

Verständigungsprobleme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation: Vor Ort in der Rundfunkgebühren-ermäßigungsstelle

Wir wollen mit der folgenden Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation verdeutlichen, daß sich die Anwendung linguistischer Beschreibungsverfahren bei der Interpretation von Texten – in diesem Fall von gesprochenen Texten, die den Erfahrungsbereich der Schüler betreffen – als hilfreich erweisen kann. Sie kann dazu beitragen, in der Praxis immer wieder erlebte Kommunikationsprozesse und darin auftretende Verständigungsprobleme besser zu durchschauen und damit auf eigenes Handeln in diesen Prozessen vorzubereiten.

1. Problemfeld und bisherige Untersuchungen

Das Ausmaß des u. a. durch Verständigungsprobleme verursachten Unbehagens an der Verwaltung machen etwa folgende Zahlen deutlich:

„Eine im Auftrag des Kanzleramts 1978 durchgeführte Meinungsumfrage des Heidelberger Sozialwissenschaftlichen Instituts Sinus stellt fest:

„Etwa 80 Prozent der Befragten kritisieren Amtsdeutsch und Unverständlichkeit. Rund 70 Prozent der Bürger halten die öffentliche Verwaltung für ineffektiv. 60 Prozent der Hilfesuchenden fühlen sich mit ihren Problemen allein gelassen. 33 Prozent empfinden eine deutliche Entfremdung zwischen Bürger und Behörden. Sie sind für die Menschen eine Quelle der Angst, der Verunsicherung und Demütigung.“ (Zit. nach Oksaar 1981, 58)

Eine von E. Oksaar (ebd.) dargestellte Fragebogen-Untersuchung, an der 50 Hamburger Studenten der allgemeinen Sprachwissenschaft teilnahmen, ergab weitere und detailliertere Hinweise auf die Bewertung des direkten Kontakts zwischen Bürgern (Klienten) und Behörden. 96 Prozent der Befragten gab (auf eine absichtlich gestellte Suggestivfrage hin) an, nicht gerne zur Behörde zu gehen. Auf die folgende Frage, „Wenn nein, warum?“, wiederholten sich in den Antworten vor allem die folgenden Motive: „Verhalten der Beamten, die Atmosphäre, Wartezeiten, unbekannte Zuständigkeiten, Orientierungsschwierigkeiten u. a.“ (ebd., 60).

Infolge solcher Meinungsumfragen wird in der öffentlichen Diskussion nach mehr „Bürgernähe“ und „Bürgerfreundlichkeit“ verlangt. Was aber bedeuten diese Begriffe konkret?

* Elisabeth Gülich danken wir herzlich für Anregungen bei der Ausarbeitung dieses Aufsatzes.

U. E. ist es wenig sinnvoll, abstrakt diese Forderung zu stellen und zu wiederholen, solange nicht ausreichend untersucht worden ist, welche konkreten Probleme in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation auftreten. Hierzu ist es notwendig, in größerem Umfang authentische Gespräche zwischen Sachbearbeitern und Klienten detailliert zu analysieren. Die bisherigen Untersuchungen kommen vor allem aus dem Bereich der Soziologie. So wurden etwa vom Forschungsverbund „Bürgernahe Gestaltung der sozialen Umwelt“ zahlreiche Ergebnisse vorgelegt, die sich u. a. auch mit den wechselseitigen Typisierungen und Erwartungsstrukturen von Bürgern und Mitarbeitern kommunaler Behörden befassen (vgl. Kaufmann 1979). Allerdings gehen sie kaum der Frage nach, wie sich diese Phänomene in konkreten Gesprächen auf Behörden auswirken.

Von Linguisten liegen einige wenige Arbeiten vor, die sich anhand der empirischen Analyse von Gesprächen mit Aspekten der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation befassen¹⁾:

U. Quasthoff (1979) untersucht z. B. Erzählungen einer Klientin auf dem Sozialamt und die Reaktionen der Beraterin darauf. Es wird deutlich, daß die Interaktionspartnerinnen unterschiedliche Kommunikationsbedürfnisse haben und die Beraterin eine von der Klientin vermutlich angestrebte Umdefinition des Beratungsgesprächs in ein eher privates Gespräch als professionelle Beraterin nicht zulassen kann. Das Resultat ist ein Dilemma zwischen Kommunikationsbedürfnissen und Interaktionsrollen in behördlichen Situationskontexten.

K. Gloy (1981) beschreibt, wie ein und derselbe Sachverhalt von Klienten und Sachbearbeitern unterschiedlich gedeutet wird. Für diese Deutungen rekonstruiert er verschiedene zugrundeliegende Schemata, die miteinander in Konflikt geraten und eine wesentliche Ursache von Kommunikationskonflikten darstellen. Als Fazit faßt er sie folgendermaßen zusammen: „Inhaltlich läßt sich dieser Gegensatz beschreiben als Erklärung des Handelns aus nichtverantworteten Umständen der Situation (Klient) vs. Erklärung des Handelns aus zu verantwortenden psychischen Dispositionen der Person (Bürokratie).“ (ebd., 116).

S. Wahmhoff & A. Wenzel (1979) untersuchen vor allem die Funktionen der Verwendung des Hörersignals „hm“ durch Beamte in Sozialamtsgesprächen im Vergleich zu Gesprächen in der Psychotherapie. Die unterschiedlichen Funktionen dieser Hörersignale werden als Indikatoren für eine mehr oder weniger klientenzentrierte Gesprächseinstellung gedeutet. Sie kommen zu dem Ergebnis, daß in den Sozialamtsgesprächen die Beamten dem Anspruch des Sozialhilfegesetzes nach klientenbezogener und bürgernahe Einstellung bei der Gesprächsführung nicht genügen.

A. Wenzel (1981) analysiert die Funktionen der Paraphrasierung von Äußerungen des Bürgers durch Beamte des Sozialamts. Hier stehen vornehmlich – grob vereinfacht – verständnissichernde und gesprächssteuernde Funktionen im Vordergrund.

In einer umfassenderen Arbeit untersucht A. Wenzel (1982) vor allem die Sprechhandlungen der Beamten am Sozialamt systematisch auf ihre verständigungsfördernden und verständigungshindernden Aspekte hin. Allerdings sind diese Analysen jedoch nur auf relativ kurze Gesprächsausschnitte bezogen und lassen kaum die Stellung der untersuchten Phänomene im Verlauf ganzer Gespräche zum Vorschein kommen.²⁾

(1) Nicht eingegangen wird hier auf Arbeiten, die sich mit Formularen und anderen schriftlichen Texten aus dem Bereich der Verwaltung befassen. Vgl. dazu insbesondere Mentrup (1979), Grosse & Mentrup (1980) und Radtke (1981).

(2) Weitere interessante Arbeiten, die für den vorliegenden Zusammenhang jedoch weniger relevant sind, liegen mit Hinnenkamp (1983), Quasthoff (1980a, b) und Rehbein (1980) vor.

In diesen linguistischen Untersuchungen wird u. a. deutlich, daß nicht so sehr spektakuläre Ereignisse oder offen ausgetragene Konflikte der Anlaß von Problemen in der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation sind, sondern daß das „Unbehagen“ der Bürger häufig auf sublimere Prozesse zurückzuführen ist.

Auch das für unsere Analyse ausgewählte Gespräch weist beim ersten Hören/Lesen keine außergewöhnlichen Probleme auf. Tatsächlich fühlt sich der Klient aber – wie wir aus einem Nachgespräch wissen – nicht ausreichend informiert und beschließt, die Behörde nicht wieder aufzusuchen, obwohl die Sachbearbeiter ihn mehrfach dazu ermutigt hatten. Erst eine genauere linguistische Analyse zeigt, welche Kommunikationsprobleme hier zugrundeliegen.

Im weiteren stellen wir zunächst Analyseprinzipien und Beschreibungskategorien vor, darauf folgt der Transkriptionstext des Gesprächs. In 5. wird das Gespräch im Detail auf Verständigungsprobleme hin analysiert. Abschließend werden in 6. einige Vorschläge hinsichtlich der didaktischen Verwendbarkeit derartiger Gespräche gemacht.

2. Analyseprinzipien und Beschreibungskategorien

Unsere Analyse des Beispieltextes basiert auf der Anwendung von Prinzipien und Kategorien der in jüngster Zeit entwickelten linguistischen Teildisziplin „Konversationsanalyse“. Weder ist es uns in diesem kurzen Beitrag möglich, die verwendeten Kategorien und Prinzipien genau und im Detail darzustellen, noch ist die Konversationsanalyse selbst so weit gediehen, daß eine einheitliche und systematisch abgesicherte Methodik und Terminologie bestünde. Aus diesem Grunde müssen wir uns mit Andeutungen begnügen.

Grundbegriffe der Konversationsanalyse sind die Begriffe des Handelns und der Interaktion. Das Zuschreiben von Bedeutungen (im weitesten Sinne) zu Interaktionen wird zunächst als von den Beteiligten individuell vollzogener Akt begriffen. Ähnlichkeit der zugewiesenen Bedeutungen und damit Verständigung wird einerseits durch ähnliche Voraussetzungen der Interaktionsteilnehmer bezüglich Fähigkeiten und Wissen ermöglicht, andererseits dadurch, daß bestehende Differenzen in der Interaktion thematisiert und partiell beseitigt werden. In diesem Sinne finden Bedeutungsaushandlungen statt (vgl. Kallmeyer 1977; 1981).

Interaktionen laufen unter weitgehendem Einsatz von bereits sozial stabilisierten Interaktions- und Handlungsschemata (vgl. Kallmeyer/Schütze 1976) ab. Diese Schemata bilden zugleich eine wesentliche Grundlage für Erwartungen, die an Durchführung und Resultat von Interaktionen gerichtet werden. Erwartungen an Formulieren und Verstehen von Äußerungen bilden einen für uns allerdings wesentlichen Spezialfall. Als Beispiel für einen Typ von Erwartungen, die sich auf den lokalen, schemagemäßen Ablauf einer sprachlichen Interaktion richten, sei die sogenannte konditionelle Relevanz erwähnt: So macht etwa der Umstand, daß ein Kommunikationsteilnehmer eine Frage an einen seiner Partner stellt, eine Beantwortung durch diesen konditionell relevant. Wenn ein Interaktionsteilnehmer eine schemagemäße Aktion durchgeführt und keiner seiner Partner diese ausdrücklich als unzureichend dargestellt hat, so gilt sie (bis auf weiteres) als erfolgreich vollzogen (ratifiziert). Die Durchführung einer mit dem Schema verträglichen Nachfolgeaktivität darf dann erwartet werden. Solchermaßen aufeinander folgende wie aufeinander bezogene Aktivitäten werden als Sequenz bezeichnet.

Die Sicherung von ausreichender Verständigung zwischen Interaktionsteilnehmern bildet

selbst eine Aufgabe, für deren Durchführung sie über ein bestimmtes Repertoire an Schemata bzw. Verfahren verfügen. Da mögliche Bedeutungsdifferenzen nicht fortwährend thematisiert werden können, gehen Interaktionsteilnehmer in der Regel zunächst nach dem Prinzip vor, daß bei einigermaßen ähnlichen Voraussetzungen der verschiedenen Teilnehmer auch die zugewiesenen Bedeutungen als hinreichend ähnlich angenommen werden dürfen. Wir können dies das „Prinzip der probeweisen Ähnlichkeitsunterstellung“ nennen (vgl. den Begriff der „Basis- bzw. interpretativen Regel“ bei Cicourel 1973, 175 ff.). Eine derartige Unterstellung wird aber evtl. aufgegeben, wenn z. B. eine an die zugrundeliegende Interaktion gerichtete Erwartung und insbesondere das dominante Interaktionsziel nicht erfüllt wird. Hieraus resultiert, daß zwei Typen von Verfahren zur Verständigungssicherung unterschieden werden können: Einerseits die prophylaktischen Verfahren, die angewendet werden, wenn eine hinreichende Ähnlichkeit der Voraussetzungen nicht unterstellt werden kann oder dies zumindest fraglich ist. Andererseits die Reparaturverfahren (vgl. Jefferson 1972), die eingesetzt werden, wenn eine Aktivität, also etwa insbesondere eine Bedeutungszuweisung selbst nicht erwartungsgemäß verlaufen ist. Das Auftreten von Verständigungsproblemen kann unterschiedliche Ursachen haben. Eine erste wichtige Differenzierung ist durch die Möglichkeiten gegeben, daß ein Sprecher seine Formulierungsaufgabe (z. B. ungeschickte Ausdrucksweise) oder ein Hörer seine Verstehensaufgabe (z. B. wegen Unaufmerksamkeit) nicht gelöst hat. Eine zweite wichtige Unterscheidung basiert darauf, daß die Gründe für nicht erwartungsgemäßes Formulieren oder Verstehen eher dem Wissen über Sprache oder eher dem Wissen über außersprachliche Sachverhalte zuzuordnen sind (vgl. Kindt/Weingarten 1983).

Konversationsanalytische Untersuchungen benutzen zum einen nach Bedarf Kategorien und theoretische Modellvorstellungen von Interaktion wie die eben skizzierten. Zum anderen sind für sie Standardverfahren entwickelt worden, von denen wir zwei darstellen wollen. Eine wichtige Voraussetzung für die Interpretierbarkeit einer Interaktion durch einen außenstehenden Beobachter (Analysanden) ist, daß er sie selbst einem Schema oder einer Folge von Schemata zuordnen kann. Hierzu bedient man sich des Phasierungsverfahrens und zerlegt dabei die zu analysierende Interaktion in kleinere, zusammengehörige Abschnitte (Phasen). Die Phasierung ermöglicht eine ungefähre Funktionsbestimmung von Teilaktivitäten innerhalb der Gesamtinteraktion.

Rekonstruktionsziel einer Konversationsanalyse sind nicht die möglichen Bedeutungszuweisungen, die für den Analysanden gelten, sondern diejenigen, die von den Teilnehmern vorgenommen wurden. Grundlage hierfür kann generelles, außerhalb der Textanalyse verfügbares Wissen über das Kommunikations- und Interaktionsverhalten derjenigen sozialen Gruppe sein, der der jeweilige Teilnehmer angehört. Darüber hinaus kann man versuchen, aus dem Interaktionsverhalten der Teilnehmer auf zugrundeliegende Bedeutungszuweisungen rückzuschließen. Hierfür hat sich in der Konversationsanalyse insbesondere das Verfahren bewährt, für die Interpretation der Äußerung eines Teilnehmers die unmittelbar folgende Äußerung des nächsten Sprechers heranzuziehen. Dieses Verfahren ist insofern berechtigt, als einerseits der zweite Sprecher durch seine Reaktion auf die Vorgängeräußerung indirekt eine spezifische Lesart von ihr deutlich macht, der erste Sprecher aber seinerseits diese Lesart entweder ratifiziert oder in einem nächsten Schritt Einwände erhebt. Die Anwendung dieses Verfahrens setzt allerdings bestimmte Kooperationsverhältnisse zwischen den Interaktionsteilnehmern voraus, die nicht generell gelten.

3. Darstellung des Textes

Das Gespräch wurde in der Rundfunkgebührenermäßigungsstelle des Sozialamts einer westdeutschen Großstadt aufgenommen. Der Klient (K) ist ein ca. 28 Jahre alter Soziologiestudent. Sachbearbeiter 1 (S1) ist ca. 20, Sachbearbeiter 2 (S2) ca. 30 Jahre alt. S1 steht offenbar gegenüber S2 in einem untergeordneten Dienstverhältnis. K kommt mit dem Anliegen, sich von den Rundfunkgebühren befreien zu lassen.

Das Gespräch dauert ca. 4,5 Minuten.

Das Gespräch wurde nach einem relativ einfachen Verfahren verschriftlicht. Sprechsprachlich bedingte Abweichungen von der Standardorthographie wurden soweit wie möglich orthographisch dargestellt. Die Entscheidung zugunsten einer an der Standardorthographie orientierten Wiedergabe liegt in der besseren Handhabbarkeit für unterrichtliche Zwecke begründet. Sowohl Schüler als auch Lehrer, die nicht mit komplizierteren Transkriptionssystemen vertraut sind, könnten u. E. durch ein aufwendigeres Verfahren eher abgeschreckt als angeregt werden. Das wollen wir vermeiden. Dabei nehmen wir die mit der vorliegenden Transkription verbundenen Probleme (z. B. mangelhafte Trennung orthographischer und phonetischer Kriterien) bewußt in Kauf.

Im einzelnen werden die folgenden Transkriptionszeichen verwendet:

<i>Tag</i> →	gleichbleibende	} Abschlusßintonation
<i>Tag</i> ↘	fallende	
<i>Tag</i> ↗	steigende	
<i>ánmelden</i>	Akzent	
<i>eh</i>	Dehnung	
<i>oder</i>	schnelles Sprechtempo	
<i>wei=ich</i>	Verschleifung	
<i>Bafög-empfänger</i>	Verzögerung	
<i>w/</i>	Abbruch	
<i>&ich</i>	schneller Anschluß	
<i>.</i>	ca. 1 Sekunde	} Sprechpause
<i>..</i>	ca. 1-2 Sekunden	
<i>...</i>	ca. 2-3 Sekunden	
<i>(. . .)</i>	unverständlicher Redebeitrag	
<i>(?Platz?)</i>	vermuteter Wortlaut	
<i>(leiser) +</i>	Kommentar zum nachfolgenden Redebeitrag oder zu außersprachlichen Handlungen/Ereignissen; aufgehoben durch + bzw. Äußerungsende	
<i>mhm</i>	„zweigipfliges“ Hörsignal, Intonationskontur hier meist fallend-steigend	
<i>hm</i>	„eingipfliges“ Hörsignal, Intonationskontur steigend, fallend oder gleichbleibend	
K:		
S1:	<i>gleichzeitiges Sprechen</i>	

- 1 K: Tag →
- 2 S1: Tag ↯
- 3 K: . . eh → (schließt offenbar die Tür) . ich möcht →
- 4 S1: (. . .) (?Platz?)
- 5 K: (leiser) (?danke?) + (starke Geräusche) + ich möcht
- 6 meine →. Geräte ánmeldn ↯. und →. mich befréien
- 7 lassen wei=ich →. Báfög-empfänger bin ↯
- 8 S1: mhm ↯. ham Se →. Báfögbescheid mit ↯
- 9 K: (kurz) ja ↯
- 10 (ca. 15 Sek. Pause, mit Rascheln, Räuspfern von
- 11 K, Papierkramen)
- 12 S1: wohn Sie alléine ↯
- 13 K: nee →
- 14 S1: (XY)stráße ↯
- 15 K: (leise) . nich allein →
- 16 S1: was zahln Sie enn an Miete ↯
- 17 K: . . eh vierhundertáchtzig ↯ Mark ↯
- 18 S1: kált ↯ oder warm ↯
- 19 K: das is wárm ↯
- 20 S1: und die Káltmiete ↯ wieviel is dás ↯
- 21 K: nee Momént ↯
- 22 vierhunnertáchtig dann komm noch →. eh muß Stróm
- 23 un Gás ↯ is noch nich da ↯ das wird anders
- 24 S1: (.)
- 25 K: berechnet ↯. ja=ann sinds vierhundertáchtzig ↯
- 26 S1: (. .)
- 27 S1: (zusammen mit lautem Geräusch) (?kalt ↯ + .
- 28 oder?) warm ↯
- 29 K: warm ↯. dás is wárm ↯
- 30 S1: & ich brauch die Káltmiete von Ihn ↯
- 31 K: ač šo ↯. (schnieft kurz)
- 32 eh w/vierzig Ma → eh vierhunnertzéhn ↯
- 33 S1: vierhundertzéhn ↯. . só und → wieviel Léute
- 34 wóhnen dort ↯
- 35 K: . . ja ↯ insgesámt ↯. dréi ↯
- 36 S1: dréi Person ↯
- 37 K: (Atem einziehend) ha
- 38 S1: . . teilen Sie sich éine Küche ↯. . teiln
- 39 (Klopfgeräusche)
- 40 Bádezimmer oder so ↯
- 41 K: jája ↯
- 42 S1: . . hm →
- 43 (25 Sek. Pause, in denen S1 vor sich hin rechnet und Zahlen auf ein Blatt Papier schreibt; Türenklappern, S2 kommt herein)

- 44 S1: (?siebachtneunzig →?) (5 Sek. Pause) (zu S2) (. .)
- 45 S2: ja ↯
- 46 S1: . mit Büchergeld ↯ wärn wer auf
- 47 K: (kurz) hm ↯
- 48 S1: sechshundert-dréineunzig Márk ↯ .
- 49 sechshundertáchtneunzig Mark Bafög ↯
- 50 K: . . is=es nich so daß ma als Báfögempfänger
- 51 e/automátisch befreit wird ↯
- 52 S1: (brummt eventuell)
- 53 S2: . . . is die Miete , die Mietbeschéinigung ma dá ↯
- 54 K: nee die ha=ich natürjich jetz nich mit ↯
- 55 S1: . aso as sind vierhundertzehn Mark →
- 56 K: . . na eh Mome/ aso i/ich muß=es grad no ma über/
- 57 S1: (. .) Kálmiete-
- 58 K: wir bezahln vierhundert →
- 59 S1: (. . .)
- 60 S2: . . also (laut) Wässergeld kann dazúkomm ↯
- 61 K: . . nee ich bezahle jéden Monat hundertsechzig
- 62 Mark ↯ ne ↯ . und →
- 63 S2: . bringen Se uns den Mietvertrach ma mit denn
- 64 K: das=is →
- 65 S2: müssen we=as no ma prüfen ↯ ne ↯ . . né ↯
- 66 K: (2 Sek. Pause, K zieht Luft durch die Lippen ein)
- 67 mhm
- 68 S2: . . dann könnst wahrscheinlich hinkomm ↯ ne ↯
- 69 K: . mhm ↯
- 70 S2: . né ↯ . das müssn wer no ma áusrechnen dann ↯
- 71 K: . e=ja ↯
- 72 S1: . im Mietvertrach müßte das genáuer aufgeschlüsselt
- 73 stéhn → . né ↯
- 74 S2: (laut) &ko'nnst wer vielleicht was machen ja ↯ ne ↯
- 75 K: &was sind denn diese fínfhundertsíem Márk da ↯ die →
- 76 [] das is so der →
- 77 S1: (?der?) Régelsatz
- 78 K: der Régelsatz ↯ mhm ↯
- 79 S1: . . de=is die Kálmiete ↯ ne ↯
- 80 K: . mhm ↯
- 81 S1: un da=is dann die Einkommensgrenze ↯
- 82 K: . un wás is in der Kálmiete → . das=s k/m → plus
- 83 [] Wassergeld oder so ↯
- 84 S1: plus Wassergeld ↯
- 85 K: . . ja ↯
- 86 S2: vielléicht könn wer djá no was bei ráuskriegn
- 87 dann ↯ ne ↯
- 88 K: mhm . . ja okéy . . (starke Geräusche, K steht
- 89 offensichtlich auf) dánke ↯ . . wiedersehn ↯
- 90 S2: wiedersehn ↯

4. Analyse des Textes

4.1. Phasierung

Im Gesprächsverlauf können grob die folgenden Phasen unterschieden werden, die in Abb. 1 schematisch dargestellt sind:

<u>Begrüßung</u> (1-2)		
<u>Anliegensformulierung</u> Initiation: K (3-8)		
<u>Anliegensbearbeitung</u> Initiation: S1 (8-62)	<u>Voraussetzungsklärung</u> Initiation: S1 (8-41?)	<u>Nebensequenz</u> Initiation:K (21-26)
	<u>Berechnung</u> Initiation: S1 (42?-62)	<u>Nebensequenz</u> Initiation: K (50-52)
		<u>Rückgang in Voraussetzungsklärung</u> Initiation: S2 (53-54)
		<u>Nebensequenz</u> Initiation: K (56-62)
<u>Gesprächsbeendigung</u> Initiation: S2 (63-90)	<u>Initiative zur Gesprächsbeendigung</u> Initiation: S2 (63-88)	<u>Nebensequenz</u> Initiation: K (75-85)
		<u>Verabschiedung</u> Initiation: K (89-90)

Das Gespräch beginnt mit einer *Begrüßungssequenz* (Eröffnungssequenz) (Zeile 1-2). Darauf folgt die *Anliegensformulierung* durch K, die von S1 durch das Rezeptionssignal *mhm* bestätigt (Z. 3-8) und durch den unmittelbaren Eintritt in die *Anliegensbearbeitungsphase* ratifiziert wird. Diese Phase erstreckt sich grob von Z. 8-62. Sie kann weiter unterteilt werden in die Phase der *Voraussetzungsklärung* (Z. 8-41?), in der der Institutionsvertreter die für die Befreiung relevanten Daten des K erfragt, und die eigentliche *Berechnungsphase* (Z. 42?-62), in der S1 hier größtenteils wortlos vor sich hinrechnet und so den Anspruch des Klienten auf Sozialleistungen prüft. Während dieser Phase betritt S2 den Raum und geht mit sei-

ner Frage in Z. 53 offensichtlich noch einmal in die Phase der Voraussetzungsklärung zurück.

Die Anliegenbearbeitung wird weiterhin durch drei *Nebensequenzen* (vgl. Jefferson 1972) unterbrochen, die ausnahmslos von K begonnen (initiiert) werden: In Z. 21–26 entsteht eine Nebensequenz, indem K eine Reparatur einleitet und ein sich daraus ergebendes Verständigungsproblem behandelt wird. In Z. 50–51 stellt K eine Frage hinsichtlich eines für ihn offenbar problematischen Sachverhalts; aufgrund der Datenlage bleibt unklar, ob S1 diese Frage beantwortet (Z. 52). Schließlich beginnt K in Z. 56 offenbar erneut eine Reparatur. Die hiermit beginnende Nebensequenz wird durch die Eröffnung einer neuen Gesprächsphase durch S2 abgebrochen.

S2 leitet in Z. 63 die *Phase der Gesprächsbeendigung* ein, indem er die Entscheidung über die Befreiung K's von den Rundfunkgebühren auf einen späteren Zeitpunkt verschiebt. Die letzte erwartbare Phase der Anliegenbearbeitung, die *Phase der Entscheidungsfindung*, wird damit in diesem Gespräch nicht realisiert. Von K wird die Initiative, das Gespräch zu beenden, allerdings noch nicht akzeptiert: Er beginnt wiederum eine *Nebensequenz* (Z. 75–85), um von S1 nähere Informationen über die für die Befreiung relevanten Berechnungsgrundlagen zu bekommen. Nachdem S2 seine Beendigungsinitiative wiederholt und diese in Z. 88 von K akzeptiert wird, folgt die *endgültige Gesprächsbeendigung*.

Bei der Analyse des Textes gehen wir in der Reihenfolge der auftretenden Probleme vor. Sie stehen im Zusammenhang mit den Themen „BAföG“, „Miete“, „Berechnung“ und „Regel-satz“, „Erfolgsaussichten“.

Zunächst werden wir das jeweilige Problem zusammenfassend charakterisieren, dann am Text nachweisen und beschreiben. Schließlich versuchen wir zu erklären, auf welche Ursachen die Probleme zurückgeführt werden können.

4.2. „BAföG“

Die Gesprächsteilnehmer gehen von unterschiedlichen Voraussetzungen für eine Gebührenbefreiung aus. Damit haben sie unterschiedliche Erwartungen an den Ablauf des Befreiungsverfahrens. Insbesondere ordnen sie dem Sachverhalt, BAföG-Empfänger zu sein, divergierende Bedeutungen zu. Dies wird allerdings erst relativ spät deutlich und veranschaulicht so das Prinzip der „probeweisen Ähnlichkeitsunterstellung“.

Im unmittelbaren Anschluß an die Begrüßungssequenz thematisiert K seinen BAföG-Bezug im Zusammenhang mit der Formulierung seines Anliegens (Z. 7 *wei=ich→Bafög-emp-fänger bin*). S1 bestätigt die Anliegensformulierung (Z. 8 *mhm*), leitet die Phase der Anliegenbearbeitung ein und beginnt mit der Voraussetzungsklärung, indem er das BAföG-Thema aufgreift. Er verlangt einen Nachweis (Z. 8 *ham→Se . Bafögbescheid mit*) für den von K in Z. 7 ausgedrückten Sachverhalt und erhält ihn (Z. 9–11). Aus der Sicht des unbeteiligten Beobachters scheinen K und S1 davon auszugehen, daß ein Bezieher von BAföG-Leistungen eben diese schriftlich nachweisen muß, wenn er sich von den Rundfunkgebühren befreien lassen will. Damit ist die Behandlung des BAföG-Themas zunächst abgeschlossen. S1 wechselt das Thema („Miete“).

In Z. 49 wird der BAföG-Bezug im Anschluß an Berechnungen, die S1 ausführt, erneut aufgegriffen (*sechshundertachtneunzig Mark Bafög*). Damit zeigt sich, daß für S1 die Höhe des BAföG-Bezugs eine bei der Gebührenbefreiung relevante Berechnungsgröße ist. K unterbricht an dieser Stelle die Berechnungsphase (Z. 50–51 . . *is=es nich so daß ma als Bafög-emp-*

fänger *el/automatisch befreit wird*) und leitet eine Nebensequenz ein, in der das Verständigungsproblem offenkundig wird. Für K war allein der Nachweis des BAföG-Bezugs entscheidend. Dies zeigt sich neben der Äußerung in Z. 50–51 auch darin, daß K zwar den BAföG-Bescheid, nicht aber den Mietvertrag mitbringt und dies in Z. 54 als *natürlich* bezeichnet. S1 geht auf K's Frage nach der automatischen Befreiung für BAföG-Empfänger sprachlich nicht weiter ein (Z. 52), und S2 führt das Gespräch in die Phase der Voraussetzungsklärung zurück (Z. 53 . . . *is die Miete die Mietbescheinigung ma dá*). Damit ist K erneut darauf angewiesen, wie bereits in Z. 12–49, Bestandteile und Ablauf des Beantragungsverfahrens aus dem praktischen Tun der Sachbearbeiter sowie deren ausführlicher sprachlicher Bearbeitung des Themas „Miete“ zu erschließen (vgl. Z. 53–74). Die Gesprächsentwicklung (spätestens ab Z. 53) dürfte es K unmöglich machen, den BAföG-Bezug weiterhin als „alleiniges Kriterium für die Gebührenbefreiung“ zu interpretieren und seine ursprünglichen Vorstellungen bezüglich des Befreiungsverfahrens aufrechtzuerhalten. Tatsächlich stellte sich in einer Nachbefragung heraus, daß sich seine ursprüngliche Erwartung fast ins Gegenteil verkehrte. K entnimmt dem Ergebnis der stummen Berechnungen von S1, aufgrund des Unterschiedsbetrages von DM 5,— nicht anspruchsberechtigt zu sein (Z. 48–49 *sésh-hundert-dréineunzig Márk sechshundertáchtneunzig Mark Bafög*). Diese veränderte Einschätzung bringt er in Z. 50–51 jedoch nicht klar zum Ausdruck. Allerdings müßte S1 – und übrigens auch S2 – zu diesem Zeitpunkt deutlich geworden sein, daß K über das Beantragungsverfahren nicht ausreichend informiert ist.

K scheint zu Beginn des Gesprächs anzunehmen, seine Erwartungen bezüglich des Ablaufs des Beantragungsverfahrens werden von S1 geteilt. In der Anliegenformulierung bringt K zunächst zum Ausdruck, in welcher Absicht er die Behörde aufsucht (Z. 5–7 *ich möcht meine Geräte ánmelnd und mich befréien lassen*). Der hinzugefügte Weil-Satz steht dabei nicht in einer strengen Kausalbeziehung zu K's Absichtserklärung, sondern kann als Versuch interpretiert werden, z. B.

- (a) den Wunsch nach Gebührenbefreiung zu rechtfertigen, ihn als angemessen darzustellen und dem Behördenvertreter plausibel zu machen;
- (b) zusätzliche Informationen liefern zu wollen, die S1 die Einordnung seines Falles erleichtern und die Fallbehandlung beschleunigen, um so für K den Behördenkontakt auf ein Minimum zu beschränken;
- (c) S1 möglichst frühzeitig zu signalisieren, daß K's Fallbehandlung wenig arbeitsintensiv und problemlos sein wird (eben *automatisch*; vgl. Z. 50–51), in der Hoffnung, dies könne sich auf das Verhalten von S1 gegenüber K positiv auswirken.

S1 bestätigt K's Anliegenformulierung global (Z. 8 *mhm*). Das Aufgreifen des BAföG-Themas zu Beginn der Anliegenbearbeitung durch S1 (Z. 8 *ham Se Báfögbescheid mit*) wird von K wahrscheinlich als Bestätigung seiner Erwartungen und Einschätzung des Sachverhalts aufgefaßt. Aber bereits mit dem von S1 in Z. 12 vorgenommenen Themawechsel (*wohn Sie alléine*) könnte K bemerken, daß die von ihm unterstellte „automatische Befreiung“ in seinem Fall offensichtlich nicht durchgeführt werden wird. Da er jedoch zunächst widerspruchlos die an ihn gerichteten Fragen zu Wohnverhältnissen und Miete beantwortet, liefert er S1 keine Hinweise darauf, daß ihm vielleicht unverständlich ist, worauf diese Erkundigungen abzielen.

Warum bringt K sein Verstehensproblem nicht sofort, sondern erst viel später zur Sprache? Erstens kann angenommen werden, daß K darauf vertraut, es handele sich nur um ein vor-

läufiges Verstehensproblem, das sich ohne unmittelbare und ausdrückliche Rückfrage kurzfristig lösen werde. Damit wäre K einer sehr allgemeinen Kommunikationsmaxime gefolgt, nach der auch bei Verständnisschwierigkeiten probeweise weiterkommuniziert wird, da eine prinzipielle Zweckbezogenheit von Redebeiträgen unterstellt und eine Sinnzuschreibung auch nachträglich im Verlaufe des Gesprächs erfolgen kann. Dies geschieht im vorliegenden Fall jedoch nicht. S1 gibt keine Erläuterungen, aus denen K eindeutig die Gründe der Miet-Fragen entnehmen könnte. Der Kommentar, den S1 nach Abschluß seiner Berechnungen abgibt und der nicht notwendigerweise direkt an K adressiert ist, wirkt eher ergebnisfixierend denn aufklärend. Die Nachfrage K's ist nun nicht länger aufschiebbar. Möglich wäre zweitens, daß speziell in institutioneller Kommunikation aufgrund von Kompetenzgefälle und einseitiger Abhängigkeit des Laien vom Professionellen eine höhere „Bereitschaft“ zur Hinnahme von Verständnislücken bestehen könnte und diese höhere Bereitschaft eventuell von den Institutionsvertretern sogar erwartet wird. Eine solche Erklärung stellt jedoch eine vorsichtige Hypothese dar, die es noch auf breiter empirischer Basis zu überprüfen gilt, insbesondere auf der Grundlage umfassender und genauer Vergleiche zwischen institutioneller und nicht-institutioneller Kommunikation.

4.3. „Miete“

Bei den beiden Problemstellen, die im Zusammenhang mit dem Thema „Miete“ stehen, zeigt sich zum einen, wie aus nicht deutlich hergestellten thematischen Bezügen Verstehensprobleme der Interaktionspartner entstehen und wie diese sich zu komplexeren Verständigungsproblemen verschränken können. Zum andern wird deutlich, daß in manchen Fällen bereits die Initiierung einer Reparatur als Hinweis auf tieferliegende Probleme gedeutet werden kann. In diesem Fall stellt sich später heraus, daß K und S1 mit einem behördenrelevanten Begriff unterschiedliche Bedeutungen verbinden.

In Z. 16 leitet S1 die Bearbeitung des Themas „Miete“ ein, und zwar innerhalb einer Folge ebenfalls von S1 begonnener Frage-Antwort-Sequenzen in der Phase der Voraussetzungsklärung. In den auf Z. 14 folgenden Fragen setzt S1 zunächst die beiden Lesarten des Begriffs „Miete“ gegeneinander: „Kaltmiete“ und „Warmmiete“. Dann engt er das Thema auf „Kaltmiete“ ein. Den Fragen von S1 folgen – grob gesagt – jeweils kurze Antworten von K, die im Rahmen dieser Sequenzen auch erwartbar sind. In Z. 21 reagiert K jedoch nicht mit einer Antwort, sondern beginnt statt dessen eine Nebensequenz, genauer: eine Reparatur seiner Angaben zur Miete in Z. 17 und 19. Diese wird deutlich durch *nee Moment* (überlapptes Diskontinuitätssignal) gekennzeichnet und vom laufenden Handlungsstrom abgesetzt. Indem K diese Nebensequenz in Z. 21 beginnt, setzt er zunächst die konditionelle Relevanz der vorausgehenden Frage außer Kraft. In der Reparatur überlegt er, ob die Komponente *Stróm un Gás* mit in die Angaben zur Miete einbezogen werden kann, schließt sie dann aber selbst wieder aus und bestätigt den bereits genannten Betrag der Warmmiete. Diese Rekonstruktion der Aktivitäten K's ist jedoch erst aufgrund seiner späteren Äußerung in Z. 29 möglich, denn in der Reparatur selbst stellt er den thematischen Bezug zu seinen vorherigen Äußerungen (Angabe der Bezugsäußerung und Art der Reparatur) nicht deutlich heraus. Somit bleibt unklar, ob in Z. 25 *vierhundertáczig* als Warm- oder Kaltmiete interpretiert werden soll.

Die Tatsache, daß K auch den thematischen Bezug zur Frage von S1 in Z. 20 nicht wieder herstellt, könnte als Indiz dafür interpretiert werden, daß er die Frage bzw. die Themenein-

engung auf „Kaltmiete“ nicht verstanden hat. Zugrundegelegt wäre hierbei die Erwartung, daß eine Reparatur zwar eine konditionelle Relevanz zunächst außer Kraft setzt (suspendiert), diese aber nicht aufhebt. Das bedeutet, daß nach der Beendigung der Reparatur die Erfüllung der konditionell relevanten Aktivität oder zumindest ein Rückverweis auf sie erwartbar wäre.

Der nicht hergestellte thematische Bezug der Reparatur führt dazu, daß S1 das Resultat offenbar anders interpretiert als K intendiert hat. Die Reaktion von S1 auf die Reparatur (Z. 27–28) zeigt, daß dieser offenbar die in der Reparatur angestellten Überlegungen K's gleichzeitig als die erwartete Antwort auf seine Frage versteht. (Allerdings ist die Qualität der Tonbandaufnahme an dieser Stelle mangelhaft, so daß die folgende Interpretation nur unter Vorbehalt gilt.) Die fallende Intonation, mit der *kalt* hier realisiert wird, kann als Indikator dafür gesehen werden, daß diese Äußerung die Funktion einer Bestätigungsfrage erfüllt: S1 macht seine Interpretation der Reparatur hier explizit. Hierbei wird von einem Sequenzmuster ausgegangen, das aus Frage – Antwort – Bestätigungsfrage – Bestätigung besteht. Ein weiteres deutliches Vorkommen eines solchen Sequenzmusters findet sich in den Zeilen 33–37. Eine andere Funktion, nämlich die einer verständnissichernden Nachfrage, die ebenfalls an dieser Stelle erwartbar wäre, hätte mit einer steigenden Intonationskontur angezeigt werden können (vgl. Ullmer-Ehrich 1981, 203 f. zu ähnlichen Sequenzmustern in der Kommunikation vor Gericht). Erst nach einer kurzen Pause, die als „Leerstelle“ für eine erwartete Bestätigung von K interpretierbar ist, setzt S1 die Alternative noch einmal dagegen und verändert somit die Funktion der Äußerung von einer Bestätigungs- zu einer Alternativfrage.

Die Bestätigungsfrage des S1 legt nahe, daß er die von K in Z. 22–23 erwähnte Komponente *Ström un Gás* eventuell als Heizkostenpauschale interpretiert. Da K diese Komponente selbst wieder ausschließt (Z. 23–24 *is noch nich da / das wird anders berechnet*), scheint S1 davon auszugehen, der von K bestätigte Betrag enthalte keine Heizkostenpauschale und bezeichne somit die Kaltmiete. S1 faßt also die Reparatur als eine Reparatur der Äußerung in Z. 19 auf. Das Ergebnis wäre dann die veränderte Zuordnung der *vierhundertáchtig Mark* von Warmmiete zu Kaltmiete. Zugleich stellt er damit eine Beziehung zwischen dem Ergebnis der Reparatur und seiner in Z. 20 gestellten Frage nach der Kaltmiete her. Hiermit wird deutlich, daß auch S1 von der obengenannten Erwartung über die Beziehung zwischen konditioneller Relevanz und Reparatur auszugehen scheint. Aus der Hörerperspektive könnte man sie wie folgt formulieren: Wenn eine Folgeäußerung auf eine gestellte Frage als Antwort interpretierbar ist, so wird sie so interpretiert, auch wenn sie sprachlich nicht als solche gekennzeichnet ist (vgl. Merritt 1976).

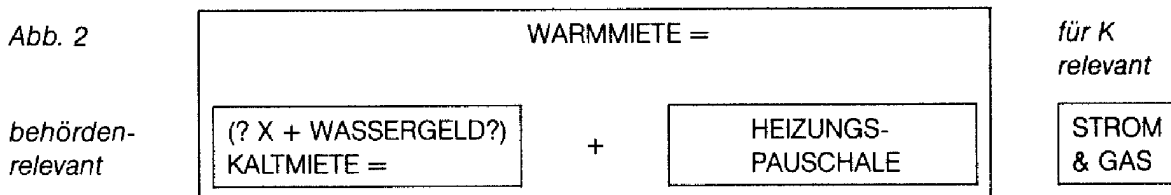
Die folgende Reaktion von K in Z. 29 zeigt, daß er seine Reparatur auf den Betrag der Warmmiete (Bezugsäußerung: Z. 17) und nicht wie von S1 angenommen auf die Zuordnung des Betrages zu Kalt- oder Warmmiete (Bezugsäußerung: Z. 19) bezogen hatte. Damit wird das Verständigungsproblem manifestiert: K weist die Interpretation von S1 zurück und stellt somit erst hier eindeutig die Beziehung zwischen dem Ergebnis der Reparatur und der Warmmiete her.

Die Äußerung von S1 in Z. 30 ist gegenüber den vorherigen Fragen „verstärkt“ durch den expliziten Bezug des Sprechers auf sich selbst und den Adressaten, das Modalverb sowie durch die Aussageform des Satzes im Gegensatz zur „unpersönlichen“ Frage ohne expliziten Bezug in Z. 20. Diese Verstärkung ist interpretierbar als Verständigungssicherung im

Hinblick auf die von K erwartete Reaktion und zeigt an, daß S1 die Lösung des Verständigungsproblems einleiten will. Die Reaktion von K in Z. 31-32 wird überlappt angeschlossen, und mit *ach só* signalisiert K, daß auch er das Problem jetzt erkannt hat und ebenfalls in die Problemlösung eintritt.

Im Sinne der oben eingeführten Begriffe könnte man hier dem K ein Formulierungsproblem zuschreiben: Seine gewählte Formulierung stellt die Bezüge zwischen den genannten Sachverhalten nicht deutlich genug her. Dieses führt dazu, daß das Resultat der Reparatur von den Interaktionspartnern auf unterschiedliche Sachverhalte bezogen wird. Weiterhin zeigt er dadurch, daß er die von S1 in Kraft gesetzte konditionelle Relevanz, wonach auf eine Frage eine Antwort erkennbar ist, nicht berücksichtigt, möglicherweise sein eigenes Verstehensproblem mit Bezug auf die Frage des S1 an.

Im weiteren Verlauf beginnt K erneut eine Reparatur, die sich ebenfalls auf das Thema „Miete“ bezieht (Z. 56-62). K überlegt sich anscheinend noch einmal, ob er seine bereits gemachten Angaben korrigieren muß. Die hier von K gezeigte Unsicherheit hinsichtlich der behördenrelevanten Miete, die ja auch schon in der ersten Reparatur (Z. 21-26) deutlich wurde, könnte eventuell als Indiz dafür gelten, daß der Sachverhalt „Miete“ für die Kommunikationspartner mit unterschiedlichen Bedeutungen bzw. Relevanzen verbunden ist. Während für die Behörde eine „Kaltmiete“, also nur ein Teil der Warmmiete, relevant ist, ist für K der Gesamtbetrag, den er zu zahlen hat, also die Warmmiete, relevant (vgl. Z. 61-62). Nur hierüber ist er sicher informiert, über die einzelnen Bestandteile kann er keine genaue Auskunft geben. Das folgende Schema (Abb. 2) stellt die unterschiedlichen Relevanzen zum Sachverhalt „Miete“ graphisch dar:



Hiermit könnte angedeutet sein, daß dem bisher behandelten Verstehens- und Formulierungsproblem des K ein Problem zugrundeliegt, das sich auf die Ebene des Wissens über (behördenrelevante) Sachverhalte bezieht.

Die Unsicherheit K's bezüglich der Kaltmiete wird von allen Gesprächspartnern wahrgenommen (vgl. Z. 60, 63-65 und 72-73). S2 und später auch S1 bieten als Lösung die Vorlage der Mietbescheinigung an, da dort die Bestandteile der Miete genau aufgeschlüsselt seien (Z. 72-73).

Ebenso könnte die Äußerung K's in Z. 82 als weiterer Hinweis auf seine Unsicherheit bezüglich der Kaltmiete interpretiert werden.

Im Zusammenhang mit dem Thema „Miete“ ist weiterhin interessant, daß S1 und S2 unterschiedlichen Wert auf die Vorlage der Mietbescheinigung legen. S1 fragt in Z. 16 lediglich nach dem Betrag der Miete, nicht aber – im Gegensatz zum BAföG-Bescheid – nach einer Mietbescheinigung o. ä. Er gibt auch später nicht zu erkennen, daß er das Handlungsschema ohne das Vorliegen einer solchen Bescheinigung nicht abschließen kann oder will. S2 hingegen fragt bereits kurz nach seinem Eintreten nach der Mietbescheinigung (Z. 53), und zwar zu einem Zeitpunkt, als S1 eine Differenz von DM 5,- zwischen der für K gelten-

den Einkommensgrenze und seinem Einkommen errechnet hat (Z. 48–49). Nach dieser Berechnung wäre K nicht anspruchsberechtigt. Nachdem S2 noch laut darauf aufmerksam gemacht hat, daß ein *Wässergeld* in die Berechnung einbezogen werden kann, bestehen seine weiteren Beiträge zum Gespräch im wesentlichen darin, die Beendigung des Gesprächs einzuleiten und dem K eine spätere Fortsetzung des Handlungsschemas vorzuschlagen. S2 scheint das Handlungsschema erst dann abschließen zu wollen, wenn er K's Angaben anhand der Mietbescheinigung geprüft hat. Auf diese Phase des Gesprächs wird weiter unten noch näher eingegangen.

4.4. „Berechnung“ und „Regelsatz“

An der dritten von uns ausgewählten Problemstelle soll der über den Beispieltext hinausreichende generelle Frageaspekt verdeutlicht werden, inwieweit Sachbearbeiter als Institutionenvertreter dafür verantwortlich sind, daß Verstehensprobleme ihrer Klienten innerhalb der gemeinsamen Interaktion behandelt und aufgelöst werden. Speziell ist hierdurch die Frage aufgeworfen, ob Sachbearbeiter die von ihnen in der Kommunikation mit Klienten gebrauchten Fachtermini erklären müssen.

Die von S2 eingeleitete Phase der Gesprächsbeendigung wird von K in Z. 75 mit einem schnellen Anschluß unterbrochen: K stellt eine Rückfrage zu der von S1 durchgeführten Berechnung. Auf diese Weise kommt eine von S1 und K getragene Nebensequenz zustande, nach deren Abschluß S2 in Z. 86 seine Beendigungsinitiative wieder aufnimmt.

Die Frage *was sind denn diese fünfhundertsiem Mark da* in Z. 75 ist ein typischer Vertreter für die Manifestation eines Sachverstehensproblems: K hat die Berechnung von S1 offensichtlich noch nicht ausreichend verstanden und möchte über die Bedeutung der *fünfhundertsiem Mark* aufgeklärt werden. Genau besehen, bildet die Sequenz in Z. 75–85 die einzige Stelle in dem Transkript, an der ein Verstehensproblem eines der Beteiligten auch als solches explizit behandelt wird. Möglicherweise hat K allerdings eine ungefähre Vorstellung darüber, welchen Stellenwert die *fünfhundertsiem Mark* haben, denn er setzt selber zu der Formulierung an *das is so der* → . . S1 führt diese Äußerung mit der Angabe des Fachterminus *Regelsatz* fort. K wiederholt diesen Terminus. In der Kombination mit dem nachfolgenden Rezeptionssignal *mhm* und der Pause kann man ein Indiz sehen, daß K weitere Aufklärung über den Terminus wünscht. Einer solchen möglichen Erwartung kommt S1 durch weitere Angaben zu seiner Berechnung nach, die wir jedoch nicht weiter diskutieren wollen. Vielmehr möchten wir uns nur mit der bis dahin zugrundeliegenden Verständigungsproblematik beschäftigen.

Eine erste Bemerkung gilt dem Zusammenhang zweier Verstehensprobleme von K. Wenn K die Berechnung von S1 noch nicht ausreichend verstanden hat und für ihr Verständnis ein Verständnis der Erläuterung von S1 erforderlich ist, dann nützt K die Erläuterung von S1 wenig, falls er nicht die Bedeutung des Terminus *Regelsatz* kennt oder situativ erschließen kann. M. a. W. es besteht ein enger Zusammenhang zwischen der Lösung von Sachverstehens- und der von Sprachverstehensproblemen. Im konkreten Fall darf angenommen werden, daß K die Bedeutung des Terminus *Regelsatz* nicht kennt und sie allenfalls ungefähr erschließen kann. Tatsächlich ist der „Regelsatz“ ein gesetzlich festgelegter Geldbetrag, der zur monatlichen Deckung des Lebensunterhalts an Sozialhilfeempfänger gezahlt wird, die eine laufende Hilfe zum Lebensunterhalt bekommen; dabei werden besondere Ausgaben wie für Miete, Bekleidung, Bücher, Hausrat, Möbel usw. nicht eingerechnet. K kann die Be-

rechnung von S1 aufgrund der Einstufung der *fünfhundertsechzig Mark* als *Regelsatz*³⁾ vielleicht insoweit nachvollziehen, als er diesen Betrag als eine von der Institution eingesetzte fixe Größe erkennt, nicht aber insoweit, daß er fähig wäre, in dem Regelsatz nicht enthaltene besondere Ausgaben von sich aus geltend zu machen (S1 hat übrigens für K in seiner Eigenschaft als Student bei besonderen Ausgaben das Büchergeld abgerechnet, vgl. Z. 46). Ein zweiter Aspekt betrifft den Zusammenhang zwischen Verstehens- und Formulierungsproblemen. Unabhängig davon, wie groß die Erwartungen von K an die Nachvollziehbarkeit der Berechnung von S1 und an das Verstehen des Terminus *Regelsatz* faktisch waren, bleibt der Sachverhalt bestehen, daß die beiden Sachbearbeiter von sich aus keine prophylaktischen Aktivitäten der Verständigungssicherung bzgl. ihres institutionellen Handelns und Sprechens ergreifen und daß sie auch bei entsprechenden Initiativen von K nur wenig explizite Verständigungshilfen geben. Gemessen an einem Erwartungsstandard, der die Durchsichtigkeit institutionellen Handelns für den Bürger voraussetzt, tun S1 und S2 zu wenig für die Behandlung von Verstehensproblemen ihres Klienten. Anders ausgedrückt: Als Ursache für mögliche bleibende Verstehensprobleme von Klienten muß relativ zu einem solchen Standard gelten, daß Sachbearbeiter die zu übermittelnden Sachverhalte nicht präzise oder explizit genug formulieren und daß sie sich für ihre Formulierungen einer Sprache bedienen, die dem Bürger fremd ist.

4.5. „Erfolgsaussichten“

Schließlich soll noch auf den Widerspruch zwischen der von S2 hervorgehobenen Erfolgsaussicht des K bei einem weiteren Kontaktgespräch und der Einschätzung des K selbst nach dem Gespräch, nämlich nicht anspruchsberechtigt zu sein, eingegangen werden.

Besonders bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang, daß K nicht mitgeteilt wird, ob er mit seinen angegebenen Daten von den Gebühren befreit würde oder nicht. In Z. 48–49 errechnet S1 eine Differenz von DM 5,— zwischen der für K geltenden Einkommensgrenze und seinem Einkommen. Nach dieser Berechnung wäre K nicht anspruchsberechtigt. Hierüber wird K von S1 aber nicht informiert.

Ab Z. 53 ergreift S2 die Initiative und fordert im weiteren als grundlegende Voraussetzung die Vorlage einer Mietbescheinigung (Z. 63–65). Vermutlich besteht er deshalb auf dieser Bescheinigung, weil sich K bezüglich der Miete sehr unsicher zeigte und eine genaue Angabe des Mietbetrages gerade im Grenzfall von K wichtig ist. S2 begründet seine Forderungen jedoch nicht.

In der Gesprächsbeendigungsphase verweist S2 wiederholt auf eine spätere Fortsetzung der Anliegensbearbeitung. Er scheint die Erfolgsaussichten des K positiv zu beurteilen. Die Äußerungen in den Zeilen 63–65, 68, 70, 74 und 86–87 enthalten zwar zahlreiche Modal- und Vagheitspartikel (insbesondere *wahrscheinlich* und *vielleicht*), verweisen aber insgesamt auf einen eher positiven Ausgang, d. h. konkret auf die relativ wahrscheinliche Befreiung des K von den Gebühren. S2 scheint K ermutigen zu wollen, noch einmal wiederzukommen. Auch S2's relativ zahlreiche Sprechersignale (*ne*) können als Indikatoren der Kooperativität des S2 gedeutet werden. Allerdings beziehen sich die Äußerungen des S2 immer nur auf das mögliche Ergebnis des zu beendenden Handlungsschemas. K wird je-

(3) Genau genommen handelt es sich bei den DM 507,— um den 1 1/2fachen Regelsatz, der bei Rundfunkgebührenermäßigung zugrundegelegt wird.

doch nicht mitgeteilt, mit welchen Einkommensbeträgen und besonderen Lebenshaltungskosten eine Befreiung möglich wird.

Aus dem Gespräch ist allerdings nicht ersichtlich, ob S2 die Erfolgchancen des K nach dessen angegebenen Daten beurteilt und evtl. davon ausgeht, daß sein behördlicher Ermessensspielraum ihm im Grenzfall von K eine Befreiung ermöglichen wird, oder ob er annimmt, daß K seine Mietangabe nach oben hin korrigieren wird.

Das für jeden Leser des Transkripts Überraschende dürfte sein, daß K trotz der zahlreichen Ermunterungen durch S2 seine Erfolgchancen als negativ ansieht. Wie sich aus einer Befragung des K nach dem Gespräch ergab, hielt er sich für eher nicht anspruchsberechtigt und wollte daher auf einen nochmaligen Behördengang verzichten bzw. sich nicht in eine Abhängigkeit vom Ermessensspielraum der Sachbearbeiter begeben.

Als Ursache für K's Einschätzung dürfte auch die nicht erfüllte Erwartung eine Rolle spielen, über die Voraussetzungen seiner Befreiung informiert zu werden. K scheint eine Handlungsmaxime zugrunde zu legen, wonach er nur dann mit einer Behörde (erneut) in Kontakt tritt, wenn er selbst erwartet, daß er erfolgreich sein wird (vgl. auch die Anliegenformulierung).

Unterschiedliche Einschätzungen wie die zwischen K und S2 haben dann negative Folgen für einen Klienten, wenn er trotz Anspruch auf eine Leistung verzichtet. Hier wird erneut deutlich, wie wichtig eine detaillierte Aufklärung durch die Sachbearbeiter ist: Der Klient muß so gut informiert werden, daß er seine Erfolgchancen sachlich richtig beurteilen kann und sich nicht nur auf subjektive Eindrücke verläßt. Wenn der Klient keine ausreichenden Sachinformationen erhält, wird ihm für eine Klärung bzw. Durchsetzung seines Anspruchs zugemutet, zeitaufwendige Behördengänge in Kauf zu nehmen oder sich vom „Wohllöben“ der Sachbearbeiter abhängig zu machen.

4.6. Zusammenfassung und Wertung

Die von uns behandelten Probleme lassen sich folgendermaßen unter die in 2. dargestellten Unterscheidungen einordnen:

In fast allen Fällen kann davon ausgegangen werden, daß es sich um Sachverstehens- oder Sachformulierungsprobleme des K handelt, die aus seinem unzureichenden Wissen über institutionelle Fakten und Abläufe resultieren. Speziell bei den Themen „Miete“ und „Regelsatz“ stehen diese Probleme in engem Zusammenhang mit Sprachverstehensproblemen, die aus unzureichendem Wissen über behördenrelevante Begriffe resultieren. In allen Fällen kann man andererseits den Sachbearbeitern ein Formulierungsproblem (in dem hier eingeführten, sehr allgemeinen Sinne) zuschreiben. Damit wäre jeweils impliziert, daß die Sachbearbeiter den erwarteten Formulierungs- oder „Aufklärungs“-Erwartungen des K im Hinblick auf eine gelingende Verständigung nicht hinreichend entgegenkommen.

Der hier aufgezeigte generelle Zusammenhang zwischen Verständigungsproblemen und mangelnder Erwartungskoordination wirft ein Licht auf den problematischen Charakter der Kommunikation zwischen Bürgern und Institutionen. Er muß als strukturelles Problem verstanden werden: Wenn aus der Perspektive eines am genauen Verstehen der institutionellen Handlungen interessierten Klienten das Vorliegen von Formulierungsproblemen bei den Sachbearbeitern behauptet wird, dann besagt dies nicht, daß man den Sachbearbeitern „bösen Willen“ unterstellen muß bzw. will. Aus ihrer Perspektive heraus kommen sie vermutlich zu anderen Einschätzungen der Verständigungsproblematik. Aus Inter-

views mit Verwaltungsangehörigen kennen wir einerseits zwei Gründe, warum sie glauben, daß ein expliziteres Formulieren nicht möglich oder auch nicht notwendig ist: Erstens wird auf den bestehenden Zeitdruck bei der Sachbearbeitung und zweitens auf die Erfahrung verwiesen, daß Klienten in der Regel nur am Bearbeitungsergebnis (Antrag bewilligt: ja oder nein) interessiert seien. Andererseits gilt generell, daß sich die Angehörigen von Institutionen oder sozialen Gruppen nicht vollständig bewußtmachen können, welche Verstehensprobleme Gruppenfremde mit den einschlägigen Sachverhalten und der Sprache der Gruppe haben (dies gilt vermutlich leider auch für die Kommunikation zwischen den Lesern dieses Aufsatzes und uns!). Folglich werden Sachbearbeiter weder Verstehensprobleme bei Klienten vermuten – auch wenn der Klient selbst ein Verstehensproblem erkennt oder wir als Beobachter eines unterstellen –, noch werden sie sich selber korrespondierende Formulierungsprobleme zuschreiben. Die Ursache für unterschiedliche Problemzuweisungen liegt also in den Differenzen der zugrundeliegenden Formulierungs- und Verstehenserwartungen der einzelnen Kommunikationsteilnehmer. Das Auftreten solcher Differenzen in Interaktionen ist weder ungewöhnlich noch für sich genommen als negativ zu bewerten. Verständigung mißlingt aber dann, wenn die unterschiedlichen Erwartungen nicht mehr einander angeglichen oder zumindest miteinander koordiniert werden können.

5. Didaktische Bemerkungen

Grundsätzlich sind wir der Auffassung, daß Lehrer und Schüler im Deutschunterricht der Sekundarstufe II über die Modalitäten ihres Vorgehens bei der Behandlung der von ihnen selbst ausgehandelten Themenbereiche auch selbst bestimmen sollten. Die Bürger-Behörden-Interaktion gehört zum Alltag von Jugendlichen und Erwachsenen. Dies rechtfertigt schon eine Behandlung im Unterricht, um auf die Bewältigung solcher Interaktionen vorzubereiten. Globales Erkenntnisziel sollte es sein, wesentliche Strukturen dieses Interaktionstyps zu erkennen, um aus dieser Erkenntnis mögliche Konsequenzen für eigenes Handeln zu ziehen. Einzelne Arbeitsziele im Rahmen dieses globalen Erkenntniszieles sind davon abhängig, in welchem Umfang und mit welcher Intensität das Thema behandelt werden soll. Eine mögliche Vorgehensweise könnte darin bestehen, eine Analyse zu versuchen, die sich ausschließlich auf die schon vorhandenen Erfahrungen der Schüler im Umgang mit Behörden und die zusätzlich durch die vorhergehenden Erkundungen gemachten Erfahrungen stützen könnten. Die Ergebnisse dieser erfahrungsbezogenen Analyse ließen sich in einem weiteren Schritt mit der von uns durchgeführten Analyse konfrontieren. Bei dieser Konfrontation wäre zunächst das Verständnis unserer nach einem bestimmten Verfahren durchgeführten Analyse zu sichern; sie könnte bewirken, daß die vorhergehende erfahrungsbezogene Analyse bestätigt, modifiziert, vielleicht auch revidiert werden würde. Sie könnte weiterhin dazu führen, daß eine intensive Beschäftigung mit verschiedenen Formen der Analyse bzw. Interpretation von Texten in Gang käme. Diese würden allgemeinere Hypothesen über Formen und Funktionen von Bürger-Behörden-Interaktionen im Sinne des genannten globalen Erkenntniszieles ermöglichen, die an weiteren Beispiel-Texten oder Behördenkontakten zu überprüfen wären. Den Abschluß einer solchen Sequenz könnte ein Gespräch mit Behördenvertretern bilden, bei dem die Schüler ihre Untersuchungsergebnisse mitteilten und sie mit ihnen zusammen diskutierten. Ein solches Gespräch bietet die Möglichkeit, einseitige Sichtweisen zu relativieren und u. a. ein besseres, wechselseitiges Verständnis für die Perspektiven aller Beteiligten zu gewinnen.

Literatur

- Bremerich-Vos, Albert* (1981): Richtlinienstreit in Nordrhein-Westfalen. In: *Linguistik und Didaktik* 45/46, 1981: 81-115.
- Cicourel, Aaron* (1973): Basisregeln und normative Regeln im Prozeß des Aushandelns von Status und Rolle. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen (Hrsg.): *Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit*. Bd. 1: Symbolischer Interaktionismus und Ethnomethodologie. Reinbek b. Hamburg, 1973: 147-188.
- Gloy, Klaus* (1981): Deutungsschemata des Sozialamts – Zur linguistischen Analyse von Institutionen als Konflikttherden. In: Klein, J. & Presch, G. (Hrsg.): *Institutionen – Konflikte – Sprache*. Arbeiten zur linguistischen Pragmatik. Tübingen 1981: 87-125.
- Grosse, Stegfried & Mentrup, Wolfgang* (Hrsg.) (1980): *Bürger – Formulare – Behörde*. Tübingen, 1980.
- Hinnenkamp, Volker* (1983): Zu einigen Aspekten lernerspezifischer Auswirkungen zwangskommunikativer Interaktion am Beispiel Gastarbeiter/deutsche Behörde. Erscheint in: Rehbein, Jochen (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation*.
- Jefferson, Gail* (1972): Side Sequences. In: Sudnow, David, N. (Hrsg.): *Studies in Social Interaction*. New York, 1972: 294-338.
- Kallmeyer, Werner* (1977): Verständigungsprobleme in Alltagsgesprächen. Zur Identifizierung von Sachverhalten und Handlungszusammenhängen. In: *Der Deutschunterricht* 29, 6, 1977: 52-69.
- Kallmeyer, Werner* (1981): Aushandlung und Bedeutungskonstitution. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hrsg.) *Dialogforschung*. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf, 1981: 89-127.
- Kallmeyer, Werner & Schütze, Fritz* (1976): Konversationsanalyse. In: *Studium Linguistik* 1, 1976: 1-28.
- Kaufmann, Franz-Xaver* (Hrsg.) (1979): *Bürgernahe Sozialpolitik*. Frankfurt/M., 1979.
- Kindt, Walther & Weingarten, Rüdiger* (1983): Verständigungsprobleme. Erscheint in: *Deutsche Sprache*, 1984.
- Mentrup, Wolfgang* (Hrsg.) (1979): *Fachsprachen und Gemeinsprache*. Jahrbuch 1978 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf, 1979.
- Merritt, Marilyn* (1976): On questions following questions in service encounters. In: *Language in Society* 5, 1976: 315-357.
- Oksaar, Els* (1981): Kommunikation und der soziokulturelle Rahmen. Zur Problematik der persönlichen Vorsprache bei der Behörde. In: Hartwig, Matthias (Hrsg.): *Angewandte Soziolinguistik*. Tübingen, 1981: 57-64.
- Quasthoff, Uta* (1979): Eine interaktive Funktion von Erzählungen. In: Soeffner, H.-G. (Hrsg.): *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart, 1979: 104-126.
- Quasthoff, Uta* (1980a): *Erzählen in Gesprächen*. Tübingen, 1980.
- Quasthoff, Uta* (1980b): Gemeinsames Erzählen als Form und Mittel im sozialen Konflikt oder Ein Ehepaar erzählt eine Geschichte. In: Ehlich, K. (Hrsg.): *Erzählen im Alltag*. Frankfurt/M., 1980: 109-141.
- Radtke, Ingulf* (Hrsg.) (1981): *Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Deutsche Akademie für Sprache und Dichtung: Der öffentliche Sprachgebrauch. Bd. 2. Stuttgart, 1981.
- Rehbein, Jochen* (1980): Sequentielles Erzählen – Erzählstrukturen von Immigranten bei Sozialberatungen in England. In: Ehlich, K. (Hrsg.): *Erzählen im Alltag*. Frankfurt/M., 1980: 64-108.
- Richtlinien für die gymnasiale Oberstufe in Nordrhein-Westfalen: Deutsch*. Hg. v. Kultusminister des Landes Nordrhein-Westfalen, Köln, 1982.
- Ullmer-Ehrich, Veronika* (1981) Linguistische Aspekte der forensischen Argumentation. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hrsg.): *Dialogforschung*. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf, 1981: 188-225.
- Wahmhoff, Sibylle & Wenzel, Angelika* (1979): Ein hm ist noch lange kein hm oder – Was heißt klientenbezogene Gesprächsführung? In: Dittmann, Jürgen (Hrsg.): *Arbeiten zur Konversationsanalyse*. Tübingen, 1979: 258-297.
- Wenzel, Angelika* (1981): Funktionen kommunikativer Paraphrasen am Beispiel von Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt. In: Schröder, P. & Steger, H. (Hrsg.): *Dialogforschung*. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf, 1981: 385-401.
- Wenzel, Angelika* (1982): *Aspekte der Verstehens- und Verständigungsprozesse in Gesprächen am Sozialamt*. Dissertation. Freiburg, 1982.