

Verschenen in: Huls, Erica /Weltens, Bert (1999) Artikelen voor de derde sociolinguïstische Conferentie. Delft: Uitgeverij Eburon, 403-417.

## **Discoursanalyse en interculturele communicatietrainingen, over de interactie van overheidsfunctionarissen met migranten in het oosten van Duitsland**

Jan D. ten Thije

Interculturele Communicatie, Technische Universiteit Chemnitz

D 09107 Chemnitz, BRD, tel: 00 49 371 531 2966 / 4533

email: jan.tenthije@phil.tu-chemnitz.de

### **1. Inleiding**

Seifert (1996) beschrijft de conflictspiraal, die in de interculturele communicatie kan ontstaan tussen overheidsfunctionarissen en migranten: de eersten worden gestimuleerd om *Ausländerfreundlich* te zijn, terwijl de laatsten vrezen met *Ausländerfeindlichkeit* geconfronteerd te worden. In zo'n situatie kan een klein misverstand al snel escaleren tot een onoverbrugbaar probleem. Seifert baseert zijn conclusies op een sociaal psychologisch onderzoek met behulp van enquêtes in het westen van Duitsland.

Deze bijdrage rapporteert over een interculturele communicatietraining in een stad in het oosten van Duitsland, waar functionarissen regelmatig migranten te woord moeten staan. In de training is een *discursief trainingsconcept* ontwikkeld en beproefd (Becker-Mrotzek e.a. 1992; Becker-Mrotzek & Brünner 1999; Liedke e.a. 1999, ten Thije 1997; Von Helmolt 1993), waarvan opnames van authentieke gesprekken, transcriptanalyse en rollenspelen de belangrijke ingrediënten vormen.

Allereerst worden de specifieke institutionele structuren besproken, die ten grondslag liggen aan de interactie tussen overheid en migranten. Vervolgens wordt ingegaan op de taal- en minderhedenpolitiek, zodat een kader ontstaat waarbinnen de structuurveranderingen in dit type interculturele communicatie beoordeeld kunnen worden. Inzicht in de (taal)handelingsstructuur is immers een noodzakelijke voorwaarde voor de ontwikkeling van een communicatietraining. Een voorbeeld laat zien hoe in een authentieke situatie en in de training wordt omgegaan met de overtreding van voorschriften, die gelden bij de opvang van Russische Aussiedler.

### **2. Specifieke institutionele structuren in de communicatie tussen overheid en migranten**

Interculturele communicatie tussen overheidsfunctionarissen en migranten wordt in deze bijdrage opgevat als vorm van institutionele communicatie. Dat betekent volgens Becker-Mrotzek e.a. (1992):

- een inperking van de handelingsmogelijkheden voor zowel de *cliënten* als voor de *agenten* van een institutie overeenkomstig geldende voorschriften en bevoegdheden;
- een verschil in kennis: de cliënt kent de ins en outs van zijn concrete geval; de functionaris heeft formele kennis van voorschriften en procedures;
- een verschil in doelstelling: de cliënt moet zijn probleem adequaat aan de orde

weten te stellen; de agent moet het geval adequaat verwerken. Dat daarbij belangtegenstellingen aan het licht treden spreekt voor zich.

Naast deze kenmerken, die men in elke vorm van institutionele communicatie aantreft, moeten er in de interculturele communicatie met instanties ook een aantal specifieke doelstellingen worden gerealiseerd. Deze hangen samen met het beleid ten aanzien van de fluctuaties in de mobiliteit, die veroorzaakt wordt door arbeidsmigratie, vluchtelingen, asielzoekers, de Europese integratie en - in het geval van Duitsland - de komst van Aussiedler.

De voortdurende veranderingen in de mobiliteit leiden tot een structureel beheersingsprobleem voor de overheid. Bij het hanteren hiervan zijn functionarissen gehouden aan een aantal rechtsprincipes. Deze betreffen enerzijds de handhaving van de *rechtsgelijkheid* van staatsburgers resp. EU burgers, anderzijds de handhaving van de *rechtsongelijkheid* ten opzichte van personen met een ander paspoort. Een specifieke doelstelling van de interactie met migranten is de beoordeling van rechtmatige uitzonderingen en vervolgens de indeling van een cliënt in een bepaalde categorie ook als dat niet eenduidig is, bijvoorbeeld door het ontbreken van schriftelijke documenten.

De toepassing van de voorschriften bij de behandeling van een zaak is hier vaak extra complex. Het betreft enerzijds de interpretatie van algemene voorschriften voor specifieke groepen (bijv. personen uit EU-landen op het arbeidsbureau), anderzijds de interpretatie van specifieke voorschriften voor specifieke groepen (bijv. asielzoekers bij de vreemdelingendienst). Doelstelling in de interactie met migranten is allereerst het maken van een legitieme interpretatie van voorschriften, maar ook het vinden van een adequate oplossing in het geval voorschriften ontbreken of met elkaar in tegenspraak zijn (bijv. de opvang een 'veel' asielzoekers).

In de derde plaats streeft de overheid er naar de behandeling van migranten *efficiënt* en zoveel mogelijk *budgetair neutraal* te organiseren. De overheid opent niet voor elke migrantengroep een 'nieuw loket'. Voor de interactie betekent dat, dat functionarissen gedwongen zijn van groepsspecifieke problemen te abstraheren.

Tenslotte geldt in een rechtsstaat het principe, dat ook wanneer mensen geen recht (meer) hebben op bepaalde voorzieningen, zij het recht behouden op een *humane* behandeling. Dat betekent dat functionarissen onvermijdelijke afwijzingen zodanig moeten beargumenteren of verduidelijken dat migranten deze - zonder tegenstand - accepteren. Een extra communicatieve inspanning moet repressief staatsgeweld voorkomen.

Parallel aan de agentenpositie, kan men over de cliëntenpositie in interculturele communicatie met instanties het volgende zeggen. Het belang van cliënten is meestal levensgroot en de gevolgen van een bepaalde ambtelijke beslissing voor hun biografie dienovereenkomstig. Migrantten beschikken ondanks hun soms gebrekkige taalvaardigheid vaak uit hun land van herkomst of door kennisoverdracht binnen de groep over een redelijke hoeveelheid - juiste of soms ook onjuiste - institutiekennis. Ook onder migrantten vindt men *professionele cliënten* (Sarangi en Schlembrouk 1996) en de *instantie-experts*. Dat zijn personen uit de eigen culturele groep, die (tegen betaling) migrantten helpen bij hun gang door de instanties.

Het zij nogmaals benadrukt, dat de bovenstaande doelstellingen in principe ook in reguliere institutionele communicatie een rol kunnen spelen. Het punt is echter, dat deze hier kunnen culmineren tot tegenstellingen, die het vinden van oplossingen van problemen bijzonder compliceren. De situatie kan acuut worden in

het geval de functionaris geconfronteerd wordt met uitzonderingen op of overtreding van bepaalde voorschriften. In principe zijn daarop vier reacties mogelijk:

1. De handeling wordt afgewezen en de cliënt wordt gemaand zich volgens de regels te gedragen onder dreiging van een sanctie.
2. De handeling wordt (met opzet) genegeerd, zodat geen nadere institutionele handelingen nodig zijn.
3. De handeling wordt gelegitimeerd, doordat wordt voorgesteld de voorschriften te (laten) aanpassen.
4. De handeling wordt getolereerd, doordat de overtreding onder specifieke voorwaarden wordt gedoogd. Dat betekent dat men mondeling of schriftelijk overeenkomt niet op te treden, bijvoorbeeld tegen een bepaalde persoon of groep, in een bepaalde tijdsperiode, op bepaalde plaatsen of voor een bepaald doel. Het gedogen van een overtreding is precair: het kan leiden tot wat tegenwoordig met *normvervaging* wordt aangeduid. Dit speelt zowel aan de kant van de cliënt als aan die van de functionaris en blijkt een bijzonder cultuurgevoelig thema.

Het omgaan met uitzonderingen op en overtreding van regels vindt men in elke vorm van institutionele communicatie. Het is interessant na te gaan of er bij interculturele communicatie bijzonderheden optreden. Het is voorstelbaar, dat gezien de specifieke institutionele structuren functionarissen eerder overgaan tot 'afwijzen' of 'negeren' dan tot 'gedogen' of 'legitimeren'. Hieronder zullen we zien hoe in een authentieke situatie bij de sociale dienst en in een rollenspel in de training wordt omgegaan met een (kleine) overtreding. Daarvoor bespreek ik enkele fasen in de (taal)politiek ten aanzien van migranten, zodat duidelijk wordt hoe de structuur van de communicatie tussen migranten en overheid in de loop der jaren veranderd is.

### **3. Effecten van de taal- en minderhedenpolitiek voor interculturele communicatie met instanties**

Als men het beleid overziet waarmee de overheid in verschillende Europese landen de afgelopen jaren op de toenemende mobiliteit en migratie heeft gereageerd, dan kan men fases ontdekken in de institutionele vormgeving van meertaligheid. Er bestaat hier een parallel met de fases die Churchill (1982) beschrijft in het engagement van de overheid bij minderheidstalen. Ik richt mij in de beschrijving op de Nederlandse en Australische situatie (Koole & ten Thije 1994; ten Thije 1996; 1997).

Hoewel ik van fases spreek, zou men ook van cycli kunnen spreken, aangezien nieuwe stromen migranten steeds vergelijkbare reacties lijken op te roepen, zodat men bij instanties de uitwerking van meerdere maatregelen tegelijkertijd kan aantreffen.

1. In den beginne zijn er geen bijzondere voorzieningen voor migranten. De mogelijkheid dat er communicatieproblemen ontstaan is institutioneel niet voorzien. De cliënten zijn verplicht op eigen kracht of met hulp van familie of bekenden zich verstaanbaar te maken. De handelingsconstellatie wordt dan drievoudig: agent versus cliënt plus eventueel een helper.
2. Onder migrantengroepen ontstaat allengs een grote expertise ten aanzien van de omgang met instanties. Al dan niet tegen betaling kan een cliënt zich laten vergezellen of zelfs vertegenwoordigen in het contact met instanties. De functionaris kan zelfs uitsluitend met een zgn. *instantie-expert* te maken krijgen.

De individuele verantwoordelijkheid en aanspreekbaarheid van de burger tegenover de overheid kunnen hierdoor in gevaar komen. De handelingsconstellatie ziet er dan als volgt uit: agent versus instantie-expert plus cliënt.

3. In individuele gevallen gaat de overheid ertoe over om tolken ter beschikking te stellen. Ook hier is sprake van een drievoudige handelingsconstellatie: alleen is de bemiddelende persoon nu door de overheid bepaald: agent plus tolk versus cliënt. Voor een grootschalige toepassing blijkt deze voorziening echter niet geëigend.

4. De overheid ondersteunt of initieert niet-gouvernementele - of zelforganisaties, die onder andere tot taak krijgen migranten te ondersteunen bij hun contacten met de overheid. Soms begeleiden de hulpverleners hun cliënten tot in de instanties. Bovendien kunnen migranten rechtshulp in roepen bij contacten met de overheid. Hier fungeert de hulpverlener of advocaat als derde actant.

5. In deze fase kan de overheid ertoe overgaan taal- en integratiecursussen op te (laten) zetten. In de cursussen doen de migranten institutiekennis op, die ze gebruiken bij hun contacten met instanties. In voorkomende gevallen vragen ze hun docent om advies. Daarnaast kan de overheid informatie in verschillende talen aan burgers ter beschikking stellen.

6. In een volgende fase worden in verschillende instituties (onderwijs, gerechtelijke macht, politie, uitvoerende macht, vakbond, politieke partijen, etc) op een verschillende juridische basis personen uit verschillende migrantengroepen aangesteld met een meer of minder expliciete taak ten opzichte van hun eigen culturele groep. Koole & ten Thije (1994) analyseren de interculturele communicatie in multicultureel samengestelde teams, die ontstaan als gevolg van dit personeelsbeleid. In de agent-client-interactie zien we twee kwalitatieve veranderingen: enerzijds wordt het mogelijk dat een allochtone functionaris een cliënt in zijn eigen taal te woord staat, anderzijds ontstaan er nieuwe vormen van interculturele communicatie in het geval dat de allochtone functionaris ook tot taak krijgt autochtone cliënten of andere migranten te woord te staan. In deze fase zien we een grote behoefte ontstaan aan na- en bijscholing op het gebied van interculturele communicatie.

7. In deze fase kan een categoriale behandeling van bepaalde minderheidsgroepen ontstaan. Het wordt getolereerd, dat niet alleen de informatieverstrekking, maar ook de mondelinge behandeling van bepaalde zaken in de eigen taal plaats vinden. Voor de schriftelijke communicatie blijft de standaardtaal de norm.

8. Zodra de positie van de standaardtaal als schriftelijk communicatiemiddel ter discussie komt te staan, wordt een kritische grens van een nationale rechtsstaat bereikt. Er zijn twee mogelijkheden: of de overheid verandert in een twee of meertalige staat, zoals in Canada, België of tijdelijk in Australië (Clyne 1998), of zoals in Nederland waar het Fries voor instanties in Frieland als bestuurstaal is toegestaan. De andere mogelijkheid is dat de institutionele vormgeving van de meertaligheid wordt ingeperkt, zoals de laatste jaren op onderdelen in Nederland is gebeurd. Ik noem slechts de verplichte fusies van categoriale instellingen van/voor migranten tot algemene expertisecentra. Uitgangspunt voor de nationale taalpolitiek is en blijft de standaardtaal. Men kan zeggen dat de combinatie van de beschreven maatregelen, die op een bepaald moment voor een bepaalde migrantengroep gelden, de institutionele erkenning weerspiegelt van de positie, die deze groep in de samenleving inneemt.

Deze fasering levert bovendien inzicht in de structurele veranderingen in de communicatie tussen overheid en migranten. Het is opvallend dat er bijna structureel een derde persoon bij de interactie betrokken is (vgl. familielid of

bekende, 'instantie-expert', tolk, hulpverlener, docent, advocaat of collega). De (taal)handelingsmogelijkheden van deze derde actant verschillen per fase: soms fungeert hij aan de 'zijde' der agent, soms aan de 'zijde' der cliënt. Tenslotte wordt duidelijk wanneer de behoefte aan trainingen interculturele communicatie sterk toeneemt. Toch blijkt een training interculturele communicatie geen wondermiddel. Soms zijn de functionaris en de cliënt meer gediend zijn bij een organisatorische maatregel, die de interactiestructuur verandert en de integratie van migranten in een volgende fase brengt.

### **3. Multiculturaliteit in een stad in het oosten van Duitsland**

De training, waarover ik in dit artikel rapporteer, heeft plaatsgevonden in een middelgrote stad in het voormalige Oost Duitsland. De meertaligheid wordt bepaald door de aanwezigheid van voormalige contractarbeiders uit Vietnam en verschillende Afrikaanse landen, die niet meer naar hun land van herkomst willen of kunnen terugkeren. Daarnaast zijn er joodse emigranten en Aussiedler uit de voormalige Sovjet Unie, die overeenkomstig een bepaalde verdeelsleutel over de Duitse deelstaten worden verspreid. Tenslotte zijn er asielzoekers en vluchtelingen onder andere uit Oost Europese landen. Het percentage migranten is vergeleken met de Westduitse deelstaten in de betreffende stad gering (3 tot 5 %).

Tot voor enkele jaren was de plaatselijk overheid net zoals elders in het oosten van Duitsland totaal in beslag genomen door de 'Wiedervereinigung': er moesten instanties op Westduitse leest worden opgebouwd. Voor interculturele communicatie was geen interesse, of men moet de interactie tussen mensen uit Oost - en West Duitsland als interculturele communicatie opvatten (Czyzewski e.a. 1995). Migranten waren volledig op eigen hulp aangewezen (fase 1 en 2).

Bij voorkomende problemen werden tolken te hulp gevraagd (fase 3) en gaandeweg ontstonden diverse organisaties, die zich om afzonderlijke groepen bekommerden (fase 4). Vervolgens werden enkele personen uit migrantengroepen bij overheidsinstanties aangesteld (fase 5). Recentelijk zijn er voor Russische Aussiedler bijvoorbeeld speciale integratiecursussen georganiseerd (fase 6). Men zou zelfs van een categoriale behandeling van Aussiedler (fase 7) kunnen spreken in die zin dat er soms door functionarissen met hen Russisch gesproken wordt. De Russische taalkennis van de functionarissen is echter niet het uitvloeisel van de categoriale behandeling, maar eerder terug te voeren op de belangrijke positie, die het Russisch in de DDR tijd had. Belangrijk gegeven voor de beoordeling van de hele ontwikkeling is de nationale taalpolitiek in de BRD, die - in weerwil van de feitelijke praktijk - stelt dat Duitsland geen immigratieland is. Dat betekent dat het Duits als 'Amtssprache' niet ter discussie staat.

Ondanks de genoemde maatregelen ontstaan er in de communicatie tussen overheid en migranten problemen, die de plaatselijke 'Auslandbeauftragter' er toenopen een interculturele communicatietraining te laten organiseren<sup>1</sup>. Inmiddels hebben er drie trainingen plaatsgevonden, waarin verschillende trainingsconcepten met een gemotiveerde groep functionarissen zijn uitgetoetst.<sup>2</sup>

### **4. Trainingsconcepten voor interculturele communicatie**

Het aanbod aan trainingen op het gebied van interculturele communicatie is in principe bijzonder groot en zeer verschillend. Als men de diversiteit aan doelstellingen en methodes overziet, vindt men de volgende tendenties. Oorspronkelijk zijn deze trainingen opgezet om deskundigen, die uitgezonden worden, voor te bereiden op hun buitenlandse verblijf. Met behulp van o.a. 'cultural assimilators' brengt men de deelnemers kennis en vaardigheden bij over de communicatieve gewoontes elders. (Brislin & Yoshida 1994) Dergelijke concepten worden ook gebruikt om experts voor te bereiden op de samenwerking in internationale organisaties of in joint ventures. Belangrijk verschil in doelstelling betreft de aandacht voor hetzij *informatieoverdracht* met betrekking tot een bepaalde cultuur, hetzij het *sensibiliseren* voor culturele diversiteit als zodanig. De centrale vraag is wat interculturele competentie omvat (vgl. Knapp Potthoff 1997).

Van recenter datum is de aandacht voor interculturele communicatie in relatie tot meertaligheid binnen één nationale staat. Op dit terrein zijn verschillende - vooral sociaal psychologische - aanzetten ontwikkeld zoals bijvoorbeeld in Frankfurt (Amt für Multikulturelle Angelegenheiten, 1992). In dit artikel wil ik ingaan op een discursief trainingsconcept, dat in de reguliere communicatie tussen de overheid en burgers is ontwikkeld (Becker-Mrotzek / Brüner 1999) en voor interculturele communicatie nader is uitgewerkt (Liedke e.a. 1999). Dit concept is in één van trainingen verder ontwikkeld. De essentie van het concept vat ik hieronder samen.

### **Een discursief trainingsconcept voor interculturele communicatie**

Het concept voorziet in de volgende fases:

#### *Vorbereitung*

- In de betreffende instanties wordt materiaal verzameld (documenten, interviews, audio- en/of video-opnames van relevante gesprekstypen).
- Het materiaal wordt getranscribeerd en geanalyseerd.
- Met de deelnemers worden de trainingsopzet en de doelstelling besproken.

#### *Trainingsverloop*

1. Informatie over de communicatie tussen functionaris en cliënt, wat betreft:
  - institutionele structuren, functies en tegenspraken;
  - verschillende discourestypen (verzoek indienen, adviesgesprek, bezwaar aantekenen).
2. Bespreking van praktijkvoorbeelden:
  - uit de eigen werkervaring, waarbij het perspectief van de functionaris centraal staat;
  - op basis van (het voorlezen van) de transcripten van de authentieke gesprekken.

Doel is het inzicht in het professioneel handelen te verhogen en tot een veralgemenisering van individuele probleemgevallen te komen.

3. Analyse en discussie:
  - reconstructie van het cliëntenperspectief;
  - rollenspelen en simulaties;
  - bespreking van de institutionele en interculturele componenten van het concrete handelingsverloop in het gepresenteerd materiaal.

#### Doelstellingen:

- Ontwikkeling van empathie door overname van de cliëntenpositie;
  - Afbreken van verstarde opvattingen over migranten;
  - Reflectie op de eigen handelingsruimte van de functionaris.
4. Ontwikkeling van handelingsalternatieven:
    - uit de transcripten worden cruciale momenten geïsoleerd en besproken;
    - handelingsalternatieven worden ontwikkeld en in rollenspelen beproefd.<sup>3</sup> Daarbij staat afwisselend de positie van de cliënt en de agent centraal.
- Doel is het ontwikkelen en uitproberen van handelingsalternatieven.

#### *Follow up:*

In een later stadium wordt de interculturele communicatie opnieuw gedocumenteerd en worden de trainingseffecten geëvalueerd.

## 5. De opzet en uitvoering van een interculturele communicatietraining

Als voorbereiding op de training zijn in verschillende opvanghuizen informatiebijeenkomsten georganiseerd om potentiële cliënten op de hoogte te stellen van de opnames. Vervolgens zijn op drie dagen video-opnames gemaakt<sup>4</sup>. In de training is informatie over institutionele communicatie gegeven en vervolgens is één fragment getoond, voorgelezen en uitgebreid besproken. Dit fragment is geen klassiek geval van een 'interculturele misverstand'. Het toont eerder het 'normale' verloop van institutionele communicatie. Het duurt tweeënhalve minuut.

Het is onmogelijk hier volledig in te gaan op het trainingsverloop. Ik concentreer me op de transcriptanalyse en het ontwikkelen van alternatieven in de rollenspelen met name waar het gaat om een overtreding.

### Presentatie en analyse van een authentiek gesprek

Het fragment heeft te maken met de problematiek van de integratie van Russische Aussiedler. De opvang verloopt normaliter als volgt: na de aanmelding op een centraal punt in elke deelstaat worden ze doorverwezen naar verschillende steden, waar ze een kamer krijgen toegewezen in een opvanghuis. Daar verblijven ze een beperkte tijd, totdat ze zelfstandig woonruimte kunnen / moeten zoeken.

In het voorbeeld bezoekt een Russische vrouw de dienstdoende functionaris in Glachau. De handelingsconstellatie van het gesprek kan men opvatten als behorend tot fase 7, waarin een bepaalde groep een categoriale behandeling krijgt. Beide actanten beheersen het Russisch, maar spreken echter Duits. De cliënt blijkt goed op de hoogte van de procedures en vertoont de kenmerken van een 'professionele cliënt' in die zin dat zij niet alleen een probleem, maar tevens een mogelijke oplossing aandraagt. Zij vraagt of haar volwassen zoon, die onlangs in het meldpunt (in Annastein) is aangekomen niet op een vrij gekomen kamer bij haar in de buurt (in de Ernst Engestraat) kan komen wonen. (Namen zijn om begrijpelijke redenen veranderd.) Alras blijkt dat de zoon, hoewel hij nog niet over de vereiste toewijzing beschikt, al bij zijn moeder verblijft (in de Martin Buberstraat). Na de begroeting en de identificatie zoekt de functionaris de brief, die de moeder eerder verzond. Onderwijl vraagt ze:

#### Fragment 1, 8-12: 'Is hij dan al in Glachau?'<sup>5</sup>

A	[	Ist er denn schon in Glachau? <i>Is hij dan al in Glachau?</i>		
K	[		Ja. Bei mir ist er jetzt. <i>Ja. Bij mij is hij nu.</i>	
8				
A	[	Ach ja, von Frau Gribov. <i>Ach ja, van Mevrouw Gribov.</i>		
K	[	Mir hann eine wohnung. <i>Mij hebben een woning.</i>	Ja. Ja, er hat/ gestern sind <i>Ja. Ja, hij heeft/ gisteren</i>	
9				
A	[	In der Ernst-Engestraße, ja? <i>In de Ernst-Engestraat, ja?</i>		
K	[	sie gekommen gestern/ <i>zijn zij gekomen gisteren/</i>	Nein, jetzt ist er in Martin Buber <i>Nee, nu is hij in de Martin Buber</i>	
10			lacht	

A > [ Bei Ihnen erstmal, aber er hat/ sie sind zwei  
 K [ straße bij mij.  
 K [ straat bij mijn.  
 -11

A [ Personen, ne? Allein. A-aha, eine Person.  
 K [ personen, niet? Allein. A-aha, een persoon.  
 K [ Er ist allein, Gribov Ja, allein  
 K [ Hij is alleen, Gribov Ja, alleen  
 -12

Vervolgens raadpleegt de functionaris door een openstaande deur, een derde persoon, haar collega in de belendende kamer, de heer B., en vraagt hoe het met de formele toewijzing van de zoon staat. Deze antwoordt dat gisteren een lijst is opgesteld, waaruit blijkt dat de zoon naar Glachau mag komen, maar dat de formele bevestiging nog per fax moet komen. Hij stelt:

*Fragment 2, 16-21: 'de fax komt nog'*

A [ Hmhm. Also wäre jetzt ein Bett  
 K [ Hmhm. Dus er zou nu een bed daar  
 B [ Das ist gestern erst abgestimmt mit Annastein/  
 K [ Dit is pas gisteren afgesproken met Annastein/  
 -16

A [ dort. Schau ich mal nach. Hmhm.  
 K [ Zijn. Rijk ik maar na. Hmhm.  
 K [ Ja. Weil ich war gestern in Ernst Enge, hat  
 K [ Ja. Want ik was gisteren in Ernst Enge, hat  
 sie heeft ze -17

A [ Die vier hundertsieben, ne, Frau Gri-  
 K [ De vier honderdzeven, niet Mevrouw Gri-  
 K [ gesagt: möglich ist es . eine Person.  
 K [ gezegd: mogelijk is het . een persoon  
 -18

A [ bov? Hmhm. Dann könnt er eigentlich / ab wann soll er  
 K [ bov? Hmhm. dan zou hij eigenlijk / van wanneer af moet  
 K [ No, ja.  
 B [ Das Fax kommt noch.  
 K [ De fax komt nog.  
 -19

A [ na dann dann kommen, nach Glachau?, per Fax?  
 K [ hij dan komen, naar Glachau? per fax?  
 B [ Des is no'niet raus, wie  
 K [ Dat is noniet bekend, hoe  
 -20

A [ Aha.  
 K [ Er fährt jetzt im Montag zurück  
 K [ Hij gaat nu maandag terug naar  
 B [ der Transport zusammen gestellt wird.  
 K [ het transport samengesteld wordt  
 -21

De functionaris stelt vervolgens voor dat de moeder maandag opbelt om te vragen wanneer haar zoon komt. De gekozen formulering blijkt tot een misverstand te leiden. In het volgende fragment zien we namelijk hoe de functionaris de moeder voorstelt reeds morgen te bellen, zodat ze kan zeggen 'wanneer het transport' uit het meldpunt zal plaatsvinden. De moeder reageert verbaasd en zegt dat de zoon ook alleen kan komen.

Fragment 3, 33-37: 'hij kan alleen komen'

A	[	<i>ich Ihnen/ ich werd noch mal mit Annastein sprechen. Die sagen mir</i>	
K	[	<i>ik U/ ik zal nog wel met Annastein praten</i>	<i>Die zeggen mij</i>
	]		<i>Hmhm.</i>
	33		
A	[	<i>dann, wann der Transport ist.</i>	<i>Nee, ich mein,</i>
	>	<i>dan, wanneer het transport is</i>	<i>Nee, ik bedoel,</i>
K	[		<i>!</i>
		<i>Da/no, er könnt allein komma.</i>	
	]	<i>Da/nee, hij kan alleen kommen.</i>	
	34		
A	[	<i>damit er dann/ damit er sich anmelden kann im Wohnheim, damit er</i>	
K	[	<i>zodat hij dan/ zodat hij zich aan kan melden in het opvanghuis,</i>	
		<i>Des is/</i>	<i>Jaja.</i>
	]	<i>Dat is/</i>	<i>Jaja.</i>
	35		
A	[	<i>dahin gehen kann, dann kriegt er die Schlüssel, die Bettwäsche</i>	
K	[	<i>zodat hij daarheen kan gaan, dan krijgt hij de sleutel, bedden-</i>	
		<i>Ja. Hm. Noja, gewiß. Des, noja.</i>	
	]	<i>Ja. Hm. Nou ja zeker. Dat, nou ja</i>	
	36		
A	[	<i>und wird er eingewiesen, ne? ((8 Sek.)) So, ne, da rufen Sie hier</i>	
K	[	<i>goed en wordt opgenomen, niet? schrijft</i>	<i>Zo, nou dan belt U hier</i>
		<i>Des genau so.</i>	
	]	<i>Precies zo.</i>	
	37		

Het misverstand bestaat er in dat de moeder niet het verschil begrijpt tussen de feitelijk verplaatsing van haar zoon van het meldpunt naar het opvanghuis en het versturen van de fax met de samenstelling van het 'transport', op basis waarvan de zoon het recht heeft zich in het opvanghuis te melden. De functionaris legt de procedure nogmaals uit en vraagt of de vrouw haar maandag op wil bellen. Ze schrijft haar telefoonnummer op en stelt haar gerust met de mededeling '*Das kriegen wir schon richtig hin*' ('Dat krijgen we wel voor elkaar') en neemt afscheid.

In de training wordt dit fragment uitgebreid besproken. Het wordt daarbij in eerste instantie opgevat als voorbeeld van institutionele communicatie. Er wordt gesproken over het verschil tussen de mondelinge bespreking en de schriftelijke legitimering in het contact met cliënten. Als oorzaak voor het misverstand wordt het gebruik genoemd van het persoonlijke voornaamwoord *er* in de uiting '*ab wann soll er na dann dann kommen, nach Glachau? per Fax?*' ('vanaf wanneer moet hij dan dan naar Glachau komen, per fax' (haak 19/20 in fragment 2) genoemd en de wijze waarop de functionaris de moeder vervolgens bevestigt als zij in haak 21 meldt: '*Er fährt jetzt im Montag zurück naar A.*' ('hij gaat nu maandag weer terug naar A'). In het eerste geval verwijst *er* naar de schriftelijke bevestiging in het tweede geval naar de zoon zelf.

De overtreding van de zoon wordt na het eerste rollenspel aan de orde gesteld. In het authentieke fragment negeert de functionaris deze overtreding; in reactie op de mededeling dat de zoon reeds bij zijn moeder, zegt zij in haak 11 in fragment 1: '*Bei Ihnen erstmal, aber er hat/ Dan onderbreekt ze zichzelf en vraagt 'sie sind zwei Personen, ne? ('Bij u vooralsnog, maar hij heeft/ zij zijn met twee personen?')*'. Het is interessant te zien wat er op deze plaats in het rollenspel gebeurt. De opdracht voor de deelnemers aan het rollenspel was handelingsalternatieven te ontwikkelen voor de gegeven situatie.

### Rollenspel 1: Alternatieven voor de authentieke situatie

Het alternatief voor het 'institutionele misverstand' is snel gevonden: de 'gespeelde' functionaris zegt: *'De namen komen nog per fax van diegene die uit Annastein naar de Ernst Engestraat worden overgebracht'*. De oplossing voldoet en wordt naderhand ook nauwelijks meer besproken.

De overtreding levert meer gespreksstof. Zoals uit onderstaand fragment uit het rollenspel blijkt vraagt de functionaris nadrukkelijk of de zoon al een toewijzing heeft en in dit geval is het de moeder die geen duidelijk antwoord geeft.

#### Fragment 4, Rollenspel 1/15-19: 'en heeft hij dan al een toestemming'

A	[	Aber Sie sagten doch gerade, . er sei schon in Glachau. Maar U zei toch net, . hij is al in Glachau	
K	[		Ja, der is/ der is Ja, die is/ die is
-15			
A	[	Er ist bei Ihnen zu Hause? Hij is nu bij U thuis	Und hatte er denn schon En heeft hij dan al
K	[	> r jetzt bei mir. nu bij mij.	Ja. ((1 Sek.))
-16			
>	[	!	!
A	[	die . Zuweisung? Also die Erlaubnis nach Glachau ziehen zu dürfen? de . toewijzing? Dus een toestemming om naar Glachau te mogen verhuizen?	
-17			
K	[	Äh der/ er sollte ins Wohnheim in die Ernst Enge Straße aber da is doch Uh, die/ hij moet in het opvanghuis in de Ernst Enge straat, maar daar is	
-18			
K	[	gar kein Platz. ((2 Sek.)) toch helemaal geen plaatst.	
-19			

Aan het einde van het gesprek vraagt de moeder: *'en wat gebeurt er nu met mijn zoon?'* waarop de functionaris antwoordt: *'ik zou zeggen, daar hebben we het maar even niet over. Maar die blijft eerst maar bij U en U belt mij maandag nog maar op, of het gelukt is.'*

In plaats van het negeren van de overtreding, zoals in de authentieke situatie, zien we hier een gedogen. Na de expliciete vaststelling aan het begin, tolereert zij aan het einde van het gesprek de overtreding. Zij formuleert echter wel een strikte tijdlimiet voor haar tolerante houding.

In de discussie na afloop wordt de speler op twee manieren bekritiseerd: enerzijds zijn er collega's die vinden dat de functionaris de zoon direct bij zijn moeder had moeten laten, d.w.z. een gedogen zonder tijdlimiet. De meerderheid van de collega's wijst het gedogen af en bevreesd, dat haar alternatief tot rechtsongelijkheid tussen Aussiedler zal kunnen leiden. Er ontstaat zo een precedent, dat onverhoopt tot navolging zou kunnen leiden. Met Seifert (1996) zou men hier kunnen zeggen dat het alternatief als te 'Ausländerfreundlich' wordt beoordeeld.

Het is interessant er op te wijzen dat juist door het rollenspel een nog niet eerder geanalyseerd aspect van de authentieke interactie wordt besproken. Er ontstaat uiteindelijk een consensus, die volgens Ehlich & Rehbein (1994) als institutiekennis van de tweede orde kan worden geherformuleerd. Het betreft de maxime: 'het negeren van een (kleine) overtreding is beter dan het gedogen ervan'.

### Rollenspel 2: Alternatieven in een sterk intercultureel bepaalde situatie

Voor het tweede rollenspel wordt de volgende opdracht gegeven: behandel

hetzelfde probleem, maar speel nu uit eigen ervaring die (verbale) handelingen van migranten, waar U in uw werk het meeste problemen mee hebt gehad. Aan de kant van de cliënt vinden we de volgende (taal)handelingen:

- aan het begin toont zij een totale andere waarneming van ruimte en tijd;
- zeer gebrekkige taalvaardigheid in de standaardtaal;
- veel onbegrip bij het beantwoorden van de vragen van de functionaris;
- daaruit ontstaan misverstanden en tegenstrijdigheden;
- verdraaiingen van informatie: de meerderjarige zoon wordt bijv. als een niet handelingsbekwaam 'zoontje' gepresenteerd;
- angst voor documenten;
- complexe institutionele samenhangen worden als persoonlijke relaties opgevat;
- in de loop van het gesprek wordt de taalvaardigheid veel beter, aan het eind weer zeer gebrekkig;
- als de functionaris niet helpt, zoekt de cliënt hulp bij haar collega;
- vervolgens worden beide collega's tegen elkaar uitgespeeld;
- de cliënt verwacht een direct resultaat, d.w.z. het bewijs van de toewijzing van haar zoon;
- zij houdt vast aan dit voornemen;
- als dit resultaat onhaalbaar blijkt, weigert ze aan het verdere gesprek deel te nemen en zwijgt;
- andere oplossingen worden genegeerd;
- tenslotte verlaat ze klagend de kamer: '*U kunt mij ook niet helpen*'.

Van de kant van functionaris zien we volgende (taal)handelingen:

- uitvoerige introductie van haar persoon en haar functie;
- uitvoerige verklaringen, redengevingen en parafrasen van de procedure;
- woordverklaringen;
- pogingen om misverstanden te herstellen;
- complexe samenhangen worden geënceneerd en door middel van directe rede als opeenvolgende situaties geverbaliseerd;
- het hulp vragen bij de collega wordt niet geaccepteerd;
- dubbelzinnigheden worden door direct navragen bij de betrokkenen opgelost;
- vele alternatieve oplossingen worden aangedragen;
- het zwijgen wordt met een overvloed aan nieuwe voorstellen beantwoord;
- op haar afscheid wordt met teleurstelling en frustratie gereageerd.

Er is één fragment, dat in verband met het voorafgaande bijzonder van belang is. Hier vinden we voorbeelden van bovenstaande (taal)handelingen. Tijdens het gesprek heeft de functionaris al diverse keren vastgesteld, dat de zoon geen toewijzing heeft. Nu stelt zij voor dat de zoon enkele dagen bij zijn moeder blijft. In de tussentijd kan zij de zaak oplossen.

*Fragment 5: Rollenspel 2/111-118 'zoon blijft bij mij'*

A [ Ich kann jetzt folgendes vorschlagen. Ihr Sohn bleibt erstmal bei Ihnen,  
 111 [ Ik kan nu het volgende voorstellen. Uw zoon blijft vooralsnog bij U,

A [ in den nächsten Tagen. Ist das eine Variante? Äh.. das ist  
 in de komende dagen. Is dat een variant? Uh, dat is |K r  
 Was ist Variante?  
 L  
 112 [ Wat is variant?

A [ eine Möglichkeit. Ihr Sohn bleibt erstmal bei Ihnen  
 een mogelijkheid. Uw zoon blijft vooralsnog bij U. |K  
 Möglichkeit. Sohn bleibt  
 L  
 113 [ Möglichkeit. Zoon blijft

A  $\Gamma$  Ja. Ein paar Tage. Und dann . inzwischen schaue ich nach ob es in |  
 L *Ja. een paar dagen. En dan . intussen kijk ik na of er in het*  
 K [ bei mir.  
 [ *bij mij.*  
 -114

A [ einem Wohnheim in Glachau ein Platz gibt und dann rufe ich Annastein an  
 L *het opvanghuis in Glachau een plaats is en dan bel ik naar Annastein en*  
 -115

A  $\Gamma$  und sage: 'Es ist Platz im Wohnheim,' Dann gibt es ein Dokument. Und dann |  
 L *zeg: 'Er is plaats in het opvanghuis' Dan komt er een dokument. En dan*  
 -116

A [ können wir die Sache bereinigen. ((10 Sek.))  
 [ *kunnen we de zaak in orde brengen.*

K [ schaut nach unten.  
 [ *kijkt naar beneden.*  
 -117

Ook hier vinden we een gedogen van de overtreding. De moeder accepteert deze oplossing echter niet, begint te zwijgen, waarmee het einde van het gesprek zich aankondigt. Het zal dan nog twee minuten duren voor ze daadwerkelijk opstapt.

In de training worden vele punten uit het rollenspel bediscussieerd. Opvallend is dat de overtreding zelf nu echter nauwelijks wordt besproken. De redenen kunnen zeer verschillend zijn:

- wellicht omdat de moeder ook deze oplossing niet accepteert;
- wellicht omdat in het rollenspel een onrealistische oplossing eerder wordt geaccepteerd;
- wellicht kost het elkaar verstaan en begrijpen in de interculturele communicatie al zoveel moeite, dat de functionaris zich een grotere handelingsruimte kan veroorloven in de oplossing van het probleem. Deze ruimte wordt naderhand door collega's ook bevestigd.

Het is interessant dergelijke institutionele gevolgen van interculturele communicatie nader te onderzoeken.

## 6. Conclusies

Onderzoekers binnen een nieuwe discipline worden dikwijls om een legitimering van hun onderzoeksobject gevraagd. In het geval van interculturele communicatie wordt dikwijls tegengeworpen dat de gevonden verschijnselen ook binnen bestaande disciplines, bijvoorbeeld als institutionele verschijnselen geïnterpreteerd kunnen worden. In deze bijdrage heb ik niet geprobeerd aan te geven wat het specifiek 'interculturele' aan de communicatie was, maar ik heb laten zien welke specifieke institutionele doelstellingen en structuren ten grondslag liggen aan de communicatie tussen overheidsfunctionarissen en migranten. Op basis van een korte historische schets van het taal- en minderhedenbeleid heb ik vervolgens de veranderingen in de interactiestructuur van dit contact getoond. Het is opvallend dat in dit type interculturele communicatie dikwijls een derde actant betrokken is bij de gesprekken en wel met steeds andere (taal)handelingsmogelijkheden. Een gesprek bij de sociale dienst tussen een functionaris en een Russische Aussiedler heb ik daarbij als voorbeeld genomen. Voor het voorgestelde discursieve trainingsconcept is het van belang dat de betrokken functionarissen op basis van een reconstructie van een authentieke situatie in de gelegenheid zijn alternatieve (taal)handelingen voor voorkomende problemen te ontwikkelen.

In het voorbeeld is het interessant hoe verschillend de reacties op overtredingen op bestaande procedures beoordeeld worden. Voor verder onderzoek zou het interessant zijn na te gaan in hoeverre er in interculturele situaties enerzijds vaker sprake is van overtreding van regels dan in reguliere situaties, anderzijds er ook een grotere speelruimte bestaat om verschillende reactiemogelijkheden uit te proberen. Juist vanwege de grote speelruimte kan interculturele communicatie snel escaleren. In een training moeten functionarissen met de specifieke beperkingen en mogelijkheden van interculturele situaties leren om te gaan.

## Noten

1. De leiding van dit pilotproject is in handen Prof. Müller-Jacquier (Chemnitz). Andere medewerkers zijn Claudia Brass, Albrecht Leuteritz, Heather Neahring, Jan ten Thije en Connie Wutzmann. De bevindingen worden verwerkt tot een modelproject dat ook elders gebruikt kan worden.
2. In de eerste training is gewerkt met zgn. 'critical incidents' (Müller-Jacquier 1995). De derde training betrof een traditionele gespreksttraining.
3. Een rollenspel dat direct in aansluiting op de authentieke data wordt georganiseerd blijkt een aantal bezwaren weg te nemen, die met betrekking tot het gebruik van rollenspelen geformuleerd zijn. (Bliesener/Brons-Albert 1994)
4. Claudia Brass was verantwoordelijk voor de video-opnames en de vervaardiging van de transcripties.
5. De transcripties zijn vervaardigd volgens de conventies van het HIAT systeem (Ehlich & Rehbein 1976).

## Literatuur

- : Amt für Multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt am Main (1993), *Begegnungen - Verstehen - Handeln: Handbuch für interkulturelles Kommunikationstraining*. Frankfurt aM: IKO - Verlag für Interkulturelle Kommunikation
- Becker-Mrotzek, M. e.a. (1992), Bürger-Verwaltungs-Diskurse. In: Fiehler, R. & W. Sucharowski (1992), *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining: Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 234-253
- Becker-Mrotzek, M. & G. Brünner (1999), Diskursanalytische Fortbildungskonzepte. In: Brünner, G. e.a. (Hgg.) (1999), *Angewandte Diskursforschung, Kommunikation, Untersuchen und Lehren*. Opladen: Westdeutscher Verlag
- Brislin, R. W. & T. Yoshida, (1994), *Intercultural Communication Training: an Introduction to Programs*. Thousand Oaks: SAGE Publications
- Bliesener, T. & R. Brons-Albert (Hgg.) (1994), *Rollenspiele in Kommunikations- und Verhaltenstrainings*. Opladen: Westdeutscher Verlag
- Churchill, St. (1986), *The Education of Linguistic and Cultural Minorities in OECD Countries*. Multilingual Matters 13 Clevedon: Bank House
- Clyne, Michael (1998), Managing Language Diversity and Second Language Programmes in Australia. In: Wright, S. & H. Kelly-Holmes, (Eds.) *Managing Language Diversity*. Clevedon: Multilingual Matters, 4-30
- Czyzewski, M. e.a. (Hgg.) (1995), *Nationale Selbst- und Fremdbilder im Gespräch. Kommunikative Prozesse nach der Wiedervereinigung Deutschlands und dem Systemwandel in Ostmitteleuropa*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Ehlich, K. & J. Rehbein (1976) Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT) *Linguistische Berichte* 45, 21-41
- Ehlich, K. & J. Rehbein, (J.D. ten Thije, red.) (1994), *Kennis, taal en handelen. Analyses van de communicatie in de klas*. Assen: Van Gorcum
- Helmholt, K. v. (1993), Zur Relevanz der linguistischen Gesprächsanalyse für interkulturelle Trainingscurricula. In: *Interkulturelle Kommunikation und Interkulturelles Training*. Hrsg. von Institut für Auslandsbeziehungen Stuttgart (1993), 56-64
- Knapp-Potthoff, A. (1997), Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: Knapp-Potthoff, A. & M. Liedke (Hgg.), *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: iudicium Verlag, 181-205

- Koole, T. & J.D. ten Thije (1994), *The Construction of Intercultural Discourse. Team discussions of educational advisers*. Amsterdam / Atlanta: RODOPI
- Liedke, M. e.a. (1999), Interkulturelles Handeln Lernen. In: Brünner, G. e.a. (Hgg.), *Angewandte Diskursforschung. Kommunikation untersuchen und lehren*. Opladen: Westdeutscher Verlag
- Müller, B.D. (1995), Sekundärerfahrung und Fremdverstehen. In: Bolten, J. (Hrsg.) (1995), *Cross Culture - Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft*. Berlin: Verlag Wissenschaft & Praxis, 43-58
- Sarangi, S. & S. Schlembrouk (1996), *Language, Bureaucracy & Social Control*. London / New York: Longman
- Seifert, M. (1996), Probleme interkultureller Behördekommunikation. *Deutsch Lernen* 21/4, 329-353
- Thije, J.D. ten (1996), *Vernieuwingen in functiegericht taalonderwijs voor volwassenen. Het taal- en onderwijsbeleid in Australië*. Amsterdam: ITTA
- Thije, J.D. ten (1997), Intercultural Communication in Team Discussions: Discursive Interculture and Training Objectives. In: Knapp-Potthoff, A. & M. Liedke (Hgg.) *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: iudicium Verlag 125-153

---

1. Dit pilotproject wordt gekenmerkt door geringe financiële ondersteuning, improvisatie en enthousiasme van de betrokken functionarissen. De bevindingen worden verwerkt tot een modelproject dat ook elders gebruikt kan worden. De leiding is in handen Prof. Müller-Jacquier (Chemnitz). Andere medewerkers zijn Claudia Brass, Albrecht Leuteritz, Heather Neahring, Jan ten Thije en Connie Wutzmann.

2.

3. Een rollenspel dat direct in aansluiting op de authentieke data wordt georganiseerd blijkt een aantal bezwaren weg, die met betrekking tot het gebruik van rollenspelen geformuleerd zijn (Bliesener/Brons-Albert 1994).

4. Claudia Brass was verantwoordelijk voor de video-opnames en de vervaardiging van de transcripties.

5.