

Interkultureller Kommunikation in Behörden

Jan D. ten Thije
Universität Utrecht
www.jantenthije.eu

**Vielfalt und Weitblick im Behördenalltag – 24. Oktober 2012 – Fachtagung zur
interkulturellen Eröffnung der Verwaltungen - Heinrich-von-Kleist-Forum - Hamm**

Aufenthaltsgenehmigung (Chemnitz 1996)

Klient: "Ich wollte meine Aufenthaltsgenehmigung abholen".

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

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

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

CV

- 1983: Studium: Niederlandistik & Allgemeine Sprachwissenschaft (Amsterdam)
- 1994 Promotion: Interkulturelle Kommunikation in Beratungsgesprächen (Utrecht)
- 1996-2002: Forschung in Chemnitz
- 2005: Gesprächsfibel IKK in den Behörden
- 2012: Toolkit for Transnational Communication in Europe

Migration in Hamm

- Aus der Türkei und Marokko in den 60er/70er Jahren
- Aus Polen in den 80er Jahren
- Aus der Russischen Föderation nach 1989
- In den Jahren 1992 bis 1993 aus den Gebieten des ehemaligen Jugoslawien

Gliederung

1. Einführung
2. Rahmenbedingungen
3. Interkulturelle Eröffnung: ein zyklisches Phasenmodell
4. Interkulturelle Kompetenz
5. Zusammenfassung

2. Rahmenbedingungen

2.1 Institutionelle Kommunikation

1. Asymmetrie

- Bürger ist Klient und Laie.
- Sachbearbeiter ist Experte.

2. Das Gespräch ist eingebettet in einem Verfahren

- d.h. die Handlungsmöglichkeiten sind eingeschränkt
- Klient wird konfrontiert mit der Schriftform
- Sachbearbeiter ist an seine Zuständigkeit und die Vorschriften gebunden.

3. Unterschiedliches Wissen

- Klient hat Kenntnisse von seinem Fall.
- Sachbearbeiter hat Kenntnisse von Verfahren und Gesetzen

4. Aufgabenverteilung

- Klient muß seinen Fall angemessen darstellen.
- Sachbearbeiter muß den Fall angemessen bearbeiten.

2.2 Grundsätze behördlichen Handelns

- Gesetzlichkeit
- Gleichbehandlung Aller
- Massenhaftigkeit
- Hierarchie

2.3 Rahmenbedingungen behördlichen Handelns

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

Asymmetrie der Behördenkommunikation

Behördeangestellte

- Dominanz
- Unpersönlichkeit
- Institutionalität
- Professionelles Wissen
- Schriftlichkeit

Bürger

- Abhängigkeit
- Individualität
- Alltäglichkeit
- Laienwissen
- Betroffenheit
- Mündlichkeit

2.4 Interkulturelle Behördenkommunikation: Fremdsprachlichkeit

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

Interkulturelle Behördenkommunikation: Fremdsprachlichkeit

Unterschiedliche sprachliche Handlungsmuster

Beispiel: Deutsch – Chinesische Kommunikation

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

Interkulturelle Behördenkommunikation: Kulturunterschiede

Zum Beispiel

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

Interkulturelle Behördenkommunikation: Kulturunterschiede

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

2.5 Über-Interpretation des Interkulturellen

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

Misverstehen, wieso?

Beispiel: Deutsch – Russische Aussiedler

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

K: Was bitte?

M: Wann ham Sie dort begonnen?

K: Hmmm

M: bei der Selbsthilfe zu arbeiten?

K: Hmmm ((3 Sek.))

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

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

M: Ja

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

Misverstehen, wieso?

Beispiel: Deutsch – Deutsch Kommunikation

M: So, alleine sind Sie?

K: ja

M: Und unterhaltspflichtige Angehörige außerhalb des Haushaltes?

K: nee

M: Ihre Eltern?

K: nee

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

K: Die sin alle schon selber drübn un arbeiten

M: ja deswegen sin die ja unterhaltspflichtig

K: Was unterhaltspflichtig, die arbeiten doch

M: Aber die sind UNTERHALSTAPFLICHTIG

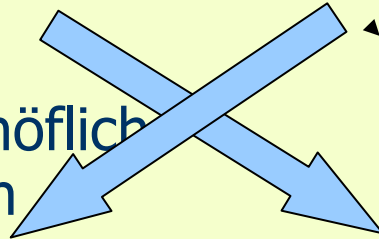
K: DIE sind unterhaltspflichtig?

M: ja, Ihnen gegenüber Leben lang

2.6 Kommunikative Teufelskreise

AGENT

ist unfreundlich, unhöflich,
ausländerfeindlich

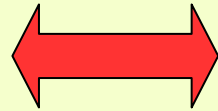


KLIENT

ist zu anspruchsvoll,
aggressiv

BEDÜRFNIS:

zeitsparende Routine,
Unpersönlichkeit



BEDÜRFNIS:

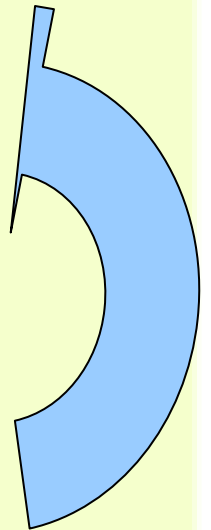
Anteilnahme,
Individualität

REAKTION:

Distanziertheit, Unfreundlichkeit

REAKTION:

Verletzt-Sein,
Aggressivität



2.7 Zwischenbilanz

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

3. Interkulturelle Eröffnung

Zyklisches Phasenmodell des kommunikativen Entgegenkommens der Behörden gegenüber Migrantengruppen

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

3.1 Keine kommunikativen Einrichtungen

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

3.2 Migrante Experte

- Gegen Gegenleistung lassen sich Migranten von einem Migrantenexperte helfen.
- Diese verfügen über das notwendige institutionelle Wissen, aber nicht über das Wissen zum Einzelfall.
- Die Professionalität der Behördenangestellte zeigt sich wie er diese Situation kommunikativ bewältigen kann.

3.3 Institutioneller Dolmetscher

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

3.4 Staatliche Unterstützung von Migrantengruppen

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

3.5 Migrantensachbearbeiter

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

3.6 Behörden bedingt mehrsprachig

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

3.7 Grenze der Mehrsprachenpolitik

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

3.8 Zwischenbilanz

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

4. Gesprächsfibel für interkulturelle Kompetenz

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

Astrid Porila, Jan D. ten Thije

**Gesprächsfibel für
interkulturelle
Kommunikation in Behörden**

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

Summary

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

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

Sommaire

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

Porila, ten Thije Interkulturelle Kommunikation

Astrid Porila, Jan D. ten Thije

Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden



Martin Meidenbauer »

Wo ist der Handlungsspielraum?

- „Nach deutschem Recht haben Sie keine Probleme mit ihrem Heimatstaat.“

5. Zusammenfassung

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

Referenzen

- Koole, Tom / Thije, Jan D ten (1994) *The Construction of Intercultural Discourse. Team discussions of educational advisers* (Utrecht: diss.) Amsterdam / Atlanta: RODOPI
- Bührig, Kristin / Thije, Jan D. ten (2006) (Eds.) *Beyond Misunderstanding. The linguistic analysis of intercultural communication.* (Pragmatics and Beyond New Series 144) Amsterdam: Benjamins
- Porila, Astrid / Thije, Jan D. ten (2008) *Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden.* München: Meidenbauer
- Porila, Astrid / Thije, Jan D. ten (2008) Ämter und Behörden. In: Jürgen Straub, Arne Weidemann und Doris Weidemann (Hg.) *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz.* Stuttgart: Metzler, 699 – 707
- Backus, A., Maracz, L. & Thije, J.D. ten (2011). A Toolkit for Multilingual Communication in Europe: Dealing with Linguistic Diversity. In J.N. Jørgensen (Ed.), [A Toolkit for Transnational Communication in Europe](#) (Copenhagen Studies in Bilingualism, 64). Copenhagen: J.N. Jørgensen
- Porila, Astrid / Thije, Jan D, ten (fc) Professionalizing intercultural discourse in administration. In: Kristin Bührig / Jan D. ten Thije (eds) Beyond routinising. Aspects of professionalization multilingual and intercultural discourse. Special issue Intercultural Communication

A photograph of a metal fence with a sign. The sign is rectangular with a white background and a black border. It contains the Dutch text 'Kulturen Betreten verboden' in a bold, black, sans-serif font. The background behind the fence consists of green foliage and a clear blue sky.

**Kulturen
Betreden
verboden**

www.jantenthije.eu