

Rezension zu: Katharina Rosenberg: Interkulturelle Behördenkommunikation. Eine gesprächsanalytische Untersuchung zu Verständigungsproblemen zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern in Berlin und Buenos Aires. Berlin / Boston: de Gruyter 2014

Bernd Meyer / Cosima Roeder

Interkulturelle Kommunikation gehört seit den 80er Jahren wie selbstverständlich zum Themenspektrum der deutschsprachigen Gesprächsforschung. In den letzten 15 Jahren sind jedoch nur wenige Veröffentlichungen erschienen, die sich explizit diesem Thema widmen. Dies mag mit einer gesteigerten Vorsicht vor ethnischen Zuschreibungen und Verallgemeinerungen zu tun haben, die in bestimmten Strömungen der interkulturellen Kommunikationsforschung seit Beginn zu verzeichnen sind. Betrachtet man etwa das Inhaltsverzeichnis eines klassischen Readers zum Thema (Samovar et al. 2015), so spricht schon aus Titeln wie "Communicating with Egyptians" deutlich die Auffassung, dass Menschen in ihrer Kommunikation maßgeblich durch eine kollektive Herkunft gesteuert werden, die sie zugleich quasi unauflösbar an dieses ethnische Kollektiv bindet. Variation, Dynamik, Stilisierung, changierende Identitäten – all das, was bei den in der Gesprächsforschung üblichen ethnografischen und mikroanalytischen Verfahren deutlich wird, scheint aus Sicht bestimmter Strömungen der interkulturellen Kommunikationsforschung bis heute irrelevant zu sein.

Umso verdienstvoller ist es, dass Katharina Rosenberg in ihrer von Elisabeth Gülich und Britta Thörle betreuten Dissertation den interkulturellen Faden für die Gesprächsforschung wieder aufnimmt und weiter spinnt. Sie stellt sich dabei eine komplexe Aufgabe, da die untersuchten Gespräche aus institutioneller Kommunikation in verschiedenen Ländern (Argentinien und Deutschland) stammen und die in ihnen verwendeten Sprachen die Muttersprache der Behördenmitarbeiter, meist jedoch nicht die der Klienten sind. Aus dieser komplexen Konstellation resultieren zum einen die Verständigungsprobleme, deren Bearbeitung Rosenberg untersucht, aber es ergeben sich hieraus auch methodologische Probleme, auf die wir in unserer Bewertung eingehen.

Die Arbeit beginnt nach der Einleitung mit einem Kapitel zur Migrationsgeschichte der beiden Länder (Kapitel 2). Im umfangreichen Kapitel 3 werden dann theoretische Grundlagen zur interkulturellen und institutionellen Kommunikation aufgearbeitet, vor allem mit Bezug auf die verschiedenen Ansätze aus dem Spektrum der Gesprächsanalyse. Schon hier werden die sprachlichen, kulturellen und institutionellen Asymmetrien hervorgehoben, deren Überwindung in den späteren Einzelanalysen nachgezeichnet wird. In einem kürzeren Kapitel 4 werden daran anschließend Methoden und Daten vorgestellt. Neben Gesprächsdaten (279 Gespräche) wurden auch Interviewdaten (269 Interviews) und Fragebogendaten in Berlin und in Buenos Aires erhoben. Von 279 erhobenen Gesprächen wurden 55 einer genaueren Analyse unterzogen (23 aus Argentinien, 32 aus Deutschland). Das Kriterium für die Auswahl der Gespräche waren nach Angaben der Autorin deutlich erkennbare Verständigungsprobleme. Unklar bleibt jedoch, inwieweit in den anderen, nicht untersuchten Gesprächen keine Verständigungsprobleme auftraten oder ob die Auswahl nicht vielmehr dazu diente, die Materialmasse bewältigbar zu machen. In dem kurzen Kapitel 5 werden dann fachlich-institutionelle,

kulturelle und sprachliche Asymmetrien als zentrale Untersuchungsbereiche herausgestellt.

In den empirischen Kapiteln 6-8 werden anhand von Gesprächsausschnitten und Interviewdaten Verständigungsprobleme und Asymmetrien sowie ihre Bearbeitung diskutiert. Die ausführlichen Analysen der sprachlich und fachlich-institutionell bedingten Verstehensprobleme in Kapitel 6 bieten einen umfassenden, systematischen Überblick über die Qualität der einzelnen Problemursachen und über die Beziehung zwischen Problemtyp und Bearbeitungsweise. Bemerkenswert ist das Ergebnis, dass sprachliche Verstehensprobleme deutlich häufiger auf Seiten der Sachbearbeiter auftreten als bei den Klienten (140), ebenso wie die Feststellung, dass Klienten mit eingeschränkten Sprachkompetenzen mit der Bearbeitung von Verstehensproblemen oftmals überfordert sind (228). Die Schlussfolgerung Rosenbergs, Sachbearbeiter sollten "selbst das Verstehen trainieren und Klienten bei der Sprachproduktion unterstützen" (140), dürfte für interkulturelle Schulungen wichtig sein. Aufmerksamkeit verdienen zudem Belege dazu, dass sich divergierendes Sprachwissen auf die Beziehungsebene auswirken kann, beispielsweise durch Gereiztheit des Sachbearbeiters oder in Form der "latent *face*-bedrohenden" Unterstellung gegenüber den Klienten, sie würden die deutsche Sprache per se nicht beherrschen (141).

In Kapitel 7, dem sozialwissenschaftlichen Umfrageteil der Studie, erscheint die interkulturelle Behördenkommunikation dann als ein Beziehungsdrama: Während Sachbearbeiter in argentinischen Behörden vordergründig eine "Anspruchshaltung, Betrugsversuche, Aggressivität und Streitlust" an ihren Klienten bemängeln, werden in Deutschland "Undankbarkeit, Machotum und Distanzlosigkeit" angeprangert. Klienten beider Länder beanstanden "Unfreundlichkeit, Willkür und fachliche Inkompetenz", wobei in Argentinien Willkür eine größere Rolle zu spielen scheint und deutschen Verwaltungsmitarbeitern zusätzlich Faulheit vorgeworfen wird (235). Im Gegensatz dazu wird jedoch in Bezug auf deutsche Behörden Toleranz relativ hoch bewertet, während die Klienten in Argentinien den Behördenvertretern häufig auch Freundlichkeit attestieren. Auf einer Zahlenskala von 1 (=sehr negativ) bis 5 (=sehr positiv) erhalten deutsche Sachbearbeiter eine Bewertung von 3,21, leicht schlechter als ihre argentinischen Kollegen, die einen Mittelwert von 3,39 erzielen. Als einen Grund dafür, dass der Umgang mit Behörden trotzdem generell eher als schwierig empfunden wird, gibt die Hälfte der kritisch eingestellten Klienten in Deutschland an, dass Behördenmitarbeiter zu wenig erklären (241) – ein weiterer möglicher Ansatzpunkt für die Schulung von Behördenmitarbeitern.

Zuletzt lenkt Rosenberg im Kapitel 8 die Aufmerksamkeit auf einen Gegenstand, der gegenüber der Verständigungsproblematik aus dem Fokus geraten ist: die Streitinteraktion. Anknüpfend an Streitanalysen in anderen institutionellen Settings arbeitet Rosenberg bei der sequentiellen Detailanalyse von vier vollständigen Streitgesprächen heraus, dass in den konfliktären (acht der insgesamt 55) Gesprächen Behördenmitarbeiter "sich in jedem der Gespräche bezüglich des hauptsächlichen Konfliktthemas durch[setzen]" (386). Das Inszenieren des Sachbearbeiters als "Anweiser" und "Alleinentscheider" (387) wird dabei als konfliktfördernd herausgearbeitet. Die Analyse eines "Kontrast-Beispiels" zeigt, dass das Agieren in der Agentenrolle eines "Ratgebers" *face*-Bedrohung und somit das Ausbrechen eines Streits verhindern kann. Spannend ist auch die Frage, ob die

Nichtmuttersprachlichkeit des Klienten in Streitgesprächen eine Rolle spielt. Obwohl, wie Rosenberg selbst betont, aufgrund fehlender Einsicht in das deutsche Sprachrepertoire des Klienten nur Vermutungen angestellt werden können, gibt die Analyse Hinweise darauf, dass Nichtmuttersprachlichkeit und, damit zusammenhängend, die nicht ausreichende Verfügbarkeit von Modalisierungsmöglichkeiten Streit fördern können (360-361).

Da die überwiegende Mehrheit der Klienten im argentinischen Vergleichskorpus die Amtssprache Spanisch als Muttersprache beherrscht, postuliert Rosenberg, dass die Bedeutung von Interlingualität im Unterschied zur Interkulturalität anhand der Analysen erkennbar wird. Die Analyse kulturell bedingter Verstehensprobleme erweist sich als ein spannendes Experiment, das jedoch einige Schwierigkeiten mit sich bringt. Auch wenn hier und da Fragebögen einen Einblick in die Innenperspektive der Beteiligten geben, fällt es Rosenberg gerade bei den angeblich interkulturell bedingten Verstehensproblemen schwer, die tatsächliche Ursache eines Problems zu bestimmen – möglicherweise ist dies auch ein Zeichen dafür, dass die strikte Trennung der einzelnen Dimensionen grundsätzlich zu hinterfragen ist. Wie die Autorin selbst zu Bedenken gibt, kann etwa die in deutschen Behörden teilweise als Respekt- und Distanzlosigkeit aufgefasste T-Anrede, die von Rosenberg auf defizitäres kulturelles Wissen des Klienten zurückgeführt wird, ebenso gut als Sprachlernproblem begriffen werden (150). Auch mit der fachlich-institutionellen Ebene ergeben sich Überschneidungen: Das Gespräch mit einer Klientin, die auf ihrem Passfoto entgegen der Vorschriften ein Kopftuch trägt (159), ist ebenso ein Grenzfall wie einige der in argentinischen Behörden gängigen, aber mit der Erfahrungswelt bestimmter paraguayischer und bolivianischer Klienten divergierende Konzepte, etwa die Kenntnis der eigenen Adresse (156-157) oder das Konzept der Staatsbürgerschaft (160).

In ihrem Fazit in Kapitel 9 stellt die Autorin verschiedene Verstehensprobleme und Asymmetrien differenziert dar und zeigt auch auf, worin sie sich bei Sachbearbeitern und Klienten unterscheiden und wie sprachliche, kulturelle und institutionelle Probleme zusammenhängen. Insgesamt schlussfolgert Rosenberg, dass die isolierte Untersuchung bestimmter Problemtypen schwierig sei (381). Des Weiteren leitet sie Forschungs- wie Förderbedarf aus der Tatsache ab, dass sowohl Streit als auch Verständigungsprobleme oft durch das Einbeziehen dritter Personen als "Kulturmittler" (226) oder "Aktualisierung behördlicher Autorität" (173) gelöst würden. Zur Vermeidung von Problemen empfiehlt Rosenberg Trainingskonzepte für Sachbearbeiter, die Wissen über "potenzielle *critical incidents*" sowie die Kulturen der Klienten vermitteln und die Reflexion des eigenen kulturellen Hintergrunds fördern (397). Als Bearbeitungsstrategien empfiehlt sie den Beteiligten u.a. das metakommunikative Thematisieren der problemauslösenden Divergenzen, Formulieren der eigenen Erwartungen und Inferenzüberprüfungen (397-398). Ein methodisches Fazit: für die Analyse von lokalen Verständigungsproblemen sei es ausreichend, die relevanten Gesprächsausschnitte zu betrachten, Streitgespräche dagegen müssten als Ganzes und sequentiell analysiert werden (408).

Die Arbeit von Rosenberg führt verschiedene Ansätze der Erforschung von Behördengesprächen und interkultureller Kommunikation zusammen und macht die Komplexität kommunikativer Anforderungen in diesen Gesprächen deutlich. Viele der Beobachtungen und Erkenntnisse können in Anwendungskontexte über-

setzt werden. Die von Rosenberg verfügbar gemachten Daten und ihr Überblick über gesprächsanalytische Veröffentlichungen zum Thema Interkulturalität sind für Lehrveranstaltungen gut geeignet und ermöglichen weiterführende Analysen. Trotz dieser Pluspunkte lassen sich auch methodische und inhaltliche Schwachpunkte ausmachen, die für weitere Analysen dieser Art bedeutsam sein können:

- Verzahnung unterschiedlicher Datentypen und Erhebungsmethoden: Die Autorin hat eine große Menge an Daten und unterschiedliche Datentypen erhoben. Die Verzahnung der Gesprächsanalysen und der sozialwissenschaftlichen Datentypen gelingt jedoch nicht. Sowohl die Gesprächsanalysen als auch die sozialwissenschaftlichen Daten machen Asymmetrien deutlich, Interviews und Fragebögen ergeben jedoch keine Erkenntnisse, die für die Gesprächsanalysen bedeutsam wären. Vielmehr stehen beide Datentypen und die davon ausgehenden Analysen relativ unverbunden nebeneinander.
- Einbeziehung der Perspektive der Beteiligten: Die Erwartungen und Wissensbestände der Beteiligten werden zwar teilweise in Fragebögen und Interviews erhoben. Diese Erhebungen stehen jedoch weder zeitlich noch inhaltlich in direktem Zusammenhang mit den erhobenen Gesprächen. Ihre Aussagekraft für die Analyse von Verständigungsproblemen ist daher begrenzt. Bei einer Befragung der Beteiligten direkt nach einem Gespräch wäre es eher möglich gewesen, die Verständigungsprobleme aus Sicht der Beteiligten zu rekonstruieren. Eine solche Befragung hätte die einzelnen Gesprächsanalysen ergänzt und abgestützt, vielleicht auch neue Perspektiven eröffnet.
- Datenmengen und -auswahl: Die Auswahl der Gespräche, die letztlich analysiert werden, ist nicht klar motiviert. Zahlreiche Gespräche bleiben unanalysiert, vermutlich auch untranskribiert. Dieser Datenhintergrund scheint jedoch trotzdem für die Detailuntersuchungen insofern eine Rolle zu spielen, als sich daraus eine implizite Quantifizierung ("häufig", "normalerweise") ergibt – ein Problem, das sicherlich auch in anderen Untersuchungen anzutreffen ist und daher nicht allein dieser Autorin zum Vorwurf gemacht werden kann.
- Vergleichbarkeit der Gespräche: Die Idee, Daten aus unterschiedlichen Erhebungskontexten zu vergleichen, ist innovativ und interessant. Unseres Erachtens sind aufgrund des ähnlichen behördlichen Kontexts prinzipiell Vergleiche möglich, obwohl sich das Migrationsgeschehen und die sozialen Strukturen in vielen Aspekten offensichtlich unterscheiden. Ohne genauere Einblicke in die sprachlichen und bildungsbezogenen Biografien der an den Gesprächen Beteiligten hängen diese Vergleiche jedoch in der Luft. Auch hieraus ließe sich die Konsequenz ableiten, dass ein gezielteres Vorgehen bei der Datenerhebung eine aussagekräftigere Datengrundlage erbracht und damit weitreichendere Schlussfolgerungen erlaubt hätte.

Literatur

Samowar, Larry A. / Porter, Richard / McDaniel, Edwin / Roy, Caroly S. (Hg.) (2015): Intercultural communication. A reader. 14th edition. Boston: Cengage learning.

Prof. Dr. Bernd Meyer
Cosima Roeder
JGU Mainz
Arbeitsbereich Interkulturelle Kommunikation
An der Hochschule 2
76726 Germersheim
meyerb@uni-mainz.de

Veröffentlicht am 29.7.2015

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.