

Ein diskursanalytisches Konzept zum interkulturellen Kommunikationstraining¹

Jan D. ten Thije, Wien/Chemnitz

1. Einführung

In diesem Beitrag wird ein Trainingskonzept für interkulturelle Kommunikationstrainings vorgestellt. Seine Zielsetzung ist die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens an Fachleute, die mit Personen verschiedenkultureller Herkunft kooperieren. Das Konzept wurde in einer Zusammenarbeit mit Behördenangestellten entwickelt und erprobt, die in ihrer Bürger-Verwaltungskommunikation vor allem auf russlanddeutsche Aussiedler als Klienten treffen.

Das Besondere des Trainingskonzeptes ist, dass die Trainingsinhalte auf authentischen Videoaufnahmen aus dem Arbeitsalltag der Trainingsteilnehmer basieren. Die Aufnahmen werden transkribiert und analysiert. Im Training werden anhand von charakteristischen Beispielen häufig vorkommende kommunikative Phänomene diskutiert und bearbeitet. Konkret dient das Training der Entwicklung und Vermittlung von Handlungsalternativen, die sowohl eine effektive Bearbeitung der klientenseitigen Anliegen als auch eine bessere interkulturelle Verständigung ermöglichen. Wiedererkennungseffekte bei den präsentierten Fällen führen zu einer intensiven Problemidentifikation der Teilnehmer und damit zu großer Kreativität bei der Entwicklung von alternativen Problemlösungen. Das Konzept verbindet jüngere Einsichten aus der Angewandten Diskursanalyse (Brünner et al. 1999) mit den Ergebnissen der Interkulturellen Kommunikationsforschung im Allgemeinen und der Entwicklung Interkultureller Kommunikationstrainings (ten Thije 1997, Liedke et al. 1999) im Besonderen.

Die Gliederung des Beitrags ist wie folgt: im nächsten Abschnitt werden die Hintergründe der folgenden Diskursanalyse und ihre Anwendungsbereiche erörtert. Danach wird das Trainingskonzept vorgestellt, und im vierten Abschnitt werden die Trainingserfahrungen anhand eines Fallbeispiels erläutert. Der fünfte Abschnitt fasst ein Verfahren und Ergebnisse des Trainingskonzepts zusammen.

¹ Ich danke Ulrich Bauer, Kristin Bührig, Kornelia Petri, Annelie Knapp-Potthoff, Bernd Müller-Jacquier, Heike Steege und den Teilnehmern der interkulturellen Sommerakademie in Jena am 28.08.2000 für ihre Kommentare bei der Anfertigung dieses Textes.

2. Die Tradition der Diskursanalyse der interkulturellen Kommunikation

2.1 Hintergründe und Zielsetzung der Diskursanalyse

Die Diskursanalyse beruht auf einer Forschungstradition, die aus verschiedenen Disziplinen, wie Linguistik, Anthropologie, Mikrosoziologie, Ethnographie und Literaturwissenschaften entstanden ist. Gemeinsames Merkmal der verschiedenen Theorien innerhalb dieser schnell wachsenden Forschungsrichtung ist, dass sprachliche Äußerungen nicht isoliert, sondern in ihrer sequentiellen Abfolge bzw. in ihrem Handlungszusammenhang analysiert werden, und dass die Beziehung zwischen sprachlichen Mitteln und ihrer nicht-sprachlichen Umgebungen einbezogen wird. Der gemeinsame Grundgedanke ist, dass Sprache als Handeln (vgl. Bühler 1934, Austin 1962, Wittgenstein 1968) oder – anders formuliert – als Miteinander-Handeln bzw. als soziale Interaktion aufgefasst wird (vgl. Mead 1934, Garfinkel 1967, Goffmann 1967).

Dieser Grundgedanke wurde in den letzten dreißig Jahren in Form verschiedener Modelle ausgearbeitet (vgl. für eine Übersicht Bühlig / ten Thije (demnächst)). Mit unterschiedlichen Foci ermöglichen diese Modelle die Analyse des Zusammenhangs von Sprache, Kultur und Gesellschaft. So sind Diskurse als Formen von Gesprächstypen (Brinker 1992), als Sprechereignisse (Hymes 1972), als *activity types* (Levinson 1992), als Gattungen (Günthner 1995), als Diskursformen (Ehlich / Rehbein 1986) und als Texttypen (Titscher et al. 1998) betrachtet und analysiert worden.

Diese Modelle haben unter anderem gemeinsam, dass sie das Sender-Empfängermodell (Shannon / Weaver 1949, Schulz von Thun 1981) als simplifizierte Modellierung der Kommunikation zurückweisen. Die laufende Mitkonstruktion der Interaktion durch den Hörer wird in dem Sender-Empfänger-Modell – weil nur als ‚feed back‘ bezeichnet – unzureichend analysiert. Statt dessen nehmen diskursanalytische Modelle die ständige Wechselwirkung des Sprechers und Hörers im sprachlichen Handeln als Ausgangspunkt ihrer Beschreibung. Die Zerlegung der Interaktion in verschiedene Strukturen von Sprecher- und Hörerbeteiligung findet man in allen Modellen, z.B. bei Strukturen der Mehrfachadressierung (Hoffmann 1985) oder in der Unterscheidung zwischen (zufälligem) Zuhörer und (ratifiziertem) Adressat (Goffmann 1981, Levinson 1983).

Weiterhin fasst die Diskursanalyse die Beziehung zwischen Sprache einerseits und Gesellschaft und Kultur andererseits nicht als korrelative Beziehung auf, sondern als eine konstitutive. Das heißt: die Beziehung zwischen Diskursen und den Situationen, in denen Diskurse stattfinden, wird nicht unter dem Gesichtspunkt betrachtet, welche (nicht-sprachlichen) Merkmale (wie Geschlecht, Beruf, gesellschaftliche Schicht) die sprachlichen Strukturen bestimmen und einschränken, sondern deren Beziehung wird als wechselseitige betrachtet. Die Sprache ermöglicht die Gestaltung von Situationen, ebenso wie Situationen die sprachliche Interaktion von Sprecher und Hörer mitgestalten.

Bei den diskursanalytischen Modellen kann man demzufolge sowohl gemeinsame Beschreibungskategorien für die Innengestaltung als auch für die Außengestaltung der Kommunikation finden. Die Außengestaltung der Kommunikation bezieht sich u.a. auf die medialen und die institutionellen Charakteristika des Diskurses. Medialität der Kommunikation bezieht sich auf die Frage, mit Hilfe welcher sprachlichen Mittel Sprecher und Hörer ihre Interaktion gestalten, auch wenn nicht beide im gleichen Raum gleichzeitig anwesend sind. Diese medialen Bestimmungen werden in den Sender-Empfänger-Modell-Anwendungen als der ‚Kanal‘ konzeptionalisiert. Diese Einschränkung ist aus Sicht der Diskursanalyse unzutreffend, da die räumliche und zeitliche Dimension in der Analyse isoliert wird. Diskursanalysen haben die mediale Vielfältigkeit der sprachlichen Gestaltung z.B. in Videokonferenzen, beim Chatten, während Vorträgen, bei der Verwendung eines Telefonanrufbeantworters, beim *small talk* an einer Bushaltestelle oder in Verhandlungen ausgearbeitet.

Die institutionelle Gestaltung der Kommunikation bezieht sich auf die Art und Weise, wie gesellschaftliche Zwecke durch sprachliche Strukturen realisiert und umgesetzt werden. Diskursanalysen der Bürger-Verwaltungskommunikation haben u.a. herausgearbeitet, wie die Anliegensbearbeitung durch eine disparate Wissens- und Aufgabenverteilung charakterisiert ist (Becker-Mrotzek 1999): Bürger verfügen über konkretem Fallwissen und müssen ihre Anliegen institutionsadäquat darstellen, während Behördenangestellte (als Vertreter der Institution) über abstraktem Fachwissen verfügen und das Anliegen institutionsadäquat bearbeiten. Das heißt, dass in der Anliegensbearbeitung die disparate Wissensverteilung reproduziert wird (vgl. 4.1).

Bei der Innengestaltung von Gesprächen werden die sprachlichen Strukturen des Miteinanderhandelns in Gesprächen im Detail betrachtet. Im Sender-Empfänger-Modell findet man hier lediglich Betrachtungen über die ‚Kodierung der Botschaft‘. Statt dessen wurden neuerdings Modelle für den Wechsel der Redebeiträge (*turn taking*) entwickelt (Sacks, Schegloff, Jefferson 1974) und für die Aneinanderreihung von sprachlichen Handlungen in Mustern (Ehlich / Rehbein 1986) oder in der Binnenstruktur einer Gattung (Günthner 1995) ausgearbeitet. Damit zusammenhängende Bereiche der Innengestaltung betreffen die thematische Strukturierung im Diskurs (Hoffmann 2000), die Identitätsgestaltung (Zimmermann 1992) oder höfliches Handeln (Brown / Levinson 1987, Watts et al. 1992).

Die aktuellen Entwicklungen im Bereich der Diskursanalyse zeigen eine Tendenz, derzufolge die Analyse immer mehr Rücksicht auf (formale) grammatische Merkmale nimmt. Deren Analyse ist jedoch kein Ziel an sich, sondern dient der zentralen Zielsetzung der Diskursanalyse, nämlich der detaillierten Rekonstruktion funktionaler Einheiten des Sprechens.

2.2 Diskursanalyse der interkulturellen Kommunikation

Die Diskursanalyse bietet einen inspirierenden Ausgangspunkt für die Analyse interkultureller Kommunikation, sowohl bezüglich ihrer Methodik als auch ihrer theo-

retischen Grundlage. Mit Hilfe der Diskursanalyse rekonstruiert man, was tatsächlich in interkulturellen Situationen abläuft. Dadurch ist man nicht auf abgeleitete Quellen, wie persönliche Berichte, Erzählungen, Interviewbefragungen oder Rollenspiele, angewiesen. Die Mehrdeutigkeit in der Interaktion – ein wesentliches Merkmal der interkulturellen Kommunikation – kann mittels der Diskursanalyse in ihren besonderen Prägungen erfasst werden.

John Gumperz ist einer der ersten Wissenschaftler gewesen, der Diskursanalyse für die Analyse interkultureller und interethnischer Kommunikation verwendet hat. In seiner Analyse von *gatekeeping situations* (Schlüsselsituationen) hat er sich mit Missverständnissen in der interkulturellen Interaktion beschäftigt (Gumperz 1982). Diese können gravierenden Einfluss auf die Ergebnisse von interkulturellen Bewerbungs- oder Beratungsgesprächen nehmen, indem sie negative Fremdbilder aktualisieren und damit oft zu ungewollten Diskriminierungen führen. Gumperz hat die Missverständnisse aus unterschiedlichem Kulturwissen, Argumentationsstrukturen und aus verschiedenen *ways of speaking* (Sprechweisen der Beteiligten) erklärt. Diese Sprechweisen beziehen sich unter anderem auf prosodische Strukturen, die die Handlungsqualität von Äußerungen wesentlich bestimmen. In seinem noch immer aktuellen Trainingsvideo ‚Cross Talk‘ (Gumperz et al. 1979, Gumperz 1992) illustriert er an Hand von interkulturellen Situationen in Behörden, wie durch kleine Änderungen in der Intonation eine ‚normale‘ Informationsfrage leicht als ein Vorwurf aufgefasst werden kann. Die Irritationen, die solche Hörerverständnisse auslösen, können ein grundlegendes Missverstehen (Hinnenkamp 1998) auslösen, dem schließlich der Zusammenbruch der Kommunikation folgt.

Rückblickend kann man feststellen, dass die Arbeit von Gumperz und seinen Mitarbeitern in folgenden Hinsichten innovativ war:

- Gumperz' Analysen richten sich auf Sprach- und Kulturkontakt in ‚Face-to-Face-Situationen‘: d. h. auf interkulturelle Kommunikation in actu.
- Die Analysen basieren auf authentischen Daten.
- Die Analyse fokussiert auf interkulturellen Missverständnissen in Schlüsselsituationen und zeigt die diskursive Erscheinung von Rassismus und Diskriminierung.

Im Rahmen dieses Beitrages kann nicht die Entwicklung und der aktuelle Stand der Diskursanalyse interkultureller Kommunikation dargestellt werden (vgl. dazu Rehbein 1985, Rost-Roth 1994, Clyne 1994, Scollon / Scollon 1995, Bührig / ten Thije demnächst). Auf Basis des jetzigen Standes der Diskursanalyse sollen lediglich die drei Aspekte einer theoretischen Weiterentwicklung auf der Grundlage von Gumperz' Analyse der interkulturellen Kommunikation angedeutet werden (vgl. Streeck 1985, Sarangi 1994, Koole / ten Thije 1994a/b/c).

Am Anfang war die Analyse der interkulturellen Kommunikation vor allem auf die Erklärung von Missverständnissen gerichtet. Zur Zeit konzentriert sich die Forschung auf die linguistischen Strukturen der interkulturellen Verständigung bzw. die

Herstellung eines *common ground* (s.u.) (vgl. Blommaert 1991, Clyne 1994, Koole / ten Thije 2001, Bühlig / ten Thije demnächst).

Weiterhin wurden in der Vergangenheit Missverständnisse vor allem mit den Unterschieden in sprachlichen und kulturellen Konventionen oder Wertorientierungen der Betroffenen erklärt. Es wurde weniger Rücksicht auf die Möglichkeit genommen, dass die Beteiligten sich schon bewusst sind und damit rechnen, dass sie in eine interkulturelle Kommunikation einbezogen sind. Das Handeln der Beteiligten in der interkulturellen Kommunikation entspricht dadurch nicht automatisch den selbstverständlichen sprachlichen und kulturellen Standards aus den betreffenden Herkunftsländern. Wenn man damit rechnet, dass sich Personen interkulturellen Situationen anpassen und diese ändern können, sind Missverständnisse nicht immer als Automatismus vorgegeben (Streeck 1985). Gegenwärtig werden in der Analyse mehr diejenigen sprachlichen Handlungsstrukturen berücksichtigt, die nicht auf bestehende Charakteristika der betreffenden Sprache und Kulturen zurückzuführen sind, sondern die aus dem interkulturellen Kontakt selbst entstehen.

Darüber hinaus wurde zu Beginn der Untersuchung interkultureller Kommunikation weniger Aufmerksamkeit auf diejenigen institutionellen Strukturen gerichtet, die mit der interkulturellen Kommunikation koinzidieren. Zur Zeit wird in jeder Diskursanalyse im Detail rekonstruiert, inwieweit der Diskurs institutionell und inwieweit er interkulturell bestimmt ist (vgl. Sarangi 1994, Schmidt / Keim 1995). Rehbein (demnächst) unterscheidet sogar "einseitige" von "zweiseitiger" interkultureller Kommunikation, und zwar abhängig davon, inwieweit Beteiligte ihre ‚kulturellen Apparate‘ reflektieren und anpassen oder diese unreflektiert anwenden und reproduzieren.

Zusammenfassend kann man die These aufstellen, dass sich die Diskursanalyse zu einer vollwertigen Forschungsmethode der interkulturellen Kommunikationsforschung entwickelt hat, die sich in der Forschung und Lehre in Deutschland schnell verbreitet (Müller-Jacquier / ten Thije 2000).

2.3. Diskursanalyse und Training des interkulturellen Handlungswissens

Bei der Anwendung der Diskursanalyse für die Entwicklung interkultureller Kommunikationstrainings können vier Bereiche unterschieden werden.

Erstens hat die Diskursanalyse spezifische (nicht)sprachliche Strukturen interkultureller Kommunikation herausgearbeitet, die direkt als Trainingsinhalt übernommen werden können, zum Beispiel unterschiedliche sprachliche Taktiken, um Missverständnisse zu reparieren oder ihre Entstehung zu unterbinden.

Darüber hinaus kann die Diskursanalyse Kriterien für die Bewertung bestehender psychologisch oder rhetorisch orientierter Trainingsansätze formulieren, um deren Ansprüche bezüglich des zugrundeliegenden Zusammenhangs zwischen Sprache, Kultur und Gesellschaft zu prüfen (vgl. ten Thije 1997).

Drittens kann die Analyse der Beziehung von institutionellen und interkulturellen Strukturen Einschränkungen bezüglich der Ziele und Erfolge der interkulturellen Trainingspraxis an den Tag bringen. Für bestimmte Situationen kann die Analyse zeigen, dass die institutionelle Struktur auch durch ‚bessere‘ interkulturelle Kommunikationsfähigkeit (s.u.) der Trainingsteilnehmer nicht verändert werden kann, weil dazu andere – öfters organisatorische – Maßnahmen notwendig sind. Ein interkulturelles Training ist nicht für jedes kommunikative Problem die richtige Lösung.

Letztlich kann man vor und nach einem interkulturellen Training das Handeln der Trainingsteilnehmer aufzeichnen und analysieren, und dann bekommt man eine detaillierte Einsicht in den Erfolg der durchgeführten Trainingsmaßnahmen. Brons-Albert (1995) hat dies für die Durchführung eines klassischen Rhetoriktrainings gezeigt.

Der erste Anwendungsbereich der Diskursanalyse interkultureller Kommunikation wird in diesem Abschnitt weiter ausgeführt, insbesondere die Analyseergebnisse bezüglich des interkulturellen Handlungswissens oder interkultureller Kommunikationsfähigkeit. Aus diesem Bereich kann man Trainingsinhalte ableiten. Knapp-Potthoff (1997) faßt den aktuellen Stand zusammen, indem sie interkulturelle Kommunikationsfähigkeit in fünf Komponenten unterteilt:

1. eine affektive Komponente, z.B. Toleranz und Einfühlungsvermögen,
2. allgemeines Wissen über Kultur und Kommunikation,
3. kulturspezifisches Wissen, z.B. über die kulturellen Hintergründe der russland-deutschen Aussiedler in Deutschland,
4. Gesprächsstrategien, wie man interkulturelle Situationen meistern kann,
5. Lernstrategien zur Erweiterung des Wissens von fremden Kulturen bzw. Kommunikationsgemeinschaften.

Aus diskursanalytischer Sicht interessieren vor allem die interaktionsbezogenen Strategien. Die Auflistung dieser Strategien belegt die aktuelle Tendenz in der interkulturellen Kommunikationsforschung (s.o.), nach der das Missverständnis nicht mehr einen zentralen Stellenwert für die Konzeption der interkulturellen Kommunikation zugewiesen bekommt, sondern das im Diskurs gemeinsam erarbeitete Wissen (*common ground*). Damit gehört Knapp-Potthoff zu der Forschungsrichtung, die das kognitiv orientierte Konzept von Kultur (Goodenough 1964) als Erklärung von Missverständnissen kritisiert. Dieses Konzept, dem umfangreiche kommunikationswissenschaftliche interkulturelle Forschung zugrunde liegt, ist problematisch, weil Kultur schlecht mit genau abgegrenzten nationalen, ethnischen oder regionalen Grenzen gleichzusetzen ist. Knapp-Potthoff (1996) bindet deswegen Kultur an eine bestimmte Kommunikationsgemeinschaft (KG). Dieses Kulturkonzept nähert sich meiner Auffassung, Kultur als ein Potential von kollektiven Standardlösungen für Standardprobleme zu betrachten, die innerhalb eines Kollektives geteilt und vermittelt werden (vgl. ten Thije 2001).

Die Auflistung der interaktionsbezogenen Strategien von Knapp-Potthoff schafft einen interessanten Einblick in mögliche Inhalte interkultureller Kommunikationstrainings (Knapp-Potthoff 1997, 202):

- „Bemühe dich die Kommunikationsbereitschaft des Partners/der Partner zu erhalten, indem du:
 - Tabuverletzungen vermeidest,
 - Annäherungsbereitschaft an die fremde KG signalisierst, z.B. durch partielle Anpassung,
 - nach *common ground* suchst (s.u.).
- Suche nach Gemeinsamkeiten und nutze sie als *common ground* für die Interaktion, sowohl auf globaler als auch auf lokaler Ebene der Interaktion, z.B.:
 - Suche nach gemeinsamer Teilhabe an einer – wenn auch lockeren – KG.
 - Suche nach gemeinsamem Erfahrungshintergrund aufgrund ähnlicher sozialer Rollen.
 - Suche nach einer gemeinsamen Sprache.
 - Suche nach vermuteten Gemeinsamkeiten der Kulturen der KG.
- Erwarte, dass kulturbedingte Andersartigkeit die Interaktion beeinflussen kann, und lege dich so spät wie möglich auf eine Interpretation der Äußerungen – auch der nonverbalen – deines Kommunikationspartners fest.
- Erwarte, dass deine Kommunikationspartner deine Äußerungen missverstehen können, und achte auf Indizien für Missverstehen im weiteren Verlauf der Interaktion.
- Nutze spezifisches Wissen von den fremden Kommunikationsgemeinschaften sowie allgemeines Wissen über Unterschiede zwischen KG für Hypothesen über die vom jeweiligen Kommunikationspartner intendierte Bedeutung.
- Setze metakommunikative Verfahren zu Prophylaxe und Reparatur von Missverständnissen ein, allerdings nur insoweit, als sie das Gesicht des Kommunikationspartners nicht bedrohen.
- Ziehe, falls möglich, gegebenenfalls einen Sprachmittler hinzu. Mache dem Sprachmittler deine Intentionen so explizit wie möglich.“

Diese Auflistung zeigt – auch für Trainingsteilnehmer – sehr konkrete Elemente des benötigten Handlungswissens in der interkulturellen Kommunikation. Bei manchen Strategien kommt der Wechsel zwischen Sprecher- und Hörerteilhabe an der Interaktion zum Ausdruck, so wie bei der Strategie *Erwarte, dass deine Kommunikationspartner deine Äußerungen missverstehen können, und achte auf Indizien für Missverstehen im weiteren Verlauf*. Wenn man andere Gesprächsstrategien jedoch genau betrachtet, fällt auf, dass mehrere Strategien als sprecherorientierte Intentionen formuliert sind, wie z.B. *Bemühe dich die Kommunikationsbereitschaft des*

Partners zu erhalten, indem du Tabuverletzungen vermeidest oder Suche nach gemeinsamer Teilhabe an einer - wenn auch lockeren – Kommunikationsgemeinschaft. Diese Formulierungen lassen außer Betracht, dass Diskurse immer in einer Sprecher-Hörer-Interaktion zustande kommen. Das Mitkonstruieren des Hörers wird hier nicht beachtet.

Damit rückt eine zweite Einschränkung ins Blickfeld: Die Strategien sind allgemein, mit Blick auf eine universale Gültigkeit im Rahmen des Fremdsprachenunterrichts formuliert. Potentielle Widersprüche zwischen der institutionellen und der interkulturellen Konstellation eines Diskurses bleiben damit außer Betracht. Wie kann man zum Beispiel in der interkulturellen Behördenkommunikation ein Tabu vermeiden, wenn man bei der Bearbeitung eines Sozialhilfeantrags gezwungen ist, private Informationen des Klienten zu erfragen? Wie kann man eine gemeinsame Sprache suchen, wenn Deutsch als Amtssprache vorgeschrieben ist?

Zusammenfassend kann man festhalten, dass die Auflistung von Knapp-Potthoff als Orientierung bei der Vorbereitung und Durchführung eines interkulturellen Trainings hilfreich ist. Wie bestimmte einzelne Strategien für eine interkulturelle Situation relevant sind, das heißt, ob und wie die Interaktanten über das geforderte interkulturelle Wissen verfügen (können), muss jedoch jeweils vor Ort dokumentiert und analysiert werden. Eine solche Vorbereitung ist eine notwendige Phase der in diesem Aufsatz vorgestellten diskursanalytischen Konzeption eines interkulturellen Trainings.

3. Diskursanalytisches Konzept für ein interkulturelles Kommunikationstraining

Neben den zugrundeliegenden psychologisch orientierten Konzepten für interkulturelle Kommunikationstrainings, wie z.B. die Konzepte 'cultural awareness', 'cultural assimilators' oder 'critical incidents', wurden linguistische (Müller-Jacquier 2000) und diskursanalytische Konzepte (Liedke et al. 1999, ten Thije 1997) entwickelt. Diese beziehen aktuelle Ergebnisse der Angewandten Gesprächsforschung (Brünner et al. 1999) ein. Zentrale Elemente des diskursiven Konzeptes sind die Verwendung authentischer Gespräche aus der beruflichen Praxis der Teilnehmer, die Arbeit mit Transkripten im Training und der sich zyklisch wiederholende Durchlauf der Stufen (1) Dokumentation der kommunikativen Praxis, (2) Analyse, (3) Beratung und Schulung, (4) erneute Dokumentation der kommunikativen Praxis (vgl. Fiehler / Sucharowski 1992).

In Anlehnung an Knapp-Potthoff (1996) und Liedke et al. (1999) wurde das folgende Trainingsdesign entwickelt und erprobt, in dem auch die Ideen diskursanalytischer Fortbildungskonzepte (Becker-Mrotzek / Brünner 1999) beachtet werden. Das Konzept lässt sich folgendermaßen zusammenfassen:

Vorbereitung

Die Vorbereitung enthält folgende Aktivitäten: Mit den Auftraggebern und potenziellen Trainingsteilnehmern werden Gespräche geführt, in denen die Ziele und der Umfang des Trainings festgestellt werden. Es ist dabei sehr wichtig das Vertrauen der Behördenangestellten, mit denen man die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation aufnimmt zu gewinnen, sonst fühlen sie sich durch die Aufnahmen eher kontrolliert und befürchten, dass die Auswertungen im Training ihren beruflichen Werdegang behindern können. Das Verfahren der Aufnahme, Analyse und die Anwendung im Training soll Ihnen vorab deutlich erklärt werden. Die Dokumentation der beruflichen Kommunikation kann durch Audio- oder Video-Aufnahmen geschehen. Es ist vernünftig, mit den Angestellten und den Klienten hinter der Aufnahme Interviews durch führen um die institutionellen Verfahren und ihre mögliche unterschiedliche Bewertung zu klären. So viel wie möglich sollte man relevante schriftlicher Dokumente sammeln und sie als Grundlage für die Analyse verwenden (Lalouschek / Menz 1999). Fragmente der aufgenommenen Kommunikation werden zur Transkription und Analyse ausgewählt (Becker-Mrotzek / Meier 1999, ten Thije, 2001) und zur Aufbereitung des Trainings fertiggestellt.

Durchführung

Die Durchführung eines interkulturellen Kommunikationstrainings für Behördenangestellte enthält folgende Phasen:

1. Information über Bürger-Verwaltungs-Gespräche

- Allgemeine Bestimmungen der Funktionen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation
- Auflistung der Diskurstypen der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation (z.B. Beratungsgespräch, Datenerhebungsgespräch, Widerspruchsgespräch)

2. Information über interkulturelle Kommunikationssituationen

Dimensionen von Kultur- und Sprachunterschieden

- Quelle interkultureller Missverständnisse und Möglichkeiten ihrer Vermeidung
- Formen interkultureller Verständigung

3. Fallpräsentation

- Eigene Erfahrungen: die Sichtweise des Institutionsvertreters steht im Mittelpunkt
- Fallpräsentation: Teilnehmer werden mit authentischem Material (Transkripten) aus ihrem Arbeitsalltag konfrontiert

Ziele (von 1 bis 3):

- Verständnis der kommunikativen Strukturen und institutionellen Widersprüche des professionellen Handelns
- Typisierung der erhobenen Probleme (Ablösung vom Einzelfall)

4. Auswertung und Diskussion

- die Rekonstruktion der Sichtweise der Migranten und der einheimischen Klienten
- Simulation eines authentischen Falls, z.B. wörtliche Äußerungsübernahme von Klienten
- Diskussion über die Ursachen der kommunikativen Probleme unter Bezug auf institutionelle und interkulturelle Komponenten des konkreten Handlungsverlaufs.

Ziele:

- die Entwicklung von Empathie durch Übernahme der Sichtweise einheimischer und migrierter Klienten
- das Aufbrechen verfestigter Ausländerbilder
- die Reflexion des eigenen Handlungsspielraums als Vertreter der Institution
- das Gegenüberstellen und Inbezugsetzen von institutionellen und interkulturellen Faktoren der Behördenkommunikation.

5. Entwicklung und Auswertung von Handlungsalternativen

- In der Transkriptarbeit werden zunächst mögliche Punkte im Handlungsverlauf isoliert und bearbeitet. Handlungsalternativen werden formuliert und bewertet, und
- in der Simulation des authentischen Falles praktisch umgesetzt. Dabei werden wechselseitig das Handeln des Institutionsvertreters, des einheimischen und des immigrierten (s.o.) Klienten thematisiert und durchgespielt.

Ziele:

- die Erarbeitung und Bewertung kommunikativer Alternativen für deutsch-deutsche und interkulturelle Situationen.
- die handlungspraktische Umsetzung und Bewertung dieser Alternativen mit Sicht auf eine Qualitätsverbesserung der Anliegensbearbeitung (s.o.) und der interkulturellen Verständigung.

Nachbereitung und Planung

Der Trainingserfolg wird dem Auftraggeber berichtet. Zu einem späteren Zeitpunkt wird das Training durch eine zweite Dokumentation und Analyse der Alltagspraxis evaluiert. Dabei kann man die gleichen Personen vor und nach dem Training aufzeichnen oder Kollegen innerhalb der gleichen Abteilung oder Organisation.

4. Trainingsergebnisse

Die Erfahrungen mit diesem Trainingskonzept bestätigen die Erwartungen, dass die Verwendung von authentischem Material die anfängliche Skepsis der Teilnehmer gegenüber Kommunikationstrainings beseitigt. Im Zentrum des Trainings stehen weder hypothetische Kommunikationsprobleme aus allgemeinen Instruktionfilmen oder Vorwürfe von beruflichen Ausländerfeindlichkeit, die Teilnehmer in ihrem Arbeitsalltag öfters hören (müssen), sondern Beispiele, die der Komplexität ihrer beruflichen Kommunikation entsprechen. Am Anfang wundern sich die Teilnehmer über die Merkmale mündlicher Kommunikation wie z.B. über die Vielzahl von Abbrüchen, Reparaturen und Interjektionen, aber schnell durchschauen sie diese Strukturen und diskutieren erfahrungsgemäß nicht nur die vorgeführten kommunikativen Probleme, sondern auch die damit zusammenhängenden organisatorischen Probleme und möglichen Problemlösungen.

Aus der Vielfalt der Trainingsergebnisse werden hier zwei Beispiele vorgestellt. Das erste Beispiel zeigt die Relevanz der Fokussierung auf sowohl interkulturelle als auch institutionelle Strukturen. Im zweiten Beispiel wird der Handlungsspielraum der Behördenangestellten in der interkulturellen Kommunikation anhand eines authentischen Falles diskutiert.

4.1. Ein institutionelles Missverständnis in der interkulturellen Kommunikation

Das Beispiel stammt aus einer Kommunikationssituation in einer Behörde². Es wurde als exemplarisches Diskursfragment für ein Training ausgewählt, weil die Interaktion im ersten Blick nicht spektakulär ist. Das Beratungsgespräch stellt ein Beispiel für eine erfolgreiche interkulturelle Kommunikation dar. Weder mangelhafte Deutschkenntnisse noch Kommunikationsstörungen bestimmen in zwingender Art und Weise die Kommunikationsstruktur. Darüber hinaus ist dieses Fragment geeignet, die institutionelle Struktur einer Anliegensbearbeitung (Ehlich et al. 1989, Becker-Mrotzek 1999, Selting 1987, Hartog 1996) aufzuzeigen.

Hintergrund und Ablauf des Beispiels entsprechen dem typischen Aufnahmeprozess von russlanddeutschen Aussiedlern nach ihrer Einreise in Deutschland. Es handelt von der Zuweisung eines Zimmers in einem Wohnheim des zugewiesenen Wohnsitzes. Eine russlanddeutsche Aussiedlerin, Frau Gribov, kommt zum Amt wegen ihres Sohnes, der ihr vor kurzer Zeit aus Russland nachgereist ist. Obwohl er noch keine schriftliche Zuweisung hat und daher im Sammellager leben muss, ist er bereits bei ihr in die Wohnung eingezogen. Die Mutter ist über den Wohnungsmarkt in der Stadt gut informiert und hat selbst herausgefunden, dass es bald eine Möglichkeit für ihren Sohn geben wird, in ihrer direkten Nähe zu wohnen. Sie hat dazu

² Die Aufnahme und Transkription wurden von Claudia Brass und dem Autor erstellt und nach den Konventionen des HIAT-Systems (Ehlich / Rehbein 1976) angefertigt (vgl. Anlage 1.). Die Personen- und Ortsnamen sind verändert.

bereits einen Brief an das Amt geschrieben. In dem Gespräch fragt sie nach, wie das Problem administrativ in ihrem Sinn erledigt werden kann. Da Frau Gribov kein Problem, sondern ein Problem plus eine Problemlösung präsentiert, würden sie Sarangi / Slembrouk (1996) als eine 'professionelle Klientin' bezeichnen.

Das Gespräch fängt mit einer *Begrüßung und Identifizierung* (Phase 1: vgl. Ehlich et al. 1989) der Klientin (K) an. Anschließend formuliert die Mutter ihr *Anliegen* (Phase 2). In Phase 3 eines Beratungsgespräches – die *Anliegensthematisierung* – kontrolliert die Angestellte (A1), ob die schriftliche Darstellung des Sachverhaltes in den Akten stimmt. Deswegen fragt sie bei ihrem Kollegen (A2) im benachbarten Zimmer nach, der den Brief der Mutter bearbeitet hat. Der Kollege meldet, dass die schriftliche Bestätigung der Zuweisung, die hier als ‚Transport‘³ bezeichnet wird, noch nicht per Fax abgeschickt wurde. Frau Gribov versteht anscheinend das Verfahren und sagt, dass ihr Sohn in das Aufnahmelager in Annastein zurückkehren wird, um zu hören, wann er nun auch offiziell anreisen darf. Die Angestellte (A1) hat keinen Grund zu vermuten, dass die Mutter den aktuellen Stand und die zu erwartenden Schritte des Verfahrens nicht verstanden hat.

Fragment 1: Das Fax kommt noch

A1: Deutsche Angestellte

A2: Deutscher Angestellter

K: Russlanddeutsche Aussiedlerin

A1 [Sie ham das aber gemacht, ne? Das steht ja hier

A2 [Ja.

16

A1 [Hmhm. Also wäre jetzt ein

A2 [Das ist gestern erst abgestimmt mit Annastein/

16

A1 [Bett dort. Schau ich mal nach.

K [Ja. Weil ich war gestern in Ernst

17

A1 [Hmhm Die vier

K [Enge, hat sie gesagt: „möglich ist es . eine Person.“

18

³ Die Bezeichnung der Versetzung von russlanddeutschen Aussiedlern vom Aufnahmelager zu ihrem Wohnsitz als ‚Transport‘ ist in Deutschland historisch hochgradig vorbelastet und zeigt, wie schnell in den Behörden ‚institutionelle Schlüsselwörter‘ (Kooze / ten Thije 1994) historisch verfremdet werden können. Im Training wurde diese Bezeichnung stark in Frage gestellt.

A1 [hundertsieben, ne, Frau Gribov?

A2 [Das Fax kommt noch.

19

A1 [Hmhm. Dann könnt er eigentlich / ab wann soll er na dann

K [No ja.

20

A1 [dann kommen, nach Glauckau? per Fax?

A2 [Des is no'nie raus, wie der

21

A1 [Aha.

K [Er fährt jetzt im Montag zurück

A2 [Transport zusammengestellt wird.

22

A1 [Aha Aha. Gut.

K [nach Annastein, hemma so gemacht. Und dann sagen sies ihm.

23

Die Frage der Angestellten (A1) in Partiturfläche 20/21 zeigt deutlich die Widersprüche zwischen einer institutionellen Darstellung und einer biographischen Darstellung eines Standardverfahrens. Der institutionelle Widerspruch zwischen der schriftlichen Darstellung des Verfahrensablaufs und den realen Konsequenzen für den Sohn kommt heraus, wenn A1 als Antwort auf die Aussage ihres Kollegen (A2) äußert: *Ab wann soll er na dann dann kommen, nach Glauchau? per Fax?*. Die Identifizierung des Sohnes mit der phorischen Prozedur ‚er‘, während nur sein Name bezeichnet wird, ist der Grund für die unmögliche Vorstellung, Personen per Fax verschicken zu können. Im Training löst diese Äußerung bei den Teilnehmern großes Lachen aus.

Im authentischen Fall zeigt die Formulierung, wie die Angestellte (A1) im Kontakt mit ihrem Kollegen die Klientensichtweise der Mutter beibehält. In der vorhergehenden Aussage (Partiturfläche 20) sagt sie: *dann könnt er eigentlich/* und bricht ab. Das heißt, sie vollendet nicht die Feststellung bzw. den Vorschlag zur *Lösungsfindung* (Phase 4 eines Beratungsgespräches) bezüglich eines möglichen Unterbringungsortes für den Sohn. Im folgenden Abschnitt (4.2) wird das Problem des Unterbringungsortes für den Sohn ausführlich diskutiert und es wird plausibel gemacht, dass A1 ihre Aussage in P 20 wie folgt vollendet haben könnte: *Dann könnt er eigentlich bei Ihnen bleiben.* Diese Lösung wird hier jedoch nicht ausformuliert.

An dieser Stelle ist festzuhalten, dass sowohl die Agenten- als auch die Klientensichtweise nebeneinander stehen bleiben: A2 reagiert auf die institutionelle Darstellung und sagt: *Des is no'nie raus, wie der Transport zusammengestellt wird* und die Mutter reagiert auf die biografische Darstellung mit *Er fährt jetzt im Montag zurück nach Annastein*. Die Angestellte (A1) akzeptiert die Reaktion der Mutter, indem sie während ihrer Aussage dreimal ‚Aha‘ sagt.

Am Ende der Beratung – in Phase (5) der *Maßnahmenplanung* – wiederholt die Angestellte (A1) das Ergebnis des Gesprächs. Im Partiturfläche 34 stellt sich dann heraus, dass die Mutter die Darstellung des Verfahrens vorher nicht verstanden hat: Sie meldet, dass ihr Sohn nicht den ‚Transport‘ braucht, um mitzufahren, sondern dass er allein kommen kann. Damit wird klar, dass ihr der Unterschied zwischen dem Abschicken der schriftlichen Zuweisung und der tatsächlichen Anreise ihres Sohnes unklar geblieben ist.

Fragment 2: Er könnt allein komma.

A1 [Ich werd noch mal mit Annastein sprechen. Die sagen mir

K [Hmhm.

33

A1 [dann, wann der Transport ist. Nee, ich mein,

> !

K Da/no, er könnt allein komma.

34

A1 [damit er dann/ damit er sich anmelden kann im Wohnheim, damit er

K [Des is/ Jaja.

35

A1 [dahin gehen kann, dann kriegt er die Schlüssel, die Bettwäsche

K [Ja. Hm. Noja, gewiß. Des, noja.

36

A1 und wird er eingewiesen, ne? ((8 sec)) So, ne, da rufen Sie hier schreibt

K [Des genau so.

37

Der Lösungsvorschlag der Mutter in Partiturfläche 34 wird von der Angestellten (A1) nicht akzeptiert. Danach erklärt die Angestellte (A1) den Verfahrensablauf der Anreise, indem sie die aufeinanderfolgenden Schritte im einzelnen darstellt (P 35-37). Interessanterweise übernimmt A1 bei der Erklärung wieder die Klientensichtweise: sie listet auf, was der Sohn tun muss. Das Missverstehen der Mutter wird hier also nur teilweise behoben (da A1 nicht erläutert, was ‚Transport‘ bezeichnet). A1

bietet der Klientin keine Einsicht in die notwendige schriftliche Legitimierung des Anreiseverfahrens.

Rückgreifend auf die Interaktionsstrategien von Knapp-Potthoff (s.o.) kann man die These aufstellen, dass A1 im Fragment 1, als das Missverstehen der Mutter entsteht, und später in Fragment 2, als das Missverständnis offenbar wird, die Maxime anwendet, derzufolge man ständig Missverständnisse des Kommunikationspartners erwarten soll und auf Indizien in weiterem Verlauf achten muss. Der sofortige Widerspruch seitens A1 der Mutter in Partitur 35 (Fragment 2) kann als eine Reaktion auf ein Missverständnis verstanden werden, das sie anscheinend erwartet hat. Zum Verständnis ihrer anschließenden klientenorientierten Erklärung des institutionellen Verfahrens kann man eine zweite Interaktionsstrategie von Knapp-Potthoff heranziehen, die besagt, dass man bei einer Reparatur von Missverständnissen nur dann meta-kommunikative Verfahren einsetzen sollte, wenn dadurch das Gesicht des Partners nicht bedroht wird. Die Argumentation im nächsten Abschnitt wird anführen, dass eine Erklärung des institutionellen Verfahrens gesichtsbedrohend sein könnte, weil dann ein rechtlich-administrativer Regelverstoß des Sohnes herauskommen würde. Als Ergänzung zu den interaktionsbezogenen Strategien unterliegt diesem Gespräch die Maxime (Ehlich / Rehbein 1977): Es ist besser, einen kleinen Regelverstoß zu negieren, als ihn öffentlich zu tolerieren.

Zusammenfassend kann man anführen, dass der Grund für das Missverstehen der Mutter nicht in mangelnden Sprachkenntnissen liegt, sondern in ihrem anscheinend mangelhaften Institutionswissen. Als ‚professionelle Klientin‘ hat die Mutter sich vorher genau über räumliche Lösungsmöglichkeiten informiert, jedoch verfügt sie nicht über ausreichende Kenntnisse hinsichtlich der administrativen Legitimierung. Das Beispiel zeigt deutlich, wie die institutionelle Kommunikation funktioniert, das heißt, wie Klientenprobleme unter Beibehaltung des Unterschiedes zwischen Behörden- und Klientenwissen gelöst werden können. Darüber hinaus zeigt das Beispiel, dass in interkultureller Behördenkommunikation auch rein institutionell verursachte Missverständnisse auftreten können. Das Auftreten nicht kulturell bedingter Kommunikationsprobleme war auch der Grund, dieses Beispiel im Training vorzustellen.

Die Teilnehmer hatten im Training kein Problem, eine Handlungsalternative für das Missverständnis zu formulieren. Statt *Das Fax kommt noch* formulieren sie *Die Namenliste kommen noch per Fax, die in die Ernst Enge Straße umverteilt werden von Annastein*. In der Formulierung wird durch den Ausdruck „Namen“ deutlich, dass das Fax sich nicht auf Personen sondern auf ihre administrativen Identitäten bezieht. Auch schlugen die Trainingsteilnehmer mehrere Erklärungen des institutionellen Verfahrens vor.

4.2. Der Handlungsspielraum der Behördenangestellten in interkulturellen Kommunikationssituationen

Der folgende Ausschnitt stammt aus dem gleichen Gespräch. Er zeigt, dass die von Frau Gribov angestrebte Problemlösung einen Regelverstoß gegen das Anreiseverfahren darstellt. Der Sohn lebt schon bei seiner Mutter, obwohl er noch keine schriftliche Zuweisung hat. In der Beratung ignoriert die Angestellte (A1) den Re-

gelverstoß. Wenn man den Anfang des Gesprächs betrachtet, kann man feststellen, wo beide den Regelverstoß übergehen. Fragment (3) enthält die Identifikation und die Anliegensformulierung (Phase 1 und 2) durch die Mutter.

Fragment 3: Aber er hat / Sie sind zwei Personen, ne?

- A1 [Wie ist'n Ihr Name?
 K [mit ihm hat alles gemacht, schon zwei/ Gribov.
 7
- A1 [Gribov. Ist er denn schon in Glauckau?
 K Ja. Ja. Bei mir ist er jetzt.
 Leicht lachend
 8
- A1 [Ach ja, von Frau Gribov.
 K [Mir hann eine Wohnung. Ja. Ja, er hat/ gestern sind
 9
- A1 [In der Ernst-Engestraße, ja?
 K [sie gekommen gestern/ Nein, jetzt ist er in Karl Buber
 lacht
 10
- > !
 A1 Bei Ihnen erstmal, aber er hat/ sie sind zwei
 K [straße bei mir.
 11
- A1 [Personen, ne? Allein. A-aha, eine Person.
 K [Er ist allein, Gribov Ja, allein
 12

In Partiturfläche 8 fragt die Angestellte (A1), wo sich der Sohn befindet. Als die Mutter antwortet *Jetzt ist er in der Karl-Buber-Straße bei mir*, rephrasiert⁴ A1 die Antwort, die mit der Reparatur der Mutter in 10/11 zusammenhängt und sagt *Bei Ihnen erstmal*. Gerade weil das Bei-der-Mutter-Sein als punktuell und vorläufig qualifiziert wird, wird die Zuwiderhandlung stark entkräftet, und es liegt hier eine Vorwegnahme einer Rechtfertigung durch die Mutter vor, die ihr die Angestellte quasi im Zuge der Rephrasierung in den Mund legt.

Anschließend formuliert sie *aber er hat*, und beginnt somit, ihre vorherige Aussage weiter zu hinterfragen. Sie könnte in diesem Moment feststellen, dass der Sohn noch keine Zuweisung hat. Interessanterweise bricht sie jedoch ihre Äußerung ab und formuliert stattdessen die Frage, *Sie sind zwei Personen* in der Wohnung der Mutter. Damit hat sie den Regelverstoß übergangen. Auf der Basis des nonverbalen Handelns bzw. des leichten Lachens der Mutter kann man unterstellen, dass auch sie

⁴ Vgl. Bührig (1996, 236) für eine genaue Bestimmung des Rephrasierens

weiß, dass ihr Sohn gegen eine Regel verstoßen hat (vgl. P. 11). Man kann dieses Lachen als Eingeständnis auffassen.

Im Rahmen des Trainings wurde dieses Fragment ausführlich diskutiert, vor allem nachdem in den anschließenden Simulationen unterschiedlich auf den Regelverstoß reagiert wurde. In der ersten Simulation war es Aufgabe der Klientin (K2) und Angestellten (A3), das erarbeitete Institutionswissen kommunikativ umsetzen. In der zweiten Simulation wurde die Teilnehmerin, die den Part der Klientin (K3) hatte, aufgefordert, beim gleichen Anliegen aus ihrer eigenen Berufserfahrung typische interkulturelle Kommunikationsprobleme einzusetzen. Die Angestellte (A5) sollte im Rollenspiel ihr interkulturelles Handlungswissen einsetzen, um adäquat auf vorkommende Probleme zu reagieren. Betrachten wir Fragment 4 aus der ersten und Fragment 5 aus der zweiten Simulation, um einen Eindruck zu gewinnen, wie der Handlungsspielraum der Angestellten unterschiedlich gestaltet wird.

Fragment 4 entstammt der ersten Simulation und enthält die erste Phase der Anliegensthematisierung (Phase 3 des Beratungsgesprächs), in dem die Voraussetzungen des Anliegens der Mutter (K2) durch die Angestellte (A3) kontrolliert werden.

Fragment 4: Simulation 1: Hat er dann schon die Zuweisung?

A3 [Aber Sie sagten doch gerade, . er sei schon in Glachau.

K2 [Ja, der is/ der is

15

A3 [Er ist bei Ihnen zu Hause? Und hatte er denn schon

>

!

K2 jetzt bei mir. Ja. ((1 Sek.))

16

>

!

!

A3 die . Zuweisung? Also die Erlaubnis nach Glachau ziehen zu dürfen?

17

K2 [Äh der/ er sollte ins Wohnheim in die Ernst Enge Straße, aber da is doch

18

K2 [gar kein Platz.

19

In Partiturfläche 16 und 17 fragt die Angestellte (A3) nach, wo der Sohn ist, und vergewissert sich explizit, ob er schon die Zuweisung hat. In der Simulation reagiert die Mutter nicht sofort auf die letzte Frage, sodass A3 nachfragt und dabei den Terminus ‚Zuweisung‘ erläutert. Die Mutter erklärt anschließend, warum der Sohn bei ihr ist. In diesem simulierten Behördengespräch ist explizit für beide klar, dass der Sohn gegen eine Regel verstoßen hat. Im weiteren Verlauf schlägt A3 in Zuge der Lösungsfindung vor, dass der Sohn über das Wochenende bei seiner Mutter bleibt,

und dass die Mutter Montag zurückrufen soll, um zu erfahren, ob die ‚schriftliche Versetzung‘ schon durchgeführt wurde.

Die zweite Simulation ist entsprechend der Aufgabe der Klientin durch gespielte mangelhafte Deutschkenntnisse charakterisiert und bringt viele Nachfragen, Reparaturen, Abbrüche, Missverständnisse, Erklärungen und Erläuterungen hervor. Das Gespräch dauert viel länger als der authentische Fall, insgesamt 12 Minuten. Fragment 5 stammt aus dem Ende des Gesprächs, in dem die Angestellte mehrmals versucht, Lösungen vorzuschlagen. Konkret schlägt die Angestellte (A4) der Mutter (K3) vor, dass ihr Sohn bei ihr in der Wohnung bleiben darf (vgl. Partiturfläche 113), und dass sie inzwischen versuchen wird, das Anliegen zu bearbeiten und zu lösen, sodass *wir dann die Sache bereinigen können* (vgl. Partiturfläche 117).

Fragment 5: 2. Simulation: Ihr Sohn bleibt erst mal bei Ihnen

A4 [Ich kann jetzt folgendes vorschlagen. Ihr Sohn bleibt erst mal bei Ihnen,
111

A4 [in den nächsten Tagen. Ist das eine Variante? Äh.. das ist
K3 [Was ist Variante?
112

A4 [eine Möglichkeit. Ihr Sohn bleibt erst mal bei Ihnen
K3 [Möglichkeit. Sohn bleibt
113

A4 [Ja. Ein paar Tage. Und dann . inzwischen schaue ich nach ob es in
K3 [bei mir.
114

A4 [einem Wohnheim in Glachau ein Platz gibt und dann rufe ich Annastein an
115

A4 [und sage: 'Es ist Platz im Wohnheim,' Dann gibt es ein Dokument. Und dann
116

A4 [können wir die Sache bereinigen. ((10 Sek.))
K3
schaut nach unten.
117

Die Formulierung des Lösungsversuches von A4 nimmt in P113 die Form einer Zusage: *Ihr Sohn bleibt erstmal bei Ihnen*. In ihrer Reaktion fragt die Mutter erst nach, was 'Variante' bedeutet und wiederholt, dann in P113 die Zusage. Danach schränkt die Angestellte ihre Zusage ein, indem sie sagt: *Ja ein paar Tage* und dann die Bedingung erklärt, warum ihr Sohn diese Erlaubnis bekommt, nämlich damit die

Angestellte währenddessen die Zuweisung organisieren kann (in P 116: *Dann gibt es ein Dokument*). Abschließend fügt sie an, dass mit diesem Dokument der Regelverstoß *bereinigt werden kann* (P. 117). Damit bestätigt sie nachträglich, dass das Handeln des Sohnes eigentlich widerrechtlich ist, aber als Ausnahme geduldet wird. Nach diesem Lösungsvorschlag folgt eine lange Pause von 10 Sekunden, die die Beendigung des Gesprächs einleitet. Die Klientin akzeptiert den Vorschlag nicht und verlässt enttäuscht den Raum, nachdem sie der Angestellten gesagt hat, dass diese ihr wohl nicht helfen kann. Sie hatte erwartet, die Zuweisung sofort zu bekommen.

Die Diskussion im Rahmen des Trainings über das sprachliche Handeln der Angestellten im authentischen Fall und in den Simulationen brachte vier Handlungsalternativen bezüglich festgestellter Regelverstöße hervor, die folgendermaßen systematisiert werden können:

1. Ablehnung der Fehlhandlung und die Aufforderung an die Klientin, sich ordnungsgemäß zu verhalten (= der institutionelle Standard);
2. Die Legitimierung der Fehlhandlung durch zusätzliche Handlungen zur Regeländerung oder -anpassung (= die nicht erfüllte Erwartung der Klientin in der zweiten Simulation)
3. Das Übersehen der Fehlhandlung (= das Handeln im authentischen Fall);
4. Das Tolerieren der Fehlhandlung durch Akzeptanz des Verstoßes unter bestimmten Bedingungen (= das Handeln in den Simulationen)

Das heißt, dass die Handlung akzeptabel wäre:

- für eine beschränkte Gruppe (= der Sohn),
- für eine beschränkte Zeitspanne (= über das Wochenende),
- an bestimmten Orten (= bei der Mutter),
- für eine beschriebene Zielsetzung (= zur Einholung der Zuweisung).

Diese Systematisierung zeigt in der gegebenen Situation den Handlungsspielraum der Angestellten: Zwischen der Ablehnung und der sofortigen Legitimierung der Fehlhandlung liegen Negierung und Tolerierung der Fehlhandlung.

Im Training wurde die These diskutiert, inwieweit der Handlungsspielraum der Behördenangestellten in der interkulturellen Kommunikation größer oder kleiner ist als in der deutsch-deutschen Kommunikation. Angestellte in der interkulturellen Kommunikation gäben sich so viel Mühe Verständigung herzustellen, dass sie bereit seien, ihren Handlungsspielraum voll auszunutzen. Andererseits kann man feststellen, dass dann, wenn keine interkulturelle Verständigung möglich ist, sich die Angestellten strikt nach dem institutionellen Standard richten. Fehlendes oder mangelhaftes Institutionswissen der Klienten, die manchmal Erwartungen von widerrechtlichen Anliegenlösungen haben, führen dazu, dass interkulturelle Behördenkommunikation im Grunde immer sehr kritisch abläuft und zusammenbrechen kann, so wie es in der zweiten Simulation anhand des Einsatzes eigener Erfahrungen mit der Behörde aufgezeigt wurde.

Das Ausnutzen vorhandener Handlungsspielräume ist eine Möglichkeit zur De-Eskalierung. Wichtig dabei ist, dass die Angestellten diese Entscheidungen nicht für sich behalten, sondern sich darüber mit ihren KollegInnen austauschen. Als Vertreter der Institution sind Behördenangestellte häufig als erste in der Lage, aktuelle Entwicklungen der multikulturellen Gesellschaft an ihrem Schalter zu erfahren. Wenn sie ihre Entscheidungen bezüglich individueller Handlungsspielräume mit ihren KollegInnen diskutieren und gemeinsam reflektieren und die Ergebnisse an die Verwaltung weiterleiten, können adäquate Maßnahmen getroffen werden. Behördenangestellte sollten sich nicht nur als Vertreter ihrer Behörden, sondern auch als Bindeglied zu einer sich verändernden Gesellschaft verstehen. Ein interkulturelles Training kann dazu beitragen, das erforderliche Handlungswissen zu vermitteln.

5. Fazit

In diesem Aufsatz wird ein Konzept für interkulturelles Kommunikationstraining vorgestellt. Dazu werden die Hintergründe und Entwicklungen der Diskursanalyse und ihre Anwendungsbereiche dargelegt. Anhand der Analyse eines authentischen Gesprächs und der anschließender Simulationen alternativer Gesprächsverläufe in einem Training können folgende Schlussfolgerungen gezogen werden:

- Interkulturelle Behördenkommunikation muss immer sehr genau auf ihre institutionelle Strukturierung hinterfragt werden, um zu verhindern, dass verfestigte Fremdbilder und Institutionsbilder reproduziert werden.
- Inhalte des Trainings bilden sowohl Missverständnisse als auch selbstverständliche Strukturen der interkulturellen Kommunikation (etwa die Herstellung eines *common ground*). Wenn man nur den ersten Punkt, die Missverständnisse, berücksichtigt, gerät eine Bearbeitung von Handlungsspielräumen aus dem Blickfeld.
- Allgemeine Zielsetzungen interkultureller Kommunikationskompetenz bekommen ihren Stellenwert, wenn sie anhand authentischer Behördenkommunikation überprüft werden. Ihre Vermittlung im Rahmen einer Arbeit mit Transkriptionen führt nicht zu einer direkten Übernahme der gezeigten Praktiken, sondern zu berufsbezogenen Reflektionsprozessen.
- Die Aufgaben der weiteren Forschung liegen in der Ausarbeitung interkultureller Muster, in denen das spezifische Zusammenkommen von institutionellen Strukturen der Behördenkommunikation und die diskursiven Strukturen zur interkulturellen Verständigung genauer gefasst werden können.

Behördenkommunikation wurde häufig als Zwangskommunikation dargestellt (z.B. Hinnenkamp 1985). Das vorliegende Trainingsbeispiel zeigt, wie Angestellte ihre Handlungsspielräume reflektieren und ausnutzen können und damit zur aktiven Gestaltung der multikulturellen Gesellschaft beitragen können.

Literatur

- Austin, John L.:** How to do Things with Words. Oxford 1962.
- Becker-Mrotzek, Michael & Gisela Brünner:** Diskursanalytische Fortbildungskonzepte. In: Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard, Kindt, Fiehler (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung. Kommunikation, Untersuchen und Lehren*. Band 2: Methoden und Anwendungsbereich. Opladen 1999, 36-50.
- Becker-Mrotzek, Michael:** Gespräche in Ämtern und Behörden. In: *HSK Band: Text und Gesprächslinguistik*. 2000, 2-30.
- Becker-Mrotzek, Michael / Meier, Christoph:** Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In: Brünner, Gisela et al. (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung*. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen 1999, 18-46.
- Blommaert, Jan:** "How much culture is there in intercultural communication?" In: Blommaert, Jan/Verschueren, Jef (eds.): *The Pragmatics of International and Intercultural Communication*. Amsterdam/Philadelphia 1991, 13-33.
- Brinker, Klaus:** *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Berlin 1992.
- Brons-Albert, Ruth:** Auswirkungen von Kommunikationstraining auf das Gesprächsverhalten. Tübingen 1995.
- Brown, Penelope / Levinson, Stephen:** *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge 1987.
- Brünner, Gisela / Fiehler, Reinhard, Kindt, Fiehler (Hg.):** Angewandte Diskursforschung, Kommunikation, Untersuchen und Lehren. Opladen 1999.
- Bühler, Karl:** *Sprachtheorie: Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Stuttgart 1982. [1934].
- Bühlig, Kristin:** Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation. Tübingen 1996.
- Bühlig, Kristin / Thije, Jan D. ten:** Diskurspragmatische Beschreibung. In: Ammon, Ulrich et al. (Eds.) *Sociolinguistics - Soziolinguistik. An international Handbook of the Science of Language and Society*. Berlin. (demnächst).
- Bühlig, Kristin / Thije, Jan D. ten:** (eds.) Beyond Misunderstanding. The linguistic analysis of intercultural communication. Amsterdam. (demnächst).
- Clyne, Michael:** Inter-cultural communication at work; cultural values in discourse. Cambridge 1994.
- Ehlich, Konrad / Becker- Mrozek, Michael / Fickermann, Ingeborg:** Gesprächsfibel. Ein Leitfaden für Angehörige kommunikationsintensiver Berufe in Verwaltungsinstitutionen. Dortmund 1989.
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen:** Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (*HIAT*) Linguistische Berichte 45. 1976, 21-41.
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen:** "Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule". In: Goeppert, Herma, C. (ed.) *Sprachverhalten im Unterricht*. München 1977, 36-114.

- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen:** *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation.* Tübingen 1986.
- Casimir Fred L. (ed.):** *Intercultural and International Communication.* Washington 1978.
- Fiehler, Reinhard / Sucharowski, Wolfgang:** Diskursforschung und Modelle von Kommunikationstraining. In: Fiehler, R. / Sucharowski, W. (Hg.) *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining: Anwendungsfelder der Diskursforschung.* Opladen 1992, 234-253.
- Garfinkel, Harold:** *Studies in ethnomethodology.* Englewood Cliffs, NJ 1967.
- Goffman, Erving:** *Interaction Ritual. Essays on Face-to-face Behavior.* Garden City, NY 1967.
- Goffman, Erving:** *Frameanalysis. An Essay on the Organisation of Experience.* New York 1974. (1977, dt. *Rahmenanalyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen,* Frankfurt a. Main: Suhrkamp)
- Goffmann, Erving:** *Forms of Talk.* Philadelphia 1981.
- Goodenough, Ward H.:** "Cultural Anthropology and Linguistics". In: Hymes, Dell H. (ed.): *Language in Culture and Society, A Reader in Linguistics and Anthropology.* New York 1964, 36-39.
- Gumperz, John J. / Jupp, Thomas / Roberts, Celia:** *Cross talk.* National Council for Industrial Training. Southal 1979.
- Gumperz, John J.:** *Discourse Strategies.* Cambridge 1982.
- Gumperz, John J.:** "Contextualization revisited". In: Auer, Peter /Luzio, Aldo Di (ed.): *The Contextualization Of Language.* Amsterdam/Philadelphia 1992, 39-54.
- Günthner, Susanne:** "Gattungen in der sozialen Praxis. Die Analyse ‚kommunikativer Gattungen‘ als Textsorten mündlicher Kommunikation". In: *Deutsche Sprache* 23 1995, 193-218.
- Hartog, Jennifer:** *Das genetische Beratungsgespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten.* Tübingen 1996.
- Hinnenkamp, Volker:** *Zwangskommunikative Interaktion zwischen Gastarbeitern und deutscher Behörde.* In: Jochen Rehbein (Hrsg.) *Interkulturelle Kommunikation.* Tübingen 1985, 276-299.
- Hoffmann, Ludger:** "Die Bonner Runde, Ansätze zur Analyse einer Kommunikationsform". In: Sucharowski, Wolfgang (ed.): *Gesprächsforschung im Vergleich, Analyse zur Bonner Runde nach Hessenwahl 1982.* Tübingen 1985, 107-145.
- Hoffmann, Ludger:** "Thematische und pragmatische Aspekte". In: Brinker, Klaus et al. (ed.): *Text- und Gesprächslinguistik / Linguistics of Text and Conversation. Vol. 1.* Berlin/New York 2000, 344-356.
- Hymes, Dell:** "Models of the Interaction of Language and Social Life". In: Gumperz, John J. / Hymes, Dell: *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication.* Holt, Rinehart and Winston – New York 1972, 35-71.

- Knapp-Potthoff, Annelie:** Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: Knapp-Potthoff, Annelie & Martina Liedke (Hrsg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München 1997, 181-205.
- Koole, Tom / Thijs Jan D. ten:** The Construction of intercultural Discourse, team discussion on educational advisers. Amsterdam/Atlanta 1994a.
- Koole, Tom / Thijs, Jan D. ten:** Der interkulturelle Diskurs von Teambesprechungen, Zu einer Pragmatik der Mehrsprachigkeit. In: G. Brünner & G. Graefen: *Texte und Diskurse; Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik*. Opladen 1994b, 412-435.
- Koole, T. / Thijs, J.D. ten:** Thematising und unthematising racism. In: Pürschel, H. (Hrsg.): *Intercultural Communication*. Proceedings of the 17th International L.A.U.D. Symposium Duisburg, 23-27 March 1992. Frankfurt a.M. 1994c, 187-215.
- Koole, T. / Thijs, J. D. ten:** „The reconstruction of intercultural discourse. Methodological considerations“, *Journal of Pragmatics*. 2001.
- Lalouschek, Johanna / Menz, Florian:** Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen. In: Brünner, Gisela et al (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung*. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen 1999, 46-69.
- Levinson, Stephen C.:** Pragmatics. Cambridge 1983.
- Levinson, Stephen C.:** “Activity types and language”. In: Drew, Paul / Heritage, John (ed.): *Talk at Work. Interaction in Institutional Setting*. Cambridge 1992, 66-101.
- Liedke, Martina/Redder, Angelica /Scheiter, Susanne:** Interkulturelles Handeln Lernen. In: Brünner, G. / Fiehler, R. / Kindt, K. (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung. Kommunikation, Untersuchen und Lehren*. Opladen 1999, 148-180.
- Mead, Herbert:** Mind, Self and Society. From the Standpoint of a Social Behaviorist. Chicago 1934.
- Müller-Jacquier, Bernd:** Linguistic awareness of cultures. Grundlagen eines Trainingsmoduls. In: Bolten, Jürgen (Ed.) *Studien zur internationalen Unternehmenskommunikation*. Leipzig 2000, 18-43.
- Müller-Jacquier, Bernd / Thijs, Jan D. ten:** Interkulturelle Kommunikation: interkulturelles Training und Mediation. In: G. Brünner, M. Becker-Mrotzek (Hrsg.): *Berufshandbuch Linguistik*. Frankfurt/M./ New York 2000, 39-56.
- Rehbein, Jochen:** The Cultural Apparatus revisited. Erscheint in: Bühlig, Kristin & ten Thijs, Jan (eds.): *Beyond misunderstandings. The linguistic analysis of Intercultural Communication*. Amsterdam. (demnächst).
- Rehbein, Jochen (Hg.):** Interkulturelle Kommunikation. Tübingen 1985.
- Rost-Roth, Martina:** Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen. Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächskontexten. In: Fiehler, R. (Hrsg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen 1985, 216-240.

- Rost-Roth, M.:** Verständigungsprobleme in der interkulturelle Kommunikation; Ein Forschungsüberblick zu Analysen und Diagnosen in empirischen Untersuchungen. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 93. 1994, 9-45.
- Sacks, Harvey / Schegloff, Emanuel A./ Jefferson, Gail:** "A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation". In: *Language* 50, 1974. 696-735. [Variante versie gepubliceerd in: *Studies in the Organization of Conversational Interaction*, Schenkein, Jim, ed., (1978) New York et al.: Academic Press.]
- Sarangi, Srikant / Slembrouck, Stefan:** *Language, Bureaucracy & Social Control*. London/New York 1996.
- Sarangi, Srikant:** "Intercultural or not? Beyond the celebration of cultural differences in miscommunication analysis". In: *Pragmatics* 4:3. 1999, 409-427.
- Schmitt, R. / Keim, I.:** Das Problem der subsumtionslogischen Konstitution von Interkulturalität. In: Czyzewski, M. et al. (Hrsg.): *Nationale Selbst- und Fremdbilder im Gespräch. Kommunikative Prozesse nach der Wiedervereinigung Deutschlands und dem Systemwandel in Ostmitteleuropa*. Opladen 1995, 413-430.
- Schulz von Thun, Friedmann:** *Miteinander reden 1. Störungen und Klärungen*. 1981.
- Scollon, Ron & Suzanne W. Scollon:** *Intercultural Communication: A discourse approach*. Oxford 1995.
- Selting, Margret:** *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen 1987.
- Streeck, Jürgen:** Kulturelle Kodes und ethnische Grenzen. Drei Theorien über Fehlschläge in der interethnischen Kommunikation. In: Jochen Rehbein: *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen 1985, 103-120.
- Thije, J. D. ten:** Intercultural Communication in Team Discussions: Discursive Interculture and Training Objectives. In: Knapp-Potthoff / Liedke. 1997, 125-153.
- Thije, J. D. ten:** Stufen des Verstehens bei der Interpretation von interkulturellen Diskursen. In: Apfelbaum, Birgit / Kotthoff, Helga (Hrsg.): *Kultur(en) in Gespräch*. Tübingen. (in Druck).
- Titscher, Stefan / Wodak, Ruth / Meyer, Michael / Vetter, Eva:** *Methoden der Textanalyse. Leitfaden und Überblick*. Opladen 1998.
- Watts, Richard, Ide, Sachiko / Ehlich, Konrad (eds.):** *Politeness in Language*. Berlin/New York 1992.
- Wittgenstein, Ludwig:** *Philosophical Investigations*. Oxford 1968.
- Zimmermann, Klaus:** Sprachkontakt, ethnische Identität und Identitätsbeschädigung. Aspekte der Assimilation der Otomí-Indianer an die hispanophone mexikanische Kultur. Frankfurt/Main 1992, 307-362.

Anlage 1: Transkriptionskonventionen

Verbale Kommunikationszeile

/	Reparatur oder Abbruch
()	unverständlich
(Otto soll)	Vorschläge oder Vermutungen
.	sehr kurze Pause
((2 Sek.))	Pause von zwei Sekunden
((0,5 Sek.))	Pause von einer halben Sekunde
<i>lacht</i>	Benennung einer non-verbale Handlung
? Hm	unklar, welcher Sprecher 'Hm' geäußert hat
[₁ Hast Du ₁]	Informationen über die (Sub-)Segmente innerhalb dieser Klammer findet man unter der Partiturklammer
[¹	Segmentnummer
[^{1a}	Subsegmentnummer
. (Punkt)	fallende Intonation am Satzende
?	steigende Intonation am Satzende
,	steigende Intonation am Satzteilende

Intonationszeile

!	Betonung
-	verlängernd
/	steigende Intonation
\	fallende Intonation
v	fallende und steigende Intonation
^	gekürzt

Anlage 2: Transkript

A1: Deutsche Angestellte

A2: Deutscher Angestellter

K1: Russlanddeutsche Klientin

>	[
A1	[So, wer war denn der erste jetzt? Sie warten/kommen Sie ertsma,
1	
A1	[bitte ((4 Sek.)) So ((2 Sek.)) nehmen Sie bittschön Platz.
2	
A1	[((3 Sek.)) Und was gibts?
K	[Ich wollte fragen, wann der Platz hat,
3	

- A1 [Von Annastein? Da muß ich mir mal
K1 [daß . den Sohn nehmat daher. Ja,
4
- A1 [schnell meine Liste holen. Warten Sie mal. Warn Sie
K1 [Hmhm, ich hab hierher geschrieben.
5
- A1 [schon mal da?
K1 [Jaa, jaa, ich war schon hier ((3 Sek.)) Der Vater Fritz
6
- A1 [Wie ist'n Ihr Name?
K1 [mit ihm hat alles gemacht, schon zwei/ Gribov.
7
- A1 [Gribov. Ist er denn schon in Glauchau?
K1 Ja. Ja. Bei mir ist er jetzt.
Leicht lachend
8
- A1 [Ach ja, von Frau Gribov.
K1 [Mir hann eine Wohnung. Ja. Ja, er hat/ gestern sind
9
- A1 [In der Ernst-Enge-Straße, ja?
K1 sie gekommen gestern/ Nein, jetzt ist er in Karl-Buber
lacht
10
- > !
A1 Bei Ihnen erstmal, aber er hat/ sie sind zwei
K1 [Straße bei mir.
11
- A1 [Personen, ne? Allein. A-aha, eine Person.
K1 [Er ist allein, Gribov Ja, allein
12
- A1 [Aha. Und warum ist er jetzt nicht in
K1 [Er hat gedient. Ihn hamse nicht ((unverständlich))
13
- A1 der Ernst-Enge-Straße?
schaut B. an.
K1 [Ah, dort war doch kein Platz, ich weiß
14

- A1 [Sie ham das aber gemacht, ne? Das steht ja hier.
 K1 [nicht Ja.
 15
- A1 [Hmhm. Also wäre jetzt ein
 A2 [Das ist gestern erst abgestimmt mit Annastein/
 16
- A1 [Bett dort. Schau ich mal nach.
 K1 [Ja. Weil ich war gestern in Ernst
 17
- A1 [Hmhm Die vier
 K1 [Enge, hat sie gesagt: möglich ist es . eine Person.
 18
- A1 [hundertsieben, ne, Frau Gribov?
 A2 [Das Fax kommt noch.
 19
- A1 [Hmhm. Dann könnt er eigentlich / ab wann soll er na dann
 K1 [No,ja.
 20
- A1 [dann kommen, nach Glauchau? per Fax?
 A2 [Des is no'nie raus, wie der
 21
- A1 [Aha.
 K1 [Er fährt jetzt im Montag zurück
 A2 [Transport zusammengestellt wird.
 23
- A1 [Aha Aha. Gut.
 K1 [nach Annastein, hemma so gemacht. Und dann sagen sies ihm.
 24
- A1 [Ja. ((1 Sek.)) Jetzt geb ich Ihnen die Telefonnummer und Sie
 K1 [Ja Jaja
 25
- A1 [rufen hier nochmal an, damit ich Ihnen sagen kann, an welchem Tag
 K1 [Hm.
 26
- A1 [er kommt. Vielleicht kommt er gar am Montag schon. Ne?
 K1 [Hmm Vielleicht ((un-
 27

- A1 [Ich gebe Ihnen mal en Zettel mit . Da schreiben wir das drauf.
K1 [verständlich) Hmhm.
28
- K1 [Weil dort is mei Mutter jetzt und des is besser, wenn er ((unver-
29
- A1 [((lacht))
K1 [ständlich)) Die Mutter wird halt kocha für ihn. Wir werden
30
- A1 [[Das glaub ich Ihnen. So . Ich schreib den da noch auf. Am
K1 [auch immer ((lacht)) Ja. Hm
31
- A1 [besten, Sie können auch morgen noch mal anrufen Ne, da sag ich
K1 [Ja.
32
- A1 [ich Ihnen/ ich werd noch mal mit Annastein sprechen. Die sagen mir
K1 [Hmhm.
33
- A1 [dann, wann der Transport ist. Nee, ich mein,
> !
K1 Da/no, er könnt allein komma.
34
- A1 [damit er dann/ damit er sich anmelden kann im Wohnheim, damit er
K1 [Des is/ Jaja.
35
- A1 [dahin gehen kann, dann kriegt er die Schlüssel, die Bettwäsche
K1 [Ja. Hm. Noja, gewiß. Des, noja.
36
- A1 und wird er eingewiesen, ne? ((8 Sek.)) So, ne, da rufen Sie hier
schreibt
K1 [Des genau so.
37
- A1 [die Nummer, die drei, acht, drei und dann die fünfzig, fünfund-
K1 [Ja Jaja
38
- > !
A1 dreißig, und dann sag ich Ihnen, wann er kommt. Gut, das wars,
K1 Jaja. Hm. Gut. Danke.

steht auf.

39

A1 [auf Wiedersehen.

K1 Das wars. Mit dem Sohn muß man jetzt rennen
lächelt

40

A1 [Das kriegn wa schon richtig hin. Ja.

K1 überall. Noja.
verläßt den Raum

41