

Ulrich Reitemeier

## Zum interaktiven Umgang mit einbürgerungsrechtlichen Regelungen in der Aussiedlerberatung.

Gesprächsanalytische Beobachtungen zu einem authentischen  
Fall

### **Zusammenfassung**

Die Aufnahme von Aussiedlern in Deutschland erfolgt in einem statusrechtlichen Anerkennungsverfahren. Der vorliegende Aufsatz untersucht das Institut der Aussiedlerberatung als einen Anwendungskontext der statusrechtlichen Regularien des BVFG (Bundesvertriebenen- und Flüchtlingsgesetz). Analysiert wird ein Beratungsgespräch, in dem ein Aussiedlerhepaar aus der ehemaligen Sowjetunion einen Berater ersucht, bei der Abfassung eines Widerspruchs gegen den nachteiligen Anerkennungsbescheid für den Ehemann (Anerkennung nach § 7, 2 BVFG) behilflich zu sein. Nach einem kurzen Überblick über den konzeptuellen Rahmen zur Analyse von Beratungsgesprächen wird gezeigt, wie das kommunikative Verhalten des Aussiedlerhepaares auf das wichtige Anerkennungsmerkmal „Kenntnisse der deutschen Sprache“ zugeschnitten wird. Anschließend werden die beraterseitigen Bearbeitungsstrategien des Klientenanliegens herausgearbeitet (präjudizielle Fallaufnahme; ambivalente Bearbeitungszusagen; Beurteilung des Klientenverhaltens in der Logik einer absoluten Aussiedlungsmoral). Auf der Grundlage der fallanalytischen Beobachtungen werden abschließend typische Störpotentiale der Aussiedlerberatung aufgezeigt (statusrechtliches Überprüfungsschema, aussiedlerspezifische Beratung-

### **Abstract**

This paper deals with certain phenomena in counselling encounters with persons who are categorized as „Aussiedler“: persons who are regarded as members of the collectivity of Germans and who have migrated to Germany after leaving their home territories in Middle and Eastern Europe and especially the former Soviet Union. In the last decades this has been a mass movement. According to legal regulations members of the collectivity of Germans are persons who have stood by their German nationality in their home countries and whose claim to membership has been confirmed by certain characteristics like German descent and the mastery of the German language. As one might expect, this claim to membership is often put into doubt by members of the public and by institutions. The admission of „Aussiedlern“ to Germany takes place within a legal status acknowledgement procedure. Above all, not being officially recognized as an „Aussiedler“ invalidates claims for specific support and benefits. This paper analyses how the legal status regulations (of the „Bundesvertriebenengesetz“) have their impact on what is happening in counselling encounters with such migrants. Based on the transcriptions of one counselling encounter I demonstrate how the communicative behaviour of the clients (a married couple from the former Soviet Union) reveals their orientation and

santinomie; kulturelle Differenz).

adaption to the legal status feature of „knowledge of the German language.“ The analysis makes visible how the counsellor deals with the couple's request to take action against the husband's unfavourable status designation because of his supposed lack of German language skills. Based on such a case analysis it becomes possible to discover potential crises and disruptions which are typical for such counselling encounters. (Counselling of migrants, cultural differences, legal status examinations).

## 1. Einleitung

Im Rahmen meiner Untersuchungen zur interaktiven Identitätsarbeit von Aussiedlern stellt die Beratungsarbeit mit Aussiedlern ein wichtiges Untersuchungsfeld dar. Das allgemeine Interesse meiner Forschungsarbeit gilt den besonderen Schwierigkeiten der Identitätsgestaltung in der Nachaussiedlungssituation und den Problemen im Aufbau gemeinsamer kommunikativer Welten zwischen Aussiedlern und Einheimischen.<sup>1</sup> Ich arbeite daher mit Datenmaterial (ethnografische Interviews und Feldnotizen sowie authentische Gesprächsdokumente), das es ermöglicht, symbolische Vermittlungszusammenhänge der Identitätsproblematiken, von denen Aussiedler betroffen sind, rekonstruieren zu können. Vorzug der Gesprächsmaterialien ist es, damit auch aktuellkommunikative Prozesse der Identitätsentfaltung sowie kommunikationspraktischen Umgang mit Identitätsanforderungen analysieren zu können.

Relevant für die Identitätsgestaltung in der Nachaussiedlungssituation ist nicht bloß der Fremdheits- und Marginalitätsstatus, den Aussiedler als Zuwanderer in Deutschland einnehmen. Auch die Tatsache, dass sie zwar als Fremde kommen, aber als Deutschstämmige Einbürgerungsansprüche geltend machen können und Aufnahme als *Volkszugehörige* finden spielt hier eine große Rolle. Im Prozess der Aufnahme und Eingliederung werden für Aussiedler Identitätsanforderungen wirksam, die etwas mit ihrem einbürgerungsrechtlichen Status – mit ihrer administrativen Deutschwerdung – zu tun haben. Umgang mit Identitätsanforderungen, die speziell für Aussiedler gelten, ist nicht beschränkt auf die Person des Zuwanderers, er realisiert sich auch in Handlungsweisen und Sinngebungen, die einheimische bzw. professionelle Interaktionspartner vollziehen.

Ein Interaktionsfeld, in dem sich kommunikationspraktischer Umgang mit einbürgerungsrechtlich relevanten Statusmerkmalen deutschstämmiger Zuwanderer beobachten lässt, sind die mit Einbürgerung befassten Behörden. Während der Kontakt mit den Behörden der Einbürgerungsadministration in relativ rigiden kommunikativen Schemata abgewickelt wird, eröffnen sich in dem auf Verständigungsbereitschaft, auf Unterstützung und stellvertretendes Problemlösungshandeln angelegten Beratungssettings weitaus größere Entfaltungsspiel-

räume der Probleme, die die Betroffenen mit rechtlichen Aufnahmebedingungen haben (vorausgesetzt, es können Vertrauensverhältnisse aufgebaut werden, unter denen rat- und hilfesuchende Aussiedler bereit sind, solche Probleme zu thematisieren).<sup>2</sup> Anhand eines authentischen Falles aus der Aussiedlerberatung<sup>3</sup> versuche ich in diesem Beitrag zu zeigen, wie statusrechtliche Probleme auf die Interaktionsmodalität der Beratung und auf die Gestaltungsweisen der Beraterrolle und der Klientenrolle durchschlagen. Die speziell für Aussiedler geltenden statusrechtlichen Anforderungen sehe ich dabei als eine Rahmenbedingung an, die sich auf beratungskonstitutive Asymmetrien niederschlägt und spezifische Störpotentiale der Beratungsarbeit impliziert. Diese Perspektive auf kommunikative Prozesse in Beratungsgesprächen sei zunächst näher erläutert, bevor ich auf das Institut der Aussiedlerberatung und auf den zu analysierenden Fall eingehe.

## 2. Der konzeptuelle Rahmen zur Untersuchung von Beratungsgesprächen

Interaktionsbeziehungen zwischen Ratsuchenden und Beratern sind durch ausgeprägte Wissensdifferenzen, durch ungleich verteilte Problemlösungskompetenzen und durch Unterschiede in der Art der Problembetroffenheit bestimmt. Dabei sind die Beratungsakteure gefordert, das Problem des Ratsuchenden im Rahmen eines situativen oder auch eines längerwährenden Arbeitsbündnisses als Gegenstand kooperativer Problemlösungsbemühungen zu behandeln. Für institutionelle Beratungsarrangements gilt dabei, dass professionelle Kompetenzen und Routinen sowie Einbindungen in übergreifende Handlungskontexte wesentliche Konstituenten asymmetrischer Beziehungen sind. Bei Initiierung des Handlungsschemas „beraten“ geht es – allgemein formuliert – darum, bestehende Asymmetrien zu überbrücken; dazu müssen Wissens- und Handlungskompetenzen des Beraters produktiv gemacht werden für Problembearbeitungsmöglichkeiten des Ratsuchenden.

Der Abbau bzw. die tendenzielle Egalisierung grundlegender Asymmetrien stellt spezifische Anforderungen an die Beratungsakteure. Diese Anforderungen sind handlungslogisch miteinander verknüpft und strukturieren so das interaktive Geschehen. In empirischen, gesprächsanalytisch fundierten Untersuchungen zu Beratungsgesprächen<sup>4</sup> konnten die spezifischen Aktivitätskomponenten herausgearbeitet werden, die notwendigerweise realisiert werden müssen, damit beratungskonstitutive Asymmetrien tendenziell aufgehoben werden können. Als allgemeine Komponenten des Handlungsschemas „beraten“ lassen sich danach ansehen:

- die Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung (hier wird die Regelung der Zuständigkeit und das Zuschreiben von Kompetenz realisiert),
- die Problempräsentation (gewöhnlich bestehend aus einer Darstellung des Problems, einer Anliegenformulierung und einer an den Berater ergehenden Aufforderung zur Lösungsbeteiligung),

- das Entwickeln einer Problemsicht (der bearbeitungsfähige Problemsachverhalt wird festgestellt, eine gemeinsame Problemdefinition ausgehandelt),
- die Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung (allgemeine Lösungsmöglichkeiten bzw. einen konkreten Lösungsvorschlag entwickeln, vorgeschlagene Lösung ratifizieren) sowie
- die Situationsauflösung (Danksagung und Honorierung der Beratungsleistung, Aufhebung der Interaktionsbeziehung zwischen Berater und Ratsuchendem).<sup>5</sup>

Prinzipiell ist mit den asymmetrischen Beteiligungsvoraussetzungen der Beratungsakteure Potential für kooperative und produktive Kommunikationsprozesse gegeben (vgl. Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994). Nun ist es aber kein Automatismus, dass die zwischen Beratungsakteuren bestehenden Asymmetrien ohne weiteres überbrückt und für den Ratsuchenden fruchtbar gemacht werden können. Mit den beratungskonstitutiven Asymmetrien sind zugleich Umstände gegeben, die Beratungsprozesse erschweren, störanfällig machen und zu einem geradezu kontraproduktiven Geschehensablauf werden lassen können. Die Redeweise von der Verschärfung beratungskonstitutiver Asymmetrien bedeutet, dass im Interaktionsvollzug asymmetrische Ausgangsbedingungen in der Weise wirksam werden können, dass der Transfer von Lösungswissen nicht richtig gelingen kann oder in der Weise, dass die Etablierung von Kooperationsstrukturen und die Wahrung von Autonomie des Rat- und Hilfesuchenden nur bedingt möglich sind oder gar gänzlich scheitern.<sup>6</sup> Mit anderen Worten: Im Umgang mit beratungskonstitutiven Asymmetrien kann es zu fehlerhaften Bearbeitungen kommen, die zu Lasten effektiver und kooperativer Gestaltungen von Beratungssituationen gehen.

In Gesprächen zwischen Aussiedlern und ihren professionellen Beratern steht die Aussiedleridentität im Kontext spezifischer Asymmetrien auf dem Spiel. Wesentliche Momente sind hier die kulturelle Distanz zwischen Zuwanderern und professionellen BeraterInnen sowie starke Unterschiede in der Beherrschung der deutschen Sprache. Wie in der professionellen Beratung generell, schlagen in der Aussiedlerberatung aber auch institutionelle Rahmenbedingungen und übergreifende Handlungskontexte auf die Interaktionsmodalität durch. Eine besonders wichtige Rolle spielen hier Anforderungen, die innerhalb des Aufnahme- und Anerkennungsverfahrens für deutschstämmige Zuwanderer gelten und darüber hinaus die sozialen Tatsachen, die im Entscheidungshandeln der Einbürgerungsadministration geschaffen werden. Bevor ich zur Analyse des Fallbeispiels komme, sei die einbürgerungsrechtliche Behandlung von Aussiedlern skizziert.

### 3. Die einbürgerungsrechtliche Behandlung von Aussiedlern

Zu den einbürgerungsrechtlichen Bestimmungen, von denen Aussiedler betroffen sind, hier so viel:<sup>7</sup> Die Aufnahme von Aussiedlern in Deutschland gründet auf dem grundgesetzlich verankerten Konstrukt der *Volkszugehörigkeit* (Artikel 116). Aussiedler gelten als *Statusdeutsche*, zur Erlangung des Spätaussied-

lerstatus (der zur Einbürgerung berechtigt) müssen sie sich einem Verfahren unterziehen, in dem Bestätigungsmerkmale ihrer Volkszugehörigkeit geprüft werden. Neben der Abstammung von deutschen Eltern gelten hier die Beherrschung der deutschen Sprache sowie eine Bekenntnishaltung zur deutschen Kultur als wichtige Merkmale.<sup>8</sup> Der Erwerb des Spätaussiedlerstatus impliziert über die rechtliche Gleichstellung mit einheimischen Bundesbürgern hinaus Ansprüche auf Unterstützungsleistungen, die das Einleben in Deutschland erleichtern sollen.

Die Aufnahme von Aussiedlern erfolgt im Rahmen eines Verfahrens, dass die Aussiedlungswilligen seit 1990 im Herkunftsland initiieren müssen. Nach Erhalt des Aufnahmebescheides kann die Einreise erfolgen; in Deutschland angekommen, findet eine Überprüfung der geforderten Bestätigungsmerkmale der Volkszugehörigkeit statt und – bei positivem Ausgang – die Aushändigung der so genannten Spätaussiedlerbescheinigung (auch Spätaussiedlerausweis oder Vertriebenenausweis genannt).<sup>9</sup> Der Besitz dieses Dokumentes ist Voraussetzung für die Inanspruchnahme spezifischer Eingliederungshilfen und auch für die eigentliche Einbürgerung.

Seit Inkrafttreten des Kriegsfolgenbereinigungsgesetzes (KfbG, einer Ergänzung zum BVFG, dem Bundesvertriebenen- und Flüchtlingsgesetz) am 1.1.1993 wird nur noch als Spätaussiedler anerkannt, wer vor dem 1.1.1993 geboren wurde (§ 4 BVFG). Später geborene Kinder dürfen mit ausreisen, erhalten aber nicht den Status als Spätaussiedler; sie werden als Deutsche eingebürgert. Ähnlich verhält es sich bei den Ehepartnern von Spätaussiedlern, die selbst nicht die Bestätigungsmerkmale der Volkszugehörigkeit vorweisen oder sie nicht glaubhaft machen können (Anerkennung nach § 7, Abs. 2, BVFG). Ihr Status als Spätaussiedler leitet sich aus dem Rechtsstatus des Ehegatten ab.<sup>10</sup> Die Anerkennung nach § 7 bedeutet insofern eine Schlechterstellung, als zwar Ansprüche auf Einbürgerung sowie auf Finanzierung der Sprachkursteilnahme und andere Eingliederungshilfen bestehen, jedoch keine Ansprüche auf Leistungen nach dem Fremdentengesetz.

#### 4. Analysen zum Beratungsgespräch „Deutschland ist keine Wunderrepublik“

Anhand eines Gesprächstranskriptes<sup>11</sup> aus der Aussiedlerberatung stelle ich im Folgenden zu dem eingangs skizzierten Problemkomplex Beobachtungen und Überlegungen an. Es ist im Rahmen dieses Beitrags nicht möglich, auf das gesamte kommunikative Geschehen des vorliegenden Falles einzugehen. Die hier am Material angestellten Detailbeobachtungen beziehen sich auf ausgewählte Passagen, an denen Verschärfungen beratungskonstitutiver Asymmetrien und kontraproduktive, fehlerbehaftete Strategien der Bearbeitung des Klientenproblems besonders deutlich hervortreten. Ich führe die Leserin und den Leser an den ausgewählten Fall heran, indem ich zur Beteiligungskonstellation und den Hintergründen dieses Beratungsgesprächs allgemeine Erläuterungen vorausschicke. Die Gesprächspassagen, auf die ich näher eingehen werde, gebe ich

teils in Ausschnitten aus dem Transkript, teils in Beschreibungen des Aktivitätsverlaufs, in die verschiedentlich Kurzzitate aus dem Transkript eingearbeitet sind, wieder. Die dokumentierten Gesprächsaktivitäten werden äußerungsstrukturell bzw. sequenzanalytisch beschrieben und auf darin realisierte symbolische Prozesse hin analysiert.<sup>12</sup>

#### 4.1. Zum Gesprächsrahmen

Das hier analysierte Beratungsgespräch stammt aus dem Jahre 1995. Das Gespräch wurde vom Berater selbst mit Wissen und Einverständnis der Klienten aufgezeichnet. An dem Gespräch haben als Berater Herr Stierle sowie als Klienten Herr und Frau Wagner, ein russlanddeutsches Ehepaar (Namen geändert), teilgenommen (da die Wagners die Beratungsstelle gemeinsam aufsuchen, werde ich auch von der Klientenpartei bzw. von dem Aussiedlerehepaar sprechen). Die Wagners sind zum Zeitpunkt der Gesprächsaufnahme etwa seit einem dreiviertel Jahr in Deutschland. Sie haben den Sprachkurs für Aussiedler absolviert und wenige Tage vor dem Beratungsgespräch ihre Spätaussiedlerbescheinigung erhalten. Dem Höreindruck nach und auch nach den im Gesprächsverlauf auftauchenden biografischen Angaben, dürften die Wagners der mittleren Aussiedlergeneration angehören, jener Generation also, die den Zweiten Weltkrieg selbst nicht mehr erlebt hat und in den 1950er und 1960er Jahren aufgewachsen ist.

Dem aufgezeichneten Gespräch sind bereits Kontakte vorausgegangen, das bedeutet, dass die Wagners und Herr Stierle bereits über verschiedene Problematiken miteinander verbunden sind. So war der Berater mit der Einleitung einer beruflichen Qualifizierungsmaßnahme für Frau Wagner befasst. Mit Aktivitäten, die die finanztechnische Realisierung dieser Maßnahme betreffen, beginnt auch das vorliegende Beratungsgespräch, ich gehe hierauf aber nicht weiter ein. Ferner muss es in vorausgegangen Kontakten auch Absprachen darüber gegeben haben, dass der Berater Herrn Wagner bei der Arbeitsplatzsuche hilft; im letzten und kürzeren Teil des Gespräches erkundigt sich Herr Wagner nach dem Stand der Bemühungen um eine Beschäftigungsmöglichkeit, die ihm von Herrn Stierle in Aussicht gestellt worden war (auch diesen Gesprächsabschnitt lasse ich hier unberücksichtigt). Schließlich war der Berater bereits mit anerkenntnisrechtlichen Angelegenheiten von Verwandten der Wagners befasst; auch war er schon vor der Einreise der Wagners in deren Aufnahmeverfahren involviert. Ihm war bekannt, dass Herr Wagner kein Deutsch spricht, gleichwohl hatte er die Einreise des Ehepaares befürwortet, aber damit auch die Auflage verbunden, dass Herr Wagner sich schleunigst Kenntnisse der deutschen Sprache aneignet. Im Anerkennungsverfahren, das nach der Einreise durchgeführt wurde, wurde entschieden, dass Herr Wagner dieses Bestätigungsmerkmal deutscher Volkszugehörigkeit nicht in ausreichender Form vorweisen kann. In dem Beratungsgespräch mit Herrn Stierle nimmt diese Problematik (das zweite Anliegen der Klientenpartei) breiten Raum ein, sie wird zur Belastungsprobe für beraterseitige Kompetenzen und Kooperativität und zur Bewährungsprobe kommunikativen Durchsetzungsvermögens des Aussiedlerehepaares. Im Kern geht es darum, dass Herrn Wagner der Spätaussiedlerstatus nach § 7 des

BVFG zuerkannt worden ist, ihm also der ungünstigere Status als Ehegatte einer Spätaussiedlerin zugewiesen wurde. Die Wagners sind mit dieser Statuszuweisung nicht einverstanden, sie wollen mit Hilfe von Herrn Stierle gegen die Entscheidung der Eingliederungsbehörde Widerspruch einlegen.

#### 4.2. Zum analysemethodischen Vorgehen

Im Folgenden gehe ich ausführlich auf die Gesprächspassage ein, in der das zweite Klientenanliegen entwickelt wird. Von Interesse ist hier zum einen das Kommunikationsverhalten der Klientenpartei bei der Präsentation des Anliegens, mit Hilfe des Beraters Widerspruch gegen den Anerkennungsbescheid einlegen zu wollen (Kapitel 4.3.). Zum anderen die unmittelbare Reaktion des Beraters auf die Anliegenpräsentation sowie seine weiteren Verarbeitungsaktivitäten des Klientenanliegens (Kapitel 4.4). Die analytische Perspektive, die auf diese Passage – und auch auf andere Transkriptionsausschnitte – eingenommen wird, zielt darauf, das kommunikative Beteiligungsverhalten der Akteure als situationsemergentes Geschehen nachzuzeichnen. Sie zielt ferner darauf, ablaufende symbolische Prozesse zu verdeutlichen und – wo es sich um hochgradig kontextualisierte und verdichtete Kundgaben handelt – zu entschlüsseln (siehe auch Anmerkung 13). Die Untersuchung der Gesprächsmaterialien erfolgt in der Abfolge äußerungsstruktureller Beschreibungen und analytischer Kommentare.

#### 4.3. Unter dem Druck, sprachliche Evidenzen produzieren zu müssen – zur Entfaltung des Anliegens, Widerspruch gegen die Anerkennung nach § 7 BVFG einlegen zu wollen

Die Präsentation des zweiten Anliegens erfolgt im Zusammenhang mit einer beraterischen Aktivität, die noch auf das erste Anliegen bezogen ist. Nach einem Telefonat mit einer Ausbildungsstätte, in der Frau Wagner an einer beruflichen Umschulung teilnehmen soll, orientiert der Berater die Klientenpartei über das Ergebnis dieses Telefongesprächs:<sup>13</sup>

113 SM: noch und ein frohes fest \*2\* auf wiederhören # LEGT AUF  
114 K #

115 SM: ich denk mir die ausbildung ist gesichert also vorher

116 SM: war=s immer so dass entweder | das arbeitsamt  
117 FW: hmhm ent | weder arbeitsamt

118 SM: | oder das | weil | es sind bisher die \*2\*  
119 FW: (...) | oder | muß das |

120 SM: neuen deutschen #spätaus | sied | lerinnen# \* | und |  
121 K #LACHT LEICHT #

122 FW: >ja< | ja | | ja |

- 123 SM: aussiedler die die ausbildung gemacht haben | auch  
 124 FW: | hmhm
- 125 SM: nicht | durch=s arbeits | amt ge | fördert | worden | in  
 126 FW: | | hmhm | | (... ...)|
- 127 SM: der der altenpflegehilfeausbildung ATMET also fahren
- 128 SM: sie am donners | tag hin | | nein ha | ben  
 129 FW: | ich (brau | che?habe) termin hm | und ich |
- 130 SM: sie ja | um fünfzehn uhr und dann haben sie einen  
 131 FW: | jaja ich (habe) am donnerstag
- 132 SM: arbeitsvertrag | ja  
 133 FW: um fünf | zehn uhr ich habe termin und \* das
- 134 SM: haben sie bereits die  
 135 FW: klappt alles ja \*2,5\*
- 136 SM: spätaussiedlerbescheinigung <sie>  
 137 FW: #ja wir haben in  
 138 K #BLÄTTERT IN
- 139 SM: <dann> | ja |  
 140 FW: ähm am freitag unsere vertriebene | genommen |  
 141 K PAPIEREN  
 142 HW: | (... ... | ...)|
- 143 SM: | ja |  
 144 FW: bei frau# stern | #(noch) | was #  
 145 K # #ZU HW #  
 146 HW: (ich sagen?er sagten) muß:
- 147 SM: ja | das | ist | klar |  
 148 HW: ich habe ich nicht (zufrieden) | frau | | frau |
- 149 FW: wider | (spruch) |  
 150 HW: frau stern sagt \* äh schreiben äh | wider | spruch
- 151 SM: ja gegen paragraph sieben | zwei |  
 152 FW: | ja | | wir sind | nicht  
 153 HW: | (ja?nein) |
- 154 SM: | ja | | nur | ich seh keine  
 155 FW: einverstanden \* | mit | diese para | graph |
- 156 SM: chance \* sag ich ihnen | ehrlich |  
 157 FW: | sagt |  
 158 HW: | frau stern | | sagt | schreiben

Äußerungsstrukturelle Beschreibung (Z. 113-151): Ohne weitere Umschweife nimmt Herr Stierle nach dem Auflegen des Telefonhörers eine Ergebnismitteilung vor. Er fasst die erhaltenen Auskünfte in einer Weise zusammen, die Gewissheit hinsichtlich Finanzierung und Teilnahme an der Ausbildung zur Altenpflegerin schafft (Z. 115). In weiteren Erklärungen weist er darauf hin, dass sich an der ihm bekannten Förderungspraxis (Kostenübernahme durch das Bundesland) nichts geändert habe. In diesem Zusammenhang ist es interessant zu sehen, wie er mit Statuskategorien für Aussiedler umgeht: Er spricht zunächst von den *neuen deutschen*, fügt dann aber die in amtlichen und gesetzlichen Texten geläufige Bezeichnung *spätaussiedlerinnen und aussiedler* an (Z. 120+123). Nicht *neue deutsche* ist die Statuskategorie, die leistungsrechtliche Ansprüche begründet, sondern *spätaussiedlerinnen und -aussiedler*. Herr Stierle leistet hier Formulierungsarbeit, die höherstufige Geltung einer nachträglichen sozialen Kategorisierung gegenüber der vorausgegangenen Kategorisierung markiert. Mit der im Sinne des BVFG korrekten Statuskategorie kann sich Herr Stierle unverfänglicher auf die Identität der Klientin beziehen, also Auslegungsrisiken und Diskriminierungspotenziale, die der Rede von den *neuen deutschen* anhaften könnten, reduzieren. Durch das Lachen, mit dem er diese Selbstkorrektur vollzieht, drückt er allerdings auch eine distanzierte Haltung gegenüber der offiziellen Statuskategorie aus. Die Verwendung der amtlich eingeführten Statuskategorie kontextualisiert die für Aussiedler geltenden Rechtsbestimmungen.

Die Ergebnismitteilung ist interaktiv so gestaltet, dass sich daraus die Gelegenheit zur Präsentation eines neuen Anliegens gegenüber dem Berater entwickelt: Herr Stierle verarbeitet die erhaltenen Auskünfte mit Bezug auf noch bestehende Zweifel der Klientin am Zustandekommen der Lehrgangsteilnahme. Es bleibe dabei, dass sie, Frau Wagner, am Donnerstag in das Altenpflegeseminar fahre, verdeutlicht der Berater und bekräftigt so die Gültigkeit von Absprachen, die in vorausgegangenen Kontakten getroffen worden sein müssen. Frau Wagner scheint sich der Sache noch nicht ganz sicher zu sein; sie will wissen, ob für den Antrittstag noch eine Terminabsprache nötig sei. Herr Stierle antwortet unter Angabe der Uhrzeit, die er – so lässt sich vermuten – dem vorgelegten Brief entnommen hat, und unter Hinweis darauf, dass Frau Wagner dann einen Arbeitsvertrag<sup>14</sup> habe (vgl. Z. 130+132). Frau Wagner wiederholt die in dem Brief angegebene Uhrzeit und ratifiziert damit die aktualisierte Absprache der Lehrgangsteilnahme. Offenbar hat sie aber noch immer Zweifel am Zustandekommen ihrer Lehrgangsteilnahme, wie ihre erneute Vergewisserungsinitiative und *\* das klappt alles ja* (Z. 133+135) zeigt. Nach einer Pause von gut zwei Sekunden „antwortet“ Herr Stierle mit einer Frage, die Gewissheit hinsichtlich der formalen Grundvoraussetzungen einer Lehrgangsteilnahme zu schaffen sucht (seine Frage ist so gestaltet, dass mögliche Adressierungsunklarheiten ausgeräumt werden, mit dem betonten *sie* wird die Frage an Frau Wagner gerichtet). Die Frage, *haben sie bereits die spätaussiedlerbescheinigung <sie>* (Z. 134+136) zielt darauf, Informationen über den Stand ihres Anerkennungsverfahrens einzuholen. Mit dem Besitz des Spätaussiedlerausweises sind formale Voraussetzungen erfüllt, spezielle Leistungen beruflicher Förderung in Anspruch nehmen zu können. Sofern Frau Wagner ihren Spätaussiedlerausweis

schon bekommen hat, kann Herr Stierle letzte bestehende Zweifel am Zustandekommen der Lehrgangsteilnahme ausräumen. In Z. 139 findet sich ein Sprechersansatz des Beraters [*<dann>*], vermutlich reicht ihm schon das antwortleitende *ja* von Frau Wagner (Z. 137), um ihr Zusicherungen hinsichtlich der Lehrgangsteilnahme machen zu können.

Mit der Frage nach dem Erhalt der Spätaussiedlerbescheinigung wird eine Rechtsangelegenheit thematisch, die über das Problem der bloßen Ausbildungsfinanzierung hinausgeht. Diese Frage wird von der Klientenpartei als Gelegenheit zur Darstellung eines weiteren problematischen Sachverhalts und eines neuen Anliegens an den Berater genutzt.

In ihrer Antwort auf die Frage nach dem Erhalt des Vertriebenenenausweises [*ja wir haben in ähm am freitag unsere vertriebene genommen bei frau stern*; Z. 137+140] gibt Frau Wagner Auskunft darüber, dass sie und auch ihr Mann den Spätaussiedlerausweis erhalten hat. In Z. 142 setzt Herr Wagner zu einer nicht verständlichen Äußerung an. Offenbar fühlt er sich durch die Frage nach dem Vertriebenenenausweis ebenfalls angesprochen und sieht eine geeignete Redegelegenheit für sich. Nach einer unverständlichen Äußerung, mit der Herr Wagner sich in das Gespräch einzuschalten versucht (Z. 142) und nach Abschluss der Äußerung, mit der Frau Wagner die Frage nach dem Vertriebenenenausweis beantwortet, lässt Herr Stierle ein kurzes Rezeptionssignal folgen, das sich mit einer Äußerung von Frau Wagner überschneidet [*ja*; Z.143]. Ihre kurze Bemerkung ist an ihren Mann gerichtet. Beim Abhören der Tonbandaufnahme ist das (*noch*) *was* in Zeile 144 unmissverständlich als Redeaufforderung, die an ihren Mann gerichtet ist, zu identifizieren. Es wirkt wie ein Zuflüstern an einen in Bedrängnis geratenen Gefährten. Es ist sehr hastig gesprochen und weniger lautstark als ihre vorherigen und nachfolgenden Äußerungen. Herr Wagner wird von seiner Frau gedrängt, weiter zu sprechen bzw. das nur leise und unverständlich Gesagte (vgl. Z. 142) noch einmal zu sagen.

Herr Wagner spricht mit sehr leiser Stimme und hat offenbar noch größere Formulierungsschwierigkeiten im Deutschen als seine Frau. Merkmale eines Sprachlernalters treten in seinem Äußerungsverhalten sehr krass zu Tage, er formuliert schleppend und sehr leise, er sucht nach der richtigen Satzkonstruktion (siehe Z. 149+150), er spricht syntaktisch verkürzt, und seine Frau muss ihm das passende Wort vorsagen, als es darum geht, den spezifischen Problembearbeitungsschritt zu benennen, bei dem der Berater helfen soll (zunächst im Zuge seiner ersten Äußerung, siehe Z. 146-148, kurz darauf dann nochmals, siehe Z. 158-160).

Mit seiner Äußerung (*ich sagen?er sagten*) muß: *ich habe ich nicht zufrieden ... frau stern sagt \* äh schreiben äh widerspruch* (Z. 146-151) reagiert Herr Wagner ebenfalls auf die vorausgegangene Beraterfrage nach dem Erhalt der Spätaussiedlerbescheinigung. Aus der Äußerungsabfolge geht hervor, dass die Unzufriedenheit von Herrn Wagner etwas mit dieser Bescheinigung zu tun hat. Er ist nicht einverstanden mit dem Status, der ihm mit der Spätaussiedlerbescheinigung zugewiesen wurde. Dies wird bei Kenntnis der Rechtsmaterie, in der der Begriff Vertriebenenenausweis relevant ist, verständlicher; der Berater macht diese Rechtsmaterie unter Benennung eines Paragraphen als relevanten Kontext kenntlich [*ja gegen paragraph sieben zwei*; Z. 151]. Wie in Kapitel 3 be-

reits erwähnt, findet der § 7 des BVFG Anwendung auf Ehegatten und Abkömmlinge von Spätaussiedlern und -aussiedlerinnen, die selbst nicht die Volkszugehörigkeitsvoraussetzungen erfüllen. Bei den Nachteilen, die Aussiedler dadurch haben, dürfte am Schwersten wiegen, dass keine Ansprüche auf Leistungen nach dem Fremdrentengesetz bestehen. Eine Anerkennung als Spätaussiedler nach § 7, 2 kann für die Betroffenen aber auch insofern unbefriedigend sein, als ihnen damit – entgegen ihrem eigenen Identitätsbewußtsein – eine in deutschen Kulturbezügen gelebte und geformte Biografie abgesprochen wird.

Analytischer Kommentar (Z. 113-151): Im ersten – hier nicht wiedergegebenen – Gesprächsabschnitt sprachen nur Herr Stierle und Frau Wagner miteinander. Ausschlaggebend dafür war, dass es dabei um eine Angelegenheit ging, die die Klientin selbst betraf. Angesichts der unterschiedlichen Sprachkompetenzen bei den Wagners und angesichts der nicht zu übersehenden und zu überhörenden Schwierigkeiten, die Herr Wagner mit dem Gebrauch des Deutschen hat, erscheint es erstaunlich, dass Herr Wagner hier die Sprecherrolle übernimmt. Dass der Berater beim Abfassen eines Widerspruchs gegen den Einbürgerungsbescheid von Herrn Wagner behilflich sein soll, hätte ihm auch Frau Wagner sagen können, zumal sie ohnehin bereits als Wortführerin etabliert war. Stattdessen ist Frau Wagner darauf bedacht, dass ihr Mann zu Wort kommt (siehe die Redeaufforderung in Z. 145, siehe auch die Formulierungshilfen in Z. 150; auch an anderen Stellen des Gesprächs lässt sich beobachten, dass Frau Wagner Sprecheraktivitäten ihres Mannes unterstützt). Herr Wagner nimmt die Sprecherrolle ein, seine Frau konkurriert dabei nicht mit ihm um das Rederecht, vielmehr bereitet sie für ihn eine Redegelegenheit vor und unterstützt ihn bei der Ausgestaltung dieses „floors“.

Ein solcher Vorgang, bei dem der kompetentere Sprecher einer Klientenpartei dem weniger kompetenten Sprecher das Wort überläßt, um in die Kommunikation mit einem Institutionenvertreter bzw. einem Professionellen einzutreten, ist hochsignifikant. Dies spricht für eine Situationsorientierung seitens des Klientenpaares, nach der es bei der Einbringung des neuen Problems geradezu zwingend geboten erscheint, dass Herr Wagner sich äußert. Die Beteiligungskonstellation zwischen dem Klientenehepaar ist zwar prinzipiell so angelegt, dass Frau Wagner sozusagen Sprachrohr des Ehemannes ist und an Stellen, wo es nötig ist, für ihn einspringt oder Formulierungshilfe leistet. Aber für die Beteiligungsrolle des primär betroffenen Ehemannes wird hier offenbar ein besonderer Zwang, selbst reden zu müssen, ein Zwang zur kommunikativen Selbstvertretung,<sup>15</sup> wirksam. Dies wird daran deutlich, dass die Einnahme seiner Rolle als Sprecher von seiner Frau mit betrieben wird.

Herr Stierle soll beim Abfassen eines Widerspruchs, der die vollwertige Einbürgerung als Deutscher sichert, behilflich sein; dass dieser Status bisher nicht zugebilligt wurde, lag mit daran, dass das wichtige Bestätigungsmerkmal „Beherrschung der deutschen Sprache“ nicht gegeben war. Um den Berater für die Mitwirkung an dem Widerspruch gewinnen zu können, muss gerade auch für diesen – quasi als Grundvoraussetzung – evident sein, dass Herr Wagner das Bestätigungsmerkmal durchaus für sich reklamieren kann. Die von der Klientin

praktizierte kommunikative Beteiligungsform „Sprechen für Andere“ ist offenbar für den Ehemann in besonderer Weise risikobehaftet.<sup>16</sup> Weiteres Sprechen von Frau Wagner würde eine Statusgefährdung für den Ehemann produzieren. Würde Herr Wagner hier nicht selbst reden, wären mangelnde Beherrschung des Deutschen in einem Maße evident, das auch für den Berater entscheidungsrelevant werden könnte.

#### 4.3. Präjudizielle Fallaufnahme – die Bearbeitungsstrategie des Beraters und ihre Folgen für das Arbeitsbündnis

##### a) Erstverarbeitung des Widerspruchsvorhaben in Aktivitäten präjudizieller Fallaufnahme

Zurück zum vorn abgedruckten Transkriptionsausschnitt (Z. 147-158): Der Berater ist von Herrn Wagners Unzufriedenheitsbekundung wenig überrascht. Offenbar hat er mit einem solchen Anerkennungsbescheid, mit dem die Wagners nicht zufrieden sein können, gerechnet. Während der unmittelbar davon Betroffene an rechtliche Schritte zur Korrektur des Einbürgerungsstatus denkt, scheint in der Reaktion des Beraters [*ja das ist klar*; Z. 147] die Haltung des Professionellen durch, für den die Einbürgerung nach § 7,2 absehbar war. Nachdem der Berater zur Verständigungssicherung den Paragraphen genannt hat, der bei Herrn Wagners Einbürgerung angewandt wurde, schaltet sich Frau Wagner wieder ein (Z. 152). Sie bekräftigt – im Gebrauch der Wir-Form – die bei den Wagners bestehende Unzufriedenheit mit dem Einbürgerungsbescheid. Daraufhin gibt Herr Stierle eine Stellungnahme zu den Erfolgsaussichten eines solchen Schrittes ab: Für einen Widerspruch sehe er keine Chance. Diese für die Wagners wenig erfreuliche Chancenbeurteilung wird abgeschlossen mittels einer Formel, die Aufrichtigkeit des Sprechers markiert und eine wohlmeinende Grundhaltung des Beraters gegenüber der Klientenpartei bekundet. Herr Stierle stuft das Vorhaben als chancenlos ein, dabei ist diese negative Chancenbeurteilung durch eine angehängte Floskel *sag ich ihnen ehrlich* als Äußerung eines vertrauenswürdigen und freundschaftlich gesonnenen Interaktionspartners markiert. Der Berater räumt dem Widerspruchsvorhaben der Wagners keine Erfolgschancen ein, damit weist er auch das an ihn gerichtete Hilfsansinnen, beim Abfassen des Widerspruchsschreibens behilflich zu sein, zurück. Betrachtet man die negative Chancenbeurteilung als Reaktion auf den Versuch der Klientenpartei, ein neues Handlungsschema des Hilfeersuchens in Gang zu setzen, ist zu konstatieren, dass dieser handlungsschematischen Initiative somit auch die Ratifizierung verweigert wird. Der von den Wagners beabsichtigte Widerspruch gegen § 7,2 ist somit als nicht unterstützungswürdiges Anliegen eingeordnet.

Analytischer Kommentar (Z. 148-158): Das neue Anliegen, das die Wagners vorgebracht haben, wird vom Berater mit einer Prognose über die Erfolgsaussichten des Widerspruchsverfahrens zurückgewiesen [*ich sehe keine chance*; Z. 154+156]. Für Herrn Stierle ist eingetreten, was aufgrund seiner Fallkenntnisse und in Kenntnis der gängigen Anwendungspraxis erwartbar war. Daher sieht er

die an Herrn Wagner ergangene Statuszuweisung auch als ein nicht revidierbares Faktum an. Die Art und Weise, wie der Berater sich des soeben vorgebrachten neuen Anliegens annimmt, lässt sich als eine Aktivität präjudizieller Fallbehandlung ansehen. Präjudiziell insofern, als er sich einseitig an Rechtstatbeständen orientiert, die durch hoheitsstaatliches Handeln geschaffen wurden und insofern, als er sich des Klientenproblems in Antizipation der Entscheidungsperspektive behördlicher Instanzen zuwendet. Erkennbar wird hier: Arbeitsrelevanzen und Entscheidungsrationalität jener Instanzen, die das Anerkennungsverfahren betreiben, fungieren als Interpretationsfolie für den Umgang mit dem Klientenanliegen. Das Überprüfungs- und Entscheidungshandeln hoheitsstaatlicher Organe wird in chancenabwägenden Beurteilungen des Beraters gleichsam vorweggenommen. Indem der Berater in seiner Chancenbeurteilung Bedauern und Mitgefühl bekundet, symbolisiert er auch seine Position als Professioneller im Prozessrahmen der Einbürgerung: Er ist der Helfer, der in administrativen Einbürgerungsangelegenheiten zur Seite steht und Anteil an den Erlebnisprozessen von Aussiedlern hat. Er kann in seiner Helferrolle aber nicht an den Bedingungen, die von der Einbürgerungsadministration gesetzt werden, vorbei agieren. Vielmehr fällt ihm in seiner Helferfunktion auch die Aufgabe zu, die harten Tatsachen, die im Einbürgerungsverfahren teils gesetzt sind (durch einschlägige Gesetzesvorschriften), teils geschaffen werden (durch Ermessensentscheidungen der Einbürgerungsadministration) an den Mann oder die Frau zu bringen. Er kann im Prozessrahmen staatlich gelenkter Einbürgerung eben nicht nur als Ratgeber und Helfer tätig sein; ihm obliegt es auch, Betroffene auf das Leben mit harten Gegebenheiten einzustellen, Realitäten nahe zu bringen, die für Klienten bitter und enttäuschend sind. In dieses Dilemma, einerseits einer institutionellen Entscheidung Geltung zu verschaffen, die für die Klientenseite enttäuschend ist, und andererseits auch Kooperativität im Rahmen des Arbeitsbündnisses mit der Klientenpartei zu wahren, gerät Herr Stierle an der Stelle, an der die Wagners ihre Unzufriedenheit über den Einbürgerungsbescheid bekunden und signalisieren, mit Hilfe des Beraters dagegen vorgehen zu wollen. Mit diesem Dilemma geht Herr Stierle hier so um, dass er im Gestus eines Freundes und Verbündeten zu den Wagners spricht, ihnen offen, ehrlich und anteilnehmend die unangenehme Wahrheit aufzeigt, der sie sich – so seine Sichtweise – stellen sollen.

Die Bekundung von persönlicher Anteilnahme und Authentizität zeigt, dass hier widersprüchliche soziale Rahmungen aufeinandertreffen. Es wird Intaktheit der Reziprozitäts- und Kooperationsverhältnisse angezeigt, indem Bedauern bekundet wird und in dem verdeutlicht wird, dass er als Professioneller nicht helfen kann. Gleichzeitig wird in der Bekundung von Anteilnahme und Authentizität im Zuge der Mitteilung unerfreulicher Sachverhalte gleichsam das Arbeitsbündnis in dieser Angelegenheit aufgekündigt – es wird auch zum Ausdruck gebracht, dass grundlegende Voraussetzungen der Kooperation nicht erfüllt sind. Insofern greift an dieser Stelle auch eine sehr mächtige Strategie der Interaktionssteuerung; Herr Stierle symbolisiert: *„Ich spreche als wohlmeinender Freund und Helfer zu Ihnen“*; damit ist aber auch gesagt, *„Wenn Sie dass, was ich Ihnen aus meiner Erfahrung heraus sagen muß, zurückweisen, dann weisen Sie auch diese*

*dann weisen Sie auch diese Beziehungsdefinition zurück.*“ Diese Strategie macht es der Klientenpartei sehr schwer, ihr Anliegen weiter zu verfolgen. Sie muss sich jetzt um Unterstützungsbereitschaft des Professionellen bemühen, unter der Prämisse, dass der Berater dieses Widerspruchsvorhaben für aussichtslos hält.

#### b) Das unkooperative Moment ambivalenter Bearbeitungszusagen

Im weiteren Verlauf läßt sich beobachten, dass der Berater eine Zeit lang an seiner präjudiziellen Fallaufnahme haften bleibt, obwohl gegenteilige Fallprognosen im Raume stehen. Er schlägt eine Bearbeitungsstrategie ein, die zu Lasten von Entfaltungsmöglichkeiten der Klientenperspektive, zu Lasten einer zügigen Ausschöpfung verfügbaren Problemlösungswissens und auch zu Lasten einer kooperativen Gesprächsatmosphäre geht. So lange, wie sich der professionelle Berater an der von anderen Instanzen produzierten Falldefinitionen orientiert, sind auch die Bearbeitungsmöglichkeiten des Klientenproblems vorentschieden. Mit der präjudiziellen Fallbehandlung, die Herr Stierle an der diskutierten Stelle praktiziert, behindert er nicht bloß die Problempäsentation Klientenpartei und die Entwicklung einer gemeinsamen Problemsicht, er erklärt damit gewissermaßen auch die Schemakomponente Lösungsentwicklung als nicht bearbeitungsbedürftig. Wie sich im weiteren Verlauf des Beratungsgespräch zeigt, verfügt die Klientenpartei über genaue Kenntnisse darüber, wie ihr Widerspruch – mit guten Aussichten auf Erfolg – zu begründen wäre. Diese Kenntnisse kann sie aber nicht an der Stelle einarbeiten, an der sie erstmals versucht, den Berater für die Unterstützung des Vorhabens zu gewinnen. Des Weiteren kommen mit der präjudiziellen Fallorientierung des Beraters kommunikative Mechanismen zum Tragen, die es der Klientenpartei schwer machen, ihr Anliegen weiter zu verfolgen. Die Einnahme einer präjudiziellen Bearbeitungsperspektive auf Seiten des Beraters blockiert das Sich-Einlassen auf Handlungsinteressen und Wissensressourcen der Klientenpartei.

Gegen die präjudizielle Fallaufnahme behauptet sich die Klientenpartei mit argumentativen Mitteln, die Belastungen der Kooperationsgrundlagen implizieren. Es kommt ein Aushandlungsprozess um die Beteiligung des Beraters am Widerspruchsvorhaben in Gang, der mit härteren Bandagen geführt wird. Kontraproduktiv wird das Beratungsgespräch dabei insofern, als eine Auseinandersetzung um die Dienst- und Hilfeleistungsbereitschaft des Beraters geführt wird an einer Stelle, an der Aktivitäten geordneter und gründlicher Fallrekonstruktion zügig in einen lösungsproduktiven Arbeitskonsens einmünden könnten. Die Beobachtungen zu diesem Beratungsgespräch lassen die Vermutung aufkommen, dass ohne hartnäckiges und geschicktes Agieren der Klientin und ohne Mobilisierung eigener Wissenskompetenzen es zur Zurückweisung des Klientenanliegens gekommen wäre, obwohl es sich – wie sich nach zähem Ringen herausstellt – um einen widerspruchstauglichen Fall handelt. Professionelle Gewissheiten und professionelle Effektivitätsorientierung werden hier zur Quelle kontraproduktiven Beratungshandelns.

Wie durch den Professionellen die Entfaltung der Klientenperspektive behindert wird, sei anhand einiger Gesprächsbeobachtungen zum Aushandlungsgehehen im Anschluss an die erste beraterische Verarbeitungsaktivität gezeigt. Prägend für diese Gesprächsstrecke ist, dass Herr Stierle darin mehrfach Bearbeitungszusagen in einer ambivalenten Modalität vollzieht. Bevor ich auf die darin enthaltenen Momente der Unkooperativität und der Beschneidung von Aushandlungsmöglichkeiten der Klientenpartei eingehe, seien kurz die argumentativen Ressourcen charakterisiert, derer sich die Wagners bedienen, um sich gegen die präjudizielle Fallaufnahme zur Wehr zu setzen.

Die Klientenpartei reagiert auf die pessimistische Chancenbeurteilung des professionellen Beraters

- mit Gegenbehauptungen zu den Erfolgchancen eines Widerspruchs, die sich aus fremden Wissensquellen speisen (Herr und Frau Wagner reagieren mit insistierenden Zügen und berufen sich dabei auf optimistischere Chancenbeurteilungen, die eine externe Instanz – vermutlich eine Mitarbeiterin einer Kommunalbehörde – vorgenommen hat);
- mittels Äußerungen, die die Solidarisierungsbereitschaft und Dienstbarkeit des Professionellen in Zweifel ziehen (die Klientenpartei greift Expertenstatus und Helferethos des Professionellen in Äußerungsformen „verringelter Verantwortung“<sup>17</sup> an, ferner markiert sie Verstöße gegen Gleichbehandlungsgesetze, indem Frau Wagner darauf rekurriert, dass der Berater ihrem Bruder bei Abfassung eines Widerspruchs vor einem Jahre geholfen habe);
- mittels solcher Kundgaben, die beratungskonstitutive Wissensasymmetrien markieren (mit einem mehrfach geäußerten *ich verstehe das nicht*, gibt Frau Wagner Irritationen zu erkennen, die daraus resultieren, dass sie behördliche Auskünfte bekommen haben, die sich aber nicht mit dem aktuellen Verhalten des Beraters decken; damit ist es ihr möglich, Plausibilisierungs- und Erklärungszwänge für den Berater aufrecht zu erhalten und an elementare Verpflichtungen des Helferarrangements zu appellieren).

Nun zum Phänomen der Abwehr des Klientenanliegens durch Bearbeitungszusagen in ambivalenter Modalität. Vor allem dadurch, dass sich die Wagners auf eine positivere Erfolgsprognose hinsichtlich ihre Widerspruchsvorhabens berufen, auf eine Erfolgsprognose, die von einer externen Instanz stammt, revidiert der Berater seine ursprüngliche Problemsicht. Er räumt der Bearbeitungsprognose, die für die Klientenpartei orientierungsleitend ist, prinzipielle Berechtigung ein, und er nähert sich dem Standpunkt der Klientenpartei an, jedoch in einer Form, bei der Geltungsansprüche seiner ursprünglichen Problemsicht gewahrt bleiben. Hierzu folgender Ausschnitt aus dem Transkript:

204 SM: verstehen sie #da ist #nicht# no # \*1,5\*

205 K #NACHDRÜCKLICH #

206 K #KLOPFT AUF TISCH#

207 SM: #ich# kann sagen versuchen sie \*2,5\* machen sie ein

208 K #FAUST AUF TISCH#

209 SM: widerspruch wa \* nur ich sag ich weiß auch nicht wie der

- 210 SM: gehen soll | ver | stehen sie das  
 211 FW: und sie | sagt | sie sag/  
 212 SM: | ist das pro | blem | ich weiß- |  
 213 FW: wir | haben nicht | verstanden  
 214 HW: | >( ... ... ) < |

Herr Stierle nimmt nur halbherzig eine Befürwortung des Widerspruchs vor [*ich kann sagen versuchen sie \*2,5\* machen sie ein widerspruch wa*; Z. 207-209] und lässt dann eine Äußerung folgen, die die Undurchführbarkeit diese Vorhabens konstatiert [*nur ich sag ich weiß auch nicht wie der gehen soll verstehen sie das ist das problem*; Z. 209-210]. Herr Stierle stimmt dem Vorhaben der Wagners zu, aber in einer Modalität, die die eigenen Zweifel am Gelingen dessen, was er befürwortet, ausdrücken. In dieser Äußerungsabfolge von Befürwortung und Aufweis von Durchführungsschwierigkeiten ist ein ambivalenter Mitteilungsgehalt enthalten, der sich folgendermaßen paraphrasieren läßt: *„Ich kann nicht dagegen sein, dass Sie einen Versuch unternehmen, Widerspruch gegen § 7, 2 einzulegen; dies ist nun mal der einzige Weg der Ihnen offen steht, um einen anderen Spätaussiedlerstatus zu erlangen. So wie ich Ihren Fall kenne, glaube ich aber nicht an einen Erfolg.“*

Herr Stierle nähert sich dem Klientenanliegen mittels Bearbeitungszusagen in ambivalenter Modalität. Charakteristisch für diese Form der Einwilligung in das Klientenanliegen ist, dass der Berater sich des Problems der Klientenpartei annimmt, dabei aber nicht wirklich kooperativ ist. Es findet Kenntnissnahme einer alternativen Problemsicht statt, ohne dass es zu einer wirklichen Umorientierung in der beraterischen Problemsicht kommt. Das beraterische Handeln bleibt insofern kontraproduktiv, als es noch immer funktional für die Abwehr des Klientenanliegens ist, in einer Situation, in der eigentlich eine Verständigung über Lösungsprämissen und -möglichkeiten nachzuholen wäre.

Es ist aber nicht allein die Markierung einer ambivalenten Haltung als professioneller Helfer, die den Berater hier unkooperativ erscheinen läßt. In seiner Verarbeitungsaktivität kommt auch ein Sequenzierungsmechanismus zum Tragen, durch den eine zügige Klärung der Mitwirkung des Beraters an der Lösung des statusrechtlichen Problems der Wagners erschwert wird. Die Befürwortung *ich kann sagen versuchen sie \*2,5\* machen sie ein widerspruch* ist erster Bestandteil einer Äußerung im „ja-aber“-Format.<sup>18</sup> Im zweiten Teil dieser Äußerung zeigt der Berater dann Argumentationspotential gegen das befürwortete Vorgehen auf (ohne allerdings ins Detail zu gehen). Das Argumentationspotential, das gegen die Durchführung eines Widerspruchs gerichtet ist, wird in seiner Relevanz für die Bearbeitung des Klienten-Anliegens – aufgrund nachgeordneter sequentieller Positionierung – hochgestuft und macht Reaktionen auf die behauptete Zwecklosigkeit des Widerspruchs zu konditionell relevanten Reaktionen.

Herr Stierle zeigt Argumentationspotentiale gegen das Widerspruchsvorhaben an Stellen auf, an denen es seinen eigentlichen Aufgaben als professioneller Helfer zuwiderläuft. Ferner plazierte er Bearbeitungszusagen so, dass die Klienten hierauf schlecht reagieren können. Gemessen an Normalformvorstellungen<sup>19</sup> der Kommunikation zwischen Professionellen und Klienten müßte dies in Form

von „adjacency pairs“ geschehen, in einer Form also, dass ein Äußerungsteil des Professionellen Klientenäußerungen evoziert, die der Progression der Problembearbeitung förderlich sind (wie etwa Frage-Antwort-Sequenzen, in denen Klientenanliegen und Vorstellungen von der Lösung des Problems vollständig entwickelt werden). Genau dies – Interaktionsgestaltung mittels angrenzender Paarteile – wird durch Bearbeitungszusagen, denen die Bekundung eigener professioneller Zweifel am Bearbeitungserfolg angehängt wird, erschwert.

#### 4.4. Das Klientenanliegen im Interpretationskontext der absoluten Aussiedlungsmoral – zur Verarbeitung von Enttäuschungen und Unmutsbekundungen der Klientenpartei

Bisher habe ich gezeigt, wie sich statusrechtliche Regelungen auf Gestaltungen der Klientenrolle in der Aussiedlerberatung niederschlagen. Ferner habe ich gezeigt, wie beraterische Effektivitätsorientierung und professionelles „Informiertsein“ über Entscheidungsrouninen der Einbürgerungsadministration kontraproduktiv im Beratungsprozess werden können. Schwierigkeiten, die Aussiedler mit dem Aufnahme- und Anerkennungsverfahren haben, können aber noch in anderer Hinsicht prägend für die Interaktionsmodalität der Aussiedlerberatung werden. Es sind nicht bloß rein rechtliche oder verfahrenstechnische Fragen, die im Beratungsgespräch bearbeitungsrelevant werden, sondern auch Akzeptanzprobleme, die die Betroffenen mit ihrem Aufnahme- und Anerkennungsverfahren haben. Hier ist nicht nur an solche Anerkennungsbescheide zu denken wie Herr Wagner einen bekommen hat, sondern auch an die sozial diskriminierende Behandlungsweise in Behörden, an Verfahrensstockungen, an langwierige und undurchsichtige Bearbeitungsgänge. In Beratungsgesprächen, in denen Unmut und Kritik hierüber bekundet werden, sind die Professionellen gefordert, mit einem verärgerten Klienten, mit seinen Enttäuschungen, mit mangelnder Einsichtsfähigkeit in hoheitsstaatlich gesetzte Bedingungen usw. umzugehen. Hierzu zwei Passagen aus dem vorliegenden Beratungsgespräch, an denen sich verfolgen läßt, wie Komplikationen und Frustrationen, die das Aufnahmeprocedere den Betroffenen bereitet, von Herrn Stierle verarbeitet werden.

Zum Gesprächskontext der ersten Verarbeitungsaktivität: Wie gesehen, ist mit dem Aufeinanderprall unterschiedlicher Erfolgsprognosen bezüglich eines Widerspruchsverfahrens strittiges Themenpotenzial etabliert worden. Daraufhin hat der Berater – nach dem Muster „*ich bin auch nur ein Mensch*“ – dem geplanten Widerspruch prinzipielle Erfolgchancen und Fehlbarkeit seiner eigenen Fallbeurteilung eingeräumt. Herr Wagner sieht darin schon einen Ansatz zur Ratifizierung seines Vorhaben, hingegen äußert sich seine Frau in einer Weise, die das strittige Themenpotenzial ausweitet.

Frau Wagner reklamiert, dass im Anerkennungsverfahren ihres Mannes etwas schief gelaufen (etwas *verwechselt* worden) sei, damit führt sie gewissermaßen bei Herrn Stierle Beschwerde über nicht korrekte und benachteiligende Behandlung durch die Einbürgerungsbehörde. Die entsprechenden Gesprächsaktivitäten sind nicht im Gestus erregter Unmutsbekundungen, im Stile des exak-

ten Aufzeigens von Verfahrensfehlern gestaltet. Wie aber reagiert der Berater auf die von Frau Wagner geäußerte Behauptung, dass es bei der anerkennungsrechtlichen Behandlung ihres Mannes nicht mit rechten Dingen zugegangen sei?

181 FW: in deutschland \* das ist verwechselt ist so schlimm

182 SM: <nein> #also die situation ist folgende frau wagner #

183 SM: ATMET die situation ist so \* sie haben den sprachkurs

184 SM: besucht \* und im sprachkurs sind sie in der gruppe

185 SM: wo die leute <schlecht> sprechen eingestuft worden

186 SM: | ver|stehen sie also und sie wissen auch wie

187 FW: |#ja#| ja

188 K #BEDRÄNGT#

189 SM: die sprachkenntnisse anfangs waren #hm #

190 K #SEHR

191 HW: hm

192 SM: das wissen sie auch und <fakten>

193 K EMPHATISCH#

194 FW: äh

195 SM: sind auch in deutschland schwer # umzuwerfen #

196 K #BETONT #

197 SM: #hm# das ist die situation man kann jetzt

198 K #SEHR EMPHATISCH#

199 FW: #ja ja#

200 K #KLEINLAUT, WEINERLICH#

201 SM: plötzlich wenn #“nichts# war \* kann man \* sag

202 K #KLOPFT AUF TISCH#

203 SM: ich mal \* plötzlich daraus hundert kilo machen

204 SM: verstehen sie #da ist #nicht# no # \*1,5\*

205 K #NACHDRÜCKLICH #

206 K #KLOPFT AUF TISCH#

Äußerungsstrukturelle Beschreibung: In der Reaktion des Beraters lassen sich zwei Aktivitätsstränge unterscheiden: er vollzieht (a) Aktivitäten, die in der Sache aufklärende bzw. richtigstellende Funktionen haben sowie (b) Aktivitäten, denen ermahnende und zurechtweisende Funktionen zukommen.

Zu (a): Herr Stierle fokussiert die Einbürgerungsangelegenheiten der Wagners im Stile des Entwickelns „stimmiger“ und „maßgeblicher“ Situationsdefinitionen. Er nimmt eine Richtigstellung an der Verwechslungsbehauptung vor und belehrt die Klientenpartei darüber, wie es in deutschen Behörden zugeht. Er

versucht nicht näher zu klären, was es mit der Verwechslungsbehauptung auf sich hat, stattdessen bezieht er sich auf Informationen, die er über die Einbürgerungsangelegenheit der Wagners hat. Frau Wagners Behauptung, dass in Deutschland etwas verwechselt worden sei, bestreitet er mit einem energischen *<nein>* und setzt ihr eine Situationsdefinition entgegen, die er im Gestus einer beurteilungskompetenten Instanz gestaltet [*also die situation ist folgende frau wagner die situation ist so*; Z. 182+183]. Der Problemsachverhalt, auf den Herr Stierle sich bezieht, betrifft die Sprachkursteilnahme der Wagners. Herr und Frau Wagner sind – sicherlich nach einem Test ihrer Deutschkenntnisse – einem Sprachkurs zugewiesen worden, in dem Aussiedler mit schlechteren Vorkenntnissen unterrichtet wurden. Dem Verwechslungstatbestand, den Frau Wagner pauschal behauptet hat, begegnet der Berater also, indem er auf eine Einstufung ihres Sprachstandes Bezug nimmt, die im Zuge der Eingliederungsmaßnahmen in Deutschland vorgenommen wurde. Sprachkursteilnahme und Zuordnung zur Gruppe der schlecht Sprechenden sind nicht näher kenntlich gemacht; die bloße Erwähnung der Sprachkursteilnahme und der Einstufung in die Gruppe derer, die *<schlecht> sprechen*, rekuriert auf die Rolle der Sprachkenntnisse im Feststellungsverfahren der deutschen Volkszugehörigkeit.

Die argumentative Funktion des Hinweises auf die Sprachkenntnisse bei Einreise in Deutschland besteht darin, eine zentrale Prämisse der statusrechtlichen Anerkennung klarzumachen und die Legitimitätsgeltung dieser Prämisse auch für das aktuelle Aushandlungsgeschehen abzusichern. Indem der Berater den Sprachstand der Klientenpartei als ausschlaggebendes Kriterium einführt (realisiert durch Bezug auf gemeinsames Wissen um die Deutschkenntnisse), wird auch die administrative Behandlung des Anerkennungsantrags der Wagners als korrekter und unangreifbarer Vorgang ausgewiesen. Im Zuge dieser Klarstellungsaktivitäten nimmt Herr Stierle auf die Klientenpartei Bezug als Interaktionsgegenüber, das wider besseres Wissen handelt. Solche Behauptungen des Unterschlagens relevanter Wissensbestände qualifizieren den Interaktionsstandpunkt des Gegenübers als unseriös, unmoralisch und irrational. Damit werden Widerspruchsmöglichkeiten erschwert und Chancen auf Entfaltung der Betroffenenperspektive beschnitten.

Zu (b): Bereits im Zuge der Entwicklung der „richtigen“ Problemdefinition wird der moralische Standort der Klientenpartei mitbearbeitet. Die Gegendarstellung der Verwechslungsbehauptung enthält Bezüge auf ein Interaktionsgegenüber, das gegen besseres Wissen, gegen Vernunftsgesichtspunkte, denen zu folgen sie eigentlich imstande ist, gehandelt hat. Der Angriff auf die moralische Position der Klientenpartei nimmt noch strengere Züge an, wo Herr Stierle den Wagners verdeutlicht, dass *fakten ... auch in deutschland schwer umzuwerfen* (Z. 192-196) sind. Dieser Äußerungsteil hat zurechtweisendes und die Klientenpartei warnendes Symbolisierungspotenzial, wie sich auch an der lauter und energischer werdenden Sprechweise des Beraters zeigt. In dieser Belehrung, ist Deutschland als relevanter Bezugskontext markiert, und zwar unter Voranstellung des Partikel *auch*. Dem Wortlaut nach macht der Berater hier deutlich, dass in diesem Land *fakten* etwas Unumstößliches sind. Insofern als mit *deutschland* hier auch die Arbeitsweise der deutschen Einbürgerungsbehörden

gemeint ist, wird in diesem Äußerungsteil auf die Äußerung reagiert, in der die Klientin behauptet hat, dass im Anerkennungsverfahren von Herrn Wagner etwas *verwechselt* worden sei. Der Sprachstand der Wagners wird als Sachverhalt ausgewiesen, der unumstößliche Realitätsgeltung besitzt, und als Resultat eines Verfahrens, das sich jeglicher Manipulierbarkeit entzieht. Diese Argumentation wird durch Verwendung hyperbolischer Verdeutlichungsmittel in Z. 197-203 [*man kann jetzt plötzlich wenn nichts war ... daraus hundert kilo machen*] untermauert. Verdeutlicht wird so, dass die Arbeitsweise deutscher Behörden an Prinzipien orientiert ist, die verhindern, dass es zu Verwechslungsspannen oder anderen Unkorrektheiten kommen kann. Dieser Mitteilungsgehalt lässt sich auch so umschreiben: „*In Deutschland werden Fakten als Fakten behandelt und deutsche Behörden arbeiten nach universell geltenden Legalitätsprinzipien.*“

Die Äußerung und <fakten> sind auch in deutschland schwer umzuwerfen (Z. 195) reagiert auf unterstellte Manipulationsabsichten ebenso wie auf ein idealisiertes Bild von Deutschland, das der Berater bei den Wagners vermutet. Darüber hinaus macht sie deutlich, dass die Verantwortung für die anerkennungsrechtlichen Schwierigkeiten der Klientenpartei bei ihr selbst und bei ihrem „korrekturbedürftigen“ Bild von Deutschland liegt. Dieses Verständnis gründet in folgender Lesart des Äußerungsteils: „*Bevor Sie hierher gekommen sind, hatten sie ein idealisiertes Bild von Deutschland. Nun haben Sie – im Zuge des Anerkennungsverfahrens – ein Stück Realität der Bundesrepublik kennen gelernt und beschwerten sich darüber. Wenn es aber etwas zu beanstanden gibt, dann ist das nicht die administrative Durchführung des Anerkennungsverfahrens, denn deutsche Behörden arbeiten korrekt. Wenn etwas im Argen liegt, dann sind es die Vorstellungen, die Sie, Herr und Frau Wagner, sich von Deutschland gemacht haben.*“

Die Belehrungsaktivität des Beraters enthält eine implizite Motivzuschreibung.<sup>20</sup> Herr Stierle reagiert darauf, dass die Klientenseite ein Anliegen verfolgt, dass – wie er meint – in fehlgehenden Annahmen über behördliche Arbeitsweisen gründet. Daher sieht Herr Stierle sich zu einer Belehrungsaktivität veranlasst, die klarstellt, dass die Absichten der Wagners sich weder in deren Herkunftsland noch in Deutschland verfolgen lassen. Mit dieser Belehrung sagt er den Wagners auch, dass es in Deutschland anders zugeht, als sie es sich vorgestellt haben, und gibt ihnen zu verstehen, dass sie kulturell deplaziertes Verhalten an den Tag legen. Die beraterische Belehrungsaktivität ordnet das Klientenverhalten als Ausdruck eines inferioren kulturellen Orientierungsvermögens ein, und sie ermahnt die Wagners dazu, sich an universell geltende Rationalitätsstandards zu halten und ergangene behördliche Entscheidungen anzuerkennen als in sich stimmige und unumstößliche Arbeitsergebnisse. Den Sinngehalt der Ermahnung, die hier mitausgedrückt wird, könnte man so umschreiben: „*Wenn Sie, Herr und Frau Wagner, Ihre Erfahrungen, die Sie aus Russland mitbringen, übertragen hätten auf die Verhältnisse in Deutschland, hätten Sie wissen können, dass man Tatsachen nicht verdrehen kann.*“

Ohne hier detailliert auf den Gesprächskontext einzugehen, sei noch eine weitere beraterische Verarbeitungsaktivität von Klientenenttäuschungen diskutiert. In einer auf Aussiedler generell bezogenen Argumentation entwickelt Herr Stierle Erklärungen dafür, warum Aussiedler in Deutschland Schwierigkeiten haben. Es ist eine globale erklärungs-theoretische Aussage, die dazu dient, den

Wagners zu verdeutlichen, warum sie jetzt diese Probleme mit § 7, 2 haben. Herr Stierle setzt sich darin mit den Vorstellungen, die sich Aussiedler von Deutschland machen, auseinander. In sprachlich verdichteter Form charakterisiert er darin ihr Deutschlandbild als realitätsfremd:

491 SM: es geht auch um das \*\* dass oftmals \*\* die leute \*\* nicht

492 SM: \* glauben \*\* dass \* es hier | so ist wie | die leute

493 FW: | so schwer ja |

494 SM: erzählen | und | dass es so schwer ist | die glauben oftmals

495 FW: | ja | | das ist andere sie

496 SM: die kommen nach | | nach | deutschland

497 FW: glauben das ist | nicht so | schlimm |

498 SM: so und

499 FW: ich komme nach deutschland und das is alles

500 SM: dann glauben sie hier wäre #wunderrepublik#

501 K #PRONONCIERT #

502 FW: hmhm

503 SM: verstehen sie aber keine \* is nich wa

504 FW: #ja#

505 K #KLÄGLICH#

Welcher Art die Vorstellungen sind, die er Aussiedlern unterstellt, wird in dem Wortspiel *wunderrepublik* bzw. in der Behauptung, dass Deutschland keine Wunderrepublik sei, angezeigt. Das Wortspiel wird in der Redefigur der Lito-tes<sup>21</sup> entwickelt, so wird die gegenteilige Bedeutungsimplication dessen, was eine *wunderrepublik* ist, hervorgehoben. In sprachlich verdichteter Form charakterisiert der Berater eine bei Aussiedlern vorherrschende Orientierungsweise gegenüber der Bundesrepublik als eine, die nicht mit Realitätsprinzipien im Einklang ist. In diesem Wortspiel realisiert der Berater auch Bezüge auf den Fremdheitsstatus von Aussiedlern. Zumindest annäherungsweise lässt sich die darin realisierte Sinngebung folgendermaßen rekonstruieren:

Zunächst einmal lässt sich nach möglichen Konnotationen des Begriffs *wunderrepublik* fragen. Orientiert man sich an der Wortkonstruktion, hat man es mit einem Kompositum zu tun, das womöglich der Bezeichnung „Wunderland“ nachgebildet ist, die in der Märchenliteratur einen festen Platz hat. Charakterisiert werden hier Erwartungshaltungen und Vorstellungswelten, die auf unkomplizierte, restriktionsfreie und alle Wünsche erfüllende Verhältnisse gerichtet sind. Die Ersetzung des Wortbestandteils „Land“ durch „Republik“ lässt die nationalstaatliche Verfassung des Landes, in dem Aussiedler aufgenommen werden, stärker hervortreten, als der Ausdruck „Wunderland“. Das Wortspiel *wunderrepublik* charakterisiert Vorstellungswelten gegenüber dem Aufnahme-land Bundesrepublik. Es ist gerichtet gegen Vorstellungen von einem unkomplizierten Ablauf der Einbürgerung in Deutschland. Die weiteren argumentativen Verdeutlichungsanstrengungen des Beraters machen klar: Es ist ein trügerisches Bild, wer sich daran orientiert, ist unrealistisch, wer daran festhält, ist

unvernünftig und manövriert sich selbst in eine Lage, die von Frustrationen und Problemen gekennzeichnet ist.

Analytischer Kommentar: In dem Interaktionskontext, in dem Herr Stierle die Wagners darüber belehrt, dass Fakten in Deutschland schwer umzuwerfen sind, wird auch eine Negativbewertung von Handlungsabsichten der Klientenpartei zum Ausdruck gebracht. Das Problem der Abnahme einer enttäuschenden Statuszuweisung wird bearbeitet, indem der Plan, dagegen vorgehen zu wollen, als symptomatisch für „mitgebrachte“ kulturelle Orientierungen interpretiert und so als deplaziertes und inakzeptables Verhalten eingeordnet wird. Der Berater unterstellt dem Aussiedlerehepaar Handlungsorientierungen, die mit den in der Bundesrepublik herrschenden Legalitätsprinzipien nicht vereinbar sind. Er wendet auf die Wagners Motivkategorien an, die einer „weniger zivilisierten“ kulturellen Ordnung als der bundesrepublikanischen entspringen, einer Gesellschaftsordnung, in der solche Legalitätsprinzipien nur bedingt gelten.

Dort, wo Herr Stierle darüber aufklärt, dass Deutschland keine Wunderrepublik sei, geht es um die Handlungsrationalität der Betroffenen im Gesamtprozess der Aussiedlung. Die auf die Klientenpartei bezogenen Verhaltensbewertungen des Beraters setzen eigene (professionelle) Normalformvorstellungen von Aussiedlerverhalten als relevant, sie übergehen die biografischen Erfahrungshintergründe und die identitätsformende Lebenswelt der Betroffenen ebenso wie die Schwierigkeiten, die es bereitet, mit diesen Erfahrungsbeständen in einer Übergangssituation weiterzuleben.

Der Berater konfrontiert die Klientenpartei mit Normalformvorstellungen, die unterstellen, dass schon vor der Ausreise stringent und rational an der Realisierung der Aussiedlung, an der Schaffung von Voraussetzungen für einen reibungslosen Erwerb des Spätaussiedlerstatus hätte gearbeitet werden können (insbesondere durch Erlernen der deutschen Sprache). Ein Aussiedlungsverhalten mit irrationalen, ideologischen und zwanghaften Momenten wird dabei nicht zugebilligt. Insofern als Herrn Wagner ein substantielles Selbst<sup>23</sup> unterstellt wird, läßt sich in Anlehnung Douglas (1970) auch davon sprechen, dass im Kontext der professionellen Aussiedlerberatung eine absolute Aussiedlungsmoral entfaltet wird.

## 5. Abschliessende Bemerkungen: Quellen der Effektivitäts- und Kooperativitätsstörung in der Ausiedlerberatung

Die vorangegangenen – ausschnittshaften – Analysen zu einem Gespräch aus der Aussiedlerberatung haben herausgearbeitet, wie spezifische Rahmenbedingungen dieses Beratungsinstituts sich auf interaktive Gestaltungsleistungen der Akteure niederschlagen. An dem ausgewählten Fall konnte insbesondere das Durchschlagen des höhersymbolischen Sinnsystems<sup>23</sup> des Staatsangehörigkeitsrechts sowie das Durchschlagen der Organisationsverflochtenheit der Aussiedlerberatung auf die Interaktionsmodalität nachgezeichnet werden. Das Analyseinteresse war auf spezifische Verzerrungstendenzen und Störpotentiale gerichtet, die von diesen Kontextbedingungen auf das vorliegende Beratungsge-

spräch ausgehen. Auf der Grundlage der hier angestellten fallanalytischen Beobachtungen lassen sich drei systematische Störquellen der Beratungsarbeit mit Aussiedlern unterscheiden. Ich möchte sie abschließend in verallgemeinerter Form darstellen:

(1) Störpotential *Überprüfungsschema*

Sofern statusrechtliche Problematiken relevant sind, findet das Beratungsgespräch im Kontext von Feststellungs- und Überprüfungserfordernissen so genannter Bestätigungsmerkmale von Volkszugehörigkeit statt. Dabei sind die ratsuchenden Aussiedler gefordert, eine Biografie zu dokumentieren bzw. eine Identität zu präsentieren, die den Anforderungen des Aufnahme- und Anerkennungsverfahrens stand hält. Der Aussiedlerberater ist gefordert, Wissen verfügbar zu machen, das die Betroffenen benötigen, um Ablauf und formalen Anforderungen des Anerkennungsverfahrens gerecht werden zu können. Dieser gemeinsame Orientierungsbezug auf das Anerkennungsverfahren spannt einen Interpretationskontext auf, in dem aktuell kommunikative Verhaltensbekundungen von Aussiedlern als relevant für statusrechtliches Überprüfungs- und Entscheidungshandeln angesehen werden. Dass sich im Beratungsschema Funktionen der Überprüfung von Statusmerkmalen – und hier insbesondere von Deutschkenntnissen –, verschärft die beratungskonstitutiven Asymmetrien zum einen dahingehend, dass zwangskommunikative Tendenzen wirksam werden, zum anderen dahingehend, dass die Abhängigkeit des Klienten vom Berater vergrößert wird: Ob und in welchem Ausmaß die Verwendung der Sprache, in der sich die Klientenpartei nicht routiniert und nicht sicher ausdrücken kann, zur Belastung für das Kooperationsverhältnis wird, hängt unter solchen Bedingungen entscheidend vom Berater bzw. Beraterin ab. Er/Sie wird in diesem Arrangement zu einem Interaktionsgegenüber, das den gemeinten Sinn bzw. die Handlungsintentionen der Klientenpartei aus fragmentarischen Äußerungsteilen und Behelfsausdrücken erschließen muss. Für die Klientenpartei bedeutet dies verstärkte Abhängigkeit von der Bereitschaft und Fähigkeit des Beraters, interpretative Leistungen zu erbringen, die sprachlichen Äußerungen der Klienten „in ihrem Sinne“ zu verstehen suchen. Nur so können Verständigungsbarrieren überwunden werden und nur dadurch kann vermieden werden, dass Schwächen in der Beherrschung der deutschen Sprache die Handlungschancen von Aussiedlern und Kooperationsmöglichkeiten in der Beratungssituation beschneiden.

(2) Störpotential *Beratungsantinomie*

Die Verflechtungen der Aussiedlerberatung mit Abläufen in der Einbürgerungsadministration macht sich als eine antinomische Anforderung<sup>24</sup> an das beraterische Handeln bemerkbar. Zu einer Störungsquelle des Beratungsprozesses wird diese Beratungsantinomie dort, wo der Professionelle fehlerhafte Bearbeitungsstrategien wählt. Dadurch, dass Beratungsdienste für Aussiedler mit statusrechtlichen Angelegenheiten befasst sind, kommt folgende grundlegende Antinomie zum Tragen: Vom professionellen Berater erwarten die Klienten, dass er bei der Durchführung des Aufnahme- und Anerkennungsverfahrens aufklärend, unterstützend und im Interesse der Betroffenen tätig ist. Dieser ist dabei auf Einhaltung und Durchsetzung einbürgerungsrechtlicher Vorschriften verpflichtet. Der Helferorientierung, das Günstigste für den Klienten zu erreichen und in

seinem Interesse zu handeln, stehen somit institutionalisierte Zwänge entgegen, sicherzustellen, dass der Einbürgerungsadministration keine unnötigen Arbeitsbelastungen entstehen und sie nicht mit überflüssigen, weil chancenlosen Anträgen und Verfahren überzogen wird. So müssen die Dienst- und Hilfeleistungen des Aussiedlerberaters auch auf die Relevanzen hoheitsstaatlicher Organe zugeschnitten sein. Zudem sind sie immer auch in den Routinen und Rationalitätsstrukturen ihrer Trägereinrichtung verhaftet. Wie am Fallbeispiel gesehen, kann eine fehlerhafte und kontraproduktive Bearbeitung dieser Antinomie darin bestehen, von kommunikativen Aktivitäten geordneter Rekonstruktion des Klientenanliegens und vervollständigender Falldatenaufnahme abzusehen und auf professionelle Abkürzungsstrategien zu setzen.

### (3) Störpotential *kulturelle Differenz*

Die generell zwischen Professionellen und ihren Klienten bestehenden kulturellen Differenzen sind in der Aussiedlerberatung überformt vom Fremdheitsstatus, den die Klienten aufgrund ihrer Herkunft aus osteuropäischen bzw. außereuropäischen Gebieten einnehmen. In konkreten Beratungssituationen wird die kulturelle Differenz zu einer Interaktions- und Interpretationsressource des Beraters im Umgang mit Schwierigkeiten, die der Klient hat und die er im kommunikativen Austausch bereitet. Das Störpotential dieser Interaktions- und Interpretationsressource im Beratungsprozess besteht zum einen darin, dass kulturalistische Verarbeitungen der Kundgaben des Klienten den Professionellen daran hindern, das berechnete Anliegen in der Sache zu erkennen und den Betroffenen auch als solches zuzugestehen. Das Störpotential der Interaktions- und Interpretationsressource kulturelle Differenz besteht zum anderen darin, dass ihr Gebrauch gewöhnlich mit Degradierungs- und Distanzierungsprozessen einher geht, mit Sozialprozessen also, die sich als Erschwernisse für den Aufbau von Vertrauensbeziehungen sowie als Erschwernisse kooperativen Handelns und kulturellen Lernens erweisen. Das auf Hilfeleistung ausgerichtete Interaktionsarrangement wird ausgehöhlt durch kommunikative Prozesse der Verantwortlichmachung des Klienten für das Problem, das ihn zum Berater geführt hat bzw. durch Verarbeitung des Klientenproblems in Bezügen einer absoluten Aussiedlungsmoral.

Will das Institut der Aussiedlerberatung nicht nur ein gesellschaftlicher Ort sein, an dem kulturelle Differenzen reproduziert werden und Verantwortlichmachung der Betroffenen für die Probleme, mit denen sie zu kämpfen haben, stattfindet, muss sie den skizzierten Störpotentialen der Beratungskommunikation Aufmerksamkeit schenken. Eine systematische Reflektion der aufgezeigten Störpotentiale in der Beratungspraxis und in ihren Ausbildungs- und Anleitungseinrichtungen ist Voraussetzung dafür, Schwierigkeiten, vor die sich die Betroffenen gestellt sehen, als biografische und lebensweltlich bedingte anzuerkennen und als Bestandteile des Arbeitsbündnisses zuzulassen (ohne sie gleich in kulturalistischer Perspektive zu schematisieren). Sie ist Voraussetzung dafür, die Probleme, die die Betroffenen haben, auch als Probleme begreifen zu können, die durch die Institutionenwelt des Aufnahmelandes hervorgerufen werden. Die systematische Reflektion der aufgezeigten Störpotentiale ist schließlich auch Voraussetzung dafür, die Schwierigkeiten, die Klienten in der aktuellen Beratungssituation „bereiten“, als interaktiv produzierte in Rechnung

stellen zu können. Der mächtige kulturalistische und fremdmachende Zugriff auf die Klientenpersönlichkeit könnte so eher vermieden werden, könnte leichter ersetzt werden durch einen Bearbeitungsstil, der an sozialen und kommunikativen Konstitutionsmechanismen der Probleme, die der Klient hat und die sich in der Beratungssituation sozusagen äußern, orientiert ist.

## Anmerkungen

- 1 Diese Forschungsarbeit ist Teil des am Institut für Deutsche Sprache, Mannheim, durchgeführten Projektes „Sprachliche Integration von Aussiedlern“.
- 2 Auf diese im Datenmaterial durchaus beobachtbare Elementarproblem der Beziehungskonstitution kann hier nicht eingegangen werden.
- 3 Die Kurzbezeichnung „Aussiedlerberatung“ bezieht sich auf Beratungsdienste, die von den Wohlfahrtsverbänden angeboten und von den dort beschäftigten Sozialarbeiterinnen, Sozialpädagogen usw. erbracht werden. Auch landmanschafliche Organisationen leisten Beratungsdienste für Aussiedler. Wenn ich im Folgenden von Aussiedlerberatung spreche, ist stets die Beratungsarbeit gemeint, die von den Professionellen der Wohlfahrtsverbände erbracht wird. Diese Beratungsdienste sind Bestandteil eines komplexen Betreuungs- und Hilfesystems, das speziell für deutschstämmige Zuwanderer errichtet wurde. Ein „Programm der Bundesregierung zur Eingliederung von Aussiedlern in der Bundesrepublik“ existiert seit 1976 (Neuaufgabe 1988). Mit diesem Programm erging an die Verbände der freien Wohlfahrtsverbände der Auftrag, den Prozess der Aussiedlerintegration zu gestalten. Das Spektrum der Problematiken, mit denen sich die für deutschstämmige Zuwanderer eingerichteten Beratungsstellen befassen, ist breit gestreut. Neben familieninternen und psychosozialen Problematiken und solchen, die mit Eingliederungsbemühungen im Bildungssystem und auf dem Arbeitsmarkt akut werden, sind es überwiegend Probleme statusrechtlicher Art, mit denen die institutionelle Aussiedlerberatung befasst ist. Aus einer statistischen Erhebung des Aussiedlersozialdienstes der Caritas geht hervor, dass statusrechtliche Fragen mit fast 37% der am häufigsten behandelte Gegenstand in der Aussiedlerberatung sind (vgl. Caritas 1996).
- 4 Vgl. Kallmeyer (1985), Nothdurft (1984), Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994).
- 5 Ausführlicher zur Komponentenstruktur des Handlungsschemas „beraten“ Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994), S. 9-15.
- 6 Das Gefährdungspotential beratungskonstitutiver Asymmetrien ist Gegenstand der exemplarischen Analysen in Nothdurft/Reitmeier/Schröder (1994).
- 7 Auf eine Erörterung weiterer gesetzgeberischer Maßnahmen und behördlicher Praktiken, unter denen das Aufnahme- und Einbürgerungsverfahren für Aussiedler zunehmend problematisch geworden ist, muss hier verzichtet werden.
- 8 Für die Anerkennung als *deutscher Volkszugehöriger* ist der Nachweis erforderlich, dass Eltern oder andere Verwandte entsprechende Merkmale – Sprache, Erziehung, Kultur – („Bestätigungsmerkmale“) vermittelt haben. Ferner muss glaubhaft gemacht werden, dass der Antragsteller bis zum Zeitpunkt der Ausreise sich zur deutschen Nationalität oder – wie es im BVFG § 6, Absatz 2, heißt – „auf andere Weise zum deutschen Volkstum bekannt“ haben. Für die Zuerkennung des Spätaussiedlerstatus ist darüber hinaus das *Kriegsfolgeschicksal* ausschlaggebend.
- 9 Die Durchführung des Aufnahme- und Anerkennungsverfahrens obliegt dem Bundesverwaltungsamt in Köln, für die Aushändigung der Spätaussiedlerbescheinigung sind kommunale Behörden zuständig.
- 10 „Die Einteilung der Eingereisten in Spätaussiedler, Ehegatten und Abkömmlinge, in Inländer und Ausländer führt zu einem hohen Maß von Verwirrung, Desorientierung,

Verunsicherung bei den Betroffenen, zu einem hohen Beratungs- und Betreuungsaufwand, zu materiellen Problemen und zu objektiven und subjektiven Hemmnissen für die Integration“ (Khuen-Belasi 1999, S. 194 f.).

- 11 Mit dem Titel , den ich diesem Transkript gegeben habe, greife ich eine Äußerung des Beraters auf. Es handelt sich aber nicht um ein wortwörtliches Zitat.
- 12 Der grundlegenden Fragestellung, wie die Aussiedleridentität in der Kommunikation mit Einheimischen auf dem Spiel steht, gehe ich mit Analyseverfahren nach, die sich orientieren an Methoden der interpretativen Sozialforschung (Bohnsack 1991), der ethnografischen Interaktionsanalyse (Schütze 1994) und der ethnomethodologischen Gesprächsanalyse (Bergmann 1981). Diese analysemethodische Vorgehensweise orientiert sich primär an der sprachlich-interaktiven Äußerungsproduktion, ihren formulatorischen Merkmalen und ihrer sequenziellen Ordnung. Jedoch geht die Beschreibungs- und Analyseperspektive über die bloße Erfassung von Äußerungsformen und textuellen Phänomenen hinaus. Die Äußerungen von Gesprächsteilnehmern werden in ihrer sequenziellen Einbettung erfasst und hinsichtlich der dabei angezeigten Bedeutungsgehalte interpretiert. Die äusserungsstrukturelle Beschreibung erstreckt sich auf interaktive Ordnungsleistungen der Gesprächsbeteiligten, und sie sucht die in ihrem Beteiligungsverhalten realisierten Sinngebungen und Symbolisierungen deutend zu erfassen. Dabei werden äusserungsstrukturelle Merkmale auch in ihrer Hinweisfunktion auf biografische und soziale Kontexte beachtet. Mit einem Begriff aus der Ethnomethodologie formuliert lässt sich sagen, dass es darum geht, den *accounting process* nachzuzeichnen, also die Leistungen, die Gesprächsteilnehmer zur Verständlichmachung des eigenen aktuellen Tuns und zur Sicherstellung von Verstehbarkeit eigener Äußerungen für andere vollziehen.
- 13 Das Gespräch wurde nach den am Institut für Deutsche Sprache, Mannheim, ausgearbeiteten Konventionen transkribiert; eine Übersicht findet sich im Anhang dieses Beitrages. Zu den Sprecherkennzeichnungen im Transkript: Berater/Herr Stierle = SM; Frau Wagner = FW; Herr Wagner = HW. Die mit K markierten Zeilen enthalten Erläuterungen, die das Verständnis transkribierter Äußerungen erleichtern sollen sowie Hinweise auf nichtverbale Aktivitäten in der Gesprächssituation. Im Beschreibungstext gebe ich Zitate aus dem Transkript in kursiver Schreibweise wieder.
- 14 Ich vermute, dass die Teilnahme an dem Lehrgang zur Ausbildung als Altenpflegerin arbeitsvertraglich geregelt ist und dass die Lehrgangsteilnahme auf ein reguläres Beschäftigungsverhältnis hinausläuft.
- 15 Zum Konzept der kommunikativen Selbstvertretung Schmitt (1997).
- 16 Die prinzipielle Risikobehaftung für das Image eines Situationsbeteiligten, für die ein anderer oder eine andere Beteiligte spricht, wird aufgezeigt in Kallmeyer/Keim/Niktopoulos 1994, S. 64f.
- 17 Ich beziehe mich hier auf eine Passage, in der Frau Wagner unter Berufung auf Frau Stern, die Behördenmitarbeiterin, Empörung über mangelnde Hilfbereitschaft des Beraters bekundet, Zitat aus dem Transkript: *frau stern äh sagt soo \* fest dass äh hilft \* stierle helfen \* uns warum helfen „er uns nicht*. Setzt sich ein Sprecher „vom Inhalt seiner Worte ab, indem er ausdrückt, dass sie nicht von ihm, oder von ihm in irgendeinem ernsthaften Sinne, gesprochen worden seien“, handelt es sich um ein Sprechen verringerter Verantwortung für das Gesagte (Goffman 1980, S. 549).
- 18 In „ja-aber“-Formaten werden gegensätzliche thematische Foki etabliert („Fokusopposition“), wobei der nachgeordnete „aber“-Teil die Aussagen höherstufiger Relevanz enthält (vgl. Kallmeyer/Schmitt 1991).
- 19 Das Konzept der Normalformen geht zurück auf Cicourel, der davon ausgeht, dass der Aufbau von Reziprozitätsstrukturen in Interaktionssituationen „die Existenz bestimmter Normalformen akzeptabler Rede und Erscheinungen (voraussetzt; U.R.), auf die sich Mitglieder einer Gesellschaft stützen, um ihrer Umwelt einen Sinn zuzuordnen“

- (Cicourel 1975, S. 33). Auf Normalformvorstellungen bzw. auf, das, was als jedermann bekannt vorausgesetzt werden kann, nehmen Interaktionsbeteiligte Bezug, um aufgetretene Reziprozitätsstörungen zu normalisieren. Mittlerweile findet das Konzept der Normalformen nicht nur Anwendung auf alltagsweltliches Jedermann-Wissen, sondern auch auf institutionell bzw. professionell gebundenes Sonderwissen (ausführlicher hierzu Kallmeyer/Schmitt 1996, S. 32).
- 20 Zum Konzept der Motivzuschreibung Blum/McHugh (1971).
- 21 Die Litotes ist eine rhetorische Figur, bei der durch Negation des Gegenteils eine besondere Hervorhebung erfolgt; Bußmann bezeichnet die Litotes als eine Form des „neigentlichen Sprechens“, bei der eine superlativische Eigenschaft durch die Negation des Gegenteils umschrieben wird“ (Bußmann 1983, S. 306).
- 22 Charakteristisch für Interaktionskontexte, in denen individuell zurechenbare Handlungsweisen unter Legitimierungs- und Bewertungsaspekten auf dem Spiel stehen, ist, dass hochabstrakte Normalformtypisierungen herangezogen werden. Den Betroffenen wird dabei eine Identität unterstellt, die Kontinuität über alle Situationen hinweg wahr; Identitätszustände und Handlungsweisen werden so losgelöst von lebensweltlichen und situationskonkreten Umständen erfasst. Anstelle eines „situativen Selbst“ wird ein „substanzielles Selbst“ unterstellt. Vor allem gesellschaftliche Kontrollinstanzen unterstellen Betroffenen ein „substanzielles Selbst“, eine feste Identität, die sie bereits besitzen oder aber erwerben können. Auf das Vorliegen oder Nichtvorliegen dieses „substanziellen Selbst“ reagieren sie in moralischen Urteilen, wobei diese Urteile Aus- und Einschlussentscheidungen beinhalten. Das Konzept der absoluten Moral geht zurück auf Douglas, der damit das Phänomen kollektiv geteilter Wertvorstellungen in die ethnomethodologische Untersuchungsperspektive einbezogen hat. Zur Anwendung des Konzepts der absoluten Moral in Gerichtsverfahren Bohnsack (1973, S. 59ff.).
- 23 Als höhersymbolische Sinnsysteme gelten Denkgebilde und Wissensbestände aus Sinnwelten, die alltagsweltliche Orientierungsbezüge überschreiten. Höhersymbolische Sinnsetzungsakte lenken „die Aufmerksamkeit (der Interaktionsbeteiligten; U.R.) von der Sphäre der Sinnzusammenhänge alltagsweltlichen Erlebens, Erleidens und Handelns ... auf einen systematisierten außeralltäglichen Denkszusammenhang“ (Schütze 1987, S. 181f.). Der Begriff geht zurück auf Alfred Schütz, der von „geschlossenen Sinnbezirken“ spricht und darunter Wissenssysteme und Vorstellungsräume fasst, in denen Ereignisse auf andere Weise verstanden werden als in der alltäglichen Existenzwelt (vgl. Schütz 1971, S. 237-298).
- 24 Zu Antinomien bzw. Paradoxien in den Sozial- und Lehrerberufen siehe Schütze (1992 und 1996) sowie Schütze/Bräu/Liermann/Prokopp/Speth/Wiesemann (1996).

## Literatur

- Bergmann, J. R.: Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Herausgegeben von Peter Schröder und Hugo Steger (Sprache der Gegenwart, Bd. 54). Düsseldorf 1981, S. 9-51
- Blum, A. F./McHugh, P.: The Social Ascription of Motives. In: Sociological Review 36. (1971), S. 98-109
- Bohnsack, R. Handlungskompetenz und Jugendkriminalität. Neuwied, Berlin 1973
- Bohnsack, R.: Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in die Methodologie und Praxis qualitativer Sozialforschung. Opladen 1991
- Bußmann, H.: Lexikon der Sprachwissenschaft. Stuttgart 1983
- Caritas-Aussiedlerdienst. Arbeitsstatistik 1995. (Beihefte der Zeitschrift für Caritasarbeit und Caritaswissenschaft). Heft 3 (1996)

- Cicourel, A.: Sprache in der sozialen Interaktion. München 1975
- Douglas, J.: Deviance and Respectability. The Social Construction of Moral Meanings. In: Douglas, J. (Hrsg.): Deviance and Respectability. New York/London 1970, S. 3-10
- Goffman, E.: Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen. Frankfurt a. M. 1980
- Kallmeyer, W.: Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983. Herausgegeben von Elisabeth Gülich und Thomas Kotschi. Tübingen 1985, S. 81-122
- Kallmeyer, W./Keim, I./Nikitopoulos, P.: Selbst- und Fremddarstellung im Gespräch und Regeln des Sprechens. Untersucht am Beispiel einer Stehcafé-Gruppe in Sandhofen. In: Kallmeyer, W. (Hrsg.): Das Projekt „Kommunikation in der Stadt“. Teil 1: Exemplarische Analysen des Sprachverhaltens in Mannheim. (Schriften des Instituts für deutsche Sprache; Bd. 4.1) Berlin, New York 1994, S. 39-140
- Kallmeyer, W./Schmitt, R.: Die Markierung von oppositiven Reaktionen. MS 1991
- Kallmeyer, W./Schmitt, R.: Forcieren oder: Die verschärfte Gangart. Zur Analyse von Kooperationsformen im Gespräch. In: Kallmeyer, W. (Hrsg.): Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gespräch. (Studien zur deutschen Sprache; Bd. 4). Tübingen 1996, S. 19-118
- Khuen-Belasi, L.: Aspekte der Integrationsarbeit mit Aussiedlern – ein Plädoyer aus der Praxis. In: Barbašina, E./Brandes, D./Neutatz, D. (Hrsg.): Die Rußlanddeutschen in Rußland und Deutschland. Selbstbilder, Fremdbilder, Aspekte der Wirklichkeit. (Forschungen zur Geschichte und Kultur der Rußlanddeutschen, 9. Jg. 1999, Sonderheft). Essen 1999, S. 191-202
- Nothdurft, W.: „...äh folgendes problem äh...“ Die interaktive Ausarbeitung „des Problems“ in Beratungsgesprächen. (Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache; Bd. 57) Tübingen 1984
- Nothdurft, W./Reitemeier, U./ Schröder, P. (Hrsg.): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. (Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache; Bd. 61) Tübingen 1994
- Reitemeier, U. (1994): Beraten und institutioneller Kontext. Zum Einfluß institutioneller Handlungsbedingungen auf die Interaktionsbeziehungen zwischen Ratsuchendem und Berater. In: Nothdurft, W./Reitemeier, U./ Schröder, P. (Hrsg.): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. (Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache; Bd. 61) Tübingen 1994, S. 230-259
- Schmitt, R. (1997): Unterstützen im Gespräch. Zur Analyse manifester Kooperationsverfahren. In: Zeitschrift für Sprachwissenschaft. Band 16 (1999), Heft 1/2, S. 52-82
- Schröder, P. (1994): Perspektivendivergenz in Beratungsgesprächen. In: Nothdurft, W./Reitemeier, U./ Schröder, P. (Hrsg.): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. (Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache; Bd. 61) Tübingen 1994, S. 90-182
- Schütz, A.: Gesammelte Aufsätze. Bd. 1: Das Problem der sozialen Wirklichkeit. Den Haag 1971
- Schütze, F.: Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien I. Studienbrief der Fernuniversität Hagen, Fachbereich Erziehungs- und Sozialwissenschaften. Hagen 1987
- Schütze, F.: Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession. In: Dewe, B./Ferchhoff, W./Frank-Olaf Radtke (Hrsg.): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern. Opladen 1992, S. 132-170
- Schütze, F. (1994): Ethnographie und sozialwissenschaftliche Methoden der Feldforschung. Eine mögliche methodische Orientierung in der Ausbildung und Praxis der Sozialen Arbeit? In: Groddeck, N./Schumann, M. (Hrsg.): Modernisierung Sozialer Arbeit durch Methodenentwicklung und -reflexion. Freiburg im Breisgau 1994, S. 189-297

Schütze, F.: Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im sozialen Leben: Ihre Auswirkung auf die Paradoxien professionellen Handelns. In: Combe, A. / Helsper, W. (Hrsg.): Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns. Frankfurt/Main, 1996, S. 183-275

Schütze, F./Bräu, K./Liermann, H./Prokopp, K./Speth, M./Wiesemann, J.: Überlegungen zu Paradoxien des professionellen Lehrerhandelns in den Dimensionen der Schulorganisation. In: Helsper, W. et al. (Hrsg.): Schule und Gesellschaft im Umbruch. Band. 1. Theoretische und internationale Perspektiven. Weinheim 1996

## Transkriptionszeichen

|                   |                 |                                                                                                           |
|-------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ja                | aber            | simultane Äußerungen stehen übereinander; Anfang und                                                      |
|                   | nein nie   mals | Ende werden auf den jeweiligen Textzeilen markiert                                                        |
|                   | →herr huber     | Synchronisationssymbol in Simultanpassagen mit mehr als zwei                                              |
|                   | ver\such        | Beteiligten, um in einer anderen Sprecherzeile den Anfang oder                                            |
|                   | ja              | das Ende von simultan Gesprochenem zu markieren                                                           |
| +                 |                 | unmittelbarer Anschluss/Anklebung bei Sprecherwechsel                                                     |
| *                 |                 | kurze Pause (bis max. ½ Sekunde)                                                                          |
| **                |                 | etwas längere Pause (bis max. 1 Sekunde)                                                                  |
| *3,5*             |                 | längere Pause mit Zeitangabe in Sekunden                                                                  |
| *4:30*            |                 | lange Pause mit Zeitangabe in Minuten und Sekunden                                                        |
| =                 |                 | Verschleifung (Elision) eines oder mehrerer Laute <u>zwischen</u> Wör-                                    |
|                   |                 | tern (z.B. <i>sa=mer</i> für <i>sagen wir</i> )                                                           |
| /                 |                 | Wortabbruch                                                                                               |
| (... ...)         |                 | unverständliche Sequenz (drei Punkte = Silbe)                                                             |
| (...2,5)          |                 | unverständliche längere Sequenz mit Angabe der Dauer                                                      |
| (war)             |                 | vermuteter Wortlaut                                                                                       |
| (gunst?kunst)     |                 | Alternativlautungen                                                                                       |
| ↑                 |                 | steigende Intonation (z.B. <i>kommst du mit</i> ↑)                                                        |
| ↓                 |                 | fallende Intonation (z.B. <i>jetzt stimmt es</i> ↓)                                                       |
| -                 |                 | schwebende Intonation (z.B. <i>ich sehe hier-</i> )                                                       |
| ↑↑                |                 | Echofrage                                                                                                 |
| „                 |                 | auffällige Betonung (z.B. <i>aber ge“rn</i> )                                                             |
| :                 |                 | auffällige Dehnung (z.B. <i>ich war so: fertig</i> )                                                      |
| ←immer ich→       |                 | langsamer (relativ zum Kontext)                                                                           |
| →immerhin←        |                 | schneller (relativ zum Kontext)                                                                           |
| >vielleicht<      |                 | leiser (relativ zum Kontext)                                                                              |
| <manchmal>        |                 | lauter (relativ zum Kontext)                                                                              |
| <b>LACHT</b>      |                 | Wiedergabe nichtmorphemisierten Äußerung auf der Sprecherzeile in Großbuchstaben                          |
| <b>IRONISCH</b>   |                 | Kommentar zur Äußerung (auf der Kommentarzeile)                                                           |
| <b>QUIETSCHEN</b> |                 | nicht-kommunikatives (akustisches) Ereignis in der Gesprächssituation (auf der global. Kommentarzeile)    |
| [...]             |                 | Auslassung in Transkripten (ggf. mit näheren Angaben zum Umfang o.ä., Erläuterung auf der Kommentarzeile) |

Ulrich Reitemeier: Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für deutsche Sprache, Mannheim. Anschrift: Postfach 10 16 21; 68016 Mannheim

