## 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 —— <b>21</b>
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 —— <b>41</b>
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 — 53
3.4	Empirische Untersuchungen zur Kommunikation
	zwischen Behördenmitarbeitern und Migranten — 56
3.4.1	Sozialwissenschaftliche und kommunikationspsychologische
	Ansätze — 58

	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 —— <b>70</b>
4	Forschungsmethode und Datenkorpus — 74
4.1	Überlegungen zur gesprächsanalytischen Untersuchung von Verständigungsproblemen —— <b>74</b>
4.2	Datenerhebung — 78
4.2.1	Vorgehensweise bei der Datenerhebung — 78
4.2.2	Gestaltung des Fragebogens — 80
4.2.3	Interviewereinfluss —— <b>81</b>
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 —— <b>84</b>
5	Diskussionsansatz — 86
6	Analysen I:
6	Analysen I: Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen
6	•
6	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen
<b>6</b> 6.1	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund –
	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? —— 90
6.1	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92
6.1 6.1.1	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99
6.1 6.1.1 6.1.2	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149 Die T-Anrede — 149 Kulturelle Praxen — 153
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2 6.2.1	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149 Die T-Anrede — 149 Kulturelle Praxen — 153 Kulturelle Konzepte — 159
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2 6.2.1 6.2.2	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149 Die T-Anrede — 149 Kulturelle Praxen — 153 Kulturelle Konzepte — 159 Soziale Rollenverteilung — 161
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2 6.2.1 6.2.2 6.2.3	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149 Die T-Anrede — 149 Kulturelle Praxen — 153 Kulturelle Konzepte — 159 Soziale Rollenverteilung — 161 Zwischenfazit – Kulturelle Wissensdivergenzen — 169
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2 6.2.1 6.2.2 6.2.3 6.2.4	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149 Die T-Anrede — 149 Kulturelle Praxen — 153 Kulturelle Konzepte — 159 Soziale Rollenverteilung — 161 Zwischenfazit – Kulturelle Wissensdivergenzen — 169 Fachlich-institutionelle Wissensdivergenzen — 175
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2 6.2.1 6.2.2 6.2.3 6.2.4 6.2.5	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149 Die T-Anrede — 149 Kulturelle Praxen — 153 Kulturelle Konzepte — 159 Soziale Rollenverteilung — 161 Zwischenfazit – Kulturelle Wissensdivergenzen — 169 Fachlich-institutionelle Wissensdivergenzen — 175 Lexik aus dem Behördenkontext, Fachtermini und
6.1 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2 6.2.1 6.2.2 6.2.3 6.2.4 6.2.5 6.3	Verstehensprobleme in der Interaktion zwischen Behördenmitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund – Wissensdivergenzen in drei Bereichen? — 90 Divergenzen hinsichtlich sprachlicher Kompetenzen — 92 Rezeptive Sprachkompetenzen — 99 Sprachproduktionskompetenzen — 120 Zwischenfazit – Unterschiedliche Sprachkompetenzen — 139 Kulturelle Wissensdivergenzen — 149 Die T-Anrede — 149 Kulturelle Praxen — 153 Kulturelle Konzepte — 159 Soziale Rollenverteilung — 161 Zwischenfazit – Kulturelle Wissensdivergenzen — 169 Fachlich-institutionelle Wissensdivergenzen — 175

6.3.3	Fehlendes fachlich-institutionelles Hintergrundwissen (Kontextwissen) —— <b>199</b>	
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 —— <b>250</b>	
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 8.6.2 8.6.3 8.7 8.7.1	Vergleich der Streitgespräche 1 und 2 — 340 Parallelen zu weiteren Gesprächen — 347 Zur Rolle der Sprache II — 358 Ein Kontrast-Beispiel — 362 Analyse Kontrast-Beispiel — 363
8.8	Abschließende Bemerkungen – Mehr als Wissensdivergenzen —— <b>370</b>
9	Zusammenfassung und abschließende Diskussion der Ergebnisse —— 375
9.1	Zusammenfassung der Beobachtungen – Probleme in der Verständigung zwischen Behörden-
9.1.1	mitarbeitern und Klienten mit Migrationshintergrund —— <b>378</b> Verstehensprobleme im Zusammenhang mit Wissensdivergenzen —— <b>378</b>
9.1.2	Einstellungen der Interaktanten zueinander — 383
9.1.3	Streitinteraktionen zwischen Behördenmitarbeitern und Migranten —— <b>384</b>
9.1.4	Zur Rolle der Sprache III — 388
9.2	Implikationen für eine verbesserte Behörden-Migranten- Kommunikation —— <b>389</b>
9.2.1	Trainingsentwürfe für die Kommunikation mit Migranten auf Behörden —— <b>390</b>
9.2.2	Implikationen für den Umgang mit Verstehensproblemen im Zusammenhang mit Wissensdivergenzen in drei Bereichen —— <b>392</b>
9.2.3	Implikationen bezüglich der Vermeidung oder Bearbeitung von Streit —— 402
9.3	Abschließende Bemerkungen zur Methode — 407
9.4	Ausblick —— <b>409</b>

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 20099
Graphik 2:	Bevölkerung mit Migrationshintergrund nach Städten – Deutschland 2005 10
Graphik 3:	Einwohner mit Migrationshintergrund in Prozent – Berlin 200711
Graphik 4:	Sinus-Migranten-Milieus® in Deutschland 200815
Graphik 5:	Selbstzuschreibungen Deutschkompetenzen RAM-Untersuchung 2006/200716
Graphik 6:	Sprachkenntnisse der Migranten Argentinien144
Graphik 7:	Sprachkenntnisse der Migranten Deutschland144
Graphik 8:	Kritikpunkte von Klienten an Behördenmitarbeitern im Allgemeinen235
Graphik 9:	Phasen der Streitentwicklung Streitgespräch 1309
Graphik 10:	Unkooperativität – Streitgespräch 1312
Graphik 11:	«Macht» – Streitgespräch 1
Graphik 12:	Phasen der Streitentwicklung Streitgespräch 2
Graphik 13:	Unkooperativität – Streitgespräch 2337
Graphik 14:	«Macht» – Streitgespräch 2
Graphik 15:	«Typische» Schritte bei der Streitentwicklung
Verzeich	nnis der im Text enthaltenen Tabellen
Tabelle 1:	Bevölkerung in Deutschland 2009, höchste allgemeine Schulabschlüsse13
Tabelle 2:	Beschäftigung Migranten nach Sektoren und Herkunftsland, Männer (2001) 23
Tabelle 3:	Jahre Schulbesuch nach Herkunftsland (2001)
Tabelle 4:	Verständigungsprobleme Sprachkompetenzdivergenzen
Tabelle 5:	Verständigungsprobleme Kulturelle Wissensdivergenzen
Tabelle 6:	Verständigungsprobleme Fachlich-institutionelle Wissensdivergenzen
Tabelle 7:	Einschätzung über die Mitarbeiter der entsprechenden Behörde allgemein 238
Tabelle 8:	Zuordnung beobachtbarer Phänomene zu den erschließbaren
iabelle o.	Phänomenen (Macht), (Image-Verletzung), (Unkooperativität)
Tabelle 9:	Durchsetzungsmittel der Interaktanten in Streitgespräch 1 und 2
Tabelle 10:	Modalpartikeln in Streitgespräch 1
Tabelle 11:	Vergleich Streitgespräch 2 und «Kontrast-Beispiel»
Tabello 12.	Poobachtoto Voretohonenrohlomo Überblick