

Inhaltsverzeichnis

Dank — X

1 Einleitung — 1

- 1.1 Gegenstand und Relevanz der Arbeit — 1
- 1.2 Aufbau der Arbeit — 3

2 Migration nach Deutschland und Argentinien – ein Überblick — 5

- 2.1 Zum Begriff *Migration* — 5
- 2.2 Migration nach Deutschland — 7
 - 2.2.1 Historische Entwicklung — 7
 - 2.2.2 Aktuelle Daten – Deutschland — 9
- 2.3 Migration nach Argentinien — 17
 - 2.3.1 Historische Entwicklung — 17
 - 2.3.2 Aktuelle Daten – Argentinien — 21

3 Theoretische Grundlagen — 26

- 3.1 Die Kommunikation zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern als Experten-Laien-Kommunikation — 26
 - 3.1.1 Zur Experten-Laien-Kommunikation — 28
 - 3.1.2 Wissensvermittlung und Verständigungsherstellung — 31
 - 3.1.3 Experten- und Laienrollen — 35
- 3.2 Die Kommunikation zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern als institutionelle Kommunikation — 38
 - 3.2.1 Institutionelle Kommunikation und Spezifika der Behördenkommunikation — 38
 - 3.2.2 Zu den Begriffen *Asymmetrie, Hierarchie, Macht* und *Dominanz* — 41
- 3.3 Die Kommunikation zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern als interkulturelle Kommunikation — 44
 - 3.3.1 Zu den Begriffen *Kultur* und *Kommunikation* — 44
 - 3.3.2 Zum Begriff *Interkulturelle Kommunikation* – mit Fokus auf der Rolle der Sprache in der interkulturellen Kommunikation — 48
 - 3.3.3 Ansätze zur Erforschung von interkultureller Kommunikation — 51
- 3.4 Empirische Untersuchungen zur Kommunikation zwischen Behördenmitarbeitern und Migranten — 56
 - 3.4.1 Sozialwissenschaftliche und kommunikationspsychologische Ansätze — 58

3.4.2	Kommunikations- und sprachwissenschaftliche Ansätze —	60
3.5	Verständigungsprobleme und (fehlende) Kooperativität: Klärung zentraler Begriffe —	67
3.5.1	Zum Begriff des Verständigungsproblems —	67
3.5.2	Zum Kooperativitätsbegriff —	70
4	Forschungsmethode und Datenkorpus —	74
4.1	Überlegungen zur gesprächsanalytischen Untersuchung von Verständigungsproblemen —	74
4.2	Datenerhebung —	78
4.2.1	Vorgehensweise bei der Datenerhebung —	78
4.2.2	Gestaltung des Fragebogens —	80
4.2.3	Interviewereinfluss —	81
4.3	Datenkorpus und Kurzvorstellung der Informanten —	82
4.3.1	Datenkorpus —	82
4.3.2	Die Gesprächsteilnehmer: Klienten —	82
4.3.3	Die Gesprächsteilnehmer: Sachbearbeiter —	83
4.4	Transkription —	84
5	Diskussionsansatz —	86
6	Analysen I: Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? —	90
6.1	Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen —	92
6.1.1	Rezeptive Sprachkompetenzen —	99
6.1.2	Sprachproduktionskompetenzen —	120
6.1.3	Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen —	139
6.2	Kulturelle Wissensdivergenzen —	149
6.2.1	Die T-Anrede —	149
6.2.2	Kulturelle Praxen —	153
6.2.3	Kulturelle Konzepte —	159
6.2.4	Soziale Rollenverteilung —	161
6.2.5	Zwischenfazit – Kulturelle Wissensdivergenzen —	169
6.3	Fachlich-institutionelle Wissensdivergenzen —	175
6.3.1	Lexik aus dem Behördenkontext, Fachtermini und Abkürzungen —	175
6.3.2	Semantisch oder pragmatisch nicht eindeutige Fragen —	194

- 6.3.3 Fehlendes fachlich-institutionelles Hintergrundwissen (Kontextwissen) — **199**
- 6.3.4 Fehleinschätzungen über erwartete Informationen – das Handlungsschema «Datenabfrage» — **205**
- 6.3.5 Zwischenfazit – Fachlich-institutionelle Wissensdivergenzen — **215**
- 6.4 Abschließende Bemerkungen: Verstehensprobleme und Wissensdivergenzen — **222**
- 6.4.1 Beobachtete Probleme — **222**
- 6.4.2 Problembearbeitung und Bearbeitungsinitiierungen — **224**
- 6.4.3 Zur Rolle der Sprache — **228**

- 7 Analysen II:**
Schuld ist immer der andere –
Einschätzungen der Beteiligten übereinander — 230
- 7.1 (Vor-)Urteile der Sachbearbeiter der vorliegenden Studie über Klienten — **231**
- 7.2 (Vor-)Urteile der Klienten der vorliegenden Studie über Behördenmitarbeiter — **233**
- 7.3 Einstellungen der Klienten zu den Behördenmitarbeitern – detaillierter — **237**

- 8 Analysen III:**
Mehr als Wissensdivergenzen – Streitinteraktionen zwischen
Behördenmitarbeitern und Migranten — 244
- 8.1 Zu den Begriffen Streit und Konflikt — **245**
- 8.2 Streit in der Interaktion zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern — **248**
- 8.3 Fragestellungen für die Analyse von Streitgesprächen im Korpus — **250**
- 8.4 Analyse Streitgespräch 1 — **255**
- 8.4.1 Die Streitobjekte – Worüber wird gestritten? — **256**
- 8.4.2 Detail-Analyse Streitgespräch 1 — **257**
- 8.4.3 Zwischenfazit – Streitgespräch 1 — **300**
- 8.5 Analyse Streitgespräch 2 — **318**
- 8.5.1 Die Streitobjekte – Worüber wird gestritten? — **318**
- 8.5.2 Detail-Analyse Streitgespräch 2 — **319**
- 8.5.3 Zwischenfazit Streitgespräch 2 — **332**
- 8.6 Vergleichende Bemerkungen und Parallelen zu weiteren Streitgesprächen — **340**

- 8.6.1 Vergleich der Streitgespräche 1 und 2 — **340**
- 8.6.2 Parallelen zu weiteren Gesprächen — **347**
- 8.6.3 Zur Rolle der Sprache II — **358**
- 8.7 Ein Kontrast-Beispiel — **362**
- 8.7.1 Analyse Kontrast-Beispiel — **363**
- 8.8 Abschließende Bemerkungen – Mehr als Wissensdivergenzen — **370**

9 Zusammenfassung und abschließende Diskussion der Ergebnisse — 375

- 9.1 Zusammenfassung der Beobachtungen – Probleme in der Verständigung zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund — **378**
- 9.1.1 Verstehensprobleme im Zusammenhang mit Wissensdivergenzen — **378**
- 9.1.2 Einstellungen der Interaktanten zueinander — **383**
- 9.1.3 Streitinteraktionen zwischen Behördenmitarbeitern und Migranten — **384**
- 9.1.4 Zur Rolle der Sprache III — **388**
- 9.2 Implikationen für eine verbesserte Behörden-Migranten-Kommunikation — **389**
- 9.2.1 Trainingsentwürfe für die Kommunikation mit Migranten auf Behörden — **390**
- 9.2.2 Implikationen für den Umgang mit Verstehensproblemen im Zusammenhang mit Wissensdivergenzen in drei Bereichen — **392**
- 9.2.3 Implikationen bezüglich der Vermeidung oder Bearbeitung von Streit — **402**
- 9.3 Abschließende Bemerkungen zur Methode — **407**
- 9.4 Ausblick — **409**

Literaturverzeichnis — 412

Internetquellenverzeichnis — 437

Übersetzungen der spanischsprachigen Transkripte und Transkriptausschnitte, die in dieser Arbeit enthalten sind, werden nach Erscheinen des Bandes kostenfrei auf der Homepage des Verlags zugänglich gemacht.

Verzeichnis der im Text enthaltenen Graphiken

Graphik 1:	Ausländische Bevölkerung in der Bundesrepublik Deutschland von 1951 bis 2009	9
Graphik 2:	Bevölkerung mit Migrationshintergrund nach Städten – Deutschland 2005	10
Graphik 3:	Einwohner mit Migrationshintergrund in Prozent – Berlin 2007	11
Graphik 4:	Sinus-Migranten-Milieus® in Deutschland 2008	15
Graphik 5:	Selbstzuschreibungen Deutschkompetenzen RAM-Untersuchung 2006/2007	16
Graphik 6:	Sprachkenntnisse der Migranten Argentinien	144
Graphik 7:	Sprachkenntnisse der Migranten Deutschland	144
Graphik 8:	Kritikpunkte von Klienten an Behördenmitarbeitern im Allgemeinen	235
Graphik 9:	Phasen der Streitentwicklung Streitgespräch 1	309
Graphik 10:	Unkooperativität – Streitgespräch 1	312
Graphik 11:	«Macht» – Streitgespräch 1	313
Graphik 12:	Phasen der Streitentwicklung Streitgespräch 2	335
Graphik 13:	Unkooperativität – Streitgespräch 2	337
Graphik 14:	«Macht» – Streitgespräch 2	338
Graphik 15:	«Typische» Schritte bei der Streitentwicklung	344

Verzeichnis der im Text enthaltenen Tabellen

Tabelle 1:	Bevölkerung in Deutschland 2009, höchste allgemeine Schulabschlüsse	13
Tabelle 2:	Beschäftigung Migranten nach Sektoren und Herkunftsland, Männer (2001)	23
Tabelle 3:	Jahre Schulbesuch nach Herkunftsland (2001)	24
Tabelle 4:	Verständigungsprobleme Sprachkompetenzdivergenzen	145
Tabelle 5:	Verständigungsprobleme Kulturelle Wissensdivergenzen	174
Tabelle 6:	Verständigungsprobleme Fachlich-institutionelle Wissensdivergenzen	220
Tabelle 7:	Einschätzung über die Mitarbeiter der entsprechenden Behörde allgemein	238
Tabelle 8:	Zuordnung beobachtbarer Phänomene zu den erschließbaren Phänomenen «Macht», «Image-Verletzung», «Unkooperativität»	302
Tabelle 9:	Durchsetzungsmittel der Interaktanten in Streitgespräch 1 und 2	346
Tabelle 10:	Modalpartikeln in Streitgespräch 1	361
Tabelle 11:	Vergleich Streitgespräch 2 und «Kontrast-Beispiel»	374
Tabelle 12:	Beobachtete Verstehensprobleme Überblick	378