

Rosenberg, Katharina (2014): *Interkulturelle Behördenkommunikation. Eine gesprächsanalytische Untersuchung zu Verständigungsproblemen zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern in Berlin und Buenos Aires.* (Beihefte zur Zeitschrift für Romanische Philologie 380, zugl. Univ.-Diss.; Kiel 2011). Berlin/Boston: de Gruyter. ISBN: 978-3110308228, 438 Seiten.

Die Kommunikation der öffentlichen Verwaltung steht seit jeher im Kreuzfeuer sowohl der populären wie auch der linguistisch fundierten Sprachkritik. Trotz vielversprechender und ambitionierter Ansätze, die Verständlichkeit der Verwaltungs- und Rechtssprache systematisch zu verbessern (z. B. Fluck/Blaha 2010), reißen die Klagen über den *Amtsjargon*, den *Kanzleistil* oder das *Behördendeutsch* nicht ab. Dies gilt nicht nur für die schriftliche, sondern in weiten Teilen auch für die mündliche Kommunikation in Ämtern und sogenannten Servicecentern der Verwaltung. Eine besondere Herausforderung ist hier nach wie vor die Interaktion mit Klienten, für die Deutsch eine Fremd- bzw. Zweitsprache ist. Das Schicksal der Lampedusa-Flüchtlinge in deutschen Großstädten hat dies in jüngster Zeit noch einmal deutlich vor Augen geführt: die aus Afrika nach Europa geflüchteten Menschen scheuten vielfach den direkten Kontakt mit den für die Asylverfahren zuständigen Stellen, weil sie befürchten mussten, sich dort mit ihren Anliegen nicht verständlich machen zu können bzw. von den dort tätigen Sachbearbeitern nicht verstanden zu werden.

Mit Verständigungsproblemen in der Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern und Menschen mit Migrationshintergrund befasst sich auch die kürzlich veröffentlichte Dissertationsschrift von Katharina Rosenberg. Gegenstand der Untersuchung ist ein Korpus von insgesamt 279 deutsch- und spanischsprachigen Gesprächsmitchnitten, die in verschiedenen Verwaltungseinheiten in Berlin und Buenos Aires aufgenommen wurden und von denen Rosenberg 55 für eine detaillierte Analyse aufbereitet hat. Rosenbergs zentrales Anliegen ist es, „sich dem komplexen Feld von Verständigungsproblemen in diesem ebenso institutionell wie interkulturell geprägten Kontext [...] empirisch zu nähern, zu beschreiben, wie Probleme entstehen und welche Möglichkeiten die Beteiligten selbst finden, um ihnen zu begegnen“ (S. 2). Sie erhebt den Anspruch, mit Hilfe ihrer Untersuchung „Konstellationen zu vergleichen“ (ebd.). Mit ebendiesem Anspruch verbindet sich ein heuristisches Dilemma der Studie: Dass die situativen Rahmenbedingungen der interkulturellen Behördenkommunikation in Argentinien und in Deutschland sehr verschieden sind, ist vor jeder gesprächsanalytischen Untersuchung evident: Während in Argentinien die größten Migrantengruppen aktuell aus den *paises limítrofes*, also den größtenteils spanischsprachigen Nachbarländern stammen, haben weite Teile der nach Deutschland eingewanderten Gruppen ihre familiären Wurzeln in typologisch relativ distinkten Sprachgesellschaften, wie z. B. der Türkei, Polen, den Nachfolgestaaten der ehemaligen Sowjetunion und Jugoslawiens sowie verschiedener Regionen Nord- und Zentralafrikas. Während sich Argentinien spätestens seit der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts selbst als Einwanderungsland – nicht zuletzt auch für Flüchtlinge aus dem durch Kriege und Diktatur zerrütteten Mitteleuropa – versteht, hat sich ein solches Bewusstsein in Deutschland (und mithin in den deutschen Behörden) bekanntlich erst sehr viel später etabliert. Auf die historischen, sprachlichen, sozioökonomischen und politischen Unterschiede der beiden Einwanderungsgesellschaften geht Rosenberg in dem sehr interessanten enzyklopädischen Teil ihrer Arbeit auch ausführlich ein. Allerdings zieht sie aus den mit großem Fleiß zusammengetragenen Daten kaum Konsequenzen für das methodische Design der anschließenden Untersuchung. Dabei verdient die Bürger-Verwaltungs-Kommunikation sowohl im argentinischen

als auch im deutschen Kontext die ungeteilte Aufmerksamkeit einer sprachwissenschaftlich fundierten Analyse; beides im Rahmen nur einer Studie quasi-komparativistisch zu untersuchen, heißt allerdings, die sprichwörtlichen Äpfel mit Birnen zu vergleichen.

Trotz dieses Dilemmas ist Rosenbergs Arbeit verdienstvoll, unter anderem auch deshalb, weil es ihr gelingt, zentrale Wissensbestände zur mündlichen Behördenkommunikation aus den letzten 30 Jahren in sehr komprimierter Form darzulegen. Dabei beleuchtet Rosenberg unter anderem die für den Gegenstandsbereich sehr voraussetzungsreichen und in einigen Studien eher unreflektiert genutzten Begriffe wie *Asymmetrie*, *Hierarchie*, *Macht* und *Dominanz* kritisch. Sie geht außerdem (im Wesentlichen unter Rückgriff auf Földes 2007) auf die einschlägigen theoretischen Positionen der anwendungsbezogenen Linguistik zur interkulturellen Kommunikation ein und beleuchtet deren Operationalisierungspotenzial für die Zwecke ihrer Untersuchung. Ungeklärt bleibt am Ende leider die nicht unwesentliche Frage danach, ob die Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund im strengen handlungs- und sprachtheoretischen Sinne *per se* als *interkulturell* einzustufen ist, oder ob es sich nicht vielmehr *nur* um eine interlinguale Interaktion handelt, deren Verlauf gleichwohl maßgeblich durch den „kulturellen Apparat“ (Rehbein 2005) determiniert wird.

Rosenberg versteht die Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern und den Klienten als eine Spezialform der Experten-Laien-Kommunikation (ELK), wobei sie völlig zu Recht darauf hinweist, dass die damit aufgerufenen Rollen zwischen den Gesprächspartnern alternieren können (S. 35 f.). Wichtige Voraussetzung für gelingende Kommunikation in behördlichen Kontexten ist nach Rosenberg die Beachtung des Kooperativitätspostulats, wie es sich in universeller Form bekanntlich den Grice'schen Konversationsmaximen wiederfindet. Rosenbergs verstärktes Interesse gilt dementsprechend vor allem jenen Gesprächssequenzen, in denen die Interaktanten bestimmte Verhaltensweisen ihres Gegenübers selbst „als unkooperativ markieren“ (S. 73). Nur diese „problematischen Stellen im Gespräch“ (S. 90) werden einer Detailuntersuchung unterzogen. Damit ist gleichwohl noch nicht geklärt, ob in den übrigen Abschnitten der aufgenommenen Gespräche Kommunikation gelingt, da Kooperativität (oder zumindest die Bereitschaft dazu) wohl als ein notwendiges, nicht jedoch als ein hinreichendes Kriterium für Verstehen und Verständigung gelten muss. Vielen Migranten dürfte es angesichts des limitierten kommunikativen Handlungsrepertoires in der Fremd- bzw. Zweitsprache ohnedies sehr schwer fallen, unkooperatives Verhalten eines Behördenmitarbeiters spontan zu inkriminieren oder Verständigungsschwierigkeiten im Gesprächsverlauf direkt zu artikulieren. Dies gesteht Rosenberg bei der Darstellung der Analyseergebnisse dann auch folgerichtig ein (S. 140 und 143).

Die sprachlich manifesten Verständigungsprobleme führt Rosenberg dann im Wesentlichen auf „Wissensdivergenzen“ zurück (S. 86 ff.; siehe auch Selting 1987, 241 ff.), die sie zunächst in fachlich-institutionelle und kulturelle sowie sprachliche Divergenzen unterteilt. Diese sehr statische Vorkategorisierung führt im empirischen Teil der Arbeit zu Problemen. Die Ursachen für die emergenten Verständigungsprobleme können ohne eine detaillierte Betrachtung der jeweiligen Kommunikationskontexte und ohne genauere Kenntnis der individuellen Wissensbestände der Interaktanten nicht eindeutig zugeordnet werden. Auch erweisen sich die von Rosenberg gebildeten Unterkategorien, insbesondere in der kulturellen und der fachlich-institutionellen Domäne, als nur wenig trennscharf und daher bedingt aussagekräftig. Rosenberg selbst konstatiert, dass „Verständigungsprobleme, die auf kulturellen Wissensdivergenzen basieren, u. U. oft in der Interaktion selbst gar nicht manifest werden, sondern sich

auf andere Art und Weise auswirken“ (S. 169). Konsequenterweise flankiert Rosenberg die Ergebnisse ihrer linguistischen Untersuchung dann auch mit „Feldnotizen“, die während der Aufnahme der Gespräche angefertigt wurden, sowie mit der Zusammenfassung und statistischen Auswertung von Interviews, die Rosenberg mit den Klienten und Sachbearbeitern im Anschluss an die jeweiligen Gespräche geführt hat. Hier erfährt man etwa, dass die Sachbearbeiter sowohl in Argentinien als auch in Deutschland nach wie vor große Ressentiments gegenüber Einwanderern hegen (siehe auch Riehle 2001). So wird den Migranten beispielsweise von deutschen Behördenmitarbeitern unterstellt, sie seien „unzuverlässig“, „unpünktlich“, „distanzlos“, „undankbar“ usw. (S. 232 f.).

In einem weiteren Abschnitt ihrer Studie nimmt Rosenberg exemplarisch drei (vollständig wiedergegebene) Streitgespräche zwischen Sachbearbeitern und Klienten genauer unter die Lupe und beschreibt anhand einer sehr genauen Sequenzanalyse die verschiedenen Eskalationsstadien der auftretenden Konflikte. In diesen Konfliktgesprächen stehen allerdings nicht Verständigungsprobleme im Vordergrund, sondern wohl eher widerstreitende Geltungs- und Faktizitätsansprüche bei der „Aushandlung von Sachverhalten“ (Kallmeyer 1985) oder auch „Erwartungsprobleme“ (Selting 1987: 124), die sich durch gegenseitiges Missverstehen im Gesprächsverlauf weiter verstärken. Die von Rosenberg sehr konzis beschriebene Konfliktdynamik in den Gesprächen zwischen Sachbearbeitern und Klienten wirft gleichwohl ein sehr bezeichnendes Licht auf den kommunikativen Alltag in Behörden: Man gewinnt vielfach den Eindruck, dass die meisten Sachbearbeiter nicht sonderlich kooperativ sind und sich nur selten erkennbar darum bemühen, verständlich zu kommunizieren. Die von Rosenberg untersuchten Streitgespräche deuten im Gegenteil darauf hin, dass speziell die deutschen Behördenmitarbeiter mit interlingualen Konstellationen deutlich überfordert sind. Sie reagieren wenig empathisch, manchmal regelrecht aggressiv mit einem deutlichen Hang zu „verstärkter Amtlichkeit“ (S. 310, 344, 385). Dabei spielen sie ihre performative Überlegenheit und ihre institutionell abgesicherte Machtposition gezielt aus: Fachausdrücke, deren (verwaltungssprachliche) Bedeutung auch Muttersprachlern kaum geläufig sein dürfte, werden ohne weitere Erklärung verwendet (z. B. „Apostilla“, S. 320). Deutlich wahrnehmbare Anzeichen dafür, dass der Klient den propositionalen Gehalt einer Äußerung nicht verstanden hat oder den Sprechakt seines Gegenübers schlichtweg falsch deutet, werden ignoriert (Sachbearbeiter: *„Aber ich hab n Träger, zu dem ich Sie jetzt zuweise. / Klient: Was ham Sie?“ / Sachbearbeiter: „Ich habe einen Träger, der Sie zu / zu dem ich Sie zuweise“*, S. 260). In einigen Gesprächen werden von den Sachbearbeitern kurzerhand neue Themen eingeleitet, wenn sich abzeichnet, dass der Klient nicht über ausreichende sprachliche Fähigkeiten verfügt, um den Äußerungen seines Gesprächspartners zu folgen. Die Klienten reagieren ihrerseits darauf mit der Artikulation von Misstrauen gegenüber dem Expertenstatus der Sachbearbeiter und zum Teil auch mit der Unterstellung, der Sachbearbeiter enge Ermessensspielräume willkürlich zu Lasten der Klienten ein (S. 345). Dies wiederum führt, wie Rosenberg anhand mehrerer Beispiele aus dem spanischsprachigen und dem deutschsprachigen Korpusteil zeigen kann, typischerweise zu einer „sequentiellen Aufschaukelung“ (S. 344), die in gegenseitige Vorwürfe, Drohungen und gezielte Image-Verletzungen mündet. Dass es auch anders geht, zeigt ein Kontrastbeispiel aus dem argentinischen Korpusteil. Rosenberg beschreibt hier, wie es einem Sachbearbeiter in der argentinischen Einwanderungsbehörde gelingt, seine spanische Klientin nach einem anfänglichen Konflikt gezielt durch verständnissichernde Maßnahmen und deeskalierende Kommunikationsstrategien zu beruhigen und eine für die Klientin befriedigende Klärung herbeizuführen. Entscheidend sei hierbei, so konstatiert Rosenberg, dass der Sachbearbeiter sich

selbst im Gespräch eher als „Ratgeber“ inszeniert, anstatt sich, wie viele seiner Kollegen, in der Rolle des „Anweiser[s]“ oder „Allesentscheider[s]“ zu positionieren (S. 370).

Rosenberg zeichnet in ihrer Studie ein plastisches, wenngleich auch sehr erschreckendes Bild vom Kommunikationsalltag in Servicecentern von Behörden zweier sehr verschiedener Einwanderungsländer. Der Fachsprachenforschung kann Rosenbergs Studie als Anregung für weitergehende Detailanalysen im Bereich der interlingualen Behördenkommunikation dienen. Sie liefert darüber hinaus Impulse für den dringend erforderlichen Transfer neuerer linguistischer Erkenntnisse über migrationsbedingte Mehrsprachigkeit in die behördliche Praxis, z. B. über die Entwicklung spezifischer Ausbildungs- oder Trainingsprogramme für Behördenmitarbeiter. In Anlehnung an den Trainingsansatz von Liedke/Redder/Scheiter 2002 sowie an die „Gesprächsfibel“ von Porila/Thije 2009 äußert Rosenberg hierzu im abschließenden Teil ihrer Arbeit gute Ideen, die zwar nicht neu, aber dennoch weiterhin wichtig sind. Innovativ ist ihr Vorschlag, Behördenmitarbeiter durch Schulung gezielt in die Lage zu versetzen, ihre nicht-muttersprachlichen Klienten selbst aktiv „bei der Äußerungsproduktion [zu] unterstützen“ (S. 395). Hierfür wären neben der Vermittlung von Strukturkenntnissen der gängigsten Migrantensprachen und typischer Probleme des Fremd- und Zweitsprachegebrauchs in erster Linie der systematische Ausbau der kommunikativen Empathie von Verwaltungsmitarbeitern sowie der Abbau von Vorurteilen gegenüber Eingewanderten erforderlich (siehe auch Liedke/Redder/Scheiter 2002: 153). Bis zur Verwirklichung eines allgemeinen „Bürgerrechts auf Verständlichkeit“ (Antos 2008), das sich z. B. auch auf Bürger mit Migrationshintergrund erstreckt, scheint es immer noch ein weiter Weg zu sein. Den dringenden Handlungsbedarf machen die Beispiele in Rosenbergs Studie leider nur allzu deutlich.

Bibliografie

- Antos, Gerd (2008): „'Verständlichkeit' als Bürgerrecht? Positionen, Alternativen und das Modell der ‚barrierefreien Kommunikation‘. *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*. (Thema Deutsch 9). Hrsg. Gerd Antos/Karin M. Eichhoff-Cyrus. Mannheim/Leipzig/Wien/Zürich: Duden, 9–20.
- Földes, Csaba (2007): *Interkulturelle Kommunikation. Positionen zu Forschungsfragen, Methoden und Perspektiven*. Veszperém/Wien: Praesens/Universitätsverlag.
- Fluck, Hans-Rüdiger/Blaha, Michaela (Hrsg.) (2010): *Amtsdeutsch a. D.? Europäische Wege zu einer modernen Verwaltungssprache*. (Arbeiten zur Angewandten Linguistik 4). Tübingen: Stauffenburg.
- Kallmeyer, Werner (1985): *Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch*. Hrsg. Elisabeth Gülich/Thomas Kotschi: *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983*. (Linguistische Arbeiten 153). Tübingen: Niemeyer, 81–122.
- Liedke, Martina/Redder, Angelika/Scheiter, Susanne (2002): „Interkulturelles Handeln lehren – ein diskursanalytischer Trainingsansatz“. Hrsg. Gisela Brünner/Reinhard Fiehler/Walther Kindt: *Angewandte Diskursforschung. Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, 148–179.
- Porila, Astrid/Thije, Jan D. ten (2009): *Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden*. München: Meidenbauer.
- Rehbein, Jochen (2006): „The Cultural Apparatus. Thoughts on the Relationship between Language, Culture and Society.“ *Beyond Misunderstanding. Linguistic Analyses of Intercultural Communication*. Hrsg. Kristin Bührig/Jan D. ten Thije. Amsterdam u. a.: Benjamins, 43–96.
- Riehle, Eckhart (2001): „Verwaltungskultur im Ausländeramt.“ *Interkulturelle Kompetenz in der Verwaltung?*

Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Behörden. Hrsg. Eckhart Riehle. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 83–94.

Selting, Margret (1987): *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation.* Tübingen: Niemeyer (zugl. Univ.-Diss. Bielefeld; 1985).

Dr. Bernd Struß
Fachbereich Sprache, Literatur, Medien I + II und
Fakultät für Geisteswissenschaften
Institut für Germanistik I
Universität Hamburg
bernd.struss@uni-hamburg.de