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 Bearbeitungsinitiiierungen — 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