

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.