

Fachtagung *Interkulturelle Öffnung: Anspruch, Wirklichkeit, Vision*

Mittwoch, 4. November 2009, Bremen

9:30-10:40

Jan D. Ten Thije (Universität Utrecht)

J.D.tenthije@uu.nl

Astrid Porila (Universität Hildesheim)

porila@uni-hildesheim.de

Interkulturelle Kommunikation in Behörden

Gliederung des Vortrags

1. Einführung (Hörbeispiel vom Sinnlos-Telefon des Radio PSR Sachsen: „Schwarzarbeit“)
2. Rahmenbedingungen interkultureller Behördenkommunikation
 - 2.1. Institutionsbedingte Asymmetrie
 - 2.2. Interkulturalität, Fremdsprachlichkeit
 - 2.3. Über-Interpretation des Interkulturellen
 - 2.4. Kommunikative Teufelskreise
3. Handlungsspielräume der Behördenmitarbeiter am Beispiel der Bearbeitung von Verstößen gegen die Vorschriften
4. Interkulturelle Öffnung: ein Phasenmodell des kommunikativen Entgegenkommens der Behörden gegenüber Migrantengruppen
5. Authentisches Hörbeispiel aus einer Ausländerbehörde: „*Nach deutschem Recht haben Sie keine Probleme*“
6. Interkulturelle Kompetenz in der Behördenkommunikation: *Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden*
7. Zusammenfassung

Abschrift des Hörbeispiels “Nach deutschem Recht haben Sie keine Probleme”

Transkriptionszeichen

- Mikropause
- (1 Sek) Pause mit geschätzter Dauer
- (Text) nicht ganz verständliche Passage
- (..) unverständliche Passage
- (TEXT) betonte Passage
- Text/Text gleich anschließende Passage

Sprecher: Sachbearbeiter (S) und ein Klient (K), ein abgelehnter, geduldeter Asylbewerber mit iranischer Staatsangehörigkeit

Aufnahmeort: Ausländerbehörde Sommerdorf

Alle Namen und Ortsangaben wurden geändert

K: Entschuldigung, ich (habe) einen Brief (..) für meine Dokumente.

S: Wer sind Sie denn?

K: (*sagt den Namen*)

S: Danke, • ja, und was kann ich tun • für Sie?

K: Ich kann nicht in mein Botschaft gehen und Pass bekommen.

S: Ich versteh nicht was WOLLEN Sie von mir. Das ist meine Frage.

K: Hier eine • Brief für mich • gegeben, von dir.

S: Mmh,

K: Äää ich muss • Dokumente • ää hier geben.

S: Klein Moment bitte. Ich guck mal ob was drin steht im Rechner. (*setzt sich an den Computer*) (I

Min) Sie ham von mir Post bekommen? Oder warum sind Sie heute hier?

K: Von hier weil • ich kann nicht da gehn.

S: Weil Sie was nicht können?

K: Dokumente • von meine Botschaft bekommen. ich kann nicht.

S: Haben sie da was Schriftliches, dass Sie von ihrer Botschaft nichts bekommen? •

K: (Nein ich hab nicht).

S: Naja da kann ich Ihnen das so nicht glauben da kann ja jeder kommen. (*1 Sek*) In dem Bescheid, den Sie höchstwahrscheinlich von der Zentralen Ausländerbehörde bekommen haben, steht drin, dass Sie entsprechende Nachweise zu erbringen haben, wenn Sie keine Dokumente bekommen können. Da war hinten eine Bescheinigung angehängt, die Sie hätten können von ihrer Botschaft ausfüllen lassen.

K: (..),

S: Also bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt haben Sie hier keine • Nachweise vorgelegt, dass Sie keine Dokumente erhalten können. (*2 Sek*) Und sonst • Sie sind heute hier um mir mitzuteilen, dass Sie nix kriegen (oder)? (*1 Sek*) Jo tut mir Leid da kann ich Ihnen nicht weiterhelfen. (*2 Sek*)

Versuchen Sie von Ihrer sch/e von ihrer Botschaft eine schriftliche Bestätigung zu bekommen, dass die Ihnen keine Dokumente ausstellen. •

K: (Also) ich hab Probleme.

S: Bitte?

K: Ich hab (ein) Probleme mit ihnen.

S: Mit wem haben Sie Probleme?

K: Mit Republik islamische Iran.

S: Das bezweifle ich. Ihr Asylantrag ist abgelehnt worden, das heißt, nach deutschem Recht haben Sie keine Probleme mit Ihrem Heimatstaat. (*4 Sek*) So ist das vom Bundesamt entschieden worden.

• Da kann ich Ihnen auch nicht helfen. (*10 Sek*) Begeben Sie sich zu Ihrer Botschaft und lassen Sie sich entweder n Pass ausstellen oder schriftlich bestätigen, dass Sie keinen Pass bekommen von der Botschaft. Was anderes kann ich Ihnen nicht empfehlen. (*15 Sek*)

K: (Ja)

S: Gut, wiedersehn.

K: (*sehr leise*) Tschüss.

Porila, A./ten Thijs, J.D. (2008): Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden. München: Meidenbauer.

Inhaltsverzeichnis

Eine ‚Gesprächsfibel‘ aus der Praxis für die Praxis – Zur Einführung 5

1. Einleitung 11

1.1. Erfolgreich kommunizieren 11

1.2. Was die Fibel enthält 11

1.3. Kulturspezifisches Wissen – ein weites Feld 12

1.4. Vom Wissen zum Handeln 12

1.5. Hinweis zu den authentischen Beispielen 13

2. Zuwanderer in Deutschland 15

2.1. Ein kurzer Blick in die deutsche Geschichte 15

2.2. Zuwanderungsgruppen 17

2.2.1. Arbeitsmigranten 17

2.2.2. Aussiedler und Spätaussiedler 19

2.2.3. Jüdische Immigranten 20

2.2.4. Asylbewerber 21

2.2.5. Weitere Gruppen ausländischer Zuwanderer 23

2.3. Mehrsprachigkeit und Multikulturalität im Alltag 23

3. Kommunikation, und auch noch interkulturell – Was ist damit gemeint?. 25

3.1. Wie funktioniert Kommunikation?. 25

3.1.1. Kommunikation – vier Aspekte 25

3.1.2. Beispiel: Beratungsgespräch 25

3.1.3. Kommunikation – aufeinander bezogenes Handeln 26

3.1.4. Es geht um mehr als nur um Inhalte	27
3.2. Warum ‚interkulturell‘?.	27
3.2.1. Kultur und Nation	27
3.2.2. Kultur – eine Sammlung von Problemlösungen	28
3.2.3. Beispiel: Am Fahrkartenschalter	29
3.2.4. Kultur ist nicht angeboren	29
4. Kommunikation ist strukturiert	31
4.1. Exkurs in die Geschichte der Sprachwissenschaft	31
4.2. Feinstrukturen	31
4.3. Größere Struktureinheiten	32
4.4. Muster können sich von Kultur zu Kultur unterscheiden	33
4.5. Weshalb kommt es auf die Strukturen an?	34
5. Behördenkommunikation	35
5.1. Besonderheiten von Gesprächen zwischen Behördenvertretern und Klienten	35
5.1.1. Ziele der Klienten	35
5.1.2. Position des Behördenvertreters	36
5.1.3. Eine ungleiche Situation	36
5.1.4. Abstrahieren vom Einzelfall	36
5.1.5. Was wird von den beiden Beteiligten erwartet	37
5.1.6. Schriftlichkeit im Behördenalltag	37
5.1.7. Chancen der Position des Behördenvertreters	37
5.2. Welche Strukturen haben die Gespräche in Behörden	38
5.2.1. Datenklärungsgespräche	38
5.2.2. Beratungsgespräche	38
5.2.3. Muster des Beratungsgesprächs	39
5.3. Besonderheiten der interkulturellen Behördenkommunikation	40
5.3.1. Interkulturelle Besonderheiten	40
5.3.2. Institutionelle Besonderheiten	42
5.3.3. ‚Kommunikative Teufelskreise‘ in der Behördenkommunikation	44
6. Verstehen, Missverstehen und Nicht-Verstehen in Behördengesprächen: Strategien für den Berufsalltag	45
6.1. Was sind Missverständnisse?	45
6.2. Institutionell bedingte Missverständnisse	45
6.3. Interkulturell bedingte Missverständnisse.	46
6.4. Probleme mit dem Paraverbalen	47
6.5. Lautveränderungen durch dialektgefärbtes Sprechen	47
6.6. Unbekannte Wortbedeutung	47
6.7. Zu komplizierter Satzbau	49
6.8. Kommunikativer Zweck	49
6.9. Wie Missverständnisse und Nicht-Verstehen identifiziert und Verstehen gesichert werden kann	50
6.9.1. Hörersignale	50
6.9.2. Nicht-sprachliches Handeln	51
6.9.3. Falsche oder unerwartete Reaktion des Klienten	52
6.9.4. Nachfragen seitens des Klienten	53
6.9.5. Fragen an den Klienten	54
6.10. Wie Missverständnisse und Nicht-Verstehen vermieden bzw. behoben werden können	54
6.10.1. Paraverbale Mittel	54
6.10.2. Bewusster Umgang mit der Fachsprache	55
6.10.3. Bewusster Umgang mit dem Satzbau	56
6.10.4. Unterstützung des Klienten beim Sprechen und aktives Zuhören	57
6.10.5. Darlegen von komplexen Sachverhalten und institutionellen Verfahren	58
7. Schlussbemerkung	63
Nachwort	65
Verwendete Literatur	67

Literatur

- Becker-Mrotzek, Michael (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden. In: Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F. (Hg.): Text- und Gesprächslinguistik: Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin: de Gruyter, S. 1505–1525.
- Becker-Mrotzek, Michael / Ehlich, Konrad / Fickermann, Ingeborg (1992): Bürger-Verwaltungs-Diskurse. In: Fiehler, Reinhard / Sucharowski, Wolfgang (Hg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 234–253.
- Berth, H./Esser, U. (1997): Miteinander reden: Kommunikationsprobleme von Ausländern und deutschen Behörden. Forschungsbericht 21. Dresden: Technische Universität Dresden.

- Churchill, S. (1986): The education of linguistic and cultural minorities in OECD countries. *Multilingual Matters* 13. Clevedon: Bank House.
- Clyne, M. (1998): Managing language diversity and second language programmes in Australia. In: S. Wright/H. Kelly-Holmes (Hg.): *Managing language diversity*. Clevedon: *Multilingual Matters*, 4–30.
- Ehlich, Konrad (1991): Linguistic ‚Integration‘ and ‚Identity‘ – the Situation of Migrant Workers in the EC as a Challenge and Opportunity. In: Coulmas, Florian (ed.): *A Language Policy for the European Community. Prospects and Quandaries*. Berlin / New York: de Gruyter, S. 195–213.
- Ehlich, Konrad / Becker-Mrotzek, Michael / Fickermann, Ingeborg (1989): *Gesprächsfibel. Ein Leitfaden für Angehörige kommunikationsintensiver Berufe in Verwaltungsinstitutionen. Hinweise und Tips zur professionellen Gesprächsführung in Bürger-Verwaltungs-Gesprächen*. Dortmund: Institut für deutsche Sprache und Literatur der Universität Dortmund.
- Ehlich, K./Rehbein, J. (1980): Sprache in Institutionen. In: H.-P. Althaus/H. Henne/H.E. Wiegand (Hg.): *Lexikon der germanistischen Linguistik*. 2. vollst. neu bearb. und erw. Aufl. Tübingen: Niemeyer, 338–345.
- Freuding, L./Schultheis-Wurzer, C. (2000): Bericht über die Expertengespräche im Rahmen der Befragungen in der Ausländerbehörde München. München: Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat.
- Gumperz, John J. (1982): *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hoffmann, L. (1982): „Aber warum nix freundlich?“ Der Kontakt zwischen deutschen Behörden und ausländischen Klienten. Zentrum für Wissenschaft und berufliche Praxis der Universität Bielefeld (Hg.): Bielefeld: Opitz-Druck.
- Kammerer, G./Stockdreher, P./Wojtusiak, H. (2000): Befragung der Besucherinnen und Besucher sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Ausländerbehörde München im Juni/Juli 1999:
- Knapp-Potthoff, Annelie (1997): Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: Knapp-Potthoff, Annelie / Liedke, Martina (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: Iudicium, S. 181–205.
- Lambertini, Lucia / Thije, Jan D. ten (2004): Die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens mittels der Simulation authentischer Fälle. In: Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (Hg.): *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Frankfurt a.M.: Lang & Verlag für Gesprächsforschung. (Online verfügbar: <http://www.verlag-gespraechsforschung.de/>), S. 175–199.
- Liedke, Martina (1997): Institution und Interkulturalität. In: Knapp-Potthoff, Annelie / Liedke, Martina (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: Iudicium, S. 155–179.
- Müller-Jacquier, Bernd / Thije, Jan D. ten (2000): Interkulturelle Kommunikation: interkulturelles Training und Mediation. In: Brünner, Gisela / Becker-Mrotzek, Michael / Cölfen, Hermann (Hg.): *Linguistische Berufe. Ein Ratgeber zu aktuellen linguistischen Berufsfeldern*. Frankfurt a.M. u.a.: Peter Lang, S. 39–59.
- Nothdurft, Werner / Reitemeier, Ulrich / Schröder, Peter (1994): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Tübingen: Narr.
- Porila, A. (2006): Interkulturelle Kommunikation in der Ausländerbehörde: „Wir sind hier praktisch nur der Mittler zwischen dem Ganzen“: Eine diskursanalytische Untersuchung zu Strategien der Wissensvermittlung beim sprachlichen Handeln von Sachbearbeitern in einer Ausländerbehörde. TU Chemnitz.
- Porila, A./ten Thije, J.D. (2007): *Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden*. München: Meidenbauer. [Vollst. überarb. und erw. Ausgabe von: *Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden*. Chemnitz: Stadt Chemnitz, 2005.]
- Porila, Astrid / Thije, Jan D. ten (2007): Ämter und Behörden. In: Straub, Jürgen / Weidemann, Arne / Weidemann, Doris (Hg.): *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Grundbegriffe – Theorien – Anwendungsfelder*. Stuttgart / Weimar: Metzler, S. 687–699.
- Riehle, E. (Hg.) (2001): *Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung? Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Rost-Roth, Martina (1998): Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen. Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächskontexten. In: Fiehler, Reinhard (Hg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 216–240.
- Seifert, Michael J. (1994): Probleme interkultureller Behördenkommunikation. In: *Deutsch lernen* 4, S. 329–352.
- Seifert, Michael (2000): Kommunikation und Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden. In: *Dokumentation der Werkstatt Weiterbildung: Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste*. Solingen: Landeszentrum für Zuwanderung Nordrhein-Westfalen.
- Thije, Jan D. ten (2000): Stufen des Verstehens in der Analyse interkultureller Kommunikation. In: Kotthoff, Helga (Hg.): *Kultur(en) im Gespräch. Studien zur Fremdheit und Interaktion*. Tübingen: Narr, S. 57–97.
- Thije, Jan D. ten (2001): Ein diskursanalytisches Konzept zum interkulturellen Kommunikationstraining. In: Boltzen, Jürgen / Schröter, Daniela (Hg.): *Im Netzwerk interkulturellen Handelns. Theoretische und praktische Perspektiven der interkulturellen Kommunikationsforschung*. Sternenfels: Verlag Wissenschaft und Praxis, S. 177–204.
- Thije, Jan D. ten (2003a): Eine Pragmatik der Mehrsprachigkeit: zur Analyse ‚diskursiver Interkulturen‘. In: de Cillia, Rudolf / Krumm, Hans-Jürgen / Wodak, Ruth (Hg.): *Die Kosten der Mehrsprachigkeit – Globalisierung und sprachliche Vielfalt*. Wien: Verlag der Österreichischen Akademie der Wissenschaften, S. 101–124.
- Thije, Jan D. ten (2003b): The Transition from Misunderstanding to Understanding in Intercultural Communication. In: Komlósi, László I. / Houtlosser, Peter / Leezenberg, Michiel (eds.): *Communication and Culture. Argumentative, Cognitive and Linguistic Perspectives*. Amsterdam: Sic Sat, S. 197–213.