

Interkulturelle Kommunikation in Behörden

***Astrid Porila
(Hildesheim)***

***Jan D. ten Thijs
(Utrecht)***

**Fachtagung *Interkulturelle Öffnung: Anspruch, Wirklichkeit, Vision*
Mittwoch, 4. November 2009, Bremen**

Ignorieren der Ausländerin

- Situation: Ausländische Studentin einer deutschen Universität und ihr deutscher Mann holen die unbefristete Aufenthaltserlaubnis der Studentin in der Ausländerbehörde ab
- Beobachtung:
 - Der Sachbearbeiter erklärt nett alle Modalitäten, die mit dem neuen Aufenthaltsstatus zusammenhängen
 - Er redet dabei immer nur mit dem Mann der Studentin über sie, er schaut sie nicht an

Aufenthaltsgenehmigung

Situation: Niederländischer Akademiker hat eine Stelle an einer ost-deutschen Universität bekommen.

Klient: "Ich wollte meine Aufenthaltsgenehmigung abholen".

Beamtin: "Ach SIE war`n den Niederländer. Bei Ihnen auf`m Arbeitsvertrag fehlen noch die Unterschriften".

Klient: „Ich brau' diese Aufenthaltsgenehmigung UNBEDINGT. Das hätte ich so ausgemacht am Telefon. Da ich meine Wohnungs / Meinen Wohnungsvertrag da diesen Mietvertrag eh damit belegen muss ehm . Dass außerdem mit meinem Auto noch klären muss weil ich ja für längere Zeit hier beschäftigt blei/bleiben will.“

Beamtin: „Ja aber ohne die Unterschriften könn' Sie die Aufenthaltsgenehmigung nicht bekommen.“

Radio PSR Sinnlos-Telefon

„Herr Salabadad und die Schwarzarbeit“

Gliederung

1. Einführung
2. Rahmenbedingungen
3. Handlungsspielräume der Behördenmitarbeiter
4. Interkulturelle Eröffnung: ein Phasenmodell
5. Interkulturelle Kompetenz
6. Zusammenfassung

2 Rahmenbedingungen behördlichen Handelns

- Monopolstellung in der Gesellschaft
- Dominanz der Schriftlichkeit
 - Wissensspeicherung
 - Kontrollierbarkeit

Grundsätze behördlichen Handelns

- Gesetzlichkeit
- Gleichbehandlung Aller
- Massenhaftigkeit
- Hierarchie

Aktanten der Behördenkommunikation

- Behördenvertreter (sog. Agenten)
 - professionelles Wissen (Ausbildung, Erfahrung)
 - Professionalität im Umgang mit Schriftlichkeit
- Klienten
 - Alltagswissen, Laienwissen
 - Mündlichkeit
 - persönliche Betroffenheit

2.1 Asymmetrie der Behördenkommunikation

AGENT

- Dominanz
- Unpersönlichkeit
- Institutionalität
- Professionelles Wissen
- Schriftlichkeit

KLIENT

- Abhängigkeit
- Individualität
- Alltäglichkeit
- Laienwissen
- Mündlichkeit

2.2 Interkulturelle Behördenkommunikation: Fremdsprachlichkeit

- Amtssprache ist Deutsch = stets fremdsprachliches Handeln
- störungsanfälliges Sprechen und Verstehen

Interkulturelle Behördenkommunikation: Fremdsprachlichkeit

Unterschiedliche sprachliche Handlungsmuster

Beispiel

- M: (Mal schaun) ach Sie hatten ja auch zwischenzeitlich noch mal angerufen, ne?
- K: Hehe entschuldigung.
- M: Ich seh=s gerade im Computer. Nee des macht doch nichts, wegen einen Termin, na?

Interkulturelle Behördenkommunikation: Kulturspezifik

Zum Beispiel

- Signalisieren von nicht-Verstehen
- Nonverbales: Blickkontakt, Gesten, Körperdistanz
- Geschlechterrollen

Interkulturelle Behördenkommunikation: Kulturspezifik

Unterschiede in Behördenerfahrungen

- Bestechen, Drohen
- Überschätzen von Handlungsspielräumen der Agenten
- Assoziationen Behörde = Willkür; Staat = Gewalt
- Fehlen von Erfahrungen

2.3 Über-Interpretation des Interkulturellen

- Zwei Stolpersteine beim Nachdenken über interkulturelle Kommunikation
 - Interkulturelle Kommunikation ist Missverstehen.
 - Aber eigentlich: Es wird viel öfter verstanden als nicht verstanden
 - Missverstehen ist immer interkulturell bestimmt
 - Aber eigentlich: Das Fachwissen und Fachwortschatz ist auch für Deutsche manchmal unverständlich

Missverstehen, wieso?

Beispiel: Deutsche – russischer Aussiedler

M: Seit wann sind 'n Sie in dor Selbsthilfe und ham dort gearbeitet?

K: Was bitte?

M: Wann ham Sie dort begonnen?

K: Hmmm

M: bei der Selbsthilfe zu arbeiten?

K: Hmmm ((3 Sek.))

M: Ja, seit wann arbeiten Sie dort? . bei der Selbsthilfe?

K: ((4 Sek.)) Se/ Se/ Selbsthilfe?

M: Ja

K: Ahhh . ich? ähh ähh ((2 Sek.)) (diesen) Selbsthilfe äh

Missverstehen, wieso?

Beispiel: Deutsch – deutsche Kommunikation

M: So, alleine sind Sie?

K: ja

M: Und unterhaltspflichtige Angehörige außerhalb des Haushaltes?

K: nee

M: Ihre Eltern?

K: nee

M: Ihre Kinder? Sie ham keine Kinder und keine Eltern?

K: Die sin alle schon selber drübn un arbeiten

M: ja deswegen sin die ja unterhaltspflichtig

K: Was unterhaltspflichtig, die arbeiten doch

M: Aber die sind UNTERHALSTAPFLICHTIG

K: DIE sind unterhaltspflichtig?

M: ja, Ihnen gegenüber Leben lang

2.4 Kommunikative Teufelskreise

AGENT

ist unfreundlich, unhöflich,
ausländerfeindlich

KLIENT

ist zu anspruchsvoll, aggressiv

BEDÜRFNIS:

zeitsparende Routine,
Unpersönlichkeit

REAKTION:

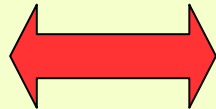
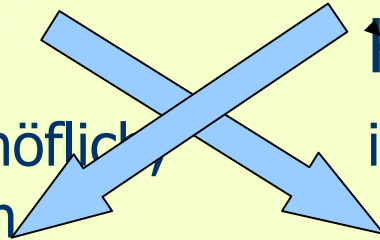
Distanziertheit, Unfreundlichkeit

BEDÜRFNIS:

Anteilnahme, Individualität

REAKTION:

Verletzt-Sein, Aggressivität



2.6 Zwischenbilanz

- Wo lässt sich dieser Kreis nun durchbrechen?
- Die Machtposition des Behördenvertreters birgt ein Handlungspotential in sich
- Sie können diesen Kreislauf durchbrechen
- Durch Versuche, die Perspektive des Klienten einzunehmen, und mit Hilfe bestimmter Gesprächstechniken lässt sich die Konfliktsituation vermeiden

3.1 Handlungsspielraum

- Internationale Entwicklungen führen strukturell zu neuen sozialen Anforderungen
- Behördenangestellte müssen kommunikative Lösungen für organisatorische Widersprüche entwickeln
- Klientenverstöße können diagnostisch verwendet werden

3.2 Wie reagieren Sie auf Verletzungen von Vorschriften?

- ✿ Ablehnung und kommunikative Bearbeitung
- ✿ Ignorieren
- ✿ Bedingtes Tolerieren
- ✿ Nachträgliche Legitimierung

3.3 Ablehnung und Handhabung

- Klienten werden aufgefordert sich ordnungsgemäß zu verhalten, gegebenenfalls unter Androhung einer Sanktion.
- Wie sind Sie in der Lage Bestechungsversuche, Drohungen kommunikativ zu bearbeiten?

3.4 Negierung und Übersehen

- Formell ausgeschlossen, kommt aus der Forschung interkultureller Behördenkommunikation hervor, dass dies strukturell vorkommt.
- Wie sind Sie in der Lage eine vertretbare Einschätzung des institutionellen Widerspruchs zu leisten?

3.5 Nachträgliche Legitimierung

- Der Angestellte kann durch organisatorische oder formale Vorschläge innerhalb der Behörden nachträglich Klientenverstöße legitimieren.
- Wie benutzen Sie ihre Handlungsspielräume, um bei der institutionellen Kategorisierung des Einzelfalls anders zu verfahren?

3.6 Bedingte Tolerierung

- Beamten können ordnungswidrige Handlung durch das Akzeptieren des Verstoßes unter bestimmten Bedingungen tolerieren.
- Wie zeigen Sie in Ihren Formulierungen, ob und wie die Tolerierung nur für eine beschränkte Gruppe, für eine begrenzte Zeitspanne, für bestimmte Orte oder für eine vereinbarte Zielsetzung gilt?

3.7 Zwischenbilanz

- ‚Ablehnung und Handhabung‘ ist der institutionelle Standard
- Bei der Interkulturellen Öffnung der Behörden sind die anderen Reaktionstypen immer öfter zu erwarten
- Professionalisierung der interkulturellen Kommunikation ist nicht nur ein Problem für Beamten in der Sprechstunde, sondern auch für die Verwaltungsinstitution als solche

4. Interkulturelle Öffnung

Phasenmodell des kommunikativen Entgegenkommens der Behörden gegenüber Migrantengruppen

1. Keine kommunikativen Einrichtungen
2. „Migranten-Laien-Experte“
3. Institutionendolmetscher
4. Staatliches Entgegenkommen bei Behördenkontakten von Migrantengruppen
5. „Migrantensachbearbeiter“
6. Behörden bedingt mehrsprachig
7. Grenze der Mehrsprachenpolitik
8. Zwischenbilanz

4.1 Keine kommunikativen Einrichtungen

- Interkulturelle Kommunikationsprobleme sind institutionell einfach nicht vorgesehen
- Migranten müssen aus eigener Kraft bzw. mit Hilfe von Familienmitgliedern ihr Anliegen verständlich machen
- Die Dreiersituation – Beamte, Klient, Mittler – ist von Klienten bestimmt worden

4.2 Migrante Experte

- Gegen Gegenleistung lassen sich Migranten von einem Migrantenexperten helfen.
- Dieser verfügt über das notwendige institutionelle Wissen, aber nicht über das Wissen zum Einzelfall.
- Die Professionalität des Behördenangestellten zeigt sich darin, wie er diese Situation kommunikativ bewältigen kann.

4.3 Institutioneller Dolmetscher

- Die Behörden stellen in individuellen Fällen Dolmetscher oder Sprachmittler zur Verfügung.
- Die Dreiersituation – Beamte, Klient, Vermittler - ist von den Behörden bestimmt worden.
- Für Einzelfälle geeignet, aber bei großen Migrantengruppen nicht tragbar.

4.4 Staatliche Unterstützung von Migrantengruppe

- Unterstützung von Selbstorganisationen von Migrantengruppen
- Integrationskurse, um Schlüsselbegriffe der Amtssprache, Amtswissen oder interkulturelle Kompetenzen zu vermitteln
- Behördeninformationen werden in die Muttersprache der Migranten übersetzt.

4.5 Migrantensachbearbeiter

- *Migrantensachbearbeiter* bekommen gezielte Aufgaben in der Anliegenbearbeitung für Mitglieder ihrer eigenen Migrantengruppe.
- Es entsteht eine symmetrische interkulturelle Agent-Agent-Kommunikation.
- Weiterentwicklung interkultureller Kompetenz kann auch *innerhalb* der Behörde stattfinden.

4.6 Behörden bedingt mehrsprachig

- Neben institutioneller Toleranz werden institutionelle sprachliche Neuregelungen für die Migrantengruppe als eigenständige Kategorie entwickelt.
- Integration der Aussiedler in den letzten zwanzig Jahren in Deutschland zeigt, dass Neuregelungen mit unterschiedlichen kategorialen Identifizierungsfolgen notwendig waren.
- Die (deutsche) Amtssprache bleibt generell als Schriftsprache in der Verwaltung erhalten.

4.7 Grenze der Mehrsprachigenpolitik

- Eine kritische Grenze des Rechtsstaats wird erreicht:
- Man entscheidet sich für Integration und institutionelle Mehrsprachigkeit (Belgien, der Schweiz, Kanada, Australien)
- Oder es gibt eine Gegenteilstendenz: Statt Integration wird eine sprachliche Assimilation in der nationalen Standardsprache verlangt.
- Migranten werden (teilweise) erneut zu Sprachkursen in der Staatssprache bzw. Mehrheitssprache verpflichtet.

4.8 Zwischenbilanz

- In Europa sieht man in den letzten vierzig Jahren ein Pendeln zwischen Förderung von Mehrsprachigkeit bzw. Multikulturalität und von Einsprachigkeit und Monokulturalität.
- Anhand des Modells können Sie die Frage erörtern: In welcher Phase befinden Sie sich in der Kommunikation mit z.B. türkischen Klienten oder auch Kollegen bzw. mit russischsprachigen Aussiedlern?
- Welches Fachwissen und welche interkulturelle Kompetenz ist bei den Sachbearbeitern und bei den Klienten in einer bestimmten Behörde vorhanden?

5. Gesprächsfiabel für interkulturelle Kompetenz

- Allgemeines Wissen über Kultur und (Behörden-) Kommunikation,
- Kulturspezifisches Wissen, z.B. über die kulturellen Hintergründe der russlanddeutschen Aussiedler in Deutschland,
- Gesprächsstrategien, wie man interkulturelle Situationen meistern kann (authentische Aufnahmen)
- Trainings als affekt- und handlungsbezogene Ergänzung

Astrid Porila, Jan D. ten Thije

**Gesprächsfibel für
interkulturelle
Kommunikation in Behörden**

Die interkulturelle Öffnung der Behörden verlangt ihren Mitarbeitern zunehmend interkulturelle Kompetenz ab. Ziel dieser Gesprächsfibel ist, Praktikern außerhalb der wissenschaftlichen Kreise Forschungsergebnisse der Linguistik auf dem Gebiet der interkulturellen Kommunikation und Behördenkommunikation zugänglich zu machen. Das Buch basiert auf authentischen Daten, die in Behörden dokumentiert, analysiert und im Rahmen interkultureller Schulungen weiterentwickelt wurden. Durch das vermittelte theoretische Fachwissen, die veranschaulichenden Beispiele und Erklärungen eignet sich die Fibel zum Selbststudium.

Summary

Staff working at social services need to increase their intercultural competence in order to cope with multilingual and multicultural clients. This book draws on a mixture of linguistic theory and discourse theory, and is supported by detailed analysis, based on case data taken from various administrative

discourse theory, and is supported by detailed analysis, based on case data taken from various administrative settings in Germany. These insights were used to design and execute intercultural trainings for teams of civil servants. The book is suitable for self-study by officials and others working in the field of intercultural communication, generally operating outside the academic realm.

Sommaire

Du fait de leur ouverture interculturelle, les services publics exigent de plus en plus de leurs collaborateurs l'acquisition de compétences interculturelles. Ce manuel linguistique a pour objectif de rendre les résultats de recherches, menées dans les domaines de la communication interculturelle et de la communication des services, accessibles aux personnes travaillant sur le terrain. L'œuvre est basée sur des données authentiques que les différents services ont documentées, et ensuite analysés. Ces résultats ont été ensuite perfectionnés lors de séminaires, avec des fonctionnaires, dans le cadre de leur formation interculturelle. Grâce aux connaissances théoriques qu'il transmet, aux exemples illustratifs ainsi qu'aux explications qu'il donne, ce manuel convient à l'apprentissage individuel et autonome.

Porila, ten Thije **Interkulturelle Kommunikation**

Astrid Porila, Jan D. ten Thije

Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden



Wo ist der Handlungsspielraum?

- Gespräch in einer Ausländerbehörde: „Nach deutschem Recht haben Sie keine Probleme mit ihrem Heimatstaat.“

Zusammenfassung

- Behördenkommunikation ist asymmetrisch
- Interkulturalität kommt hinzu, soll aber nicht überbewertet werden
- Mit Hilfe bestimmter Gesprächstechniken lassen sich Konfliktsituationen kommunikativ bewältigen
- Professionalisierung der interkulturellen Behördenkommunikation ist eine Aufgabe für sowohl Sachbearbeiter als auch für die Verwaltungsinstitution.
- Interkulturelle Öffnung lässt sich in Phasen durchführen

**Kulturen
Betreten
verboten**