dEs is damit gemEInt dieses:
11 ich unterstütze KEIne bestREbungen die sich in dEUtschland
12 gEgen die verFAssung richten.
13 KF: (3)
14 MC: drum dArf ich sie bitten,
15 hier nAme=vOrname zu ergänzen,
16 EINhundertmal „NEIN“ anzukreuzen,
17 KF: (2,5)
18 MC: nE?
19 sie gehören KEIner organisatiOn an; (.)
und des gAnze auf der RÜCKseite noch mit ihrer Unterschrift

zu bestätigen.
20 KF: (3)
21 MC: alles KLA:R frau wolke?

Der Ausschnitt zeigt verschiedene Formen der Verständnissicherung: die Sicherung der Wortbedeutung durch ein Synonym (*grupPIERungen* (01), *organisatiOnen* (06)), eine Erläuterung durch die konditionale Konstruktion mit Konjunktiv (*wenn sich [...] heRAUSstellen sollte [...], dann könnte [...]* (06-08) sowie eine Paraphrase „im engeren Sinn“ (SCHWITALLA 2012, 186) mit dem Reformulierungsindikator *un dEs sind (.) und dEs ist damit gemeInt dieses: [...]* (10-11) (für den Begriff „Reformulierungsindikator“ vgl. GÜLICH/KOTSCHI 1987, 216). Dagegen enthält er nur ein Rückversicherungssignal des Mitarbeiters, *ne?* (17), allerdings in der für ihn typischen Form: Herr Klie hängt Rückversicherungssignale seltener direkt an die Gesprächsschritte an, sondern verwendet sie in einem eigenständigen Gesprächsschritt, häufig abschließend vor einem Themenwechsel. In Zeile 21 findet sich in der direkten Rückfrage eine weitere Form der Verständnissicherung: Der Mitarbeiter erkundigt sich explizit nach dem Verstehen der Klientin. Die zahlreichen Formen der Verständnissicherung in Beispiel 1b sind eine Reaktion auf die schlechten Deutschkenntnisse der Klientin. Denn wie für Herrn Diehl, Herrn Winkelmüller und Frau Zahorsky gilt auch für Herrn Klie: Je mehr verständnissichernde Formen er verwendet, desto schlechter ist die Sprachkompetenz der Klienten.

d) Herr Winkelmüller

Herr Winkelmüller verwendet auffallend häufig das Rückversicherungssignal *ne?*. Die Analyse zeigt, dass er *ne?* ebenso häufig zur Sicherung von Verstehen verwendet, wie zur Sicherung von Einverständnis und Zustimmung auf Klientenseite und als abschließendes Element eines Themenabschnitts bzw. einer Gesprächsphase. Ein Beispiel zeigt der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch mit einem jungen Türken (KM). Der Mann spricht sehr gut Deutsch und kennt Herrn Winkelmüller (MD) bereits aus einem viele Jahre zurückliegenden Verfahren. Das Gespräch, aus dem der Ausschnitt stammt, hat die Abgabe seines Einbürgerungsantrags zum Thema (Dienstleistungsgespräch):

Beispiel 1g: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_30

01 MD: [...] der herr WINKelmüller hat Ihnen;

02 neunzehnhundertZWOundneunzig_ne UNbefristete
Aufenthaltserlaubnis erteilt.
 ((lacht ausatmend))
03 KM: <<lachend> stimmt.>
04 MD: gell?
05 dEs sin_die Aldn GSCHICHTn =ne?
06 des is WAHNSinn.
 ((lachen kurz gemeinsam))

Herr Winkelmüller greift in der für ihn typischen Weise auf Vergangenes zurück (01-02): Schon vor fünfzehn Jahren hatte er dem Klienten eine unbefristete Aufenthaltserlaubnis erteilt; eine Einbürgerung war damals aufgrund der Arbeitslosigkeit des Klienten nicht möglich gewesen. Ebenfalls typisch für den Mitarbeiter: er referiert wie hier beim Rückgriff auf Vergangenes auf sich selbst in der 3. Person (01, s. auch Kap. 10.1.3) und lässt seiner Aussage ein Lachen folgen. Der Klient verifiziert die Aussage Herrn Winkelmüllers (03) und lacht ebenfalls. Der Mitarbeiter nimmt daraufhin mit einem einverständnisheischenden Rückversicherungssignal noch einmal das Thema seiner vorhergehenden Äußerungseinheit auf (04), ordnet es als eine der *Aldn GSCHICHTEN* seiner Zeit als Behördenmitarbeiter ein und kommentiert: *des is WAHNSINN*. (06). Daraufhin lachen Mitarbeiter und Klient gemeinsam; warum sie lachen – aus Freude über die alten Geschichten oder weil der Mitarbeiter von sich selbst als „der Herr Winkelmüller“ spricht – kann anhand der Aufnahme nicht geklärt werden.

Das in Zeile 05 verwendete *ne?* hat jedenfalls keine verständigungssichernde, sondern deutlich einverständnisheischende Funktion. Anders bei der Verwendung von *ne?* im folgenden Ausschnitt. Dieser stammt aus einem Gespräch mit einem Klienten aus Togo (KM). Der Mann spricht schlecht Deutsch. Da es im Rahmen seiner Einbürgerung Probleme bei der Einbürgerungszusicherung für sich und seinen Sohn gibt, hat er einen erneuten Termin bei Herrn Winkelmüller (MD). Der folgende Ausschnitt markiert das Ende der Anliegensbearbeitungsphase.

Beispiel 1h: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_25

01 MD: GRUNDSätzlich müssten wir Alles ja nUr immer mi_m ANwalt
 besprEchen;
02 aber ICH ja-
03 will sie jetzt nIcht über alles in UNkenntnis lassn.
04 sie dürfen das schOn AUCh erfahren.
05 also IS,
06 ham sie das Alles verSTANDN;
 ((MD schaut KM fragend an. KM nickt.))
07 MD: SCHON gell?

08 also die ZUSicherung geht an den ANwalt und DER wird ihnen
 dann beschEID geben,
 ((MD schaut auffordernd zu KM, KM schweigt und es entsteht
 eine Pause))
09 (1,5)
10 MD: geSCHRIEBm is_sie schon; =ne?
11 KM: <<p> oKE.>
12 MD: GUT.
13 den REST macht die pOst.
 ((MD schaut KM erneut eindringlich an, dieser schweigt, und
 es kommt zu einer weiteren Pause))
14 (2)
15 MD: FRAGen? (.)
16 ZWEIfel?
17 KM: nEE.
18 MD: nEE,
19 Alles KLAR.

Das Gespräch, aus dem der Ausschnitt stammt, steht beispielhaft für diejenigen Gespräche, die Herr Winkelmüller mit weniger sprachkompetenten Klienten führt. In diesen Gesprächen fällt auf, dass der Mitarbeiter nicht nur mehr verständnissichernde Formen verwendet, sondern insgesamt mehr spricht als in Gesprächen mit kompetenteren Sprechern. Es macht den Eindruck, als wolle er das, was die Klienten zu wenig sprechen, selbst ausfüllen. So beantwortet er beispielsweise Fragen, auf die eine Antwort von Klientenseite ausbleibt, selbst, indem er Verstehen unterstellt und mit dem Gespräch fortfährt.

Dies zeigen die Zeilen 06-08 im dargestellten Ausschnitt: Der Mitarbeiter stellt eine direkte verständigungssichernde Rückfrage, der Klient nickt. Diese Reaktion scheint Herrn Winkelmüller nicht auszureichen, sodass er noch einmal nachhakt (07) und eine erklärende Äußerungseinheit nachschiebt (08). Als ein bestätigendes Signal seitens des Klienten wieder ausbleibt (09), folgt von Herrn Winkelmüller keine verständnissichernde Frage, sondern eine weitere Explikation mit angehängtem Rückversicherungssignal (10). Daraufhin gibt der Klient ein bestätigendes Hörsignal: *oKE.*, was den Mitarbeiter dazu veranlasst, den Themenkomplex bzw. die Phase der Anliegensbearbeitung durch das Gliederungssignal *GUT.* abzuschließen. Als der Klient wiederum nicht reagiert, versucht der Mitarbeiter in einer Äußerungseinheit ein letztes Mal, diesem eine Verstehensbestätigung zu entlocken (15 und 16). Der Klient verneint (17) und der Mitarbeiter beendet die Anliegensbearbeitung mit einer echohaften Wiederholung (18) und dem Gliederungssignal *Alles KLAR.*; es folgt die Ergebniskundgabe.

Im Rahmen der Schemabeendigung erfolgt die abschließende Verständnissicherung durch den Mitarbeiter:

Beispiel 1i: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_25

01 MD: ham s_es WIRKlich Alles verstAndn?
02 [schO gEll?
03 KM: [<<pp> denke schOn.>
04 MD: ja?
05 Also GUT.
06 KM: okEi.
07 MD: okEi?
08 jA?
09 und JETZ geht_s zur Arbeit?
10 KM: ja-

Hier fällt auf, dass Herr Winkelmüller unmittelbar an seine direkte Frage nach dem Verstehen des Klienten diese selbst beantwortet (02). Durch das *schO gEll?* unterstellt er zum einen, dass der Klient ihn verstanden hat und elizitiert zum anderen eine positive, bestätigende Antwort. Ein *Nein* ist aufgrund der Formulierung jedenfalls fast ausgeschlossen. Das leise gesprochene, wenig überzeugende *denke schon.* des Klienten reicht dem Mitarbeiter als Bestätigung aus, er unterstreicht durch eine doppelte Ratifizierung (04 und 05) den erreichten Konsens. Nachdem bestätigenden *okEi.* des Klienten spricht der Mitarbeiter zwei weitere verständigungssichernde Gesprächsschritte (*okEi? jA?*), die allerdings beide keine Pause für eine Antwort des Klienten nach sich ziehen. Stattdessen wechselt Herr Winkelmüller im folgenden Gesprächsschritt abrupt das Thema (09). Dieser Beitrag stellt einerseits einen persönlichen Bezug zum Klienten her und fungiert andererseits als abschließender „Rausschmeißer“; auf das ratifizierende *ja-* des Klienten folgt der abschließende Gruß, das Gespräch ist beendet.

Die Ausschnitte 1h) und 1i) zeigen, dass Herr Winkelmüller zwar mehrfach versucht, das Verstehen des Klienten zu sichern, dass er aber trotz des Ausbleibens von Hörsignalen, die wirkliches Verstehen erkennen lassen, mit dem Handlungsschema fortfährt. (Dass dieses Verhalten auch bei seinem Kollegen Herrn Klie zu erkennen ist, macht ein Rückblick auf Beispiel 1f) deutlich.) Dieses Nicht-Aufdecken von Nichtverstehen könnte zum einen darauf zurückzuführen sein, dass der Mitarbeiter in erster Linie sein Handlungsschema reibungslos zu Ende bringen möchte. Zum anderen könnte man sein Verhalten aber auch so interpretieren, dass er aus Gründen der

Höflichkeit bewusst das *face* des Klienten wahren möchte. Würde er dessen Nichtverstehen aufdecken, wäre das ein *face*-bedrohender Akt.

Eine weitere Form der Verständigungssicherung durch Herrn Winkelmüller ist die steigende Intonierung einer Äußerungseinheit, z.B.: *also diese einbürgerungsZUsicherung gilt für SIE und für den sohn kAr1?* (SE_D_25). Herr Winkelmüller möchte hier wissen, ob er den angesprochenen Sachverhalt richtig verstanden hat, verzichtet aber – wie im Deutschen üblich – auf ein entsprechendes Fragewort am Ende der Äußerung bzw. den Aufbau der Äußerung als Frage. Entsprechend bleibt eine Antwort des Klienten aus. Deutlicher und für den Klienten vermutlich besser zu verstehen wären z.B. folgende Formulierungen:

- *Gilt diese Einbürgerungszusicherung für Sie und für den Sohn Karl?*

Oder aber:

- *Also diese Einbürgerungszusicherung gilt für Sie und für den Sohn Karl, oder?*

Andere, als Fragesatz formulierte Beiträge, intoniert Herr Winkelmüller dafür nicht steigend, sondern fallend: *ham sie das Alles verSTANDN;*.

Das Verhalten des Klienten im beschriebenen Beispiel ist auf einen Großteil der untersuchten Klienten übertragbar: Es wird Verstehen signalisiert, wenngleich die Bedeutung eines Satzes oder der Sinn eines Wortes offenkundig nicht verstanden wurde. Dies hat verschiedene Gründe, wie zum Beispiel die Furcht, durch das Zeigen von Nichtverstehen Nachteile zu haben oder den Verlauf der Anliegensbearbeitung zu verhindern (vgl. hierzu BUBLITZ 2001, 1333). Darüber hinaus sind die verständnissichernden Fragen der Mitarbeiter häufig so konzipiert (beispielsweise durch die Anhängung des Rückversicherungssignals *ja?*), dass Nichtverstehen nur durch die Antwort *nein* deutlich gemacht werden kann. Diese Antwort gilt in zahlreichen Kulturen nicht nur gegenüber Autoritätspersonen als zu direkt und extrem unhöflich und ist somit für viele Klienten im Umgang mit Behördenmitarbeitern von vornherein tabu.

e) Frau Zahorsky

Analysiert man das sprachliche Verhalten von Frau Zahorsky unter Aspekten der Verständnissicherung, so fällt neben zahlreichen Rückversicherungssignalen (*ne?*, *ja?*, *okay?*, *alles klar?*) vor allem die hohe Dichte von Selbst- und Fremdwiederholungen auf. Anders als ihr Kollege Herr Diehl, der sich ebenfalls häufig selbst wiederholt, ist

für Frau Zahorsky die unmittelbare Dopplung von Äußerungen typisch: Sie wiederholt eine Äußerung direkt im Anschluss an diese. Dabei werden meist ganze Satzteile, seltener auch nur einzelne Wörter wiederholt oder mit gleichen oder fast gleichen Wörtern variiert. Auffällig ist, dass die Artikulation der zweiten Äußerung im Vergleich zur ersten häufig verändert bzw. verstärkt wird. Beispiele dafür zeigen die folgenden Ausschnitte.

01 ME: wo is_n der PASS,
02 wo Is ihr PASS?
(ST_E_41)

01 ME: und das,
02 und das gEld,
03 und das GELD oke?
(ST_E_53)

01 ME: was Ist_n DES?
02 was IST dAs?
(ST_E_53)

01 ME: wAnn läuft se ab?
((ME tippt mit dem Finger auf eine Stelle im Pass))
02 WANN läuft se AB?
(ST_E_72)

Betrachtet man die Beispiele, so wird ein weiterer Unterschied zu den Selbstwiederholungen von Herrn Diehl deutlich. Während dieser in erster Linie Äußerungen wiederholt, die er aufgrund ihres Informationsgehalts für wichtig hält oder wenn er aufgrund fehlender Rückmeldesignale des Klienten den Eindruck hat, dieser habe ihn nicht verstanden, doppelt Frau Zahorsky vor allem Fragen – und zwar ohne zuvor auf ein Rückmeldesignal des Klienten zu warten. Durch die Wiederholung einer Äußerung mit veränderter Artikulation oder Akzentuierung, in der Regel in Form der Hervorhebung einzelner Wörter, intendiert Frau Zahorsky vermutlich eine Verdeutlichung. Ganz nach dem Motto „Doppelt hält besser“ versucht die Mitarbeiterin so, ihre Aussagen für die Klienten verständlicher zu machen. Die Wiederholung von Äußerungen gehört zu den sprachlichen Routinen der Mitarbeiterin, die sie sich aufgrund ihrer beruflichen Erfahrungen angeeignet hat.

Wolfram BUBLITZ (2001, 1336) stellt fest, dass Wiederholungen neben der Verständnissicherung und Kohärenzstiftung zahlreiche weitere Funktionen haben: Von (emphatischer) Hervorhebung über Sicherung des Rederechts und Gewinnung von Planungszeit bis zur Würdigung einer geistreichen Formulierung. Volker HINNENKAMP

(1982, 96f.) zählt Wiederholungen (wie auch Paraphrasen, s.o.) zu den klarifizierenden Merkmalen des Foreigner Talk (vgl. Kap. 2.2.3). Die Selbstwiederholungen der Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen, vor allem durch Herrn Diehl und Frau Zahorsky, erfolgen in der Annahme, dass die Klienten das Wiederholte zunächst nicht verstanden haben, und dienen der Sicherung des Verständnisses. Somit stellen sie eine Reaktion auf die (vermeintlich oder tatsächlich) verminderte Sprachkompetenz der Klienten dar. Dieselbe Funktion haben die von Frau Zahorsky verwendeten Paraphrasen, die nicht etwa als Reaktion auf Nichtverstehen der Klienten gebildet werden, sondern den Äußerungen sofort angeschlossen sind:

ME: WO sin_se denn gEMELdet=wo WOHnen_se?
(ST_E_43)

ME: wie ist ihr UNterhalt hier in DEUTSCHland?
ähm, wie bestREITen sie ihren LEbensunterhalt? (.)
(ST_E_76)

ME: und äh- (.)
wAs ist der AUFenthaltszweck in DEUTSCHland?
warum SIND sie in DEUTSCHland?
(ST_E_88)

Zum anderen wiederholt Frau Zahorsky Äußerungen ihrer Klienten (Fremd-Wiederholung). Dies geschieht häufig echohaft, stets unmittelbar in der darauffolgenden Äußerungseinheit (Beispiele dafür finden sich in Kap. 8.4.2.3, Beispiel 2e und 2f). Die Funktion dieser echohaften Fremd-Wiederholungen (vgl. den Begriff ‚Konstruktionsübernahme‘; RATH 1979, 43ff., 140) kann nicht eindeutig bestimmt werden. Es liegt allerdings nahe, dass Frau Zahorsky damit eine Bestätigung der Klientenaussage intendiert (vgl. SCHWITALLA 2012, 104; s. auch Kap. 8.4.2.3). Typisch für Frau Zahorskys verständnissicherndes Verhalten ist darüber hinaus das direkte Ansprechen von Nichtverstehen auf Klientenseite.

9.1.2 Probleme bei der Verständnissicherung und die Bearbeitung von Nichtverstehen

In den vorhergehenden Kapiteln wurden für die einzelnen Mitarbeiter typische Formen und Strategien der Verständnissicherung exemplarisch dargestellt. Die Beispiele 2d und 2e (beides Ausschnitte aus Gespräch SE_D_25) geben darüber hinaus bereits einen

Eindruck davon, wie Nichtverstehen auf Klientenseite durch die Mitarbeiter bearbeitet wird und welche Probleme es bei der Verständnissicherung gibt.

Korpusanalysen zeigen, dass Nicht- oder Missverstehen auf Klientenseite in den untersuchten Gesprächen eine (für den interkulturellen Kontext) erstaunlich kleine Rolle spielen: Es kommt zu keinem Gesprächsabbruch aufgrund von Nichtverstehen. FIEHLER (2002, 11) beschreibt aus der Hörerperspektive vier verschiedene Probleme, die Nichtverstehen verursachen können:

1. Die Äußerung ist für den Hörer nicht hör-/verstehbar (aufgrund von äußerer Beeinflussung/Störungen bei der Produktion und Perzeption/unterschiedliche Kompetenzen von Sprecher und Hörer).
2. Die Äußerung macht für den Hörer keinen Sinn.
3. Die Äußerung wird vom Hörer missverstanden.
4. Zwischen Sprecher und Hörer besteht Uneinigkeit über die Äußerung.

Korpusanalysen zeigen, dass in den untersuchten Gesprächen fast ausschließlich das Problem der „unterschiedlichen Kompetenzen“ (ebd.) der Beteiligten für Nichtverstehen verantwortlich ist: Der Sprecher spricht eine andere Sprache als der Hörer, teilweise werden zudem Fachwörter und fachsprachliche Ausdrücke verwendet. „Gemeinsam ist diesen Fällen, daß zwar eine Absicht zur Kommunikation besteht, daß aber den wahrgenommenen 'Äußerungen' für ein Gelingen der Verständigung nicht hinreichend Bedeutung zugeschrieben werden kann.“ (ebd.) Wenngleich einige Sprecherwechsel in den untersuchten Gesprächen durchaus Hinweise auf das Nichtverstehen der Klienten geben (s.u. Beispiel 1j), so hat Nichtverstehen in keinem der untersuchten Gespräche Konsequenzen für den Ablauf des Handlungsschemas. Woran liegt das? Wie wird Nichtverstehen durch die Mitarbeiter bearbeitet?

Bei der Analyse von Gespräch SE_D_25 werden folgende Probleme deutlich: Herr Winkelmüller lässt verständigungssichernden Elementen vor allem in monologischen Passagen kaum Pausen folgen, sodass der Klient keine Möglichkeit zur Reaktion hat (z.B. in Form einer Verstehensbestätigung, einer Rückfrage, eines Signals für Nichtverstehen). Auch im Anschluss an Rückversicherungssignale spricht der Mitarbeiter sofort weiter, Gesprächsschritt reiht sich an Gesprächsschritt. Die Signale sind bei Herrn Winkelmüller also vielmehr routinemäßige Bestandteile seiner Äußerungen als verständnissichernde Elemente. Sie haben nicht die Funktion, dem Klienten ein Signal zu entlocken.

Zu Beginn des Gesprächs (siehe Anhang) bleiben Hörsignale des Klienten aber ohnehin aus. Der Mann hört angestrengt schweigend zu und signalisiert dabei weder Verstehen noch Nichtverstehen. Sein erster Beitrag erfolgt in der Anliegenbearbeitungsphase des Gesprächs, als er einen leicht steigend intonierten Beitrag des Mitarbeiters bestätigt. Sein nächster Beitrag folgt am Ende der Anliegenbearbeitung: Er bestätigt die direkte Rückfrage des Mitarbeiters (*ham sie des Alles verstAnden?*) mit einem Nicken. Dieses Verstehenssignal scheint dem Mitarbeiter nicht auszureichen, er hakt noch einmal nach: *schOn, GELL?*; es entsteht eine doppelte Verständnissicherung. Im Anschluss wartet der Mitarbeiter allerdings erneut nicht auf eine Reaktion des Klienten, sondern fährt in seinen Ausführungen fort. Von diesem Punkt an werden Herrn Winkel Müllers Beiträge kürzer und enthalten mehr verständnissichernde Elemente – in den meisten von mir untersuchten Gesprächen ein Hinweis darauf, dass die Anliegenbearbeitung ihrem Ende zugeht oder bereits abgeschlossen ist.

Herr Winkel müller verwendet insgesamt zwar zahlreiche Rückfragen und verständnissichernde Elemente, setzt sie aber selten ihrer Funktion entsprechend ein. Vielmehr wartet er im Anschluss an ein verständnissicherndes Element nicht auf das soeben angeregte Hörsignal seines Klienten, sondern spricht ohne Unterbrechung weiter. Kommt es zu einem Hörsignal auf Klientenseite oder besteht dieses nicht in einer Bestätigung, sondern in Schweigen, einer vagen oder unpassenden Antwort, bleibt ein Nachhaken des Mitarbeiters in aller Regel aus. Hakt er doch einmal nach, handelt es sich eher um ein Pro-forma-Element als um eine „echte“, also Rückerversicherung erwartende Rückfrage. Eine Bearbeitung von eventuellem oder tatsächlichem Nichtverstehen findet also nicht statt. Dieses Vorgehen ist vor allem in Gesprächen von Herrn Klie und Herrn Winkel müller feststellbar. Ihr Verhalten erweckt den Eindruck, dass sie Nichtverstehen auf Klientenseite nicht aufdecken, sondern das Gespräch möglichst reibungslos und rasch zum Ende bringen wollen.

Einen Beleg für diese These stellt der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch von Herrn Klie (MC) und einer ca. 40 Jahre alten Frau von den Philippinen (KF) dar. Der Ausschnitt stammt aus der Anliegenbearbeitungsphase, Thema ist die Volkszugehörigkeit der Klientin (die Darstellung und Analyse der Schemaeröffnung und Anliegenformulierung des Gesprächs finden sich Kap. 8.4.2.4, Bsp. 2g).

Beispiel 1j: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_18

01 MC: EIne FRAge noch zu ihrer VOLKSzugehörigkeit. (.)
02 sie sind philippInische STAATSangehörige?
03 gibt es dA auch verSCHIEdene volksgruppen bei ihnen auf den
philippInen?
04 KF: hmhm:-
05 MC: <<ausatmend> als BEIspiel;>
06 es gibt TÜrkische staatsangehörige,
07 die sind aber KURdischer VOLKSzugehörigkeit.
08 (1,5)
09 als BEIspiel.
10 ist das bei Ihnen AUCh so? (.)
11 ham sie- was ham SIE für eine VOLKSzugehörigkeit?
12 KF: jaja es gibt Auch.
13 ja.
14 (-)
15 ä:h so CHAIIna? (.)
16 nee.
17 (-)
18 so CHAIIna?
19 un was nOch?
20 MC: <<pp> oKEi.>
21 KF: ä:h korEa?
22 TÜrkis glaub i NID so vIel.
23 MC: GUT. (.)
24 dann wEiter,
25 hatten wir sie geBETen um eine erkläRung des
ausländerSTATuses.

Der Ausschnitt zeigt unterschiedliche (vermeintlich) „verständigungssichernde“ bzw. „verständigungsherstellende“ Strategien des Mitarbeiters, die im Korpus vor allem für Herrn Klie und Herrn Winkelmüller typisch sind:

1. Die Verwendung von Aussagesätzen mit überprägender Frageintonation wie in Zeile 02. Solche Bestätigungsfragesätze kommen in der Rede beider Mitarbeiter in Arbeitsbereich II häufig vor. Durch diese Strategie wird den Klienten die Antwort quasi in den Mund gelegt, eine Ratifizierung wird vorausgesetzt. Typisch für die Mitarbeiter in Arbeitsbereich II ist auch, dass sie den Klienten im Anschluss an eine feststellende Frage keine Möglichkeit zur Antwort geben, sondern unmittelbar im Handlungsschema fortfahren.
2. Das Übergehen von Nichtverstehen. In Zeile 20 kommentiert Herr Klie die Äußerungen seiner Klientin auf die Frage nach ihrer Volkszugehörigkeit mit einem sehr leise gesprochenen *oKEi*. Dieses *oKEi* bedeutet aber nicht, „Okay, gut, ich habe die richtige Antwort bekommen und kann das Handlungsschema wie geplant weiter verfolgen“, sondern vielmehr: „Okay, das war zwar nicht die Antwort, die ich wollte, aber ich mache trotzdem weiter.“ Die Klientin ergänzt ihre Antwort um zwei weitere Äußerungen, die Herr Klie wiederum ratifiziert

(*gUt*,) (23). Damit ist die Frage nach der Volkszugehörigkeit der Klientin zwar nicht von ihr selbst zufriedenstellend beantwortet, aber dennoch erledigt (über das, was Herr Klie als Antwort im Antrag notiert, kann nur spekuliert werden). Der Mitarbeiter geht mit dem nächsten Gesprächsschritt zum nächsten Thema über (24).

Ein ähnliches Verhalten, also das Übergehen von eventuellem oder tatsächlichem Nichtverstehen, findet sich bei Herrn Diehl. Dies zeigt ein Rückgriff auf Beispiel 4b in Kapitel 8.3.4, ein Gespräch von Herrn Diehl (MA) mit einer Klientin aus Russland (KF). Der Ausschnitt bildet den Übergang von der Schemabeendigung zur Situationsbeendigung:

Beispiel 1k: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_03

```
01    MA:    nOch ne FRAge?
          ((KF schüttelt den Kopf))
02    MA:    kEine.
03    KF:    <<lachend> EIgentlich nIch,>
04    MA:    [Alles KLAR.
05    KF:    [NOCH nicht.
06    MA:    <<lachend> [gUt.>
```

Als Antwort auf die abschließende verständigungssichernde Frage des Mitarbeiters (01) schüttelt die Klientin den Kopf. Herr Diehl verbalisiert ihre Geste (02), die Klientin entgegnet lachend: *EIgentlich nIch*, (03). Das *eigentlich* sollte den Mitarbeiter hellhörig machen und ihn zum Nachhaken bewegen, da es auf eine Unsicherheit der Klientin hinweist. Stattdessen erwidert er: *Alles KLAR* (04), was keine adäquate Reaktion auf die Aussage der Klientin darstellt. Zeitgleich zur Äußerungseinheit Herrn Diehls ergänzt diese ihre Äußerungseinheit aus Zeile 03: *NOCH nicht*. Dieser kommentiert ihre Aussage mit *gUt*. Ist er froh darüber, dass im Augenblick keine weiteren Fragen auf ihn zukommen? Darüber gibt die Aufnahme keinen Aufschluss. Sie zeigt nur, dass Herr Diehl der angedeuteten Frage der Klientin aus dem Weg geht, indem er die Beendigung des Gesprächs einleitet.

Die einzige Ausnahme in der Bearbeitung von Nichtverstehen auf Klientenseite bildet Frau Zahorsky (ME): Bei Anzeichen von Nichtverstehen hängt sie entweder so viele erklärende und verständnissichernde Schritte an, bis der Klient Verständnis signalisiert, oder sie spricht das Nichtverstehen unmittelbar an. Ein Beispiel dafür zeigt der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch mit einem ca. 25 Jahre alten Klienten (KM) aus

Marokko. Der junge Mann, ein Germanistikstudent, möchte seine Aufenthaltserlaubnis verlängern. Der Ausschnitt stammt aus der Phase der Anliegensbearbeitung. Thema ist die Frage nach der Finanzierung des Aufenthalts. Diese ist bei den meisten Studierenden ein kritischer Punkt, da es erstens oft an Geld fehlt oder die Studenten von ihrer Finanzierung keine Ahnung haben. Jeder von ihnen muss entweder über eine sogenannte Verpflichtungserklärung oder ein Sparkonto mit Sperrvermerk (in der Sprache der Mitarbeiter *Sparkonto*) verfügen (bei der Verpflichtungserklärung verpflichtet sich ein Dritter über einen bestimmten Zeitraum zur Finanzierung des Klienten, meist die Eltern der Studenten. Haben die Studenten dagegen ein Sparbuch mit Sperrvermerk, müssen darauf 600 Euro pro Monat zugunsten der Stadt gesperrt sein. Nach der Menge des Geldes auf dem Konto bemisst sich die Dauer des zugesicherten Aufenthaltes).

Beispiel 11: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_53

01 KM: äh: <<pp> aber normalerweise ich bin HIER,> (.)
02 mein AUfenthaltsrecht hier äh dauert sechS- ein (.) EIN
jahr,
03 WEIL, ((lacht))
04 ich habe eine KONtoauszug.
05 ME: nee sie verSTEHN nicht,
06 sie hAben mich NICHT verstAnden.
07 also punkt EINS.
08 sie haben kein SPARBuch sie hAben eine
09 verPFLICHTungserklärung.
10 KM: aber habe ich KEine verPFLICHTungserklär,
11 [habe ich nur eine EIgene-
12 ME: [was ist_n DES?
((ME streckt KM mit der rechten Hand ein Dokument
entgegen))
13 was IST dAs?
14 KM: beschEinigung.
15 ME: von WEM?
16 KM: vom vAter.
17 ME: SEHN_se.
18 KM: ((lacht))
19 ME: also hat ihr VAter bei der bOtschaft eine
verPFLICHTungserklärung abgegeben?
20 KM: ja?
21 ME: und darum haben SIE jetzt bei mir (.) GAR nix verstAnden.
22 (-)
23 ME: sie KÖNnen kein SPARBuch haben mit siebentausend Euro,
24 ÄNdern sie das bitte im ANtrag, (.)
25 sie haben eine verPFLICHTungserklärung?
26 gÜltlich für EIN Jahr.
27 rIchtig?
28 KM: ja rIchtig.
29 ME: dann mÜssen sie das RICHTige bitte ankreuzen,
30 sonst stelle ich ihnen Immer WIEder diese frAge.
31 in EINem Jahr müssen sie sich bemÜht haben wieder eine
verpflichtung zu bekommen?

32 ODER se brIngen mir?
33 spArbuch.
34 oKE?

Bei der Frage nach der Finanzierung seines Aufenthaltes gerät der Klient ins Stocken. Er ist der Meinung, er habe ein Sperrkonto, und hat das in seinem Antrag auch so angegeben. Tatsächlich hat aber sein Vater eine Verpflichtungserklärung ausgestellt, was Frau Zahorsky durch die vorhergehenden Anträge auch bereits weiß. Sie versucht mehrfach, dem jungen Mann seinen Irrtum durch Nachfragen und Erläuterungen deutlich zu machen, was ihn aber nicht von seiner Meinung abbringt. Er versteht nicht, was die Mitarbeiterin ihm erklären möchte. Als er nach wie vor darauf beharrt, ein Sparkonto zu haben, sagt Frau Zahorsky ganz direkt, dass er sie nicht verstanden hat (05 und 06) und begründet über mehrere Gesprächsschritte, warum (07-09). Auf ihre Aussage, er habe eine Verpflichtungserklärung widerspricht der Klient (10) und setzt zu einer Erklärung an. Diese wird von der Mitarbeiterin dadurch abgebrochen, dass sie ihm die Verpflichtungserklärung des Vaters entgegenstreckt (13). Der Klient sieht seinen Irrtum daraufhin ein, was Frau Zahorsky aber nicht davon abhält, ihn erneut auf sein Nichtverstehen hinzuweisen und eine erneute Erklärung abzugeben. Daraufhin fordert sie den Klienten auf, die Angabe zur Finanzierung in seinem Antrag zu ändern.

Ein Beispiel dafür, dass die Mitarbeiterin beharrlich Nichtverstehen aufzudecken versucht, zeigt der folgende Ausschnitt. Dieser enthält darüber hinaus den einzigen Beleg im Korpus dafür, dass ein Klient Nichtverstehen selbst zugibt. Der Ausschnitt stammt aus einem Gespräch von Frau Zahorsky (ME) mit einer ca. 25jährigen Studentin (KF) aus Japan. Diese ist erst kürzlich nach Deutschland gekommen und möchte eine Aufenthaltserlaubnis beantragen. Ihre Deutschkenntnisse sind schlecht und das Gespräch enthält zahlreiche verständigungssichernde Elemente in Form von Nachfragen, Wiederholungen, Paraphrasen etc. Der dargestellte Ausschnitt markiert den Übergang von der Ergebniskundgabe zur Schemabeendigung.

Beispiel 1m: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_67

01 ME: und ICH mach mir jetzt noch schnell eine kopIE vom pAss?
02 dass ich schOn die VORarbeiten mAchen kAnn.
03 und wenn FRAGEN sind,
04 hier ist die teleFONnummer(.)dann können sie uns ANRUFEN.
05 KF: oKE;;
06 ME: oKEI?
07 KF: okei.
08 ME: gU:t.
09 (1,5)

10 und sie haben mich jetzt verSTANDn?
11 KF: nein,
12 ME: <<erstaunt> nEIn?>
13 KF: nein.
14 ME: dann FRAGEN sie bitte.
15 wAS HABen sie nicht verSTANDen.
16 KF: hm:. (.)
17 ME: sprechen sie ENGLISH?
18 (2)
19 nEIn.
20 KF: dEutsch,
21 dEutsch bitte (.) ah:
22 ME: wenn sie nichts verstEhen können sie noch mal mit einem
 DOLmetscher? (.)
23 der jaPANisch spricht?
24 können sie noch mal KOMmen.
25 KF: oho? ((lacht))
26 <<lachend> dAnke das ist WAHR.>
27 ME: dann wERden wir das noch mal beSPREchen EINverstandn?
28 KF: ja.
29 ME: dann kommen sie nächste woCHE mit einem DOLmetscher? (.)
30 und dann REDen wir noch mal.
31 KF: oh:. ((lacht))
32 ME: gÜt?
33 KF: gut,
34 ME: na ALSO.
35 KF: dAnkeschön.
36 ME: dann MACHen wir das so.
37 kommen sie NÄCHste woche noch mal.
38 KF: okeI DANkeschön,
39 ME: alles KLAR?
40 KF: alles klar.

Nach der Ergebniskundgabe und der Beschreibung des weiteren Verfahrens fragt Frau Zahorsky in Form einer direkten Nachfrage abschließend nach dem Verstehen der Klientin (10). Da zuvor schon einige wechselseitige Ratifizierungen (05-08) von Klientin und Mitarbeiterin gesprochen wurden, weist diese Nachfrage darauf hin, dass Frau Zahorsky am Verstehen der Klientin zweifelt. Und tatsächlich antwortet die Klientin negativ: Sie hat die Mitarbeiterin nicht verstanden und gibt dies zu – im Korpus einmalig. Frau Zahorsky fordert die Klientin daraufhin dazu auf, Fragen zu stellen und fragt, was sie nicht verstanden habe (14 und 15). Als eine entsprechende Reaktion ausbleibt, versucht die Mitarbeiterin, auf die englische Sprache auszuweichen (17). Die Klientin bittet sie allerdings, auf Deutsch weiterzusprechen. Im Anschluss daran schlägt Frau Zahorsky vor, dass die Klientin mit einem japanischen Dolmetscher wiederkommen könnte. Die Klientin nimmt diese Idee erfreut auf, der gefundene Konsens wird von Frau Zahorsky wiederholt und von beiden Seiten bestätigt. Nach einigen weiteren wechselseitigen Ratifizierungen und einer abschließenden Verständnissicherung der Mitarbeiterin (39) wird die Situationsbeendigung eingeleitet.

9.1.3 Zusammenfassung

Die vorhergehenden Kapitel hatten zum Ziel, das Verhalten der Mitarbeiter unter Aspekten der Verständnissicherung zu beschreiben. Dabei wurde deutlich, dass vier von fünf Mitarbeitern verständnissichernde Formen verwenden. Die häufigste und von allen Mitarbeitern verwendete Strategie zur Verständnissicherung ist die Verwendung von Rückversicherungssignalen und Anhängselfragen. Darüber hinaus zeigt die Analyse, dass für jeden Mitarbeiter unterschiedliche Formen der Verständnissicherung typisch sind. Für Herrn Diehl vor allem die Wiederholung wichtiger Informationen, für Herrn Klie ausführliche Explikationen von Sachverhalten, für Herrn Winkelmüller die Verwendung von Rückfragen, ohne eine Antwort abzuwarten, und für Frau Zahorsky die unmittelbare Dopplung ihrer Äußerungen, häufig Fragen. Einzig für Herrn Raum konnten keine typischen Formen der Verständnissicherung festgestellt werden.

Ähnliche Formen der Verständnissicherung beschreibt Katharina BREMER (1997) in ihrer Untersuchung der Verständigungsstrategien von Sprechern verschiedener Muttersprachen. So nennt sie als Bearbeitungslösungen von Kommunikationsproblemen ebenfalls die Wiederholung von relevanten Informationen, um die Aufmerksamkeit darauf zu fokussieren und dafür zu sorgen, dass die Äußerungen vom Zuhörer gut aufgenommen und durchdacht werden kann. Reformulierungen stellen laut ihrer Untersuchung ein geeignetes Mittel dar, um den Sachverhalt des Gesagten zu explizieren, zu vereinfachen oder zu komprimieren. Bedeutungserklärungen bezeichnet sie besonders bei der Anwendung auf Schlüsselbegriffe oder fachsprachliche Elemente als äußerst hilfreich, da sie den Inhalt und die wichtigen Informationen des Gesprächs noch einmal verdeutlichen.

Ein Blick in die Forschung zeigt darüber hinaus, dass die von den Mitarbeitern zur Verständnissicherung verwendeten Formen sich mit den Merkmalen des Foreigner Talk decken. So vertritt Charles A. FERGUSON (1975) die Ansicht, dass Anhängselfragen und Verständnissicherungsfragen („tag questions“ oder einfach „tags“) im Foreigner Talk mehr Verwendung fänden, als dies üblicherweise im Englischen der Fall sei. Auch HINNENKAMP (1982, 69) kommt bei seiner Untersuchung zu dem Ergebnis, dass Äußerungen im Foreigner Talk eine höhere Anzahl von Tags aufweisen (z.B. *ja?*, *ne?*, *Verstehn Sie?* usw.). Zu den klarifizierenden Merkmalen des Foreigner Talk zählen weiterhin Wiederholungen (HINNENKAMP 1982, 73). Dabei werden mitunter ganze

Satzteile oder auch nur einzelne Wörter wiederholt oder mit gleichen oder fast gleichen Wörtern variiert. Für diese Art von Redundanz ließen sich im vorliegenden Korpus zahlreiche Beispiele finden, wobei HINNENKAMP (ebd.) bemerkt, dass der Unterschied zwischen Wiederholungen im Foreigner Talk zu solchen in gesprochener Sprache nur ein gradueller ist.

Vor allem für Herrn Klie und Herrn Winkelmüller gilt, dass sie verständnissichernde Elemente zwar grundsätzlich verwenden, diese aber oftmals nicht als Verfahren zur Sicherung von Verstehen und Verständigung auf Klientenseite einsetzen. Stattdessen sind sie ihrer eigentlichen Funktion enthoben und routinemäßiger Bestandteil des sprachlichen und kommunikativen Verhaltens der beiden Mitarbeiter. Das Übergehen von Nichtverstehen und die Strategie des feststellenden Sprechens konnten im untersuchten Korpus nur in Arbeitsbereich II festgestellt werden. Sie dienen weniger der Sicherung von Verstehen auf Klientenseite sondern vielmehr dem planmäßigen Fortgang und des Ablaufschemas. Nichtverstehen wird entweder nicht zugelassen oder ignoriert.

Zwei der fünf untersuchten Mitarbeiter greifen zu direkten, verständniskontrollierenden Fragen, um das Verständnis der Klienten hinsichtlich der Äußerungsbedeutung sicherzustellen: Herr Winkelmüller und Frau Zahorsky. Für Herrn Winkelmüller gilt auch hier, dass er diese routinemäßig einsetzt: Er gibt eine Antwort vor, unterstellt Verstehen oder spricht im Anschluss einfach weiter. So bleibt offen, wie der Klient selbst die Frage beantwortet hätte, die erreichte Klärung bleibt formal.

Manifestes oder angedeutetes Nichtverstehen auf Klientenseite wird von den Mitarbeitern nur selten bearbeitet (vgl. oben Frau Zahorsky). In den meisten Fällen übergehen oder ignorieren die Mitarbeiter Hinweise auf Nichtverstehen. Die Analyse macht allerdings deutlich, dass die Bearbeitung von Nichtverstehen keinen Einfluss auf den Erfolg oder Misserfolg der Gespräche hat: Alle untersuchten Gespräche sind insofern erfolgreich, als sie durch das Nichtverstehen der Klienten und das Ausbleiben seiner Bearbeitung nicht nachhaltig gestört oder gar abgebrochen werden. Die Anliegen der Klienten werden in allen Fällen erfüllt. Dass die Gespräche allerdings auch dahingehend erfolgreich sind, dass die Klienten sämtliche Inhalte und die Ausführungen der Mitarbeiter verstehen, muss aufgrund der Aufnahmen bezweifelt werden. Es ist deutlich erkennbar,

1. dass die Klienten unter Aspekten der Diskursorganisation im Anschluss an die verständigungssichernden Beiträge bzw. Rückfragen der Mitarbeiter häufig gar nicht die Gelegenheit haben, im Anschluss daran Verstehen oder Nichtverstehen zu signalisieren;
2. dass die Klienten, wenn sie unmittelbar nach einer Verständnissicherungsfrage die Gelegenheit zu einer Reaktion haben, entweder schweigen oder Verstehen signalisieren, in nur einem der vorliegenden Gespräche (s.o.) aber Nichtverstehen.

Dass die Anliegen der Klienten trotz teilweise Nichtverstehen in allen untersuchten Gesprächen erfüllt werden, ist vermutlich nicht unwesentlich durch den institutionellen Rahmen der Gespräche begründet: Sowohl die Themen als auch die Themenbehandlung und die Ziele der Interaktion stehen von Anfang an (weitgehend) fest, was einen erfolgreichen Gesprächsabschluss erheblich erleichtert. Darüber hinaus sind die Klientenanliegen im vorliegenden Korpus in aller Regel ebenso gängig wie erfüllbar, d.h. es gibt keine unerwarteten Anliegen oder solche, bei denen es fragwürdig ist, ob sie erfüllt werden können oder nicht. Die Rollen der Beteiligten und das Handlungsmuster sind strukturell vorbestimmt und von seriellen Wiederholungen und Routineverfahren geprägt. Demzufolge kann davon ausgegangen werden, dass die Mitarbeiter Kommunikationsstörungen, die durch Nichtverstehen und fehlerhaftes Verhalten der Klienten verursacht werden, aufgrund ihres Wissens und ihrer Erfahrung in vielen Fällen stillschweigend zu reparieren in der Lage sind.

Die Tatsache, dass Nichtverstehen auf Klientenseite in den untersuchten Gesprächen nicht zu Komplikationen führt, kann nicht zuletzt auch darin begründet sein, dass vor allem Herr Klie und Herr Winkelmüller, aber auch Frau Zahorsky und Herr Diehl, häufig mehr Informationen geben als für den Gesprächsverlauf notwendig (vgl. Bsp. 4a in Kap. 8.4.4; Gespräch SE_D_25). Gerade die langen, monologischen Phasen, in denen die Mitarbeiter Sachverhalte ausführlich begründen, auf Gesetze eingehen oder zu verwandten Themen abschweifen, sind für die Anliegensbearbeitung unnötig und müssen von den Klienten nicht zwangsläufig verstanden werden, um das Gespräch erfolgreich zu Ende zu bringen. Für das Verstehen von Äußerungen ist für Klienten vor allem das Erfassen einzelner Schlüsselbegriffen wichtig. Schlüsselbegriffe sind Verben (meist Infinitive) oder auch Substantive in den Äußerungen der Mitarbeiter, die entweder die von den Klienten zu erfüllende Handlung benennen (*machen, geben,*

schreiben, sagen, bringen Sie u.ä.) oder das Objekt bzw. das Thema, um das es geht (*Aufenthaltserlaubnis, Pass, Geburtsurkunde* u.ä.).

9.2 Routineverfahren und formelhaftes Sprechen

Lange und ausschweifende Gesprächsbeiträge, häufig eingeleitet durch die Formel *HINtergrund Is* [...], gehören zu den (sprachlichen) Routineverfahren von Herrn Winkelmüller. Derartige Verfahren haben in institutionellen Funktionsabläufen ihren festen Platz. Gleiches gilt für die institutionelle Kommunikation. Diese ist nicht nur institutionellen Regeln und Konventionen unterworfen, sondern auch stark von den individuellen Routinen der Mitarbeiter geprägt, die diese teilweise über Jahre hinweg entwickeln. Die individuellen Routinen äußern sich nicht so sehr im Ablauf und der Gliederung der behördlichen Arbeitsvorgänge und Gespräche, sondern vielmehr in den konkreten sprachlichen Handlungen der Mitarbeiter.

In Kapitel 8.4.3 wurden ‚Routinen‘ in Anlehnung an SELTING (1987, 174) als Typisierungen oder Handlungen definiert, die die Gesprächsbeteiligten „aufgrund ihres Wissensrahmens und ihrer daraus resultierenden Erwartungen gewohnheitsmäßig und unhinterfragt – häufig implizit – durchführen.“ Als ein Teil des Idiolekts sind Routinen in der vorliegenden Untersuchung besonders im Hinblick auf die Individualität und das Rollenverständnis der Mitarbeiter interessant (vgl. den Bezug zwischen (praktischer) Routine und Identität bei BUTLER (1991)).

Bei der Analyse der Routineverfahren beziehe ich mich aufgrund der Anzahl der aufgenommenen Gespräche nur auf Herrn Klie, Herrn Winkelmüller und Frau Zahorsky. Von den beiden anderen Mitarbeitern liegen zu wenige Gespräche vor, um fundierte Aussagen über deren sprachliche Routinen treffen zu können. Einige der sprachlichen Routinen oder Formeln der genannten Mitarbeiter finden in anderen Kapiteln dieser Arbeit Erwähnung oder sind diesen zuzuordnen, so z.B. für die Mitarbeiter typische Frageformen (Kap. 9.4.3), Formeln der Begrüßung und Verabschiedung, routinierte Strategien der Positionierung (Kap. 10.2) sowie Aspekte der Interaktionsmodalität, der Lexik und der Syntax. Im Folgenden werden daher nur einige besonders markante sprachliche Formeln beispielhaft beschrieben.

Ein besonders auffälliges sprachliches Element, das Herr Klie verwendet, ist die Formel *dalli klick* (z.B. SE_C_15; SE_C_19). „Dalli-Klick“ ist der Name eines Spiels aus der deutschen Fernsehshow *DalliDalli*. *DalliDalli* (nach dem Adverb *dalli*; ugs. für *schnell*) war eine populäre Fernsehshow in den 1970er und 80er Jahren, moderiert von Hans Rosenthal. Darin traten acht prominente Kandidaten in Zweierteams gegeneinander an und mussten sich in mehreren Runden in unterschiedlichen Spielen messen (Wortspiele, Aktions- und Assoziationsspiele). Eines dieser Spiele nannte sich „Dalli-Klick“, eine Diashow, bei der immer mehr Teile eines Bildes aufgedeckt wurden. Nach der Aufgabenstellung gab Rosenthal mit dem Ausruf *Dalli, dalli!* das Startsignal, die Kandidaten durften loslegen. In ähnlicher Funktion verwendet Herr Klie die Formel *Dalli Klick* immer dann, wenn er seine Klienten im Rahmen der Anliegensbearbeitungsphase auffordert, mit dem Ausfüllen der Loyalitätserklärung (vgl. Kapitel 8.3.4) zu beginnen.

Beispiel 2a: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_15

01 MC: und sie bekommen von MIR noch eine kleine FLEIßaufgabe,
02 KM: muss ich das drAufschreiben?
((zeigt auf ein Papier, gibt es MC))
03 MC: das? (.) nein;
04 MC: zur- und zwAr zu:m beKENNTnis zur freiheitlich
demokrAdischen GRUNDordnung.
05 da hA:m sie eine erKLÄRung vOrbereitet dass sie KEInerlei
bestreBungen unterstÜtzen die sich in deutschland gEgen
dIE, (.)
06 KM: verFASsung?
07 MC: verFASsung rIchten?
08 KM: ja,
09 MC: das hab ich soWEIT schon erKLÄRT.
10 und (.) diese ganzen organisatiOnen die sich dahinter
verBERgen, (.)
11 von al KAIda bis saientOLodschi,
12 KM: ((lacht))
13 MC: die sind hier ALLE aufgeführt.
((nimmt ein Dokument vom Tisch auf und reicht es KM))
14 KM: alles KLAR.
15 MC: sie müSsten sich von diesen HUNDert (.) namentlich,
16 distanzIEREn.
17 KM: ja.
18 MC: hundert mal NEIN ankreuzen sofern sie KEIner grupPIerung
ANgehören,
19 KM: <<lachend> oKE,>
20 MC: <<leicht lachend> was ich vORAUSsetze> bei Ihnen.
21 KM: oKE.
22 MC: nAme VORname bidde ergänzen,
23 und des GANZE auf der RÜCKseite unterschreIBen?
24 sie nehmen dadurch keNntnis DAVon,
25 wenn sich NACH der einbürgerung herausstellen SOLLte,
26 dass sie DOCH ein gOtteskrieger [sind und
27 KM: [((lacht))

28 MC: hier einen GOTTesstaat AUsrufen wollen,
29 KM: [alles klAr.
30 MC: [dass DANN, (.)
31 nachdem sie kaLIF von sÜdstadt sind,
32 die EINbürgerung wieder zurückgenommen werden kAnn.
33 KM: [<<lachend> oKE.>
34 MC: [alles klar?
35 KM: ((lacht))
36 MC: zEIt LÄUFT,
37 dAlli-KLICK
38 KM: alles klAr.
39 MC: sie haben ZWEI minÜdn.

Die stabile Formel *zEIt LÄUFT, dAlli-KLICK* (36 und 37) verwendet Herr Klie ausschließlich an dieser Stelle des Handlungsschemas: im Anschluss an seine Erläuterung, um was es in der Loyalitätserklärung geht, und vor dem Ausfüllen der Erklärung durch die Klienten. Anstelle Hans Rosenthals „Dalli, dalli“ in der Fernsehshow verwendet der Mitarbeiter in seinen Gesprächen den Ausdruck *dAlli-KLICK*, also den Namen eines Spiels, als Startsignal. „Dalli Klick“ kann somit als Formel zur Durchführung des Sprechakts „Aufforderung, mit dem Ausfüllen der Loyalitätserklärung zu beginnen“ bezeichnet werden.

Korpusanalysen zeigen, dass Herr Klie bei der Durchführung von Aufforderungen generell häufig auf formelhaftes Sprechen zurückgreift. So ist die Verwendung von Modalverben und/oder Konjunktiv mit Infinitiv und *bitte* bei Aufforderungen für den Mitarbeiter typisch.

MC: DANN möchte ich sie BITten um ihren RANkenversicherungsnachweis.

MC: dürfte ich sie BITten, HIER oben zu unterSCHREIben, dass sie seit - in den letzten fünf jAhren KEINE ausländische staatsangehörigkeit angenommen haben.

MC: die PASSkopie vom pass ihrer FRAU würden sie dann bitte AUch mitbringen das nächste mal.

(SE_C_16)

MC: dann bräucht ich HIER eine UNTERschrift.

MC: drum darf ich sie BITten hier nAme, vOrname zu ergänzen, EINhundertmal NEIN anzukreuzen,

(SE_C_18)

Ähnlich geht Frau Zahorsky bei der Formulierung ihrer Handlungsaufforderung vor:

ME: muss ich ma KUCKn; (.) weil wenn NET, dann müsst ich sie nochmal bitten herzukOmmen,

(ST_E_58)

ME: [...] anSONSTEN müsste ich sie nochmal BITten, dass sie nochmal VORSprechen, denn die frau EBERT hat die ganze SACHbearbeitung bisher übernommen;

(ST_E_61)

ME: darf ich sie BITten zum äh fotografen zu gehen,

(ST_E_77)

Die Beispiele zeigen, dass die Handlungsaufforderungen aufgrund der Verwendung von Modalverben und Konjunktiv indirekt und höflich wirken. Durch die Konstruktion aus *müsst(e)* und *bitten* referiert Frau Zahorsky außerdem auf den institutionellen Kontext: Tatsächlich *muss* sie die Klienten zu einem bestimmten Handeln auffordern, da dieses für den Fortgang der Anliegensbearbeitung notwendig und vom Gesetz vorgegeben ist (zur Bezugnahme auf den institutionellen Kontext der Gespräche vgl. auch Kap. 10.6.1). Ähnlich formelhaft und zugleich in vergleichbarer Funktion verwenden vor allem Herr Klie und Frau Zahorsky die Aufforderungspartikel *Bitte*. Ich bewerte diese Partikel bei den genannten Mitarbeitern deshalb als für sie typische Routine, weil sie von ihnen 1. deutlich häufiger verwendet wird als von den anderen Mitarbeitern und weil sie 2. bei Herrn Klie und Frau Zahorsky routinemäßiger Bestandteil jeder Handlungsaufforderungen ist. Bei Herrn Klie vor allem im Mittelfeld der Äußerung, bei Frau Zahorsky in etwa gleich häufig entweder im Vorfeld, im Nachfeld oder im Mittelfeld.

ME: bitte den ANtrag AUSfülln?

(ST_E_76)

MC: oke, sollten sie des NICHT zu hause haben rufen sie bitte AN und lesen ihre soZIALversicherungsnummer vor?

(SE_C_21)

ME: sie prüfen bitte KONTOnummer, ihre DATEN? und wenn Alles in ORDnung ist, (.) bitte UNTEN das dAtum und ihre UNDErschrift ja?

(ST_E_49)

ME: sie gehen bitte zum fotoGRAfen, gehen sie bitte NICHT zum automAten, der automAt macht FALSCHe BILder,

(ST_E_67)

ME: SCHAUN_wer mal. und jEtz brauch_ich ihren PASS noch dazU bitte?

(ST_E_57)

ME: von WO kommen sie bitte?
von kIna?

(ST_E_69)

Folgende routinemäßige Ausdrücke verwendet Frau Zahorsky darüber hinaus in nahezu jedem Gespräch: *KUcken wir mal?/. zu Beginn und während der Anliegensbearbeitung, die Rückfrage EINverstanden? in der Phase der Gesprächsbeendigung sowie in jeder Phase die Ratifizierung jaWOLL-/.;*

Typisch für Herrn Winkelmüller ist die routinierte Verwendung ganzer Sprichwörter. Darin liegt ein deutliches Merkmal seines individuellen sprachlichen Stils, da er der einzige Mitarbeiter ist, der in den untersuchten Gesprächen Sprichwörter verwendet. Ein besonders eindrucksvolles Beispiel ist Gespräch SE_D_36, in dessen Verlauf er gleich drei Sprichwörter verwendet. Es handelt sich um ein Gespräch zur Abgabe des Einbürgerungsantrags mit einem ca. 50 Jahre alten russischen Ehepaar. Die Frau (KF) spricht gut Deutsch, ist im Gespräch sehr aktiv und lässt ihren Ehemann kaum zu Wort kommen. Das Gespräch verläuft routiniert und reibungslos, die Gesprächsmodalität ist locker und entspannt. Die folgenden Ausschnitte zeigen jeweils die Verwendung eines Sprichwortes durch Herrn Winkelmüller (MD). Jedes der Sprichwörter ist im Korpus einmalig.

Der erste Ausschnitt entstammt dem Beginn der Anliegensbearbeitungsphase. Es geht um die Fotos, die die Klientin für ihren Personalausweis abgeben muss.

Beispiel 2b: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_36

01 MD: [sie möchten die SCHÖnen bildchen für den personAlausweis.
02 KF: [aber ich WEIß es nicht welche passt.
03 MD: ja des IST,
04 [des is WUNderbAr,
05 KF: [wenn DIE passt,
06 äh bEsser ä:h (.) die ANdere.
07 MD: [NEE wie gesAgt,
08 ´n schÖnes gsIcht kann NICHTS entstEllen.

Im weiteren Verlauf der Anliegensbearbeitung geht es um den Familienstand des Ehepaars. Beim Prüfen der Unterlagen ist Herr Winkelmüller auf die Tatsache gestoßen, dass die Klientin eine Scheidung hinter sich hat und zum zweiten Mal verheiratet ist – allerdings kurioser Weise wieder mit demselben Mann. Das Ehepaar erzählt, wie es dazu kam, was Herr Winkelmüller mit dem Sprichwort *alte LIEbe ROSTET nicht.* kommentiert. Am Ende der Anliegensbearbeitungsphase geht es schließlich um den Deutschtest, den das Ehepaar im Rahmen der Einbürgerung bestehen muss. Da die

meisten Kurse schon ausgebucht sind, kann das Paar den Kurs voraussichtlich erst im Herbst machen (das Gespräch findet im Juni statt). Die Klientin erklärt daraufhin, dass ihr das sehr unangenehm sei, weil sie dann ihren Urlaub nicht genießen könne.

Beispiel 2c: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_36

01 MD: sie mEInen da sind die URLaubsfreuden dann getrÜbt,
02 KF: genAU.
03 MD: wenn der DEUTSCHtest noch wie so ein DAMoklesschwert über
04 einem hängt.
05 (1,5)
05 ANdererseits, (-)
06 wenn man den beSTANden hat kann man auch gANz entSPANNT in
den äh URLaub starten.

Während die ersten beiden Sprichwörter *Ein schönes Gesicht kann nichts entstellen* und *Alte Liebe rostet nicht* von den Klienten vielleicht nicht gerade als im Deutschen feststehende, auf Erfahrungen beruhende Redewendungen begriffen werden, so sind sie aber dennoch inhaltlich verständlich und nachvollziehbar. Anders dagegen die dritte von Herrn Winkelmüller verwendete Redewendung. Den meisten Menschen im deutschsprachigen Raum ist die Bedeutung des „Damoklesschwertes“ zwar bekannt – es bezeichnet eine latent über einem schwebende Gefahr, eine Bedrohung – allerdings wissen wohl die wenigsten, woher das Sprichwort kommt. Umso unwahrscheinlicher ist es, dass das Ehepaar aus Russland die Äußerung des Mitarbeiters bzw. deren Bedeutung versteht. Dies sollte Herrn Winkelmüller eigentlich klar sein. Die Tatsache, dass er die Redewendung – ebenso wie die beiden vorhergehenden Sprichwörter – absolut selbstverständlich verwendet, lässt darauf schließen, dass er die Sprachkompetenz seiner Gesprächspartner als hoch einschätzt. Dafür spricht auch, dass der Mitarbeiter in Gesprächen mit wenig sprachkompetenten Klienten keine Sprichwörter verwendet.

Einmal ganz abgesehen vom Aspekt der Sprachkompetenz der Klienten bezeichne ich die Verwendung von Sprichwörtern als routinemäßigen Bestandteil des sprachlichen Verhaltens von Herrn Winkelmüller. In eine ähnliche Richtung gehen die relativ festen lexikalisch-syntaktischen, umgangssprachlichen Konstruktionen, die der Mitarbeiter verwendet. So zum Beispiel *dann ist das eigentlich KEINE große sache.* (SE_D_35) *wir begInnen jetzt mal mit den KLAREN dingen die UNstriddich sind und die völlig ja, (.) auf der HAND LIEgen.* (S_D_36).

Weitere individuell unterschiedliche sprachliche Routineverfahren der Mitarbeiter zeigen sich bei einer Untersuchung der Lexik.

9.3 Lexik

In den vergangenen Kapiteln und Gesprächsausschnitten finden sich bereits zahlreiche Belege dafür, dass sich die Mitarbeiter vor allem im Bereich ihres sprachlichen Verhaltens und ihrer Wortwahl individuell unterscheiden. Das folgende Kapitel gibt einen Überblick über diejenigen Aspekte der Lexik, die für die untersuchten Gespräche besonders relevant sind.

9.3.1 Gesprochensprachliche Verkürzungen

Gesprochensprachliche Verkürzungen und Verschleifungen treten im sprachlichen Verhalten aller fünf Mitarbeiter auf: Sehr häufig sind Wortreduktionen wie *ham* für *haben*, *mer* oder *mir* für *wir*, *se* für *sie*, *emal* für *einmal*, *war_s* für *war das / war es*, *simmer* für *sind wir*, *kömmmer* für *können wir* etc. Auch Elisionen (*machn*, *bringn*), die Tilgung von *-t/-d* (*is*, *nich*, *jetz*, *sin*), von *-l* und *-n* bei *mal* und *man* (*ma*), die Verbalisierung von *-ch* statt *-g* (*sach ich*), enklitisches *es* (*gibts*, *wenns*, *weils*) und Aphäresen (*˘ne* und *˘n*) sind in der Lexik (bzw. genauer: der Phonetik) der Mitarbeiter mehr oder weniger stark ausgeprägt. Die hier beschriebenen Verkürzungen und Verschleifungen entsprechen beinahe exakt den Formen, die SCHWITALLA (2010a, 427) auf der Ebene der Phonetik zu der „Reihe immer wieder genannter gesprochensprachlicher Formen“ (ebd.) zählt.

Ein Vergleich der Mitarbeiter untereinander ergibt, dass gesprochensprachliche Verkürzungen und Verschleifungen in der Sprache aller fünf gleichermaßen vorkommen. Verkürzungen sind somit fester Bestandteil des sprachlichen Verhaltens aller untersuchten Mitarbeiter. Sie treten sowohl im Gespräch unter den Mitarbeitern als auch im Gespräch mit den Klienten auf, sowohl in deutlich fachsprachlichen und Gesetzestext-entlehnten Passagen als auch in Passagen, die umgangssprachlich geformt sind. Ein Muster in der Verwendung ist nicht erkennbar.

9.3.2 Dialekt und Umgangssprache

Alle untersuchten Mitarbeiter benutzen dialektale und umgangssprachliche Formen, wobei die Sprache von Herrn Winkelmüller und Frau Zahorsky deutlich mehr und

ausgeprägtere dialektale Elemente enthält als die ihrer Kollegen. So sind sie die beiden einzigen Mitarbeiter, die die Begrüßungsformel *Grüß Gott* (z.B. SE_D_30; ST_E_69) und das Adverb (die Gradpartikel) (*a/e*) *weng* (z.B. ST_E_51; ST_E_54) verwenden. Herr Winkelmüller benutzt darüber hinaus als einziger das Rückversicherungssignal *gell?* (z.B. SE_D_30) sowie das Adverb *bissle/bissel*.

MD: ich hab ja da_n bissle erfAhrung und WEIß, worauf_s ANkommt.
(SE_D_26)

MD: TÜrkischer stAAtsangehöriger sind sie GELL?

MD: dann müssen wir die ganze geSCHichte a weng aktualisIERen.
(SE_D_30)

ME: ja bloß,
is A weng wE:nich ne?
(ST_E_50)

ME: !UI! (.)
sIn=se weng KNAPP dran =ne?
(ST_E_65)

Dialektale/umgangssprachliche und standard-/fachsprachliche Elemente werden in Äußerungen grundsätzlich nebeneinander her und miteinander vermischt verwendet. Fachsprachliche Formen finden sich besonders bei Erklärungen und bei der Erläuterung von Entscheidungen sowie rechtlichen Aspekten. Es ist nicht generell feststellbar, dass durch den Wechsel von Dialekt- zu Standardsprache eine bestimmte Intention verfolgt oder eine Markierung vollzogen wird.

Einzige Ausnahme ist Frau Zahorsky. Sie spricht mehr oder weniger viel und ausgeprägt Dialekt, wobei sie Elemente verschiedener Dialekte, nämlich des Bairischen und des Fränkischen, mischt. Das Sprechen von Dialekt (i.d.R. einhergehend mit einer Häufung bestimmter gesprochen sprachlicher Verkürzungen und Verschleifungen) gehört zu Frau Zahorskys individuellem sprachlichem Profil. Dabei gilt, dass sie nicht in jedem Gespräch gleich stark Dialekt spricht. Vergleichende Korpusanalysen deuten an, dass die Mitarbeiterin in Gesprächen mit weniger sprachkompetenten Klienten weniger dialektale Elemente verwendet. Weiterhin ist generell feststellbar, dass gegen Ende der Gespräche mehr dialektale Elemente auftreten als zu Beginn. Das gilt auch für Gespräche mit weniger kompetenten Sprechern. Teilweise entsteht darüber hinaus der Eindruck, dass Frau Zahorsky ihren Dialekt bis zu einem gewissen Grad bewusst

einsetzt, dass sie mit ihrem Dialekt (bewusst oder unbewusst) spielt. Ziel des Einsatzes von Dialekt könnte es demnach sein, besonders unkompliziert und freundlich zu wirken und eine nächstsprachliche Interaktionsmodalität zu etablieren. Dafür spricht, dass die Mitarbeiterin Dialekt besonders in Gesprächen spricht, in denen die Klienten ihr sympathisch sind.

Das Gespräch (ST_E_54), aus dem die folgenden Ausschnitte stammen, belegt diese Annahme: Frau Zahorsky (ME) ist dem Klienten (KM), einem ca. 20 Jahre alten, überaus freundlichen Studenten aus dem Iran, vom ersten Moment an äußerst wohl gesonnen. Im Gespräch mit ihm häufen sich die dialektalen Elemente in den Äußerungen der Mitarbeiterin. Der junge Mann spricht relativ gut Deutsch und tritt selbstbewusst auf. Sein Anliegen besteht in der Verlängerung seiner Aufenthaltsgenehmigung – ein Routinefall. Problematisch ist allerdings das von ihm mitgebrachte biometrische Foto, das zur Beantragung benötigt wird: Das Computerprogramm erkennt es zunächst nicht als biometrisch, was für Frau Zahorsky einige Bemühungen abseits des üblichen Handlungsschemas bedeutet. Das folgende Beispiel stellt keinen durchgehenden Text dar, sondern reiht jeweils diejenigen Ausschnitte aneinander, die die stärksten dialektalen Merkmale enthalten. Diese sind jeweils durch Unterstreichungen kenntlich gemacht. Auslassungen im Text sind mit [...] markiert. Der einfachen Bearbeitung halber wurden die Gesprächsschritte dennoch fortlaufend nummeriert.

Beispiel 3a: Ausschnitte aus Text ST_E_54

01 ME: genAU da mach ich mir auch_ne kopie?
02 `s_dAuert jetzt_n momEnt,
03 KM: oke ja.
04 ME: weil der muss erscht WARM wern =ne?
05 KM: ja.
06 ME: des fOto,
07 KM: DAS foto Auch ja.
08 ME: Is des bioMETrisch?
09 KM: bioMETrisch ja.
10 ich hab bei diese fraU äh da NACHgefragt.
11 ME: NE: passen se Auf,
12 ich frag DESwegen weil sie sitzen leicht schrÄ:ch,
13 KM: ja äh-
14 ME: dEs dürf nEt sein.
15 sie müssn GERADE sitzn.
16 KM: genau mhm?
17 ME: und gerAde SCHAUEN. [...]
18 ME: weil ich muss des auf dieses FORMblatt kleben und dann
prüft der compjUder des? (.)
19 und dAnn können sie selber mal mit HINschauEn?
20 KM: ja.

21 ME: was er sacht.
22 vielleicht kann ich_s SO drehn dass ma dieses schrÄchsitzen
net SIEht, (.)
23 ABER? (.)
24 ich versprEch ihne mal jetzt GOA nix.
25 oKE? (hehe)
26 KM: hmhm?
27 oKE. ((lacht))
28 ME: kUck_mer mal was der compJUder sacht oKE?
[...]
29 ME: na dA kam_ma ja GOA nix lesn. ((lacht))
30 KM: hehe
31 ME: des is jetzt aber GANZ schlecht.
((ME kopiert erneut, geht vom Kopierer zum Computer, hinten
um KM herum))
32 ME: NOCH erkennd_er_s nEt,
33 also SCHIEB_mer noch emal e weng.
34 (1,5)
((ME schiebt das Foto auf dem Gerät hin und her, schaut auf
den Bildschirm))
35 ME: Also? (.)
36 tut mir LEID?
37 KM: nIcht.
38 ME: wenn_s nIch funktionIERT müssten_se halt DOCH zum
fotogrAfen gehn,
39 KM: [ja oKE.
40 ME: [und sich_n NEUES bild machn lassen.
41 KM: ja ja.
42 ME: aber wir proBIERN_s.
((ME kopiert erneut, wechselt mit KMs Foto jetzt dauernd
zwischen Computer und Kopierer hin und her))
43 ME: so DANKESchön?
((gibt KM sein Foto zurück))
44 KM: dAnke.
45 ME: also KUCK_mer mal was jetzt der compJUder sacht,
46 beim ERSCHTN mal hatters nEt erkAnnt.
((geht zum Computer zurück und schaut auf den Bildschirm))
47 ME: !ACH! nEE:- (hehe)
48 KM: NICH;
49 oKE: (hehe)
50 ME: !DOCH,! (hehe)
51 KM: dOch?
52 ME: <<lächelnd> KUCKN_se mal->
((zeigt auf den Computerbildschirm, KM erhebt sich von
seinem Stuhl und beugt sich leicht zum Bildschirm hin))
53 ME: ich hab_s jetzt gedREHT?
54 KM: ja.
55 ME: <<liest vom Bildschirm ab> das lichtbild !entsPRICHT!
den bewert- den bewERTungskriterien.>
56 KM: hehe
57 ME: aber ma=sieht IMMER noch dass_se schrÄ:ch sitzn ne?
[...]
((am Ende der Anliegensbearbeitungsphase verlässt ME das
Büro, um Kasse und Siegel zu holen. Kurze Zeit später kommt
sie zurück))
58 ME: bin i wieder DO.

Die Ausschnitte zeigen einige eindeutig dialektale Elemente, sowohl des Bairischen (z.B. *rs* im Inlaut als *rsch* wie in *ersch*(*n*) (04; 46), *goa* statt *gar* (24; 29), *nix* statt nichts (24; 29), *i* statt *ich* (58), *do* statt *da* (58)), als auch des Fränkischen (*e weng* für *ein bisschen* (32), Aufweichung von *t* zu *d* wie in *compjuder* (18; 28; 44), *g* als *ch* wie in *schrächsitzen* (22; 57) und *sacht* (28; 45), *net* statt *nicht* (46)). Die positive Einstellung der Mitarbeiterin gegenüber dem Klienten wird zum einen durch häufiges Lachen und lächelndes Sprechen deutlich, zum anderen durch die vielen dem Klienten zugewandten Erklärungen. Frau Zahorsky bezieht den jungen Mann durch zahlreiche Rückversicherungssignale und die Verwendung von *wir* (*Wir* II, s. Kap. 10.1.2) in ihre Handlungen mit ein. Sie nimmt sich viel Zeit für den jungen Mann und probiert so lange herum, bis der Computer das Foto akzeptiert. All diese sprachlichen und kommunikativen Verhaltensweisen etablieren gemeinsam eine nächsprachliche, kooperative Interaktionsmodalität.

Das folgende Beispiel (ST_E_67) zeigt ein anderes Auftreten der Mitarbeiterin. Die Klientin (KF), eine ca. 25 Jahre alte Studentin aus Japan, spricht schlecht Deutsch und wirkt im Kontakt mit Frau Zahorsky vom ersten Moment an unbeholfen: Sie betritt ohne zu klopfen das Büro und bringt sofort ihr Anliegen vor (in Kap. 8.4.2.1, Beispiel 2a, ist der Beginn des Gesprächs dargestellt). Aus Perspektive der Mitarbeiterin werden dabei keine in der Schemaeröffnung üblichen Konventionen der Höflichkeit (Klopfen, Begrüßung, Warten auf die Aufforderung zum Formulieren des Anliegens) eingehalten. Dementsprechend ist die Interaktionsmodalität, die Frau Zahorsky zu Beginn des Gesprächs etabliert, deutlich distanzierter als die im vorhergehenden Beispiel: Ihre Beiträge sind kürzer, es wird in aufforderndem, knappem Ton nur das Nötigste gefragt und gesagt, sie lacht nicht und lächelt kaum, das nonverbale Verhalten ist stark reduziert. Ebenfalls reduziert sind gesprochensprachliche Verschleifungen, umgangssprachliche und dialektale Elemente. Der Ton der Mitarbeiterin ändert sich leicht, als sie bemerkt, dass zum einen die Sprachkompetenz der Klientin gering ist und sie zum anderen ihren Antrag gut vorbereitet hat. Frau Zahorskys Ton wird milder, sie spricht längere, bestätigende und unterstützende Beiträge, benutzt Modalverben (13), gibt Ratschläge (14) und erläutert bereitwillig ihr Handeln (17). Auch nonverbale Elemente nehmen zu. Unverändert reduziert bleibt dagegen der Einsatz von Dialekt und Umgangssprache. Im gesamten Gespräch lassen sich nur minimale umgangssprachliche und dialektale Elemente sowie gesprochensprachliche Verschleifungen finden.

Den Unterschied zwischen Frau Zahorskys kommunikativem und sprachlichem Verhalten in diesem Gespräch (ST_E_67) zu dem vorhergehenden (ST_E_54) verdeutlicht beispielhaft der folgende Ausschnitt.

Beispiel 3b: Ausschnitte aus Text ST_E_67

01 ME: gUt. (.)
02 A:lso,
03 (1,5)
04 dAs brauchen wir DAS brauchen wir.
05 sie ha:m Alle Unterlagen die werde ich mir dann koPIEren?
06 KF: ja dAnke.
07 ME: DAS brauch ich auch,
08 dAnn- was ich von ihnen AUCh benötige ist, (.)
09 die krAnkenversicherung geht nur bis sepTEMBER.
10 KF: ja.
11 ME: und sOmit könnte ich nur bis sepTEMBER ihnen den Aufenthalt
geben-
12 KF: <<p> oh:.>
13 ME: kÖnnen sie das etwas verLÄNGern?
14 gehen sie zur KRANkenkasse und sagen bitte verlÄngern.
15 KF: hmhm: ja.
16 ME: <<f> können sie das MACHen.>
17 weil nach DIEsem datum muss ich mich rICHten ja?
18 KF: ah so a:h,
19 (1,5)
20 ja wenn ich dE es hA prüfung beSTANden- bestEhe,
21 ME: mhm?
22 KF: hm:-
23 kann ich NEUE,
24 neue ANdere,
25 ANdere verSICHerung- versIcherung nehmen.
26 ME: natÜrlich natÜrlich,
27 jaWOLL.
28 KF: hmhm:-
29 ME: dann gibt_s ANdere über die: universITÄT ne?
30 KF: hmhm-
31 ME: weil sie sInd dann immatrikuLIERT.
32 KF: ja.
33 ME: und DESwegen können sie Andere bekommen wenn sie
MÖCHten.
34 NUR? (.)
35 jetzt im momENT könnte ich ihnen nur bis zum ZEHNten
sepTEMBER geben oKEi?
36 KF: ach;
37 oKE oKE.
38 ME: aber sie möchten ja ein bisschen LÄNGer haben.
39 KF: hm; (.)
40 jA: ich möchte LÄNGer. (hehe)
41 ME: KÖNnen sie dann,
42 <<len> oder MÖCHten sie das dann verLÄNGern?>
43 KF: mhm,
44 jaa ich möchte länger.
((lacht))
45 ME: KÖNnen sie dann,
46 oder MÖCHTEN sie das dann verLÄNGern?
47 KF: verLÄNGern.
48 ME: bei der krAnkenkasse.

49 KF: ah:.
50 ME: da müssen sie mit KRANKenkasse sprechen,
51 KF: hm: ,
52 ME: ja?
53 KF: oke ja. (.)
54 oke ich verstEhe,
55 ich verSTEHE.
56 ME: und WENN sie_s,
57 und wenn die KRANKenkasse sAgt JAWOLL,
58 wir machen DREI monate LÄNGer,
59 KF: mhm.
60 ME: DAS bringen sie mir dann mIt.

Die These, dass Frau Zahorsky sich hinsichtlich der Verwendung von Dialekt und Umgangssprache – bewusst oder unbewusst – der Sprachkompetenz ihrer Klienten anpasst, wird durch den dargestellten Ausschnitt belegt. Es fällt auf, dass die Mitarbeiterin deutlich spricht und ihre Äußerungen klarer strukturiert als im Gespräch mit dem jungen Mann aus dem Iran. Verschleifungen, Tilgungen des Auslauts und dialektale Elemente fehlen völlig. So findet keine Aufweichung z.B. von *t* zu *d* statt (*monate* statt *monadde*; 58) und Frau Zahorsky verwendet die Gradpartikel *ein bisschen* (38) statt wie sonst, dialektal, *e/a weng*.

Die Annahme, dass Frau Zahorsky Dialekt und Umgangssprache bewusst einsetzt, um – insbesondere gegenüber Klienten, die ihr sympathisch sind – eine nächsprachliche Interaktionsmodalität zu etablieren, muss eine Vermutung bleiben. Da aber in erster Linie sie und Herr Winkelmüller dialektale und umgangssprachliche Elemente verwenden, und somit die beiden Mitarbeiter, die sich den Klienten gegenüber in den untersuchten Gesprächen im Allgemeinen deutlich positiv (kooperativ, freundlich, empathisch, verständnisvoll, interessiert, fürsorglich, besorgt etc.) positionieren, ist es nicht unwahrscheinlich, dass umgangssprachliche und dialektale Elemente tatsächlich (bewusst oder unbewusst) verwendet werden, um Sympathie zu signalisieren bzw. sich als kooperativ und freundlich zu positionieren (für das Konzept der ‚Positionierung‘ siehe WOLF 1999, DEPPERMAN/LUCIUS-HOENE 2004 sowie Kapitel 10.2 der vorliegenden Arbeit).

Abschließend werden hinsichtlich der Verwendung von Dialekt und Umgangssprache durch die Mitarbeiter anhand der untersuchten Gespräche zwei Thesen aufgestellt:

1. In Gesprächen mit Klienten, die weniger gut Deutsch sprechen, werden weniger dialektale und umgangssprachliche Elemente verwendet als in Gesprächen mit Klienten, die gut Deutsch sprechen.

2. Die Verwendung dialektaler und umgangssprachlicher Elemente kann als Marker einer nächstsprachlichen Interaktionsmodalität, als Signal für Sympathie und Kooperativität der Mitarbeiter gegenüber den Klienten interpretiert werden.

9.3.3 Fremd- und Fachlexik

Ebenso wie dialektale und umgangssprachliche Formen sind auch Fremd- und Fachwörter Bestandteil fast aller untersuchten Gespräche. Auch hier ergeben sich allerdings Unterschiede zwischen den Mitarbeitern: Herr Winkelmüller und Herr Klie verwenden Fremd- und Fachsprache sowie fachsprachliche Erläuterungen deutlich häufiger als Herr Diehl, Herr Raum und Frau Zahorsky. Der Grund dafür liegt in der Angewohnheit der beiden Mitarbeiter, institutionelle Abläufe und Richtlinien detailliert zu beschreiben; dadurch werden Fachtermini und fachsprachliche Erläuterungen zu einem festen Bestandteil ihres sprachlichen Verhaltens. Die Funktion von Fremd- und Fachlexik ist dabei im gesamten Korpus einheitlich: Sie dient dem Ausdruck behördlicher bzw. rechtlicher Sachverhalte.

Hier muss angemerkt werden, dass viele fachsprachliche Wörter und Wendungen in der Kommunikation in der Ausländerbehörde nicht in umgangssprachliche Formen übersetzt oder umgangssprachlich vermittelt werden können. Begriffe des Ausländerrechts in Umgangssprache zu übersetzen bzw. sie umgangssprachlich zu umschreiben ist nach Angaben der Mitarbeiter und des Fachabteilungsleiters in aller Regel nicht möglich. Entsprechende Übersetzungen der Begriffe in eine verständlichere, einfachere Form, hatten einige Mitarbeiter nach eigenen Angaben versucht, aber dann verworfen. Die umgangssprachlichen Umformungen erwiesen sich in der Praxis als nicht verständnisfördernd, da sie durch ihre Länge umständlich in der Anwendung und für die Klienten im Endeffekt schwieriger zu verstehen waren. Zudem zeigt sich, dass viele Klienten durch die Vorbereitung ihrer Anträge mit fachsprachlichen Termini und Erläuterungen durchaus vertraut sind. So bereiten Fachbegriffe in den untersuchten Gesprächen in der Regel weniger Verstehensschwierigkeiten als andere lexikalische Elemente oder syntaktische Strukturen.

Der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch von Herrn Winkelmüller (MD) mit einer ca. 30 Jahre alten Klientin (KF) aus Russland, gibt einen Eindruck der Verwendung von

Fachlexik in den untersuchten Gesprächen. Die Klientin spricht sehr gut Deutsch und möchte sich über eine Einbürgerung informieren. Der Ausschnitt steht am Beginn der Anliegensbearbeitungsphase. Gemeinsam mit der Klientin klärt der Mitarbeiter die Frage nach den zeitlichen Voraussetzungen einer Einbürgerung. Diese Frage ist eine Standardfrage bei jeder Einbürgerung und darüber hinaus eine der ersten Fragen des entsprechenden Antragsformulars. Im folgenden Ausschnitt sind alle diejenigen Wörter unterstrichen, die entweder Fachsprache (*Kontingentflüchtling*) sind und/oder auf die Schriftsprache des Antrags (*rechtmäßiger, gewöhnlicher Aufenthalt; Einreise*) oder von Gesetzestexten zurückzuführen sind.

Beispiel 3c: Ausschnitte aus Text SE_D_28

01 MD: jetzt MUSS dieser AUFenthalt,
02 den sie seit VIERunneunzig hAben,
03 auch möglichst RECHTmäßig und geWÖHnlich sein.
04 KF: genAU.
05 dann ist wahrSCHEINlich- moMENT?
06 (1,5)
07 <<sucht in der Handtasche nach ihrem Pass> damdadamdadam? >
((gibt MD ihren Pass, diese öffnet und betrachtet ihn))
08 MD: ja (.) eine NIEderlassungserlaubnis.
09 die wurde ihnen erTEILT wAnn?
10 da müssen wir jetzt mal ein bissl zuRÜCKblättern im pass
oder wissen sie_s sElbst ausWENdig,
11 am bESTen WIE LANGE sie schon im beSITZ der
NIEDERlassungserlaubnis sind [die früher mal-
12 KF: [seit soFORT,
13 MD: BIdde?
14 KF: also das war soFORT.
15 MD: GLEICH nach der EINreise.
16 dann spricht EINiges dafür dass sie ein
kontinGENTflüchtling [sind,]
17 KF: [genAU.]
18 MD: jaWOLL,
19 den STATUS kontinGENTflüchtling schon immer HABEN seit der
EINreise?
(2)
((betrachtet den Pass))
20 MD: oke;
21 dann liegts auf der HAND dass sie Acht jahre RECHTmäßig
geWÖHnlichen Aufenthalt in deutschland haben.
22 also die ZEITlichen voRAUSsetzungen brauchen_mer dann GAR
nicht weiter zu prüfen denn ein kontinGENTflüchtling hat
von A:nbeginn an diese UNbefristete AUFenthaltserlaubnis
hieß es früher,
23 jetzt NIEderlassungserlaubnis seit inKRAFTtreten des neuen
AUFenthaltsgesetzes,
24 sodass=mer also ZEITlich KEInerlei problEme haben?
((klappt den Pass wieder zu))
25 <<gibt KF den Pass> kann ich ihnen den pass GLEICH wieder
zuRÜCKgeben.>
26 KF: ja.
27 MD: dAs wär also mal der ERSTE punkt,

28 der ZWEite wäre die WIRTSchaftliche seite;
29 sie sind ä:h,
30 das ist jetzt eben ne ZWEite frage die ich an sie RICHTn
muss.
31 KF: ä:h,
32 beRUFlich bin ich momentan tätig nur auf BASIS im moment.
33 MD: ja?
34 das heißt äh,
35 beKOMmen sie dann noch erGÄnzende LEISTungen.
36 KF: <<nickt> ja.>
37 MD: oder beKOMmen sie,
38 sind sie eVENTuell verHEiratet
[un =der EHEgatte arbeitet oder alleINstehend?]
39 KF: [nee mom- MOMentan bekomme ich noch] aufstockende
LEISTungen [von der Arge.]
40 MD: [von der Arge.]
41 ja (.) DAS wäre jetzt von der WIRTSchaftlichen seite her
ein proBLEM.
42 der geSETZgeber sagt
43 eingebürgert werden SOLL,
44 also einen ANspruch auf Einbürgerung hat DERjenige der eben
45 DIESE leistung nach dem zweiten oder zwölften
sozialgesetzbuch NICHT bezieht ne?
46 KF: m=hm-
47 MD: jetzt IST natürlich die FRAGE äähm:-
48 hab ich diese- den beZUG dieser LEISTungen zu vertrEten.
49 (2)
50 sie sin eine junge FRAU,
51 das heißt sie ham auf dem ARbeitsmarkt noch SEHR gute
52 CHANcen,
53 KF: geNAU.

Das Gespräch stellt den prototypischen Einstieg in die Anliegensbearbeitungsphase eines Informationsgesprächs zur Einbürgerung in Arbeitsbereich II dar. Der Reihe nach werden die verschiedenen Voraussetzungen für eine Einbürgerung abgefragt, um zu klären, ob eine Einbürgerung für den Klient überhaupt in Frage kommt. Die thematische Folge der Fragen richtet sich dabei – ähnlich wie bei der Abgabe des Einbürgerungsantrags (vgl. Kap. 8.4.4) – nach der Reihenfolge der Fragen im Antrag. Bei einem Informationsgespräch zur Einbürgerung sind zunächst nur die „Grundvoraussetzungen“ für eine Einbürgerung, zeitliche und wirtschaftliche Voraussetzungen, relevant. Der Mitarbeiter verwendet hier die schrift- bzw. fachsprachliche Lexik des Antrags (03): *jetzt muss dieser AUFenthalt, den sie seit VIERunneunzig hAben, auch möglichst RECHTmäßig und geWÖHnlich sein.* Der *rechtmäßige und gewöhnliche Aufenthalt* ist eine feststehende Formel, die der Fachsprache des Einbürgerungsantrags entnommen und für die Mitarbeiter in Arbeitsbereich II typisch ist. Wie im dargestellten Ausschnitt wird diese Formel von den Klienten in aller Regel verstanden, was darauf hindeutet, dass die Klienten sich in Sachen Einbürgerung vorab informiert haben. Im vorliegenden Beispiel 3c) versteht die

Klientin alle Fachausdrücke des Mitarbeiters. So bestätigt sie Herrn Winkelmüllers Vermutung, sie sei ein *Kontingentflüchtling* (16), unmittelbar im nächsten Gesprächsschritt (17). Auch seine darauf folgenden Äußerungseinheiten (20-24) bestätigt sie ohne weitere Rückfragen. Daraufhin schließt der Mitarbeiter den Themenkomplex *Zeitliche Voraussetzungen* ab und geht zur *wirtschaftlichen Seite* (28) über. Auch hier weiß die Klientin sofort, um was es geht, und gibt dem Mitarbeiter die korrekte Antwort (32). In der Konstruktion *nur auf Basis tätig* liegt eine Ellipse vor – die Information, dass es sich um die Basis von 400 Euro handelt, fehlt. Dennoch versteht der Mitarbeiter, was gemeint ist, und stellt im nächsten Gesprächsschritt richtig fest, dass die Klientin *erGÄnzende LEISTungen* (35) bezieht. Typisch für Herrn Winkelmüller: Die Aussage ist syntaktisch wie eine Frage aufgebaut, eine fragende Intonation am Ende fehlt aber (vgl. Deklarativsatzfragen, Kap. 4.3.3). Die Klientin ratifiziert seine Aussage (36), hat den Fachbegriff also verstanden.

Ein weiterer Hinweis darauf, dass die Klientin dem Mitarbeiter folgen kann, findet sich zwei Äußerungseinheiten später: In Zeile 39 greift die Klientin die von Herrn Winkelmüller in Zeile 37 begonnene Frage *oder beKOMmen sie*, die er zugunsten einer anderen Frage (38) abbricht, wieder auf und beantwortet bzw. komplettiert sie unter Verwendung von Fachlexik *aufstockende leistungen von der Arge*. Auch die anschließenden, komplexen Ausführungen des Mitarbeiters, in denen er unter Verwendung fachsprachlicher Lexik und Strukturen den *Gesetzgeber* zitiert (42-45), werden von der Klientin bestätigt (46).

Ebenso wie in dem dargestellten Ausschnitt verwendet Herr Winkelmüller im gesamten Gespräch mit der Klientin immer wieder fach- und fremdsprachliche Elemente, die von der Klientin jedes Mal verstanden werden. Es kann zwar nicht davon ausgegangen werden, dass alle Klienten fachsprachliche Wörter und Wendungen so gut und schnell verstehen wie die junge Frau in Beispiel 3c. Allerdings kommt es in keinem der untersuchten Gespräche zu Rückfragen, offenkundigen Verstehensschwierigkeiten oder Störungen im Gesprächsverlauf, die auf die Verwendung von Fremd- oder Fachlexik zurückzuführen sind. Eine Tatsache, die angesichts der Ergebnisse anderer Untersuchungen im Rahmen der Verwendung von Fachsprache im Gespräch mit Nicht-Experten erstaunt (s. auch HOLLY/VON POLENZ 1978, 194).

Die Art und Funktion der Fremd- und Fachsprache von Herrn Winkelmüller in Beispiel 3c ist auf Mitarbeiter Klie übertragbar. Es wird deutlich, dass Fachtermini und fachsprachliche Erläuterungen besonders im Zusammenhang mit Anträgen und amtlichen Formularen zum Einsatz kommen. Teilweise wird dabei direkt auf die Anträge Bezug genommen oder davon abgelesen.

Beispiel 3d: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_21

MC: wichtig hier auf DIESER Seite insbesondere VORstrafen, erMITTLungsverfahren, (.)
((MC liest vom Antrag ab))
auch im AUSland;
((nimmt Blickkontakt zu KF auf))
es darf KEIN verFAHren gegen sie anhängig sein.

Einige fachsprachliche Elemente sind als stabile Formeln in das sprachliche Verhalten der Mitarbeiter übergegangen und werden bei bestimmten Sprechakten routiniert gebraucht. Häufig wird Fachlexik von den Mitarbeitern auch verwendet, um das Gesetz bzw. den Gesetzgeber zu zitieren. Dies gilt insbesondere für die beiden Mitarbeiter in Arbeitsbereich II.

Beispiel 3e: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_23

MC: ähm des,
des EINZIGE HINDernis is ja im AUgenblick die wIRtschaftliche
LEistungsfähigkeit- weil sie aufGRUND ihrer erKRANKung eben
NICHT beREIT sind oder nur dem arbeitsmarkt EIngeschränkt zur
verfügung stehen?

Korpusanalysen zeigen, dass Herr Klie und Herr Winkelmüller mehr und häufiger Fachlexik gebrauchen als die Mitarbeiter der anderen Bereiche. Dies könnte zum einen darauf zurückzuführen sein, dass die Klienten in Arbeitsbereich II in der Regel eine deutlich höhere Sprachkompetenz haben als die Klienten der anderen Bereiche. Zum anderen könnten auch die komplexeren Sachverhalte, die die Mitarbeiter den Klienten in Arbeitsbereich II im Rahmen der Einbürgerungsverfahren vermitteln müssen, die Verwendung von Fachlexik begünstigen. Dabei wird zwangsläufig viel und eng mit Gesetzestexten und offiziellen Dokumenten gearbeitet, sodass diese im Laufe der Zeit auf Lexik und Formulierungsweisen der Mitarbeiter „abfärben“. Dies belegen ausgewählte sprachliche Routinen der Mitarbeiter, die bei bestimmten Sprechakten zum Einsatz kommen. Beispielsweise verwenden sowohl Herr Winkelmüller als auch Herr Klie in Gesprächen zur Einbürgerung grundsätzlich den Begriff (*Ehe*)*gatte/gattin* (vgl.

Bsp. 3c) Zeile 38), der auch in allen offiziellen Dokumenten und Gesetzestexten verwendet wird (*Ehegattennachzug*). Derartige, direkt Fachtexten entlehnte Elemente (einzelne Begriffe sowie mehrgliedrige lexikalische Einheiten) führen dazu, dass die Sprache von Herrn Klie und Herrn Winkelmüller teilweise geschwollen oder umständlich wirkt.

Beispiel 3f: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_26

MD: [...] der geBURTserwerb ist NICHT eingetreten [...] sie müssten hier einen NACHweis führen [...] es geht hier um die vermeIDung von MEHRstaatigkeit [...] was wir beNÖtigen ist eine entsCHEIdende willenserklärung von ihrer Seite [...]

Die Beispiele zeigen, dass die Artikulation der Mitarbeiter in fachsprachlichen Passagen deutlicher ist als in umgebenden Passagen; gesprochensprachliche Verschleifungen werden reduziert. Das Korpus gibt allerdings keine Hinweise darauf, ob dieses Verhalten der Mitarbeiter das Verstehen der Klienten stört oder fördert.

Nach eigenen Angaben verwenden die Mitarbeiter Fremd- und Fachwörter sowie fachsprachliche Erläuterungen automatisch. Dies bestätigt die Annahme, ausgewählte fremd- und fachsprachliche Elemente (vgl. Bsp. 3e und 3f) den sprachlichen Routinen der Mitarbeiter zuzuordnen. Einige Mitarbeiter gaben darüber hinaus an, die Verwendung von Fachsprache gebe ihnen Sicherheit in der Kommunikation. Durch die teilweise wörtliche Verwendung von Gesetzestexten entgehe man der Gefahr, etwas Falsches zu sagen. Dies erklärt die Verwendung von Fachlexik in Äußerungen, die Fragen der Klienten beantworten.

9.3.4 Deiktika

Deiktika (deiktische Partikel, deiktische Proformen wie *da*, *dort*, *hier*, *das*) spielen in den untersuchten Gesprächen eine größere Rolle als in alltäglicher Face-to-face-Kommunikation. *Hier*, *das* (*da*) und *da* werden von allen fünf Mitarbeitern besonders im Rahmen von Sprachakten verwendet, mit denen auf Stellen in Anträgen oder auf Dokumente verwiesen wird, die Gegenstand der Sprechakte sind.

Die Deiktika *das/des* (*da*) und *da* werden in den untersuchten Gesprächen insbesondere von Frau Zahorsky verwendet, um ihre Klienten auf Dokumente

hinzuweisen, die sie im Rahmen Anliegensbearbeitung braucht und/oder die sie ihr geben sollen. Sprechhandlungen mit deiktischen Elementen gehen fast ausnahmslos mit Zeigegesten und Blickkontakt einher.

Beispiel 3g: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_42

01 ME: und was ist dAs für eine beSCHEInigung?
02 was sie DA lIEgen haben?
03 <<deutet in die Richtung der Dokumente, die vor KF auf dem
Tisch liegen> DES da?
04 (1,5)
((KF guckt fragend))
05 ME: <<zeigt mehrfach genau auf eines der Dokumente und
schaut abwechselnd das Dokument und KF an> was sie DA
lIEgen haben?>
06 DES da?

Zeigegesten und *das/des (da)* kommen darüber hinaus häufig vor, wenn die Mitarbeiterin Unterlagen der Klienten sichtet. Indem sie verbal auf einzelne Dokumente verweist und gleichzeitig auf diese zeigt bzw. diese kurz hochhebt, wird für die Klienten deutlich sichtbar, um welche Dokumente es gerade geht.

Beispiel 3h: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_67

((ME sieht KF`s Dokumente durch))
01 ME: <<zeigt auf die Geburtsurkunde der Klientin> DAS da
brauch ich,>
02 ist da überSETzung?
[...]
03 ME: <<hebt ein Dokument kurz hoch> dAs da brauch ich,>
04 KF: hm=hm?
((sieht weiter Dokumente durch))
05 ME: da HAM_mers doch,
06 KF: ((lacht))
((ME zieht ein Dokument aus dem Stapel und legt es vor sich
hin))
07 ME: da HAM_wers doch,
08 gAnz WIChtich,
09 na sie ham ja Alles daBEI,
10 is doch WUNDERBAR.

Da wird ebenfalls in erster Linie von Frau Zahorsky gebraucht. Um Klienten Hilfestellung beim Ausfüllen der Anträge zu geben, zeigt sie auf bestimmte Stellen darin und ergänzt verbal, was dort eingetragen oder ausgefüllt werden soll. Die Partikel wird in der Regel unmittelbar von Zeigegesten begleitet und teilweise durch direkte Handlungsaufforderungen noch zusätzlich hervorgehoben:

Beispiel 3i: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_38

01 ME: KUcken se mal;
02 <<zeigt KF den Antrag und tippt mit dem Zeigefinger auf
eine Stelle darin>
DA ham se die TElefonnummer angegeben,>

Bei weniger sprachkompetenten Klienten wird *da* außerdem unterstützend für Terminvereinbarungen verwendet. Die Mitarbeiterin geht dafür zu ihrem Wandkalender, dreht sich davor stehend zu ihren Klienten um – ähnlich wie ein Lehrer vor der Tafel sich seinen Schülern zuwendet – und deutet während sie spricht auf den entsprechenden Tag.

Beispiel 3j: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_53

((ME steht vor ihrem Wandkalender und blickt zu KM))
01 DA kommen,
02 <<tippt auf einen Tag im Wandkalender und guckt zwischen
KM und Wandkalender hin und her>
DEN tach kommen_se und holen ab wenn alles in ORdnung is.>

Der gleiche Sprechakt wird auch mit *hier* realisiert:

Beispiel 3k: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_67

01 ME: also muss das damit all- alles vOrher ist?
((ME geht zur Wand und stellt sich vor den großen
Wandkalender))
02 <<zeigt auf einen Tag und schaut zu KF> !HIER! wenn sie_s
Abgeben is in ORdnung ja?>
03 KF: oh oh jA:i (hehe)

Anders als *das/des (da)* und *da* wird die deiktische Partikel *hier* im Korpus von allen Mitarbeitern in etwa gleich häufig und in ähnlichen Funktionen verwendet. Zum einen dient *hier* der Lokalisierung und der Verdeutlichung von (Stand-)Orten: *hier bei MIR, hier bei uns, hier in SÜDstadt, hier in DEUTSCHland*. In diesen Fällen erfolgen keine gleichzeitigen Zeigegesten, sondern das Referenzobjekt der deiktischen Partikel wird stattdessen genannt und die Lokalisierung sozusagen gedoppelt. Zum anderen wird (*das*) *hier* in den untersuchten Gesprächen in Sprechakten verwendet, mit denen Klienten auf die Stellen in Anträgen hingewiesen werden, an denen sie unterschreiben oder etwas bestimmtes eintragen sollen. In diesen Fällen wird *hier* grundsätzlich von einer Zeigegeste begleitet.

Beispiel 3l: Ausschnitt aus Gespräch AA_B_12

01 MB: hAm sie diesen ZETtel mItbekommen?
02 HIER diese mÜster?
((legt KF einige Zettel vor))

Beispiel 3m: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_16

01 KM: muss ich das GLEICH machen oder kann ich das mitnehmen
oder?
02 MC: nee des (-) das müssten sie schon HIER machen.
03 ich schau in der ZWISCHENZEIT ihren ANtrag durch.
04 das ham sie ja auch in drei minuten diese einhundert
kreuze.
[...]
05 MC: und HIER in deutschland ham sie nIchts studiert.
[...]
06 MC: dürfte ich sie bitten [HIER oben] zu unterschreiben,
[<<tippt auf eine Stelle im Antrag>>]
07 dass sie seit- in den letzten FÜNF jahren KEINE
AUSländische Staatsangehörigkeit angenommen haben.
08 ihr mann beSTÄtigt das.
09 <<tippt auf einer andere Stelle im Antrag> und HIER
UNten noch mal die beLEHRung.>
[...]
10 KM: ich glaub ich HABS.
11 MC: <<zeigt kurz auf eine Stelle im Antrag> hIEr bitte noch ein
NEIN.>

Beispiel 3l zeigt, welche verschiedenen Referenzobjekte die deiktische Partikel *hier* bereits innerhalb eines einzigen Gesprächs haben kann. Herr Klie unterstützt einen Klienten beim Ausfüllen des Einbürgerungsantrags, um den Vorgang zu beschleunigen.

- Zeile 02: *HIER (im Büro)* → Referenzobjekt wird weder genannt noch gezeigt, sondern ergibt sich aus dem Kontext.
- Zeile 05: *HIER in deutschland* → Referenzobjekt wird explizit genannt.
- Zeile 06: *HIER oben (auf dieser Seite)* → Referenzobjekt wird durch Zeigegeste deutlich gemacht.
- Zeile 09: *hier Unten (auf dieser Seite)* → Referenzobjekt wird durch Zeigegeste deutlich gemacht.
- Zeile 11: *hIEr (an dieser Stelle)* → Referenzobjekt wird durch Zeigegeste deutlich gemacht.

Die folgenden zwei Gesprächsausschnitte zeigen weitere Beispiele für die Verwendung deiktischer Partikel in Kombination mit Zeigegesten, um Klienten beim Ausfüllen von Anträgen zu unterstützen. Dabei wird zum einen deutlich, dass durch die Deiktika teilweise ganz konkrete Ausfüllanweisungen erteilt werden. Zum anderen

Beispiel 3m: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_46

01 ME: JETZ wird_s NIMmer eng. (hehe)
02 dann müssen_se aber die verlängerung HIER bitte eintragen.
03 ham_se vergessen SCHAUN_se?

04 <<nimmt Blickkontakt mit KM auf und tippt auf eine Stelle
im Antrag> hier?>
05 dass se HIER die verLÄNgerung bitte eintragen.
06 die Ausstellung stImmt aber die verLÄNgerung; =ne?
07 KM: ja.
08 ME: oke?
09 prüf_mer WEIder?
(2)
10 die voRAUSSichtliche DAUer des aufenthalts in DEUTSCHland
FEHLT hier?
11 <<sieht KM auffordernd an und zeigt auf eine Stelle im
Antrag> bItteschön?>
12 in der zeile hier OBEN (.) die ERste?
13 <<zitiert aus dem Antrag> WIE lAnge möchtn sie
voRAUSSichtlich in deutschland sein?>

Beispiel 3n: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_68

01 ME: so. (.)
02 das müssten sie mir bitte VOLLständig ausfüllen,
03 den ANtrag.
(legt den Antrag vor KF auf den Tisch)
(1)
04 <<legt ihre Zeigefingerspitze auf eine Stelle im Antrag> da
müssten se bitte REINschreiben,>
05 seit wann se EINGereist sind nach deutschland?
(sieht KF auffordernd an)
06 dann den aufenthaltstitel [hier?]
[(tippt auf eine andere Stelle im Antrag)]
07 den können sie abschreiben,
08 der kommt HIER in punkt- ich mach_n krEuz davor wo was
fehlt,

Die beiden letzten Ausschnitte stehen beispielhaft für das sprachliche Verhalten Frau Zahorskys in der Phase der Anliegensbearbeitung. Die Strategie, die sie dabei verfolgt, ist folgende: Sie geht den Antrag Frage für Frage mit den Klienten durch und prüft deren Angaben. Fehlende und falsche Angaben zeigt sie den Klienten mithilfe deiktischer Partikeln und Zeigegesten auf und gibt Hinweise zur Korrektur. Das Verständnis der Klienten wird durch Rückversicherungssignale und Blickkontakt gesichert. Indem die Anträge Punkt für Punkt durchgegangen werden, fehlende und falsche Angaben aufgedeckt und dann gemeinsam bearbeitet werden und indem die Rückmeldung der Klienten durch Rückversicherungssignale und Blickkontakt geprüft wird, stellt Frau Zahorsky nachhaltig sicher, dass die Klienten ihr folgen können. Die Kombination aus deiktischen Partikeln und Zeigegesten unterstützt diesen Prozess zusätzlich.

9.3.5 Zusammenfassung

Das vergangene Kapitel hat gezeigt, dass sich die Lexik der fünf Mitarbeiter unter einigen Aspekten gleich oder ähnlich darstellt, dass sich aber insgesamt individuelle Unterschiede feststellen lassen. So tauchen nur bei zwei von fünf Mitarbeitern ausgeprägte dialektale Elemente auf und tragen bei diesen beiden auch zur Markierung einer bestimmten Interaktionsmodalität bei.

Die Lexik aller Mitarbeiter enthält Fachtermini sowie fachsprachliche Erläuterungen. Zwei Mitarbeiter verwenden darüber hinaus bei bestimmten Sprechakten umständliche, geschwollene Formeln. Dennoch ist die Lexik aller fünf Mitarbeiter überwiegend durch Informalität und nächsprachliche Aspekte geformt (für das Konzept der „Distanz-“, vs. „Nähekommunikation vgl. KOCH/ÖSTERREICHER 1985), was ob des institutionellen Rahmens der Gespräche und der distanzierten, asymmetrischen Beziehung zwischen den Gesprächsbeteiligten als erstaunlich bewertet werden kann. So nennt SCHWITALLA (2010a, 426) die Abschiedsformel *tshüss*, die sowohl von den Mitarbeitern als auch von den Klienten fast grundsätzlich verwendet wird, als einen Beleg für die Informalität in „der Kommunikation mit Nichtvertrauten“ (ebd.).

Dem interkulturellen Rahmen entspricht die ausgeprägte Verwendung deiktischer Partikeln und Proformen, vor allem in der Anliegenbearbeitungsphase der untersuchten Gespräche. Sie beschleunigen und erleichtern die Bearbeitung der von den Klienten eingereichten Anträge und erinnern ihrer Form nach an den schulischen Kontext, den Kontakt zwischen Lehrer und Schülern. HINNENKAMP (1982, 63f.) nennt den „extensiven Gebrauch von Deiktika“ als eines der typischen Merkmale des Foreigner Talk, allerdings meist in der Funktion „Auskunft erteilen“. In dieser Funktion werden Deiktika im untersuchten Korpus zwar auch verwendet, typischer ist aber die Verwendung wie in Kap. 9.3.4 dargestellt. Daher wird die Verwendung von Deiktika in den untersuchten Gesprächen nicht als Strategie des Foreigner Talk eingeordnet, sondern als Strategie des unterstützenden Sprechens und somit des kooperativen Handelns der Mitarbeiter interpretiert.

Für alle Mitarbeiter gilt weiterhin, dass die Modalität, die sie durch ihre Lexik in den Gesprächen etablieren, häufig informaler ist als es der institutionelle Rahmen erwarten lassen würde. Hierzu tragen neben den beschriebenen gesprochensprachlichen und dialektalen Elementen auch unterschiedliche Formen der Selbst- und

Fremdpositionierung durch die Mitarbeiter (vgl. Kap. 10.2) sowie gesichtsschonende Verfahren (10.3) bei. Deutlich mehr durch interaktionale und pragmatische Faktoren (vgl. den Begriff ‚Sprachökonomie‘) bestimmt sind dagegen die syntaktischen Strukturen in den untersuchten Gesprächen.

9.4 Syntax

Bei der Untersuchung der Syntax im sprachlichen Verhalten der fünf Mitarbeiter wird davon ausgegangen, dass syntaktische Strukturen das „Resultat der routinisierten Bearbeitung wiederkehrender Interaktionsaufgaben“ (DEPPERMAN 2006, 239) sind:

„Syntaktische Strukturen sind pragmatisch gebunden, ihre Ausprägung und Stabilisierung, ihre Restriktionen und ihre formale Gestalt reflektieren Routinen und Präferenzen des Handelns [...]“

(ebd.)

Insofern überrascht es nicht, dass sich das sprachliche Verhalten der Mitarbeiter auch hinsichtlich der syntaktischen Strukturen individuell unterscheidet. Beispielsweise hinsichtlich Struktur und Satzlänge: Während Herr Diehl lange, komplexe Hauptsatz-Nebensatz-Strukturen verwendet, spricht Herr Raum eher kurze, einfach strukturierte Sätze.

Beispiel 4a: Ausschnitte aus Gespräch AA_A_02

MA: wobEI wieder nach Auskunft der zentralstelle RÜCKführung in
MÜNchen wie wir uns ja damals mal underhAldn haben,
DER hat gesagt,
wenn sie nach FRANKfurt fAhrn,
KM: <<p> ja.>
MA: kriegen sie soFORT den pAss.
[...]
MA: und mit der frau TREPleff is folgendes vereinbart,
wEnn sie die Aufenthaltserlaubnis nach dem BLEIberecht haben was
sie jetzt bekOmmen habEn,
KM: ja,
MA: müssen sie KEInen antrag stellen auf AUSZUG,
sondern können zum mOnatsende AUSziehen.

Beispiel 4b: Ausschnitte aus Gespräch AA_B_07 und AA_B_11

MB: da müssen wir jetzt_n paar ANfragen machen,
des dauert so zirka vier wOchen,
und dAnn muss er den pAss bringen.

MB: okEI, (.)
`s=kömmen nEhmen.
dann fÜlln =se das bidde nur AUS und bringen se=s mir gLEich
wieder rEin.

Die Syntax von Herrn Klie und Herrn Winkelmüller ist wie ihr sonstiges sprachliches und kommunikatives Verhalten vergleichbar. Beide verwenden lange, komplexe Strukturen, die sich bis zum tatsächlichen Satzende häufig über mehrere Gesprächsschritte hinziehen. Die Komplexität der Beiträge rührt daher, dass die beiden Mitarbeiter ihre Beiträge meist mit Beispielen und/oder umfangreichen Erläuterungen versehen. Darüber hinaus paraphrasieren sie Teile ihrer Äußerungen häufig sofort.

Beispiel 4c: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_16

MC: des ham,
(-)
in den LETZten jahren VIELE vor allem TÜrkische staatsangehörige
getAn die bei der Einbürgerung in DEUTSCHland erst auf die
tÜrkische verzichten mussten und nAch der einbürgerung in
deutschland die tÜrkische wieder beANtragt haben,
und die haben dann auch kraft geSETZes die dEUtsche wieder
verLOren.
(1,5)
wir haben jetzt VIELE türkische staatsangehörige schon ein
zweItes mal eingebürgert,
weil durch die WIEderannahme der FRÜHEREN staatsangehörigkeit
verlieren sie nach DEUTSchem staatsangehörigkeitgesetz kraft
gesetz an DIEsem tag AUTomatisch wieder die DEUTsche. (.)
des bringt überhaupt NICHTS,

Beispiel 4d: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_32

MD: äh dEnnoch SOLLTE ihnen klAr sein, (.)
wEnn eine solche organisatiOn von ihnen unterstützt WÜRde,
dann äh wÄre das ein grUnd,
die Einbürgerung zu versAgen beziehungsweise,
wenn sich äh,
wenn sich_s später herausstellen wÜRde dass- dass sie eine
mItgliedschaft oder eine SYMpathie mit einer solchen
organisatiOnen verschWIEgen haben,
KÖNNTE die einbürgerung auch wieder zurückgenommen werden.

Die Beispiele haben unter syntaktischen Aspekten stark gesprochensprachlichen Charakter: Ihre Struktur weist darauf hin, dass die Beiträge nicht zunächst geplant und dann ausgeführt werden, sondern begonnen und spontan um zusätzliche Aspekte und Elemente erweitert werden.

Das interessanteste sprachliche Verhalten im Hinblick auf die syntaktische Struktur ihrer Beiträge weist Frau Zahorsky auf. Bei ihr finden sich die für interkulturelle Kommunikationssituationen typischen reduzierten Satzstrukturen in ausgeprägter Weise. Während reduzierte Satzstrukturen bei den anderen Mitarbeitern nur selten oder gar nicht vorkommen, sind sie fester Bestandteil und Merkmal ihres sprachlichen Verhaltens.

Für alle untersuchten Gespräche, alle Arbeitsbereiche und alle Mitarbeiter typisch sind dagegen die behördlichen Fragen. Sie sind die Voraussetzung der Anliegensbearbeitung und bestimmen maßgeblich das Fortkommen und den Ablauf der Gespräche. Daher bildet die Untersuchung der Frageformen und ihrer interaktionstypologischen Kontextualisierung neben der Untersuchung der reduzierten Satzstrukturen den zweiten Hauptpunkt dieses Kapitels.

9.4.1 Reduzierte Satzstrukturen

Reduzierte Satzstrukturen treten im untersuchten Korpus genau wie in natürlicher Kommunikation in vielen Gesprächen auf. Besonders intensiv wird diese syntaktische Kategorie von Frau Zahorsky verwendet. Die Verkürzung von Sätzen und die Deletion einzelner Satzglieder ist genau wie die Verwendung von Dialekt fester Bestandteil ihres sprachlichen Verhaltens. Besonders auffällig ist die Weglassung von Artikeln und/oder Possessivpronomen. Die folgenden Ausschnitte zeigen Beispiele.

Beispiel 4e: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_42

ME: [...]haben sie mir dann HIERvon__KOPIE gemacht?
weil des hat der ja für UNS geschrieben? [...]
haben sie dem herrn PROFESSor mitgeteilt dass sie jetzt erst
noch__DEUTSCHkurs machen?

Beispiel 4f: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_49

ME: sie prüfen bitte__KONTOnummer, ihre dAten?
und wenn alles in Ordnung ist bitte unten das dAtum und ihre
Unterschrift ja?

Beispiel 4g: Ausschnitte aus Gespräch ST_E_54

ME: [...]hAm sie auch__KRANkenversicherungsnachweis daBEI?

Beispiel 4h: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_63

ME: genau, DAS ist jetzt__ORIGINAL, ich hab eine KOPIE gemacht.
[...]
ist ja FERTich jetzt, is ja jetzt FERTich. (.)
weil des STUDjum is ja jetzt beENdet, sie suchen ja jetz
__ARbeitsplatz.

Beispiel 4i: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_67

ME: SIND sie schon immatrikuliErt oder mAchen sie erst
__DEUTSCHkurs? [...]
haben sie__nEuen ZUlassungsbescheid?

Beispiel 4j: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_79

ME: ham sie ___NACHweis?

Beispiel 4k: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_87

ME: ach sie haben ___SPARbuch.

Die Beispiele 4e bis 4k weisen unterschiedliche Verkürzungen und Simplifizierungen auf. Besonders markant ist das Fehlen von bestimmten und unbestimmten Artikeln (die Stellen, an denen Artikel fehlen, sind durch Unterstriche gekennzeichnet). Die Substantive *KOPIE*, *DEUTSCHkurs*, *KONTOnummer*, *KRANkenversicherungsnachweis*, *original*, *ARbeitsplatz*, *DEUTSCHkurs*, *ZUlassungsbescheid*, *NACHweis*, *SPARbuch* stehen ohne Artikel. Irritierend ist dieses Phänomen, weil andere Substantive in denselben Beiträgen mit bestimmten oder unbestimmten Artikeln bzw. stattdessen mit Possessivpronomen verwendet werden: *dem herrn proFESSor*, *ihre dAten*, *das dAtum*, *ihre Unterschrift*, *eine kOPIE*, *des STUDjum*. Teilweise stehen die artikellosen und nicht artikellosen Substantive sogar in einem Satz nebeneinander:

weil des STUDjum is ja jetzt beENDet, sie suchen ja jetzt ARbeitsplatz.

Besonders deutlich wird das Fehlen des Artikels in Beispiel 4e, in welchem die deutlich „gewählte“ Formulierung *haben sie dem herrn proFESSor mITgeteilt* der Simplifizierung *dass sie jetzt erst noch dEUtschkurs machen* unmittelbar vorausgeht.

Über eine Begründung für die Weglassung von Artikeln und Possessivpronomen im sprachlichen Verhalten der Mitarbeiterin kann nur gemutmaßt werden. Ein Muster dafür, wann ein Substantiv mit und wann es ohne Artikel steht, ist anhand des Korpus nicht erkennbar. Vergleichende Analysen der Gespräche zeigen allerdings, dass Frau Zahorsky diejenigen Substantive, die ohne Artikel stehen, besonders laut und deutlich artikuliert. Sie tragen in der Regel einen Haupt- oder Nebenakzent und werden, vor allem hinsichtlich ihrer Endungen, ohne Verkürzungen gesprochen. Das könnte darauf hindeuten, dass Mitarbeiterin Frau Zahorsky die Artikel weglässt, wenn ein Substantiv den Kern einer Aussage bildet, wenn sie es als Schlüsselwort herausstellen möchte, oder auch, wenn sie ein Wort für schwer verständlich hält. Ob diese Strategie, also die Weglassung von Artikeln und/oder Possessivpronomen, tatsächlich zum Verstehen der Klienten beiträgt, lässt sich anhand der Aufnahmen nicht feststellen. Die Äußerungen der Klienten geben keinerlei Aufschluss darüber, ob sie Beiträge, die ein Substantiv

ohne Artikel/Possessivpronomen enthalten, besser verstehen als Beiträge, die ein Substantiv mit Artikel enthalten.

Eine weitere Strategie der Satzverkürzung bzw. syntaktischen Simplifizierung zeigen die folgenden Beispiele: fünf Beiträge aus vier verschiedenen Gesprächen von Mitarbeiterin Zahorsky. Die Sprachkompetenz der jeweils beteiligten Klienten reicht von sehr gut bis eher schlecht.

Beispiel 4l: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_65

01 ME: AUSfüllen,
02 immatrikulaTION brauch ich bitte,
03 dann des SPARbuch und dAnn wieder REINkommen ja?

Beispiel 4m: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_82

01 ME: ANtrag AUSFÜLLEN?
[...]
02 ME: so. (.)
((reicht KM ein Dokument, guckt ihn dabei an))
03 so zuSAMmenlassen?

Beispiel 4n: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_80

01 ME: so.
02 des nEkste mal ANrufen.

Beispiel 4o: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_84

01 ME: AUSfüllen und dann GLEICH wieder REINkommen.

Beispiel 4p: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_42

01 ME: wenn irgendwas IS,
einfach ANrufen und FRAGEN.

Beispiel 4q: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_42

01 ME: gleIch wieder REINschaun,
02 NICH WARTen,
03 einfach GLEICH wieder REINkommen.

Die Beispiele 4l bis 4p enthalten Sätze, deren Struktur in Bezug auf das Personalpronomen reduziert bzw. insgesamt simplifiziert ist. Alle Beiträge stellen weiterhin eine Handlungsaufforderungen der Mitarbeiterin an die Klienten dar und stammen vom Beginn bzw. dem Ende der Anliegenbearbeitungsphase. Weiterhin sind alle Beiträge entweder steigend (4l, 4m) oder fallend intoniert (4n-4q). An der Konstruktion der dargestellten Beiträge fällt folgendes auf:

1. Alle Beiträge sind unpersönlich formuliert, keiner enthält das in den umgebenden Beiträgen verwendete Anredepronomen „Sie“.
2. Alle Sätze sind Infinitivkonstruktionen.
3. Die Infinitive tragen in allen Beiträgen einen Haupt- oder Nebenakzent:
AUSfüllen, REINkommen, AUSFÜLLEN, ZuSAMmenlassen, ANrufen, AUSfüllen, REINkommen, ANrufen, FRAGEN, REINschaun, WARTen, REINkommen. Zudem artikuliert die Mitarbeiterin die Infinitive besonders deutlich: Gesprochensprachliche Verkürzungen oder Verschleifungen, an sich feste Bestandteile ihres sprachlichen Verhaltens, werden hier vermieden.

DEPPERMAN (2006, 239ff.) beschreibt diese freien Infinitivkonstruktionen als „elliptische Modalkonstruktionen“ (ebd. 242), bei denen nur das Nachverb der Verbalklammer realisiert wird, während das finite modale Verb getilgt ist. „Nicht nur syntaktische, auch semantische Gründe sprechen dafür, dass freie Infinitivkonstruktionen eine Grammatikalisierung elliptischer Modalkonstruktionen sind. Sie haben nämlich immer eine deontische Bedeutung und werden deshalb im Folgenden ‚deontische Infinitivkonstruktionen‘ genannt.“ (DIK) (ebd. 242f.) Wie in den vorliegenden Beiträgen der untersuchten Mitarbeiterin haben DIK „nur ganz selten ein grammatisches Subjekt“. Dies erlaubt Frau Zahorsky im vorliegenden Fall die Formulierung einer Aufforderung an den Adressaten, die zwar verbal von ihr als Sprecherin ausgeht, aber zugleich eine Distanz zwischen ihr und der fordernden Instanz (dem ‚Agens‘) andeutet (vgl. Referenz auf die Institution; Kap. 10.2.6).

Der Verpflichtungsgrad deontischer Infinitivkonstruktionen gegenüber dem Adressaten reicht von Vorschlag und Erlaubnis über Wunsch und Empfehlung bis hin zu Aufforderung und Gebot (DEPPERMAN 2006, 244). In den dargestellten Ausschnitten liegt der Verpflichtungsgrad einer Aufforderung bzw. eines Gebots vor: Klienten werden zu der im Infinitiv ausgedrückten Handlung aufgefordert. Durch die Weglassung der Personalpronomen und die Betonung der Infinitive wird zum einen der auffordernde Charakter der Beiträge betont. Zum anderen wird deutlich, dass sie den Kern des Beitrags bilden: Die Infinitive beinhalten die eigentliche Handlungsaufforderung. Sie sind mithin das, was die Klienten verstehen müssen, um korrekt zu handeln. Wobei „korrekt“ hier bedeutet, dass das Handlungsschema ohne Störungen nach dem Plan der Mitarbeiterin weiter läuft.

Vergleichende Analysen zeigen, dass die Klienten die syntaktisch so aufgebauten Handlungsaufforderungen tatsächlich besonders gut verstehen. In allen oben genannten Beispielen kommen sie der Aufforderung der Mitarbeiterin ohne Rückfragen sofort nach.

Die Tendenz der Mitarbeiterin, ihre Beiträge elliptisch zu gestalten und sich darin auf das Rhema der zu vermittelnden Information konzentrieren (oder sogar beschränken) zeigt abschließend der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch von Frau Zahorsky (ME) mit einem ca. 20 bis 25 Jahre alten Klient (KM) aus Syrien. Der Student möchte seinen Pass abholen.

Beispiel 4r: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_83

```
((ME ruft den nächsten Klienten auf, KM betritt das Büro))
01   KM:   ich möchte mein PASS ABholen.
02   ME:   HEUDE termIn?
03   KM:   was?
04   ME:   hEude terMIN?
05   KM:   was für ein terMIN?
06   ME:   ABholtermin?
07   KM:   ja.
08   ME:   ja.
09           NAME?
10   KM:   al gal.
```

Das Beispiel macht deutlich, dass Prägnanz und Kürze der Beiträge – in diesem Fall sind die sowohl die Verben als auch die Subjektpronomen getilgt – nicht immer verständnisfördernd sind. Der Klient hat offensichtlich Schwierigkeiten, den Fragen der Mitarbeiterin Bedeutung beizumessen. Das, was er hört, ergibt für ihn keinen Sinn, sodass er erst mit einer Ein-Wort-Frage (03), dann konkreter fragt (05), was Frau Zahorsky meint. Erst als sie die Art des Termins durch eine Ein-Wort-Äußerung konkretisiert (06), versteht der junge Mann, was gemeint ist und ratifiziert ihre Aussage. Wiederum nur mit einem Wort erfragt die Mitarbeiterin seinen Namen (09). Der Klient, an die Kürze gewöhnt, reagiert korrekt und nennt seinen Namen. Die Anliegensbearbeitung wird fortgesetzt, der Klient erhält seinen Pass.

Reduzierte Satzstrukturen und deontische Infinitivkonstruktionen sind ein typisches Merkmal von Frau Zahorskys individuellem sprachlichen Stil und tauchen in den untersuchten Gesprächen bei keinem anderen Mitarbeiter auf.

Die Syntax der anderen vier Mitarbeiter weist keine vergleichbaren syntaktischen Besonderheiten auf, die an dieser Stelle zu beschreiben wären.

9.4.2 Frageformen

Fragen sind in den untersuchten Gesprächen entsprechend des Gesprächszwecks und der institutionell asymmetrischen Rollenverteilung eine von den Mitarbeitern überdurchschnittlich häufig gebrauchte Satzform. Sie kommen in allen Gesprächsphasen und bei allen fünf Mitarbeitern vor. Behördliche Fragen dienen der Datenerhebung und sind die Voraussetzung für die Abwicklung des Handlungsschemas. Sie machen eine erfolgreiche Bearbeitung der Klientenangelegenheiten erst möglich: Durch Fragen erhalten die Mitarbeiter von den Klienten benötigte Informationen, sichern deren Verstehen ab, fordern die Abgabe von Dokumenten ein und steuern das Gespräch.

Thematisch sind alle behördlichen Frageformen auf das Hauptziel der Gespräche ausgerichtet: Die Datenerhebung im Rahmen der Angelegenheitsbearbeitung. Das Themenspektrum bewegt sich dementsprechend in diesem Bereich. Besprochen werden persönliche Angaben, Details zum Aufenthalt, wirtschaftliche Lage, Studium und Ausbildung sowie teilweise die familiäre Situation der Klienten. Persönliche oder sonstige offene Fragen kommen kaum vor. Dies liegt darin begründet, dass alle Fragen der Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen durch die Klientenangelegenheiten sowie behördliche Vorgänge weitgehend standardisiert und in der Regel darauf ausgerichtet sind, einfach strukturierte, stereotype Antworten hervorzurufen. So kommen für eine erfolgreiche Angelegenheitsbearbeitung von Klientenseite jeweils nur bestimmte Antworten infrage.

Bei der Analyse der behördlichen Fragen lassen sich im Korpus in syntaktischer Hinsicht grob drei Typen unterscheiden, die im Folgenden anhand von Beispielen dargestellt werden. Bei der Beschreibung der Fragetypen orientiere ich mich an Thomas SPRANZ-FOGASY (2010, 48f.), der in seiner Untersuchung von Arzt-Patienten-Gesprächen die gleichen Typen von Fragen feststellt.

9.4.2.1 W-Fragen

W-Fragen kommen im vorliegenden Korpus ebenso wie in Alltagsgesprächen häufig vor. Sie werden durch Interrogativadverbien oder -pronomen eingeleitet, die mit *W* beginnen (*was, wie, wo, wann, warum* etc.) und sind somit für die Klienten leicht zu erkennen. Dies ist hinsichtlich der interkulturellen Komponente der Gespräche besonders wichtig: Es ist davon auszugehen, dass auch weniger kompetente Sprecher Fragewörter mit *W* (er)kennen und die Sprachhandlungsqualität der so eingeleiteten Fragen eher identifizieren und diese leichter verstehen können als andere Frageformen. Der folgende Ausschnitt markiert den Einstieg in die Anliegensbearbeitungsphase aus einem Gespräch von Frau Zahorsky (ME) und einer ca. 25-30 Jahre alten Studentin aus China (KF). Die junge Frau spricht nicht besonders gut Deutsch und wirkt unsicher. Ihr Anliegen bringt sie nonverbal vor, indem sie der Mitarbeiterin gleich beim Betreten des Büros ihren Pass samt einem Antrag auf Verlängerung der Aufenthaltserlaubnis übergibt. Frau Zahorsky nimmt den Antrag entgegen und bittet die Klientin, Platz zu nehmen. Daraufhin nimmt sie sich den mitgebrachten Antrag und Pass vor und prüft beides. Nach kurzer Zeit gibt sie der Klientin Pass und Antrag zurück: Der Antrag ist nicht komplett ausgefüllt. Die Tatsache, dass die Mitarbeiterin die Klientin während sie spricht durchgehend ansieht und ihre Äußerungen laut und deutlich artikuliert, deutet darauf hin, dass ihr die geringe Sprachkompetenz der Klientin bewusst ist.

Beispiel 4s: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_69

```
01 ME: die PASSdaten bitte EINtragen, (.)
02 <<f> WANN> AUSgestellt,
03 <<f> WIE> lange güldich?
04 (2,5)((KF schaut ME verständnislos an))
05 ME: <<f> WANN> AUSgestellt,
06 <<ff> von WEM> HABen sie den pAss? (.)
07 pAssbehörde IN?
08 KF: <<nickt> ahA:;>
09 ME: von WO KOMmen sie bitte?
10 von KINA?
11 KF: <<nickt> m:=hm;>
12 ME: dann den Aufenthaltstitl [HIER eintragen,]
    [<<tippt auf eine Stelle im Antrag>>]
13 die stadt SÜDstadt,
14 <<f> WANN AUSgestellt,>
15 <<f> WIE lange GÜLtig?>
16 (-)
17 ME: ja?
18 KF: m=hm.
```


Die Mitarbeiterin fordert die Klientin auf, die Passdaten in ihren Antrag einzutragen (01). In den beiden nächsten Gesprächsschritten (02; 03) ergänzt sie ihre Handlungsaufforderung und konkretisiert durch zwei Ellipsen, um welche Angaben bzw. Daten es sich genau handelt: Das Ausstellungsdatum und die Gültigkeit. Am Satzanfang stehen in beiden Äußerungen W-Wörter, in 02 folgt an zweiter Stelle das Verb, das Hilfsverb und das Subjekt *der Pass* werden ausgelassen. In 03 fehlen sowohl das Subjekt als auch das Verb: Die Äußerung ist auf ein Fragewort, das dieses erweiternde Adverb *lange* und das Adjektiv *gültig* reduziert, also auf die Schlüsselwörter der Aussage. Die elliptischen Konstruktionen sind nicht nur an dieser Stelle vermutlich darauf zurückzuführen, dass Frau Zahorsky sie an die Formulierungen im Antrag anlehnt.

Als eine Reaktion der Klientin ausbleibt und diese stattdessen fragend guckt, wiederholt Frau Zahorsky zunächst noch einmal echohaft ihre erste Frage (05), und schwenkt mit der Frage nach der ausstellenden Behörde (06; 07) dann unmittelbar auf ein anderes Thema um. In Zeile 07 liest sie dabei direkt vom Antrag ab. Die Klientin signalisiert Verstehen (08). Ihre offene Frage in Zeile 09 erweitert Frau Zahorsky in Zeile 10 sofort um einen Beitrag mit dem Schlüsselwort *KINA* und erleichtert der Klientin somit die bestätigende Antwort (11). Im nächsten Gesprächsschritt weist die Mitarbeiterin die Klientin unter Hinzunahme einer deiktischen Partikel und einer Zeigegeste konkret an, an welcher Stelle im Antrag (*HIER*; Zeile 12) sie was eintragen muss (*die Stadt SÜDstadt*; 13).

In den folgenden Gesprächsschritten (14 und 15) wiederholt Frau Zahorsky ein weiteres Mal ihre Fragen aus Zeile 02 (05) und 03, wobei *GÜLtig* (statt zuvor *gÜldich*) diesmal mit stärkerem Akzent und ohne gesprochensprachliche bzw. dialektale Verschleifung gesprochen wird. Ob diese Korrektur bewusst oder unbewusst geschieht, um die Äußerung standardsprachlicher und verständlicher zu gestalten, kann anhand der Aufnahme nicht festgestellt werden. Eine Reaktion der Klientin bleibt jedenfalls auch nach kurzer Pause erneut aus. Daraufhin eliziert die Mitarbeiterin durch das Rückversicherungssignal *ja?* kurzerhand die Reaktion, die formal nötig ist, um das Handlungsschema im nächsten Schritt fortzusetzen: eine Bestätigung. Weitgehend alternativlos gibt die Klientin ein bestätigendes *m=hm.*, Frau Zahorsky leitet das Ende

der Anliegenbearbeitung ein (zur Formulierung von verständigungssichernden Fragen vgl. Kap. 9.1.1 d).

Beispiel 4s enthält sieben W-Fragen. Die W-Wörter stehen am Satzanfang (bzw. an zweiter Position nach der Fragewort-Erweiterung *von*), das Verb an zweiter (bzw. dritter) Satzgliedposition. Alle sieben Interrogativadverbien tragen Hauptakzente: *WANN, WIE, WANN, von WEM, von WO, WANN, WIE*. Reduziert man die Beiträge der Mitarbeiterin auf diejenigen Wörter, die einen Haupt- oder Nebenakzent tragen, so wird deutlich, dass neben den Fragewörtern jeweils die Schlüsselwörter akzentuiert sind. Also diejenigen Wörter, die man verstehen muss, um den Beiträgen Sinn beizumessen bzw. ihr Rhema zu erfassen.

Dieses Vorgehen bei der Akzentuierung von W-Fragen lässt sich bei vier von fünf Mitarbeitern feststellen. Die folgenden Punkte a-d zeigen anhand von Beispielen eine Übersicht über die unterschiedlichen W-Fragen, die die Mitarbeiter in den Gesprächen verwenden.

a) Herr Diehl

wie / wieviel

wie is- (.) WIE heißt ihre frAU nochmAl? (AA_A_01)

wie grÖß IS denn ihre famIlie? wieviel kInDer (.) HAM sie denn? (AA_A_03)

warum

wArum is des jetzt WEGgefallen (.) zum ERStn VIERTn SIEBEn? (AA_A_03)

b) Herr Klie

was

wAs haben sie für einen ABSCHLUSS? (SE_C_16)

und WAS hatten sie für einen EINDRUCK? die DEUTSCHprüfung?
ist die für sie NICHT besonders SCHWIErig? (SE_C_18)

wie

genau. und wie LAnge? WIE lAnge WAR des? [...]bis zweitausndVIER-
und WIE lAnge haben sie in kleinBUCHheim gewOhnt? (SE_C_18)

wo

SO frau wolke, dann INlandsaufenthalte. WO haben sie in deutschland geLEBT seit ihrer EINreise? (SE_C_18)

wann

WANN haben sie die philipPINEN das ERste mal verlAssen? (SE_C_18)

c) Herr Winkelmüller

was

wAs ist der LEBENSunterhalt? wAs sind die laufenden EINKünfte?
(SE_D_26)

JA: was hAm sie denn für ein geFÜHL? (SE_D_32)

wie

geNAU, da macht die MAmA HAUSaufgaben dann schon MIT. wie weit SIM_mer denn? (SE_D_32)

wIE lange SIND sie schon in DEUTSCHland. (SE_D_35)

wo

01 MD: LÄUFT die schUlausbildung noch?
02 KF: ja ja dIE LÄUFT noch.
03 MD: wo SIMMER denn im momEnt so? (SE_D_35)

d) Frau Zahorsky

was

und was ist DAS für eine beSCHEINigung? was sie da LIeGen haben? DES da? [...] und WAS hAm_se für das stiPENDjum? (ST_E_42)

s_klingt so DRAUrich? was IS? [...] WAS wolln sie SCHAUen? (ST_E_46)

wAs BRAUCHEN sie denn? (ST_E_72)

wie

wIE lAnge möchtn sie VORAUSSichtlich in DEUTSCHland sein? (ST_E_46)

wIE is_n die finanZIERung bei Ihnen? (ST_E_46)

wIE sieht_s denn mit_m PASSfoto aus bei Ihnen? (ST_E_46)

wIE lang DAUERT_n die maGISTERarbeit noch? (ST_E_48)

so (.) wie wAr_s mit_m BILD? hatten sie uns ein BILD geGEben? (ST_E_53)

ja und wIE ist das dann mit dem STUDjum in wIPperfeld;

fährt er dann JEden tag nach WIPperfeld? (-) wIE weit IS_n der sprAchkurs bei ihm? (ST_E_61)

wie is_n der faMIliename? (ST_E_62)

wIE alt is die tOchter? (ST_E_76)

wie is_n ihr NAME? (ST_E_89)

wo

wo WOHNEN die hErrschaften mit HAUPTwohnsitz? (ST_E_43)

wo is_n ihr PASS; (ST_E_53)

sie HAM doch, sie ham- HAben geSCHRIEBen sie haben ein SPERRkondo. [...]

wO IST das? (ST_E_53)

wann

ja WANN ham sie die verLÄNGerung beANtra:cht? (.) heute? (ST_E_47)

muss ich ema =kucken, wann WAR_n die letzte sicherheitsbeFRAGung?
(ST_E_47)

wAnn? WANN wollen sie FAHren? (ST_E_50)

warum

HEIjeiiei, das ist aber NET gUt. warum MACHEN se denn sOwas? (ST_E_46)
warum kOmmen_se so SPÄT? (ST_E_76)

Die Übersicht zeigt die in den untersuchten Dienstleistungs- und Informationsgesprächen durch die einzelnen Mitarbeiter verwendeten W-Fragen (die drei Prüfungen der Staatsbürgerlichen Grundkenntnisse sowie die Verleihungen der Staatsangehörigkeitsurkunde wurden nicht berücksichtigt). Die Fragen sind anhand ihrer syntaktischen Struktur als Fragen zu erkennen. Darüber hinaus werden sie bis auf wenige Ausnahmen durch steigende Intonation am Ende prosodisch markiert.

Im Fall von Herrn Diehl sind alle von ihm im Korpus verwendeten W-Fragen dargestellt. Herr Raum verwendet in den untersuchten Gesprächen keine W-Fragen. Dies könnte zum einen durch die geringe Anzahl von Aufnahmen erklärt werden. Da W-Fragen aber fester Bestandteil jedes Gesprächs der anderen vier Mitarbeiter sind und Herr Raum in vergleichbaren Sprechakten statt W-Fragen andere Frageformen verwendet, kann das Nicht-Verwenden von W-Fragen als Merkmal seines individuellen sprachlichen Stils interpretiert werden. Mitarbeiter Herr Klie und Herr Winkelmüller verwenden W-Fragen in etwa gleich häufig. Die mit Abstand höchste Frequenz von W-Fragen ist in den Gesprächen von Mitarbeiterin Frau Zahorsky feststellbar. Die großen Unterschiede in der Verwendung von W-Fragen der einzelnen Mitarbeiter lassen sich einerseits durch die Anzahl der von jedem Mitarbeiter aufgezeichneten Gespräche erklären. Andererseits spielen auch die jeweiligen Klientenanliegen eine Rolle, da manche Themen Informations- und somit Frage-intensiver sind als andere. Darüber hinaus ist nicht völlig auszuschließen, dass die Verwendung von W-Fragen wie im Fall von Herrn Raum bis zu einem gewissen Grad Bestandteil des individuellen sprachlichen Verhaltens der Mitarbeiter ist.

Um hier genauere Aussagen treffen zu können, zeigt die folgende Tabelle 6, welcher Mitarbeiter in den berücksichtigten Gesprächen welche W-Wörter verwendet:

Tabelle 6: Übersicht Verwendung w-Wörter

	<i>was</i>	<i>wie</i>	<i>wo</i>	<i>wann</i>	<i>warum</i>
Herr Diehl	-	x	-	-	x
Herr Raum	-	-	-	-	-
Herr Klie	x	x	x	x	-
Herr Winkelmüller	x	x	x	-	-
Frau Zahorsky	x	x	x	x	x

Anhand der Textbeispiele sowie der Tabelle wird zum einen deutlich, welche W-Wörter die Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen verwenden: *was*, *wie*, *wo*, *wann*, *warum*, aber nicht *wer*. Am häufigsten werden *was* und *wie* verwendet, am seltensten *warum* (im Korpus nur zweimal). Zum anderen zeigt sich, welche Informationen die Mitarbeiter erfragen. W-Fragen sind „’offene’ *Ergänzungsfragen*, bei denen die Antwort nicht bekannt bzw. der Antwortraum offen ist. Der Fragende gibt jedoch eine bestimmte W-Dimension vor, die für ihn aufgrund der bisherigen thematischen Entwicklung und durch die Beiträge des Gesprächspartners relevant geworden ist [...]“ (Herv. i. Orig.; SPRANZ-FOGASY 2010, 50). Im Fall der untersuchten Gespräche orientiert sich die „W-Dimension“ der Fragen vor allem am Handlungsschema und an den entsprechenden Anträgen. So zielen W-Fragen anfangs häufig auf den Namen (*wie*) ab, im weiteren Verlauf dann auf die Aufenthaltsdauer oder andere relevante Zeiträume (*wann*, *wie lange*), den Aufenthaltsort (*wo*), den Lebensunterhalt oder die Finanzierung (*was*, *wie*) sowie auf sonstige für den Bearbeitungsprozess erforderliche Informationen bzw. Unterlagen oder Passfotos. Vor allem für Frau Zahorsky ist die Formulierung *wie sieht’s aus mit...* typisch.

W-Fragen werden von den Mitarbeitern insbesondere benutzt, um im Rahmen der Anliegensbearbeitung schnell und prägnant Informationen zu erhalten, bereits vorhandenes Wissen zu konkretisieren und Handlungsaufforderungen zu realisieren.

9.4.2.2 Syntaktische Fragen

Der zweite Typ behördlicher Fragen in den untersuchten Gesprächen sind die syntaktischen Fragen. Diese sind durch die Erststellung des Verbs definiert und somit durch ihre Struktur als Frage erkennbar. Zudem werden syntaktische Fragen in der

Regel am Ende durch steigende Intonation markiert. Ebenso wie W-Fragen erleichtern die syntaktischen Fragen den Klienten das korrekte Erkennen der Sprechhandlungsqualität der Mitarbeiter.

Anders als W-Fragen dienen syntaktische Fragen neben dem Informationsgewinn häufig der Rückversicherung (Rückversicherungsfragen; für eine Typologie konversationeller Fragen s. SELTING 1995, 238ff.). Durch syntaktische Fragen zeigen die Mitarbeiter, dass sie den thematischen Sachverhalt kennen „und sogar mittels der Polarität eine Annahme über die Antwort betitzen.“ (SPRANZ-FOGASY 2010, 51). Alle fünf Mitarbeiter verwenden syntaktische Fragen, meist eingeleitet durch *haben Sie...* oder *sind Sie...* Als einzige verwendet Frau Zahorsky auch *möchten Sie...* Die folgenden Ausschnitte zeigen Beispiele.

Beispiele:

a) Herr Diehl

hAm sie siebzich Euro dabei? (AA_A_02)

hAm sie die dUldung Auch dabei? (AA_A_02)

b) Herr Raum

hAm sie diesen zEttel mitbekommen? (AA_B_12)

c) Herr Klie

Emal vorWEG- sind sie in ZEITdruck? (SE_C_16)

hAm sie schon mal einen rEntenversIcherungsverlauf (-) bekommen?
(SE_C_21)

sind sie länger als sechs jahre in dEutschland? (SE_C_21)

sind sie zum stUdjum hier? (SE_C_21)

sind sie kontinGENTflüchtling? (SE_C_23)

d) Herr Winkelmüller

ham ses wirklich Alles verstanden? (SE_D_25)

ham sie ihren pass auch dabEI (SE_D_30)

ham sie die kassette zu hause? (SE_D_32)

sind sie damit EINverstanden dass der- dass ihr MANN ihnen den Antrag
da- (SE_D_32)

ham sie eventuell auch deutsche vorfahren? (SE_D_36)

e) Frau Zahorsky

ham ses geklärt oder? (ST_E_40)

ham se mir auch keine kopIE gemacht? (ST_E_42)

sind sie immatrikuliert. (ST_E_43)

sind sie hier in sÜdstadt? (ST_E_46)

ham se den pass verlängern lassen? (ST_E_46)

ham sie_n spArbuch? (ST_E_53)

ham sie ne besCHEInigung dabei? (ST_E_54)

ham sie zwanzig euro dabei? (ST_E_58)
ham se sich überlegt, ob se die fiktion möchten? (ST_E_58)
wolln sie die zwei fünfer mir geben oder net? (ST_E_62)
ham sie da irgendwas erreichen können? (ST_E_63)
ham sie schon Unterlagen mitgebracht? (ST_E_64)
sind sie in, äh sind sie an der universität? (ST_E_65)
können sie dann, oder möchten sie das dann verlängern? (ST_E_67)
sind sie jetzt erst gekommen? (ST_E_67)
sind sie Angemeldet? (ST_E_67)
ham sie was dabei? (ST_E_68)
ham sie ne kopie für mich oder? (ST_E_70)
möchtn sie die bilder SCHNEIDEN, (ST_E_72)
möchten sie jetzt den PASS HABEN? (ST_E_81)
sind sie heute zum Ersten mal hier? (ST_E_82)

Die Beispiele zeigen für jeden Mitarbeiter einige der im Korpus vorliegenden syntaktischen Fragen. Im Fall von Mitarbeiter Herr Diehl und Herr Raum gibt es über die dargestellten syntaktischen Fragen hinaus in den untersuchten Gesprächen keine weiteren. Anhand der Ausschnitte wird deutlich, dass syntaktische Fragen zum einen verwendet werden, um in Erfahrung zu bringen, ob die Klienten bestimmte Dokumente, Bescheinigungen oder sonstiges *haben*: *ham sie_n spArbuch?* und zum anderen darüber, was sie *sind*, also Informationen über den Status der Klienten – Wohnort, Nationalität, Familienstand – zu erhalten: *sind sie kontingENTflüchtling?* In beiden Fällen zielen die syntaktischen Fragen auf das Wissen bzw. die Bestätigung ab, dass die Klienten etwas Bestimmtes *haben* oder *sind*. Über die Beantwortung der Frage mit *ja* oder *nein* (wobei *ja* die präferierte Option ist) hinaus wird in beiden Fällen keine weitere Reaktion auf Klientenseite angestrebt. So ist der Rahmen der Antwort durch die semantisch-syntaktische Struktur der Frage relativ eng: Syntaktische Fragen sind „geschlossene“ *Entscheidungsfragen*“ (Herv. i. Orig.; SPRANZ-FOGASY 2010, 50).

Anders ist das im folgenden Beispiel: *hAm sie siebzich Euro dabei?* Hier zielt die Frage weniger auf die Information ab, ob der Klient das Geld dabei hat, sondern vielmehr auf eine aus der Frage resultierenden Handlung: Wenn der Klient das Geld dabei hat – eine Zustimmungsoption wird wiederum präferiert – wird er durch die Frage dazu aufgefordert, dieses dem Mitarbeiter geben. Syntaktische Fragen können also nicht nur zur Datenerhebung eingesetzt werden, sondern auch eine Handlungsaufforderung implizieren.

Korpusanalysen zeigen, dass syntaktische Fragen in den untersuchten Gesprächen nur von Herrn Diehl und Frau Zahorsky in auffordernder Funktion verwendet werden. Die

Verwendung syntaktischer Fragen zur Handlungsaufforderung sind somit Merkmale des individuellen sprachlichen Verhaltens der beiden Mitarbeiter.

9.4.2.3 Deklarativsatzfragen

Der dritte Fragetyp, der sich in den untersuchten Gesprächen feststellen lässt, sind die Deklarativsatzfragen (auch „Bestätigungsfragesätze“, ZIFONUN ET AL. 1997, 643). Sie „entsprechen in ihrer syntaktischen Struktur dem Deklarativsatz“ (SPRANZ-FOGASY 2010, 49) und sind „als Fragen durch interaktive, besonders prosodische, sequenzielle und andere kontextuelle Merkmale identifizierbar [...]“ (ebd.)

Thomas SPRANZ-FOGASY (2010, 2012) beschreibt Deklarativsatzfragen (DSF) im Kontext ärztlicher Gespräche bzw. anästhesiologischer Aufklärungsgespräche. Vor allem ersterer Kontext ist dem der vorliegenden Gespräche verwandt. Ähnlich wie behandelnde Ärzte haben die Behördenmitarbeiter entweder fach- oder sogar fallspezifisches Wissen, auf das sie im Gespräch – auch bei Fragen – zurückgreifen.

DSF sind „'geschlossene' Entscheidungsfragen“ (Herv. i. Orig.; SPRANZ-FOGASY 2010, 50) mit einer starken Zustimmungsverpflichtung. Durch die Struktur eines Aussagesatzes behauptet der Mitarbeiter „die Proposition, was aber durch verschiedene und unterschiedlich ausgeprägt Fragemarkierungen dann mehr oder weniger relativiert, aber nicht grundsätzlich aufgehoben wird.“ (ebd., 51) Den Klienten bleibt so in aller Regel nur die Ratifikation der Aussage des Mitarbeiters.

Deklarativsatzfragen werden im untersuchten Korpus nur von Herrn Klie und Herrn Winkelmüller verwendet. Beispiele finden sich unter anderem in den Anliegenformulierungen der beiden Mitarbeiter (vgl. Kap. 8.4.2.4, Bsp. 2g und 2h). Während die dort dargestellten DSF aus der Phase der Anliegenformulierung bzw. dem Beginn der Anliegenbearbeitungsphase stammen und ausschließlich steigend intoniert sind, zeigen die folgenden Ausschnitte, dass DSF ebenso häufig fallend intoniert sind und an allen Punkten des Handlungsschemas vorkommen.

Beispiel 4t: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_16

01 MC: sie sind doZENT.
02 KM: an der I El Es.
[...]
03 MC: dieser STUdiengang war in den u_es A.
04 KM: ja.
05 MC: und hier in DEUTSCHland ham sie NICHTS studiert.
06 KM: hab ich nichts studiert.

Beispiel 4u: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_16

- 01 MC: sie sind KEIne asYlberechtigte und KEIne HEImatlose
AUSländerin und auch KEIn AUsländischer FLÜCHTling.
02 sie haben einen philipINischen nationAlpass.
(1,5)
03 MC: RIChtig?

Die beiden Ausschnitte zeigen Deklarativsatzfragen in der für Herrn Klie typischen Verwendung: Während der Anliegensbearbeitung fragt er Wissen, das er aufgrund des fachlichen Kontexts, des bisherigen Gesprächsverlaufs oder durch die Akte und den vorliegenden Antrag des Klienten besitzt, in Form kurzer Aussagesätze stichpunktartig ab. Die von Herrn Klie verwendeten DSF sind im gesamten Korpus bis auf wenige Ausnahmen fallend intoniert und haben stark feststellenden Charakter. Die Gesprächsschritte des Klienten in Beispiel 4t zeigen aber, dass dieser die Beiträge des Mitarbeiters durchaus als Fragen auffasst: Er lässt den DSF einmal eine bestätigende Ergänzung folgen (02), einmal eine Ratifizierung mit *ja* (04) und einmal eine ratifizierende Wiederholung (06). Der Mitarbeiter hat somit seine durch die Deklarativsatzfragen intendierte Reaktion erhalten: Sein Wissen über den Klienten wurde durch diesen bestätigt.

Auch in Beispiel 4u gibt der Mitarbeiter in zwei Deklarativsatzfragen Annahmen bzw. Wissen über die Klientin wider, um eine Ratifizierung ihrerseits zu elizitieren. Anders als in 4t ratifiziert die Klientin seine Beiträge nicht, was als Hinweis auf Nichtverstehen zu interpretieren ist (die Klientin spricht schlecht Deutsch und zeigte bereits zuvor Verstehensschwierigkeiten; vgl. Kap. 9.1.1, Bsp.1f). Erst auf ein erneutes Rückversicherungssignal *richtig?* (03) hin, nickt die Klientin schließlich.

Der folgende Ausschnitt zeigt die Verwendung von DSF bei Mitarbeiter Herrn Winkelmüller. Noch deutlich häufiger als Herr Klie verwendet er DSF während der Anliegensbearbeitung, um bereits vorhandenes Fallwissen zu referieren von den Klienten rückbestätigen zu lassen. Der Ausschnitt stammt aus einem Gespräch Herrn mit einem tunesischen Ehepaar (KF und KM). Die Beiden leben seit vielen Jahren in Deutschland, der Mann ist bereits eingebürgert. Im vorliegenden Gespräch geht es um die Einbürgerung der Frau und der beiden Söhne des Ehepaars. Im Verlauf der Anliegensbearbeitung prüft der Mitarbeiter die Angaben im Antrag der Frau und spricht dabei abwechselnd den Mann und die Frau an.

Beispiel 4v: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_32

01 MD: sie ham ja IMMER in SÜDstadt gewohnt oder?
02 KM: IMMER in südstadt.
[...]
03 MD: also sie unterstützen da aber bei der erZIEhung SCHON
DRASTisch mit ne?
04 KM: ((nickt eifrig))
05 MD: gUT.
[...]
((KF hat die Loyalitätserklärung fertig ausgefüllt und gibt sie MD))
06 MD: des war jetzt a HARTes stück ARbeit für sie gell?
07 ja?
08 KF: hehe-
09 MD: des war NICHT EINFach (.) ich WEIß es.
10 (1,5)
11 aber sie ham des SCHON erfAsst;
12 all diese organisaTIONen =ne?
13 und ich hab des auch DARan gesehen,
14 sie ham da nicht WILD drüber WEGgekreuzt,
15 sondern sie haben des auch unter zuHILfenahme des
ZEIGEFingers RICHTig ANgeschaut und geLEsen,
16 und können sich dann GUTen gewISSens davon distanziERN.
17 (1,5)
18 MD: jA?
19 KF: ((nickt))
[...]
20 MD: das heißt äh,
21 sie sind ein inTEgrer MENSCH-
22 UNbescholten,
23 KEIne strAfsachen,
[...]
24 MD: gut jawOll.
25 des ist Alles VOLLständig. (.)
26 SO.
((stapelt die Unterlagen, legt sich vor sich auf den Tisch
und nimmt dann Blickkontakt zu KF auf))
27 MD: sie haben alles gut verstanden,
28 so gut IS ihr deutsch (.) ja?
29 KF: <<nickt> ja.> ((lacht))

Die einfachen Unterstreichungen markieren die DSF. In 16, 21 und 27 liegen DSF vor, die denjenigen von Herrn Klie von der Struktur her gleichen. Betrachtet man die übrigen DSF, fällt auf, dass diese durch Rückversicherungssignale (*oder?*, *ne?*, *gell?*, *ja?*) zusätzlich markiert und steigend intoniert sind. Anders als Herr Klie intoniert Herr Winkel Müller DSF eher leicht steigend oder gleichbleibend als fallend. Darüber erhalten die DSF in Zeile 01, 03, 11 durch Modalpartikel (*ja*, *aber*, *schon*) eine erweiterte Bedeutung: Durch *ja* (01) verweist der Mitarbeiter explizit darauf, dass er die Information über den Wohnort der Klienten bereits besitzt. Die Kombination der Modalpartikel *aber* und *schon* in Zeile 03 drückt zum einen die Vermutung bzw. die Hoffnung des Mitarbeiters darüber aus, dass der Klient sich an der Erziehung der

Kinder beteiligt. *Aber* deutet Zweifel an dieser Vermutung an, *schon* dagegen die Hoffnung, dass er mit seiner Vermutung richtig liegt. Gleiches gilt in Zeile 11: Der Mitarbeiter drückt durch *schon* nicht nur die Vermutung aus, dass die Klientin den Inhalt der Loyalitätserklärung verstanden hat, sondern auch die Zuversicht darüber, dass er mit dieser Vermutung richtig liegt. Zugleich lässt das der Äußerung vorangestellte *aber* auf einen gewissen Zweifel daran schließen.

Generell kann festgestellt werden, dass Herr Winkelmüller DSF durch steigende Intonation, Rückversicherungssignale und Modalpartikel zusätzlich markiert. Diese Markierungen geben den DSF den Charakter einer Vermutung und zielen somit deutlich auf eine (bestätigende) Klientenreaktion ab. Teilweise drückt der Mitarbeiter Vermutungen auch explizit aus:

Beispiel 4w: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_35

01 MD: jawOll (.) gÜt.
02 da ist jetzt mit Sicherheit eine Aufenthaltserlaubnis
drinnen?
03 die wahrscheinlich UNbefristet seit dem SECHzehnten
lebensjahr ist. (-)
04 [verMUT_ich jetzt einfach mal.
05 KF: [mh=mh?

Beispiel 4x zeigt zwei weitere DSF des Mitarbeiters. Die erste (02) ist steigend markiert, ihre Aussage wird durch die modale Konstruktion *mit Sicherheit* in ihrer Geltung verstärkt. Die zweite, elliptische DSF (sie bezieht sich auf das Subjekt *eine Aufenthaltserlaubnis* des vorherigen Gesprächsschritts) erhält dagegen durch die Modalpartikel *wahrscheinlich* vermutenden Charakter. Dieser wird durch die Ergänzung in Zeile 04 explizit gemacht.

Die Beispiele zeigen Deklarativsatzfragen als dritte Frageform in den untersuchten Gesprächen. W-Fragen und syntaktische Fragen sind anhand ihrer syntaktischen Struktur erkennbar, werden in allen Phasen des Handlungsschemas eingesetzt und dienen dabei in erster Linie der Informationsgewinnung und der Einführung neuer Sachverhalte. Im Unterschied dazu sind Deklarativsatzfragen der Form nach Aussagesätze und haben je nach Intonation, hinzugefügte Rückversicherungssignale oder Modalpartikel unterschiedliche Funktionen. DSF dienen der Wiederholung von Sachverhalten und der bestärkenden Feststellung bereits vorhandenen Wissens (Herr Klie) oder zielen zur Absicherung von Wissen in Form von Vermutungen auf die

Rückbestätigung der Klienten ab (Herr Winkelmüller). Im Fall von Herrn Winkelmüller haben DSF außerdem verständnissichernde Funktion.

W-Fragen und syntaktische Fragen sind routinemäßiger Bestandteil des sprachlichen Verhaltens von vier bzw. fünf der untersuchten Mitarbeiter. Deklarativsatzfragen treten dagegen nur bei Herrn Klie und Herrn Winkelmüller auf. Daher wird der Einsatz von DSF als individuelle Strategie im sprachlichen Verhalten der beiden Mitarbeiter bezeichnet.

9.5 Zusammenfassung

Insgesamt ist die Syntax derjenige Bereich im sprachlichen Verhalten der Mitarbeiter, der am stärksten durch den Kontext der Gespräche beeinflusst wird. Dies gilt vor allem für die Mitarbeiter Herr Klie, Herr Winkelmüller und Frau Zahorsky.

Aufgrund der unterschiedlichen Anliegen in den einzelnen Arbeitsbereichen müssen die Mitarbeiter in syntaktischer Hinsicht jeweils unterschiedliche Aufgaben bewältigen. D.h. an die syntaktische Struktur ihrer Äußerungen sind von Vornherein unterschiedliche Aufgaben gestellt. So müssen die Mitarbeiter in Arbeitsbereich II beispielsweise deutlich mehr sprechen und komplexere Sachverhalte erklären als die Mitarbeiter in Arbeitsbereich I.

Unabhängig von der Komplexität der zu vermittelnden Informationen sind für Frau Zahorsky reduzierte Sprachformen typisch. Die Weglassung von Artikeln und die Verwendung deontischer Infinitive wurden als Merkmale ihres individuellen sprachlichen Stils festgestellt.

Für alle Mitarbeiter gilt, dass behördliche Fragen in ihrem sprachlichen Verhalten eine große Rolle spielen; rund die Hälfte aller Äußerungen sind Fragen. Die drei häufigsten Frageformen sind W-Fragen, syntaktische Fragen und Deklarativsatzfragen. Deklarativsatzfragen kommen nur im sprachlichen Verhalten der Mitarbeiter Klie und Winkelmüller. Es ist davon auszugehen, dass darin eine der Strategien vorliegt, die die beiden Mitarbeiter im Rahmen der Anliegensbearbeitung in Arbeitsbereich II gemeinsam entwickelt oder voneinander abgeguckt haben. In jedem Fall sind die Deklarativsatzfragen für das sprachliche Verhalten vor allem beider Mitarbeiter kennzeichnend.

Alle weiteren Unterschiede in den syntaktischen Strukturen werden nicht als Belege individuellen Stils bewertet, sondern als Resultat des institutionellen Kontexts und der jeweiligen Interaktionssituation.

Kapitel 9 untersucht ausgewählte Aspekte des sprachlichen Verhaltens der Mitarbeiter. Dabei wurde unter anderem gezeigt, dass die Mitarbeiter unterschiedliche Verfahren der Verständnissicherung anwenden und dass nicht alle Verfahren gleichermaßen verständnissichernd sind. So sind Rückversicherungssignale im Fall von Herrn Winkelmüller Teil seiner sprachlichen Routine und insofern häufig nicht mehr als „Proforma“-Elemente. Insgesamt spielt die Verständnissicherung entsprechend des interkulturellen Rahmens der Gespräche im Verhalten aller Mitarbeiter eine zentrale Rolle und ist eindeutig ausgeprägter als in Alltagsgesprächen.

Die Bereiche sprachliche Routinen und Lexik sind dagegen weniger durch interkulturelle als vielmehr durch institutionelle Aspekte bestimmt. So dienen sprachliche Routinen vor allem der Abwicklung und Gliederung des Handlungsschemas sowie der Realisierung bestimmter Sprechakte. Auch hier lassen sich individuelle Unterschiede zwischen den Mitarbeitern feststellen. Gleiches gilt für den Bereich der Lexik. Durch den institutionellen Rahmen kommt es insgesamt zur Verwendung zahlreicher Fachtermini und fachsprachlicher Erläuterungen. Zugleich ist die Sprache der Mitarbeiter aber auch mehr oder weniger durch gesprochensprachliche und dialektale Elemente sowie durch eine gewisse Informalität gekennzeichnet, was ob des institutionellen Kontexts als erstaunlich bewertet werden kann.

Im Bereich der Syntax werden neben reduzierten Satzstrukturen, die für Frau Zahorsky charakteristisch sind, drei unterschiedliche Typen behördlicher Fragen bestimmt. Hinsichtlich deren Verwendung ergeben sich ebenfalls individuelle Unterschiede zwischen den Mitarbeitern.

Insgesamt lassen die zahlreichen Gesprächsausschnitte und Analysen keine Zweifel daran, dass Individualität im Rahmen der Institution möglich und vorhanden ist. Es wird deutlich, dass die fünf Mitarbeiter sich in ihrem sprachlichen Verhalten unterscheiden und dass sie unterschiedliche (bewusste oder unbewusste) Strategien entwickelt haben, um mit den Klienten zu kommunizieren. Die Frage, ob und inwiefern das sprachliche Verhalten der Mitarbeiter einer Ausländerbehörde individuelle Variation aufweist, kann

somit positiv beantwortet werden. Wenngleich der Rahmen der untersuchten Gespräche sowie die Rollen ihrer Beteiligten durch den institutionellen Kontext vorgeschrieben sind, bleibt Raum für eine individuelle Gestaltung durch die Mitarbeiter: Die Interaktionssituation ist zwar grundsätzlich normiert, die Auslegung dieser Normen aber jeweils Sache der Mitarbeiter.

Das folgende Kapitel 10 wendet sich den kommunikativen Aspekten des Verhaltens der Mitarbeiter zu. Wie referieren sie auf die Gesprächsbeteiligten bzw. auf die Institution? Welche Verfahren der Positionierung werden verwendet? Und welche Konsequenzen hat das für die Gesprächssteuerung?

10. Selbst-/Fremdpositionierung und Beziehungsgestaltung

Im Folgenden wird das Verhalten der Mitarbeiter auf den Ebenen der Positionierung und Beziehungsgestaltung untersucht. Es wird beschrieben, mit welchen Mitteln die Mitarbeiter auf die Gesprächsteilnehmer sowie die Institution referieren, mit welchen individuellen Verfahren sie sich selbst und die Klienten positionieren (für das Konzept ‚Positionierung‘ s. Kap. 3.2.1) und wie sie die Gespräche steuern (zur Gesprächssteuerung vgl. TIITTULA 2000). Im Anschluss werden gesichtsschonende Verfahren sowie die Folgen für die Gesprächsorganisation beschrieben.

10.1 Referenzen auf die Teilnehmer und die Institution

Wie referieren die Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen auf sich selbst, auf die Klienten und auf die Institution? Und wie wirken sich die Referenzen auf die Beziehungsgestaltung aus? Diese Frage ist Gegenstand des folgenden Kapitels. Die in den Kapiteln 8 und 9 dargestellten Ausschnitte haben bereits gezeigt, dass alle fünf Mitarbeiter auf sich selbst in der Regel mit *ich* referieren, teilweise auch mit *wir* (vgl. *Wir I* Kap. 10.1.2) oder sogar dem eigenen Namen (s.u.). Auf die Klienten wird in erster Linie durch direkte Referenz (*Sie*) und unter Verwendung von Anredeform plus Name (*Herr/Frau (Vorname) Nachname*) referiert. Einzige Ausnahme ist hierbei Herr Raum: Wenn immer möglich umgeht er die direkte Anrede der Klienten durch reduzierte und unpersönliche Formulierungen.

Eine weitere Möglichkeit der Referenz auf Klienten findet sich im kommunikativen Verhalten von Herrn Winkel Müller. Er nimmt nicht nur in direkter Form Bezug auf seine Gesprächspartner, sondern auch indirekt durch *man* oder *Leute*. Der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch von Herrn Winkel Müller (MD) mit einer 18 Jahre alten Türkin (KF) zeigt unterschiedliche Formen der Referenz des Mitarbeiters auf die Klientin. Die junge Frau ist in Würzburg geboren, hat aber die türkische Staatsangehörigkeit und möchte sich über die Einbürgerung informieren. Sie spricht perfekt Deutsch. Der Ausschnitt stammt aus der Anliegenbearbeitungsphase. Herr Winkel Müller erläutert der Klientin das sogenannte „Arbeitsblatt Gesundheitsblatt zum Einbürgerungsantrag“ (Referenzen sind hier und im Folgenden unterstrichen):

Beispiel 1a: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_35

01 MD: also es ist KEIN ärztliches atTEST erforderlich,
02 sondern SIE treffen eine EIgene aussage zu ihrem
geSUNDheitszustand, (-)
03 ich bin geSUND möcht=s BLEIben,
04 damit ich in ZUKunft wenn ich mal dreiunZWANzich bin,
05 (1)
06 meinen LEbensunterhalt SELBST,
07 <<all> also nIcht schon- NICHT erst mit dreiunZWANziCH,>
08 KF: ja.
09 MD: das war jetzt_a SPAß =ne?
10 KF: oKE.
11 MD: GUT.
12 damit der LEbensunterhalt sicherge-
13 geSICHert =SICHERgestellt ist.
14 aber des betrifft EIgentlich leute UNter dreiunZWANzich GAR
nicht;
15 KF: ja.
16 MD: DENnoch wird_s vom geSETZgeber verlangt,
17 dass ma eine AUSSage zum geSUNDheitszustand trifft.
18 KF: oKE,
[...]
19 MD: und im JUgendlichen ALter von ACHzehn braucht ma wie
gesagt auch KEIne WIRTschaftlichen NACHweise.

In Zeile 02 spricht der Mitarbeiter die Klientin direkt an (*SIE treffen...*), in den Zeilen 03-07 wechselt er dann plötzlich in die Perspektive der Klientin und formuliert in wörtlicher Rede (*ich bin geSUND...*) einen Textvorschlag für das Gesundheitsblatt. In Zeile 14 referiert er auf die Klientin bzw. auf Klienten im Allgemeinen mit *leute*, indem er eine allgemeingültige Aussage trifft. Die Zeilen 16 und 17 sind dann schließlich völlig von den Gesprächsbeteiligten losgelöst: Herr Winkelmüller referiert auf den Gesetzgeber, der verlangt, dass *man* eine Aussage zum Gesundheitszustand trifft. Auch beim nächsten Thema (19), es geht um die wirtschaftlichen Nachweise, referiert der Mitarbeiter durch *man* auf die Klienten im Allgemeinen bzw. im konkreten Fall auf die Klientin, die er über die wirtschaftlichen Voraussetzungen einer Einbürgerung informiert. Im ersten Teil seiner Äußerung etabliert der Mitarbeiter das Thema (*und im JUgendlichen ALter von ACHzehn*) und nimmt dabei durch die Angabe des Alters konkret Bezug auf die Klientin. Teil zwei der Äußerung, das Rhema, ist dagegen allgemein gehalten.

Sowohl das Nomen *Leute* als auch das Indefinitpronomen *man* referieren auf die Klientin, drücken aber zugleich die Allgemeingültigkeit der im Satz enthaltenen Information aus. So wird eine anerkannte und normativ formulierte Maxime angedeutet.

In der konkreten Interaktionssituation muss allerdings nicht *man* im Sinne von irgendjemand eine Aussage zum Gesundheitszustand treffen, sondern der Adressat.

Dass Herr Winkelmüller durch das Indefinitpronomen *man* nicht nur auf die Allgemeinheit der Klienten referiert, sondern auch auf die Gruppe der Mitarbeiter bzw. auf sich selbst, zeigt der folgende Ausschnitt aus dem Gespräch mit einem russischen Ehepaar (vgl. Bsp. 10m unten).

MD: dann hAt ma auch wieder einen BILDlichen Eindruck; (.)
von DEM was ma da mAcht?
(SE_D_36)

Die Bezugnahme auf Klienten durch das Indefinitpronomen *man* ist typisch für Herrn Winkelmüller. Durch diese Strategie ist es möglich, Handlungsverpflichtungen und Sachverhalte, die im konkreten Gespräch nur für den Adressaten gelten, allgemeingültig zu formulieren und somit eine gewisse Distanz zwischen Sprecher und Handlungsverpflichtung sowie zwischen Handlungsverpflichtung und Adressat auszudrücken. Ob die Strategie der indirekten Bezugnahme auf Klienten von Herrn Winkelmüller mit eben dieser Intention verwendet wird, kann anhand der Aufnahmen nicht festgestellt werden.

Hinsichtlich der Bezugnahme auf den institutionellen Charakter der Gespräche fallen zwei übergreifende Verfahren auf, mit denen die Mitarbeiter auf ihre Rolle als Vertreter einer Institution referieren. Es wurde bereits gezeigt, dass die Mitarbeiter häufig das Modalverb *müss(t)en* plus Infinitiv verwenden – in erster Linie zur Formulierung unmittelbarer Handlungsaufforderungen, aber parallel auch als Verweis auf gesetzliche Vorgaben, die das Handeln sowohl der Klienten als auch der Mitarbeiter bestimmen.

1. *müss(t)en* als Handlungsaufforderung

ME: dann müs- dEs müssen sie mir VOLLSTÄNDIG aber bitte AUSfüllen;
den Antrag. des können sie ALLES vom pAss Abschreiben.
(ST_E_69)

2. *müss(t)en* als Verweis auf Gesetze/gesetzliche Vorgaben

a) Gesetzliche Vorgaben, die das Handeln der Klienten bestimmen

MC: <<spricht sehr deutlich> SIE müssten beREIT sein, auf ihre
BISherige Staatsangehörigkeit zu VERZICHTEN> im
Einbürgerungsfall? >
(SE_C_16)

b) Gesetzliche Vorgaben, die das eigene Handeln bestimmen

MD: grundsätzlich müssten wir ALLES ja nur immer mi_m ANwalt besprEchen, aber ich, (.) ja- (.) will sie jetzt nIcht über alles in UNKENNTNIS lassen.

(SE_D_25)

Das Beispiel in 1. zeigt eine Handlungsaufforderung, wie sie im Korpus vor allem bei Herrn Diehl und Frau Zahorsky häufig vorkommt: Durch die Konstruktion mit *müssen* (teilweise ergänzt durch das Personalpronomen *mir*) wird der Klient dazu aufgefordert, unmittelbar eine bestimmte Handlung auszuführen. *Müssen* drückt hier also tatsächlich eine vom Mitarbeiter ausgehende, starke Handlungsverpflichtung aus.

Im Unterschied dazu spielt Herr Klie durch die Verwendung von *müssten* in Beispiel 2b) auf eine gesetzliche Bestimmung an. Wenngleich der Mitarbeiter den Konjunktiv verwendet, verbalisiert das Hilfsverb eine vom Gesetz her zwingende Voraussetzung: Um eingebürgert zu werden, muss der Klient, ein ca. 50 Jahre alter Mann aus Libyen, tatsächlich auf seine bisherige Staatsangehörigkeit verzichten – andernfalls ist eine Einbürgerung nicht möglich. *Müssten* drückt hier einen etwas höflicher formulierten, abgemilderten Zwang für den Klienten aus, der allerdings nicht von Herrn Klie ausgeht, sondern vom Gesetz.

In Ausschnitt 2b) dagegen weist *müssten* darauf hin, dass auch das Handeln der Mitarbeiter an gesetzlichen Vorgaben ausgerichtet ist. Durch die Verwendung des Konjunktivs impliziert Herr Winkelmüller allerdings, dass er sich über diese Vorgabe im Fall des Klienten hinwegsetzt; er darf zwar eigentlich nur mit dem Anwalt sprechen und nicht mit dem Klienten, informiert den Mann aber dennoch über den Stand seines Anliegens.

In den folgenden Ausschnitten nehmen die Mitarbeiter ganz deutlich Bezug auf ihre Rolle als Vertreter einer Institution, als Mittler zwischen Klienten und Gesetz. Die ersten beiden Beispiele stammen aus dem abschließenden Teil der Anliegensbearbeitung, das dritte Beispiel stammt aus einer Prüfung der Staatsbürgerlichen Grundkenntnisse und dient der Überleitung zum eigentlichen Prüfungsteil. Der Ausschnitt wird an dieser Stelle erwähnt, da sich die Mitarbeiter gerade in den Prüfungen Staatsbürgerlicher Grundkenntnisse überdurchschnittlich häufig auf die Institutionalität der Gespräche bzw. auf den *Gesetzgeber* beziehen.

MC: ja: GUT. aber wir MÜSSEN halt amal hIEr (.) die bayerischen gesEtze vollziehen.

(SE_C_22)

MD: [...] ich hab VERSTÄNDNIS für die probleme sA:ch ich ma so ne? ich will jetzt AUch net irgendwie äh. (--) wir MÜSSEN halt_s gesEtz vollziehen wie es is, und da kOmmt ma halt NET drumRUM dass sie dA entsprechende entLASSbemühungen nAchweisen =ne?

(SE_D_34)

MC: A:lso der BAYERISCHE gesEtzgeber möchte dass ich sie äh (.) zu geWISSEN thEmen beFRAGE,

(SE_C_14)

In den drei dargestellten Ausschnitten beziehen sich die Mitarbeiter explizit auf die Gesetze bzw. den Gesetzgeber und weisen so darauf hin, dass nicht sie selbst, sondern diese ihr Handeln bestimmen. Da der Verweis auf die übergeordnete, globale Norm der Legislative besonders häufig bei Befragungen oder verpflichtenden Handlungsaufforderungen auftaucht – also bei Sprechakten, bei denen die Asymmetrie zwischen Mitarbeitern und Klienten verstärkt hervortritt – kann vermutet werden, dass sich die Mitarbeiter der Asymmetrie der Situation und dem *face*-bedrohenden Charakter dieser Sprechakte bewusst sind. Durch das dargestellte Formulierungsverfahren versuchen sie, den Klienten eine Distanz bzw. Differenz zwischen sich und der tatsächlich fordernden Instanz zu vermitteln: Nicht sie fordern eine Handlung vom Klienten, nicht sie verpflichten zu etwas, sondern gesetzliche Vorgaben oder „der Gesetzgeber“.

10.1.1 Formen der Anrede

Alle Mitarbeiter sprechen die Klienten in den untersuchten Gesprächen direkt an. Eine Tendenz, in welchen Sprechakten (z.B. Handlungsaufforderungen, Fragen) besonders häufig eine direkte Anrede erfolgt, ist nicht zu erkennen. Es kann lediglich festgestellt werden, dass Herr Raum direkte Anredeformen in den vorliegenden Gesprächen etwas seltener verwendet als die vier anderen Mitarbeiter.

Untereinander duzen sich die Mitarbeiter, sprechen Außenstehenden gegenüber aber von „Herr Diehl“, „Herr Raum“, „Frau Zahorsky“ etc. Gegenüber Klienten verwendet jeder von ihnen grundsätzlich die formale, höfliche und distanzierte Anredeform *Sie*. Ist den Mitarbeitern der Name der Klienten bekannt, sprechen sie diese auch dementsprechend an. Einziger Zweifelsfall ist ein Gespräch von Herrn Winkelmüller

und einem Klienten aus Togo (SE_D_25, siehe Kap. 9.1.1 Bsp. 1h). Der Ausschnitt stammt aus der Anliegensbearbeitungsphase.

Beispiel 1b: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_25

((KM steht ruhig mitten im Raum, sieht MD an. MD betrachtet das Dokument, das vor ihm auf dem Tisch liegt))
01 MD: äh sie HABen_en ZUstellbevollmächtigten,
02 das ist der rechtsanwalt hans BIRKemann in kiel WIK
RICHTig?
((MD nimmt Blickkontakt zu KM auf))
03 nAch wie vor IMmer noch ne?
04 (1)
05 und DER bekommt dieses SCHREIben?
06 (2)
((MD sieht wieder das Dokument))
07 einbürgerungsZUSicherungsschreiben für SIE und für den (.)
KARL? (.)
((MD runzelt die Stirn, legt den rechten Zeigefinger auf
eine Stelle im Dokument))
08 WART_ema1.
09 soll der EINgebürgert werden?
10 (-)
11 moMENT emal der ist aber doch (.) NICHT in deutschland
oder?
12 moMENT;
13 <<all> ist der MITeinbürgerungsantrag für den sohn? >
14 für den KARL (.) jawOll dOch.
15 die MUTTER lebt in AFrika.
16 (-)
17 <<p, zu sich selbst> ahA okEi,>
18 (-)
19 <<zu sich selbst> gUt.
20 der gilt für BEIde.>

Der Mitarbeiter ist in dieser Gesprächsphase mit der Prüfung des Einbürgerungszusicherungsschreibens des Klienten beschäftigt. Zunächst ist ihm nicht klar, dass der Sohn des Klienten, Karl, ebenfalls mit eingebürgert werden soll. Dies wird ihm erst durch die schriftliche Einbürgerungszusicherung bewusst (07) und er gerät über diese für ihn neue Information sichtlich ins Stocken: Er runzelt die Stirn, fokussiert eine Stelle im Dokument und legt den rechten Zeigefinger darauf. In der nächsten Äußerungseinheit (08) verwendet er implizit eine Du-Form: *WART_ema1.* (*warte einmal*). Wenngleich diese Äußerungseinheit Teil eines prinzipiell an den Klienten gerichteten Gesprächsbeitrags ist, kann nicht mit Sicherheit bestimmt werden, ob Herr Winkelmüller mit der persönlichen Form bzw. mit der Aufforderung, zu warten, tatsächlich den Klienten adressiert. Während er die entsprechende Äußerungseinheit spricht, ist er in ein Schreiben vertieft und versucht, sich über dessen Inhalt klar zu werden. Daher liegt die Vermutung nahe, dass der Mitarbeiter mit der

Äußerung und unter Verwendung der persönlichen Form sich selbst adressiert und nicht den Klienten. Der Klient jedenfalls nimmt ohnehin keine Notiz von dem, was der Mitarbeiter gesagt hat.

10.1.2 Der Gebrauch von *wir*

Neben der Anredeform *Sie* und der Selbstreferenz *ich* verwenden die Mitarbeiter in gleicher Funktion und Häufigkeit das Pronomen *wir*. Anhand des vorliegenden Korpus können drei unterschiedliche Formen von *wir* bestimmt werden, die als *wir I*, *wir II* und *wir III* bezeichnet werden.

a) *wir I*

Wir I ist ein ‚Pluralis Majestatis‘. Es bezeichnet die Behörde und den Mitarbeiter, der von sich im Plural (*Ich und die Behörde*) spricht. Der Adressat der Äußerung, also der Klient, ist dabei ausgeschlossen; es handelt sich um ein *exklusives Wir* (*wir*-Formen sind hier und im Folgenden unterstrichen):

MA: ein PASSfoto benötigen wir NICHT mehr,
KF: mhm?
MA: da HAM wir eins,
(AA_A_03)

MA: wir müssen halt wieder vier ÄMteranfragen Einholen,
(AA_A_03)

MD: [...] wir MÜSsen natürlich des ganze verFAHren jetzt wieder auf_n
aktuellen stAnd bringen.
(SE_D_30)

MD: [...] das heißt wir fragen wieder NEU an bei den verschiedenen
beHÖRden,
(SE_D_30)

MD: u:nd bei UNS geht die, (.) läuft des ALles mit terMINen ab,
des heißt ANrufen dann bitte, terMIN vereinbaren,
(SE_D_35)

MD: alles GUTE. sie Hören dann wieder von uns.
(ST_E_36)

ME: [...] hatten sie uns ein BILD geGEBen?
(ST_E_53)

ME: das müssten sie uns bitte komPLETT AUSfüllen.
und des ANdere ist in ORdnung.
(ST_E_69)

Wir I wird in den untersuchten Gesprächen von allen fünf Mitarbeitern in etwa gleich häufig und in gleicher Funktion verwendet. *Wir I* wird in erster Linie in Sprechakten benutzt, in denen es um Informationen geht, die die Mitarbeiter einholen müssen (vgl. die *kleinen und großen Anfragen*, Kap. 8.4.4 c), um Sachverhalte, die sie prüfen müssen oder auch um Dokumente oder Fotos, die sie von den Klienten zur Anliegensbearbeitung benötigen, also in Sprechakten, die im engeren oder weiteren Sinn Bezug auf von der Behörde ausgehende Vorschriften nehmen.

Durch die Verwendung des exklusiven *wir I* deuten die Mitarbeiter an, dass sie nicht als Individuen und im eigenen Interesse handeln, sondern als Teil und im Namen der Behörde bzw. im Zusammenschluss mit ihren Kollegen. Sie schaffen zum einen eine Distanz zwischen sich als Individuum und den von der Behörde ausgehenden Weisungen und Vorschriften: Sie geben diese lediglich an die Klienten weiter. Zum anderen wird durch die Verwendung von *wir I* auf den Kollektiv-Charakter sowie die Autorität der Institution Ausländerbehörde hingewiesen. Dieses Handeln kann mit dem Prinzip der Verwaltungseinheit in Bezug gesetzt werden, nach dem Behörden nach außen eine einheitliche Meinung vertreten müssen (BECKER-MROTZEK 2000, 1508).

Diese Aspekte erklären die Verwendung von dem Pronomen *wir* in den untersuchten Gesprächen, wenngleich in den konkreten Interaktionssituationen natürlich jeweils nur ein einzelner Mitarbeiter handelt, z.B. das Verfahren auf den neuesten Stand bringt, die Anfragen macht, ein Dokument braucht etc. und nicht die gesamte Behörde.

b) *wir II*

Wir II ist ein ‚Pseudo-Wir‘, wie es Ärzte in ihrem berühmt-berüchtigten *Wie geht's uns denn heute?* verwenden. Es meint nicht, wie es vorgibt, Mitarbeiter und Klient, sondern nur den Klienten:

MD: [...]aber wir müssen die AUFenthaltszeiten eintragen.
von der gebURT bis zur EINreise nach DEUTSCHland,
und dann von der EINreise bis HEUTE ne?
[...]
MD: wie wEit SIMmer denn?
[...]
MD: jetzt SINwer schon auf seite fünf,
[...]
MD: so un JETZ simmer auf der !UI:-! (.)
noch ZWEI sEidn aber DANN hAmmers.
((schaut das Formular genauer an))
nee,

s_geht noch WEIder s_geht noch WEIder.
wir müssen DURCHhaldn.

(SE_D_32)

MD: danke auch für IHre MITwirkung.
ich glaub wir müssen HIER noch was unterSCHREIben.
((deutet auf eine Stelle im Antrag. KM unterschreibt))

(SE_D_24)

ME: diesmal beSTEhn wer aber ne? [...]
diesmal beSTEhen wir die prüfung.

(ST_E_53)

Der erste Ausschnitt stammt aus dem bereits in Kapitel 9.4.3.2 erwähnten Gespräch von Herrn Winkelmüller und einem tunesischen Ehepaar. Die Frau, um deren Einbürgerung es geht, tut sich bei allen ihr gestellten Aufgaben und Fragen ausnehmend schwer. Vor allem beim Ausfüllen der einzelnen Bestandteile des Antrags braucht sie unverhältnismäßig lange; unter anderem deshalb, weil sie sehr gewissenhaft liest (unter Zuhilfenahme des Zeigefingers, mit dem sie jeder Zeile auf dem Papier nachfährt) und penibel schreibt (sie zieht dünne Linien mit Lineal und Bleistift). Der Mitarbeiter registriert ihre Bemühungen und begleitet diese durch Fragen, Handlungsaufforderungen und Kommentare. Dabei verwendet er grundsätzlich *wir* statt *Sie*, obwohl es natürlich die Klientin ist, die ihre Aufenthaltszeiten eintragen muss, die auf Seite fünf des Antrags angekommen ist und die *durchhalten* muss. In allen Beiträgen des Mitarbeiters müsste also *wir* durch *Sie* ersetzt werden. Gleiches gilt für die beiden anderen Ausschnitte aus Gesprächen von Herrn Winkelmüller und Frau Zahorsky. *Wir* müsste durch *Sie* ersetzt werden. Denn weder muss Herr Winkelmüller etwas unterschreiben, noch muss Frau Zahorsky eine Prüfung bestehen. In beiden Fällen beziehen sich die Äußerungen der Mitarbeiter ausschließlich auf die Klienten als Agens.

Wie die Beispiele bereits andeuten, taucht *wir* II in den untersuchten Gesprächen vor allem bei Herrn Winkelmüller, etwas seltener bei Frau Zahorsky und gar nicht bei den anderen Mitarbeitern auf. Die Verwendung von *wir* in Äußerungen, in denen es *Sie* heißen müsste/könnte, hat dabei in erster Linie *face*-wahrende und näherherstellende Funktion. Das ‚Pseudo-Wir‘ wird verwendet, wenn eine Äußerung die Gefahr einer Verletzung des *face* der Klienten beinhaltet. Durch das ‚Pseudo-Wir‘ signalisieren die Mitarbeiter Verständnis, Hilfsbereitschaft und Unterstützung und zeigen, dass sie sich mit den Klienten identifizieren, Darüber hinaus wird durch *wir* II Direktheit vermieden.

So geht es im ersten Ausschnitt darum, dass die Klientin beim Ausfüllen der Antragsbestandteile sehr langsam ist. Herr Winkelmüller hat das bemerkt, verfolgt das Vorankommen der Klientin und begleitet es mit Kommentaren. Dabei benutzt er *wir II*, um zum einen das *face* der Klientin zu schützen und ihr zum anderen zu signalisieren, dass sie bei ihren Bemühungen nicht allein ist. Auch im letzten Ausschnitt wird eine für den Klienten unangenehme Situation angesprochen: Er hat die Prüfung (den Deutschtest) nicht geschafft. Durch die Verwendung von *wir II* schützt die Mitarbeiterin hier das *face* des jungen Mannes, motiviert ihn und stellt Nähe her.

Während *wir II* in anderen Kontexten (Arzt-Patienten-Gespräche, Gespräche zwischen Pfleger und Patient im Altersheim, vgl. SACHWEH 1999, 2003) durchaus negativen, herablassenden Charakter haben kann, empfinde ich es im Fall der untersuchten Gespräche als ausschließlich positive, kooperative und unterstützende Strategie.

c) *wir III*

Im Vergleich zu dem in b) beschriebenen ‚Pseudo-Wir‘ gibt es in den untersuchten Gesprächen auch noch ein ‚echtes‘ Wir. ‚Echt‘, weil dieses *Wir* tatsächlich Mitarbeiter und Klient bezeichnet. *Wir III* ist also ein *inklusive Wir*. Die folgenden Ausschnitte zeigen Beispiele.

MD: wir haben jetzt HEUde den termIn zur ABgabe des einbürgerungsANtrages vereINbart, wir wollen jetzt mal SEhen ob alle UNterlagen VOLLständig sind.
(SE_D_32)

MC: gUt? dann lEgen wir mal LOS?
(SE_C_15)

MC: [...] wir sitzen da zirka EIne stUnde zuSAMmen[...]
(SE_C_21)

Die Ausschnitte aus Gesprächen von Herrn Klie und Herrn Winkelmüller machen deutlich, dass die Mitarbeiter mit dem hier verwendete *wir III* tatsächlich sich selbst und den Klienten meinen. In allen drei Ausschnitten bezieht sich *wir* auf Handlungen, die Klient und Mitarbeiter schon gemeinsam durchgeführt haben oder noch gemeinsam durchführen werden – entweder unmittelbar in der konkreten Interaktionssituation oder zu einem späteren Zeitpunkt. Ebenso wie *wir II* dient auch *wir III* der Herstellung einer nächsprachlichen Interaktionsmodalität zwischen Mitarbeiter und Klient. Der

gemeinsame Vollzug einer Handlung wird betont, Mitarbeiter und Klient werden als kooperierende Einheit dargestellt.

Die Anzahl der Beispiele, die zu jeder *wir*-Form gegeben wurden, steht nicht im Verhältnis zu der Häufigkeit ihres Auftretens in den untersuchten Gesprächen. So gibt es für *wir* I nur wenige Belege, *wir* II und *wir* III kommen dagegen häufiger vor. Aussagekräftig sind die Beispiele dagegen hinsichtlich der Mitarbeiter, die sie verwenden.

Das exklusive *wir* I wird von allen Mitarbeitern in etwa gleich häufig und in gleicher Funktion verwendet. Korpusanalysen zeigen, dass *wir* I ganz konkret in Sprechakten auftritt, die sich im engeren oder weiteren Sinne auf Handlungen von Mitarbeitern oder Klienten beziehen, die aufgrund behördlicher Vorschriften notwendig sind.

Wir II, das Pseudo-Wir, ist dagegen typisch für das kommunikative Verhalten von Herrn Winkelmüller und Frau Zahorsky. Es kann als Bestandteil einer nächsprachlichen Interaktionsmodalität betrachtet werden und dient darüber hinaus zur Positionierung. Die beiden Mitarbeiter benutzen *wir* II in den untersuchten Gesprächen, um Freundlichkeit, Verständnis und Fürsorge zu signalisieren.

Wir III, das inklusive Wir, wird vor allem von Herrn Klie, Herrn Winkelmüller und Frau Zahorsky verwendet, um gemeinsame Aktivitäten von Mitarbeiter und Klient auszudrücken. Vor allem Frau Zahorsky nutzt *wir* III, um die Klienten verbal „ins Boot zu holen“ und zu zeigen, dass sie nicht über ihren Kopf hinweg entscheidet und handelt, sondern mit ihnen gemeinsam.

Für die Beziehungsgestaltung zwischen Mitarbeiter und Klient relevant sind vor allem die Formen *wir* II und *wir* III. Durch die Verwendung dieser Formen stellen die Mitarbeiter Nähe zu den Klienten her und drücken gemeinsames Handeln aus: *wir* *gucken*, *wir* *erarbeiten etwas*, *wir* *müssen etwas ausfüllen*, *wir* *wollen gemeinsam etwas erreichen*, *wir* *haben einen Termin*. Durch die Verwendung von *wir* I dagegen nehmen die Mitarbeiter eher Bezug auf ihre Rolle als Behördenmitarbeiter und auf die hinter ihnen und ihrem Handeln stehende Institution. *Wir* I ist eine der wenigen kommunikativen Handlungen, mit denen die Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen auf die Behörde referieren.

10.1.3 Von sich selbst mit dem eigenen Namen sprechen

Neben den unterschiedlichen Formen von *wir* fällt im Korpus eine spezielle Art von Selbstreferenz auf. Herr Winkelmüller hat die Angewohnheit, gegenüber Klienten auf sich selbst nicht nur mit dem Personalpronomen *ich* zu referieren, sondern auch mit dem eigenen Nachnamen. Während *ich*, *du/Sie* und *wir* in einer Kommunikationssituation auf die Rollen von Sprecher und Hörer und ihre jeweiligen Personen verweisen, referiert die 3. Person (*er*, *sie*, *es*) „innerhalb eines Textes auf schon genannte, seltener auf erst kommende sprachliche Ausdrücke (Anapher/Katapher; vgl. Zifonun u.a. 1997; 316f.).“ (SCHWITALLA 2010b, 164). Dabei kann es zu einer Perspektivverschiebung kommen. SCHWITALLA (ebd. 167ff.) unterscheidet verschiedene Perspektiven der Selbstreferenz mit der 3. Person, mit denen unterschiedliche Funktionen einhergehen: Selbstreferenz aus der Perspektive des Adressaten, Selbstreferenz aus der Perspektive von Personen, von denen gerade die Rede ist, Selbstreferenz aus einer unbestimmten Position heraus und das Sich-Identifizieren mit einer sozialen Rolle. Um der Frage näherzukommen, warum Herr Winkelmüller auf sich selbst in der 3. Person referiert und ob er damit eine bestimmte Intention verfolgt, werden die Selbstreferenzen hinsichtlich ihrer Perspektiven und Funktionen untersucht.

Der folgende Ausschnitt stammt aus einem Gespräch von Herrn Winkelmüller mit einem ca. 30 Jahre alten Mann aus Marokko. Thema ist die Einbürgerung des Klienten (Selbstreferenzen sind hier und im Folgenden unterstrichen):

Beispiel 1c: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_24

MD: wenn ICH jetzt also SAge (.) ich bÜrgere KEIne marroKANer ein
weil das alles terroriSTEN sind, (.)
dann können SIE natürlich den WINKelmüller verKLagen.

Ohne erkennbaren Zusammenhang baut der Mitarbeiter an dieser Stelle unter Verwendung eines Konditionalsatzes (*wenn... dann...*) eine unrealistische Szene auf: Wenn er sich weigern würde, Marokkaner einzubürgern (und somit auch den Klienten), könnte der Klient ihn verklagen. Im ersten Teil des Konditionalsatzes (*wenn...*) referiert Herr Winkelmüller dabei auf sich selbst wie gewohnt mit dem Personalpronomen *ich*. Im zweiten Teil (*dann...*) wird plötzlich *der Winkelmüller* zum Referenzobjekt – wenngleich der Mitarbeiter beide Male von sich selbst spricht. Wie SCHWITALLA (2010b, 163) anhand eines Interviews mit Fußballprofi Philipp Lahm beschreibt, geht

damit „eine zunehmend distanzierte Sicht auf das eigene Selbst einher“. Durch die Selbstreferenz mit dem eigenen Namen kommt es in diesem Ausschnitt sowohl zu einem Wechsel der Perspektive als auch zu einem Wechsel der semantischen Rolle: Während der Mitarbeiter sich in der ersten Äußerung noch als Agens (*ich*) präsentiert, wird er in der zweiten zum Patiens (*den Winkelmüller*). Er spricht also nicht mehr über eigene Handlungen, sondern über etwas, das mit ihm geschehen kann aus der Sicht des Adressaten. Interessant ist, dass er innerhalb einer Äußerungseinheit zwar indirekt auf sich selbst, aber direkt auf den Klienten referiert (*dann können Sie*). Der Wechsel in die Perspektive eines Außenstehenden bzw. des Klienten wird noch dadurch unterstrichen, dass der Mitarbeiter die Anredeform *Herr* weglässt. Der bestimmte Artikel zusammen mit dem Nachnamen (*den Winkelmüller*) ist eine abwertende, respektlose Art des Referierens auf einen Dritten und impliziert wenn nicht Abneigung, so doch wenig Sympathie des Sprechers für das Referenzobjekt. Ob Herr Winkelmüller durch diese Form der Selbstreferenz auf die allgemeine Sichtweise der Gruppe der Klienten auf die Mitarbeiter anspielt bzw. diese anzunehmen versucht, kann nicht eindeutig festgestellt werden. Die Strategie, sich selbst aus den Augen des Adressaten zu betrachten, bezeichnet SCHWITALLA (2010b, 167) als „ein häufiges Mittel der literarischen Dialoggestaltung“.

Der folgende Ausschnitt zeigt ein weiteres Beispiel für die Selbstreferenz in der 3. Person. Er stammt aus dem bereits verwendeten Gespräch mit einem tunesischen Ehepaar (s.o.).

Beispiel 1d: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_32

MD: [...] ich hab VORhin mal_nen BLICK in die AUSländerakte gewOrfen, die visumsZUstimmung hat der herr WINKelmüller gemacht- (.)
dAmals- (.) neunzehnhundertVIERuneunzig RICHTich?

Seine Äußerung einleitend referiert Herr Winkelmüller im ersten Satz wiederum auf sich selbst mit dem Personalpronomen *ich*. Bei der Kernaussage, also im zweiten Satz, wechselt er dann erneut zur Selbstreferenz in der 3. Person: Er berichtet von einem Geschehen in der Vergangenheit, in dem er selbst die aktive Hauptrolle spielte und das sowohl ihm als auch dem tunesischen Ehepaar bekannt ist. Im Rahmen der Vorbereitung auf den Termin hatte Herr Winkelmüller VORhin die Akte der Klientin zur Hand genommen und darin seinen eigenen Namen gelesen. „Im Zuge von berichtenden und anderen sprachlichen Tätigkeiten kann man über sich selbst von einem neutralen

Standpunkt aus sprechen [...]. Man behandelt sich dann wie einen Teil des Geschehens, über das gesprochen wird.“ (SCHWITALLA 2010b, 169). Diesmal verwendet der Mitarbeiter bei der Selbstreferenz zwar wieder den bestimmten Artikel, weiterhin allerdings die höfliche Anredeform *Herr (der Herr Winkelmüller)*. Dadurch bekommt der Satz eine völlig andere Modalität: Durch die Nennung seines Namens samt Anrede, den er in der Akte gelesen hatte, und durch die Beschreibung des behördlichen Vorgangs, den er kraft seines Amtes durchgeführt hat, deutet Herr Winkelmüller diesmal auf die kommunikativen Bedingungen seiner tatsächlichen Rolle als Angehöriger einer Institution hin „und qualifiziert die Geltung der Rede als diejenige des Rolleninhabers.“ (ebd. 169f.)

Eine andere Form der Selbstreferenz zeigt der nächste Ausschnitt. Im Gespräch mit einer Klientin aus Kuba referiert Herr Winkelmüller gleich zweimal auf sich selbst in der 3. Person. Dabei verwendet er wie im vorhergehenden Beispiel den bestimmten Artikel zusammen mit dem Nachnamen, die Anredeform fällt weg:

Beispiel 1e: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_27

MD: [...] und dann haben SIE gedacht, (.)
der Winkelmüller TUT nichts.

Der Mitarbeiter spricht in beiden Äußerungen über sich selbst wie über einen Dritten. In der ersten Äußerung bezieht er sich auf ein Geschehen in der Vergangenheit, in das er selbst involviert war und dessen Sachverhalt die Klientin kennt. Dabei spricht er von der Position der Klientin aus, was sich zum einen im Subjekt des übergeordneten Satzes spiegelt (*dann haben Sie*), und zum anderen in der Selbstreferenz mit dem eigenen Nachnamen im untergeordneten Satz (*der Winkelmüller*). Der verbale Kontext lässt an dieser Stelle keinen Zweifel daran, dass Herr Winkelmüller durch die Selbstreferenz in der 3. Person über sich selbst aus der Perspektive der Klientin bzw. der Adressatin spricht, deren Gedanken er mitteilt. Er verlässt dabei „wie bei direkten Redewiedergaben auch – die unmittelbar gegebene deiktische Origo (im Sinne Karl Bühlers) und verschiebt diese zugunsten der zitierten Person oder Gruppe.“ (SCHWITALLA 2010b, 167). Der Satz mit der Selbstreferenz „ist ein direktes Zitat, so wie die Adressatin über den Sprecher denken könnte.“ (ebd.) Durch diese Art der Formulierung deutet der Mitarbeiter an, dass er weiß, wie die Klientin ihn sieht und

suggeriert zugleich, dass er sich in ihre Lage versetzen kann. Herr Winkelmüller signalisiert der Adressatin Empathie und zeigt Einfühlungsvermögen für ihre Rolle.

Auch in der folgenden Äußerung vollzieht der Mitarbeiter einen Perspektivenwechsel zum Denken der Klientin. Nach einer langen, monologischen Phase übergibt er ihr eine Informationsbroschüre für neu eingebürgerte Klienten. Diese enthält genau die Informationen, die ihr *der Winkelmüller* gerade im Schnellverfahren übermittelt hat.

Beispiel 1f: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_27

MD: damit sie WISSen was der- was der WINKelmüller da alles erzÄHLT hat.
((übergibt der Klientin eine Broschüre))

Mit der Äußerung bezieht der Mitarbeiter sich auf seinen soeben beendeten Monolog. Auch hier referiert Herr Winkelmüller im ersten Teil der Äußerung wieder direkt auf die Adressatin bzw. auf deren Wissen (*damit Sie wissen*), im zweiten Teil dann in der 3. Person auf sich selbst, wiederum mit dem bestimmten Artikel und Nachnamen (*der Winkelmüller*). Hier entsteht erneut der Eindruck, als spreche der Mitarbeiter nicht über sich selbst, sondern über einen nicht an der Kommunikation beteiligten Kollegen. Durch den übergeordneten Satz *damit Sie wissen* vollzieht der Herr Winkelmüller nicht nur einen Perspektivwechsel zum Denken der Klientin, sondern impliziert zugleich auch, dass sie die vorhergehenden Äußerungen des *Winkelmüller* nicht oder nur teilweise verstanden hat. Die Weglassung der Anredeform bei der Selbstreferenz im untergeordneten Satz (*der Winkelmüller*) impliziert auch hier wieder eine gewisse Respektlosigkeit gegenüber dem Referenzobjekt. Der Eindruck von „Flapsigkeit“ bzw. Umgangssprache wird durch die „selbstironische Wortwahl“ (SCHWITALLA 2010, 167) des Verbs *erzählen* (statt beispielsweise *erklären*) noch verstärkt. Die Modalität der gesamten Äußerung entspricht so insgesamt weniger der Sprechhandlung eines Behördenmitarbeiters gegenüber einem Klienten als vielmehr der eines Gesprächs zwischen Klienten über einen Mitarbeiter.

Indem Herr Winkelmüller die Klienten in seinen Äußerungen mehr oder weniger deutlich zitiert bzw. sich durch seine Mitteilungen auf sie bezieht, weist er darauf hin, dass er weiß, wie ihn die Klienten in ihren Gesprächen (oder Gedanken) nennen. Indem er sich selbst so bezeichnet entsteht nicht nur der Eindruck, dass er sich in seine Klienten hineinversetzen kann, sondern auch, dass eine gewisse Respektlosigkeit gegenüber sich selbst bzw. den Mitarbeitern normal ist. Darüber hinaus stellt Herr

Winkelmüller durch die Formulierung seiner Äußerung an dieser Stelle auch seine Fähigkeiten in der Informationsvermittlung in Frage: Damit sie das versteht, was er ihr in seiner vorhergehenden Äußerung mitgeteilt hat, braucht die Klientin die Broschüre.

In drei der vier Ausschnitte wirft Herr Winkelmüller einen Blick auf sich selbst aus der Perspektive des jeweiligen Adressaten: So nimmt er in 1c, 1e und 1f die Perspektive der Klienten ein. Beispiel 1d fällt dadurch aus dem Rahmen, dass der Mitarbeiter seinen eigenen Namen in der Akte der Klientin liest bzw. gelesen hat. Durch die Selbstreferenz in 1d nimmt er darauf Bezug, dass er sich selbst in der Akte begegnet ist. Dies wird noch dadurch unterstrichen, dass der Mitarbeiter in Beispiel 1c, 1e und 1f auf die selbstverständliche, im Alltag geradezu automatisierte Anredeform *Herr* verzichtet und respektlos, von *dem Winkelmüller* spricht, in Ausschnitt 1d dagegen förmlich von *dem Herrn Winkelmüller*. Das Einnehmen der Klientenperspektive wird besonders deutlich in Beispiel 1e: Hier referiert der Mitarbeiter zunächst direkt auf die Klientin (*und dann haben Sie gedacht/damit Sie wissen*) und dann, herablassend und distanziert, auf sich selbst als *den Winkelmüller*. Generell kann festgestellt werden, dass Herr Winkelmüller die Selbstreferenz mit dem eigenen Namen in den untersuchten Gesprächen in erster Linie dazu verwendet, um Distanz zu sich zu schaffen. Entweder, um darüber im Rückgriff auf Vergangenes zu erzählen und es in diesen Kontext einzubetten, um dem Adressaten Kritik an sich selbst als Behördenmitglied zu erleichtern oder um die Nähe zum Adressaten und die Distanz zur eigenen Rolle zu erhöhen.

Indem Herr Winkelmüller auf sich selbst mit dem eigenen Namen referiert, demonstriert er, dass er sich in seine Klienten hineinversetzen kann. Zugleich wird es sowohl ihm selbst als auch anderen erleichtert, eine (kritische) Aussage über ihn zu treffen. So wird die Verwendung der Selbstreferenz in der 3. Person zu einer möglichen Strategie der positiven oder negativen Höflichkeit (vgl. BROWN/LEVINSON 1987; GOFFMAN 1955). In zwei der untersuchten Ausschnitte geht die Funktion der kommunikativen Strategie noch darüber hinaus. Hier erhöht sich nicht nur die Distanz zwischen dem Mitarbeiter und sich selbst, sondern auch die zwischen dem Mitarbeiter und seiner Rolle als Vertreter einer Institution. Zugleich wird die Nähe zur Adressatin verstärkt. Die Selbstreferenz mit dem eigenen Namen wird so als eine nächstsprachliche Strategie bewertet, durch die Mitarbeiter Herr Winkelmüller die Nähe zu den Klienten und gleichzeitig die Distanz zu seiner Rolle als Behördenmitarbeiter erhöht. Die

Selbstreferenz in der 3. Person ist ein typisches Merkmal seines kommunikativen Verhaltens.

Warum Mitarbeiter Herr Winkelmüller in einigen Gesprächen in der 3. Person auf sich selbst referiert und in anderen nicht, kann anhand des Korpus nicht eindeutig festgestellt werden. Benutzt er diese Form der Selbstreferenz bewusst oder unbewusst? Handelt es sich um eine Strategie zur Verständnissicherung, zur Verdeutlichung der Personendeixis oder um eine *face*-wahrende Strategie? Auch ist anhand der Reaktionen der Klienten nicht erkennbar, was die Selbstreferenz des Mitarbeiters bei ihnen bewirkt. So wird die Selbstreferenz mit dem eigenen Namen in Bezug auf die vorliegenden Gespräche abschließend als eine idiolektale Strategie mit je nach Kontext unterschiedlichen Funktionen bestimmt, die für das kommunikative Verhalten von Mitarbeiter Herrn Winkelmüller kennzeichnend ist.

10.2 Verfahren der Positionierung

Die unterschiedlichen Formen der Referenznahme haben gezeigt, dass die Mitarbeiter den Klienten durch bestimmte sprachliche und kommunikative Elemente deutlich machen, wer sie sind, wie sie gesehen werden wollen, wozu sie bereit sind, wie sie Klienten einschätzen und was sie von ihnen erwarten. Deutlich wurde auch, dass sich die Mitarbeiter dabei mehr oder weniger stark auf ihre Rolle als Vertreter einer Institution beziehen.

So ermöglicht eine Untersuchung der Positionierungsaktivitäten der fünf Mitarbeiter Rückschlüsse auf ihr jeweiliges Rollenverständnis. Im folgenden Abschnitt werden insbesondere zwei Fragen verfolgt: 1. Wie sehen sich die Mitarbeiter selbst in der Interaktion mit den Klienten? Und 2. Referieren sie durch ihre Positionierungsaktivitäten auf ihre Rolle als Vertreter einer Institution?

Um die Positionierungsaktivitäten der Mitarbeiter möglichst exakt zu analysieren und gute Vergleichsmöglichkeiten zwischen ihnen zu erzielen, werden in Anlehnung an Sylvia BENDEL grob vier Mittel der Positionierung unterschieden: Kategorisierung, Charakterisierung, Handlungsverpflichtung und Handlungsbewertung (vgl. BENDEL 2007, 194):

- Kategorisierungen sind „alle sprachlichen Aktivitäten, mit denen die eigene Person oder andere einer sozialen Kategorie zugeordnet werden.“ Diese Zuordnung kann erfolgen durch Personenbezeichnungen oder Adjektive, direkt oder indirekt, implizit durch die Verwendung von Pronomen oder explizit durch die Benennung der Kategorie sowie durch die Nennung von Attributen (ebd.).
Z.B. MD: *s is für den sAchbearbeiter HILFreich (.) wenn er dann immer wieder den Antrag AUfklappt und sieht (.) !ahA,! DAS war die frau pallIMSkaja gell?*
- Charakterisierungen erfolgen durch Substantive, Adjektive oder durch die Beschreibung von einmalig oder regelmäßig ausgeführten Handlungen und sind unabhängig von der sozialen Kategorie einer Person (ebd.). Z.B. MD: *das HEIßt äh, sie sind ein inTEgrer MENSch, UNbescholten, KEINE STRAFsachen,*
- Handlungsverpflichtungen „sind alle sprachlichen Aktivitäten, mit denen eine Person sich oder andere zu einer Handlung verpflichtet.“ Diese Aktivitäten, beispielsweise Bitten, Befehle, Ratschläge und Fragen, etablieren „abgesehen von der Handlungsverpflichtung in der Regel eine deutliche Asymmetrie zwischen den Betroffenen“ (ebd. 195). Z.B. ME: *jetz tun se ma !GANZ! schnell das DATum ändern junger mAnn.*
- Handlungsbewertungen sind sprachliche Aktivitäten wie Komplimente, Dank, Zweifel oder Kritik, also sprachliche Handlungen, mit denen eigene oder fremde Handlungen in irgendeiner Form bewertet werden. „Das Spezielle an dieser Form der Positionierung ist, dass eine Person, die Bewertungen äussert, die immer schon überlegen Position des Kritikers beansprucht, unabhängig vom Inhalt der Bewertung.“ (ebd.) Z.B. ME: *hAm sie mir_ne kOPIE gemacht?*
KM: *nein?* ME: *nEIn? SCHLECHT.*

Bei der Anwendung dieser Systematik ist anzumerken, dass die vier genannten Äußerungsformate lediglich ein *Hinweis* auf eine Positionierung sind. D. h., dass nicht jede sprachliche Handlung, in der eine Kategorisierung, Handlungsverpflichtung oder Handlungsbewertung vorliegt, automatisch eine Positionierung ist. Bei der Interpretation solcher sprachlicher Formen spielt zum einen der Kontext der Interaktion eine wichtige Rolle. Zum anderen muss die Absicht des Mitarbeiters bzw. die

rhetorische Wirkung, die er bezweckt, berücksichtigt werden. Letzteres kann nur der Klient bzw. ein Beobachter des Gesprächs beurteilen.

Während sich einige Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen durch Selbstkategorisierungen und -charakterisierungen eher nach unten, also klientennah, positionieren, etablieren sie Asymmetrien gegenüber ihren Klienten z.B. durch Fragen, Handlungsaufforderungen, Handlungsbewertungen, Ratschläge und Bitten. Dies ist unter anderem durch den institutionellen Kontext bedingt und gilt für alle fünf Mitarbeiter. Abgesehen von dieser sehr groben Feststellung lassen sich aber für jeden Mitarbeiter bestimmte Formen von Positionierungen bestimmen, die für ihn typisch sind. Diese werden im Folgenden anhand von Textbeispielen erläutert.

10.2.1 Herr Diehl – Positionierung durch Handlungsempfehlungen

Herr Diehl nimmt in den untersuchten Gesprächen keine expliziten Kategorisierungen oder Charakterisierungen seiner Person vor. Die für ihn typische Form der Positionierung besteht im Erteilen von Ratschlägen, wie die folgenden Beispiele zeigen:

Beispiele 2a: Ausschnitte aus Gespräch AA_A_02

01 MA: ja? und dAnn können sie evEntuell, (--)
02 des würd ICH empfehlen,
03 so bAlD wie möglich_n UNbefristeteten
AUFenthaltstittl.

[...]

04 UNabhängig von der gültichkeit der aufenthaltserLAUBnis,
05 würde ICH persönlich dAnn- so schnEll wie möglich
diesen UNbefristeten tittl beANtragen. [...]
06 sie können_s ja SO machn wenn sie jEtz schon im HAUse sin.
07 ich würd_s SO machn- ich würd,
08 gehn se jEtz GLEICH vOr zum einwohnerMELDEamt,
09 zimmer vierundDREIßich,

[...]

10 ja.
11 und ich würde mich zum Ersten siebtN in- auf DIEse
nEue adrEsse ANmelden.

Alle drei Beispiele stammen aus einem Gespräch mit einem ca. 35 Jahre alten Mann aus Äthiopien (KM), der eine Arbeits- sowie eine Aufenthaltserlaubnis beantragt hat. Ratschläge tauchen in diesem Gespräch kumuliert auf, was zum einen darauf zurückzuführen ist, dass der Klient weniger gut Deutsch spricht und zum anderen

darauf, dass Herr Diehl den Klienten gut kennt und sich bereits vielfach für ihn und sein Anliegen eingesetzt hat.

Die Gesprächsausschnitte zeigen, dass Herr Diehl bei der Formulierung eines Ratschlags nicht den Imperativ verwendet, sondern den Konjunktiv II mit *würde*. Somit haben seine Ratschläge keinen befehlenden Ton, sondern vielmehr empfehlenden Charakter. Im ersten Ausschnitt verwendet der Mitarbeiter auch explizit das Verb *empfehlen* und drückt dadurch ein vorsichtiges Nahelegen aus. Durch die Verwendung des Modalverbs *können* macht der Mitarbeiter zudem deutlich, dass seine Empfehlung lediglich eine *Handlungsmöglichkeit* aufzeigt und keine *Handlungsverpflichtung* darstellt (nach der oben gegebenen Definition sind Ratschläge Handlungsverpflichtungen). So positioniert sich Herr Diehl zwar einerseits als derjenige, der dem Klienten aufgrund seines Wissens und seiner Rolle einen Rat erteilen kann, und fordert ihn indirekt zum Handeln auf. Da er dabei aber auf *face*-wahrende Formulierungsweisen zurückgreift, positioniert er sich andererseits zugleich als freundlicher und kompetenter Berater. Indem er sich selbst ins Spiel bringt bzw. davon ausgeht, was er selbst anstelle des Klienten tun würde, demonstriert er eine Perspektivübernahme und stellt so wiederum Nähe zwischen sich und dem Klienten her. Das hier beschriebene wörtlich zu nehmende „Beraten“ unterscheidet Herrn Diehl deutlich von den anderen untersuchten Mitarbeitern. Sie geben Klienten in den untersuchten Gesprächen selten oder nie in dieser direkten Form einen Rat.

10.2.2 Herr Raum – Positionierung durch Korrekturen und Belehrungen

Ebenso wie Herr Diehl nimmt Herr Raum in den untersuchten Gesprächen keine expliziten Kategorisierungen oder Charakterisierungen seiner Person vor, was unter anderem auf sein in jeder Hinsicht reduziertes kommunikatives und sprachliches Verhalten zurückzuführen sein könnte. Herr Raum positioniert sich gegenüber Klienten in erster Linie durch Handlungsbewertungen sowie durch Belehrungen bzw. belehrende Korrekturen. Beispiele für Belehrungen zeigen die folgenden Ausschnitte. Die entsprechenden belehrenden bzw. bewertenden Äußerungseinheiten von Herrn Raum sind jeweils durch Unterstreichung gekennzeichnet.

Beispiel 1 stammt aus einem Gespräch mit einer deutschen Klientin (KF), die den Pass ihres ausländischen Ehemanns abholen möchte. Bei der Nennung des Nachnamens ihres Mannes unterläuft ihr ein Aussprachefehler, den Herr Raum in einer doppelten Korrektur verbessert. Diese Korrektur wird hier deshalb als Belehrung bewertet, weil vor allem die zweite korrigierende Äußerungseinheit (!HUSLIA! heißt er.) durch ihre satzförmige Konstruktion und die fallende Intonation deutlich belehrenden Charakter hat. Darüber hinaus könnte die Korrektur ebenso gut ausbleiben, ist sie doch für den weiteren Gesprächsverlauf nicht zwingend notwendig.

Beispiel 2b: Ausschnitt aus Gespräch AA_B_09

01 KF: [...] ich möcht_n pAss für mein mAnn abholen.
02 MB: der hEißt?
03 KF: vIsne hUsliu.
((MB schaut fragend, mit gerunzelter Stirn))
04 KF: vIsnE hUsliu
05 MB: familienname is hUsliu;
06 KF: ja.
((MB geht zum Aktenschrank, holt einen Pass heraus. Im Zurückgehen:))
07 MB: !hUs-liA!,
08 (-)
09 !HUSLIA! heißt er.
10 KF: ja.
11 MB: okE.

Beispiel 2 stammt aus einem Gespräch mit einer 19 Jahre alten Frau von den Philippinen (KF), die eine unbefristete Aufenthaltserlaubnis beantragen möchte. Sie gibt Herrn Raum ein Dokument, ohne es in irgendeiner Form – beispielsweise als Abholbestätigung – zu benennen. Herr Raum reagiert darauf mit der Belehrung, dass es sich bei dem Dokument um einen Schulausweis und nicht um eine Abholbestätigung handele.

Beispiel 2c: Ausschnitt aus Gespräch AA_B_10

01 KF: ich hab das AUSgefüllt für meine Eltern,
02 (-)
03 und pAßbild für beSTätigung für Ausweis;
04 (1,5)
((KF reicht MB ihren Schülersausweis))
05 u:nd jA-
06 MB: dAs Is SCHULausweis;
07 nE,
08 nEt ABholbestätigung.
09 KF: <<ängstlich> ja.
10 REICHT das?>

Die Belehrung, die auf die Übergabe des Schulausweises der Klientin an den Mitarbeiter erfolgt, ist folgendermaßen aufgebaut: Zunächst bezeichnet Herr Raum das Dokument, das die Klientin ihm gibt, als das, was es ist, nämlich einen Schülerschein, und dann – nach einem kurzen Rückversicherungssignal – als das, was es *nicht* ist, nämlich eine Abholbestätigung.

So gibt Herr Raum der Klientin indirekt zu verstehen, dass er zur Anliegensbearbeitung statt ihres Schulausweises eigentlich eine Abholbestätigung benötigt hätte, dass sie also das falsche Dokument mitgebracht hat. Bei der Belehrung fällt auf, dass der Mitarbeiter durch das leicht fragend intonierte Rückversicherungssignal *ne*, (06) eigentlich eine Ratifizierung seiner Belehrung durch die Klientin einfordert, aber dennoch unmittelbar weiter spricht.

Weiterhin fällt auf, dass Herr Raum bei seiner Belehrung zweimal auf die Verwendung von Artikeln verzichtet: *dAs Is (der/ ein/ Ihr) SCHULausweis (06); nEt (die/ eine/ Ihre) ABholbestätigung*. (08). In dieser reduzierten Nominalphrase liegt ein eindeutiges Merkmal von Foreigner Talk (vgl. Kap. 2.2.3; für die Merkmale des Foreigner Talk s. HINNENKAMP 1982) vor.

Das dritte Beispiel stammt aus einem Gespräch mit einer ca. 40 Jahre alten Frau aus Russland. Sie möchte ihren Status einer Duldung in eine Aufenthaltserlaubnis umwandeln und bringt Herrn Raum ein Foto für den entsprechenden Antrag vorbei. Dies entspricht allerdings nicht den amtlichen Vorgaben. Im folgenden Gesprächsausschnitt erläutert der Mitarbeiter ihr, wie das Foto aussehen soll.

Beispiel 2d: Ausschnitt aus Gespräch AA_B_12

01 MB: und zwAr soll des SO Aussehen hier wie dAs,
((zeigt KF etwas auf einem DIN A 4 Blatt))
02 nicht SO nicht SO und nicht SO.
((deutet auf verschiedene Stellen auf dem Blatt))
03 KF: mhM?
04 MB: und dAnn am besten Auch mit den KINdern weil das is von
der SEIte_n bisschen, (-)
05 das ist, (.)
06 ist SCHLECHT ja?
07 KF: ja,
08 das is_n BISSchen schlecht.
09 MB: außerdem LACHen sie daBEI,
10 das darf AUCH nicht sein. (.)
((lacht leicht))

Im Unterschied zu den korrigierenden Belehrungen der vorhergehenden Beispiele zeigt dieser Gesprächsausschnitt eine Form der Belehrung, die als „bewertende Belehrung“ bezeichnet werden soll:

- a) *und zwar soll des SO Aussehen hier wie DAS, nicht SO nicht SO und nicht SO.*
- b) *und dann am besten Auch mit den KINDern weil das is von der SEITE_n bisschen, das ist, ist SCHLECHT ja?*
- c) *außerdem Lachen sie daBEI, das darf AUCH nicht sein.*

Die drei belehrenden Äußerungseinheiten in diesem Gesprächsausschnitt entsprechen insofern dem Prinzip einer tatsächlichen „Bewertung“, als sie nicht nur eine Handlung oder Aussage der Klientin verbessern (wie in den beiden vorhergehenden Beispielen), sondern sie in der korrekten Ausführung einer Handlung unterweisen. Es kann vermutet werden, dass Herr Raum sich der *face*-bedrohenden Eigenschaft seiner Bewertungen bzw. Belehrungen bewusst ist. Darauf deutet sein Selbstabbruch in Zeile 04/05 (Satz b) hin: Vor der eigentlichen Wertung, die durch das stark negativ wertende, intonatorisch hervorgehobene Adjektiv *SCHLECHT* in Zeile 21 erfolgt, bricht der Mitarbeiter den Satz zunächst ab. Vielleicht, weil er nach einem anderen Wort oder einer Milderung gesucht hat oder weil er zögert, die negative Wertung auszusprechen. Eine Milderung anderer Art findet sich nach Zeile 25 (Satz c): Hier lässt Herr Raum auf seine Belehrung *das darf AUCH nicht sein.* ein leichtes Lachen folgen. Dies könnte als Versuch interpretiert werden, das *face* der Klientin zu wahren.

Die drei Beispiele machen deutlich, dass Herr Raum Belehrungen zu unterschiedlichen Zwecken verwendet: Erstens, um Aussagen oder Handlungen seiner Klienten zu berichtigen und Sachverhalte zu erläutern. Zweitens, um Klientenhandeln als fehlerhaft oder unzureichend zu bewerten und dann im Rahmen einer Belehrung zu erläutern, wie es richtig gemacht wird.

Durch seine Belehrungen positioniert sich Herr Raum als über den Klienten stehend: Er ist die Instanz, der ihr Handeln bewerten und berichtigen und sie somit belehren darf. Die Milderungen in zwei der oben beschriebenen Beispiele (b und c) lassen aber vermuten, dass Herr Raum sich der positionierenden bzw. *face*-bedrohenden Eigenschaft seiner Belehrungen bzw. Bewertungen bewusst ist. Allerdings fällt auf, dass die Belehrungen meist allgemein formuliert und unpersönlich sind: *das darf...* ; *das ist...* Der Mitarbeiter bleibt als Person außen vor, ebenso wird die Klientin nicht direkt angesprochen. Dies kann als Hinweis auf das eigene Rollenverständnis des

Mitarbeiters als „Vertreter“ einer Institution interpretiert werden: Herrn Raums Funktion ist es, den Klienten mitzuteilen, was das Gesetz vorschreibt. Seine bewertenden und belehrenden Sprechakte enthalten daher keinerlei persönliche Komponente. Dem entspricht auch das generell distanziert und gleichgültig wirkende Auftreten des Mitarbeiters.

Die anhand der Gesprächsausschnitte belegten belehrenden Korrekturen und Bewertungen sind in den untersuchten Gesprächen nur bei Herrn Raum festzustellen und als typisches Merkmal seines sprachlichen Verhaltens zu bewerten.

10.2.3 Herr Klie – Positionierung durch positive Handlungsbewertungen

Auch Herr Klie positioniert sich in erster Linie, indem er die Handlungen der Klienten bewertet. Anders als bei seinem Kollegen Herrn Raum bestehen seine Handlungsbewertungen aber überwiegend in *positiven* Bewertungen wie Komplimenten oder Lob, in Kombination mit bestätigendem Sprechen. Die folgenden Gesprächsausschnitte zeigen Beispiele:

Beispiel 2e: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_21

MC: sind sie zum STUdium hier?

KF: nEin,
ich ARbeide hier.

MC: WUNderbar okE,

[...]

MC: sie sIn eine intelliGENTE junge FRAU,
ich brAuch da denk ich NICHT viel wOrte zu verLIern.

Beispiel 2f: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_23

MC: JA herr prUDlik,
der Antrag war rIchtig VORgelegt,
GUT vOrbereitet.

[...]

ja ja okE.
gUt,
ich SEhe sie hAben sich !SEHR! bemÜht.

[...]

sie haben schon Alles daBEI was ich Ihnen AUFGeschrieben hatte.
wir gehen den ANtrag dann noch mal zusAMMEN DURCH.
!PRIma.!

[...]

VORbildlich.

Die Gesprächsausschnitte zeigen, dass Herr Klie das Handeln der Klienten positiv bewertet und sie lobt. Er verwendet dabei positiv bis überaus positiv wertende Adjektive von *gut* über *prima* – eine positive Wertung im üblichen Rahmen – bis hin zu *wunderbar* und *VORbildlich*, was ein sehr starkes Lob darstellt. Darüber hinaus findet sich satzförmiges Lob: *JA herr prUDlik, der Antrag war rIchtig VORgelegt, GUT vORbereitet.* sowie Komplimente: *sie sIn eine intelliGENTE junge FRAU.* Direktes Lob und Komplimente sind fester Bestandteil von Herrn Klies sprachlichem Verhalten. Er positioniert sich damit zwar als in der (überlegenen) Position, Komplimente machen und Lob aussprechen zu können, drückt aber vor allem sein Wohlwollen gegenüber den Klienten aus. Inhaltlich gesehen ist Herrn Klies Lob dem Lobobjekt in den meisten Fällen nicht angemessen, was als Zeichen institutionellen Sprechens interpretiert werden kann.

In geringerem Ausmaß verwenden diese Art der Positionierung auch Herr Winkelmüller und Frau Zahorsky, während Lob und Komplimente in dieser direkten Form im sprachlichen Verhalten von Herrn Diehl und Herrn Raum nicht vorkommen.

Eine weitere Besonderheit im sprachlichen Verhalten von Herrn Klie, die ebenfalls zu seiner Positionierung gegenüber den Klienten beiträgt, ist eine besondere Form des Bittens. Bitten sind nach der oben gegebenen Definition Handlungsverpflichtungen und positionieren den Adressaten als dem Bittenden verpflichtet. Die folgenden Beispiele zeigen, dass und mit welchen Mitteln Herr Klie mit dem Bitten verbundene Positionierung abmildert:

Beispiel 2g: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_14

MC: ja, ja, ich würde- ich würd- ich WÜRde darum bitten.

Beispiel 2h: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_16

MC: dann möchte ich sie BITten, [...]
dürfte ich sie BITten,
!HIER! Oben zu unterSCHREIben,
dass sie seit-
in den lETzten FÜNF jAhren !KEIne! AUSländische
stAAatsangehörigkeit angenommen hAben.

Beispiel 2i: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_18

MC: drum dArf ich sie bitten hier Name VORname zu ergänzen,
EINHundertmal !NEIN! anzukreuzen, [...]

Diese Gesprächsausschnitte aus drei unterschiedlichen Gesprächen zeigen, dass Herr Klie Bitten nicht direkt und unpersönlich formuliert (z.B. *Unterschreiben Sie bitte hier oben, dass Sie...*), sondern persönlich (*ich möchte Sie bitten...*) und indirekt unter Einsatz von Modalverben und Konjunktiv II (*möchten, dürfen, würden*). Somit ändert er die Modalität seiner Bitte und mindert die durch sie ausgehende Handlungsverpflichtung. Interessant ist, dass das Modalverb *dürfen* von Herrn Klie teilweise im Indikativ und teilweise im Konjunktiv II verwendet wird (*dürfte ich sie bitten...* vs. *darf ich sie bitten...*). Der Vergleich macht deutlich, dass der verpflichtende Charakter von Bitten durch die voraufgehende Kombination aus Modalverb und Konjunktiv II abgeschwächt wird. Die Strategie, Bitten indirekt und persönlich zu formulieren, findet sich im untersuchten Korpus bei keinem anderen Mitarbeiter außer Herrn Klie.

10.2.4 Herr Winkelmüller – Positionierung durch Erzählen

Herr Winkelmüller ist derjenige Mitarbeiter, der in den untersuchten Gesprächen am auffälligsten und direktesten Selbst- und Fremdpositionierungen vornimmt. Eines der für ihn typischen Positionierungsverfahren, mit dem er sowohl sich selbst als auch den Klienten bestimmte Positionen zuweist, ist das Erzählen von Persönlichem und Erlebtem. Durch das Erzählen von Selbsterlebtem positioniert er sich „als Handlungsträger der Geschichte, als geschichtlich und gegenwärtig Erlebender und als durch Erfahrungen geprägter Akteur.“ (DEPPERMANN/LUCIUS-HOENE 2004, 167). Das Erzählen von Selbsterlebtem ist „sowohl Selbstdarstellung als auch interaktionell mitbestimmte und emergente Selbstherstellung, mit dem das aktuell erzählende Ich „Identitätsarbeit in Aktion“ betreibt [...]“ (ebd. 168; Herv. im Orig.).

Durch seine in die Gespräche eingebetteten Erzählpassagen stellt der Mitarbeiter gegenüber Klienten Gruppenzugehörigkeit, geteiltes Wissen und somit eine interpersonale Bindung her (EHLICH 1980, SCHWITALLA 1988). „Indem in ihnen Erfahrungen und Bewertungen vergemeinschaftet werden, bilden Alltagserzählungen also einen Ort, der der Überwindung kultureller Differenz dient.“ (LIEDKE 1998, 198f.)

Vor allem in längeren Gesprächen finden sich bei Herrn Winkelmüller immer wieder Äußerungseinheiten oder ganze Passagen, in denen er erzählend auf Vergangenes zurückgreift und/oder sich und die Klienten in irgendeiner Form kategorisiert. Diese

„Geschichten“ haben zum einen frühere Fälle zum Gegenstand oder aber Geschehnisse, an denen der Mitarbeiter Klienten gern teilhaben lässt. Auf diese Weise vermittelt er Klienten nicht nur, dass er bereits viele Jahre in der Ausländerbehörde tätig ist und dementsprechend über einen großen Erfahrungsschatz verfügt, sondern zeigt auch Emotionen und Leidenschaft für seine Arbeit.

Beispiel 2j: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_30

MD: gEll?
des SIN die Aldn GSCHichten ne?
des is WAHNSinn.

Zum anderen verwendet Herr Winkelmüller erzählende Passagen zur Selbst- und Fremdkategorisierung. Der folgende Ausschnitt zeigt ein besonders ausgeprägtes Beispiel. Er stammt aus dem Gespräch mit einem tunesischen Ehepaar (KF und KM) (vgl. Kap. 9.4.3.2, Bsp. 4u). Gegenstand ist die Einbürgerung der Frau und der beiden Söhne des Ehepaars. Der dargestellte Ausschnitt stammt aus der Mitte der Anliegensbearbeitung. Während die Klientin mit dem Ausfüllen der Loyaltätsklärung beschäftigt ist, prüft Herr Winkelmüller die Einbürgerungsanträge der Söhne. Im Rahmen dessen nimmt er die Geburtsurkunden der beiden Kinder zur Hand und betrachtet diese. Dabei kommt es zu einem über das übliche Handlungsschema hinausgehenden Gespräch zwischen Mitarbeiter und Klient:

Beispiel 2k: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_32

01 MD: geboren in SÜDstadt in der universITÄTSklinik,
02 gU:T?
03 (-)
04 dA lässt sich_s GUT gebÄren-
05 mEIne kinder sind dort AUCh geboren jawoll,
((lacht))
06 alles GUT gegAngen prIma-
07 sind grOß,
08 sind GROß und frEch mittlerweile-
09 (-)
10 ham_mer auch GUTe erFAHrungen gemacht in,
11 in der Uniklinik in sÜDstadt.
12 (--)
13 so.
14 jawOll.
15 Also se ham jetzt GLEICH
16 (-)
17 ZWILLinge,
18 is natürlich schOn, (.)
19 gibt_s EIniges zu tun ne?
20 KM: ja.
21 MD: Is der VAter da bei der erzIehung (.) MITgefordert?
22 KM: [jaja-

23 MD: [Oder oder-
24 [überlässt er das VORnehmlich der- der FRAU?
25 KM: [nEE: nee: nee:, (.)
26 su ACHzig prosEnt; (.)
27 der mAnn.
((lacht))
28 MD: zu ACHTzig prozEnt (.)
29 macht dAs die MAMa?
30 KM: nä: ne;
31 MD: nEin?
32 der VATER?
33 KM: ja,
34 MD: ahA, (.)
35 GUT?
36 (-)
37 ja das IS_doch,
38 das ist ja scho_mal schön- schon mal nIcht überALL (.) SO
üblich.
39 da gibt_s auch ANDre (.) bEispiele.
40 KM: allerDINGS der vATER hat erfAhrung,
41 <<lachend> un die frAU hat NICHT.>
((lacht))
42 MD: moMEND emal,
43 die- also die frAU hat ja auch mEhr erfAhrung im kInder
KRIEgen ne?
44 KM: ja-
45 MD: also unterstützen sie da aber bei der erzIEhung SCHON
drAstisch mIt ne?
46 gUt.
47 (-)
48 die SCHULzeugnisse ham wir AUCh?

Die Tatsache, dass die beiden Söhne des Ehepaars in der Universitätsklinik Südstadt geboren wurden, nimmt Herr Winkelmüller zum Anlass, von seinen eigenen Kindern zu erzählen, die ebenfalls dort geboren wurden. Indem er sich als Vater darstellt, stiftet er Identität als „Vater“ und etabliert zugleich eine Co-Membership (ERICKSON/ SHULTZ 1982, 35 u.a.) mit dem Ehemann der Klientin. Dadurch aktiviert er die Ebene der gemeinsamen sozialen Rolle und reduziert das Risiko kommunikativer Fehlschläge (ebd. 199f.; vgl. Kapitel 2.2.1 dieser Arbeit). Die dargestellte Passage zeigt weniger eine Interaktion zwischen Mitarbeiter und Klient, sondern vielmehr von Vater zu Vater. So tauschen sich die beiden in vertraulichem Ton (*macht das die MAMa?*) über Kindererziehung aus. Herr Winkelmüller zeigt sich verständnisvoll und interessiert, spielt durch seine Äußerung *das ist ja schon mal schön- schon mal nIcht überALL (.) SO üblich. da gibt_s auch ANDre (.) bEispiele.* aber zugleich auf das kulturelle Stereotyp an, dass muslimische Männer nicht im Haushalt bzw. bei der Kindererziehung helfen. Der Klient zeigt Inkulturation: Er übernimmt die Erziehung der Söhne zu achtzig Prozent. Im Anschluss an diese Passage legt der Mitarbeiter die

Geburtsurkunden wieder aus der Hand und wendet sich den Schulzeugnissen der Jungen zu. Während der weiteren Antragsprüfung führen Herr Winkelmüller und der Ehemann der Klientin ein Gespräch über Kinder, Kindererziehung und Kultur, während die Klientin weiterhin damit beschäftigt ist, die Loyalitätserklärung auszufüllen.

Neben den Positionierungsformen Erzählen und Kategorisieren zeigt der Gesprächsausschnitt als dritte Form auch die Positionierung durch Lob. Diese kommt bei Herrn Winkelmüller häufig vor, ist für sein sprachliches Verhalten aber weniger charakteristisch als für das von Herrn Klie.

Anders als seine vier Kollegen nimmt Herr Winkelmüller wörtlich Bezug auf seine Position als Behördenmitarbeiter bzw. „Beamter“ (ich setze das Wort absichtlich in Anführungszeichen, da keiner der untersuchten Mitarbeiter de facto den Status eines Beamten hat). Der Gesprächsausschnitt stammt ebenfalls aus der Anliegenbearbeitungsphase des Gesprächs mit dem tunesischen Ehepaar (siehe das vorhergehende Beispiel 2k). Die Klientin ist bereits seit geraumer Zeit mit der Loyalitätserklärung beschäftigt, ein Abschluss zeichnet sich nicht ab. Herr Winkelmüller wird ungeduldig.

Beispiel 2l: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_32

MD: hh° bei dem beAMten sacht ma au_immer,
!MENSCH! is der LANGsam;
dabei IS_er gar net LANGsam,
der is nur geNAU- der nImmts eben ne?
SORGfäldich.

Durch seine Äußerung deutet der Mitarbeiter an, dass die Klientin beim Ausfüllen der Loyalitätserklärung (zu) viel Zeit braucht. Zugleich erklärt und rechtfertigt er die Langsamkeit bei der Arbeit, die Beamten – und somit ihm und seinen Kollegen – häufig unterstellt wird. Dass der Mitarbeiter seine Klienten nicht nur als Gegenstand seiner Arbeit und in ihrer Rolle als Klienten wahrnimmt, sondern als Menschen, macht das folgende Beispiel deutlich. Herr Winkelmüller (MD) spricht mit einer ca. 50 Jahre alten Klientin (KF) aus Russland über ihr Foto für den Einbürgerungsantrag. Dabei erklärt er lange und ausführlich, wozu das Foto dient:

Beispiel 2m: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_36

01 MD: ja.
02 des bIldchen kleb_mer jetzt mal da REIN damit wir wIssen,
03 (-)
04 auch OPTisch mit wEm wir es zu tÜn haben.

05 s is für den sAchbearbeiter HILFreich wenn er dann immer
wieder den Antrag AUFklappt und sieht?
06 !ahA! DAS war die frau pallIMSkaja gell? (hehe)
07 KF: hmhm.
08 MD: dann hAt ma auch wieder einen BILDlichen Eindruck;
09 von DEM was ma da mAcht?
10 es is nIcht nur PAPIER,
11 es geht ja um MENschen- es geht um die EINbürgerung,
12 nichts alltÄgliches.
13 deshalb is_es auch WICHTig dass man ein geSICHT damit
verbIndet.

10.2.5 Frau Zahorsky – Positionierung durch Handlungsverpflichtungen

Frau Zahorsky positioniert sich im Vergleich zu ihren Kollegen gegenüber Klienten am auffälligsten durch Handlungsaufforderungen. So bestehen viele ihrer sprachlichen Handlungen aus Fragen (vgl. Kap. 9.4.2) und unterschiedlich formulierten Handlungsaufforderungen sowie aus klaren Handlungsverpflichtungen. Auffällig sind die handlungsverpflichtenden Äußerungen der Mitarbeiterin vor allem durch ihren knappen, reduzierten Stil. Sie ist die einzige, die in den untersuchten Gesprächen gegenüber den Klienten Imperative verwendet. Die Analyse der untersuchten Gespräche ergibt, dass Frau Zahorsky fünf verschiedene Formen von Aufforderungssätzen realisiert:

1. Imperativsätze, teilweise mit *bitte*

- zEiGen se mal was se jetzt zusAmmeingeschrieben ham? [...] KUcken se mal, da ham se die tElefonnummer angegeben?
(ST_E_37)
- sie ham kEine zEit? jetzt NEHMEN sie sich zEit.
(ST_E_46)
- ja, dann nehmen sie draUßn PLATZ? ich werd sie dann gleich REINrufen.
(ST_E_58)
- zEiGen sie ma bidde den PASS, isser DA?
(ST_E_81)
- dann kOmmen sie doch am MITTWOCH, wie ich Ihnen schon VORGESCHLAGEN habe.
(ST_E_86)
- vergEssen sie Ihre SACHEN nIcht?
(ST_E_86)

2. Aufforderungssätze mit dem Modalverb *müssen* (im Indikativ oder Konjunktiv II) und Infinitiv, teilweise mit Dativ Comodi *mir/uns* und *bitte*

- das müssten sie mir bitte VOLLSTÄNDIG AUSfüllen, den ANTRAG. [...] da müssten se bitte REINschreiben, seit WANN se EINGereist sind nach DEUTSCHland?
(ST_E_68)
- dann müs, DES müssen sie VOLLständig aber bitte Ausfüllen, den Antrag. [...] dAs müssten sie uns bitte KOMPLETT ausfüllen. und dES ANDERE ist in Ordnung.
(ST_E_69)
- dann müssen sie am MO:Ntag mir das bitte VORlegen? [...] müssen sie mir UNbedingt BRINGen, denn am SECHStn FÜNFTn läuft ja schon ihr aufenthaltstitl ab.
(ST_E_73)
(wobei *mir* in diesem Fall jeweils kein Dativ Comodi, sondern Dativobjekt ist)
- da müsstn sie bitte noch EINtragen? die geSAMTdauer des Aufenthaldes?
(ST_E_77)

3. Aufforderungssätze ohne vollständige Satzstruktur/deontische Infinitivphrasen (vgl. DEPPERMAN 2006, 242f.; Kap. 9.4.1 dieser Arbeit)

- ja? SO zusammenlassen, nicht auseinander, reißen, das is_n AMTLICHES dokumEnt,
(ST_E_72)
- bitte SO zusammenlassen, nicht auseinanderreißen, [...] und zur pAssabholung in zwEi wochn bitte BEIde bescheinigungen wieder MITbringen.
(ST_E_79)
- so. des NEKste mal ANrufen.
(ST_E_80)
- gleich wieder REINschaun, NICH wArten, EInfach GLEICH wieder rEinkommen. [...] Ausfüllen und dann glEich wieder rEinkommen,
(ST_E_84)

4. Indirekte Aufforderungssätze mit *brauchen* und *bitte*

- SO, dann BRAUCH ich von Ihnen bitte die immatrikulationSbescheinigung? [...] ich brauch bitte AUCH von ihnen ein bioMETrisches FOTO, weil das was uns VORliegt is NICHT bioMETrisch.
(ST_E_77)

5. Aufforderungssätze mit *ich bekomme* und *bitte*

- ich bekomme von IHNEN, herr ZENG, ich bekOmme von Ihnen? DREIßig EUro.
(ST_E_81)
- A:lso, jetzt bekOmm ich von IHnen DREIßich EUro?
(ST_E_86)

- SO dann *bekomm* ich *bitte* von ihnen die immatrikulationsbescheinigung?
(ST_E_87)

Die anhand der Beispiele dargestellten fünf Formen von Aufforderungssätzen sind unterschiedlich stark handlungsverpflichtend und zugleich unterschiedlich stark positionierend. Zudem zielen die Handlungsverpflichtungen auf unterschiedliche Erfüllungszeitpunkte ab: Manche fordern zu einer unmittelbaren Handlung auf, andere auf eine in der Zukunft liegende.

Die stärkste und zugleich unmittelbarste Handlungsverpflichtung geht in aller Regel von den Imperativsätzen sowie den Infinitivphrasen aus: Die Klienten werden direkt zum Handeln aufgefordert, die auszuführende Handlung erfolgt sofort im Anschluss an die Aufforderung. Weniger stark verpflichtend, aber ebenfalls unmittelbar zu erfüllen sind die Aufforderungssätze mit *bekommen*. Für in der Zukunft zu erfüllende Handlungen verwendet die Mitarbeiterin meist Aufforderungssätze mit *müssen* und indirekte Aufforderungen mit *ich brauche*. Typisch für Frau Zahorsky ist auch das Erteilen einer Erlaubnis wie in 4.: *NICH warten, EINFACH GLEICH wieder REINKommen*. Hier darf man gesichtsschonend direkt formulieren.

Insgesamt kann für Frau Zahorsky festgestellt werden, dass reduziert formulierte Aufforderungssätze deutlicher und direkter, und somit auch stärker positionierend sind als ausführlich formulierte. Die stärkste Positionierung erfolgt durch die deontischen Infinitivphrasen. Bei diesen verzichtet Frau Zahorsky in allen untersuchten Gesprächen gänzlich auf die Partikel *bitte*, die in den anderen vier Formulierungstypen häufig vorkommt. Durch ihre Positionierungsaktivitäten stellt sich die Mitarbeiterin als resolute, fordernde Angestellte dar.

10.2.6 Zusammenfassung

Die in den Punkten 10.2.1 bis 10.2.5 dargestellten Gesprächsausschnitte machen deutlich, dass sich die fünf untersuchten Mitarbeiter individuell unterschiedlich positionieren und welche Positionierungsverfahren jeweils typisch sind. Dabei zeigt sich, dass einige Positionierungsaktivitäten durchaus auf den institutionellen Kontext der Gespräche referieren bzw. die Rollenverteilung „Behördenmitarbeiter“ vs. „Klient“ betonen, andere dagegen kaum oder gar nicht. Da jeder Mitarbeiter ein anderes kommunikatives Verhalten aufweist, eignet sich die Betrachtung der

Positionierungsformen sehr gut, um das Vorhandensein individuellen Stils hervorzuheben.

Die Positionierungsaktivitäten von Herrn Diehl, Herrn Klie und Herrn Winkelmüller wirken in den meisten Gesprächen verringernd auf die institutionell gegebene Rollendistanz zwischen „Behördenmitarbeiter“ und „Klient“, während diejenigen von Herrn Raum und Frau Zahorsky sie im Unterschied dazu eher betonen. Anders formuliert: Die Dimension, auf der Herr Diehl, Herr Klie und Herr Winkelmüller sich positionieren, ist grob gesagt „klientennäher“ und weniger institutionell als diejenige, die Herr Raum und Frau Zahorsky durch ihre Positionierungen für sich beanspruchen.

Hier zeigt sich, dass die Positionierungen der Mitarbeiter in zweifacher Weise individuell sein können: erstens *sprachlich*, da jeder Mitarbeiter (unterbewusst) selbst entscheidet, mit welchen sprachlichen Mitteln er sich positioniert; zweitens *inhaltlich*, weil jeder Mitarbeiter selbst festlegt, auf welcher Dimension und wo auf dieser Dimension er sich positioniert (vgl. BENDEL 2007, 191). So positioniert sich beispielsweise Herr Winkelmüller durchaus als Vertreter einer Institution (*vom buChstaben her bin ICH für sie zuständig, vom äh als zUständiger SACHBEARBEITER, mein name is WINKELMÜLLER, steht auch da DRAUF auf diesm blÄttchen,;* SE_D_35), kategorisiert sich innerhalb dieser Rolle aber auch als Vater (*mEIne kinder sind dort AUCh geboren jawOll,;* SE_D_32), oder charakterisiert sich selbst scherzhaft als *heute noch nIcht so ganz zUrechnungsfähig* (SE_C_15).

Die Positionierungsverfahren variieren nicht nur von Mitarbeiter zu Mitarbeiter, sondern auch in Abhängigkeit von der Interaktionssituation und dem Klientenanliegen: Unter Zeitdruck und bei der Bearbeitung sensibler Themen (Aufenthaltsfragen, Zeugnisse, Gehaltsnachweise etc.) positionieren sich die Mitarbeiter generell ernsthafter und sachlicher und nehmen mehr Bezug auf ihre Rolle als Vertreter einer Institution. Erzählungen und Scherze werden ebenso reduziert wie Dialekt und Umgangssprache.

Korpusanalysen zeigen außerdem, dass sich die Positionierungsverfahren der Mitarbeiter von Klient zu Klient unterscheiden. Bei Klienten, die die Mitarbeiter kennen oder die ihnen sympathisch sind, stellen sie sich selbst als locker, kooperativ, unter Umständen beinahe ebenbürtig dar. So behandeln Herr Winkelmüller und Frau Zahorsky ihre Klienten teilweise wie alte Bekannte:

Beispiel 2n: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_45

01 ME: DIE gu:de frAU.
02 grüß gOtt,

In solchen Gesprächen nehmen Erzählungen, Scherze und (gemeinsames) Lachen zu; der Bezug auf die Rolle als Behördenmitarbeiter wird vernachlässigt.

10.3 Gesichtsschonende Verfahren

In den vergangenen Kapiteln wurde deutlich, dass die Mitarbeiter sich unter anderem durch gesichtsschonende Strategien positionieren: Die Selbstdarstellung als „Mensch mit Fehlern und Mängeln“, unterstützendes Sprechen, höfliche und kooperative Formen, Signalisieren von Verständnis, das Etablieren einer lockeren, nächsprachlichen Interaktionsmodalität etc. sind die Mittel dazu. Darüber hinaus verwenden Herr Klie und Herr Winkelmüller bei der Realisierung einiger, vor allem handlungsauffordernder Sprechakte bestimmte „Scherze“ sowie Termini aus anderen Kontexten, vor allem aus der Schule.

Besonders typisch für beide Mitarbeiter in Arbeitsbereich II sind zwei Scherze an zwei unterschiedlichen Handlungspunkten in Gesprächen zur Abgabe des Einbürgerungsantrags. Der erste Scherz erfolgt im Kontext der Anfragen, die die Mitarbeiter im Rahmen des Einbürgerungsverfahrens einholen müssen. Hintergrund ist der, dass die Mitarbeiter, bevor sie eine Einbürgerung zusichern, bei verschiedenen Behörden (z.B. Polizei, Staatsanwaltschaft) Informationen über den Einbürgerungskandidaten einholen müssen. Kommt bei diesen Anfragen etwas Negatives heraus, wird der Klient nicht eingebürgert bzw. wird die Einbürgerung rückgängig gemacht. Die folgenden Beispiele zeigen, dass beide Mitarbeiter einen ähnlichen Scherz machen, wenn sie die Klienten über die sogenannten „großen Anfragen“ aufklären:

Beispiel 3a: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_19

01 MC: [...] sollte sich HINterher herausstellen dass sie einen
02 GOTESstaat gründen wollen oder kalif von sÜdstadt werden
wollen,
03 (-)
04 MÜSSte die EINbürgerung zurückgenommen werden (.) hehe.
((KM, KF und MC lachen gemeinsam))

Beispiel 3b: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_30

01 MD: [...] das heißt wir fragen wieder NEU An bei den
verschiedenen behörden.
02 bundeszentRALregister verFASSungsschutz, (.)
03 ob sie in der ZWischenzeit alKAIdaaktivist oder
SErienbankräuber sind ne?
((KM und MD lachen gemeinsam))

Beispiel 3c: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_35

01 MD: [...] wir machen eine REIthe von ANfragen ob des auch alles
STIMMT,
02 dass sie keine SErienstroftäderin sind? hehe

Bei allen drei Ausschnitten geht es um ein ernstes Thema: Die Rücknahme der Einbürgerung. Dazu kann es kommen, wenn sich die Angaben der Klienten, die sie im Rahmen der Einbürgerung machen, als falsch herausstellen. Um den Klienten dies klar zu machen und zugleich anzudeuten, dass ihre Angaben überprüft werden, verwenden sowohl Herr Klie als auch Herr Winkel Müller Übertreibungen bzw. Ironie.

Beispiel 3a zeigt eine deutliche Übertreibung Herrn Klies. Die Wahrscheinlichkeit, dass der Klient, den er mit seiner Äußerung adressiert, einen „Gottesstaat“ gründen oder „Kalif“ von Südstadt werden möchte, ist gering. Zumal „Kalif“ der Titel eines islamischen Herrschers ist und das Geschwisterpaar (KM und KF), mit dem Herr Klie (MC) in Beispiel 3a im Gespräch ist, aus Rumänien kommt. Die beiden ca. 20 Jahre alten Zwillinge haben den Witz des Mitarbeiters aber dennoch verstanden und stimmen in sein Lachen mit ein.

Auch der ca. 30 Jahre alte Mann aus der Türkei (KM), mit dem Herr Winkel Müller (MD) in Beispiel 3b spricht, versteht die Ironie des Mitarbeiters richtig. Dieser ergänzt die Information über die Anfragen, die er im Rahmen der Einbürgerung bei verschiedenen Institutionen machen muss, im Nebensatz scherzhaft (04 und 05). Wiederum ist klar, dass der Mitarbeiter nicht ernsthaft davon ausgeht, dass der Klient zu einem Al-Qaida-Aktivist oder Serienbankräuber werden könnte.

In Beispiel 3c, einem weiteren Ausschnitt aus dem Gespräch mit dem tunesischen Ehepaar (s.o.), spricht Herr Winkel Müller erneut ironisch: Er müsse prüfen, ob die Klientin eine „Serienstraftäterin“ sei. Wiederum wird also eine nicht realistische Identität entworfen. Weder die Klientin noch ihr Mann scheinen die mutmaßlich scherzhaft intendierte Äußerung zu verstehen, Herr Winkel Müller lacht allein. Im Anschluss wendet sich das Gespräch einem anderen Thema zu.

Es fällt auf, dass diese Art der Übertreibung nur an dieser Stelle in Einbürgerungs-Informationsgesprächen und in Gesprächen zur Abgabe des Einbürgerungsantrags vorkommt. Das Schema ist dabei immer gleich: Die Mitarbeiter kündigen an, die Angaben der Klienten zu prüfen, um sicherzustellen, dass sie nicht dies oder jenes sind bzw. tun. Dabei wird ein übertriebenes, unrealistisches Bild davon entworfen, was der Klient ist oder tut.

Nach einem ähnlichen Schema läuft der zweite „Scherz“ ab, den beide Mitarbeiter sich regelmäßig „erlauben“ (so formuliert es Herr Winkelmüller einmal selbst in Gespräch SE_D_30). Dieser findet ebenfalls ausschließlich in Einbürgerungs-Informationsgesprächen und Gesprächen zur Abgabe des Einbürgerungsantrags statt und bezieht sich auf die persönlichen Beweggründe der Klienten zur Einbürgerung. Vorschriftsmäßig muss nämlich jeder Klient begründen, warum er eingebürgert werden möchte. Sowohl Herr Klie als auch Herr Winkelmüller machen hier gerne einen fast identischen Scherz:

Beispiel 3d: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_19

01 MC: der antrag ist äh soweit gut AUSgefüllt,
02 bis auf eine KLEInigkeit und zwar SIEBtens,
03 begrÜndung meines einbürgerungsANtrages.
04 (1)
05 HIER lese ich zum beispiel Öfter,
06 ich möchte gerne DEUtscher werden damit ich gerne mit der
deutschen nationAlmannschaft einmal gegen ruMÄnien spielen
möchte.
07 oder was ÄHNliches.
08 was IHre beWECHgründe sind wEISß ich nicht.
09 (2)
(KC schaut KF an)
10 ham SIE was REINGeschrieben?
11 dann schreiben sie NICHT vom bruder ab sondern sie wollen
gern in der deutschen BASKetballnationalmannschaft spielen.
12 KF: ich schreib das jetzt WIRKlich.
13 MC: nee das war nur_n dummes BEIspiel.
14 IHre bewEGgründe KENN ich nicht.

Beispiel 3e: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_21

01 MC: zwo drei SÄTze,
02 waRUM sie gerne deutsche WERden möchten wie LANge
sie schon hier LEBen?
03 KF: hm.
04 MC: und dass sie gerne mal in der deutschen
frauenfußballnationAlmannschaft gegen die uKRAIne spIelen
möchten.
05 KF: meinen sie das jetzt ERNST?
06 MC: NEIN;
07 das wären IHre bewEGgründe.

Die beiden Ausschnitte machen deutlich, dass Herr Klie in zwei voneinander unabhängigen Gesprächen einen fast identischen Scherz verwendet: Beide Male gibt er den Klienten ungefragt Beispiele dafür, was sie als persönlichen Beweggrund für die Einbürgerung angeben könnten. Der Mitarbeiter schlägt als Grund das Mitspielen in der deutschen Nationalmannschaft oder Basketballnationalmannschaft (4j) oder Frauenfußball-Nationalmannschaft (4k) vor. In 4j gibt er sogar an, er lese diese Begründung öfter in Anträgen. Ob das stimmt oder ironisch gemeint ist, geht aus den Aufnahmen nicht hervor. Als die Klientin in 4j allerdings sagt, sie schreibe das *jetzt WIRKLICH*, gibt der Mitarbeiter an, sein Vorschlag sei *nur_n dummes BEIspiel* gewesen. Und auf die Frage der Klientin in Beispiel 4k, ob er das ernst meine (05) antwortet der Mitarbeiter negativ (06).

Interessant ist, dass Herr Winkelmüller dasselbe *dumme Beispiel* mit der Nationalmannschaft verwendet. In einem Informationsgespräch zur Einbürgerung schlägt er der Klientin, einer jungen in Deutschland geborenen Türkin, vor:

Beispiel 3f: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_28

```
01 MD: [...] hier können sie schreiben, (.)
02     ich möchte gerne dEutsche STA:TSbürgerin WERden,
03     weil die dEutsche fußballnationalMannschaft mich begeIstert
      hat im jAhr zweitausndSECHS.
      ((KF lacht))
```

Während die junge Frau seine Äußerung als Scherz versteht und mit Lachen reagiert, lacht Herr Winkelmüller nicht, sondern fährt mit dem nächsten Thema fort. Dies weist darauf hin, dass die Verwendung des nicht ernst gemeinten Vorschlags eine sprachliche Routine zur Realisierung des Sprechakts zur Einbürgerungsbegründung der Klienten ist. Es gibt eine ganze Reihe ähnlicher Handlungsformeln, die nur bei bestimmten Sprechakten verwendet werden und für das sprachliche Handeln von Herrn Klie und Herrn Winkelmüller gleichermaßen typisch sind. Dazu gehört beispielsweise die verniedlichende Bezeichnung der Krankenversicherungskarte als *Kärtchen* (z.B. SE_C_19/SE_D_35) sowie die Verwendung des Begriffs „Hausaufgabe“ für Formulare und Dokumente, die die Klienten besorgen bzw. zuhause ausfüllen müssen, um sie bei der Antragsabgabe vorzulegen.

Beispiel 3g: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_23

```
MC: nein nein, Alles zu HAUse dann.
     Äh sie kriegen dann noch_n bisschen MEHR an hAusaufgabe.
```

Beispiel 3h: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_23

MC: ich sEh schon, SIE haben ihre HAUSaufgaben gemacht.

Beispiel 3i: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_25

MD: dann müssen SIE wieder ihre HAUSaufgaben machn ne?

Beispiel 3j: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_26

MD: dann haben wir schon einen TEIL der hAusaufgaben gemacht.

Beispiel 3k: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_31

MD: es gibt noch eine ZWEite hAusaufgabe im rAhmen dieses
EINbürgerungsverfahrens

Der Begriff ‚Hausaufgabe‘ ist dem schulischen Kontext entnommen und bezeichnet die schriftlichen Aufgaben, die Schüler einer deutschen Schule zuhause erledigen müssen. Die Verwendung des Begriffs setzt voraus, dass die Klienten die Bedeutung des Begriffs kennen und diese darüber hinaus in den Kontext ihres Gesprächs mit dem Mitarbeiter übertragen können. Ebenfalls dem schulischen Kontext entnommen ist das Wort *Fleißaufgabe*, das Herr Klie in folgendem Ausschnitt verwendet:

Beispiel 3l: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_15

MC: und sIE bekommen von MIR noch eine kleine fleißaufgabe,

Es kann nur vermutet werden, was die beiden Mitarbeiter durch die Verwendung des Begriffs ‚Hausaufgabe‘ bezwecken. In Bezug auf ihr sonstiges sprachliches und kommunikatives Verhalten, das sich, wie die Analysen zeigen, in vielerlei Hinsicht ganz bewusst *nicht* behördentypisch darstellt, kann die Verwendung des Begriffs ‚Hausaufgabe‘ und der Wortverbindung *Hausaufgaben machen* als der Versuch interpretiert werden, die Handlungsverpflichtung, die durch die zu erbringende Eigenleistung für die Klienten entsteht, zu minimieren bzw. zu verharmlosen.

Feststeht, dass die Klienten den Begriff ‚Hausaufgabe‘ in allen Gesprächen verstehen; zumindest kommt es in keinem Fall zu Rückfragen oder offensichtlichen Verstehensschwierigkeiten. Sofern die Mitarbeiter den Begriff ‚Hausaufgabe‘ bewusst einsetzen, um Verstehen auf Klientenseite zu unterstützen, ist ihre Strategie erfolgreich.

Eine ähnliche Funktion hat die Metapher *Taschengeld*, mit der Herr Winkelmüller und Frau Zahorsky das Geld bezeichnen, das die Klienten für die Ausstellung von Bescheinigungen, Passverlängerungen etc. bezahlen müssen:

Beispiel 3m: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_29

KF: ich WEIß.
MD: sie WISsen. (-)
dann beKOMME ich FÜNF EUro TAschengeld.
((KF gibt ihm einen fünf Euro-Schein))

Der Begriff *Taschengeld* bezeichnet das Geld, das Kinder bis zu einem gewissen Alter von ihren Eltern bekommen, und ist im behördlichen Kontext nicht nur unangebracht, sondern auch irreführend. Schließlich handelt es sich nicht um Geld, das Herr Winkelmüller für sich selbst zur freien Verwendung von der Klientin bekommt, sondern um die Bezahlung einer behördlichen Leistung. Dennoch versteht die Klientin sofort, was gemeint ist, und gibt dem Mitarbeiter den gewünschten Betrag. Wie an vielen anderen Stellen in den untersuchten Gesprächen reicht auch hier ein einzelnes Schlüsselwort in der Äußerung des Mitarbeiters, um dem Klienten den Sinn der gesamten Aussage zu erschließen und ihn die entsprechende Handlung vollziehen zu lassen.

10.4 Folgen für die Gesprächsorganisation

Korpusanalysen ergeben, dass Verfahren der Positionierung und gesichtsschonende Verfahren solchen der Gesprächssteuerung in den untersuchten Gesprächen teilweise sehr ähnlich sind bzw. sich mit diesen überschneiden. Sowohl Gesprächssteuerung als auch Positionierung dienen der Handlungs- und Beziehungskonstitution und werden in den untersuchten Gesprächen teilweise mit denselben sprachlichen Mitteln vollzogen.

Zu ähnlichen Erkenntnissen kommt Sylvia BENDEL (2007, 196f.). Sie bezeichnet die sprachlichen Inventare, mit denen Gespräche gesteuert und Positionierungen vorgenommen werden, als „mathematische Mengen [...], die eine beträchtliche Schnittmenge aufweisen, aber nicht deckungsgleich sind.“ (ebd., 196).

Im Rahmen ihrer Analyse von Telefongesprächen in den Call Centern einer Schweizer Bank beschreibt sie drei unterschiedliche Formen sprachlicher Handlungen (BENDEL 2007, 197), die der Gesprächssteuerung und/oder Positionierung dienen. Im

Folgenden werden diese drei Formen genannt und mit jeweils einem Beispiel aus dem vorliegenden Korpus belegt. Anhand dessen wird zum einen gezeigt, welche sprachlichen Mittel die Mitarbeiter zur Gesprächssteuerung bzw. Positionierung verwenden. Zum anderen wird deutlich gemacht, dass positionierende und gesprächssteuernde Handlungen in ihrem sprachlichen Verhalten tatsächlich eine gewisse Schnittmenge aufweisen.

1. „Sprachliche Handlungen, mit denen eine Positionierung vollzogen, aber kein erkennbarer Einfluss auf den Fortgang des Gesprächs genommen wird. Dazu gehören bestimmte (Selbst-)Charakterisierungen und (Selbst-)Kategorisierungen.“

(BENDEL 2007, 197)

Beispiel 4a: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_15

MC: es geht nicht DARum ob sie diese organisaTIONen KENnen,
SONdern (.) ob sIe dIe (.) unterSTÜTzen. [...]
ich kenn da die HÄLFte auch SELber nicht,

Der Ausschnitt stammt aus der Anliegensbearbeitungsphase eines Gesprächs zwischen Herrn Klie (MC) und einem ca. 30 Jahre alten Klienten aus Serbien (KM), der seinen Einbürgerungsantrag abgibt. Herr Klie erläutert dem Klienten die Bedeutung der Loyalitätserklärung. Dabei positioniert er sich als Unwissender, der die diversen Organisationen, die in dieser aufgeführt sind, nicht kennt. Dieses Eingeständnis arbeitet dem Bild des „allwissenden“ Behördenmitarbeiters entgegen. Ein Einfluss auf die Gesprächssteuerung ist nicht erkennbar.

2. „Sprachliche Handlungen, mit denen eine Positionierung vollzogen und gleichzeitig das Gespräch in eine bestimmte Richtung gelenkt wird. Dazu gehören vor allem Handlungsverpflichtungen.“ (ebd.)

Beispiel 4b: Ausschnitt aus Gespräch ST_E_53

ME: sie müssen mit mir SPREchen.
ich hab- WEIß net jEdn AUSwendig.
sie müssen SA:chn wer se SIN, dann was sie MÖCHtn?
bei ZWANsich LEUdn am tAg !HAB! ich net jEdes gsIcht im kOpf.

Der Gesprächsausschnitt stammt aus der Phase der Anliegensformulierung eines Gesprächs von Frau Zahorsky (ME) und einem ca. 25 Jahre alten Klienten aus Marokko (KM). Der junge Mann möchte seinen Aufenthaltstitel verlängern, tut sich aber bei der

Anliegensformulierung schwer. Da seine Äußerungseinheiten einsilbig und wenig aussagekräftig sind, fordert Frau Zahorsky ihn schließlich auf, mit ihr zu sprechen und ihr seinen Namen sowie sein Anliegen zu nennen. Vor ihrer Handlungsaufforderung erklärt sie, dass sie nicht jeden ihrer Klienten *auswendig* kenne und somit darauf angewiesen sei, dass diese entsprechende Angaben machen. Im Anschluss nennt die Mitarbeiterin sogar die Zahl der Klienten, die am Tag bei ihr vorsprechen, und stellt sich selbst als viel beschäftigte Mitarbeiterin dar, die auf die Kooperation der Klienten angewiesen ist. Durch die Handlungsaufforderung etabliert Frau Zahorsky eine Asymmetrie in der Beziehung zwischen sich und dem Klienten: Sie positioniert sich als Sprecherin, die den Gesprächspartner zu einer Handlung auffordern bzw. verpflichten kann (*sie müssen...*).

Diese zweite von BENDEL beschriebene sprachliche Form der Positionierung und zugleich der Gesprächssteuerung durch Handlungsverpflichtungen durch die Mitarbeiter kommt im Korpus besonders häufig vor.

3. „Sprachliche Handlungen, die der Gesprächssteuerung dienen, mit denen aber keine Positionierung vorgenommen wird. Dazu gehören bestimmte Formen der Gesprächsorganisation und der thematischen Steuerung.“ (BENDEL 2007, 197)

Beispiel 4c: Ausschnitt aus Gespräch SE_D_35

01 MD: hAmmer also die gebÜrtsurkunde,
02 mit ACHTzehn vermut ich mal dass sie noch NICHT verheiratet
sind?
03 KF: nein.
04 MD: also gÜt,
05 und KINder dürften au- (.) vermutlich AUCh noch nicht dA
sein?
06 KF: nein.
07 MD: dann ä:h brauch mer den PASSauszug,
08 damit is gEMEINT die (.) SEItN auf denen ihre persoNalien
09 eingetragen sind.
10 KF: m=hm,
11 MD: und die AUfenthaltserlaubnis und die PASSgültigkeit ne?
12 KF: ja,
13 MD: DIEse dinge,
14 davon bitte auch foddokoPIEN machen.
15 KF: ja,
16 MD: dann brauchen wir als NACHweis über die SPRA:CHlichen
voRAUSsetzungen ihren,
17 ihr SCHULabschlusszeugnis gell?
18 KF: m=hm?
19 MD: dann äh keine LOHNabrechnungen,
20 des erübrigt sich alles,
21 ich geh das jetzt auch einfach DURCH anhand so_ner
CHECKliste.

22 KF: ja,
23 MD: KRANKenversicherungskärtchen.
24 das kärtchen das ma beim ARZT vorlegt,
25 KF: ja?
26 MD: DAS bräucht mer in kOPIE.
27 KF: m=hm,
28 MD: geSUNDheitsblatt hab ich gerade erWÄHNT,
29 KF: ja,
30 MD: dann ein LICHTbild?
31 KF: mh=mh?
32 MD: das ist noch nicht für den persoNALausweis (.)
33 das ist NUR für unseren einbürgerungsantrag (.)
34 [also-
35 KF: [okE.

Der Ausschnitt stammt aus der Anliegensbearbeitungsphase eines Gesprächs von Herrn Winkelmüller (MD) mit einer 18 Jahre alten Türkin (KF). Die junge Frau möchte sich über eine Einbürgerung informieren. Thema der dargestellten Äußerungseinheiten des Mitarbeiters, die nur durch kurze Hörsignale und einsilbige Antwortbeiträge der Klientin unterbrochen werden, sind die für eine Einbürgerung notwendigen Dokumente. Den Einbürgerungsantrag vor sich, geht Herr Winkelmüller *anhand so_ner CHECKliste* (als solche verwenden die Mitarbeiter in der Regel die Antragsformulare) alle Unterlagen durch, die die Klientin vorlegen muss. Dabei steuert er das Gespräch thematisch und organisatorisch, ohne sich als Experte zu positionieren.

Der Ausschnitt steht beispielhaft für die zahlreichen längeren Passagen, die vor allem die Mitarbeiter in Arbeitsbereich II bei der Erläuterung und zur Erklärung von Arbeitsabläufen und Verfahren sprechen. Hierbei werden mehrere Themenkomplexe unter chronologischen oder konditionalen Aspekten der Reihe nach abgehandelt. Die Passagen sind stark monologisch und streckenweise eher „lautes Überlegen“ als an den Gesprächspartner adressiertes Sprechen. Im Unterschied zu dem oben gezeigten Ausschnitt positionieren sich die Mitarbeiter dabei durch eine (übertrieben) ausführliche Kundgabe von Fachwissen teilweise auch deutlich als Experten, die bei institutionellen Vorgängen Bescheid wissen.

Die in 1. und 2. dargestellten Gesprächsausschnitte zeigen beispielhaft, mit welchen Verfahren (sprachlich) und wie (inhaltlich) sich Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen positionieren. Herr Klie positioniert sich als „menschlich“, d.h. als Mensch mit Fehlern und Mängeln, indem er fehlendes Wissen zugibt. Frau Zahorsky positioniert sich durch Handlungsverpflichtungen (*sie müssen mit mir SPREchen.*), sowie durch die beinahe vorwurfsvolle Erklärung dafür, warum sie als vielbeschäftigte

Mitarbeiterin nicht jeden Klienten kennen kann. Zudem gibt sie dem Klienten eine gleichermaßen gesprächssteuernde wie durch den stark verpflichtenden Charakter auch positionierende Handlungsanweisung: *sie müssen SA:chn wer se SIN, dann was sie MÖCHtn?* Das Beispiel unter Punkt 3. zeigt dagegen eine Form der thematischen Gesprächssteuerung ohne Positionierungsaktivitäten: Der Mitarbeiter hakt dem Antragsformular folgende verschiedene Themen ab, ohne sich dabei als Experte zu positionieren oder Handlungsaufforderungen an die Klientin zu richten.

Die dargestellten Ausschnitte machen zum einen deutlich, dass Handlungsaufforderungen neben Fragen und Positionierungsaktivitäten die häufigste Form der Gesprächssteuerung durch die Mitarbeiter sind. Zum anderen wird klar, dass die Gesprächsorganisation in aller Regel Sache der Mitarbeiter ist. Dies unterstreicht die schrittweise Analyse der Gespräche: Die Mitarbeiter übernehmen die Eröffnung der Gespräche und leiten ihr Ende ein, sie stellen Fragen, organisieren die Sprecherwechsel und etablieren neue Themen. Bis auf wenige Ausnahmen sprechen Klienten immer nach den Mitarbeitern, ein Gesprächsschritt eines Klienten folgt auf einen des Mitarbeiters. Die Sprecherwechsel erfolgen dabei meist durch Fremdwahl: Die Klienten werden durch direkte Adressierung in Form einer Frage oder durch die steigende Intonation einer Aussage von den Mitarbeitern als nachfolgende Sprecher bestimmt. Die Analyse zeigt weiterhin, dass ein großer Teil der Sprecherwechsel regelmäßig und glatt verläuft, d.h. mit kurzen Pausen zwischen den einzelnen Gesprächsschritten, ohne Unterbrechungen, Überlappungen und Parallelstarts. Vor allem in Interaktionen mit weniger sprachkompetenten Klienten kommt es allerdings zu längeren Pausen.

Folgende Erkenntnisse über die Gesprächsorganisation lassen sich bis auf kleine Unterschiede auf alle untersuchten Gespräche bzw. alle fünf Mitarbeiter übertragen:

- Die Diskursorganisation wird durch die Mitarbeiter geregelt. Sie bestimmen Beginn und Ende der Gespräche und regeln den Sprecherwechsel, meist durch Fragen oder Aufforderungen (= Fremdwahl).
- Die Äußerungen der Klienten erfolgen als Reaktionen auf die Äußerungen der Mitarbeiter und nur selten, beispielsweise in der Phase der Anliegenformulierung, in Selbstwahl. Ein Großteil der Beteiligungsformen der Klienten besteht aus Rückmeldungen (Hörersignale wie *ja, aha, mhm*;

Bestätigungen wie *ja, gut, okay, alles klar, genau*) sowie aus Paraphrasen und (Teil-)Wiederholungen der Mitarbeiterbeiträge.

- Die Sprecherwechsel verlaufen meist glatt. Es kommt selten zu Überlappungen, Unterbrechungen und Parallelstarts. Gesprächspausen oder längere Schweigephasen entstehen, wenn die Mitarbeiter einen Arbeitsschritt durchführen, wenn Mitarbeiter oder Klienten überlegen (Denkpause) oder wenn die Klienten eine Frage oder Handlungsaufforderung der Mitarbeiter nicht verstehen. Die Pausen werden in aller Regel durch die Mitarbeiter beendet.
- Selbstabbrüche kommen selten vor, erstaunlicher Weise allerdings bei Klienten und Mitarbeitern in etwa gleich häufig.

Der reibungslose Ablauf der Sprecherwechsel ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass die Klienten die überlegene Position der Mitarbeiter akzeptieren und ihren Initiativen und Direktiven folgen. Aufgrund der asymmetrischen Rollenverteilung könnte vermutet werden, dass die Mitarbeiter grundsätzlich weite Teile der Interaktion bestreiten, sei es durch Fragen, durch längere erklärende Passagen o.ä., jedoch ist dies im vorliegenden Korpus nicht eindeutig feststellbar. Vielmehr erweist sich die Verteilung des Rederechts in den drei Arbeitsbereichen bzw. bei den fünf Mitarbeitern als sehr unterschiedlich. Einen maßgeblichen Einfluss auf die Interaktionsbeteiligung hat hierbei generell die Sprachkompetenz der ausländischen Klienten: In Interaktionen mit sprachkompetenten Klienten fungieren die Behördenmitarbeiter häufig nur als richtungsleitende „Impulsgeber“. Sie leiten das Gespräch und stellen Fragen, die größten Redeanteile, häufig in erzählenden Passagen, werden aber von den Klienten bestritten. In Ausnahmefällen ist hier sogar eine Dominanz der Klienten erkennbar (vgl. Kap. 10.4.1).

Unterschiede in der Diskursorganisation der fünf Mitarbeiter ergeben sich nicht so sehr hinsichtlich der Mittel, die sie dazu anwenden – der Sprecherwechsel wird von allen Mitarbeitern in erster Linie durch Fragen oder Aufforderungen geregelt. Vielmehr kann und muss dahingehend differenziert werden, wie stark steuernd und kontrollierend das sprachliche und kommunikative Handeln der Mitarbeiter insgesamt ist. Hier kommen Aspekte der Beziehungsgestaltung ins Spiel. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die Klienten die Mitarbeiter in allen untersuchten Gesprächen als bevorrechtigte Sprecher erkennen und akzeptieren. Ein Vergleich mehrerer Gespräche aus den verschiedenen Arbeitsbereichen zeigt weiterhin, dass mit einer größeren

Sprachkompetenz und/oder Behördenerfahrung auf Klientenseite auch eine höhere Sprechaktivität der Klienten einhergeht. Je besser die Sprachkenntnisse der Klienten sind, desto eher sprechen sie in Selbstwahl und beteiligen sich aktiv an der Gestaltung der Gespräche. Eine erhöhte Sprechaktivität ist demnach vor allem bei den Klienten in Arbeitsbereich II feststellbar.

Mit der bevorrechtigten Gesprächsrolle der Mitarbeiter sind allerdings nicht nur Rechte verbunden, sondern auch Pflichten. Erstens sind die Mitarbeiter grundsätzlich an die Vorgaben des Handlungsschemas bzw. des zu bearbeitenden Anliegens gebunden (z.B. die einzelnen Punkte eines Antrags, die der Reihe nach durchgegangen werden müssen). Sie müssen bestimmte Informationen einholen, um die Klientenanliegen überhaupt bearbeiten zu können, sie müssen bestimmte Fragen stellen und sich den Klienten darüber hinaus verständlich machen. Zweitens haben die Mitarbeiter aufgrund ihrer beruflichen Stellung nicht die Möglichkeit, Initiativen der Klienten zu ignorieren. Als Angestellte bzw. Vertreter eines Dienstleistungsunternehmens müssen sie Fragen beantworten und auf Bitten eingehen. Ihre Diskursorganisation und Handlungsplanung muss immer wieder dementsprechend angepasst werden. Drittens kommt der Faktor Zeit hinzu: die Diskursorganisation muss höchst effektiv gestaltet werden, um so schnell wie möglich alle erforderlichen Informationen zu erhalten und alle Schritte der Anliegensbearbeitung durchzuführen. Ohne direkte Fragen und Handlungsaufforderungen seitens der Mitarbeiter wäre keine effektive Anliegensbearbeitung möglich.

10.4.1 Die Ausnahme

Ein Ausschnitt aus der Schemaeröffnung eines Gesprächs aus Arbeitsbereich II, soll als Kontrastfolie zu den zuvor getroffenen Äußerungen deutlich machen, dass die Diskursorganisation zwar meistens, aber nicht zwangsläufig und unangefochten Sache der Mitarbeiter ist (vgl. hierzu auch Katrin HEES Analysen von Polizeivernehmungen, 2012). Klient KM, ein ca. 50 Jahre alter Mann aus Libyen, hat einen Termin zur Abgabe seines Einbürgerungsantrags. Er ist in Begleitung seiner deutschen Ehefrau (E). Nach der Begrüßung durch Herrn Klie (MC) und einer parallel gesprochenen, gesprächseröffnenden Äußerung von Mitarbeiter und Klient ergreift der Klient das Wort (03):

Beispiel 4d: Ausschnitt aus Gespräch SE_C_16

01 KM: [gut,
02 MC: [okay.
03 KM: wO feng_mer AN?
((zieht die Nase hoch))
04 MC: ja, (.)
05 am BESten in [DER REIhenfolge. (.)
[((weist auf mehrere Dokumente, die vor ihm liegen))
06 ihr faMIlienbuch, (.)
((nimmt das Familienbuch des Klienten vom Schreibtisch auf;
KM und E beachten MC nicht, sondern reden leise
miteinander. KM schaut mehrfach auffällig auf seine
Armbanduhr))
07 MC: ich beGLAUbige erstmal ihre UNterschriften, (.)
((blickt auf und sieht, wie KM erneut auf die Uhr schaut))
08 MC: emal vorWEG- (.)
09 sInd sie in ZEITdruck?
10 E: mein MANN is in ZEITdruck.
11 KM: ich muss auf de ARbeit halt.
12 MC: ja,
13 okay gUt.
14 [sonst hätt-
15 KM: [VIERTel nach ELF,
16 das SCHAFF_mer ja.
17 MC: sonst hÄtt_mer die UNterschriften VORgezogen.

Das vom Klienten in Selbstwahl gesprochene *wO feng mer AN?* (03) ist von der Formulierung, Funktion und Positionierung im Handlungsschema her eindeutig ein „Mitarbeiterbeitrag“. Diesen oder einen ähnlich konstruierten Gesprächsschritt sprechen in den untersuchten Gesprächen in aller Regel die Mitarbeiter. Hier organisiert der Klient das Gespräch und signalisiert, dass er unmittelbar zur Sache kommen will. Herr Klie beantwortet zunächst die Frage bzw. Handlungsaufforderung des Klienten (04-05). Seiner Verwunderung (oder Verärgerung?) über das dominante Verhalten des Klienten und dessen ostentatives Auf- die-Uhr-Sehen verleiht er in Form einer Seitensequenz (zur Funktion von ‚Side Sequences‘ vgl. JEFFERSON 1972, 294f.) Ausdruck: *emal vorWEG- SIND sie in ZEITdruck?* (08-09). Die Ehefrau des Klienten antwortet an seiner Stelle mit einer Konstruktionsübernahme: *mein MANN is in ZEITdruck.* (10). Im nächsten Gesprächsschritt konkretisiert und unterstreicht ihr Mann: *ich muss auf de ARbeit halt.* (11). Herr Klie ratifiziert diese Aussage (12-13) und will im Handlungsschema fortfahren (14), wird aber mitten im Satz durch den Klienten unterbrochen: *VIERTel nach ELF, das SCHAFF_mer ja.* (15-16). Der Klient drückt damit aus, dass er erwartet bzw. sogar voraussetzt, bis um viertel nach elf Uhr mit dem Gespräch fertig zu sein. Außerdem vermittelt er den Eindruck, als könne er den weiteren Verlauf und die Dauer des Gespräches einschätzen. Der Mitarbeiter

kommentiert diese Aussage nicht, sondern beharrt auf seiner im vorherigen Beitrag begonnenen Satzkonstruktion. Er startet einen neuen Versuch und bringt seinen Satz zum Ende.

Die Gesprächsorganisation, die sich in dieser kurzen Sequenz abzeichnet, zieht sich durch das gesamte weitere Gespräch: Mitarbeiter und Klient ringen um das Rederecht und um die Gesprächsführung. In einem unterschwelligem Machtkampf arbeiten sie eher gegen- als miteinander. Da der Klient nicht bereit ist, seine libysche Staatsangehörigkeit ohne Weiteres aufzugeben, wird das Gespräch auf Anraten Herrn Klies schließlich anders als geplant ohne die Abgabe des Antrags beendet. Dennoch gehen Mitarbeiter und Klient ohne sichtbares Zerwürfnis oder Aggression aus dem Gespräch hervor. Dies ist vor allem darauf zurückzuführen, dass Herr Klie trotz des herausfordernden, dominanten Verhaltens des Klienten nicht aus dem Konzept zu bringen ist; er bringt das Gespräch schemagetreu und ohne Zeichen von Unmut zum Ende.

10.5 Zusammenfassung

Kapitel 10 hatte die Formen der Selbst- und Fremdpositionierung durch die Mitarbeiter als zentrale Aspekte ihres kommunikativen Handelns zum Gegenstand. In diesem Zusammenhang wurde zunächst untersucht, wie die Mitarbeiter auf sich selbst und auf die Klienten referieren. Einer der zentralen Forschungsfragen folgend wurde dabei analysiert, inwiefern die Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen auf ihre Rolle als Vertreter einer Institution Bezug nehmen. Diese Frage war auch im folgenden Analyseschritt von Bedeutung: Hier wurden die Formen der Positionierung durch die Mitarbeiter ausführlich beschrieben. Dabei wurde zum einen deutlich, dass die Positionierungsaktivitäten der Mitarbeiter das Hauptinstrument zur Beziehungsgestaltung zwischen den Teilnehmern sind. Zum anderen wurde anhand von Beispielen gezeigt, dass sowohl Gesprächssteuerung als auch Positionierung in den untersuchten Gesprächen der Handlungs- und Beziehungskonstitution dienen und teilweise mit denselben sprachlichen Mitteln vollzogen werden. Darüber hinaus ergeben die Analysen, dass sich Klienten in den untersuchten Gesprächen auf die gesprächs- und handlungsorganisatorischen Steuerungsaktivitäten der Mitarbeiter einlassen und diese durch entsprechendes Handeln ihrerseits fördern.

Eines aber macht das Kapitel vor allem deutlich: Die Positionierungsaktivitäten der Mitarbeiter sind für die vorliegende Untersuchung von zentraler Bedeutung. Und zwar sind sie nicht nur für die Beziehungsgestaltung zwischen Mitarbeitern und Klienten sowie für die Gesprächssteuerung relevant, sondern sie stellen auch deutliche Belege für das Vorhandensein individueller Verhaltensweisen der fünf Mitarbeiter dar: Jeder von ihnen möchte von den Klienten anders gesehen werden und legt – bewusst oder unterbewusst – eigene Positionierungsaktivitäten an den Tag, die für ihn kennzeichnend und typisch sind. Nach der Analyse des sprachlichen und kommunikativen Verhaltens der Mitarbeiter wendet sich das folgende Kapitel dem nonverbalen Verhalten der Mitarbeiter zu. Sind auch hier individuelle Merkmale feststellbar?

11. Nonverbales Verhalten

Das nonverbale Verhalten sowie die Kinesik der Mitarbeiter wurden bereits in Kapitel 5.3 erwähnt (für eine Erörterung der Gegenstandsbezeichnung nonverbaler Kommunikation siehe SAGER 2001, 1132; zu den „kinesischen Displays“ siehe ebd. 1133). Dabei wurde deutlich, dass die Mitarbeiter sich hinsichtlich ihrer Motorik (hier vor allem die Gestik) und Taxis (Berührungskontakte, Blickkontakt, axiale Orientierung von Rumpf und Kopf) sowie hinsichtlich ihrer Proxemik (Distanzregelung in Bezug auf den Gesprächspartner) unterscheiden. Dies ist unter anderem bedingt durch die räumlichen Gegebenheiten sowie die Zuständigkeitsbereiche und die Arbeitsweise der drei Arbeitsbereiche. So macht der relativ hohe Tresen (Brusthöhe) in Arbeitsbereich I es beispielsweise beinahe unmöglich, sich darüber hinweg die Hände zu schütteln. Auch sind die Kontakte in Arbeitsbereich I deutlich kürzer und unpersönlicher als in den Arbeitsbereichen II und III. Gegenseitiges Händeschütteln, was den einzigen soziotaktilen Berührungskontakt in den untersuchten Gesprächen darstellt, ist nur in Arbeitsbereich II üblich.

Abgesehen von den sie beeinflussenden externen Faktoren ist die Kinesik der Mitarbeiter aber auch als Zeichen kommunikativer Individualität interpretierbar: Blickkontakt, Gestik und Proxemik geben Auskunft über das Rollenverständnis und die Selbst- bzw. Fremdpositionierung der Mitarbeiter. Im Folgenden wird exemplarisch das nonverbale Verhalten der Mitarbeiter in Bezug auf die Sicherung von Verstehen und Verständigung untersucht.

11.1 Verständnissichernde Gesten

Vier von fünf Mitarbeitern setzen zur Verständnissicherung in erster Linie Blickkontakt ein: Bei Fragen (ganz gleich ob von Seiten des Mitarbeiters oder von Seiten des Klienten) wird in aller Regel Blickkontakt gesucht. Nur Herr Raum hält den Blick fast durchgehend gesenkt.

Der Blickkontakt zu den Klienten ist die wichtigste nonverbale Strategie der Mitarbeiter zur Sicherung und Überprüfung von Verstehen auf Klientenseite. Ihre Gestik und Mimik spielen mit Ausnahme von Frau Zahorsky eine eher untergeordnete Rolle, ersteres unter anderem sicherlich bedingt durch die sitzende bzw. dicht am Tresen

stehende Position der Mitarbeiter. Generell gilt, dass in den untersuchten Gesprächen selten Gesten zur Herstellung von Verstehen bzw. zur Verdeutlichung von Sachverhalten eingesetzt werden. Dies verwundert, wird häufig doch gerade das verstärkte Auftreten von Gesten als Merkmal interkultureller Interaktionssituationen angenommen („Mit Händen und Füßen sprechen“; vgl. auch HINNENKAMPS Merkmale des Foreigner Talk (1982, 155): Kap. 2.2.3). Hier deutet sich an, dass die Interkulturalität der untersuchten Interaktionssituationen in Hinsicht auf das sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiter durch den Faktor der Institutionalität überlagert wird: Eine ausgeprägte Gestik ist für Behördenvertreter in institutionellen Kontexten nach meinen Beobachtungen generell eher selten, was ich vor allem auf den offiziellen Charakter institutioneller Kommunikationssituationen zurückführe.

Eine Geste, die im weitgehend unauffälligen, reduzierten nonverbalen Verhalten der Mitarbeiter auffällt, wird im Folgenden kurz beschrieben. Sie wurde im Zeitraum meiner Beobachtungen (dieser geht über den Zeitraum der Tonbandaufnahmen hinaus) von vier der fünf untersuchten Mitarbeiter (alle außer Herr Raum) verwendet. Bei dieser Geste werden vor dem axial dem Klienten zugewandten Rumpf mit beiden Händen und jeweils nach vorn ausgestrecktem Zeigefinger die Umrisse eines hochkant stehenden, ca. DIN A4 großen Rechtecks in die Luft gezeichnet.

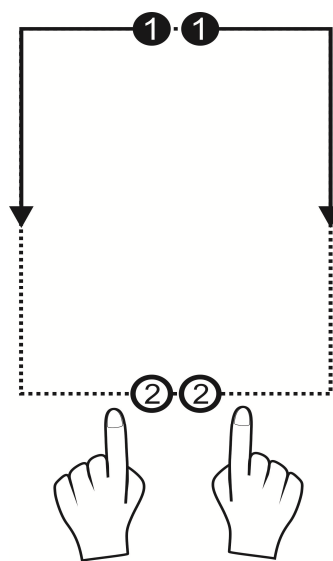


Abb. 4: Abbildende Geste zur Illustration eines Dokuments (aus der Perspektive des Mitarbeiters)

Das Rechteck steht für ein Blatt Papier bzw., dem Kontext entsprechend, für einen Antrag oder ein Dokument und ist somit den ikonischen Gesten zuzuordnen (zum Begriff ikonische Gesten s. KENDON (1980), FRICKE (2007)). Dafür hält der Sprecher zunächst beide Zeigefinger in etwa auf Kopfhöhe zusammen und führt sie dann von diesem Punkt aus parallel zunächst nach außen (also die rechte Hand nach rechts, die linke Hand nach links), dann nach unten und dann in etwa auf Brusthöhe zur Mitte, wo die Zeigefinger wieder zusammentreffen. Die Arme sind dabei mehr oder weniger angewinkelt. Das Zusammentreffen der Zeigefingerspitzen markiert das Ende der Geste: sie wird in keinem der untersuchten Gespräche in irgendeiner Form fortgeführt (z.B. durch Auf-etwas-Zeigen innerhalb des markierten Rechtecks).

Die Geste wird in den untersuchten Gesprächen redebegleitend eingesetzt (zum Begriff der redebegleitenden Gesten siehe KENDON (1980), MCNEILL (1992), FRICKE (2007)) und ist zeitlich auf den Sprachfluss abgestimmt. Der Stroke als eigentliche Gestenbewegung fällt mit dem entsprechenden sprachlichen Ausdruck zusammen (zu den drei Phasen der Gestenbewegung, „preparation“, „stroke“ und „recovery“, siehe KENDON 2004, 114). Dies zeigt der folgende Ausschnitt aus einem Gespräch von Herrn Diehl mit einem ca. 35 Jahre alten Klienten (KM) aus Äthiopien. Der Ausschnitt stammt aus der Anliegenbearbeitungsphase, es geht um den Aufenthaltsstatus des Klienten, der bislang in der Gemeinschaftsunterkunft für Migranten in Südstadt lebt. Herr Diehl berät ihn hinsichtlich seines Vorgehens bei dem zuständigen Beamten der Regierung von Oberbergen (Herr Salzberg). Herr Diehl steht dicht am Tresen, ohne diesen zu berühren, ist dem Klienten zugewandt und sieht ihn an.

Beispiel 11a: Ausschnitt aus Gespräch AA_A_02

MA: sie legen ihm die KOPIE vor,
sagen =se schAUn_se HER,
ich hab jetzt nach dem BLEIberechtsbeschluss die
AUFenthaltserlaubnis.

An der unterstrichenen Stelle erfolgt der Stroke, der Mitarbeiter zeichnet das Gestikrechteck mit den Händen vor sich in die Luft. Auch währenddessen hält er Blickkontakt zu dem Klienten. Seine Geste bildet in diesem Fall den semantischen Inhalt des sprachlichen Ausdrucks *KOPIE* ab. Was nicht aus der Geste hervorgeht, sondern nur aus dem Kontext, ist, dass es sich um die Kopie des Ausweises des Klienten handelt (die Ausweise der Klienten enthalten deren Aufenthaltstitel).

Besonders interessant ist die Verwendung des Gestikrechtecks in Gespräch AA_A_02 deshalb, weil der Klient sie einige Schritte vorher bereits verwendet und somit in die Interaktion eingeführt hat:

KM: sAlzberg hat geSAGT,
jo äh- (.)
ich BRAUCHE die Arbeitserlaubnis.

Auch hier markiert die Unterstreichung den Stroke der Geste, der Text zuvor seine Vorbereitung. In diesem Fall blicken Hörer und Sprecher auf die Geste, die in diesem Fall den sprachlichen Ausdruck *Arbeitserlaubnis* abbildet.

Die beiden dargestellten Ausschnitte zeigen, dass das Gestikrechteck verschiedene sprachliche Ausdrücke und somit verschiedene Dokumente abbildet (und das sogar innerhalb eines Gesprächs!): In der Verwendung des Mitarbeiters bezeichnet es die Kopie einer Aufenthaltserlaubnis, in der des Klienten einige Äußerungseinheiten zuvor dessen Arbeitserlaubnis. So kann dieses Gespräch auch als Beispiel dafür gelten, dass sich die Mitarbeiter den Klienten kommunikativ anpassen – in diesem Fall durch die Adaption einer Geste. Darüber hinaus zeigt der Textausschnitt, wie der Mitarbeiter dem Klienten unter Verwendung von Imperativ (*sagen se*) und wörtlicher Rede (*schAUn_se HER, ich hab jetzt nach dem BLEIberechtsbeschluss die AUFenthaltserlaubnis*) eine Handlungsempfehlung erteilt. Dabei formuliert er dem Klienten Wort für Wort vor, was dieser gegenüber dem Beamten sagen soll (zum Thema Handlungsempfehlungen als Form der Positionierung, s. Kapitel 10.2.1).

In weiteren Gesprächen des Korpus bildet das beschriebene Rechteck einen Einbürgerungsantrag, eine Immatrikulationsbescheinigung und einen internationalen Reiseausweis (SE_C_21) ab. In allen drei Fällen wird die Geste von Mitarbeitern verwendet. Das Gestikrechteck kann somit als eine Art kontextbezogene „Universalgeste“ interpretiert werden, die vor allem von Mitarbeitern zur Sicherung und zur Unterstützung von Verstehen und Verständigung verwendet wird.

Es wurde bereits deutlich, dass Frau Zahorsky sich hinsichtlich ihres nonverbalen Verhaltens von ihren Kollegen unterscheidet. So spielen Gestik und Mimik in ihrem kommunikativen Verhalten eine vergleichsweise große Rolle. Besonders auffällig ist Frau Zahorskys nonverbales Verhalten hinsichtlich der Verwendung von Zeigegesten (zur Klassifikation der Zeigegeste u.a. als redegleitende Geste (FRICKE 2007, 155f.).

Zum einen zeigt oder tippt sie häufig mit dem Finger auf Anträge, die die Klienten ausfüllen müssen, auf Formulare, die sie ihr geben sollen, oder auf den Tag im Kalender, an dem die Klienten wiederkommen sollen. Diese „raumpunktdeiktischen“ Zeigegesten (ebd., 278) begleitet oder ergänzt Frau Zahorsky häufig durch die Verbaldeiktika *da/dort* (vgl. Kap. 9.3.4). Zum anderen deutet sie von ihrem Schreibtisch aus in Richtung Wandkalender, um den Blick der Klienten bei einer Terminabsprache dorthin zu lenken („richtungsdeiktische Zeigegeste“, ebd.). Diese Art der Geste erfolgt redebegleitend ohne Verbaldeiktikon.

Weiterhin hat Frau Zahorsky die Angewohnheit, bei Aufzählungen mit den Fingern der linken Hand an die Innenseite der Fingerkuppen der rechten Hand zu tippen *ERschtns*, *zwEITns*, *drIttns*, oder die Finger dabei sogar kurz festzuhalten. Jeweils an den unterstrichenen Stellen werden die Finger der Reihe nach ausgestreckt und dann angetippt oder umfasst: Bei *ERschtns* der Daumen, bei *zwEITns* der Zeigefinger usw. Während solcher Aufzählungen ist die Mitarbeiterin den Klienten zugewandt und fokussiert abwechselnd ihre Finger und die Klienten. Neben der Lokalisation haben Frau Zahorskys Zeigegesten also die Funktion der Präsentation (vgl. hierzu FRICKE 2007, 304). Im Vergleich zu ihren Kollegen weist Frau Zahorskys kommunikatives Verhalten zudem eine ausgeprägte Mimik auf. Besonders auffällig setzt die Mitarbeiterin ihre Augenbrauen ein. So finden sich im Anhang häufig Verweise darauf, dass sie mit hochgezogenen Augenbrauen spricht. Vergleichende Analysen zeigen, dass Frau Zahorsky dadurch Skepsis gegenüber Äußerungen der Klienten oder Unwillen über deren Verhalten signalisiert. In Gesprächen, in denen ihr die Klienten sympathisch sind, kommt Sprechen mit hochgezogenen Augen nicht vor.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass das nonverbale Verhalten der Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen wenig ausgeprägt ist. Mechanismen interkultureller Kommunikationssituationen (verstärkte Gestik und Mimik angesichts reduzierter Sprachkompetenz) werden durch Muster institutioneller Interaktionen (reduzierte Gestik und Mimik) überlagert. Das wichtigste nonverbale Instrument der Mitarbeiter ist Blickkontakt.

12. Abschließendes

Der Einzelne ist [...], vom Mikrokosmos eines Gesprächs bis zum Makrokosmos seiner gesellschaftlichen Teilhabe, nur in seiner Selbst- und Fremdbestimmtheit und in seiner Anbindung an die Hervorbringung und Geschehenshaftigkeit kommunikativen Handelns, das im Kern ein sprachliches Handeln ist, angemessen zu erfassen.

(SPRANZ-FOGASY 2002, 260)

Die der Untersuchung zugrunde liegende Annahme war, dass Mitarbeiter einer Ausländerbehörde im beruflichen Kontakt mit Klienten ein spezifisches Sprachverhalten an den Tag legen, das durch Variabilität gekennzeichnet ist. Es wurde davon ausgegangen, dass jeder Mitarbeiter andere sprachliche und kommunikative Formen benutzt, die jeweils individuelle Charakteristika aufweisen.

Um diese Annahme zu überprüfen, wurden natürliche Kontaktgespräche von fünf Mitarbeitern einer Ausländerbehörde mit ihren Klienten untersucht. Das Hauptaugenmerk lag auf den sprachlichen und kommunikativen Methoden, mit denen die Mitarbeiter Handlungen vollziehen und sozialen Sinn hervorbringen. Da die Mitarbeiter möglichst „ganz beschrieben“ (vgl. SPRANZ-FOGASY 2002, 7) werden sollten, d.h. über ganze Gespräche hinweg, musste der Arbeit ein entsprechend großes Korpus zugrunde gelegt werden.

Bereits in der Phase des Transkribierens wurde deutlich, dass individuelle Konturen der Mitarbeiter nicht von Anfang an klar festzustellen waren, sondern sich aus der Dynamik des kommunikativen Geschehens und im Kontakt mit den unterschiedlichen Klienten ergaben. So variierte das sprachliche und kommunikative Verhalten der einzelnen Mitarbeiter zwischen den Gesprächen, wurde aber innerhalb der Gespräche selbst immer stabiler und prägnanter. Individuelle Züge und Strategien kristallisierten sich prozesshaft heraus und wurden gesprächsübergreifend feststellbar.

Auf der Grundlage der Makrostruktur wurde in Kapitel 8 zunächst geprüft, wie die Gespräche strukturell ablaufen, wie Gesprächsphasen voneinander abgegrenzt werden und mit welchen sprachlichen Mitteln Sprechakte vollzogen werden. Bereits an diesem frühen Punkt der Analyse wurde deutlich, dass die Mitarbeiter zwar die Abfolge des idealtypischen Handlungsschemas immer einhalten, sprachliche Aufgaben aber unterschiedlich bewältigen. Trotz des einheitlichen Ablaufschemas und der

institutionellen Konformität haben die Äußerungen der Mitarbeiter mehr oder weniger spontanen Charakter: Der Rahmen der Gespräche sowie die Rollen der Teilnehmer sind zwar institutionell vorbestimmt, doch ist es letztlich den einzelnen Mitarbeitern überlassen, wie sie diesen Rahmen ausfüllen und ihren Kontakt zu den Klienten gestalten: Hier werden individuelle und spontane Handlungen in einen zweckorientierten Gesamtrahmen eingebettet. Ähnliches beschreibt Svenja SACHWEH (1999, 71) in Bezug auf die Äußerungen von Pflägern im Altenheim.

Die Analysen liefern Anhaltspunkte dafür, dass feststehende institutionelle Strukturen und Rollenzuweisungen die Verständigung in der interkulturellen Behördenkommunikation eher begünstigen als behindern. So komme ich zu dem Schluss, dass die vorliegenden Gespräche unter anderem deshalb erfolgreich verlaufen, weil die Teilnehmer ähnliche oder gleiche Erwartungen an die Durchführung und das Ziel der gemeinsamen Kommunikation haben. Beide wollen das Klientenanliegen erfüllen. Die Mitarbeiter, weil es ihre berufliche Aufgabe ist, die Klienten, weil die Erfüllung des Anliegens in Abhängigkeit von seinem Inhalt einen mehr oder weniger großen Einfluss auf ihr Leben hat. Diese Annahme wird durch die Tatsache bestätigt, dass in bisherigen Studien häufig vor allem dann Probleme auftraten, wenn Gesprächsteilnehmer unterschiedliche Erwartungen an die Durchführung oder das Ziel der gemeinsamen Kommunikation richteten (vgl. KINDT/RITTGEROTH 2009, 11).

In Kapitel 9 wurden anhand von Gesprächsausschnitten Verständnissicherung und Rückfragen, Routineverfahren und formelhaftes Sprechen, Lexik und Syntax der Mitarbeiter beschrieben. Dabei wurde gezeigt, dass die Gespräche trotz teilweise offenkundigen Nicht-Verstehens der Klienten in aller Regel erfolgreich verlaufen, d.h. dass die Klientenanliegen in allen Gesprächen des Korpus erfüllt werden. Die für interkulturelle Behördenkommunikation häufig problematisierten Missverständnisse (vgl. Kap. 1) spielen in den vorliegenden Interaktionen ebenso wie Kommunikationsabbrüche dagegen keine Rolle. Auch dies kann unter anderem auf die institutionelle Vorbestimmtheit der Beteiligungsrollen, des Ablaufs und der Ziele der Gespräche zurückgeführt werden, die einen positiven und erfolgreichen Abschluss begünstigen. Ein weiterer wichtiger Faktor sind hier die Formen der Verständnissicherung, die von allen Mitarbeitern eingesetzt werden. Die Verfahren sowie die Intensität, mit denen Verstehen und Verständnis auf Klientenseite gesichert

und geprüft werden, sind unterschiedlich. So gehören verständnissichernde Handlungen bei einigen Mitarbeitern zu den sprachlichen Routinen. Herr Winkelmüller setzt Rückversicherungssignale beispielsweise soweit routiniert ein, dass diese ihrer eigentlichen verständnissichernden Funktion enthoben und zwecklos sind: Klienten haben im Anschluss an ein Rückversicherungssignal keine Gelegenheit für eine entsprechende Reaktion.

Auch bei der Untersuchung des kommunikativen Verhaltens der Mitarbeiter wurden individuelle Strategien festgestellt; vor allem bei der sozialen Selbst- und Fremdpositionierung. Hier ergaben sich in Bezug auf den institutionellen Kontext der Gespräche auch die größten „Überraschungen“: Drei der fünf Mitarbeiter positionieren sich zu ihren institutionell vorgegebenen Rollen bzw. zur Institution als solchen mehr oder weniger deutlich distanziert. Im Hinblick auf die Verfahren der Gesprächssteuerung gleichen sich dagegen alle fünf Mitarbeiter: Sie beanspruchen die Diskursorganisation für sich und steuern die Gespräche vor allem durch Fragen und Handlungsaufforderungen. Hierbei beziehen sich alle fünf deutlich auf ihre Rolle als Vertreter einer Institution bzw. auf ihre bevorrechtigte Rolle als Experten.

Woraus resultieren die Unterschiede im sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Mitarbeiter? Beruhen sie allein auf deren unterschiedlichen Identitäten? Der gesprächsübergreifende Vergleich zeigt, dass die unterschiedlichen Strategien der Mitarbeiter nicht allein auf deren individuelle, intrinsische Eigenheiten zurückzuführen sind, sondern auch auf das Handeln ihrer jeweiligen Gesprächspartner, der Klienten, und deren individuelle Verhaltensweisen. So ist das Handeln der Klienten „in gleicher Weise konstitutiv für die Systematik ihres (hier: der Mitarbeiter; G.H.) Handelns, wie es ihre eigenen, positiven Aktivitäten selbst sind.“ (SPRANZ-FOGASY 2002, 14). Schließlich entsteht für einen Sprecher erst durch die Anwesenheit eines Gegenübers die Möglichkeit der Positionierung. Im konkreten Fall bedeutet das, dass sich die Mitarbeiter erst durch die Anwesenheit der Klienten als Vertreter einer Institution positionieren und ihre Autorität ausüben können. Das sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiter ist einerseits der Ausdruck ihrer eigenen Selbstwahrnehmung und der Auslegung der eigenen Rolle als Behördenvertreter. Andererseits ist es auch

Resultat der Erfahrungen, die sie im Kontakt mit Klienten gemacht haben und täglich machen.

Der Schluss, zu dem Sylvia BENDEL (2007, 347) kommt, ist auf die vorliegende Arbeit übertragbar:

„Individuen handeln auch unter restriktiven institutionellen Interaktionsbedingungen nach individuellen Präferenzen und erscheinen dadurch dem Interaktionspartner und der Beobachterin als das, was sie sind: individuell, wiedererkennbar, unverwechselbar.“

BENDEL geht es dabei nicht um das sprachliche Verhalten von Individuen insgesamt bzw. in einer bestimmten Situation, sondern um sprachliche Individualität, die im Vergleich mit anderen Handelnden in gleichgelagerten Situationen hervortritt, um die sprachliche Individualität, die „auf der Unterscheidbarkeit mehrerer Individuen in derselben Situation fusst“ (ebd., 14). Bei ihrer Beschreibung des sprachlichen Handelns von Call Center Agents greift sie den von SPRANZ-FOGASY (1997) eingeführten Begriff des Interaktionsprofils auf. Allerdings verwendet BENDEL diesen nicht in dem von ihm verstandenen Sinn der Hervorbringung von Merkmalen der Interaktionsbeteiligung im gemeinsamen Handeln, sondern im Sinne eines Instrumentariums, mit dem sich individuelle Ausprägungen sprachlich-interaktiven Verhaltens bestimmen lassen. Das Interaktionsprofil definiert BENDEL (2007, 232) als „das Ensemble aller interaktiv relevanten, rekurrenten, konstellationsunabhängigen sprachlichen Verhaltensweisen eines Individuums innerhalb einer gesellschaftlichen Domäne, welche in ihrer Gesamtheit das Individuum innerhalb dieser Domäne charakterisieren und eindeutig identifizierbar machen“. Dabei werden verschiedenen Ebenen (ebd. 235) betrachtet:

- die stimmliche Ebene: Stimme, Prosodie, Varietät, Paraverbales;
- die stilistische Ebene: Variation von Handlungsmustern, Höflichkeit, syntaktische-lexikalische Präferenzen sowie
- die rhetorische Ebene: organisationelle und thematische Gesprächssteuerung, Positionierungen.

Mit kleineren Abstrichen dienen diese drei Ebenen auch als Richtlinie bei dem Versuch einer Typisierung der fünf Mitarbeiter, die in dieser Arbeit beschrieben wurden. Die folgende Typisierung soll nicht nur verdeutlichen, welche individuellen Profile sich durch die sprachlichen und kommunikativen Handlungen der Mitarbeiter ergeben,

sondern auch ihre jeweils auffälligsten Verhaltensweisen zusammenfassen und auf den Punkt bringen.

12.1 Typen von Behördenmitarbeitern

Durch die Analysen wurde belegt, dass die fünf untersuchten Mitarbeiter auf den drei oben genannten Ebenen jeweils individuelle Strategien entwickelt haben, um in der Interaktion mit ausländischen Klienten Handlungen zu vollziehen und sozialen Sinn hervorzubringen. Anhand dieser Strategien können fünf verschiedene ‚Typen‘ von Behördenmitarbeitern herausgearbeitet werden (s. auch das Konzept der ‚Präsenzfigur‘: SCHMITT (1992a)). Bei der Bestimmung dieser ‚Typen‘ werden auch die in den (teilweise informellen) Gesprächen gewonnenen Aussagen von Mitarbeitern und Klienten berücksichtigt.

12.1.1 Der „Korrekte“

Von Herrn Diehl (Mitarbeiter A) liegen im Korpus nur fünf Gespräche vor. In diesen fünf Gesprächen präsentiert sich Herr Diehl als überaus sachlicher, korrekter sowie institutionell und interkulturell kompetenter Mitarbeiter.

Die Sprache von Herrn Diehl enthält sowohl dialektale Merkmale und gesprochensprachliche Verschleifungen als auch fachsprachliche Elemente. Sein sprachliches Verhalten gegenüber den Klienten zeichnet sich durch klare Handlungsaufforderungen aus. Rückfragen und Verständnissicherung sind feste Bestandteile seiner Äußerungen. In den vorliegenden Gesprächen verwendet er keine reduzierten Satzstrukturen.

Ein besonders auffälliges Merkmal von Herrn Diehls Verhalten ist, dass er Klienten aufmerksam zuhört und sich vollkommen auf sie konzentriert. Er hält stets Blickkontakt zu ihnen und achtet dabei genau auf ihre Mimik. Zudem informiert er Klienten umfassend, aber nicht übertrieben über behördliche Arbeitsvorgänge und lässt sie an seinem institutionellen Wissen und seinen Tätigkeiten teilhaben. Indem der Mitarbeiter Amtsvorgänge transparent macht, zeigt er bereits ein erhöhtes Problembewusstsein und die Bereitschaft, diese von vornherein zu vermeiden bzw. die Lösungssuche gemeinsam zu gestalten.

Weiterhin fällt auf, dass Herr Diehl für seine Klienten Position bezieht und ihnen konkret Hilfe anbietet. Persönliche Empfehlungen und Ratschläge sind für seine Beziehungsgestaltung typisch. Er nennt Handlungsalternativen und stellt Klienten sein Fachwissen zur Verfügung. Darin liegt eine Kombination aus institutioneller und interkultureller Handlungskompetenz vor, weil er zusätzlich zu seiner eigenen Perspektive auch die der Klienten berücksichtigt. Außerdem verwendet Herr Diehl Elemente der wörtlichen Rede, um seinen Klienten Aussagen für andere Kontexte „vorzuformulieren“ und sie so zu unterstützen. Er zeigt Empathie, die aber nicht übertrieben wirkt, weil sie durch permanente Sachlichkeit eingebettet ist. Damit verhält sich der Mitarbeiter gemäß einer Interaktionsstrategie, die KNAPP-POTTHOFF (1997, 201) folgendermaßen beschreibt: „Setze deine metakommunikativen Verfahren nur insoweit ein, als sie das Gesicht des Kommunikationspartners nicht bedrohen“.

Das Verhalten von Herrn Diehl ist bestimmt durch eine Kombination aus ruhiger Sachlichkeit, persönlichem Engagement und exaktem Fallwissen. Der Korrekte ist bei den Klienten beliebt und angesehen. Er gilt als ernst, aber freundlich, zuverlässig und sehr gerecht. Entscheidungen von Herrn Diehl werden anerkannt und respektiert.

12.1.2 Der „Knurrige“

Acht Gespräche des untersuchten Korpus wurden von Herrn Raum (Mitarbeiter B) geführt. Da die Gespräche ebenso wie die Beiträge des Mitarbeiters meist kurz sind, können über sein Gesprächsverhalten im Vergleich zu den anderen Mitarbeitern nur eingeschränkt Aussagen getroffen werden.

Demnach besteht das zentrale Merkmal des Mitarbeiters darin, dass er nur das Nötigste sagt und gleichgültig bis schlecht gelaunt wirkt. In lexikalischer Hinsicht hebt Herr Raum sich kaum von seinen Kollegen ab: Seine Beiträge enthalten sowohl dialektale als auch fachsprachliche Elemente sowie gesprochensprachliche Verkürzungen und Verschleifungen. Die Verständnissicherung erfolgt in erster Linie durch Rückversicherungssignale, die an die Beiträge angehängt werden (*ja?*, *ne?*), seltener auch durch eigenständige Rückfragen (*Haben sie noch eine Frage?*, *Alles klar?* etc.)

Herr Raum ist der einzige Mitarbeiter, dem anhand der vorliegenden Gespräche keine einzige individuelle „Strategie“ zugeordnet werden kann – bis auf seiner Knurrigkeit. Dies ist darauf zurückzuführen, dass von ihm erstens nur wenige Gespräche vorliegen

und er zweitens in diesen Gesprächen wenig spricht: Seine Sätze und Beiträge sind meist kurz (im Durchschnitt eins bis zehn Wörter; der längste Beitrag des Mitarbeiters in den vorliegenden Gesprächen umfasst 29 Wörter, von denen einige stark verkürzt sind). Die Wortkargheit von Herrn Raum äußerte sich übrigens nicht nur im Kontakt mit den Klienten, sondern auch mir gegenüber.

Ebenso reduziert wie sein verbales Verhalten ist sein nonverbales Verhalten. Der Mitarbeiter sucht kaum Blickkontakt zu den Klienten, selten hebt er am Ende oder Anfang einer Äußerung den Blick. Bei der Begrüßung ist er meist noch mit anderen Tätigkeiten befasst, am Ende der Gespräche wendet er sich bereits wieder anderem zu. Auch die räumliche Position Herrn Raums signalisiert Desinteresse und Zurückhaltung (vgl. Kap. 5.3.1). Durch sein Verhalten wirkt er mürrisch und unfreundlich, wenngleich in den untersuchten Gesprächen keine per se unfreundlichen sprachlichen Handlungen feststellbar sind. Herr Raum positioniert sich durch Korrekturen und Belehrungen. Näheherstellende Formen, Ironie, Scherze oder gemeinsames Lachen kommen nicht vor.

Das Fehlen positiver, engagierter Verhaltensweisen scheint Herrn Raum bei den Klienten zu einem eher unbeliebten Mitarbeiter zu machen. Sie äußerten Unbehagen im Kontakt mit ihm und beschrieben ihn häufig als unfreundlich. Kollegen des Mitarbeiters, denen das anonymisierte Transkript eines Gesprächs von Herrn Raum vorgelegt wurde, ordneten dieses aufgrund des reduzierten sprachlichen und kommunikativen Verhaltens sofort zweifelsfrei diesem Kollegen zu.

12.1.3 Der „Moderator“

Herr Klie (Mitarbeiter C) ist mit zehn Gesprächen im Korpus vertreten. Sein Gesprächsverhalten ist vor allem im Vergleich zu dem von Herrn Winkelmüller (Mitarbeiter D) interessant, da sich die beiden Mitarbeiter in vielen Handlungen und Routinen ähneln. Die Tatsache, dass Herr Klie in zwei Gesprächen explizit Bezug auf meine Tonbandaufnahmen bzw. die Forschungssituation nimmt, weist darauf hin, dass sein Verhalten zumindest phasenweise durch das Vorhandensein des Aufnahmegeräts beeinflusst worden sein könnte.

Typisch für Herrn Klie ist der Einstieg in terminlich vereinbarte Gespräche durch eine Anmoderation: Er begrüßt Klienten wie ein Fernsehmoderator die Gäste einer

Talkshow, indem er den Zweck ihrer Anwesenheit nennt, auf eventuell vorangegangene Termine Bezug nimmt, die Fallgeschichte darstellt und den voraussichtlichen Verlauf des Gesprächs skizziert. Diese einleitende Erklärung im Rahmen der Schemaeröffnung ist ein Hinweis auf interkulturelle und institutionelle Kompetenz: Indem der Mitarbeiter die Klienten namentlich begrüßt und ihnen erläutert, um was es in dem Gespräch geht und wie es ablaufen wird, zeigt sich die Absicht, Unsicherheit auf Klientenseite abzubauen, Nähe herzustellen und den Gesprächseinstieg zu erleichtern. Demnach liegt laut KNAPP-POTTHOFF (1997) eine präventive Interaktionsstrategie vor.

Bereits durch die ausführliche Anmoderation statt einer „normalen“ Schemaeröffnung zeichnet sich zudem ab, dass der Mitarbeiter in der Interaktion mit den Klienten viel spricht. Seine Äußerungen sind lang und enthalten in der Regel deutlich mehr Informationen, als eigentlich notwendig. Herr Klie erklärt viel und entwirft dabei häufig ausführliche Was-wäre-wenn-Szenarien unter Verwendung des Konjunktivs. Der Zweck seiner Monologe scheint es nicht ausschließlich zu sein, Klienten möglichst umfassend zu informieren, sondern das eigene, umfangreiche Wissen kund zu tun. Positiv ist die ausgeprägte sprachliche und kommunikative Aktivität insofern, als er den Gesprächen so eine gut nachvollziehbare Struktur gibt und es vor allem wenig sprachkompetenten Klienten erleichtert, ihm ohne zu große eigenen Aktivitäten zu folgen.

Herr Klie verwendet zahlreiche Formen der Verständnissicherung. Ebenso oft unterstellt er aber auch Verstehen auf Klientenseite oder lässt Nichtverstehen ohne Korrektur zu bzw. übergeht es völlig. Anders als vermutet werden könnte, liegt darin allerdings kein negatives oder den Gesprächsverlauf schädigendes Verhalten vor: LIEDKE ET AL. (2002, 153f.) bezeichnen die „Fähigkeit, verständnissichernde Verfahren handhaben zu können, gegebenenfalls aber auch Nichtverstehen zuzulassen“ als eines der wesentlichen Lernziele für Erwachsene in interkulturellen Kommunikationssituationen. Ob Herrn Klies Strategie, Nichtverstehen zu übergehen,

Typisch für den „Moderator“ sind außerdem zahlreiche Routinen, Höflichkeitsfloskeln sowie Metaphern aus dem Bereich der Schule. Hierdurch wird versucht, den institutionellen Rahmen der Gespräche zu verharmlosen bzw. die Situation so angenehm wie möglich zu gestalten. Herr Klie zeigt gegenüber seinen Klienten Respekt, durch Referenzen auf die Institution aber auch eine gewisse Distanz. Hinsichtlich der Lexik weist er Auffälligkeiten auf. Ähnlich wie Herr Winkelmüller

verwendet Herr Klie mehr Fremd- und Fachlexik als seine Kollegen, was zum einen durch die komplexen Vorgänge im Rahmen von Einbürgerungsverfahren zurückzuführen ist, zum anderen aber auch auf das Bestreben, seine fachliche Kompetenz unter Beweis zu stellen.

12.1.4 Der „nette Kerl“

Von Herrn Winkelmüller liegen im Korpus 13 Gespräche vor. Sein Gesprächsverhalten gleicht in vielen Punkten dem seines Kollegen Klie. Die Bezeichnung des Typs „netter Kerl“ resultiert daraus, dass Herr Winkelmüller in sehr auffälliger Weise versucht, sich gegenüber seinen Klienten als solcher zu präsentieren. Zahlreiche Elemente seines sprachlichen und kommunikativen Verhaltens zeigen, dass er sich im Gespräch mit den Klienten weniger als entscheidungsbefugter Experte positioniert, sondern als freundlicher und verständnisvoller, im Grunde ganz normaler Mensch, vor dem man keine Angst haben muss.

Typisch für den „netten Kerl“ ist die lockere, nähebetonte Interaktionsmodalität, die er in Gesprächen etabliert. Dies tut er durch kleine Scherze, Ironie, verharmlosende Metaphern und vor allem durch erzählende Passagen, in denen er Persönliches preisgibt und sich selbst als Vater, verwirrter oder verständnisvoller Mitarbeiter oder einfach als normaler Mensch darstellt. Dabei übernimmt er auch häufig die Perspektive der Klienten und orientiert sich an ihren Maßstäben. Lob und Bestätigung sind feste Bestandteile seines sprachlichen Verhaltens sind; Dissens wird zurückhaltend gezeigt. Dementsprechend spricht der Mitarbeiter Nichtverstehen auf Klientenseite auch nur oberflächlich an oder übergeht es völlig. Eine weitere gesichtsschonende Strategie sind Deklarativsatzfragen, die eine positive Antwort der Klienten voraussetzen. Diese Frageform wird durch das Fallwissen ermöglicht, das Herr Winkelmüller in aller Regel über seine Klienten besitzt, und erleichtert den Interaktionsteilnehmern ein einvernehmliches Handeln.

Kooperativität und Nähe sind im kommunikativen und sprachlichen Verhalten des Mitarbeiters zentral: So verwendet Herr Winkelmüller auch die beiden näherherstellenden Formen von *wir* häufiger als seine Kollegen, signalisiert Verständnis für seine Klienten und äußert Lob. Dabei bestreitet er weite Teile der Gespräche monologisch. Er beantwortet seine Fragen soweit möglich selbst und gibt Klienten

kaum die Möglichkeit zur Äußerungsübernahme. Die Tatsache, dass Klienten nur selten zu Wort kommen, ist einerseits negativ zu sehen. Gerade bei wenig sprachkompetenten Klienten gibt die Aktivität Herrn Winkel Müllers aber auch Sicherheit und erhöht zudem die Wahrscheinlichkeit, dass Teile der Äußerungen verstanden werden. Die komplexen syntaktischen Strukturen, die der Mitarbeiter verwendet, erschweren das Verständnis der Klienten. Häufig wirken seine Äußerungen ungeplant und werden immer wieder um weitere Untersätze erweitert. Gleiches gilt für Herrn Winkel Müllers Lexik, die durch viel Fremd- und Fachlexik geprägt ist. Dies resultiert daraus, dass er phasenweise unmittelbar aus Anträgen abliest oder Gesetzestexte zitiert. Problematisch ist auch, dass er ähnlich wie sein Büronachbar Herr Klie dem nonverbalen Verhalten der Klienten häufig zu wenig Beachtung schenkt.

Das auffälligste Merkmal im kommunikativen Verhalten des Mitarbeiters ist aber die Referenz auf sich selbst mit den eigenen Namen. Anhand der Korpusanalysen konnte nicht eindeutig geklärt werden, aus welchem Grund und mit welchem Ziel Herr Winkel Müller diese Strategie einsetzt. Darüber hinaus konnte nicht überprüft werden, ob er diese Strategie auch gegenüber Muttersprachlern oder nur im Kontakt mit den Klienten einsetzt. Es wurde jedoch deutlich, dass die Referenz auf sich selbst in der 3. Person bei sprachkompetenten Klienten eher für Erheiterung als für Irritationen zu sorgen scheint, sodass die Strategie in den untersuchten Gesprächen letzten Endes dazu beiträgt, das positive Bild, das der Mitarbeiter bei seinen Klienten hat, zu stärken.

12.1.5 Das „Chamäleon“

Frau Zahorsky ist mit 56 Gesprächen im Korpus am breitesten vertreten. Daher kann ihr sprachliches und kommunikatives Handeln auch besonders detailliert und umfangreich beschrieben werden. Zugleich ist eine Typisierung der Mitarbeiterin schwieriger als bei ihren Kollegen. Betrachtet man ihr Verhalten über alle Gespräche hinweg, so fallen zwar zum einen zahlreiche Strategien auf, die für sie charakteristisch sind, zum anderen wird aber auch klar, dass andere Strategien sich je nach Gesprächspartner stark unterscheiden. Diese Unterschiede wirken sich in erster Linie auf die Interaktionsmodalität aus: Die Bandbreite der Modalität reicht in den 56 Gesprächen der Mitarbeiterin von freundlich und unkompliziert über professionell freundlich und kühl

bis hin zu nächsprachlich und mütterlich oder auch zickig, herausfordernd und unkooperativ.

Welche Strategien jeweils für diese unterschiedlichen Modalitäten verantwortlich sind, ist kaum auszumachen. Es sind Nuancen vor allem in der Mimik, wie beispielsweise eine hochgezogene Augenbraue, ein gereizter Tonfall oder auch die nicht vorhandene Bereitschaft, auf die Wünsche der Klienten einzugehen, die eine negative oder distanzierte Modalität herbeiführen. Umgekehrt sind es Handlungen wie eine persönliche Begrüßung, lange Erklärungen und Rückfragen, intensiver Blickkontakt und ein beinahe mütterlicher Tonfall sowie kleine Witze und gemeinsames Lachen, die Nähe zu den Klienten herstellen und sie den Behördenkontakt positiv empfinden lassen. Wann welches Register gezogen wird, scheint einerseits vom Auftreten und der Persönlichkeit der Klienten abzuhängen, andererseits aber auch von der Stimmung der Mitarbeiterin. Auch Faktoren wie Stress und Zeitdruck spielen eine Rolle.

Betrachtet man das sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiterin, so fallen zahlreiche Strategien auf, die sich auf das erfolgreiche Gelingen der Gespräche positiv auswirken. Beispielsweise verwendet Frau Zahorsky viele Rückversicherungssignale, die im Unterschied zu ihrem Kollegen Winkelmüller aber auch qualifiziert sind. Sie paraphrasiert und wiederholt Äußerungen, stellt direkte verständnissichernde Fragen und sucht stets Blickkontakt zu den Klienten. Bei weniger sprachkompetenten Klienten wird fast alles wiederholt oder unmittelbar gedoppelt; das gilt vor allem für zentrale Informationen und Schlüsselwörter. Besonders markant ist die Wiederholung bei Infinitiven, die Handlungsanweisungen darstellen. Hierbei fällt auf, dass die Mitarbeiterin zwar jeweils die erste Silbe betont, die Endsilben aber ebenfalls sehr deutlich spricht: *SAGen, GEhen, MACHen, SCHREIben Sie* etc. statt *SAGn, GEhn, MACHn, SCHREIbm Sie*. Durch diese deutliche Artikulation werden die Infinitive in der Wahrnehmung der Klienten zum einen insgesamt hervorgehoben, zum anderen besser verständlich. Frau Zahorsky ist darüber hinaus die einzige, die im Korpus Nichtverstehen aufdeckt und dieses konsequent aufzulösen versucht.

Die Lexik der Mitarbeiterin weist viele gesprochensprachliche Verkürzungen und Verschleifungen auf und füllt die gesamte Bandbreite zwischen fachsprachlich und gewählt bis zu dialektal (fränkisch und bairisch) und umgangssprachlich (*sie kriegn jetzt_n großen FINGER geZEICHT*. (ST_E_46)). Dialektale und umgangssprachliche

Elemente treten bei ihr stärker hervor als bei den anderen Mitarbeitern und sind häufig Kennzeichen für Sympathie, Nähe und Lockerheit.

Frau Zahorsky ist darüber hinaus unter ihren Kollegen die einzige, die bei Bedarf ganze Gespräche auf Englisch führt. Dies ist vor allem aufgrund der zahlreichen asiatischen Klienten in Arbeitsbereich III ein großer Pluspunkt.

Für die Syntax der Mitarbeiterin sind reduzierte Satzstrukturen, Ellipsen und deontische Infinitivkonstruktionen zum Ausdruck von Handlungsaufforderungen kennzeichnend. Darüber hinaus sind viele ihrer Äußerungen Fragen. Beides führt dazu, dass erstens die Äußerungseinheiten von Frau Zahorsky insgesamt kürzer sind als die ihrer Kollegen Winkelmüller und Klie und dass es zweitens deutlich mehr Sprecherwechsel zwischen Mitarbeiter und Klient gibt.

Die Mitarbeiterin positioniert sich gegenüber Klienten deutlich als Expertin, die allein über das relevante institutionelle Wissen verfügt und somit in der Lage ist, Entscheidungen zu treffen. Sie stellt ihr institutionelles Wissen gern zur Verfügung, verweigert es aber auch ebenso häufig. Dieses Verhalten zeigt sie allerdings auch im Kontakt mit anderen Institutionen (Banken, Universität) sowie mir gegenüber.

Insgesamt ist das sprachliche und kommunikative Verhalten von Frau Zahorsky trotz bestimmter, immer wiederkehrender Strategien in erster Linie durch Variabilität bzw. Launenhaftigkeit geprägt. Dementsprechend reicht ihre Beliebtheit bei Klienten von gefürchtet und verhasst bis sehr beliebt: Einige Klienten schenken Frau Zahorsky Pralinen, andere verlassen verschreckt das Büro.

12.2 Foreigner Talk im sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Mitarbeiter

In Kapitel 2 wurde die Frage gestellt, ob und inwiefern die Sprache der Mitarbeiter in den untersuchten Gesprächen simplifiziert ist. Bei der Beschreibung lexikalischer und syntaktischer Aspekte in Kapitel 9 wurden nicht nur die individuellen Verhaltensweisen der Mitarbeiter herausgearbeitet, sondern es wurde auch deutlich, dass sich hier bestimmte Strukturen aufdecken lassen, die in der Literatur dem Foreigner Talk zugeordnet werden (Paraphrasen, Wiederholungen, Rückversicherungssignale/Tags; Deiktika; Simplifizierungen von Lexik und Syntax; langsames Sprechen und deutliche Artikulation). So treffen die Merkmale, die Barbara FREED (1978, 237f., zitiert nach HINNENKAMP 1982, 63) für die Redeweise von Muttersprachlern gegenüber Nicht-

Muttersprachlern angibt, auf sprachliche und kommunikative Verhaltensweisen der Mitarbeiter zu:

„Rede an die Adresse ausländischer Zuhörer wird deutlich artikuliert. Weiterhin ist sie vom Standpunkt der Grammatikalität her wohlgeformt. Foreigner Talk wird langsam gesprochen, mit vielen Pausen pointiert, oft an Konstituentengrenzen. Deshalb sind Hinweise auf Wort- und Satzgrenzen klar, was den deutlichen Terminalkonturen und den hinlänglich langen Pausen zwecks Überprüfung der Verständnissicherung zuzuschreiben ist.“

Nicht alle Merkmale treffen auf jeden Mitarbeiter zu: So artikulieren Herr Klie und Frau Zahorsky ihre Äußerungen teilweise überdeutlich, Herr Diehl, Herr Raum und Herr Winkelmüller dagegen weniger oder gar nicht. Vor allem Frau Zahorsky verlangsamt ihr Sprechtempo oder erhebt die Stimme, wenn Klienten schlecht Deutsch sprechen, während ihre Kollegen Äußerungen von der Sprachkompetenz ihres Gegenübers unabhängig gleichbleibend gestalten. In grammatischer Hinsicht sind die Äußerungen aller Mitarbeiter mit Ausnahme von Frau Zahorsky grammatisch „normal“, sprich standardsprachlich. Das sprachliche Verhalten der Mitarbeiter ist also nicht im Ganzen simplifiziert, sondern enthält (individuell unterschiedliche) Simplifizierungen in Teilen, d.h. in einzelnen Wörtern, syntaktischen Strukturen etc. (für eine Unterscheidung von Simplifizierungen vgl. HINNENKAMP 1982, 32f.).

Während das sprachliche und kommunikative Handeln der Mitarbeiter Diehl, Raum, Klie und Winkelmüller nur eingeschränkte Hinweise auf Foreigner Talk gibt (vor allem Artikulation und Sprechtempo; Verständnissicherung), lassen sich im Verhalten von Frau Zahorsky deutlich mehr Merkmale für die simplifizierte Rede gegenüber Nicht-Muttersprachlern finden. Neben den bereits genannten zahlreichen Wiederholungen, der gesteigerten Verwendung von Infinitiven sind vor allem reduzierte Satzstrukturen und Ellipsen im sprachlichen Verhalten deutliche Merkmale für Foreigner Talk. Es ist stark davon auszugehen, dass diese Merkmale nur im Kontakt mit den ausländischen Klienten, nicht aber im Gespräch mit Muttersprachlern auftreten. Ebenfalls typisch für interkulturelle Interaktionssituationen sind die zahlreichen Deiktika, die die Mitarbeiterin verwendet. Ihr Gestikulieren bei dem Versuch, unverständliche Begriffe für die Klienten in die Alltagssprache zu übertragen, Terminabsprachen mithilfe des Wandkalenders bildhaft zu machen oder Aufzählungen durch An-die-Finger-Tippen zu

vereinfachen, ist allerdings eher Beleg für interkulturelle Kompetenz und Engagement als für Foreigner Talk.

Generell gilt, dass das Festlegen bestimmter Verhaltensweisen als Kennzeichen für Foreigner Talk eher schwierig ist. Volker HINNENKAMP (1982, 82) beschreibt das Vorkommen der Merkmale für Foreigner Talk als „äußerst inkonsistent.“ Es sei üblich, dass typische Foreigner-Talk-Merkmale mit korrekten Satzformen koexistieren. Darüber hinaus ist Foreigner Talk nicht zwangsläufig negativ und mit asymmetrischen Interaktionssituationen verbunden. So stellt HINNENKAMP (ebd., 157) weiter fest, dass auch Freunde untereinander Foreigner Talk sprechen, deren Beziehung in keinsten Weise von Ungleichheit oder Herablassung geprägt ist.

Angesichts meiner Analysen komme ich zu dem Schluss, dass die Verwendung von Foreigner Talk in interkultureller Behördenkommunikation wenig mit Hierarchie oder Geringschätzung zu tun hat. Die bloße Benutzung einer rudimentären oder simplifizierten Sprachform ist kein Ausdruck von Diskriminierung. Meines Erachtens ist der Gebrauch von Foreigner Talk in den untersuchten Gesprächen vielmehr eine natürliche Reaktion auf die Kommunikationsanforderungen eines gezwungenermaßen notwendigen Sprachkontakts. Dabei ist die simplifizierte Sprechweise weder ein mechanischer Reflex hinsichtlich einer Situation noch Ausdruck einer individuellen Haltung der Kommunikationspartner gegenüber Ausländern (vgl. HINNENKAMP 1982, 184).

12.3 Reflexion

Sprachliche und kommunikative Individualität ist kein Phänomen, das eines wissenschaftlichen Nachweises bedarf. Bereits in Kapitel 2 wurde Kommunikation als Teil und Ausdruck persönlicher Identität (FIEHLER 2002a, 19) definiert. Demnach hat jeder Sprecher individuelle Strategien, mit denen er den kommunikativen Alltag und bestimmte Interaktionssituationen meistert. Ebenso kann jeder einen anderen Sprecher an seinen sprachlichen Eigenheiten erkennen. Wie gut und exakt „Idiosynkratisches registriert werden kann“, zeigen beispielsweise die kabarettistischen Imitationen von Politikern (REITEMEIER 2008, 254).

Der Nutzen dieser Arbeit liegt also nicht so sehr in dem Beleg, dass sprachliche und kommunikative Individualität auch in interkultureller Behördenkommunikation möglich

ist. Wichtig ist vielmehr die Erkenntnis, dass Verstehen und Verständigung in einer Ausländerbehörde gelingen kann und welche Faktoren das Gelingen beeinflussen. Meine Analysen zeigen, dass die Mitarbeiter individuelle Repertoires von sprachlichen und kommunikativen Mitteln besitzen und deren spezifische Zwecke kennen. Es gibt Hinweise auf reflektiertes kommunikatives Handeln sowie darauf, dass den Mitarbeitern die Vorstrukturiertheit und Funktionalität ihrer Strategien zumindest teilweise bewusst ist. Zu gering ist bei allen Mitarbeitern das Bewusstsein für die Wichtigkeit nonverbalen Handelns. Hier ergibt sich Spielraum für Verbesserungen.

Gespräche mit den Mitarbeitern, sowohl über ihre eigenen Verhaltensweisen als auch über die ihrer Kollegen zeigten, dass sie ablaufende Kommunikationsprozesse immer wieder für sich reflektieren. Weiterhin wurde aber deutlich, dass die Mitarbeiter ausnahmslos noch zu wenig in der Lage sind, dieses Wissen auf konkrete Handlungssituationen übertragen bzw. sich selbst adäquat einschätzen zu können. Verbesserungsbedarf ergibt sich insgesamt auch hinsichtlich der Handhabung verständnissichernder Strategien. An dieser Stelle könnte der Austausch untereinander bereits viel bewirken.

Ziel dieser Arbeit war es zu beschreiben, wie Gespräche in einer Ausländerbehörde ablaufen, wie Mitarbeiter Verstehen und Verständigung sichern und welche Muster sie einsetzen, um die ihnen gestellten kommunikativen Aufgaben erfolgreich zu bearbeiten. Zum anderen sollte mit Hilfe eines umfangreichen Korpus und durch die Betrachtung der einzelnen Mitarbeiter über viele Gespräche hinweg gezeigt werden, dass Individualität auch in der institutionellen Kommunikation möglich und vorhanden ist. Es wurde untersucht, mit welchen Mitteln Mitarbeiter auf den institutionellen Kontext der Gespräche referieren und welche Rolle Foreigner Talk in der interkulturellen Interaktion von Mitarbeitern und Klienten spielt.

Was meine Untersuchungen vor allem ergaben, ist, dass Verständigung in interkulturellen Kommunikationssituationen nur dann zustande kommen kann, wenn beide Gesprächsteilnehmer dazu bereit sind (vgl. dazu STREECK, 1985, 33). So hat die individuelle Einstellung der Mitarbeiter nicht nur maßgeblichen Einfluss auf ihr sprachliches und kommunikatives Verhalten, sondern auch auf das Gelingen der gesamten Kommunikation. Anzumerken bleibt, dass im Rahmen der vorliegenden

Forschungsarbeit nicht der Anspruch einer flächendeckenden, systematischen und ausreichend detaillierten Analyse erhoben wird. Ziel war es vielmehr, einen Ausschnitt ausländerbehördlicher Interaktion so genau wie möglich zu beschreiben und dabei stets Raum für weitere Forschungen und Interpretationen zu lassen. Ihrem praktischen Anspruch folgend bieten meine Analysen letztlich auch Ansatzpunkte für eine Verbesserung der Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Klienten deutscher Ausländerbehörden und sollen einen Beitrag zur Erstellung interkultureller Trainingsmaterialien für Behördenmitarbeiter leisten.

13. Konsequenzen für die Praxis

Nach unserer Auffassung werden diskursanalytische Trainings insbesondere dort nachgefragt, wo es um die Bearbeitung problematischer beruflicher Kommunikationsstrukturen geht. Hier sind sie auch besonders wirkungsvoll und anderen Verfahren überlegen. Ihre Wirksamkeit ergibt sich besonders daraus, daß sie die reale berufliche kommunikative Wirklichkeit in ihrer Komplexität zu ihrer Grundlage machen.

(BECKER-MROTZEK/BRÜNNER 2002, 48)

13.1 Die Rolle der Gesprächsanalyse für Kommunikationstrainings

Das übergeordnete Ziel wie auch immer gearteter interkultureller Trainings besteht im Erwerb bzw. im Ausbau der Fähigkeit, fremde Sichtweisen zu übernehmen und in die eigene zu integrieren, also im Erwerb interkultureller Kompetenz (für eine Begriffsklärung s. BENDEL 2004, 69ff.). Gesprächsanalytische Untersuchungen von Interaktionen können eingesetzt werden, um Probleme zu diagnostizieren und Lösungen aufzuzeigen, etwa durch Beratungen und Kommunikationstrainings.

Ein Bedarf nach wissenschaftlich fundierter Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining entsteht vor allem dann, wenn die sprachliche Alltagserfahrung sich als unzureichend erweist (BRÜNNER/FIEHLER 1998, 15). Die vorliegende Forschungsarbeit entstand im Zusammenhang mit dem EU geförderten Bildungsprojekt SPICES (Social Promotion of Intercultural Communication Expertise and Skills; vgl. KLEIN 2007, KLEIN/CARUANA 2008). Das Projekt diente dem Austausch von Praxiserfahrungen im Bereich interkultureller Kompetenztrainings im öffentlich-rechtlichen Sektor in Italien, Deutschland, Griechenland, Malta, Polen und Spanien und soll die Qualität interkultureller Trainings in Europa erhöhen. Die SPICES-Trainingskurse haben zum Ziel, die kommunikative Praxis in beruflich-institutionellen Zusammenhängen zu professionalisieren. Unter Professionalisierung wird an dieser Stelle „eine Entwicklung der im weitesten Sinne sprachlichen Fertigkeiten von beruflich Handelnden (= Professionellen)“ (BECKER-MROTZEK /BRÜNNER 2002a, 36) verstanden. „Sie sollen in die Lage versetzt werden, ihre beruflichen kommunikativen Aufgaben möglichst zweckmäßig zu erfüllen“ (ebd.). Grundlage der SPICES-Trainingspakete sind authentische Gespräche, die in öffentlichen Institutionen der beteiligten EU-Länder

aufgenommen und in der Folge analysiert und zu Lehr- und Lernmaterialien aufbereitet wurden.

Im Gegensatz zu den üblichen Fortbildungsmethoden bilden hier also empirische Untersuchungen der tatsächlichen Kommunikation die Grundlage. So können Probleme genauer formuliert und gezielter bearbeitet werden, die kommunikativen Probleme der alltäglichen beruflichen Praxis werden konkret und im Detail erkennbar (ebd.). In der Folge können sie auf den Begriff gebracht und gezielt Lösungsmöglichkeiten erarbeitet werden. Untersuchungen zeigen, dass gerade diskursorientierte Trainings hier besonders gute Aussichten auf Erfolg haben (BECKER-MROTZEK/BRÜNNER 2002b, LAMBERTINI/TEN THIJE 2004). Beispielhaft soll an dieser Stelle anhand des Verfahrens SAF dargestellt werden, welche Rolle gesprächsanalytische Untersuchungen bei der Vermittlung interkultureller Fähigkeiten spielen können.

Die Simulation authentischer Fälle ist eine Methode, die die Zwecke und Möglichkeiten traditioneller Simulationen, Plan- und Rollenspiele mit spezifischen diskursanalytischen Methoden und deren Vorteilen nutzt (BECKER-MROTZEK/BRÜNNER 2002b, 72). So soll, ähnlich wie bei Rollenspielen, handlungsorientiertes Lernen ermöglicht werden ohne sich jedoch zu weit von der Authentizität des beruflichen Handelns zu entfernen. Authentizität heißt, dass eine maximale Annäherung an das reale Handeln erreicht wird und Spieleffekte minimiert werden. Dies wird erreicht,

„indem ausgewählte echte Fälle (Diskurse) aus dem realen beruflichen Handeln der Seminarteilnehmer dokumentiert und analysiert werden. Die hieraus rekonstruierten Problemstrukturen bilden dann die Grundlage für die Settings und die Handlungsanweisungen der Simulationen. [...] Hierin liegt das wesentliche Element der SAF: Die Handlungsbedingungen der Simulation entsprechen weitgehend denen des beruflichen Alltags. Dadurch werden Spaltungen und Brüche im Simulationsverhalten wie in der Auswertung reduziert, die im Zusammenhang mit Rollenvorgaben sonst häufig auftreten.“

(BECKER-MROTZEK/BRÜNNER 2002b, 72)

Lehr-/Lernkonzepte wie SPICES oder SAF machen gerade auf dem Hintergrund der Untersuchungsergebnisse der vorliegenden Arbeit Sinn: Da nicht alle Mitarbeiter gleiche Handlungsrountinen und Strategien an den Tag legen, bietet sich die Möglichkeit zum Vergleich und zur Reflexion des eigenen Handelns sowie des Handelns der Kollegen. Die Reflexion der Teilnehmer richtet sich also auf das habitualisierte institutionelle Handeln der eigenen Berufsgruppe und wird durch die kompetenteren Teilnehmer vorangetrieben. Gesprächsanalytische Trainingskonzepte bewirken die Entwicklung eines reflektierten sprachlichen Handelns, das es den Mitarbeitern erlaubt,

gleichzeitig die Agenten- und die Klienten-Sichtweise wahrzunehmen und somit auf einer höheren Stufe zu operieren (vgl. LAMBERTINI/TEN THIJE 2004, 182).

Jedes Training setzt allerdings voraus, dass etwas lernbar ist. In Kapitel 2 wurden drei Sichtweisen von Kommunikation genannt: Kommunikation als natürliches Verhalten des Menschen, als äußerliche Fähigkeit bzw. Technik und als Teil und Ausdruck persönlicher Identität (vgl. FIEHLER 2002a, 19). Unter der Voraussetzung, dass Kommunikation lernbar ist, untersucht Reinhard FIEHLER (ebd.), ob und inwiefern Kommunikationsverhalten durch (gesprächsanalytische) Trainings veränderbar ist. Er kommt zu dem Schluss, dass Kommunikation aus gesprächsanalytischer Sicht lehrbar ist, „aber anders, als es üblicherweise betrieben wird. Und zugleich ist das Lernen von Kommunikation eine viel schwierigere und langwierigere Angelegenheit, als gemeinhin angenommen. Eine gesprächsanalytisch basierte Kommunikationsschulung sollte dies offenlegen, und sie sollte auf keinen Fall zu viel versprechen.“ (FIEHLER 2002a, 35).

13.2 Handlungsempfehlungen

Die vorliegende Arbeit macht deutlich, dass Kommunikation in der Ausländerbehörde nicht nur negativ und konfliktbeladen ist, sondern auch funktionieren kann. Sie zeigt darüber hinaus, dass Mitarbeiter von Ausländerbehörden täglich speziellen Anforderungen ausgesetzt sind. Ihre Tätigkeit ist anspruchsvoll und verlangt ein hohes Maß an sprachlicher und kommunikativer Kompetenz, Professionalität und Reflexion. Durch meinen dreijährigen Forschungsaufenthalt konnte ich als unabhängige Beobachterin einige Mängel zum einen innerhalb der Strukturen der Ausländerbehörde und zum anderen in der Arbeitsweise ihrer Mitarbeiter feststellen. Für das sprachliche und kommunikative Verhalten der Mitarbeiter von Ausländerbehörden leite ich daher folgende konkrete Handlungsempfehlungen ab:

- Der Gesprächseinstieg entscheidet maßgeblich über den Verlauf der Interaktion. Daher sollte in der Schemaeröffnung unmittelbar eine verbale Begrüßung durch die Mitarbeiter erfolgen. Eine anschließende Aufforderung zur Anliegenformulierung (*bitteschön?*) oder die Nennung des Themas (bei Gesprächen mit Terminabsprache) bieten sich an. Positives Vorbild kann der Gesprächseinstieg in Form einer Anmoderation (vgl. Kap. 8.4.2.4) sein.

- Die Gesprächssteuerung ist Aufgabe der Mitarbeiter. Allerdings sollten Klienten die Möglichkeit zur Übernahme eines Gesprächsschritts, für Fragen bzw. zu eigenen Steuerungsaktivitäten erhalten. So wird die Asymmetrie zwischen den Gesprächsteilnehmern reduziert.
- Blickkontakt zwischen Mitarbeiter und Klient sowie genaues Zuhören sind Grundvoraussetzungen von jedem Gespräch und sollten sich möglichst durch die gesamte Interaktion ziehen. Missverständnisse können so von vornherein vermieden werden, Nicht-Verstehen wird leichter erkannt.
- Die Vermeidung von Fremd- und Fachlexik erweist sich als weniger wichtig als vielfach angenommen. Wird Fachsprache eingesetzt, sichern Wiederholungen, Erläuterungen und Paraphrasen sowie Rückversicherungssignale im Anschluss das Verstehen auf Klientenseite. Zahlreiche Wendungen sind den Klienten aber ohnehin bereits aus schriftlichen Dokumenten bekannt. Hier können Umschreibungen und Paraphrasen eher verwirrend wirken.
- Verständnissicherung und Rückfragen sind wichtig und unerlässlich. Die Analysen zeigen allerdings, dass das Übergehen bzw. Zulassen von Nicht-Verstehen ebenfalls förderlich und sinnvoll sein kann.
- Die Strategie, Klienten das eigene Handeln zu erklären, Vorgänge zu erläutern und sie daran teilhaben zu lassen (vgl. Frau Zahorsky), trägt nicht nur zur Verständnissicherung bei, sondern auch zu einer positiven Gesprächsatmosphäre. Zu lange monologische Phasen oder eine Überinformation der Klienten sollten Mitarbeiter allerdings vermeiden.
- Die Ergebniskundgabe ist neben der Schemaeröffnung der bedeutendste Punkt im Gespräch. Hinsichtlich eventueller Folgehandlungen der Klienten oder Terminvereinbarungen ist die Verständnissicherung hier besonders wichtig.
- Ebenso wenig wie es den Mitarbeiter gibt, gibt es den Klienten. Daher sollten Mitarbeiter versuchen, ihr Handeln immer an der individuellen sprachlichen und fachlichen Kompetenz der Klienten ausrichten. Verhaltensweisen, die bei wenig sprachkompetenten Klienten richtig und wichtig sind, können bei sprachkompetenten Klienten herablassend und despektierlich wirken.

Nicht alle Probleme, die in der interkulturellen Behördenkommunikation auftreten, resultieren zwangsläufig aus dem konkreten sprachlichen und kommunikativen Verhalten der Mitarbeiter oder Klienten, sondern aus den übergeordneten

institutionellen Strukturen. In Zusammenarbeit mit einer Projektgruppe, die mit der Verbesserung der Kommunikation in der von mir untersuchten Ausländerbehörde betraut ist, wurden darüber hinaus folgende, allgemeine Handlungsempfehlungen für Ausländerbehörden abgeleitet:

- Wenngleich nach § 23, 1 des VwVfG die Amtssprache Deutsch ist, sollten die Mitarbeiter einer Ausländerbehörde Englisch (sowie möglichst eine weitere Fremdsprache) sprechen.
- Ausländerbehörden sollten über eine ausreichende Anzahl von Mitarbeitern verfügen.
- Viele Mitarbeiter der untersuchten Behörde klagten über eine Überbelastung, die dauerhaft mutmaßlich zu einer Verminderung der Qualität ihrer Arbeit beitragen könnte.
- Mitarbeiter sollten vor dem Arbeitseinstieg auf ihre spezifische Tätigkeit hin ausgebildet bzw. geschult und darüber hinaus fachgerecht eingearbeitet werden. Einige Mitarbeiter gaben an, sie hätten sich „ins kalte Wasser geworfen“ gefühlt.
- Mitarbeiter sollten in festgelegten Abständen speziell auf ihren Tätigkeitsbereich ausgerichtete Fortbildungen erhalten. Anti-Konflikt- oder Anti-Aggressions-Trainings geben von vornherein ein Signal in die falsche Richtung. Wichtig ist auch das Feedback der Mitarbeiter im Anschluss an die Fortbildung: Was hat mir die Fortbildung gebracht? Fand ich die Fortbildung für meine Arbeit rückblickend hilfreich?
- Mitarbeiter sollten in ihrem Arbeitsalltag permanent begleitet werden. Wichtig sind regelmäßige Einzel-, Team- und Fallsupervisionen. Man sollte gemeinsam – abteilungsübergreifend und mit der Führungsebene – objektiv analysieren: Was machen wir gut? Was können wir besser machen? Dabei sollten auch Vergleiche zu anderen Ausländerbehörden gezogen werden. Wichtig ist, dass Mitarbeiter miteinander arbeiten, ihre Erfahrungen auf professioneller Ebene austauschen und erfolgreiche Strategien zur Verständigungssicherung austauschen. Es gibt simple und zugleich wirksame Praktiken, mit denen die Kommunikation langfristig verbessert werden können.
- Mitarbeiter sollten in ihrer Arbeit durch die Führungsebene unterstützt, geschützt und entsprechend gewertschätzt werden. Einige Mitarbeiter gaben an, sich „von oben“ mangelhaft unterstützt zu fühlen.

- Was häufig vergessen wird: Das Tätigkeitsfeld der Ausländerbehörde (wie auch das jeder anderen Behörde) ist eine Dienstleistung. Diese Tatsache sollte sich im Verhalten der Mitarbeiter gegenüber ihren Klienten widerspiegeln.
- Mitarbeiter sollten unter bestimmten für alle verpflichtenden Handlungsmaximen arbeiten. Die Hauptmaxime sollte die der „Professionellen Freundlichkeit“ im Arbeitsalltag sein. Korrektheit und Professionalität sind die Basis für Freundlichkeit. Dies gilt auch im Umgang mit unfreundlichen und schwierigen Klienten.
- Grundsätzlich gilt: Der professionell freundliche und korrekte Sachbearbeiter sollte mit dem potenziell problematischen Klienten kooperieren, und nicht der freundliche Klient mit dem potenziell problematischen Sachbearbeiter.
- Nicht jeder Mitarbeiter ist für den Kundenkontakt geeignet. Grundvoraussetzungen für Mitarbeiter im Kontakt mit (ausländischen) Klienten sind Interesse und Respekt für den anderen. Ohne diese Eigenschaften ist es nicht möglich, im Kontakt mit ausländischen Klienten gute Arbeit zu leisten.

Weiterhin sollte die Arbeit der Mitarbeiter bzw. der gesamten Behörde in regelmäßigen Abständen durch externe Gutachten oder Erhebungen überprüft werden (Stichwort Qualitätsmanagement). Das gibt sowohl den Mitarbeitern als auch der Behörde nach innen und nach außen Sicherheit, z.B. auch bezüglich Klagen und Vorwürfen durch Klienten.

Bei der Diskussion um interkulturelle Kommunikation und Kompetenz sollte bedacht werden, dass Gesprächskompetenz nicht von einer einzelnen Person ausgeübt werden kann, sondern immer *kooperativ* realisiert wird. Das heißt sie erfordert das Zusammenwirken von mehreren Personen (FIEHLER/SCHMITT 2010, 115). So vergleichen FIEHLER und SCHMITT Gesprächskompetenz mit Fußballspielen oder Walzertanzen (ebd.), was auf den Teamcharakter eines Dialogs hinweist und darauf, dass ein Gespräch mit einem kompetenten, empathischen Sprecher noch kein kompetentes Gespräch garantiert.

Damit diese Lernerfahrung in einer provisorischen Kommunikationsgemeinschaft im Training auf Dauer auch in der Berufspraxis fruchtbar wird, sind eine längere Zeit und weitere vergleichbare Erlebnisse im Beruf notwendig. Im Rahmen dieser Forschungsarbeit habe ich Material vorgeführt, anhand dessen die theoretische

Diskussion über die Veränderbarkeit des kommunikativen Handelns durch Training weiter verfolgt werden kann. Die tatsächlichen Ergebnisse des Trainings kann man nur im professionellen Handeln der Trainingsteilnehmer am Arbeitsplatz messen. Dazu müssen neue Aufnahmen, Analysen und Trainingsmaßnahmen erfolgen. Zu diesem Zweck ist eine langfristige Kooperation mit den jeweiligen Auftraggebern bzw. der Behörde notwendig.

Literaturverzeichnis

- AGAR, Michael (1994): *Language Shock. Understanding the Culture of Conversation*. New York.
- ANTOS, Gerd (2002): „Mythen, Metaphern, Modelle. Konzeptualisierung von *Kommunikation* aus dem Blickwinkel der Angewandten Diskursforschung.“ In: BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard/KINDT, Walther (Hgg.): *Angewandte Diskursforschung*. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen, 93-117.
- APPELSMEYER, Heide/KOCHINKA, Alexander/STRAUB, Jürgen (2000): „Qualitative Methoden“. In: STRAUB, Jürgen/KEMPF, Wilhelm/WEBRIK, Hans (Hgg.): *Psychologie. Eine Einführung*. 3. Aufl., München, 709-742.
- ASSMANN, Aleida/ASSMANN, Jan (1990): „Kultur und Konflikt. Aspekte einer Theorie kommunikativen Handelns“. In: ASSMANN, Jan/HARTH, Dietrich (Hgg.): *Kultur und Konflikt*. Frankfurt/M.
- AUER, Peter/DI LUZIO, Aldo (Hgg., 1992): *The Contextualization of Language*. Amsterdam, Philadelphia.
- AUER, Peter (1995): „Ethnographic methods in the analysis of oral communication“. In: QUASTHOFF, Uta M. (Hg.): *Aspects of oral communication*. Berlin, 419-440.
- AUER, Peter (1999): *Sprachliche Interaktion. Eine Einführung anhand von 22 Klassikern*. Tübingen.
- AUER, Peter (Hg. 2007): *Style and Social Identities. Alternative Approaches to Linguistic Heterogeneity*. Berlin, New York.
- BAMBERG, Michael G.W. (1997): „Positioning Between Structure and Performance“. In: *Journal of Narrative and Life History*, 7. 335-342.
- BARMEYER, Christoph I. (2000): *Interkulturelles Management und Lernstile. Studierende und Führungskräfte in Frankreich, Deutschland und Quebec*. Frankfurt/M.
- BECKER-MROTZEK, Michael (1992): *Diskursforschung und Kommunikation in Institutionen*. Studienbibliographien Sprachwissenschaft Bd. 4, Heidelberg.
- BECKER-MROTZEK, Michael/EHLICH, Konrad/FICKERMANN, Ingeborg (1992): „Bürger-Verwaltungs-Diskurse“. In: FIEHLER, Reinhard/SUCHAROWSKI, Wolfgang (Hgg.): *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining*. Opladen, 234-253.
- BECKER-MROTZEK, Michael/MEIER, Christian (2002): „Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung“. In: BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard/KINDT, Walther (Hgg.): *Angewandte Diskursforschung*. Bd. 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen, 18-45.

- BECKER-MROTZEK, Michael (2001): „Gespräche in Ämtern und Behörden“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 2. Halbband. Berlin/New York, 1505-1525.
- BECKER-MROTZEK, Michael/DOPPLER, Christine (Hgg., 1999): Medium Sprache im Beruf. Eine Aufgabe für die Linguistik. Tübingen.
- BECKER-MROTZEK, Michael/BRÜNNER, Gisela (2002a): „Diskursanalytische Fortbildungskonzepte“. In: BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard/KINDT, Walther (Hgg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen, 36-49.
- BECKER-MROTZEK, Michael/BRÜNNER, Gisela (2002b): „Simulation authentischer Fälle (SAF)“. In: BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard/KINDT, Walther (Hgg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen, 72-80.
- BECKER-MROTZEK, Michael/BRÜNNER, Gisela (Hgg., 2004): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. forum Angewandte Linguistik Band 43. Publikationsreihe der Gesellschaft für Angewandte Linguistik e.V. (GAL). Radolfzell.
- BENDEL, Sylvia (2004): „Gesprächskompetenz vermitteln – Angewandte Forschung?“ In: Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (Hgg.): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Radolfzell, 67-85.
- BENDEL, Sylvia (2007): Sprachliche Individualität in der Institution. Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung. Tübingen.
- BERTH, Hendrik/ESSER, Ulrich (1997): „Miteinander reden“: Kommunikationsprobleme von Ausländern mit deutschen Behörden. Forschungsbericht. Technische Universität Dresden.
- BERTH, Hendrik/ESSER, Ulrich (1999): „Deutsche Behörden und ausländische Klienten – typische Probleme interkultureller Kommunikation“. In: SANDIG, Heiner (Hg.): Wer ist denn mein nächster? 6. Jahresbericht des Sächsischen Ausländerbeauftragten. Dresden, 33-38.
- BIRKNER, Karin (2001): Bewerbungsgespräche mit Ost- und Westdeutschen. Eine kommunikative Gattung in Zeiten gesellschaftlichen Wandels. Tübingen.
- BLOMMAERT, Jan (1991): „How much culture is there in Intercultural Communication?“. In: BLOMMAERT, Jan/VERSCHUEREN, Jef (Hgg.): The pragmatics of Intercultural and International Communication. Amsterdam, 13-31.
- BOLTEN, Jürgen (2001): Interkulturelle Kompetenz. Erfurt: Landeszentrale für politische Bildung Thüringen.

- BÖHRINGER, Daniela/WOLFF, Stephan (2010): „Der PC als „Partner“ im institutionellen Gespräch“. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 39, Heft 3. Stuttgart, 233-251.
- BREMER, Katharina (1997): Verständigungsarbeit. Problembearbeitung und Gesprächsverlauf zwischen Sprechern verschiedener Muttersprachen. Tübingen.
- BRINKER, Klaus/SAGER, Sven F. (1989): Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. Berlin.
- BRINKER, Klaus/ANTOS, Gerd/HEINEMANN, Wolfgang/SAGER, Sven F. (Hgg. 2000): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 1. Halbband. Berlin, New York.
- BRINKER, Klaus/ANTOS, Gerd/HEINEMANN, Wolfgang/SAGER, Sven F. (Hgg. 2001): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 2. Halbband. Berlin, New York.
- BROCK, Alexander/MEER, Dorothee (2004): „Macht - Hierarchie - Dominanz - A-/Symmetrie: Begriffliche Überlegungen zur kommunikativen Ungleichheit in institutionellen Gesprächen“. In: Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion. Nr. 5. 184-209. www.gespraechsforschung-ozs.de, Zugriffsdatum: 09.02.2010.
- BROWN, Penelope/LEVINSON, Steven (1987): Politeness. Some universals in language usage. Cambridge.
- BRUCK, Peter A. (1994): „Interkulturelle Entwicklung und Konfliktlösung“. In: LUGER, Kurt/RANGER, Rudi (Hgg.): Dialog der Kulturen. Wien, 343-357.
- BRÜNING, Gerhild (2004): Förderung des zivilen Dialogs: Praxisanleitung für interkulturelle Fortbildungen. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung: Internetservice Texte Online. www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp. Zugriffsdatum: 12.08.2009.
- BRÜNNER, Gisela (1997): „Fachlichkeit, Muster und Stil in der beruflichen Kommunikation“. In: SELTING, Margret/SANDIG, Barbara (Hgg.): Sprech- und Gesprächsstile. Berlin, New York, 254-285.
- BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard (1998): Linguistische Untersuchungen zur Wirtschaftskommunikation. In: Sprachreport 3/98. Mannheim, 13-16.
- BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard/KINDT, Walter (Hgg. 1999): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen.
- BUBLITZ, Wolfram (1988): Supportive Fellow Speakers and Cooperative Conversations. Discourse Topics and Topical Actions, Participant Roles and ‘Recipient Action’ in a Particular Type of Everyday Conversation. Amsterdam, Philadelphia.

- BUBLITZ, Wolfram (2001): „Formen der Verständnissicherung in Gesprächen“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin/New York, 1330-1340.
- BÜHRIG, Kristin (1996): Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation. Tübingen.
- BÜHRIG, Kristin/TEN THIJE, Jan D. (2006): Beyond Misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication. Amsterdam, Philadelphia.
- BUTLER, Judith (1991). Das Unbehagen der Geschlechter. Frankfurt.
- CALVET, Louis-Jean (1978): Die Sprachenfresser. Ein Versuch über Linguistik und Kolonialismus. Berlin.
- CARROLL, Raymonde (1987): Évidences invisibles. Américains et Français au quotidien. Paris.
- CICOUREL, Aaron Victor (1975): Sprache in der sozialen Interaktion. München.
- CLYNE, Michael G.: (1994): Inter-cultural communication at work: Cultural values in discourse. Cambridge.
- COOK-GUMPERZ, Jenny (2001): „Cooperation, Collaboration and Pleasure in Work: Issues for Intercultural Communication at Work“. In: DI LUZIO, Aldo/GÜNTNER, Susanne/ORSETTI, Franca (Hgg.): Culture in Communication. Analyses of Intercultural Situations. Amsterdam, Philadelphia, 117-139.
- CROPLEY, Arthur J./RUDDAT, Hartmut/DEHN, Detlev/LUCASSEN, Sabine (Hgg., 1995): Probleme der Zuwanderung. Bd. II. Göttingen.
- DAVIES, Bronwyn/HARRÉ, Rom (1999): „Positioning and personhood“. In: HARRÉ, Rom/VAN LANGENHOVE, Luk (Hgg.): Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action. Oxford, 32-52.
- DEPPERMAN, Arnulf (1999): Gespräche analysieren. Eine Einführung in konversationsanalytische Methoden. Opladen.
- DEPPERMAN, Arnulf (2006): „Deontische Infinitivkonstruktionen: Syntax, Semantik, Pragmatik und interaktionale Verwendung“. In: GÜNTNER, Susanne/IMO, Wolfgang (Hgg.): Konstruktionen in der Interaktion. Berlin, New York, 239-262.
- DEPPERMAN, Arnulf/LUCIUS-HOENE, Gabriele (2002): Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews. Opladen.
- DEPPERMAN, Arnulf/LUCIUS-HOENE, Gabriele (2004): „Narrative Identität und Positionierung“. In: Gesprächsforschung. Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion. Ausgabe 5, 166-183.

- DE SAUSSURE, Ferdinand (1967): Grundfragen der allgemeinen Sprachwissenschaft. Berlin.
- DITTMANN, Jürgen (1979): Was ist, zu welchen Zwecken und wie treiben wir Konversationsanalyse. In: DITTMANN, Jürgen (Hg.): Arbeiten zur Konversationsanalyse. Tübingen, 1-43.
- DREW, Paul/HERITAGE, John (Hgg., 1992): Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge.
- DREW, Paul/Heritage, John (1992a): „Analyzing talk at work: an introduction“. In: DREW Paul/HERITAGE, John (Hgg.): Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge, 3-65.
- DUNCAN, Starkey jr. (1973): „Towards a Grammar for Dyadic Conversation“. In: Semiotica 9, 29-46.
- DURANTI, Alessandro (1988): „Ethnography of speaking: towards a linguistics of the praxis“. In: NEWMAYER, John F. (Hg.): Linguistics: The Cambridge Survey IV: Language: The socio-cultural context. Cambridge, 210-228.
- DURANTI, Alessandro/GOODWIN, Charles (1992): „Rethinking Context: An Introduction“. In: DURANTI, Alessandro/GOODWIN, Charles (Hgg.): Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon. Cambridge, 1-42.
- ECKHARDT, Birgit (2000): Fachsprache als Kommunikationsbarriere? Verständigungsprobleme zwischen Juristen und Laien. Wiesbaden.
- EHLICH, Konrad: (1980) „Der Alltag des Erzählens“. In: EHLICH, Konrad (Hg.): Erzählen im Alltag. Frankfurt/M., 11-27.
- EHLICH, Konrad/REHBEIN, Jochen (1979): „Sprachliche Handlungsmuster“. In: SOEFFNER, Hans-Georg (Hg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart, 243-274.
- EHLICH, Konrad/REHBEIN, Jochen (1980): „Sprache in Institutionen“. In: ALTHAUS, Peter/HENNE, Helmut/WIEGAND, Herbert E. (Hgg.): Lexikon der germanistischen Linguistik. Tübingen, 338-345.
- EHLICH, Konrad/REHBEIN, Jochen (1986): Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation. Tübingen.
- EHLICH, Konrad (1991): „Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse: Ziele und Verfahren“. In: FLADER, Dieter (Hg.): Verbale Interaktion: Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik. Stuttgart, 127-143.
- EHLICH, Konrad (1996): „Interkulturelle Kommunikation“. In: GOEBL, Hans/NELDE, Peter (Hgg.): Kontaktlinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin, New York, 920-931.

- ERICKSON, Frederick (1979): „Talking down: some cultural sources of miscommunication in interracial interviews“. In: WOLFGANG, Aaron: Nonverbal behaviour: applications and cultural implications. New York, 111-146.
- ERICKSON, Frederick/SHULTZ, Jeffrey (1982): The Counselor as Gatekeeper. Social Interaction in Interviews. New York u.a.
- FERGUSON, Charles A. (1964): „Baby Talk in Six Languages“. In: DIL, Anwar S. (Hg.): Language Structure and Language Use. Essays by Ch. A. Ferguson. Stanford, Ca., 113-133
- FERGUSON, Charles A. (1971): „Absence of Copula and the Notion of Simplicity: Normal Speech, Baby Talk, Foreigner Talk, and Pidgins“. In: HYMES, Dell (Hg.): Pidginization and Creolization of Languages. London.
- FERGUSON, Charles A. (1975): „Towards a Characterization of English Foreigner Talk“. In: Anthropological Linguistics 17, 1-14.
- FERGUSON, Charles A. (1977a): „Baby Talk as a Simplified Register“. In: SNOW, Catherine E./FERGUSON, Charles A. (Hgg.): Talking to Children. Language Input and Acquisition. London.
- FERGUSON, Charles A. (1977b): „Simplified Registers, Broken Language und Gastarbeiterdeutsch“. In: MOLONY, Carol/ZOBL, Helmut/STÖLTING, Wilfried (Hgg.): Deutsch im Kontakt mit anderen Sprachen. Kronberg/Ts., 25-39.
- FIEHLER, Reinhard/ SUCHAROWSKI, Reinhard/SUCHAROWSKI, Wolfgang (Hgg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen.
- FIEHLER, Reinhard (2002): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen.
- FIEHLER, Reinhard (2002a): „Kann man Kommunikation lernen? Zur Veränderbarkeit von Kommunikationsverhalten durch Kommunikationstraining.“ In: BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard/KINDT, Walther (Hgg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen, 18-35.
- FIEHLER, Reinhard/SCHMITT, Reinhold (2010): „Gesprächstraining“. In: KNAPP, Karlfried (u.a.) (Hgg.): Angewandte Linguistik - ein Lehrbuch. 3., vollst. überarb. u. erw. Aufl. Tübingen, Basel, 341-361.
- FRICKE, Ellen (2007): Origo, Geste und Raum. Lokaldeixis im Deutschen. Berlin, New York.
- GARFINKEL, Harold (1967): Studies in Ethnomethodology. New Jersey.
- GEERTZ, Clifford (2003) (zuerst 1983): Dichte Beschreibungen. Beiträge zum Verstehen kultureller Systeme. Frankfurt/M.

- GOFFMAN, Erving (1967): „On face work“. In: ders. (Hg.): Interaction ritual: essays on face-to-face behavior. New York, 5-46.
- GOFFMAN, Erving (1971): Interaktionsrituale: Über Verhalten in direkter Kommunikation. Frankfurt/M.
- GOFFMAN, Erving (1974): Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Frankfurt/M.
- GOHL, Christine (2002): „Zwischen Kausalität und Konditionalität: Begründende wenn-Konstruktionen“. In: Deutsche Sprache 30/2002, 193-219.
- GOODENOUGH, Ward (1964): „Cultural Anthropology and Linguistics“. In: HYMES, Dell (Hg.): Language in culture and society. A reader in Linguistics and Anthropology. New York, 36-40.
- GOODENOUGH, Ward (1971): Culture, Language and Society. Reading, Mass.
- GOODWIN, Charles (1981): Conversational Organization. Interaction between speakers and hearers. London, New York.
- GÜLICH, Elisabeth/KOTSCHI, Thomas (1987): Reformulierungshandlungen als Mittel der Textkonstitution. Untersuchungen zu französischen Texten aus mündlicher Kommunikation. In: MOTSCH, Wolfgang (Hgg.): Satz, Text, sprachliche Handlung. Berlin. 199-261.
- GÜNTNER, Susanne (1993): Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation. Analysen deutsch-chinesischer Gespräche. Tübingen.
- GÜNTNER, Susanne/LUCKMANN, Thomas (1995): Asymmetries of Knowledge in Intercultural Communication: The Relevance of Cultural Repertoire of Communicative Genres. Konstanz.
- GÜNTNER, Susanne/IMO, Wolfgang: „Konstruktionen in der Interaktion“. In: Eds. (Hgg.): Konstruktionen in der Interaktion. Berlin, New York, 1-22.
- GUMPERZ, John J. (1970): Verbal Strategies in Multilingual Communication. Working Paper No.36, Berkeley.
- GUMPERZ, John J. (1971): Language in social groups. Stanford.
- GUMPERZ, John J. (1975): Sprache, lokale Kultur und soziale Identität. Düsseldorf.
- GUMPERZ, John J. (1982a): Discourse Strategies. Cambridge.
- GUMPERZ, John J. (1982b): Language and social identity. Cambridge.

- GUMPERZ, John J. (1992a): „Interviewing in intercultural situations“. In: Drew, Paul/HERITAGE, John (Hgg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge, 302-327.
- GUMPERZ, John J. (1992b): „Contextualization and understanding.“ In: DURANTI, Alessandro/GOODWIN, Charles (Hgg.): *Rethinking Context. Language as an Interactive Phenomenon*. Cambridge, 229-252.
- GUMPERZ, John J. (1999): „On interactional sociolinguistic method.“ In: SARANGI, Srikant/ROBERTS, Celia (Hgg.): *Talk, work and institutional order*. Berlin, 453-471.
- GUNLOGSON, Christine (2001): *True to Form: Rising and Falling Declaratives as Questions in English*. PhD Dissertation. UCSC Santa Cruz.
- HALL, Edward T. (1959): *The Silent Language*. New York u.a.
- HALL, Edward T. (1966): *The Hidden Dimension*. New York u.a.
- HALL, Edward T./HALL, Mildred Reed (1990): *Understanding Cultural Differences. Germans, French and Americans*. Yarmouth.
- HARRÉ, Rom/VAN LANGENHOVE, Luk (Hgg. 1999): *Positioning Theory: Moral Contexts of Intentional Action*. Oxford.
- HARTIG, Matthias/BINNICK, Robert I. (1978): *Grammatik und Sprachgebrauch. Neue Ansätze der Sprachverhaltensforschung*. München.
- HARTOG, Jennifer (1996): *Das genetische Beratungsgespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten*. Tübingen.
- HAUSENDORF, Heiko (2001): „Gesprächsanalyse im deutschsprachigen Raum“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. HSK, 2. Halbband. Berlin, New York, 971-979.
- HEATH, Christian (1984): „Talk and reciprocity: sequential organization in speech and body movement“. In: ATKINSON, J. Maxwell/HERITAGE, John (Hgg.): *Structures of Social Action. Studies in Conversation Analysis*. Cambridge etc., 247-265.
- HÉE, Katrin (2012): *Polizeivernehmungen von Migranten: Eine gesprächsanalytische Studie interkultureller Interaktionen in Institutionen*. Heidelberg.
- HENNE, Helmut /REHBOCK, Helmut (1995): *Einführung in die Gesprächsanalyse*. 3. durchges. und um einen bibliogr. Anhang erw. Auflage. Berlin, New York.
- HENRICI, Gert/HERLEMANN, Brigitte/KINDT, Walther/SELTING, Margret (1985): „Verständigungsprobleme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation: Vor Ort in der Rundfunkgebührenermäßigungsstelle“. In: *Der Deutschunterricht* 2/85, 51-68.
- HERITAGE, John (1984): *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge.

- HERMANS, Hubert J.M. (1997): „Dialogue Shakes Narrative: From Temporal Storyline to Spatial Juxtaposition“. In: *Journal of Narrative and Life History* 7, 387-394.
- HERMANS, Hubert J.M. (1996): „Voicing the Self: From Information Processing to Dialogical Interchange“. In: *Psychological Bulletin* 119, 31-50.
- HERZBERGER, Gesine (2008): „Non-verbal and Paraverbal Behaviour in Intercultural Communication - A Contrastive Case Study at the Immigrants Authority“. In: KLEIN, Gabriella B./CARUANA, Sandro (Hgg.): *Intercultural Communication in Bureaucratic and Institutional Contexts*. Perugia.
- HINNENKAMP, Volker (1980): „The Refusal of Second Language Learning in Interethnic Context“. In: HOWARD Giles et al. (Hgg.): *Language: Social Psychological Perspectives*. Oxford, New York, 179-184.
- HINNENKAMP, Volker (1982): *Foreigner Talk und Tarzanisch. Eine vergleichende Studie über die Sprechweise gegenüber Ausländern am Beispiel des Deutschen und des Türkischen*. Hamburg.
- HINNENKAMP, Volker (1989): *Interaktionale Soziolinguistik und Interkulturelle Kommunikation. Gesprächsmanagement zwischen Deutschen und Türken*. Tübingen.
- HINNENKAMP, Volker (1989 a): „Die Stilisierung von Ethnizität“. In: SELTING, Margret/HINNENKAMP, Volker (Hgg.): *Stil und Stilisierung*. Tübingen, 253-291.
- HINNENKAMP, Volker (1994): *Interkulturelle Kommunikation*. Heidelberg. (Studienbibliographien Sprachwissenschaft Bd. 11; Sonderband)
- HINNENKAMP, Volker (1998): *Missverständnisse in Gesprächen. Eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik*. Tübingen.
- HOFFMANN, Lutz (1982): „Aber warum nix freundlich?“ Der Kontakt zwischen deutschen Behörden und ausländischen Klienten. Hg.: Universität Bielefeld, Zentrum für Wissenschaft und berufliche Praxis. Bielefeld.
- HOFSTEDE, Geert (1993): *Interkulturelle Zusammenarbeit. Kulturen - Organisationen - Management*. Wiesbaden.
- HOLLY, Werner/VON POLENZ, Peter (1978): „Fachsprachen und Gemeinsprachen. Bericht über die Jahrestagung des Instituts für deutsche Sprache in Mannheim von 14. bis 17. März 1978“. In: *Zeitschrift für germanistische Linguistik* 6, 189-196.
- HYMES, Dell H. (1962): „The ethnography of speaking“. In: GLADWIN, Thomas/STURTEVANT, William C. (Hgg.): *Anthropology and human behaviour*. Washington D.C., 99-138.
- HYMES, Dell H. (1964): *Language in Culture and Society*. New York.

- HYMES, Dell H. (1979): Soziolinguistik. Zur Ethnographie der Kommunikation. Frankfurt/M.
- JEFFERSON, Gail (1972) „Side sequences“. In: SUDNOW, David: Studies in social interaction. New York, 294-338.
- KALLMEYER, WERNER (1977): Verständigungsprobleme in Alltagsgesprächen. Zur Identifizierung von Sachverhalten und Handlungszusammenhängen. In: Der Deutschunterricht 6, 52-69.
- KALLMEYER, Werner (1982): Aspekte der Analyse verbaler Interaktion - Zwischenbilanz eines Forschungsprogramms. Mannheim.
- KALLMEYER, Werner (1985): „Handlungskonstitution im Gespräch“. In: GÜLICH, Elisabeth/KOTSCHI, Thomas (Hgg.): Grammatik, Konversation, Interaktion. Tübingen, 81-123.
- KALLMEYER, Werner (1987): „Konversationsanalytische Beschreibung“. In: AMMON, Ulrich/DITTMAR, Norbert/MATTHEIER, Klaus J. (Hgg.): Soziolinguistik - Sociolinguistics. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft. Berlin, New York, 1095-1108.
- KALLMEYER, Werner (Hg.) (1994): Kommunikation in der Stadt. Teil 1. Exemplarische Analysen des Sprachverhaltens in Mannheim. Berlin, New York.
- KALLMEYER, Werner (1995a): „Zur Darstellung von kommunikativem sozialen Stil in soziolinguistischen Gruppenportraits“. In: KEIM, Inken (Hg.): Kommunikative Stilistik einer sozialen Welt ‚kleiner‘ Leute. Berlin, 1-25.
- KALLMEYER, Werner (1995b): „Zur Einführung in die Stadtteilbeschreibungen: Methodologische Fragen der Ethnographie. In: KALLMEYER, Werner (Hg.): Kommunikation in der Stadt. Berlin, New York, 25-38.
- KALLMEYER, Werner/SCHÜTZE, Fritz (1976): „Konversationsanalyse“. In: Studium Linguistik 1, 1-28.
- KAMEYAMA, Shinichi/MEYER, Bernd (2007): „Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz. Forschungsansätze und Desiderate aus Sicht einer empirisch-angewandten Linguistik“. In: dies. (Hgg.): Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz. Frankfurt/M., 7-24.
- KAMMERER, Guido/STOCKDREHER, Petra/WOJTUSIAK, Halina (2000): Befragung der Besucherinnen und Besucher sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Ausländerbehörde München im Juni/Juli 1999: Abschlussbericht. München: Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat.
- KEIM, Inken (1984): Untersuchungen zum Deutsch türkischer Arbeiter. Tübingen.
- KEIM, Inken (1995): Kommunikative Stilistik einer sozialen Welt „kleiner Leute“ in der Mannheimer Innenstadt. Berlin, New York.

- KEIM, Inken (2008): Die „türkischen Powergirls“: Lebenswelt und kommunikativer Stil einer Migrantinnengruppe in Mannheim. 2., durchges. Auflage. Tübingen.
- KENDON, Adam (1980): „Gesticulation and Speech: Two Aspects of the Process of Utterance“. In: KEY, Mary R. (Hgg.). *The Relationship of Verbal and Non-verbal Communication*. The Hague/Paris/New York, 207-227.
- KENDON, Adam (2004): *Gesture. Visible Action as Utterance*. Cambridge.
- KENDON, Adam/FERBER, Andrew (1973): „Description of some Human Greetings“. In: MICHAEL, Richard P./CROOK, John H. (Hgg.): *Comparative Ecology and Behaviour of Primates*. London, New York, 591-668.
- KERN, Friederike (2000): *Kulturen der Selbstdarstellung. Ost- und Westdeutsche in Bewerbungsgesprächen*. Wiesbaden.
- KINDT, Walther/WEINGARTEN, Rüdiger (1984): „Verständigungsprobleme“. In: *Deutsche Sprache* 3/1984. Berlin, 193-218.
- KINDT, Walther/RITTGEROTH, Yvonne (2009): *Strategien der Verständnissicherung. Zur Lösung einer universellen Aufgabe von Kommunikation*. Wiesbaden.
- KLEIN, Gabriella B. (Hg. 2007): *SPICES GUIDELINES. A training methodology for intercultural communication in institutional settings. With contributions by Gabriella B. Klein/Sandro Caruana/Koffi M. Dossou/David Lasagabaster/Galya Mateva/Nataša Pirih Svetina/Johannes Schwitalla et al.* Perugia.
- KLEIN, Gabriella B./CARUANA, Sandro (Hgg. 2008): *Intercultural Communication in Bureaucratic-institutional Contexts (Proceedings of the Final Conference of the European Project SPICES - Social Promotion of Intercultural Communication Expertise and Skills - 224945-CP-1-2005-1-IT-GRUNDTVIG-G11)*, Conversarii. Studi linguistici del CLA. Didattica, Bd. 2. Perugia.
- KLÜBER, Maike/MOTSCH Johann/SPRANZ-FOGASY, Thomas: „Verständigungssicherung in anästhesiologischen Aufklärungsgesprächen – Arztangebote und Patientenfragen.“ In: *Deutsche Sprache* 3/2012, 240-268.
- KNAPP, Karlfried/ENNINGER, Werner/KNAPP-POTTHOFF, Anneli (Hgg. 1987): *Analyzing Intercultural Communication*. Berlin, New York, Amsterdam.
- KNAPP, Karlfried/KNAPP-POTTHOFF, Anneli (1990): *Interkulturelle Kommunikation. Zeitschrift für Fremdsprachenforschung* 1, 62-93.
- KNAPP, Karlfried/ANTOS, Gerd (2007): „Linguistics for problem solving“. In: KOTTHOFF, Helga/SPENCER-OATEY, Helen (Hgg. 2007): *Handbook of Intercultural Communication*. New York, V-XV.
- KNAPP-POTTHOFF, Annelie (1997): „Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel.“ In: KNAPP-POTTHOFF, Annelie/LIEDKE, Martina (Hgg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München, 181-205.

- KOCH, Peter/OESTERREICHER, Wulf (1985): „Sprache der Nähe – Sprache der Distanz. Mündlichkeit und Schriftlichkeit im Spannungsfeld von Sprachtheorie und Sprachgeschichte.“ *Romanisches Jahrbuch* 36, 15-43.
- KOOLE, Tom (1997): „The role of Ethnography in the analysis of institutional discourse“. In: LENTZ, Leo/MAAT, Henk P. (Hgg.): *Discourse Analysis and Evaluation: Functional Approaches*. Amsterdam, Atlanta, 59-86.
- KOOLE, Tom/TEN THIJE, Jan D. (1994): *The Construction of Intercultural Discourse: Team Discussions of Educational Advisers*. Utrecht.
- KOROBOV, Neill (2001): „Reconciling Theory with Method: From Conversation Analysis and Critical Discourse Analysis to Positioning Analysis“. In: *Forum Qualitative Sozialforschung*, Bd. 2, Nr. 3, Art. 11. 36 Paragraphen. Online unter: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm>. Zugriffsdatum: 06.03.2012.
- KOTTHOFF, Helga/SPENCER-OATEY, Helen (Hgg. 2007): *Handbook of Intercultural Communication*. Berlin, New York.
- LABOV, William (1980): *Sprache im sozialen Kontext*. Hgg: DITTMAR, Norbert/RIECK, Bert-Olaf. Königstein/Ts.
- LADMIRAL, Jean-René/LIPIANSKY, Edmond Marc (1989): *La Communication interculturelle*. Paris.
- LAMBERTINI, Lucia/TEN THIJE, Jan D. (2004): „Die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens mittels der Simulation authentischer Fälle.“ In: BECKER-MROTZEK, Michael/BRÜNNER, Gisela (Hgg., 2004): *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Radolfzell. 175-198.
- LAMBERTZ, Thomas (1999): „Medium Sprache in der öffentlichen Verwaltung“. In: BECKER-MROTZEK, Michael/DOPPLER, Christine (Hgg.): *Medium Sprache im Beruf. Eine Aufgabe für die Linguistik*. Tübingen.
- LIEDKE, Martina (1997): „Institution und Interkulturalität“. In: KNAPP-POTTHOFF, Anneli/LIEDKE, Martina (Hgg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München, 46-68.
- LIEDKE, Martina (1998): „Kommunikationsstörung als Normalität“. In: FIEHLER, Reinhard. (Hg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen, 198-215.
- LIEDKE, Martina/REDDER, Angelika/SCHAITER, Susanne (2002): „Interkulturelles Handeln lehren – ein diskursanalytischer Trainingsansatz“. In: BRÜNNER, Gisela/FIEHLER, Reinhard/KINDT, Walther (Hgg.): *Angewandte Diskursforschung*. Bd. 2: *Methoden und Anwendungsbereiche*. Opladen, 148-180.
- LITERS, Ulrike (1995): *Interkulturelle Kommunikation aus fremdsprachendidaktischer Perspektive*. Tübingen.

- LOENHOFF, Jens (1992): Interkulturelle Verständigung. Zum Problem grenzüberschreitender Kommunikation. Opladen.
- LUCKMANN, Thomas (1995): „Der kommunikative Aufbau der sozialen Welt und die Sozialwissenschaften“. In: *Annali di Sociologica* 11, I - II, 45-71.
- LÜDERS, Manfred (2004): Unterricht als Sprachspiel. Eine systematische und empirische Studie zum Unterrichtsbegriff und zur Unterrichtssprache. Bad Heilbrunn/OBB.
- LÜSEBRINK, Hans-Jürgen (2008): Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. Stuttgart.
- MALETZKE, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation: Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen.
- MARTI, Jakob (2001): Verstehensschwierigkeiten bei Nicht-MuttersprachlerInnen. Eine empirische Studie anhand von Aufnahmen bei Asylsuchenden in Bern. Lizentiatsarbeit, Universität Bern.
Online unter: <http://home.datacomm.ch/jakob.marti>. Letzter Zugriff 13.07.2012.
- MCNEILL, David (1992): *Hand and Mind. What Gestures Reveal about Thought*. Chicago.
- MEAD, George Herbert (1972): *Mind, Self and Society from the standpoint of social behaviorist*. Chicago u.a.
- MEYER-HERMANN, Reinhard (1978) (Hg.): *Sprechen - Handeln - Interaktion. Ergebnisse aus Bielefelder Forschungsprojekten zu Texttheorie, Sprechakttheorie und Konversationsanalyse*. Tübingen.
- MIDDLETON, David/ENGESTRÖM, Yrjö (1997, Hgg.): *Cognition and communication at work*. Cambridge.
- MÜLLER, Andreas P. (1997): „Inferiorität und Superiorität verbalen Verhaltens: Zu den ‘Rollenstilen’ von Vorgesetzten und Angestellten.“ In: SELTING, Margret/SANDIG, Barbara (Hgg.): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin, New York, 217-253.
- MÜLLER-JACQUIER, Bernd (1999): *Interkulturelle Kommunikation und Fremdsprachendidaktik*. Koblenz.
- MÜLLER-JACQUIER, Bernd/THIJE, Jan D. ten (2000): „Interkulturelle Kommunikation: interkulturelles Training und Mediation“. In: BRÜNNER, Gisela / BECKER-MROTZEK, Michael/COELFEN, Hermann (Hgg.): *Linguistische Berufe: Ein Ratgeber zu aktuellen linguistischen Berufsfeldern*. Frankfurt a.M./New York, 39-57.
- MÜLLER-JACQUIER, Bernd (2004): „‘Cross-Cultural’ versus Interkulturelle Kommunikation. Methodische Probleme der Beschreibung von Inter-Aktion“. In: LÜSEBRINK, Hans-Jürgen (Hg.): *Konzepte der Interkulturellen Kommunikation*.

- Theorieansätze und Praxisbezüge in interdisziplinärer Perspektive. St. Ingbert, 69-113.
- NOTHDURFT, Werner (1984): „äh folgendes Problem äh“. Die interaktive Ausarbeitung „des Problems“ in Beratungsgesprächen. Tübingen.
- NOTHDURFT, Werner (1998): Wortgefecht und Sprachverwirrung. Gesprächsanalyse der Konfliktsicht von Streitparteien. Opladen.
- NOTHDURFT, Werner/REITEMEIER, Ulrich/SCHRÖDER, Peter (1994): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen.
- NOTHDURFT, Werner (2006): „Gesprächsphantome“. In: Deutsche Sprache 1-2/2006. Berlin, 32-43.
- PORILA, Astrid (2006): Interkulturelle Kommunikation in der Ausländerbehörde: „Wir sind hier praktisch nur Mittler zwischen dem Ganzen.“ Eine diskursanalytische Untersuchung zu Strategien der Wissensvermittlung beim sprachlichen Handeln von Sachbearbeitern in einer Ausländerbehörde. Magisterarbeit im Hauptfach Interkulturelle Kommunikation. TU Chemnitz.
- PORILA, Astrid/TEN THIJE, Jan D. (2007): „Ämter und Behörden“. In: STRAUB, Jürgen/WEIDEMANN, Arne/WEIDEMANN, Doris (Hgg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Stuttgart, 687-699.
- QUASTHOFF, Uta M. (1980): Erzählen in Gesprächen. Tübingen.
- RADTKE, Ingulf (Hg.) (1981): Die Sprache des Rechts und der Verwaltung. Der öffentliche Sprachgebrauch. Bd. 2. Stuttgart.
- RATH, Rainer (1979): Kommunikationspraxis. Analysen zur Textbildung und Textgliederung im gesprochenen Deutsch. Göttingen.
- REDDER, Angelika/REHBEIN, Jochen (1987): „Zum Begriff der Kultur“. In: dies. (Hgg.): Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation. Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 38. Hannover, 7-21.
- REHBEIN, Jochen (1980): „Sequentielles Erzählen“. In: EHLICH, Konrad (Hg.): Erzählen im Alltag. Frankfurt/M., 64-108.
- REHBEIN, Jochen (Hg., 1985): Interkulturelle Kommunikation. Tübingen.
- REHBEIN, Jochen (1985 a): „Einführung in die Interkulturelle Kommunikation“. In: ders. (1985), 7-39.
- REHBEIN, Jochen (1998): „Die Verwendung von Institutionensprache in Ämtern und Behörden“. In: HOFFMANN, Lothar/KALVERKÄMPER, Hartwig/WIEGAND, Herbert Ernst (Hgg.): Fachsprachen: Ein internationales Handbuch zur

- Fremdsprachenforschung und Terminologiewissenschaft. Berlin, New York, 660-675.
- REHBEIN, Jochen (2000): „Konzepte der Diskursanalyse“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 2. Halbband. Berlin, New York, 927-945.
- REHBEIN, Jochen (2006): „The cultural apparatus revisited“. In: BÜHRIG, Kristin/TEN THIJJE, Jan D. (Hgg.): Beyond Misunderstanding. The linguistic analysis of intercultural communication. Amsterdam, 43-97.
- REHBEIN, Jochen (2007): „Sprachpragmatische Ansätze“. In: STRAUB, Jürgen et al. (Hgg., 2007): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder. Stuttgart, 131-144.
- REICHWEIN, Alfred/VOGEL, Stefanie (2004): Integrationsarbeit – effektiv organisiert. Ein Handbuch für Kommunen. Hg.: Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Nordrhein-Westfalen.
- REITEMEIER, Ulrich (1994): „Beraten und institutioneller Kontext. Zum Einfluß institutioneller Handlungsbedingungen auf die Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater“. In: NOTHDURFT, Werner et al.: Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen, 230-259.
- REITEMEIER, Ulrich (2008): „Rezension zu: Sylvia Bendel, Sprachliche Individualität in der Institution. Telefongespräche in der Bank und ihre individuelle Gestaltung.“ In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion. Ausgabe 9 (2008), Tübingen, 254-262.
- RIEHLE, Eckhart/SEIFERT, Michael (2001): „Stolpersteine interkultureller Verwaltungskommunikation“. In: RIEHLE, Eckhart (Hg. 2001): Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung? Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden. Wiesbaden, 11-35.
- RIEHLE, Eckhart (Hg. 2001): Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung? Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden. Wiesbaden.
- RIEHLE, Eckhardt/ZENG, Matthias (1998): Kommunikation und Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Verwaltung in Thüringen. Institut für Devianzforschung und Delinquenzprophylaxe (IDD). Im Auftrag des Ausländerbeauftragten der Thüringer Landesregierung. Erfurt: Der Ausländerbeauftragte der Stadt Thüringen.
- ROST-ROTH, Martina (1990): „Reparaturen und Foreigner-Talk - Verständnisschwierigkeiten in Interaktionen zwischen Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern“. In: Linguistische Berichte 125, 24-45.
- ROST-ROTH, Martina (1994): „Verständigungsprobleme in der interkulturellen Kommunikation. Ein Forschungsüberblick zu Analysen und Diagnosen in

- empirischen Untersuchungen“. In: LiLi – Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik, 9-45.
- ROST-ROTH, Martina (1998): „Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen: Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächskontexten“. In: FIEHLER, Reinhard (Hg.): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen, Wiesbaden, 216-244.
- ROST-ROTH, Martina (2003a): „Fragen - Nachfragen - Echofragen Formen und Funktionen von Interrogationen im gesprochenen Deutsch“. In: Linguistik Online 13, 1/03. Online unter: http://www.linguistik-online.de/13_01/rostRoth.html, letzter Zugriff 13.07.2012.
- ROST-ROTH, Martina (2003b): „Anliegensformulierungen: Aufgabenkomplexe und sprachliche Mittel. Analysen zu Anliegensformulierungen von Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern am Beispiel von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungs-Gesprächen im Hochschulkontext.“ In: Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht [Online], 8 (2/3), S. 187-209. Online unter: <http://zif.spz.tu-darmstadt.de/jg-08-2-3/beitrag/RostRoth1.htm>, letzter Zugriff 16.11.2012.
- SACHWEH, Svenja (1999): „Schätzle hinsitze“, Kommunikation in der Altenpflege. Frankfurt/M.
- SACHWEH, Svenja (2003): „,so frau adams↓ guck mal↓ ein feines bac-spray↓ gut↑‘ - Charakteristische Merkmale der Kommunikation zwischen Pflegepersonal und Bewohnerinnen in der Altenpflege. In: FIEHLER, Reinhard/TIMM, Caja (Hgg.): Sprache und Kommunikation im Alter. Radolfzell.
- SACKS, Harvey/SCHEGLOFF, Emanuel A. (1973): „Opening up Closings“. In: Semiotica 8, 289-327.
- SACKS, Harvey/SCHEGLOFF, Emanuel A./JEFFERSON, Gail (1974): „A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation“. In: Language 50. (4), 696-735.
- SAGER, Sven F. (2001): „Bedingungen und Möglichkeiten nonverbaler Kommunikation“ In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 2. Halbband. Berlin, New York, 1132-1141.
- SAGER, Sven F. (2001): „Probleme der Transkription nonverbalen Verhaltens“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 2. Halbband. Berlin/New York, 1069-1085.
- SANDIG, Barbara (1973): „Zur historischen Kontinuität normativ diskriminierter syntaktischer Muster in spontaner Sprechsprache“. In: Deutsche Sprache 1/3, 37-57.

- SANDIG, Barbara (1996): Sprachliche Perspektivierung und perspektivierende Stile. Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 102, 36-63.
- SANDIG, Heiner (Hg. 1999): Wer ist denn mein nächster? 6. Jahresbericht des sächsischen Ausländerbeauftragten. Dresden, 33-38.
- SAPIR, Edward (1929): „The Status of Linguistics as a Science“. In: Language 5, 207-214.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. (1967): The First Five Seconds. The Order of Conversational Openings. Berkeley, Diss.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. (1992): „On Talk and its Institutional Occasions“. In: DREW, Paul/HERITAGE, John (Hgg.): Talk at work. Interaction in institutional settings. Cambridge, 101-134.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. (1997): „Whose text? Whose context?“ In: Discourse and Society 8, 2, 165-187.
- SCHIFFRIN, Deborah (1977): „Opening Encounters“. In: American Sociological Review 42, 679-691.
- SCHIFFRIN, Deborah (1987): Discourse Markers. Cambridge.
- SCHIFFRIN, Deborah (1994): Approaches to Discourse. Oxford.
- SCHMITT, Reinhold (1990): „„So so, ganz fremde Leute stehen da‘. Sprachverwendung und soziale Bedeutung in Situationseröffnungen“. Sonderdruck aus: Deutsche Sprache 4/1990. Berlin, 289-309.
- SCHMITT, Reinhold (1992): Die Schwellensteher. Sprachliche Präsenz und sozialer Austausch in einem Kiosk. Tübingen.
- SCHMITT, Reinhold (1992a): „Das Konzept der Präsenzfigur. Ein Beitrag zur Integration von Konversationsanalyse und objektiver Hermeneutik“. In: Protozoologie 3, 123-131, 141-143.
- SCHNELL, Rainer/HILL, Paul/ESSER, Elke (1999): Methoden der empirischen Sozialforschung. 6. Auflage. München, Wien.
- SCHRÖDER, Peter (Hg. 1985): Beratungsgespräche - ein kommentierter Textband. Tübingen.
- SCHUGK, Michael (2004): Interkulturelle Kommunikation. Kulturbedingte Unterschiede in Verkauf und Werbung. München.
- SCHÜTZ, Alfred (1974): Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie. Frankfurt/M.

- SCHÜTZ, Alfred/LUCKMANN, Thomas (1984): Strukturen der Lebenswelt (Band 2), Frankfurt/M.
- SCHÜTZE, Fritz (1987): Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien I. 1. Studienbrief der Fern-Universität Hagen. Hagen.
- SCHWITALLA, Johannes (1976): „Dialogsteuerung: Vorschläge zur Untersuchung“. In: BERENS, Franz-Josef/JÄGER, Karl-Heinz/SCHANK, Gerd/SCHWITALLA, Johannes (Hgg.): Projekt Dialogstrukturen. Ein Arbeitsbericht. München, 73-104
- SCHWITALLA, Johannes (1979): Dialogsteuerung in Interviews. Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen. München.
- SCHWITALLA, Johannes (1980): „Erzählen als die gemeinsame Versicherung sozialer Identität“ In: RAIBLE, Wolfgang (Hg.): Zwischen Festtag und Alltag. Tübingen, 111-132.
- SCHWITALLA, Johannes (1992): „Über einige Formen des gemeinsamen Sprechens. Ein Beitrag zur Theorie der Beteiligungsrollen im Gespräch“. In: Zeitschrift für Sprachwissenschaft 11.1. Organ der Deutschen Gesellschaft für Sprachwissenschaft. Göttingen, 68-98.
- SCHWITALLA, Johannes (1995): Kommunikative Stilistik zweier sozialer Welten in Mannheim-Vogelstang. Berlin, New York.
- SCHWITALLA, Johannes (2001): „Gesprochene-Sprache-Forschung und ihre Entwicklung zu einer Gesprächsanalyse“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 2. Halbband. Berlin, New York, 896-903.
- SCHWITALLA, Johannes (2002): „Kleine Wörter. Partikeln im Gespräch“. In: DITTMANN, Jürgen/SCHMIDT, Claudia (Hgg.): Über Wörter. Grundkurs Linguistik. Freiburg/Br., 259-282.
- SCHWITALLA, Johannes (2008): Ethnographische Gesprächsanalyse. Vorlesungstyposkript.
- SCHWITALLA, Johannes (2010a): „Das Verhältnis zwischen gesprochener und geschriebener Sprache“. In: KRUMM, Hans-Jürgen/FANDRYCH, Christian/HUFEISEN, Britta/RIEMER, Claudia (Hgg.): Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Ein internationales Handbuch. 1. Halbband. Berlin, New York, 425-430.
- SCHWITALLA, Johannes (2010b): „Von sich selbst oder dem direkten Adressaten in der 3. Person sprechen“. In: KALLMEYER, Werner/REUTER, Ewald/SCHOPP, Jürgen F.(Hgg.): Perspektiven auf Kommunikation. Festschrift für Liisa Tiittula zum 60. Geburtstag. Berlin, 163-184.
- SCHWITALLA, Johannes (2012): Gesprochenes Deutsch. Eine Einführung. 4., neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin.

- SCHWITALLA, Johannes/STREECK, Jürgen (1989): „Subversive Interaktionen. Sprachliche Verfahren der sozialen Abgrenzung in einer Jugendlichengruppe“. In: HINNENKAMP, Volker/SELTING, Margret (Hgg.): *Stil und Stilisierung*. Tübingen, 230-251.
- SCOLLON, Ron/SCOLLON, Susan Wong (2001): *Intercultural communication. A discourse approach*. Oxford.
- SEARLE, John R. (1971): *Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay*. Frankfurt/M.
- SEIFERT, Michael (1996): „Probleme interkultureller Behördenkommunikation“. In: *Deutsch Lernen* 4/1996, 329-352.
- SEIFRIED, Bettina (2004): *Talkshow als Subjekt-Diskurs – sprachliche und interaktive Verfahren und Strategien einer diskursspezifischen Konstruktion von Subjektpositionen in US-Amerikanischen Talk-Service Shows*. Dissertation, publiziert auf dem edoc-Server der Humboldt-Universität zu Berlin.
- SELTING, Margret (1987): *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Linguistische Arbeiten. Tübingen.
- SELTING, Margret (1995): „Sprechstile als Kontextualisierungshinweise“. In: STICKEL, Gerhard (Hg.): *Stilfragen. IDS Jahrbuch 1994*. Berlin, New York, 225-256.
- SELTING, Margret (1997): „Interaktionale Stilistik: Methodologische Aspekte der Analyse von Sprechstilen.“ In: SELTING, Margret/SANDIG, Barbara (Hgg.): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin, New York, 9-43.
- SELTING, Margret/Sandig, Barbara (1997): „Einleitung“. In: dies. (Hgg.): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin, New York, 1-8.
- SELTING, Margret/COUPER-KUHLEN, Elizabeth (2000): „Argumente für die Entwicklung einer Interaktionalen Linguistik.“ In: *Gesprächsforschung* I, 76-95.
- SELTING, Margret/COUPER-KUHLEN, Elizabeth (2001): „Forschungsprogramm ‚Interaktionale Linguistik‘“. In: *Linguistische Berichte* 187, 257-287.
- SELTING, Margret et al. (1998): „Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT)“. In: *Linguistische Berichte* 173, 91-122.
- SELTING, Margret et al. (2009): „Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2)“. In: *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*. Ausgabe 10. Online unter: <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2009/px-gat2.pdf>. Letzter Zugriff 26.03.2012.
- SPRANZ-FOGASY, Thomas (2002): *Interaktionsprofile. Die Herausbildung individueller Handlungstypik in Gesprächen*. Radolfzell.

- SPRANZ-FOGASY, Thomas (1999): „David und Goliath - Bürger in umweltpolitischen Auseinandersetzungen mit Behörden“. In: BECKER-MROTZEK, Michael/DOPPLER, Christine (Hgg.): *Medium Sprache im Beruf. Eine Aufgabe für die Linguistik*. Tübingen, 161-178.
- SPRANZ-FOGASY, Thomas (2010): „Verstehensdokumentation in der medizinischen Kommunikation: Fragen und Antworten im Arzt-Patient-Gespräch.“ In: DEPPERMAN, Arnulf/REITEMEIER, Ulrich/SCHMITT, Reinhold/SPRANZ-FOGASY, Thomas: *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. Tübingen, 27-116.
- SPRANZ-FOGASY, Thomas/DEPPERMAN, Arnulf (2001): „Teilnehmende Beobachtung in der Gesprächsanalyse“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. HSK, 2. Halbband. Berlin, New York, 1007-1013.
- SPRANZ-FOGASY, Thomas/SPIEGEL, Carmen (2001): „Aufbau und Abfolge von Gesprächsphasen“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. HSK, 2. Halbband. Berlin, New York, 1241-1252.
- STEGER, Hugo/DEURICH, Helge/SCHANK, Gerd/SCHÜTZ, Eva (1974): „Redekonstellation, Redekonstellationstyp, Textexemplar, Textsorte im Rahmen eines Sprachverhaltensmodells. Begründung einer Forschungshypothese“. In: *Gesprochene Sprache. Jahrbuch 1972 des Instituts für Deutsche Sprache*. Düsseldorf, 39-97.
- STEGER, Hugo (1978): „Sprechintentionen. Deutsche Fassung von: Intenciones verbales in Lexis“. In: *Revista de Lingüística y Literatura*. Vol. II/No. 2, 137-163.
- STEGER, Hugo (Vortrag 1979): „Über Textsorten und andere Textklassen“. Erschienen in: *Vorstand der Vereinigung der deutschen Hochschulgermanisten (1983): Textsorten und literarische Gattungen. Dokumentation des Germanistentages in Hamburg vom 1.- 4. April 1979*. Berlin, 25-68.
- STRAUB, Jürgen/WEIDEMANN, Arne/WEIDEMANN, Doris (Hgg. 2007): *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder*. Stuttgart.
- STRAUSS, Anselm L. (1961): *Images of the American City*. New York.
- STRAUSS, Anselm L. (1984): *Social Worlds and their Segmentation*. In: DENZIN, Norman K. (Hg.): *Studies in Symbolic Interaction*. Bd. 5. Greenwich, Connecticut, 123-129.
- STREECK, Jürgen: „Kulturelle Codes und ethnische Grenzen. Drei Theorien über Fehlschläge in der interethnischen Kommunikation“. In: REHBEIN, Jochen (Hg.): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen, 103-120.

- TANNEN, Deborah (1991): Du kannst mich einfach nicht verstehen. Warum Männer und Frauen aneinander vorbeireden. Hamburg.
- TANNEN, Deborah (Hg. 1993): Framing in discourse. New York, Oxford.
- THIJE, Jan D. ten (1997): „Intercultural Communication in Team Discussions: Discursive Interculture and Training Objectivities“. In: KNAPP-POTTHOFF, Annelie/LIEDKE, Martina (Hgg.): Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit. München, 125-154.
- THIJE, Jan D. ten (2002): „Stufen des Verstehens bei der Interpretation von interkulturellen Diskursen“. In: KOTTHOFF, Helga (Hg.): Kultur(en) im Gespräch. Studien zur Fremdheit und Interaktion. Tübingen, 57-97.
- THOMAS, Alexander (1993): „Psychologie interkulturellen Lernens und Handelns“. In: ders. (Hg.): Kulturvergleichende Psychologie. Göttingen, 377-424.
- TIITTULA, Liisa (1994): „Verständigungsprozeduren in interkulturellen Geschäftsverhandlungen“. In: BUNDEGARTEN, Theo (Hg.): Sprache und Kultur in der interkulturellen Marketingkommunikation. Tostedt, 215-230.
- TIITTULA, Liisa (2000): „Formen der Gesprächssteuerung“. In: BRINKER, Klaus et al. (Hgg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. HSK, 1. Halbband. Berlin, New York, 1361-1374.
- TIITTULA, Liisa/PIITULAINEN, Marja-Leena/REUTER, Ewald (Hgg., 2007): Die gemeinsame Konstitution professioneller Interaktion. Forum für Fachsprachenforschung. Tübingen.
- VAN DIJK, Teun A. (2008): Discourse and Context. A sociocognitive approach. Cambridge.
- WAGNER, Hildegard (1972): Die deutsche Verwaltungssprache der Gegenwart. Eine Untersuchung der sprachlichen Sonderform und ihrer Leistung. 2. Aufl., Düsseldorf.
- WEIDEMANN, Doris/STRAUB, Jürgen (2000): „Psychologie interkulturellen Handelns“. In: STRAUB, Jürgen/KOCHINKA, Alexander/WERBIK, Hans (Hgg.): Psychologie in der Praxis. Anwendungs- und Berufsfelder einer modernen Wissenschaft. München, 830-855.
- WENZEL, Angelika (1984): Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt. Eine empirische Untersuchung. Inaugural Dissertation zur Erlangung der Doktorwürde der Philosophischen Fakultäten der Albert-Ludwigs-Universität zu Freiburg/Br.
- WHORF, Benjamin (1963): Sprache - Denken - Wirklichkeit: Beiträge zur Metalinguistik und Sprachphilosophie. Reinbek bei Hamburg.

- WIDDOWSON, Henry (1984 [1980]): „Model and fictions“. In: ders. (1984): Explorations in Applied Linguistics 2. Oxford, 21-27.
- WODAK, Ruth (1987): „Kommunikation in Institutionen“. In: AMMON, Ulrich/DITTMAR, Norbert/MATTHEIER, Klaus J. (Hgg.): Soziolinguistik - Sociolinguistics. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft. Berlin, New York, 799-820.
- WOLF, Ricarda (1999): Soziale Positionierung im Gespräch. In: Deutsche Sprache 27/1999. Berlin, 69-94.
- ZIFONUN, Gisela/HOFFMANN, Ludger/STRECKER, Bruno (1997): Grammatik der deutschen Sprache. Bd.1-3, Schriften des Instituts für deutsche Sprache. Berlin/New York.
- ZIMMERMANN, Malte (2004): „Zum ‚Wohl‘: Diskurspartikeln als Satztypmodifikatoren“. In: Linguistische Berichte 199, 253-286.