

Erscheint in: Jürgen Straub, Arne Weidemann und Doris Weidemann (Hg.) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart: Metzler

## Teil 5 Anwendungsfelder

### 5.13 Ämter und Behörden

Astrid Porila und Jan D. ten Thije<sup>1</sup>

#### Einführung

Interkulturelle Kommunikation in Behörden ist eines der ersten Praxisfelder, in denen interkulturelle Kommunikation in Institutionen erforscht worden ist (vgl. HPD 1975; Gumperz/Jupp/Roberts 1979; Hinnenkamp 1985). Interkulturelle Behördenkommunikation betrifft zeitlich begrenzte, wiederkehrende, biografisch notwendige und regelorientierte Diskurse, in denen die materiellen Grundbedingungen von Migrantenbiografien bearbeitet werden. Solche Diskurse sind auch als ‚interethnische Kommunikation‘, ‚*cross-cultural communication*‘ oder ‚*native-immigrant communication*‘ bezeichnet worden (Dittmar/Stutterheim 1985).

Dieses Forschungsinteresse hat sich in enger Verbindung mit dem gesellschaftlichen Phänomen der postkolonialen Konstellation des 20. Jahrhunderts entwickelt, in der sich viele neue Formen des Sprach- und Kulturkontakts zwischen gesellschaftlichen Gruppen herausgebildet haben (Ehlich 1996a). Internationale Wanderungsbewegungen infolge organisierter Arbeitsmigration, multinationaler Kooperation, politischer Konflikte und Kriege stellten Behörden in europäischen Ländern zunehmend vor die Aufgabe, ihren nationalen Homogenitätsanspruch im Kontakt mit Migranten (4.3), Expatriates (4.4), Flüchtlingen und Asylbewerbern kommunikativ umzusetzen (Ehlich 1996b). Besagte Entwicklungen kann man in Europa in unterschiedlichen Ausprägungen beobachten. In diesem Beitrag liegt der Fokus auf der Praxis und Erforschung von Behördenkommunikation in Deutschland.

Die Erforschung dieses Praxisfelds hat sich innerhalb und zwischen mehreren Disziplinen entwickelt, und zwar in der Anthropologie, Ethnographie, Linguistik, Sozialpsychologie und Pädagogik. Insbesondere erfolgt die Forschung mit den interdisziplinären Methoden und Instrumenten der interaktionalen Soziolinguistik, der funktional-pragmatischen Diskursanalyse und der ethnomethodologischen Konversationsanalyse. In Abgrenzung zu dem im vorliegenden Band im engeren Sinne verstandenen Konzept verwenden wir im

Comment [K1]: Mech

Comment [K2]: Moos

<sup>1</sup> Wir danken Ulrich Bauer für seine Kommentare bei der Anfertigung dieses Textes.

Folgenden den Terminus *Diskursanalyse* als Oberbegriff für diese letztgenannten Analysemethoden.<sup>2</sup> Der vorliegende Beitrag enthält keine Einführung in diese Vorgehensweise (siehe dazu **2.1**, **3.9**, **3.12**); vielmehr sollen für das Praxisfeld relevante Forschungsergebnisse erörtert werden.

Comment [awe3]: Re

Comment [awe4]: G

Comment [awe5]: H

Interkulturelle Kommunikation in Behörden wird hier als eine spezifische Form institutioneller Kommunikation verstanden. Daher wird im nächsten Abschnitt behördliche Kommunikation im Kontrast zu Kommunikation in anderen Institutionen definiert und in ihren Grundstrukturen beschrieben. Der Abschnitt *Diskursanalyse der interkulturellen Kommunikation* skizziert die Entwicklung der Forschungsinteressen im Bezug auf institutionelle Kommunikation. Im Abschnitt *Sozialwissenschaftliche Analysen interkultureller Kommunikation in Behörden* findet sich ein Resümee der Forschungsergebnisse aus dieser methodisch differenten wissenschaftlichen Tradition. Anschließend wird dargelegt, wie institutionelle Strukturen in der interkulturellen Behördenkommunikation eine besondere Komplexität bewirken, die v.a. in Ausländerbehörden unter extremen Bedingungen zum Ausdruck kommt. Als Abrundung der Perspektive auf die Forschungspraxis werden Ergebnisse vorliegender Studien zu Diskursstrukturen der interkulturellen Behördenkommunikation zusammengefasst. Zum Schluss werden sprach- und kulturpolitische Maßnahmen sowie Qualifizierungsmaßnahmen zur Steigerung interkultureller Kompetenz von Behördenangestellten erörtert. Damit wenden wir uns gesellschaftspolitischen Entwicklungen der letzten Jahre zu, die von einem zunehmenden Interesse zeugen, interkulturelle Kommunikation in Behörden reibungslos und konfliktfrei zu gestalten.

## Institutionelle Kommunikation in Behörden

Interkulturelle Kommunikation in Behörden stellt eine spezifische Form der institutionellen Kommunikation dar. Unter *Institutionen* werden hier im Sinne von Rehbein gesellschaftliche Apparate verstanden, die zur Bearbeitung gesellschaftlicher Zwecke dienen. Dabei handelt es sich um Teilzwecke gesellschaftlichen Handelns, die durch ein Ensemble von spezifischen mentalen, aktionalen und interaktionalen Handlungen verfolgt werden (Rehbein 1998, 661;

---

<sup>2</sup> Der englische Terminus *discourse analysis*, die deutsche Bezeichnung ‚Diskursanalyse‘ und der französische Terminus *analyse du discours* verweisen auf unterschiedliche – teilweise überlappende, teilweise strikt zu trennende – Forschungsrichtungen in der internationalen Wissenschaftsgemeinschaft. Köhnen beschreibt den diskursanalytischen Ansatz, der sich auf Foucault bezieht und für umfassende gesellschaftliche Diskurse interessant ist (s.a. **3.13 Köhnen**). Im vorliegenden Artikel wird auf den (sozio-/pragma-)linguistischen diskursanalytischen Ansatz Bezug genommen (vgl. van Dijk 1985; Scollon/Scollon 1994; Bühlig/ten Thije 2005; s.a. **1.2 Nothdurft**; **2.1 Rehbein**; **3.10 Laves**; **3.13 Köhnen**).

1999, 15). Institutionen sind durch Kommunikation konstituiert und prägen diese auf spezifische Art. Ehlich und Rehbein (1980) schlagen folgende Systematik der Institutionen vor: Institutionen der Produktion und Zirkulation (Handel), Institutionen der individuellen Reproduktion und der Ausbildung (beispielsweise Familie, Gesundheitswesen und Institutionen der Erziehung wie Schule), kulturelle Institutionen (z.B. Film, Tourismus) und religiöse Institutionen. Behörden lassen sich als Bürokratien zu juristischen (Gerichte, Polizei, Strafvollzug) und politischen Institutionen gruppieren.

Behörden und Ämter sind Verwaltungsinstitutionen. Der Zweck von Verwaltungen ist „arbeitsteiliges Handeln verschiedener Aktanten innerhalb eines bestimmten Raums *zu koordinieren, zu kontrollieren und Wissen zu bewahren*“ (Rehbein 1998, 661, Herv.i.Orig.). Diese Definition impliziert das Vorhandensein von Verwaltungen auch beispielsweise innerhalb von Institutionen der Wirtschaft (Becker-Mrotzek 2001, 1506f.). Um Behörden von solchen Verwaltungen, aber auch von sonstigen staatlichen Institutionen zu unterscheiden, schlägt Becker-Mrotzek vor, Behörden als gesellschaftliche Institutionen zu definieren, „die in staatlicher Hoheit selbständig Verwaltungsaufgaben wahrnehmen“ (ebd.). Behörden bestehen aus „Ämtern und weiteren nachgeordneten Dienststellen“ (ebd.). Nach ihren Zwecken lassen sich die Behörden in Leistungs- und Eingriffsbehörden unterteilen (ebd., 1506). Die Leistungsbehörden gewähren Leistungen oder fordern sie ein (Sozialamt, Finanzamt), und sie bieten Infrastruktureinrichtungen (Straßenbauamt). Eingriffsbehörden haben eine überwachende und Erlaubnisse gewährende bzw. ablehnende Funktion, wie beispielsweise die speziell für Migranten relevante Ausländerbehörde.

Behördliches Handeln lässt sich als hochgradig geregelt, kontrolliert und formalisiert beschreiben. Es beruht auf der Grundlage von Gesetzen und Vorschriften, es wird durch sie legitimiert und findet exakt geregelt und professionalisiert innerhalb einer klaren Hierarchie statt (ebd., 1507). Der hierarchische Aufbau der Behörden betrifft nicht nur die innerbehördlichen Strukturen, sondern auch die Relation zwischen Behörden unterer, mittlerer und höherer Verwaltungsebene. Die Starrheit der behördlichen Strukturen und Verfahrensweise wird durch die Monopolstellung der Behörden in der Gesellschaft verfestigt (ebd.).

Behördenhandeln muss der Massenhaftigkeit der zu bearbeitenden Fälle und gleichzeitig dem Grundsatz der Gleichbehandlung aller gerecht werden. Dies geschieht über die Standardisierung der Einzelfälle, also über ihre Zuordnung zu den institutionellen Kategorien im Laufe des behördlichen Verfahrens (ebd.). Das Handeln in Behörden ist von der Dominanz der Schriftlichkeit gekennzeichnet. Im Gegensatz zur flüchtigen Mündlichkeit ermöglicht

Schriftlichkeit Wissensspeicherung. Dies ist notwendig für das Dokumentieren von Verlauf und Ergebnissen der Fallbearbeitung, der Kommunikation mit Klienten sowie anderen Institutionen und der Kommunikation innerhalb der Behörde selbst. Darüber hinaus ist das für das Behördenhandeln notwendige Wissen (Gesetze und Vorschriften) ebenfalls schriftlich gespeichert (Ehlich/Becker-Mrotzek/Fickermann 1989, 9).

Die Kommunikation in der behördlichen Sprechstunde entfaltet sich zwischen zwei grundsätzlich verschiedenen ‚Parteien‘: einerseits den Vertretern der Institution, die als ‚Agenten‘ bezeichnet werden, andererseits den Besuchern, den ‚Klienten‘ der Institution. Agenten und Klienten, zusammengefasst unter dem Begriff ‚Aktanten‘, kommunizieren wie in vielen anderen Institutionen (etwa im Krankenhaus, vor Gericht, in Beratungsgesprächen) unter Bedingungen einer für institutionelle Kommunikation typischen Dichotomie. Diese betrifft vor allem das Wissen der Beteiligten. Durch ihre Qualifikation und Institutionserfahrung verfügen die Agenten über umfangreiches professionelles Wissen zu Zwecken, Bedingungen und Abläufen des institutionellen Handelns, sowie über institutionelle Strategien der Problembearbeitung. Demgegenüber verfügen Klienten lediglich über einen nicht-professionellen Einblick in die Arbeit einer Behörde. Ihr Wissen über das Behördenhandeln lässt sich als Laienwissen charakterisieren. Sie bringen Alltagswissen mit, auf das sie zur Problembewältigung zurückgreifen. Diese Strategien beruhen in der Regel auf Mündlichkeit, im Gegensatz zu der oben erwähnten institutionellen Fokussierung auf die Schriftlichkeit, deren routinierte Handhabung ebenfalls stärker auf der Seite der Institutionsagenten ausgeprägt ist.

Die asymmetrische Kommunikationskonstellation setzt sich in der divergenten Betroffenheit der Aktanten und in der Machtposition der Behördenvertreter fort. Im Unterschied zu Agenten ist der Klient von den Ergebnissen des behördlichen Handelns unmittelbar betroffen (Becker-Mrotzek 2001, 1509). Bisweilen handelt es sich bei Ergebnissen behördlicher Verfahren um Entscheidungen, die aus der Klientensicht existenziell sind – z.B. bei der Bearbeitung von Asylanträgen. Becker-Mrotzek spricht deshalb von einem „durch Abhängigkeit und Dominanz“ gekennzeichneten Verhältnis zwischen Klienten und der Verwaltung, die durch den Agenten vertreten wird (ebd.). Diese Dominanz zeigt sich auch in der Verteilung der Rollen im Gespräch: Der Agent übernimmt generell die initiierenden Aufgaben, während der Klient eher reagiert.

Seifert (1996) thematisiert die sich in der Behördenkommunikation manifestierende Agent-Klient-Polarität aus der psychologischen Perspektive: Das Handeln des Behördenmitarbeiters ist „wesentlich an der Norm der Unpersönlichkeit ausgerichtet“, während die

Behördenkunden das Bedürfnis nach einer personenbezogenen Beziehung haben und individuelle Behandlung ihrer Fälle erwarten (ebd., 332). Die behördliche Sprechstunde wird wegen der oben dargestellten Konstellation als ein Aufeinandertreffen zweier grundsätzlich verschiedener Entitäten gesehen: als „Schnittstelle zwischen System und Lebenswelt“ (Riehle 2001, 86), zwischen Institutionalität und Alltäglichkeit sowie zwischen Schriftlichkeit und Mündlichkeit (Becker-Mrotzek 2001).

## Diskursanalyse der interkulturellen Kommunikation in Behörden

Die Erforschung interkultureller Kommunikation hat zu Beginn der 1950er Jahre (z.B. Hall 1959) vor allem Phänomene der Auslandsentsendung, des Kulturschocks und der Kommunikation in der Fremde und mit Fremden thematisiert. Kontrastive und kulturvergleichende Analysen haben sich auf psychologische und kommunikative Unterschiede zwischen Kulturen, Nationen und Kontinenten konzentriert (vgl. Prosser 1978; Asante 1980; Hofstede 1980).

John Gumperz (1978, 1982, 1992) und seine Kollegen in Großbritannien gelten als Wegbereiter für einen Paradigmenwechsel in der interkulturellen Forschungstradition, indem sie die Aufmerksamkeit auf den interkulturellen Kontakt *innerhalb* der Nationalstaaten fokussiert haben. Soziolinguistische Analysen des Sprachkontaktes und des individuellen Kodewechsels von Agenten bzw. Klienten wurden von ihnen mit der Analyse der interaktiven Strategien in interethnischer Kommunikation in Verbindung gebracht. Diese Studien basieren nicht auf abgeleiteten, sekundären Quellen (z.B. persönliche Berichte, Erzählungen, Interviewbefragungen oder Rollenspiele), sondern auf Video- und Audioaufnahmen authentischer Daten. Mehrdeutigkeit in der Interaktion – ein wesentliches Merkmal der interkulturellen Kommunikation – wird mittels solcher Analysen von Interaktionen in ihren besonderen Prägungen erfassbar. Diese Forschungsrichtung ist nicht primär an kulturellen und sprachlichen Unterschieden interessiert, sondern an ihrer Wirkung in interkulturellen Diskursen (Müller-Jacquier/ten Thije 2000). Die Arbeit von Gumperz, Jupp und Roberts (1979) im Bereich der interkulturellen Kommunikation in Behörden war in mehrerer Hinsicht innovativ. Die Analysen richteten sich auf Sprach- und Kulturkontakt in *face-to-face*-Situationen, d.h. auf interkulturelle Kommunikation *in actu*, und basierten auf authentischen Daten. Sie fokussierten auf interkulturelle Missverständnisse in Schlüsselsituationen und illustrierten diskursive Manifestationen von Rassismus und Diskriminierung.

Am Anfang hat sich die Analyse der interkulturellen Kommunikation vor allem mit der Erklärung von Missverständnissen beschäftigt. Ihr Auftreten in so genannten *gate-keeping*

*situations* in Institutionen wurden mit Hilfe des Konzepts der ‚*contextualisation cues*‘ erklärt (Gumperz 1982; Auer 1986). Interkulturelle Missverständnisse nehmen diesen Studien zufolge gravierenden Einfluss auf die Ergebnisse von interkulturellen Bewerbungs- oder Beratungsgesprächen, indem negative Fremdbilder aktualisiert werden und es dadurch oft zu ungewollten Diskriminierungen kommt. In Deutschland analysierte Hinnenkamp (1985) im Rahmen der interaktionalen Soziolinguistik manifeste und verdeckte Diskriminierung in interkultureller Kommunikation, indem er auf interaktive Qualität von *foreigner talk* fokussierte.

Die Diskursanalyse hat sich in einem internationalen Rahmen weiterentwickelt (vgl. dazu auch Rost-Roth 1994; Clyne 1994; Sarangi 1994; Koole/ten Thije 1994a, 1994b; Scollon/Scollon 1994; Bührig/ten Thije 2006). Sie konzentriert sich sukzessive auf die linguistischen Strukturen der interkulturellen Verständigung bzw. die Herstellung eines *common ground* (s.u.) (vgl. Blommaert 1991; Clyne 1994; Koole/ten Thije 2001; Bührig/ten Thije 2006). So wurden anfangs Missverständnisse vor allem mit den Unterschieden in sprachlichen und kulturellen Konventionen oder Wertorientierungen der Betroffenen erklärt (Gumperz 1982; Hinnenkamp 1989; Rehbein 1985). Weniger wurde berücksichtigt, dass Klienten und Agenten in interkultureller Interaktion möglicherweise die Interkulturalität des Gesprächs bereits antizipieren. Streeck (1985) zeigte, dass sie sich auf diese Weise interkulturellen Situationen anpassen und die Missverständnisse reparieren oder vorwegnehmen und vermeiden können. Missverstehen ist also nicht immer automatisch vorprogrammiert. Deshalb werden in der aktuellen Diskursanalyse mehr diejenigen sprachlichen Handlungsstrukturen berücksichtigt, die nicht auf bestehende Charakteristika der betreffenden Sprachen und Kulturen zurückzuführen sind, sondern diejenigen, die aus dem interkulturellen Kontakt selbst entstehen. Koole und ten Thije (1994a, 1994b) entwickelten beispielsweise den Terminus ‚*discursive interculture*‘, mit dem sie das gemeinsame Handlungswissen einer multikulturellen Gemeinschaft bezeichnen (vgl. auch ten Thije 2002, 2003a, 2003b). Rehbein (2006) unterscheidet ‚einseitige‘ von ‚zweiseitiger‘ interkultureller Kommunikation, und zwar abhängig davon, inwieweit Beteiligte ihre ‚kulturellen Apparate‘ reflektieren und anpassen oder diese unreflektiert anwenden und reproduzieren (siehe 2.1).

Comment [K6]: Rehbein

Die frühere Forschung im Bereich der interkulturellen Kommunikation (Gumperz 1982) wird darüber hinaus in der Hinsicht kritisiert, dass sie zu wenig Aufmerksamkeit auf den unterschiedlichen Stellenwert von institutionellen Strukturen gegenüber den interkulturellen Strukturen richtete. Dadurch entstand die Denkfalle, institutionelle Strukturen kurzerhand als interkulturelle Strukturen zu betrachten. Mittlerweile wird in der Diskursanalyse

rekonstruiert, inwieweit der Diskurs institutionell *und* interkulturell bestimmt ist (vgl. Sarangi 1994; Bührig/ten Thije 2006).

## Sozialwissenschaftliche Analysen interkultureller Kommunikation in Behörden

Die Kommunikation zwischen deutschen Behörden und ihren ausländischen Klienten ist Gegenstand einer Reihe qualitativer empirischer Untersuchungen aus den Sozialwissenschaften und der Psychologie. Im Gegensatz zu der oben dargestellten Arbeitsweise der Diskursanalyse, die durch Verwendung authentischer Gesprächsaufnahmen in ihren Analysen gekennzeichnet ist, stützt sich diese Forschung auf die Analyse von sekundären Quellen (Interviews, Befragungen, Gruppengespräche) und untersucht die subjektiven Perspektiven der Aktanten.

Die bereits 1982 erschienene Studie von Hoffmann erforscht einerseits die Kommunikation zwischen ausländischen Klienten und deutschen Behördenmitarbeitern empirisch auf der theoretischen Grundlage der soziologischen Interaktionsforschung. Andererseits wurden in Gruppengesprächen Probleme von Mitarbeitern verschiedener deutscher Ämter beim Kontakt mit ausländischen Klienten thematisiert. Die Mehrzahl von Behördenkontakten verläuft nach Einschätzung der in seinen Interviews befragten Klienten (in Deutschland lebenden Türken) unbefriedigend, teils gar traumatisch oder schockierend. Die Klienten kritisierten die Unfreundlichkeit und Ausländerfeindlichkeit der Behördenmitarbeiter, schilderten aber auch positive Behördenerfahrungen und zogen teilweise die Ausländergesetzgebung sowie die institutionellen Rahmenbedingungen zur Erklärung von negativen Kommunikationserlebnissen heran. Auch die Behördenvertreter sahen die Kommunikation mit Klienten als problematisch: Sie thematisierten vor allem die den geringen Sprachkenntnissen der Klienten angelasteten Verständigungsprobleme. Bei einigen Sachbearbeitern stellte Hoffmann die Tendenz fest, dass sie in problembehafteten Interaktionssituationen als Substitut auf Machteinsatz zurückgreifen.

Auch die Untersuchungen von Riehle und Zeng (1998) sowie Berth und Esser (1997) kommen zwanzig Jahre später zu ähnlichen Ergebnissen. Die in Thüringen durchgeführte Arbeit von Riehle und Zeng beruht ebenfalls auf Interviews mit Migranten und Behördenvertretern. Außerdem wurden Interviews mit Beratungsstellen und dem Ausländerbeirat geführt und Fragebögen ausgewertet. Ebenfalls im ostdeutschen Raum (Sachsen) und auf ähnliche Weise erhobene Daten stellen den Korpus der Untersuchung von Berth und Esser (1997) dar. In beiden Arbeiten wird deutlich, dass die Einstellung der Ausländer den Behörden gegenüber von Angst und Ohnmacht geprägt ist. Bezeichnend ist

auch das Gefühl der Klienten, schikaniert sowie unhöflich und unempathisch behandelt zu werden. Bemängelt werden auch die mangelhafte Beratung und die Unverständlichkeit der Behördensprache. Riehle und Zeng (1998) konstatieren aber ähnlich wie Hoffmann (1982), dass die befragten ausländischen Klienten auch positive Erlebnisse mit höflichen Agenten in ihr Behördenbild integrieren.

Was die Probleme der Behördenmitarbeiter betrifft, so dokumentieren Riehle und Zeng sowie Berth und Esser starken emotionalen und zeitlichen Stress sowie Überlastung, teilweise auch Tendenzen zur Fremdenfeindlichkeit. Die kommunikationspsychologischen Arbeiten von Seifert (1996, 2000) basieren ebenfalls auf Interviews mit Behördenvertretern und Migranten. Die befragten rheinland-pfälzischen Agenten sehen die Kommunikation und die Fallbearbeitung durch überzogene Ansprüche der Klienten, ihre Aggressivität und ihr „Basarverhalten“ (Seifert 1996, 340) gestört.

In allen besprochenen Untersuchungen geben beide Aktantenseiten der jeweils anderen Seite die Schuld an Kommunikationsproblemen. Ausgehend von diesem Phänomen erarbeitete Seifert das Konzept des „kommunikativen Eskalationszirkels“ (1996, 349). Dabei handelt es sich um Kommunikationsverläufe, die sich im zirkulären Verlauf negativ verschärfen. Sie beginnen bei Deutungen von Situationen und gegenseitigen Verhaltensweisen (beispielsweise betreffen sie bestimmte Gruppen von Migranten oder Behördenmitarbeiter), die bei beiden Aktantenseiten voneinander abweichen. Das Handeln des Gegenübers wird als Bestätigung eigener Voreingenommenheit rezipiert, und eigenes Handeln wird so als legitimiert gesehen. Dadurch verfestigt und verstärkt sich die Voreingenommenheit auf beiden Seiten (ebd., 349f.). Diese Prozesse sieht Seifert begünstigt durch die Spezifik des Aufeinandertreffens behördentypischer Handlungsbedingungen der Aktanten und ihrer unterschiedlichen Kulturzugehörigkeiten. Auch Hoffmann beobachtet einen gleichartigen zirkulären Mechanismus (1982, 38ff. und 72f.).

Es lässt sich feststellen, dass die Aktanten der interkulturellen Behördenkommunikation bei der Suche nach Gründen für ihre Kommunikationsprobleme institutionelle und interkulturelle Faktoren rudimentär zu unterscheiden vermögen. Die sozialwissenschaftliche Forschung zur interkulturellen Bürger-Verwaltungs-Kommunikation berücksichtigt ebenfalls die Koinzidenz spezifischer institutioneller Bedingungen und interkultureller Interaktion. Eine detaillierte analytische Unterscheidung der beiden Faktoren lässt sich anhand von Analysen transkribierter authentischer Kommunikation vertiefen.

## Institutionelle Komplexität in der interkulturellen Behördenkommunikation



Den individuellen Handlungen in der Behördenkommunikation liegt eine der Institutionalität und der Interkulturalität geschuldete Komplexität zugrunde. Die institutionelle Eingebundenheit bestimmt die Handlungszwecke, die Handlungspläne und die Handlungsspielräume der einzelnen Interaktanten in den Behörden. Gesellschaftliche Veränderungen konfrontieren Institutionen mit neuen sozialen Anforderungen mit dem Ergebnis, dass Behördenangestellte kommunikative Lösungen für organisatorische Probleme, die institutionell noch nicht (vollständig) geklärt sind, immer wieder neu entwickeln müssen. In diesen Fällen entstehende Missverständnisse haben keine kommunikativen oder kulturellen Gründe: Sie sind vielmehr durch den organisatorischen oder gesetzlichen Hintergrund verursacht.

In der Analyse der interkulturellen Behördenkommunikation sind die institutionellen von den interkulturellen Problemen zu unterscheiden. Die gesetzlichen Regeln und Vorschriften bestimmen die institutionellen Zwecke, die in der interkulturellen Behördenkommunikation realisiert werden müssen. Sie betreffen einerseits die Anwendung von allgemeinen Regeln und Vorschriften, die für alle Bürger, also auch für Migrantengruppen gelten. Andererseits müssen spezifische Vorschriften für spezifische Migrantengruppen (z.B. Asylbewerber in der Ausländerbehörde) eingehalten werden. Schließlich stehen Behördenangestellte wiederholt vor der Aufgabe, die durch nicht adäquate oder noch nicht festgelegte gesetzliche Regelungen und Vorschriften entstehenden Probleme kommunikativ zu bearbeiten.

Laut Ehlich und Rehbein (1986) bilden Institutionen Bewegungsformen für die gesellschaftlichen Widersprüche. In der interkulturellen Behördenkommunikation bilden die oben genannten institutionellen Zwecke folgende Widersprüche: In der Kommunikation muss erstens die Rechtsgleichheit für Staatsangehörige beziehungsweise EU-Bürger geleistet werden, und zweitens muss zugleich die Rechtsungleichheit mit Bezug auf Personen mit einer anderen Staatsangehörigkeit erhalten bleiben. Drittens müssen legitimierte Sonderfälle bearbeitet werden (z.B. Aussiedler). Die kategoriale Einordnung der Klienten entsprechend ihrer juristischen Position ist ein wiederkehrender und komplexer, aber notwendiger Bestandteil jeder interkulturellen Behördenkommunikation.

Das Verfolgen von institutionellen Zwecken muss effizient, reibungslos und kostenneutral erfolgen. Ämter und Behörden können es sich nicht leisten, für jede neue Problemgruppe und für die Bearbeitung ihrer Anliegen ‚einen neuen Schalter zu eröffnen‘. Das bedeutet, dass strukturell eine Verallgemeinerung der gruppenspezifischen Probleme oder Anliegen aus institutioneller Sicht stattfindet. Trotzdem soll behördliche (interkulturelle) Kommunikation ‚klientenfreundlich‘, nicht diskriminierend und letztendlich ‚human‘ durchgeführt werden.

Die unvermeidliche Ablehnung von Anträgen, die gerade für Migranten existenziell bedrohlich sein kann, muss durch den Betroffenen akzeptiert werden, ohne dass zeitraubende und psychisch belastende Diskussionen stattfinden, Drohungen ausgesprochen werden oder gar vom Klienten bzw. der Institution Gewalt ausgeht. Dem zusätzlichen kommunikativen Aufwand seitens der Behördenangestellten kommt in solchen Fällen eine hohe Relevanz zu. Die Bewegungsformen, die Institutionen hervorbringen, um Widersprüche zu übergehen, kommen u.a. als Handlungsspielräume der Interaktanten zum Ausdruck. Die Spielräume zeigen sich z.B. bei der Bearbeitung des Klientenanliegens. Analytisch sind vier verschiedene Reaktionstypen der Agenten auf Verstöße der Klienten zu unterscheiden:

1. Die Ablehnung des Klientenverstoßes durch den Agenten und seine Aufforderung an den Klienten, sich wieder ordnungsgemäß zu verhalten, gegebenenfalls unter Androhung einer Sanktion. Dabei muss der Behördenangestellte Bestechungsversuche, Diskussionen oder Drohungen kommunikativ wirksam bearbeiten können.
2. Das absichtliche Übersehen des Verstoßes durch den Angestellten. Der festgestellte Verstoß bleibt also ohne institutionelle Folgen für die Klienten.
3. Die nachträgliche Legitimierung des Verstoßes durch Vorschläge des Angestellten zur strukturellen Änderung einer Regelung oder eines gesetzlichen Verfahrens. Behördenangestellte können nicht selbst Vorschriften und Regeln ändern. Bei Problemen entscheidet der hierarchisch höher Stehende. Agenten haben jedoch Interpretationsspielräume, sodass sie bei der institutionellen Kategorisierung des Einzelfalls unterschiedlich verfahren können. Damit lässt sich verhindern, dass Anliegen, die am Schalter unlösbar sind, einen langen bürokratischen Bearbeitungsweg gehen müssen, bis sie endlich beim Gesetzgeber zu neuen Vorschriften führen, die dann schließlich die festgestellte Ordnungswidrigkeit beseitigen.
4. Das Tolerieren der ordnungswidrigen Handlung durch das Akzeptieren des Verstoßes unter bestimmten (schriftlich oder mündlich vereinbarten) Bedingungen. Das heißt, dass die Tolerierung nur für eine beschränkte Gruppe, für eine begrenzte Zeitspanne, für bestimmte Orte oder für eine vereinbarte Zielsetzung gilt.

In der Regel begegnet man in der Behördenkommunikation vor allem dem ersten Reaktionstyp. Wegen der strukturellen Dynamik der gesellschaftlichen Entwicklungen ist zu erwarten (und auch belegt), dass in interkultureller Behördenkommunikation auch die anderen drei Reaktionstypen vorkommen (ten Thije 1999).

**Ausländerbehörde als migrantenspezifische Eingriffsbehörde**

Welche Behörde wie oft von Klienten mit Migrationshintergrund aufgesucht wird, hängt vom Aufenthaltsstatus des einzelnen Migranten ab. Beispielsweise gestalten sich die Behördenkontakte der (Spät-)Aussiedler wegen ihres besonderen rechtlichen Status' anders als die der Asylbewerber (für eine Statistik s. Berth/Esler 1997). Für Migranten ohne deutsche Staatsbürgerschaft ist vorrangig die Ausländerbehörde zuständig. Im Vergleich zu anderen Behörden ist unter den befragten Klienten die Kommunikation mit der Ausländerbehörde besonders unbeliebt (vgl. Hoffmann 1982; Riehle/Zeng 1998; Berth/Esler 1997). Kontakte mit dieser Institution werden als besonders belastend, frustrierend und diskriminierend beschrieben. Ein vergleichsweise positives Bild ergibt eine von der Ausländerbehörde München durchgeführte Klientenbefragung (Kammerer/Stockdreher/Wojtusiak 2000). Da es sich dabei um eine quantitative Befragung mit vorgegebenen Antwortskalen handelte, die zudem direkt in der Ausländerbehörde durchgeführt wurde, lassen sich die Daten nicht ohne weiteres mit den oben besprochenen qualitativen Untersuchungen vergleichen.

Die relative Unpopularität der Ausländerbehörde lässt sich vorrangig mit ihrem Charakter als Eingriffs- oder Kontrollbehörde erklären. Die in der Regel besonders hohe Betroffenheit ihrer Klienten trägt ebenfalls zu einer kritischen Wahrnehmung bei, da ausländerbehördliche Entscheidungen existenzielle Lebensgrundlagen der Klienten gefährden können. Hinnenkamp (1985, 282) vergleicht ihre Wirkung mit den Folgen einer ärztlichen Diagnose, die das Leben des Patienten unabwendbar verändern kann. Einen weiteren Grund für das negative Bild liefert die rechtliche Grundlage der ausländerbehördlichen Arbeit – die Ausländergesetzgebung. Auch Behördenmitarbeiter beschreiben diese generell als kompliziert und verworren (vgl. Riehle/Zeng 1998, 46; Porila 2006). Die Umsetzung des Ausländerrechts erfolgt über Verwaltungsvorschriften. Das Problematische dabei ist erstens, dass die Ermessensspielräume der Ausländerbehörden vergleichsweise groß sind (Hoffmann 1982, 8) und viele Bestimmungen ‚Kann-Bestimmungen‘ sind (Riehle/Zeng 1998, 44). Zweitens unterscheiden sich die Durchführungsverordnungen, die gesetzliche Ermessensspielräume regeln und die Arbeitsgrundlage der Sachbearbeiter darstellen, von Bundesland zu Bundesland (Riehle/Zeng 1998, 45). Dies führt zu Ungleichbehandlungen, welche die Behördenmitarbeiter vor ihren Klienten rechtfertigen müssen. Drittens kommt hinzu, dass interne Durchführungsverordnungen der Öffentlichkeit nicht zugänglich gemacht werden dürfen (ebd., 46). Diese Besonderheiten der Ausländergesetzgebung liefern genügend potenzielle Konfliktgründe, unter denen beide Seiten zu leiden haben.

Der Berufsalltag von Sachbearbeitern in der Ausländerbehörde ist von schwierigen Arbeitsbedingungen geprägt: Zeitdruck, großer Publikumsandrang, hohe Arbeitsbelastung und emotional angespannte Klienten. Darüber hinaus stehen Mitarbeiter von Ausländerbehörden „gewissermaßen im Zentrum des gesellschaftlichen Streits um die Ausländerpolitik“ und verkörpern dadurch „einen ‚Prellbock‘ zwischen Politik und öffentlicher Meinung“ (Riehle/Zeng 1998, 47). Sie müssen die von Medien und von Migrantenorganisationen geäußerte Kritik an der Ausländerpolitik und am Ausländerrecht beispielsweise bei spektakulären Abschiebungsfällen auffangen (ebd.) und fühlen sich „in ihrem Dienst für die Gesellschaft zugleich vielfach von dieser im Stich gelassen“ (Riehle 2001, 89).

Dies begünstigt in der Ausländerbehörde das Entstehen einer Amtskultur von hoher Homogenität, wie Riehle (ebd.) postuliert. Er stellt fest, dass aufgrund der Behördenspezifika „Mechanismen der Inkorporation in die Amtskultur“ (ebd., 88) auf die Behördenmitarbeiter wirken und dass sie einem behördeninternen Konsensdruck ausgesetzt sind. Mitarbeiter der Ausländerbehörde identifizieren sich in Einzelfällen extrem mit ihrer beruflichen Position. Dies belegt die von Freuding und Schultheis-Wurzer (2000, 16) dokumentierte Kritik, es existiere seitens der Mitarbeiter teilweise „ein geradezu ‚detektivischer Eifer‘, den Staat gegen Ausländer zu schützen und zu verteidigen“. Dies spricht für Riehles (2001, 92) Umschreibung der Grundeinstellung von Ausländerbehörden: Die Zuwanderung und die Zuwanderer sind das ‚Problem‘, welches die Ausländerbehörden für die Gesellschaft bearbeiten. Diese Grundeinstellung der ‚latenten Abwehr‘ des Publikums und die oben beschriebene Amtskultur bringen einen charakteristischen Kommunikationsstil im Umgang mit dem Publikum hervor (ebd., 93). Es liegt auf der Hand, dass Konflikte mit den Behördenklienten so vorprogrammiert sind und dass tatsächlich klientenorientiertes behördliches Handeln in Ausländerbehörden noch in weiter Ferne liegt.

Die Grundeinstellung der Ausländerbehörden stellt nach Riehle für den einzelnen Mitarbeiter eine psychische Belastung dar, denn: „Wer sie nicht erfolgreich internalisiert, gerät entweder in eine hoffnungslose Außenseiterrolle oder muss das Amt wechseln.“ Ihre „Scham- und Schuldgefühle über Entscheidungen und Handlungen im Umgang mit Migranten“ (ebd., 92) müssen die Mitarbeiter allein bewältigen, und sie schützen sich gegen sie durch ein ‚Verkrusten‘ (ebd.).

## Fremdsprachlichkeit und Interkulturalität in der interkulturellen Behördenkommunikation

Die Amtssprache in deutschen Behörden ist nach § 23, Abs. 1 des  
Verwaltungsverfahrensgesetzes (VwVfG) Deutsch. Also impliziert das Vorsprechen bei einer  
deutschen Behörde für die nicht-deutschen Klienten stets fremdsprachliches Handeln.  
Unterschiede zwischen Sprachen bestehen in ihren sprachlichen Mitteln und in Zwecken, die  
durch sie erreicht werden, aber auch in Denkformen, Handlungsmustern und Vorstellungen,  
die mit der Sprache verknüpft sind – in sogenannten „kulturellen Apparaten“  
(Redder/Rehbein 1987). Handeln in einer Fremdsprache kann zu Kommunikationsbrüchen  
führen. Im behördlichen Kontext kann der ausländische Klient als Nicht-Muttersprachler  
sowohl in der Hörer- als auch Sprecherposition sprachliche Schwierigkeiten erleben.  
Probleme können auf den Ebenen des Äußerungsakts, der Proposition und der Illokution  
auftreten (Liedke 1997): Die Produktion und Rezeption von Äußerungen ist störungsanfällig,  
die Partizipation am kollektiven Wissen, das mit der fremden Sprache verknüpft ist, ist nicht  
gewährleistet. Was die illokutive Dimension betrifft, können „die Zweck-Mittel-Setzungen  
einzelner sprachlicher Handlungen und Prozeduren ebenso wie die spezifischer  
Handlungsmuster, Diskurs- oder Textarten falsch oder gar nicht erkannt bzw. realisiert  
werden“ (Liedke 1997, 161). Becker-Mrotzek (2001) identifiziert beispielsweise das  
Datenerhebungs- und das Widerspruchsgespräch als anspruchsvolle behördenspezifische  
Diskursmuster. Divergierende kulturelle Apparate können auf der Ebene der Kommunikation  
in Musterbrüchen und in mehrmaligem Durchlaufen einzelner Musterpositionen münden (vgl.  
Rost-Roth 1998, 222). Das falsche Einschätzen der Angemessenheit von sprachlichen und  
nicht-sprachlichen Handlungen kann ebenfalls die Kommunikation beeinträchtigen  
(Liedke/Redder/Scheiter 1999) oder gar Nachteile für den falsch Handelnden nach sich  
ziehen.

Die divergenten Erfahrungen mit Behörden in ihrer Ursprungskultur können dazu führen, dass  
nicht-deutsche Klienten sanktionierte Handlungen vollziehen (z.B. Drohen oder Bestechen),  
die Handlungsspielräume der Agenten überschätzen oder behördliches Handeln mit Willkür  
und Gewalt assoziieren (insbesondere als Folge von Erfahrungen mit totalitären politischen  
Systemen). Ebenfalls kann ausländischen Klienten jegliche Erfahrung mit Behördenkontakten  
fehlen (vgl. Hoffmann 1982, 66f.), und in diesem Fall besitzen sie auch kein Wissen über die  
in Ämtern angemessenen Handlungsmuster.

Durch den Interaktionscharakter der Sprache sind beide Aktantenseiten von kommunikativen  
Störungen im behördlichen Gespräch betroffen. Dennoch bedingt die am Anfang des Beitrags  
beschriebene, in mehreren Aspekten stark asymmetrische Kommunikationskonstellation die  
vorrangig den Klienten belastende Wirkung der Interaktion. Angesichts der diskurssteuernden

Rolle und der muttersprachlichen Kompetenzen der Agenten liegt gerade bei ihnen das Potenzial, verständigungsorientiertes Handeln zu initiieren. So können sie durch den Einsatz von „Verständigungshandlungen“ (Redder/Rehbein 1987) – wie Erklären oder Paraphrasieren – Brüche in der Kommunikation überbrücken (vgl. ten Thije 2001; Porila 2006; Porila/ten Thije 2007).

Über das Problem der Verständigung hinaus behandelt Hinnenkamp (1985) im Zusammenhang mit geringeren Deutsch-Kompetenzen von Behördenkunden die Thematik der Macht- und Zwangsausübung durch deutsche Behörden. Demnach verfügen Behördenvertreter in der asymmetrischen Behördenkommunikation über kommunikative Strategien, mit denen sie institutionell abgesicherte und sanktionierte Gewalt ausüben können. Er argumentiert im Übrigen, dass eine degradierende Kommunikation zur Rückbildung der allgemeinen kommunikativen und sprachlichen Fähigkeiten der Klienten führen kann.

### Sprach- und kulturpolitische Maßnahmen zur Regulierung der Mehrsprachigkeit und Interkulturalität in Behörden

Unterschiedliche staatliche Konzepte zur Integration oder Assimilation von Migranten korrespondieren mit der Art und Weise, in der verschiedene institutionelle Maßnahmen durchgeführt werden. Sie lassen sich beispielsweise anhand des Umgangs mit Minderheitensprachen in Bildungsinstitutionen (Churchill 1986) oder anhand der rechtlichen und organisatorischen Behandlung der Interkulturalität in Behörden rekonstruieren. Dabei kann die Integration der Migranten in die Mehrheitsgesellschaft nach einem Phasenmodell verlaufen, das im Folgenden vorgestellt wird (ten Thije 1995, 1999). Die gewählten Beispiele betreffen die organisatorische Gestaltung der Mehrsprachigkeit in Nationalstaaten (in diesem Fall Australien und die Niederlande) und zeigen, wie verschiedene Institutionen auf die Dynamik der internationalen Wanderungsbewegungen reagieren.

Da es sich um einen zyklischen Prozess handelt, sollte das Modell nicht linear interpretiert werden. Beim Auftreten neuer Migrantengruppen in der Gesellschaft müssen oft die gleichen Integrationsphasen erneut durchlaufen werden. Auf der Basis dieses Phasenmodells kann festgestellt werden, wie interkulturelles Handeln (und interkulturelles Handlungswissen bzw. interkulturelle Kompetenz) von einzelnen Aktanten und von gesellschaftlichen Institutionen, ähnlich wie auch institutionelles Wissen, in Behörden *koordiniert*, *kontrolliert* und *bewahrt* wird (vgl. Rehbein 1998, 661).

Als *Ausgangspunkt* gilt die gesellschaftliche Konstellation, in der keine institutionellen Einrichtungen für eine befriedigende und klientenorientierte Bearbeitung von Problemen

neuer Migranten(gruppen) verfügbar sind. Interkulturelle Kommunikationsprobleme sind institutionell einfach nicht vorgesehen. Migranten müssen aus eigener Kraft bzw. mit Hilfe von Familienmitgliedern oder Bekannten in der Behördenkommunikation ihr Anliegen verständlich machen. Daher besteht die behördliche interkulturelle Handlungskonstellation in dieser Phase aus drei Aktanten: Agent, Klient sowie ein Mittler auf Seiten des Klienten. Diese Dreierkonstellation ist bereits in unterschiedlichen Institutionen erforscht worden.

Innerhalb einer neuen Migrantengruppe entwickelt sich in einer *zweiten Phase* allmählich institutionelles Wissen zum Umgang mit Behörden. Diese interkulturelle (und institutionelle) Kompetenz entwickeln zunächst lediglich Einzelpersonen. Gegen Bezahlung oder Gegenleistung lassen sich Migranten von diesen selbstgewählten Experten beim Behördengang helfen. Das kann dazu führen, dass der Sachbearbeiter nur mit dem ‚Migrantenvertreter‘ kommuniziert. Dies kann wiederum Probleme verursachen, da der Vertreter zwar über das notwendige institutionelle Wissen verfügt, nicht aber über das private Wissen zum Einzelfall des Klienten. Beides ist jedoch für eine erfolgreiche Anliegenbearbeitung notwendig. Der Behördenangestellte muss in der Lage sein, diese Dreierkonstellation kommunikativ zu bewältigen.

In der *dritten Phase* stellen Behörden in individuellen Fällen Dolmetscher oder Sprachmittler zur Verfügung. Damit entsteht eine ähnliche Dreierkonstellation, aber die dritte Person ist jetzt von den Behörden bestimmt worden und hat andere (agentenorientierte) interkulturelle Kompetenzen. Für Einzelfälle ist diese Lösung zwar geeignet, doch bei großen Migrantengruppen ist sie (finanziell) oft nicht mehr tragbar.

In der *vierten Phase* initiiert oder fördert der Staat nicht-staatliche (Migranten-)Organisationen bei der Unterstützung ihrer Zielgruppen für Kontakte mit Behörden. Damit wird die interkulturelle Kompetenz der Migrantengruppe in einer Selbstorganisation institutionalisiert. Parallel dazu kann der Staat Sprach- und/oder Integrationskurse organisieren. Diese Kurse haben das Ziel, Schlüsselbegriffe der Amtssprache, Institutionswissen und interkulturelle Kompetenzen zu vermitteln, sodass Migranten selbstständig Behördenkontakte bewältigen können. Die Wissensvermittlung in solchen Kursen erfolgt zwangsläufig in einer akzelerierten und theoretischen Form, sodass die Lernergebnisse nicht immer erfolgreich sind und die Kommunikation mit der Behörde weiterhin problematisch bleibt. Als weiteres Angebot können von Verwaltungsseite wichtige Behördeninformationen in die Muttersprache der Migranten übersetzt werden, um so institutionelles Wissen zur Verfügung zu stellen.

In der *fünften Phase* werden innerhalb verschiedener Institutionen (Schule, Rechtsinstitute, Polizei, Gewerkschaften, Behörden) Mitglieder einer oder mehrerer der großen Migrantengruppen als Mitarbeiter angestellt. Diese ‚Migrantensachbearbeiter‘ bekommen gezielte Aufgaben in der Anliegenbearbeitung für Mitglieder ihrer eigenen Migrantengruppe zugewiesen. Koole und ten Thije (1994a) analysieren interkulturelle Kommunikation solcher multikulturell zusammengestellter Teams in Schulbehörden. Diese neue Handlungskonstellation zwischen Agenten und Klienten zeigt zwei Veränderungen: Einerseits wird die Anliegenbearbeitung in der Migrantsprache institutionell toleriert, sodass interkulturelle Kommunikationsprobleme vorweggenommen oder einfacher repariert werden können. Andererseits entsteht eine symmetrische Form der interkulturellen Kommunikation in der Behörde, und zwar eine interkulturelle Agent-Agent-Kommunikation. Das heißt, dass die Weiterentwicklung interkultureller Kompetenz der Agenten auch *innerhalb* der Behörde stattfinden kann. Koole und ten Thije beschreiben dieses interkulturelle Institutionswissen als „*discursive interculture*“ (ebd.). Dies betrifft kulturelles Wissen, welches bei den Individuen im Kulturkontakt entsteht und direkten institutionellen Zwecken dient. Die Teams in den Niederlanden entwickelten zum Beispiel ein interkulturelles Muster zum ‚Thematisieren und Dethematisieren von Rassismus‘, um offen – aber ohne Gesichtsverlust – in ihrem Arbeitsteam über dieses Problem sprechen zu können (vgl. Koole/ten Thije 1994a; ten Thije 2001).

In der *sechsten Phase* wird die Gruppenbehandlung von bestimmten Migrantengruppen weiter institutionalisiert. Es wird toleriert, dass Information und Anliegenbearbeitung nicht mehr in der Amtssprache, sondern in der Sprache der Migranten stattfinden. Neben institutioneller Toleranz werden institutionelle Neuregelungen für die Migrantengruppe als eigenständige Kategorie entwickelt. Die Integration der Aussiedler und Spätaussiedler in den letzten zwanzig Jahren in Deutschland zeigt, dass Neuregelungen mit unterschiedlichen kategorialen Identifizierungsfolgen notwendig waren. Die deutsche Amtssprache hat dennoch ihre Position als Schriftsprache in der Verwaltung behalten.

Sobald der institutionelle Stellenwert der Standardsprache in Behörden zur Rede kommt, wird in der *siebten Phase* eine kritische Grenze des Rechtsstaats und des Nationalstaats erreicht: Entweder entscheidet sich die Politik für die Integration und institutionelle Mehrsprachigkeit, so wie in Belgien, der Schweiz, Kanada, Australien (Clyne 1998) oder in den Niederlanden (im Bezug auf Friesisch). Doch ist in den meisten europäischen Ländern auch eine Gegentendenz festzustellen: Statt sprachlicher Integration der Migranten und der Institutionalisierung von Mehrsprachigkeit wird ihre sprachliche Assimilation in der



nationalen Sprache verlangt. Das bedeutet, dass Migranten (teilweise) erneut zu Sprachkursen in der Staatssprache bzw. Mehrheitssprache verpflichtet werden (s.a. 4.3). Der Erwerb von interkultureller Kompetenz wird dann eine individuelle Leistung. Unter den Mitgliedsstaaten der Europäischen Union ist in den letzten vierzig Jahren ein Oszillieren zwischen der institutionalisierten Förderung von Mehrsprachigkeit (4.6) bzw. Multikulturalität (4.2) auf der einen Seite und von Einsprachigkeit und Monokulturalität auf der anderen Seite feststellbar. Im Phasenmodell des Integrationsprozesses können bestimmte Phasen von einzelnen Migrantengruppen übersprungen werden. Für die Analyse der interkulturellen Behördenkommunikation lässt sich anhand dieses Modells rekonstruieren, welches Institutionswissen und welche interkulturelle Kompetenz bei Sachbearbeitern und bei Klienten in einer bestimmten Behörde vorhanden ist. Methodisch legt dies nahe, dass bei der Forschung im Feld die *Diskursanalyse* mit ethnographischer Feldforschung (3.1; 3.2) und Befragungen (3.3; 3.4; 3.5) zu kombinieren ist.

Comment [K7]: Mech

Comment [K8]: Koth

Comment [K9]: Renn

Comment [K10]: Bee

Comment [K11]: Koc

Comment [K12]: Bee

Comment [K13]: Köll

Comment [K14]: Küh

Aus Sicht der Behördenmitarbeiter tritt diese Phasierung nicht als solche in das Blickfeld. Sie wissen nicht, in welcher Phase ihre Behörde sich befindet und welches neue Agentenwissen gefördert wird. Sie können sich zum Beispiel gegen eine mehrsprachige Konstellation wehren, weil sie sich ihrer Sprachkompetenz in der *lingua franca* oder in der Sprache des Klienten nicht sicher sind und daher Angst haben, etwas Falsches zu sagen und dies später verantworten zu müssen. Denn gerade wegen der behördlichen Notwendigkeit einer exakten, rechtsverbindlichen Sprache hat sich im Deutschen die behördliche Fachsprache entwickelt. In der Behördenkommunikation sieht man verstärkt seit der Vereinigung beider deutschen Staaten Entwicklungen, die Phase 3 des vorgestellten Modells entsprechen. Klienten aus anderssprachigen Migrantengruppen treffen regelmäßig auf die gleichen Sachbearbeiter und können im Laufe der Zeit eine wechselseitige kommunikative Abhängigkeit entwickeln, die für eine erfolgreiche Anliegenbearbeitung günstig ist (ten Thije 2001). So wird beispielsweise zur Integration russlanddeutscher (Spät-)Aussiedler in Deutschland neben ‚Innendeutschen‘ (vgl. Meng 2001) auch auf das Kultur- und Sprachwissen der russlanddeutschen Aussiedler in Russland und in Deutschland zurückgegriffen. Für die Interaktion zwischen den ‚innendeutschen‘ Behördenvertretern und den russlanddeutschen Klienten entwickelt sich eine *discursive interculture* mit Bewegungsformen für potenzielle Kulturkonflikte. In Deutschland bleibt jedoch Deutsch die Amtssprache, und die Migranten können nicht als Beamte angestellt werden. Dennoch werden viele institutionelle Neuentwicklungen als Antworten auf die Herausforderungen gesehen, mit denen eine multikulturelle Gesellschaft innerhalb einer europäischen supernationalen Struktur konfrontiert wird. Trotz großer

Diversität an institutionellen sprach- und kulturpolitischen Maßnahmen ist die Förderung interkultureller Kompetenz (1.3) in Deutschland noch nicht ausreichend gesellschaftlich gelöst.

Comment [K15]: Stra

## Qualifizierungsmaßnahmen zur Steigerung der interkulturellen Kompetenz von individuellen Behördenangestellten

Im Rahmen der oben geschilderten Phasenstruktur der Integrationsmaßnahmen ist es sinnvoll, wissenschaftliche Erkenntnisse aus verschiedenen Disziplinen darzulegen, auf denen Curricula zur Förderung interkultureller Kompetenz aufbauen. Ziel solcher Maßnahmen (s.a. 6.3; 6.4) ist generell eine verbesserte Kommunikation zwischen den Beteiligten durch die Abnahme von Konflikten und beiderseitigen psychischen Belastungen sowie durch die Zunahme von Wissen über die Gegenseite und von Verständnis für die andere Partei (s.a. 1.3). Außerdem soll so die Effizienz institutioneller Handlungsabläufe gesteigert werden.

Comment [K16]: von

Comment [K17]: Leer

Comment [K18]: Stra

Der erste Anwendungsbereich der Diskursanalyse interkultureller Kommunikation wird in diesem Abschnitt weiter ausgeführt. Dabei geht es insbesondere um Analyseergebnisse bezüglich des interkulturellen Handlungswissens oder interkultureller Kommunikationsfähigkeit. Aus diesem Bereich lassen sich Trainingsinhalte ableiten. Am Anfang dieses Anwendungsfelds steht das nach wie vor aktuelle Trainingsvideo *Cross Talk* (vgl. Gumperz/Jupp/Roberts 1979). Knapp-Potthoff (1997) schlägt vor, interkulturelle Kommunikationsfähigkeit in fünf Komponenten zu unterteilen: (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 (Spät-)Aussiedler aus den Nachfolgestaaten der UdSSR; (4) Gesprächsstrategien, wie sich interkulturelle Situationen meistern lassen; (5) Lernstrategien zur Erweiterung des Wissens von fremden Kulturen bzw. Kommunikationsgemeinschaften. In diesem Zusammenhang interessieren vor allem die interaktionsbezogenen Strategien und darauf abzielende Trainingskonzepte.

Die bereits oben erwähnte Studie von Hoffmann (1982) stellt das erste deutsche Konzept einer an Behördenmitarbeiter gerichteten Weiterbildungsmaßnahme speziell für die Kommunikation mit Ausländern dar. Das Curriculum umfasst mehrere wissensvermittelnde Bausteine zu deutscher Ausländerpolitik, zur Situation der Migranten in Deutschland und zu kulturspezifischem Wissen über die Herkunftsländer der Klienten. Hinzu kommt ein interaktionsorientierter Baustein mit Rollenspielen, die eine behördliche Situation simulieren. Die in Hoffmanns Arbeit enthaltene Auswertung der Fortbildungsmaßnahme belegt, dass die

Teilnehmer am Ende der Veranstaltung zumindest ein Problembewusstsein für das eigene Handeln entwickelt haben.

Ein weiteres Konzept für Mitarbeiter öffentlicher Verwaltungen bietet das *Handbuch für interkulturelles Kommunikationstraining* (Frey/Haller/Weber 1995). Es enthält sowohl theoretische Grundlagen (Kultur, Kommunikation, Migration etc.) als auch Curricula. Darüber hinaus bietet das Handbuch einen erwachsenenbildnerischen Abschnitt zur Konzeption und Durchführung von interkulturellen Kommunikationstrainings für Verwaltungsmitarbeiter. Die integrierte Auswahl von Übungen gilt der Sensibilisierung für die individuelle Wahrnehmung und Voreingenommenheit, für Kulturzugehörigkeiten und zu einigen Aspekten der Kommunikation.

Der Sammelband von Grünhage-Monetti (2006) vereint theoretische Grundlagenbeiträge und Trainingsmaterialien samt CD-ROM. Neu an diesem langfristig ausgerichteten Curriculum ist, dass es nicht lediglich zur Erweiterung interkultureller Kompetenzen von Behördenmitarbeitern dient, sondern auch Vertreter von Migrantenorganisationen sowie Behördenleiter mit einbezieht und Multiplikatoren vorbereitet. Im Unterschied zu den beschriebenen Konzepten liegt in den folgenden, auf Diskursanalyse basierenden Arbeiten die Betonung auf der Verwendung authentischer Aufnahmen und auf der didaktischen Unterscheidung zwischen institutionellen und interkulturellen Problemfaktoren in der Behördenkommunikation. Grießhaber (1987) analysiert die Anwendung von Rollenspielen in der Behördenkommunikation im Sprachunterricht. Die Analyse belegt die Relevanz von institutionellem Behördenwissen für den Zweitspracherwerb. Liedke, Redder und Scheiter (1999) schlagen einen Trainingsentwurf vor, in dem Aufnahmen aus einer Ausländerbehörde als Grundlage für Reflexionen dienen. Dieses Konzept wird von ten Thije (2001) in einem Trainingskonzept umgesetzt. In Lambertini und ten Thije (2004) werden die Ergebnisse einer Durchführung dieses Konzepts mit Hilfe der Didaktik der *Simulation authentischer Fälle* dargestellt. Porila und ten Thije (2007) haben zum Ziel, den Behördenmitarbeitern einschlägige sprachwissenschaftliche Forschungsergebnisse zu vermitteln.

Das oben besprochene Curriculum im Sammelband von Grünhage-Monetti (2006) zeigt beispielhaft, wie sich bereits vorhandenes authentisches Material in ein ansonsten nicht streng diskursanalytisches Training einbauen lässt (vgl. 6.3). Aus eigener Trainingserfahrung lässt sich berichten, dass die Präsentation solchen Materials in Form von Aufnahmen und Transkripten eine enorm motivierende, Interesse und Aufmerksamkeit steigernde Wirkung besitzt. Die Teilnehmer analysieren mit einigen einfachen, auf Diskursanalyse basierenden

Comment [awe19]:  
Helmolt

Methoden das Transkript und entwickeln anschließend in Rollenspielen Alternativlösungen zu den dargestellten ‚Problemen‘.

Die genannten Qualifizierungsmaßnahmen basieren auf der Freiwilligkeit der Teilnahme. Sie erreichen somit lediglich diejenigen Agenten, die ohnehin zur Veränderung ihres professionellen Handelns bereit sind, während diejenigen, deren Handeln besonders kritikwürdig ist, nicht an den Maßnahmen partizipieren (vgl. Hoffmann 1982, 125). Die Bereitschaft zur interkulturellen Kommunikation müsste also bereits bei der Auswahl des Behördenpersonals eine Rolle spielen, und die Ausbildung von Behördenmitarbeitern sollte den Ausbau interkultureller Kompetenz mit einbeziehen. Solche Qualifizierungsmaßnahmen setzen beim individuellen Handeln (meist) der Agenten an. Die individuelle Kompetenzförderung ist vor allem dann erfolgreich, wenn die Entwicklung der interkulturellen Kompetenz auf der Ebene der gesamten Institution erfolgt.

## Literatur

- Asante, M. (1980): Intercultural communication: An inquiry into research directions. In: D. Nimmo (Hg.): *Communication yearbook: An annual review 4*. New Brunswick, NJ: Transaction Books, 401–410.
- Auer, P. (1986): Kontextualisierung. In: *Studium Linguistik* 19, 22–47.
- Becker-Mrotzek, M. (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden. In: K. Brinker/G. Antos/W. Heinemann/S.F. Sager (Hg.): *Text- und Gesprächslinguistik*. Berlin/New York: de Gruyter, 1505–1525.
- Berth, H./Esser, U. (1997): *Miteinander reden: Kommunikationsprobleme von Ausländern und deutschen Behörden*. Forschungsbericht 21. Dresden: Technische Universität Dresden.
- Blommaert, J. (1991): How much culture is there in intercultural communication? In: J. Blommaert/J. Verschueren (Hg.): *The pragmatics of international and intercultural communication*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 13–33.
- Bühlig, K./ten Thije, J.D. (2005): Diskurspragmatische Beschreibung. In: U. Ammon/N. Dittmar/K.J. Mattheier/P. Trudgill (Hg.): *Sociolinguistics – Soziolinguistik. An international handbook of the science of language and society 2*. Berlin: de Gruyter, 1225–1250.
- Bühlig, K./ten Thije, J.D. (Hg.) (2006): *Beyond misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins.
- Churchill, S. (1986): *The education of linguistic and cultural minorities in OECD countries*. Multilingual Matters 13. Clevedon: Bank House.
- Clyne, M. (1994): *Inter-cultural communication at work: Cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.
- 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.
- Dittmar, N./Stutterheim, C. (1985): On the discourse of immigrant workers: Interethnic communication and communication strategies. In: T.A. van Dijk (Hg.): *Handbook of discourse analysis. Band 4: Discourse analysis in society*. London [u.a.]: Academic Press, 125–152.

- Ehlich, K. (1996a): Interkulturelle Kommunikation. In: P.H. Nelde/H. Goebel [u.a.] (Hg.): *Kontaktlinguistik: Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Berlin/New York: de Gruyter, 920–931.
- Ehlich, K. (1996b): Migration. In: P.H. Nelde/H. Goebel [u.a.] (Hg.): *Kontaktlinguistik: Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. Berlin/New York: de Gruyter, 180–193.
- 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.
- Ehlich, K./Rehbein, J. (1986): *Muster und Institution: Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Ehlich, K./Becker-Mrotzek, M./Fickermann, I. (1989): *Gesprächsfibel: Ein Leitfaden für Angehörige kommunikationsintensiver Berufe in Verwaltungsinstitutionen. Hinweise und Tips für professionelle Gesprächsführung in Bürger-Verwaltungs-Gesprächen*. Dortmund: Institut für deutsche Sprache und Literatur der Universität Dortmund (Xerographie).
- Freuding, L./Schultheis-Wurzer, C. (2000): *Bericht über die Expertengespräche im Rahmen der Befragungen in der Ausländerbehörde München*. München: Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat.
- Frey, Th./Haller, D./Weber, A. (1995): *Begegnen – Verstehen – Handeln: Handbuch für interkulturelles Kommunikationstraining*. Hg. vom Amt für Multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt a.M. 2. Aufl. Frankfurt a.M.: IKO – Verlag für interkulturelle Kommunikation.
- Grießhaber, W. (1987): Personalisierung von Sachkonflikten. Beschwerden auf dem Arbeitsamt beim interkulturellen Rollenspiel. In: A. Redder/J. Rehbein (Hg.): *Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation*. Bremen: Redaktion OBST, 69–84.
- Grünhage-Monetti, M. (Hg.) (2006): *Interkulturelle Kompetenz in der Zuwanderungsgesellschaft: Fortbildungskonzepte für kommunale Verwaltungen und Migrantenorganisationen*. Bielefeld: Bertelsmann.
- Gumperz, J.J./Jupp, T.C./Roberts, C. (1979): *Cross talk: A study of cross-cultural communication. Background material and notes to accompany B.B.C. film*. Southall, Middlesex: NCILT.
- Gumperz, J.J. (1978): The conversational analysis of interethnic communication. In: E.L. Ross (Hg.): *Interethnic communication*. Athens: University of Georgia Press, 13–31.
- Gumperz, J.J. (1982): *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J.J. (1992): Contextualization revisited. In: P. Auer/A. di Luzio (Hg.): *The contextualization of language*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 39–54.
- Hall, E.T. (1959): *The silent language*. New York: Doubleday.
- Hinnenkamp, V. (1985): Zwangskommunikative Interaktion zwischen Gastarbeitern und deutscher Behörde. In: J. Rehbein (Hg.): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, 276–299.
- Hinnenkamp, V. (1989): *Mißverständnisse in Gesprächen. Eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- 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.
- Hofstede, G. (1980): *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Newbury Park, CA: Sage.
- HPD (Heidelberger Forschungsprojekt Pidgin-Deutsch) (1975): *Sprache und Kommunikation ausländischer Arbeiter. Analysen, Berichte, Materialien*. Kronberg/Ts.: Scriptor

- 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: Abschlussbericht*. München: Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat.
- Knapp-Potthoff, A. (1997): Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: A. Knapp-Potthoff/M. Liedke (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: Iudicium-Verlag, 181–205.
- Koole, T./ten Thije, J.D. (1994a): *The construction of intercultural discourse: Team discussions of educational advisers*. Amsterdam/Atlanta: Rodopi.
- Koole, T./ten Thije, J.D. (1994b): 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: Westdeutscher Verlag, 412–435.
- Koole, T./ten Thije, J.D. (2001): The reconstruction of intercultural discourse: Methodological considerations. In: *Journal of Pragmatics* 33, 571–587.
- Lambertini, L./ten Thije, J.D. (2004): Die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens mittels der Simulation authentischer Fälle. In: M. Becker-Mrotzek/G. Brünner (Hg.): *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Frankfurt a.M.: Peter Lang, 175–199.
- Liedke, M. (1997): Institution und Interkulturalität. In: A. Knapp-Potthoff/M. Liedke (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: Iudicium, 155–179.
- Liedke, M./Redder, A./Scheiter, A. (1999): Interkulturelles Handeln lernen – ein diskursanalytischer Trainingsansatz. In: G. Brünner/R. Fiehler/K. Kindt (Hg.): *Angewandte Diskursforschung. Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 148–179.
- Meng, K. (2001): *Russlanddeutsche Sprachbiografien. Untersuchungen zur sprachlichen Integration von Aussiedlerfamilien*. Unter Mitarbeit von Ekaterina Protassova. Tübingen: Narr.
- Müller-Jacquier, B./ten Thije, J.D. (2000): Interkulturelle Kommunikation: interkulturelles Training und Mediation. In: M. Becker-Mrotzek/G. Brünner/H. Cölfen (Hg.): *Linguistische Berufe: ein Ratgeber zu aktuellen linguistischen Berufsfeldern*. Frankfurt a.M.: Peter Lang, 39–56.
- 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*. Unveröffentlichte Magisterarbeit im Fach Interkulturelle Kommunikation, TU Chemnitz. Online verfügbar unter: [www.let.uu.nl/~Jan.tenThije/personal/documenten/Porila-Magisterarbeit.pdf](http://www.let.uu.nl/~Jan.tenThije/personal/documenten/Porila-Magisterarbeit.pdf), letzter Zugriff: 26.06.07.
- 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.]
- Prosser, M.H. (1978): Intercultural communication. Theory and research: An overview of major constructs. In: B.D. Ruben (Hg.): *Communication yearbook: An annual review* 2. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 335–340.
- Redder, A./Rehbein, J. (1987): Zum Begriff der Kultur. In: A. Redder/J. Rehbein (Hg.): *Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation*. Bremen: Redaktion OBST, 7–21.
- Rehbein, J. (1998): Die Verwendung von Institutionensprache in Ämtern und Behörden. In: L. Hoffmann/H. Kalverkämper/H.E. Wiegand (Hg.): *Fachsprachen: Ein*

- internationales Handbuch zur Fremdsprachenforschung und Terminologiewissenschaft*. Berlin/New York: de Gruyter, 660–675.
- Rehbein, J. (1999): *Der kulturelle Apparat*. Arbeitspapier Nr. 5/1999: Sprache der Höflichkeit in der interkulturellen Kommunikation. Universität Hamburg.
- Rehbein, J. (2006): The cultural apparatus revisited. In: K. Bühlig/J.D. ten Thije (Hg.): *Beyond misunderstandings: The linguistic analysis of intercultural communication*. Amsterdam: Benjamins, 43–97.
- Rehbein, J. (Hg.) (1985): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Riehle, E. (2001): Verwaltungskultur im Ausländeramt. In: E. Riehle (Hg.): *Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung? Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 83–94.
- Riehle, E./Seifert, M. (2001): Stolpersteine interkultureller Verwaltungskommunikation. In: E. Riehle (Hg.): *Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung? Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 11–35.
- Riehle, E./Zeng, M. (1998): *Kommunikation und Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Verwaltung in Thüringen*. Institut für Devianzforschung und Delinquenzprophylaxe (IDD). Im Auftrag des Ausländerbeauftragten der Thüringer Landesregierung. Erfurt: Der Ausländerbeauftragte der Thüringer Landesregierung.
- Rost-Roth, M. (1994): Verständigungsprobleme in der interkulturellen Kommunikation. Ein Forschungsüberblick zu Analysen und Diagnosen in empirischen Untersuchungen. In: *LiLi – Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 93, 9–45.
- Rost-Roth, M. (1998): Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen: Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächskontexten. In: R. Fiehler (Hg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 216–244.
- Sarangi, S. (1994): Intercultural or not? Beyond celebration of cultural differences in miscommunication analysis. In: *Pragmatics* 4 (3), 409–427.
- Scollon, R./Scollon, S.W. (1994): *Intercultural communication: A discourse approach*. Oxford: Blackwell.
- Seifert, M. (2000): Kommunikation und Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden. In: *Werkstatt Weiterbildung: interkulturelle Öffnung sozialer Dienste*. Solingen: Landeszentrum für Zuwanderung Nordrhein-Westfalen, 21–33.
- Seifert, M. (1996): Probleme interkultureller Behördenkommunikation. In: *Deutsch Lernen*, H. 4/1996, 329–352.
- Streeck, J. (1985): Kulturelle Codes und ethnische Grenzen. Drei Theorien über Fehlschläge in der interethnischen Kommunikation. In: J. Rehbein (Hg.): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, 103–120.
- ten Thije, J.D. (1995): Culturele diversiteit en het tweede-taalonderwijs aan volwassenen. De taal- en onderwijspolitiek in Australië. In: E. Huls/J. Klatter-Folmer (Hg.): *Artikelen van de tweede Sociolinguïstische Conferentie*. Delft: Eburon, 591–607.
- ten Thije, J.D. (1997): Intercultural communication in team discussions: Discursive interculture and training objectives. In: A. Knapp-Potthoff/M. Liedke (Hg.): *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: Iudicium, 125–153.
- ten Thije, J.D. (1999): Discoursanalyse en interculturele communicatietrainingen, over de interactie van overheidsfunctionarissen met migranten in het oosten van Duitsland. In: E. Huls/B. Weltens (1999): *Artikelen voor de derde sociolinguïstische Conferentie*. Delft: Eburon, 403–417.
- ten Thije, J.D. (2001): Ein diskursanalytisches Konzept zum interkulturellen Kommunikationstraining. In: J. Bolten/D. Schröter (Hg.): *Im Netzwerk interkulturellen Handelns. Theoretische und praktischen Perspektiven der*

- interkulturellen Kommunikationsforschung*. Sternenfels: Verlag Wissenschaft und Praxis, 177–204.
- ten Thije, J.D. (2002): Stufen des Verstehens in der Analyse interkultureller Kommunikation. In: H. Kotthoff (Hg.): *Kultur(en) im Gespräch*. Tübingen: Narr, 57–97.
- ten Thije, J.D. (2003a): The transition from misunderstanding to understanding in intercultural communication. In: L.I. Komlosi/P. Houtlosser/M. Leezenberg (Hg.): *Communication and culture. Argumentative, cognitive and linguistic perspectives*. Amsterdam: Sic Sac, 197–213.
- ten Thije, J.D. (2003b): Eine Pragmatik der Mehrsprachigkeit: Zur Analyse ‚diskursiver Interkulturen‘. In: R. de Cillia/J. Krumm/R. Wodak (Hg.): *Die Kosten der Mehrsprachigkeit – Globalisierung und sprachliche Vielfalt. The cost of multilingualism – Globalisation and linguistic diversity. Le cout du plurilinguism – Mondialisation et diversité linguistique*. Wien: Akademie der Wissenschaften, 101–125.
- van Dijk, T.A. (Hg.) (1985): *Handbook of discourse analysis* 1–4. London [u.a.]: Academic Press.