

# **Beratung in interkultureller Kommunikation**

Dissertation zur Erlangung des Grades der Doktorin der Philosophie (Dr. phil)  
an der Fakultät für Geisteswissenschaften, Fachbereich Sprache, Literatur und  
Medien I (SLM I) der Universität Hamburg  
im Promotionsfach Germanistik

vorgelegt von

**Sara Abiri**

Hamburg, 2022

Vorsitzende der Prüfungskommission: Prof. Dr. Kristin Bührig

Erstgutachterin: Prof. Dr. Kristin Bührig

Zweitgutachter: Prof. Dr. Stephan Schlickau (Universität Hildesheim)

Drittes Mitglied der Prüfungskommission: Prof. Dr. Ingrid Schröder

Datum der Disputation: 22 Mai 2023

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Untersuchungsgegenstand .....	1
1.1.1 Phänomenbeschreibung .....	3
1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen .....	4
1.3 Theoretische Grundlagen und methodisches Vorgehen.....	5
1.3.1 Theoretische Grundlagen zu mentalen Prozessen .....	10
1.4 Aufbau der Arbeit .....	13
<b>2. Zur Datengrundlage der Untersuchung.....</b>	<b>14</b>
2.1 Untersuchungsdaten.....	14
2.1.1 Datenerhebung.....	14
2.1.2 Sprachenkonstellationen.....	15
2.1.3 Aufbereitung und Auswahlkriterien der untersuchten Diskurse sowie deren Auswertung .....	17
2.2 Transkription und Zeichenkonventionen.....	19
2.3 Übersetzungskonventionen .....	20
2.4 Präsentation der untersuchten Diskurse .....	21
2.4.1 Aufnahme V14, Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung .....	22
2.4.2 Aufnahme V23, Deutsch als Lingua franca .....	24
2.4.3 Aufnahme V50, Deutsch als Lingua franca .....	25
2.4.4 Aufnahme V34: Monolingual auf Herkunftssprache des Klienten (Persisch) .....	25
<b>3. Forschungsüberblick .....</b>	<b>28</b>
3.1 Institutionelle Kommunikation .....	28
3.1.1 Verständnis von Institutionen im Rahmen der ‚funktional pragmatischen Diskursanalyse‘.....	28
3.1.2 Sprachliches Handeln in Institutionen .....	29
3.1.3 Das Flüchtlingszentrum (FZ) als institutionelles Handlungsfeld .....	32
3.1.4 Einordnung des FZs als Institution .....	33
3.2 Interkulturelle Kommunikation .....	34

3.2.1 Kultureller Apparat nach Rehbein (2006a/2002a) .....	35
3.3 Flucht und Migration .....	38
3.4 Beratung .....	39
3.4.1 Ratgeben nach Rehbein (1977) .....	39
3.4.2 Beratung vs. Anliegenbearbeitung .....	40
<b>4. Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH (Flüchtlingszentrum Hamburg) 42</b>	
4.1 Die Flüchtlingsberatung im Flüchtlingszentrum Hamburg .....	43
4.2 Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg als fördernde Instanz der FZ .....	48
4.3. Die Gesellschafter von Flüchtlingszentrum Hamburg .....	49
4.3.1 Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V. (Awo) .....	49
4.3.2 Der Caritasverband für das Erzbistum Hamburg e.V. ....	50
4.3.3 DRK hamburg .....	51
<b>5. Empirische Analyse des Datenmaterials .....</b>	<b>53</b>
5.1 Zum Vorgehen .....	53
5.2 Wissen .....	54
5.2.1 Rekonstruktion des Wissens aus dem Diskurs .....	55
5.2.2 Wissensstrukturen .....	56
5.2.3 Die rekonstruierbaren Wissenstypen aus dem Diskurs .....	57
5.2.3.1 Das partikulare Erlebnisswissen .....	57
5.2.3.2 Einschätzung .....	57
5.2.3.3 Bild .....	57
5.2.3.4 Maxime .....	57
5.2.3.5 Musterwissen .....	58
5.2.3.6 Routinewissen .....	58
5.3 Die untersuchten Diskurse und ihre Merkmale .....	59
5.4 Ablaufstruktur der Diskurse: „Sequenzielle Anliegenbearbeitung“ als Grundkonstellation .....	60
5.4.1 Thematisch-funktionale Phasen nach den Stadien des Handlungsprozesses ....	62

I.	Eröffnungsphase und Aufforderung zum Anliegenavortrag .....	62
II.	Anliegenklärung und elizitierendes Handeln .....	64
5.4.2	Anpassung an das institutionelle Wissen .....	71
5.4.3	Das Verhältnis von Wissensstrukturen und sprachlichem Handeln .....	72
5.4.4	Exkurs: Fragen .....	78
5.4.4.1	Form-Funktions-Verhältnis von Fragen (Satzmodus – Sprechhandlung) ...	79
5.4.4.2	Interrogativ .....	80
5.4.4.3	Initiale und mediale Interrogative .....	80
5.4.4.4	Didaktische Fragen .....	81
5.4.4.5	Funktionalisierte W-Fragen .....	81
5.4.4.6	Ärztliches Fragen .....	82
III.	Wissensvermittlung: Vermittlung des (institutionellen) Wissens .....	104
5.5	Konstellationen des Negierens .....	105
5.5.1	Exkurs: Theoretische Grundlagen zur Negation .....	106
5.5.2	Zum Begriff „Negation“ .....	107
5.5.3	Klassifizierung der Negationsträger .....	111
5.5.4	Klassifizierung der Negationstypen .....	112
5.5.5	Theoretische Grundlagen zum Planbildungsprozess .....	118
5.5.6	Phasen des komplexen Planbildungsprozesses .....	118
5.6	Typologie von Konstellationen des Negierens .....	121
5.6.1	Negierung der nicht präferierten Handlungsalternative .....	122
5.6.1.1	Ausgangskonstellation von „Negierung der nicht präferierte Handlungsoption“ (Abraten) .....	129
5.6.1.2	Realisierung von „Negierung einer nicht präferierten Handlungsoption“..	129
5.6.1.3	Illokutiver Akt von „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“..	130
5.6.1.4	Propositionaler Akt von „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“ .....	131
5.6.1.5	Erklären, Erläutern, Begründen .....	135

5.6.1.6 Klientenseitige negierende Reaktionen .....	141
5.6.1.7 Handlungslinie des Sprachmittlers .....	144
5.6.1.8 Phänomene des Sprachmittlers .....	147
5.6.1.9 Fazit zur Konstellation „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“ anhand des Fallbeispiels aus dem Gespräch V14 .....	158
5.6.1.10 Fazit zur Sprachkonstellation „Anliegenbearbeitung auf Deutsch mit Sprachmittlerbeteiligung“ anhand von Fallbeispielen aus dem Gespräch V14 .....	159
5.6.2 Ausschluss aller Handlungsalternativen .....	159
5.6.2.1 Begründungen der eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten .....	167
5.6.2.2 Ausgangskonstellation von „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ .....	168
5.6.2.3 Realisierung von „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ .....	168
5.6.2.4 Illokutiver Akt von „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ .....	171
5.6.2.5 Propositionaler Akt von Ausschluss aller Handlungsalternativen .....	172
5.6.2.6 Hinweise auf mögliche Risiken beim Festhalten am Handlungsplan durch Konjunktionen .....	175
5.6.2.7 Klientenseitige negierende Reaktionen .....	182
5.6.2.8 Kategorisierung der klientenseitigen negierenden Reaktionen .....	187
5.6.2.9 Fazit zur Konstellation „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ anhand von Fallbeispielen aus dem Gespräch V23 .....	189
5.6.3 Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen .....	189
5.6.3.1 Ausgangskonstellation von „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“ .....	192
5.6.3.2 Realisierung der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“ .....	192
5.6.3.3 Illokutiver Akt der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“ .....	194
5.6.3.4 Propositionaler Akt der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten	

Voraussetzungen .....	195
5.6.3.5 Klientenseitige negierende Reaktionen .....	202
5.6.3.6 Fazit zur Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“ anhand der Transkriptionsausschnitte aus dem Gespräch V50 .....	205
5.6.3.7 Fazit zur Sprachkonstellation „Anliegenbearbeitung auf Deutsch als Lingua franca“ anhand von Fallbeispielen aus den Gesprächen V23 und V50.....	206
5.6.4 Widerlegen .....	206
5.6.4.1 Anredeformen im Persischen .....	209
5.6.4.2 Ausgangskonstellation des „Widerlegens“ .....	215
5.6.4.3 Realisierung des Widerlegens .....	216
5.6.4.4 Illokutiver Akt des Widerlegens .....	219
5.6.4.5 Propositionaler Akt des Widerlegens .....	220
5.6.4.6 Klientenseitige negierende Reaktionen .....	221
5.6.4.7 Fazit zur Konstellation „Widerlegen“ anhand der Transkriptionsausschnitte aus dem Gespräch V34 .....	227
5.6.4.8 Fazit zur Sprachkonstellation „Anliegenbearbeitung monolingual in der Herkunftssprache des Klienten/der Klientin“ anhand von Fallbeispielen aus dem Gespräch V34 .....	227
<b>6. Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>228</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>237</b>
<b>Internetquellenverzeichnis .....</b>	<b>251</b>
<b>Verzeichnis der Transkriptausschnitte .....</b>	<b>252</b>
<b>Eidesstattliche Erklärung .....</b>	<b>255</b>
<b>Kurzfassung der Arbeit .....</b>	<b>256</b>
<b>Summary of the results .....</b>	<b>258</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>260</b>
<b>Transkripte .....</b>	<b>261</b>

# 1 Einleitung

Bei der Diskursanalyse dieser Arbeit gilt es, nicht nur die Institutionalität und Interkulturalität zu berücksichtigen, sondern auch die spezielle soziale und rechtliche Situation der Geflüchteten als wichtigen Aspekt hervorzuheben. Die Gesprächspartner sind nicht nur den institutionellen Regeln und interkulturellen Bedingungen unterworfen, sondern auch dem restriktiven Rahmen der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten, der sowohl für die Klienten als auch für die Berater mit Überforderung und Ohnmacht verbunden ist. Auch das zu vermittelnde Wissen und damit der gesamte Gesprächsverlauf wird dementsprechend komplexer, wenn die KlientInnen außer unterschiedlichen Muttersprachen, kulturellen Hintergründen und institutionellen Erfahrungen auch verschiedene Rechte und Ansprüche wegen der restriktiven Rahmenbedingungen haben. „In der Arbeit mit geflüchteten Menschen gibt es speziell zahlreiche strukturelle Spannungsfelder, die sich einerseits aus teilweise nicht zu vereinbarenden verschiedenen Aufträgen und Ansprüchen und andererseits aus einem gesetzlichen Rahmen ergeben, der die Handlungsmöglichkeiten von Sozialarbeitenden maßgeblich einschränkt“ (vgl. Blank et al. 2018: 552-553). Diese besondere Lage der KlientInnen schlägt sich im kommunikativen Alltag der untersuchten Institution nieder und führt zu einer Besonderheit bei den untersuchten Diskursen. In dieser Arbeit wurden ausschließlich diejenigen Beratungsangebote als Audiodaten aufgenommen, die hinsichtlich ihrer dort behandelten Themen und der datenschutzrechtlichen Vorgaben als zur Veröffentlichung geeignet eingestuft wurden. Somit erfolgte die Datenerhebung ausschließlich in den Bereichen<sup>1</sup> der Orientierungsberatung und Perspektivenberatung (vgl. Kap 4).

## 1.1 Untersuchungsgegenstand

Analysegegenstand dieser Studie bilden Interaktionen zwischen BeraterInnen und KlientInnen, die in einem Flüchtlingszentrum Hamburg stattgefunden haben („Zentrale Information und

---

<sup>1</sup> Es gibt auch andere Bereiche wie z.B.: Verfahrensberatung, Rückkehrberatung, Clearingstelle zur medizinischen Versorgung, Clearingstelle zur Betreuung von Kindern ohne Aufenthaltsstatus, Clearingstelle für besonders Schutzbedürftige Flüchtlinge.

Beratung für Flüchtlinge gGmbH“), wobei dort authentische Audioaufnahmen aus ihrem institutionellen Alltag erhoben wurden. Der Ablauf dieser Diskurse wird im Zuge dieser Arbeit abgebildet, sodass ein Überblick über den gesamten Gesprächsvollzug und dessen sprachlicher Organisation durch die beteiligten AktantInnen gegeben wird.

Den Schwerpunkt der folgenden Diskursanalyse bilden die „Konstellationen<sup>2</sup> des Negierens“ und die damit verbundenen kommunikativen Probleme, die sich als Besonderheit dieser Diskurse manifestieren. Aus diesem Grund wurden bewusst Diskurse zur Analyse ausgewählt, die Konstellationen des Negierens beinhalten und diesbezüglich besonders auffällig sind, wohingegen von der Analyse der weniger auffälligen Diskurse abgesehen wurde.

Mit „besonders auffällig“ ist gemeint, dass es in diesen Gesprächen immer wieder zu Konstellationen kommt, in denen es klientenseitige Anliegen gibt, die mit den institutionellen Handlungsmöglichkeiten konfliktieren. Oftmals kommt es dazu, dass die Handlungspläne, die die KlientInnen gefasst haben, gar nicht oder nicht so, wie sie es sich vorgestellt haben, zu realisieren sind, sodass die BeraterInnen „Nein sagen“ müssen. Unterschiedliche Ausformungen dieses „Neinsagens“ sind in dieser Arbeit unter dem Begriff „Konstellationen des Negierens“ zusammengefasst, wobei diese hier im Analysefokus stehen. Eine detaillierte Untersuchung von negierenden Konstellationen bedarf zunächst einer Untersuchung der Ablaufstruktur einer Anliegenbearbeitung<sup>3</sup>, um herauszufinden, wann das Negieren einsetzt, um dessen Vor- und Nachgeschichten<sup>4</sup> zu untersuchen.

Es wird anhand von unterschiedlichen Konstellationen des Negierens aufgezeigt, welche Konsequenzen diese für die Interaktion haben, inwiefern diese ein Handlungssystem gefährden und mit welchem kommunikativen Aufwand die BeraterInnen Nein sagen, um das Handlungssystem stabil zu halten. Da sich die vorliegenden Gesprächsdaten in drei Sprachkonstellationen<sup>5</sup> untergliedern lassen, wird außerdem geprüft, inwiefern diese

---

<sup>2</sup> Siehe dazu Kap 1.3

<sup>3</sup> Da es bei den vorliegenden Diskursen selten zur Beratung im terminologischen Sinne kommt und es im Grunde um die Bearbeitung von verschiedenen Bedürfnissen und Anliegen der KlientInnen geht, die unterschiedlicher Natur sind, wird die Grundkonstellation anstatt „Beratung“ hier als „sequenzielle Anliegenbearbeitung“ bezeichnet.

<sup>4</sup> Siehe Stadien des Handlungsprozesses nach Rehbein (1977).

<sup>5</sup> Hier ist „Sprachkonstellation“ (siehe dazu Kap 2.1.2) von dem Begriff „Konstellation“ im Sinne von kommunikativen Tiefenstrukturen (siehe dazu Kap 1.3) zu unterscheiden.

mehrsprachigen Gesprächssituationen Einfluss auf die jeweiligen Konstellationen des Negierens haben.

### **1.1.1 Phänomenbeschreibung**

Die Beratung von geflüchteten Menschen stößt aus vielen Gründen häufig an ihre (kommunikativen) Grenzen. Neben sprachlichen Missverständnissen und der Institutionalität und der Interkulturalität geschuldete Komplexität sorgt vor allem der jeweilige individuelle Aufenthaltsstatus für Konfliktpotenzial, da davon der Zugang zu den jeweiligen Ressourcen maßgeblich abhängt. Oft kommt es zu institutionell unerfüllbaren Anliegen und Erwartungen seitens der KlientInnen und somit zu Konstellationen des Negierens. Da die in Deutschland existierenden strukturellen Rahmenbedingungen oftmals (bürokratische) Hürden darstellen, sind gerade die elementaren Grundbedürfnisse wie Wohnung, Arbeit und soziale Sicherung oftmals schwer zugänglich. Der Eindruck, der Willkür der Behörden ausgeliefert zu sein und häufig gegen Widerstände ankämpfen zu müssen, führt nicht nur bei geflüchteten Menschen zu Frustration bis hin zu einem Ohnmachtserleben.

Die empfundene und oftmals auch real verankerte Ohnmacht kann sich leicht auf die BeraterInnen übertragen, da auch sie trotz erheblichem Arbeitsaufwand und großem Einsatz für die Ratsuchenden immer wieder an strukturelle und institutionelle Grenzen stoßen. Sie sind häufig damit konfrontiert, dass eine tatsächliche Veränderung der Lebensbedingungen der Ratsuchenden nur schwer oder auch gar nicht zu erreichen ist.<sup>6</sup>

Mein analytisches Interesse richtet sich auf die Interaktionen, in denen die Erwartungen und Wünsche der KlientInnen angesichts ihrer sozialen und aufenthaltsrechtlichen Lage seitens des Beratenden negiert werden müssen, indem mit sehr großem kommunikativem Aufwand eine Wissenskorrektur und Wissensvermittlung stattfinden muss. Um dieses Phänomen gezielter untersuchen zu können, habe ich mich nur auf solche Diskurse mit negierenden Konstellationen konzentriert und auf die Analyse von weit weniger komplexen Diskursen verzichtet<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> vgl. Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen – Ein Leitfaden für die AWO Beratungspraxis\_WEB: 55. In: Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen - Ein Leitfaden für die AWO Beratungspraxis\_WEB.pdf ,(letzter Zugriff: 10.08.21).

<sup>7</sup> Siehe dazu Kap 2.1.3

## 1.2 Zielsetzung und Forschungsfragen

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, Interaktionen zwischen BeraterInnen und KlientInnen des Flüchtlingszentrums Hamburg anhand von authentischen Audioaufnahmen aus dem institutionellen Alltag zu untersuchen. Im Rahmen einer ‚funktional-pragmatischen Diskursanalyse‘ (Ehlich & Rehbein 1979, 1986, Ehlich 1991, Rehbein 2001, Redder 2008) wird untersucht, wie trotz der Maximenkonflikte<sup>8</sup>, die generell bei der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten sowie bei der Arbeit von BeraterInnen dieser Institution auftreten, der kommunikative Alltag bei der stetig ansteigenden Anzahl von Geflüchteten und den damit entstehenden neuen Aufforderungen bewältigt wird.

Da sich das Datenmaterial aus Aufnahmen von bestimmten Beratungsangeboten zusammensetzt, bildet dieses nicht den gesamten kommunikativen Alltag der Institution ab, sodass einige Gesprächsbereiche<sup>9</sup> unerforscht bleiben. Dennoch können die Analysen dazu beitragen, ein realistisches Bild von der Kommunikation zwischen BeraterInnen und Geflüchteten auf empirisch abgesicherter Basis zu gewinnen. Dabei wird mit der Analyse nicht beabsichtigt, allgemeine Schlüsse über die Kommunikation in der Flüchtlingsberatung zu ziehen, sondern vielmehr sollen kommunikative Strukturen der Mitarbeitenden genau beschrieben werden, dass sie eine fundierte Grundlage für die vergleichende und weitergehende Forschung auf dem Gebiet der Anliegenbearbeitung von Geflüchteten bieten.

Die Leistung der Arbeit liegt darin, eine Ablaufbeschreibung anhand der ausgewählten Transkriptionsausschnitten vorzulegen, um einen möglichst umfassenden Überblick über den kommunikativen Prozess der Anliegenbearbeitung zu geben.

Leitende Fragestellungen der Arbeit sind demnach: Wie findet die gegenseitige Wissensvermittlung im Rahmen der Anliegenbearbeitung mit vielen Beschränkungen statt? Inwiefern erschwert die fehlende Sprachkompetenz die Kommunikation zwischen den Ratsuchenden und den BeraterInnen? Worin bestehen Probleme, die mit ausländerrechtlichen Aspekten zusammenhängen, und welche Bedeutung kommt hierbei unterschiedlichen kulturellen Erfahrungen zu? Welche Rolle spielen dabei die sprachlichen Konstellationen und wie

---

<sup>8</sup> Siehe Ehlich & Rehbein 1977 sowie Kap.5.2.2

<sup>9</sup> Beratungsangebote außer Orientierungsberatung und Perspektivenberatung

können die AktantInnen trotz institutioneller und sprachlicher Barrieren ein gemeinsames Verständnis über einen Sachverhalt erarbeiten? Wie lassen sich die Besonderheiten der Kommunikation in solchen Konstellationen der Anliegenbearbeitung konkret beschreiben und was bedeutet dies für die kommunikative Praxis? Dabei werden Konstellationen des Negierens als kommunikative Phänomene dieser Diskurse analysiert.

Deshalb werden zunächst die Konstellationen des Negierens innerhalb der vorliegenden Diskurse rekonstruiert, um ein Bild davon zu erhalten, welchen Einfluss sie auf sowohl die klientenseitigen als auch die beraterseitigen sprachlichen Handlungen haben. Dabei werden negierende Konstellationen nicht bezüglich ihrer Auftretenshäufigkeit im Gesamtkorpus erfasst. Vielmehr beziehen sich die hier gestellten Forschungsfragen auf die Systematik von negierenden Konstellationen und klientenseitigen Reaktionen.

Die vorliegende Arbeit ist vom Interesse geleitet, mögliche Konstellationen des Negierens anhand von empirischen Daten zu beschreiben, um herauszuarbeiten, wie sich diese im Diskurs kommunikativ manifestieren. Die Bearbeitung der Forschungsfragen ist sowohl von wissenschaftlichem als auch praxisbezogenem Interesse. Die bei dieser Arbeit angewendeten Kategorien der zugrunde gelegten Theorie der ‚Funktionalen Pragmatik‘ werden auf ihre Eignung geprüft. Weiterhin liegt die Bearbeitung der Fragen aber auch in einem praxisbezogenen Interesse, sodass Erkenntnisse über mögliche Konstellationen des Negierens sowie über deren kommunikative Manifestationen von Bedeutung für praktizierende BeraterInnen, KlientInnen und SprachmittlerInnen sein dürften. Die Kenntnis darüber, welche negierenden Konstellationen speziell in solchen Gesprächen möglich sind und wie sich diese in der Kommunikation realisieren, verhilft dazu, klientenseitige Belange besser zu kategorisieren, sodass möglicherweise belastende sowie zeitraubende Kommunikationsprobleme verhindert werden können. Die Untersuchungsergebnisse können zu einem reibungsloseren Kommunikationsablauf zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden führen.

### **1.3 Theoretische Grundlagen und methodisches Vorgehen**

Die ‚Funktionale Pragmatik‘ ist eine Sprachtheorie, die in den 1970er-Jahren ausgehend von unterschiedlichen Forschungsansätzen wie der Sprechakttheorie von Konrad Ehlich und Jochen

Rehbein formuliert wurde (einen Überblick geben z. B. Ehlich 1980, 1986, 1998; Redder 2008, 2010a; Rehbein 1972, 1977, 1979, 1980, 2000, 2001; Grießhaber 2001; Ehlich & Rehbein 1972b, 1979, 1986, und Rehbein & Kameyama, 2004). Die ‚Funktionale Pragmatik‘ basiert auf dem Erkenntnis der Sprechakttheorie, dass mit Sprache gehandelt wird. Zugrunde gelegt wird eine Handlungstheorie von Sprache (Rehbein 1977), die jedoch nicht innerhalb des Satzrahmens verhaftet bleibt, sondern authentische Daten aus Texten und Diskursen untersucht. Sprachliches Handeln vollzieht sich zwischen Sprecher und Hörer.<sup>10</sup>

Bei der Kooperation von Sprecher und Hörer werden in der ‚Funktionalen Pragmatik‘ drei Dimensionen von Wirklichkeit unterschieden: die außersprachliche Wirklichkeit (P), die versprachlichte Wirklichkeit (p) und der mentale Bereich von Sprecher und Hörer ( $\pi_S$ ,  $\pi_H$ ). Im komplexen Sprachmodell von Ehlich und Rehbein (1986: 96) wird das Verhältnis zwischen außersprachlichen Sachverhalten, Psyche und Sprache beim sprachlichen Handeln dargestellt. Dort wird berücksichtigt, dass sich der propositionale Gehalt von sprachlichen Handlungen nicht direkt auf Sachverhalte bezieht, sondern über mentale Prozesse vermittelt wird. Um sprachliches Handeln als gesellschaftliche Praxis zu rekonstruieren, wird nicht nur die sprachliche Oberfläche analysiert, sondern es werden ebenfalls die mentalen Bereiche (Prozesse, Vorstellungen, Wissen) von Sprecher und Hörer ebenso wie die mögliche Reaktion des Hörers systematisch in die Analyse miteinbezogen. Damit das sprachliche Handeln erfolgreich ist, müssen die mentalen Bereiche von Sprecher und Hörer synchronisiert werden, bspw. durch die Lenkung des Aufmerksamkeitsfokus mittels deiktischer Mittel oder durch Erläuterungen.

Sprachliches Handeln setzt an „Konstellationen“ an. Das Konzept der Konstellation ist laut Rehbein (1977) eine Größe in der Analyse sprachlicher Handlungsprozesse, die es erlaubt, Faktoren des Handlungsraums als Elemente der Sprechsituation und das Potential sprachlichen Handelns systematisch aufeinander zu beziehen. (Vgl. Bührig 1996). Eine Konstellation besteht nicht aus jeglichen in einer Situation existierenden Faktoren, sondern aus einem „spezifischen Ensemble“ von Wirklichkeitspartikeln, die ein bestimmtes Handlungspotential enthalten, also

---

<sup>10</sup> Lange Zeit wurde in der Sprachwissenschaft lediglich eine strukturalistische Auffassung von Sprache vertreten, in der Sprache als eigenständiges System betrachtet wurde, losgelöst von Benutzer und Anwendungsbereich. Erst mit der pragmatischen Wende wurde dem Handlungscharakter von Sprache eine zentrale Rolle eingeräumt und es kam zu einer Kontroverse hinsichtlich der theoretischen Grundannahmen beider Ansätze, wie z.B. Ehlich (2007) nachzeichnet.

determinierend auf das weitere Handeln wirken. (vgl. Rehbein 1977: 265). Konstellationen sind repetitiv und bilden somit sogenannte „Standardkonstellationen“, d.h. „Konstellationen, die durch identische oder ähnliche, strukturierte Anordnungen von Wirklichkeitspartikeln gebildet werden“. Aufgrund ihrer Repetitivität besteht die Möglichkeit „Formen für ihre zweckmäßige Veränderung“ zu entwickeln, derer sich Aktanten bedienen, um Konstellationen gemäß ihren Bedürfnissen und Zielen zu bearbeiten (vgl. Ehlich & Rehbein 1979 :245). Daher versteht Rehbein (1977) das Konzept der Konstellation als „Verbindungsstück zwischen Situationskomponenten und Handlungsprozeß“ (vgl. ebd.:265). Konstellationen lassen sich systematisch erfassen, indem das Konzept der „subjektiven und objektiven Kategorien des Handlungsraums“ von Rehbein (1977) angewendet wird (vgl. Bührig 1992). Die objektiven Kategorien bestehen aus „Handlungsfeld“, „Interaktionsraum“, „Kontrollfeld“ und dem „System der Bedürfnisse“. Die subjektiven Kategorien bestehen aus dem „Mechanismus des Wahrnehmens“, dem „Wissensraum“, dem „Mechanismus des Bewertens“, dem „Mechanismus des Glaubens“ und dem „Motivationsmechanismus“ (vgl. Rehbein 1977:12).

In der vorliegenden Untersuchung werden Konstellationen analysiert, in denen falsche Vorstellungen und unerfüllbare Anliegen und Erwartungen der KlientInnen von den BeraterInnen negiert werden müssen.

Zur Analyse von sprachlichem Handeln werden Einheiten verschiedener Größenordnung unterschieden (vgl. z. B. Ehlich 1986): Diskurse und Texte, Sprechhandlungen und Prozeduren. Mehrere Prozeduren bilden einen Sprechakt (z. B. eine Frage). Bei einem Sprechakt werden drei Akte differenziert: der Äußerungsakt, der propositionale Akt und der illokutionäre Akt (Zweck). Die in einer Gesellschaft wiederkehrenden Sprechhandlungen (z. B. Erklären, Begründen, Reformulieren, Erläutern) erfolgen in Mustern und sind in den sogenannten sprachlichen Handlungsmustern abgebildet.

Die Handlungsmuster werden als Tiefenstrukturen überindividuellen sprachlichen Handelns aus Daten rekonstruiert (z. B. Ehlich & Rehbein 1979b). Ihre Struktur ist durch ihren Zweck bestimmt und auf dessen Erreichen ausgerichtet. Durch die Muster, die sich in der Gesellschaft etabliert haben, und deren Zwecke wird die Interaktion zwischen den Akteuren organisiert. Sprachlich

kompetente Sprecher und Hörer haben bei wiederkehrenden Sprechhandlungen bestimmte Erwartungen und Annahmen zu den Handlungsmustern entwickelt (z. B. Redder 2008: 138).

In Institutionen finden sich sowohl institutionsspezifische Muster als auch Alltagsmuster, wobei Letztere für die Zwecke der Institutionen teilweise umfunktioniert wurden. Institutionen definieren Ehlich und Rehbein (1977: 33) als „gesellschaftliche Apparate“, denn sie „dienen bestimmten gesellschaftlichen Zwecken, stehen also in einem gesellschaftlichen Funktionszusammenhang. Diese Zwecke bestimmen ihre Struktur sowie ihre charakteristischen Aktivitäten und repetitiven Abläufe“ (Brünner 1987: 20). Zwecke prägen die (sprachliche) Handlungsform und damit die Diskurse: „Institutionen sind auf sprachliches Handeln angewiesen, um das Zusammenwirken der Aktanten zu ermöglichen, Wissen zu transferieren und ihre Zwecke zu realisieren“ (Brünner 1987: 24).

Zu den Arbeitsschwerpunkten der ‚Funktionalen Pragmatik‘ gehört das Herausarbeiten der standardisierten kommunikativen Bearbeitungen von der wiederkehrenden sprachlichen Handlungen unter den jeweiligen institutionellen Bedingungen, um einerseits ein Bewusstsein der Aktanten für das sprachliche Handeln in den jeweiligen Institutionen zu schaffen und andererseits durch begründete Kritik zu einer Weiterentwicklung der sprachlichen Handlungen in den Institutionen beizutragen (z. B. Ehlich & Rehbein 1977: 36; Redder 2008: 145).

Diskurse sind aus mehreren Sprechhandlungen zusammengesetzte größere kommunikative Einheiten mit einem übergeordneten Zweck. Die Struktur der Diskurse ergibt sich aus den kombinierten Sprechhandlungen und deren Interaktion. Diskurse zeichnen sich so Redder (2010a) durch eine Ko-Präsenz von Sprecher und Hörer sowie eine gemeinsame Sprechsituation aus. Sie können als Sprechhandlungssequenzen, bei denen aufgrund der Struktur der Handlungsmuster ein systematischer Turn-Wechsel zwischen dem Sprecher und Hörer stattfindet (z. B. Frage – Antwort), oder als Sprechhandlungsverkettungen ohne systematischen Sprecherwechsel (z. B. Vortrag) realisiert sein. Bei Texten liegt keine Ko-Präsenz von Sprecher und Hörer vor. Sie eignen sich, um eine räumlich oder zeitlich zerdehnte Sprechsituation zwischen Sprecher und Hörer zu überbrücken (vgl. Redder 2010a:12). Ein Text diene dank seiner Überbrückungsgerechten Strukturform „zugleich auch der Lösung des Problems begrenzter Gedächtniskapazität und somit der historisch-gesellschaftlichen Überlieferung“ (vgl.ebd.). Texte

müssen nicht zwingend schriftlich vorliegen „Es gibt -nicht allein in oralen Kulturen- mündliche Texte“, so Redder; klassische Textarten seien etwa Epen, Balladen, Sagen und Märchen sowie Gebete (vgl.ebd.).

Die Sprechhandlung besteht aus den kleinsten in der ‚Funktionalen Pragmatik‘ erfassten Einheiten, den ‚Prozeduren‘. Ehlich (1979b) greift das Felderkonzept von Bühler (1934) auf und entwickelt ein Fünffeldermodell mit dazugehörigen Prozeduren<sup>11</sup>: Symbolfeld, Zeigfeld, Lenkfeld, operatives Feld und Malfeld. Sprache wird als Werkzeug verstanden und mithilfe der sprachlichen Prozeduren der verschiedenen Felder wirkt der Sprecher in je spezifischer Weise auf den Hörer ein.

So bewirkt eine von S<sup>12</sup> ausgeführte, nennende Prozedur (hierzu gehören bspw. Nomen, Verbstämme, Adjektive und Präpositionen) bei H das Aufrufen von Wissen über den mit der nennenden Prozedur bezeichneten Wirklichkeitsausschnitt. Deiktische Prozeduren (z. B. *jetzt, dann, hier, da, dort, dieser*; aber auch Temporaladverbien) verweisen auf Entitäten im gemeinsamen Wahrnehmungsraum und lenken die Aufmerksamkeit des Hörers auf außersprachliche Objekte in einem bestimmten Verweisraum (Vorstellungsraum, Diskursraum usw.). Mit der expeditiven Prozedur (z.B. durch Interjektionen, Imperativ und Vokativ) werden unmittelbare, direkte Einflussnahmen in die Handlungsverläufe von H durchgeführt. Mit der expressiven Prozedur (z.B. durch intonatorische Modulation) werden Bewertungen über das Gesagte für H nachvollziehbar gemacht und die operative Prozedur (z.B. in Konjunktionen und Anaphern) bewirkt eine Verarbeitung des sprachlichen Wissens bei H. Dadurch kann der Sprecher dem Hörer anzeigen, wie verschiedene Wissens Elemente miteinander in Verbindung gebracht werden sollen und dadurch die Verarbeitung beim Hörer beeinflussen.

Prozeduren können kombiniert auftreten und sprachliche Mittel können in ihrer Funktion verändert in ein anderes Feld übergehen (Ehlich 1994: 73). Bei der Analyse der Prozeduren wird rekonstruiert, was ihr jeweiliger Zweck in der sprachlichen Handlung ist.

---

<sup>11</sup> Für einen Überblick über die unterschiedlichen Felder mit den dazugehörigen Prozeduren siehe z.B. Rehbein (2001), Rehbein und Kameyama (2004), und Ehlich (1993), der sprachliche Prozeduren in der Arzt-Patienten-Kommunikation beschreibt.

<sup>12</sup> S für Sprecher und H für Hörer

### **1.3.1 Theoretische Grundlagen zu mentale Prozesse**

#### **- Mentale Prozesse sprachlichen Handelns**

Eine Analyse von sprachlichem Handeln als gesellschaftlicher Tätigkeit im Zusammenhang anderer gesellschaftlich determinierter Tätigkeiten des Menschen muss die mentalen Tätigkeiten, die sich bei S und H abspielen, als eigene Prozesse und Sachverhalte mit in die Analyse aufnehmen (vgl. Kap.5.2.1).

Mentale Prozesse bestehen beim sprachlichen Handeln sprecherseitig in der Planung von sprachlichen Handlungen, den „Stadien des Handlungsprozesses“, und hörerseitig in der Rekonstruktion ebendieser Handlungen, der „Hörerplanbildung“. Das in einer Handlung versprachlichte Wissen (p) wird von S und H je nach individuellen Voraussetzungen unterschiedlich verarbeitet (vgl. Rehbein 1999).

#### **- Stadien des Handlungsprozesses**

Ein Handlungsprozess lässt sich dabei in folgende Etappen untergliedern:

- Handlungskontext
- Einschätzung
- Motivation
- Zielsetzung
- Planen
- Ausführung
- Resultat
- Nachgeschichte

Eine Handlung beginnt mit einem gegebenen Handlungskontext, welchen S zunächst wahrnimmt, um eine Einschätzung der Situation vorzunehmen. Bei dieser Evaluierung werden Bedürfnisse registriert, aufgrund derer S eine Motivation und ein Ziel ausbildet. Diese Prozesse gehören der engeren Vorgeschichte an. In der Geschichte bildet S dann zunächst einen Plan, der eine Fokusbildung auf bestimmte Sachverhalte, eine noch lückenhaftes Schemenbildung der Handlung und schließlich eine Konzeption des kompletten Plans beinhaltet. Darauf folgt das Ausführungsstadium, in welchem die sprachliche Handlung an einem bestimmten Ansatzpunkt

im Handlungskontext verbal umgesetzt wird, was das Resultat der Ausführung bedeutet, d.h. eine oder mehrere sprachliche Äußerungen. Auf das Resultat der Ausführung folgt dann die Nachgeschichte, in der S oder H Folgehandlungen planen und umsetzen. Die Reihenfolge der verschiedenen Stadien muss nicht zwangsläufig in der zugrunde gelegten Chronologie ablaufen. Sie hängt vom jeweiligen Handlungstyp und Handlungskontext ab und lässt sich nicht definitiv im Voraus festlegen (vgl. Rehbein 1977: 182).

Die Überlegungen zum Sprecherplan sind für diese Arbeit relevant, weil sie eine Rekonstruktion von mentalen Prozessen des Beraters und des Klienten erlauben. Dies hilft bei der Analyse von Sprechhandlungen, in denen sich Negierungen manifestieren und mit denen Negierungen bearbeitet werden.

#### - **Stadien des Handlungsprozesses – sprecherseitig und hörerseitig**

Sowohl sprecher- als auch hörerseitig vollziehen sich mentale Prozesse beim sprachlichen Handeln (vgl. Rehbein 1977, Ehlich/Rehbein 1986, Kameyama 2004).

Dieses lässt sich folgendermaßen beschreiben: Vor der für H wahrnehmbaren Planausführung befinden sich H und S bereits in einem Handlungskontext. Die engere Vorgeschichte einer sprachlichen Handlung bezieht sich auf die von H und S vorgenommene Einschätzung der vorliegenden Situation, welche aufgrund verschiedener Wissensbestände und Bewertungsmaßstäbe unterschiedlich ausfallen kann. H bildet gemäß seiner Einordnung der Situation Hörererwartungen aus, während S die bereits beschriebenen sprecherseitigen Stadien durchläuft: Motivation, Zielsetzung, Sprecherplanbildung.

Dann kommt es zum sprecherseitigen Ausführungsstadium, das in Äußerungen resultiert. Noch während S die Handlung verbalisiert, beginnt die Geschichte und damit die hörerseitige Rezeption. Die Rezeption beinhaltet Perzeption, Hörerplanbildung, Abgleich des Hörerplans mit den Hörererwartungen und Planübernahme. Die hörerseitige Perzeption umfasst das Hören des Äußerungsaktes sowie das Identifizieren des propositionalen und illokutiven Aktes durch die Verarbeitung der in der Äußerung enthaltenen sprachlichen Prozeduren. Bei der Hörerplanbildung rekonstruiert H den Plan der Äußerung von S und gleicht diesen mit den eigenen ausgebildeten Hörererwartungen ab. Anschließend kommt es zu einer Planübernahme.

Diese in Stadien gegliederten mentalen Prozesse werden von H durchlaufen, bevor S oder H in der Nachgeschichte Anschlusshandlungen ausführen.

Zur Determination der Vorgeschichte und Geschichte trägt bei, dass das faktische Handeln parallel und in einem kooperativen Zusammenhang mit anderen Handlungen abläuft. Die eigene Handlung wird einerseits von der Nachgeschichte vorausgehender Handlungen beeinflusst sowie durch die Vorgeschichten folgender. Die Verarbeitung dieses Handlungszusammenhangs, auch Handlungskontext genannt, geschieht in jenem spezifischen Prozess (Handlungsprozess), der hier analysiert wird.

Das analytische Vorgehen (z. B. Ehlich & Rehbein 1977; Grieshaber 2001; Rehbein 2001) ist rekonstruierend hermeneutisch, denn die Kategorien werden aus den Daten abgeleitet und die Erkenntnisse an weiteren Daten überprüft. Es werden überwiegend möglichst authentische mündliche Daten erhoben und die Audio- oder Videodaten werden nach dem Verfahren der „Halbinterpretativen Arbeitstranskription“ (HIAT) (vgl. Ehlich/Rehbein 1976, 1979a, 1979b, Rehbein et al. 2004) mit dem EXMARaLDA Partitur-Editor transkribiert (vgl. Schmidt 2002, Schmidt/Wörner 2009).

Anschließend werden makrostrukturelle Einheiten (Sprechhandlungen) bestimmt und die Äußerungen gemäß der Illokution oder der prozeduralen Bewertung segmentiert, d. h. die Grenzen der Handlungseinheiten festgelegt. Anschließend wird der Diskurs paraphrasiert und je nach Fragestellung werden die Details interpretativ analysiert. Zentral ist hierbei der leitende Zweck, der einer sprachlichen Handlung zugrunde liegt. Bei der Analyse einer Sprechhandlung werden grundsätzlich die Illokution, der propositionale Gehalt und der Äußerungsakt aufeinander bezogen, wobei auch die Prozeduren betrachtet werden sowie das Diskurswissen der Aktanten rekonstruiert wird.

In Folge des aufwendigen Verfahrens einer ‚funktional-pragmatischen Diskursanalyse‘ werden die detaillierten Untersuchungen meist in qualitativer Weise durchgeführt. Ebenso wurde auch in der vorliegenden Arbeit vorgegangen, in der aus 52 Beratungsgesprächen schließlich vier Gespräche exemplarisch untersucht wurden. Einen Überblick über den Aufbau der vorliegenden Arbeit gibt der folgende Abschnitt.

## **1.4 Aufbau der Arbeit**

Die vorliegende Arbeit ist in sechs Kapitel gegliedert. Nach einer Übersicht des Datenmaterials und der Datenerhebung in Kapitel 2 sowie einem Überblick über die Sprachenkonstellationen, Auswahlkriterien der untersuchten Diskurse, Transkription-Zeichen und Übersetzungskonventionen und Präsentation der Untersuchten Daten, wird in Kapitel 3 der Forschungsstand bezüglich der hier zu berücksichtigenden Themenfelder, wie unter anderem institutionelle und interkulturelle Kommunikation, Flucht und Migration und Beratung dargestellt. Daran anschließend wird in Kapitel 4 die „Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH“ (Flüchtlingszentrum Hamburg) dargestellt. Weiterhin folgt in Kapitel 5 die empirische Analyse des Datenmaterials vor dem Hintergrund der oben genannten Fragestellungen. Dabei wird zunächst der Ablauf der „sequenziellen Anliegenbearbeitung“ anhand der Transkripte analysiert, wobei insbesondere auf die „Konstellationen des Negierens“ anhand exemplarischer Diskursanalysen eingegangen wird. Abschließend werden in Kapitel 6 die Ergebnisse der Analyse und die daraus resultierenden Schlussfolgerungen dargestellt und ein Fazit bezüglich der Fragestellungen dieser Arbeit gezogen. Schließlich wird ein Ausblick auf mögliche weitere Untersuchungen gegeben.

## **2. Zur Datengrundlage der Untersuchung**

### **2.1 Untersuchungsdaten**

Das Datenmaterial besteht aus Gesprächen zwischen BeraterInnen des „Flüchtlingszentrums Hamburg, zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH“ und KlientInnen (mitunter Geflüchtete unterschiedlicher Nationalitäten). Insgesamt umfasst das so entstandene Gesprächskorpus 52 authentische Interaktionen. Alle Gespräche wurden mit dem Wissen und Einverständnis der Mitarbeitenden und Ratsuchenden und in meinem Beisein aufgezeichnet.

#### **2.1.1 Datenerhebung**

Im Mai 2017 nahm ich erstmals Kontakt zum Flüchtlingszentrum Hamburg auf. Nach Erhalt der Erlaubnis, an Beratungsgesprächen<sup>13</sup> teilzunehmen und Gespräche aufzuzeichnen, wurden die BeraterInnen in einer der wöchentlichen Teambesprechungen über mein Vorhaben informiert. Einige Mitarbeitende zeigten sofort Interesse und erklärten sich zur Teilnahme bereit. Allerdings erschwerte die Tatsache, dass einige Beratungsangebote dieser Anlaufstelle unter besondere Beachtung von datenschutzrechtlichen Maßgaben und Schweigepflicht erfolgen, die Aufzeichnung und verringerte die Möglichkeiten des Mitschnitts.

Deshalb konnten ausschließlich solche Beratungsangebote aufgenommen werden, bei denen dies hinsichtlich ihrer Themen und aus datenschutzrechtlichen Gründen möglich war (Grad der Betroffenheit der Ratsuchenden). Dazu gehörten vor allem Gespräche im Bereich der Orientierungs- und Perspektivenberatung, in denen weniger sensible Themen zur Sprache kamen. Da die Audioaufnahmen nur mit Zustimmung der einzelnen KlientInnen durchgeführt werden konnten, bedurfte dies einer schriftlichen Einverständniserklärung im Vorfeld. Die Hauptprobleme dabei waren neben dem Einholen der Unterschriften von den KlientInnen, dass die Termine vorher hinsichtlich ihrer Eignung zur Gesprächsaufnahme nicht zu überprüfen und die Sprachen der Teilnehmenden nicht vorab festzustellen bzw. auszuwählen waren. Deshalb musste ich manchmal mehrere Tage auf ein geeignetes Gespräch zur Aufzeichnung in der Beratungsstelle warten.

---

<sup>13</sup> Zum Begriff der „Beratung“ sowie seiner Verwendung siehe Kap. 3.4.

Zudem war mir der Aufenthalt am Empfang aus datenschutzrechtlichen Gründen untersagt, sodass ich mich dort während der Wartezeit nicht aufhalten und auch nicht den Ablauf der Gespräche ohne Aufzeichnung beobachten durfte. Deshalb musste ich mir dann immer einen leeren Raum aussuchen und warten, bis mich einer oder eine der BeraterInnen zu einem Beratungsgespräch hinzugeholt hat.

Die BeraterInnen, die der Datenerhebung zustimmten, informierten die Lotsen am Empfang, wenn der Termin für eine Aufzeichnung geeignet war, sodass die Lotsen mich entsprechend informierten. Manchmal hatte ich mich auch selbst danach erkundigt, ob sie einen entsprechenden Termin im Kalender stehen hatten. Die KlientInnen wurden entweder von den BeraterInnen über die Aufzeichnung informiert, bevor sie mich trafen, oder von mir selbst unmittelbar vor dem Gespräch. Manchmal zeigten sich die KlientInnen bezüglich der Aufnahme des Gespräches skeptisch und lehnten die Unterzeichnung der Einverständniserklärung ab. Wenn die Ratsuchenden sich dazu bereit erklärten, wurde die Einverständniserklärung am Anfang eines Gesprächs unterschrieben. Dieses Vorgehen bei der Einholung der Aufnahmeerlaubnis hatte zur Folge, dass die eigentliche Begrüßungssequenz zwischen KlientInnen und Mitarbeitenden bei einigen Gesprächen nicht aufgezeichnet werden konnte.

Die Gespräche waren authentisch, denn sie wurden nicht zum Zwecke der Datenerhebung durchgeführt. Damit ist trotz des „Beobachtungsparadoxons“ eine Natürlichkeit der Gesprächssituation gewährleistet. Die Datengrundlage bilden zwar die aufgezeichneten Gespräche, aber auch die Beobachtungsprotokolle, informellen Gespräche sowie mündlichen Interviews stellten wichtige, aber im Vergleich zu den Gesprächsdaten zweitrangige Quellen dar.

### **2.1.2 Sprachenkonstellationen**

Laut Rehbein (2001b: 3-4) werden „in funktional (innerhalb einer Gesellschaft) voneinander unterschiedenen einsprachigen Sprachenkonstellationen [...] einsprachige Diskurse und Texte von mehrsprachigen Personen (mit jeweiliger L1-Kompetenz) prozessiert.“ Es gibt mehrsprachige Sprachenkonstellationen, in denen sich mehrsprachige Personen mittels einer Lingua franca, die nicht für alle Beteiligten Muttersprache ist, verständigen: Dies entspricht einer mehrsprachigen Konstellation mit einem ein- oder mehrsprachigen Lingua-franca-Diskurs(ebd.). Daneben

existiert auch eine mehrsprachige Sprachenkonstellation, in der die Verständigung zwischen Personen mit unterschiedlicher L1 mithilfe einer mehrsprachigen Person (Dolmetscher bzw. Sprachmittler) erreicht wird (vgl. z.B. Bührig & Rehbein 1996).

Generell lassen sich laut Meyer (2011: 204) drei Konstellationen unterscheiden, in denen mehrsprachige Kommunikation praktiziert werden kann: 1. Muttersprachler-Nichtmuttersprachler, 2. Nichtmuttersprachler-Nichtmuttersprachler, 3. Muttersprachler-Muttersprachler. In allen drei Konstellationen lassen sich empirisch verschiedene Ausprägungen mehrsprachiger Kommunikation beobachten. So können etwa Muttersprachler und Nichtmuttersprachler des Deutschen auf Deutsch miteinander kommunizieren, sie können aber auch einen Mittler einschalten oder auf eine Lingua franca, d.h. einen sprachlichen Notbehelf oder eine gemeinsame dritte Sprache, ausweichen.

„Mehrsprachigkeit“ ist deshalb nicht einfach ein Phänomen von Zugehörigkeit zu sprachlichen Oberflächen, sondern durch eine je spezifische Sprachenkonstellation bestimmt. Die je eigenen Formen, die Sprachen in mehrsprachiger Kommunikation entwickeln, erwachsen ihnen in der Interaktion mit anderen Sprachen und aus der jeweiligen Kompetenz der mehrsprachigen Personen (Varianten von Mutter-, Zweit- oder Fremdsprachen) sowie dem Verwendungsmodus der Sprache (vgl. Rehbein 2001b: 3-4). „Bei diesem Begriff ist systematisch zwischen einer funktional und formal voll ausgebauten Sprache, die als Verkehrsmittel dient, und einer Lingua franca zu unterscheiden, die von den Beteiligten nicht als L1 verwendet wird.“(ebd.).

Die der Analyse zugrunde liegenden Daten gliedern sich in drei unterschiedliche Sprachkonstellationen wie folgt:

- a) Deutsch – Deutsch als Lingua franca, in denen ausschließlich die Verkehrssprache Deutsch als Lingua franca verwendet wird.
- b) Deutsch – Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung, in denen ein Sprachmittler hinzugezogen wird, der zwischen den KlientInnen (Herkunftssprache des Klienten bzw. der Klientin) und den Beratenden (Deutsch) vermittelt.
- c) monolingual in der Herkunftssprache des Klienten/der Klientin (der Fokus wurde auf Dari und Persisch gelegt), in denen ausschließlich in der Herkunftssprache der Ratsuchenden kommuniziert wird.

### **2.1.3 Aufbereitung und Auswahlkriterien der untersuchten Diskurse sowie deren Auswertung**

Das Datenmaterial umfasst 52 authentische Gespräche zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden, die im Audioformat im „Flüchtlingszentrum Hamburg, zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH“ aufgezeichnet wurden. Alle Gespräche, die für die Analyse in der Arbeit verwendet werden, wurden mit dem Wissen und Einverständnis der Mitarbeitenden und Ratsuchenden und in meinem Beisein aufgezeichnet. Sämtliche Namen, Adressen und Zahlen im Korpus wurden pseudonymisiert. Die Platzhalter wurden so gewählt, dass die Silbenzahl mit derjenigen des Originals übereinstimmt, wodurch der Sprechrhythmus erhalten bleibt.

Da die Mehrheit der aufgezeichneten Gespräche auf Deutsch stattfand, d.h. sowohl die BeraterInnen als auch die KlientInnen Deutsch als Lingua franca benutzten, zählt die Kategorie (Deutsch – Deutsch als Lingua franca) mit 37 Diskursen zur häufigsten Sprachkonstellation im Korpus. An 9 Gesprächen waren Dolmetscher beteiligt (zweite Sprachkonstellation). Da in dieser Beratungsstelle kein ausgebildeter Dolmetscher arbeitet, wird diese Aufgabe normalerweise von BeraterInnen, die die Herkunftssprachen der KlientInnen sprechen oder von FreundInnen und Bekannten der KlientInnen übernommen. Darüber hinaus sind im Korpus 6 Diskurse vertreten, die in der Herkunftssprache der KlientInnen stattgefunden haben (dritte Konstellation). Da ich selbst persische Muttersprachlerin bin, wurde der Fokus auf die Herkunftssprachen Dari und Persisch gelegt.

Von der Analyse wurden bereits bei der Vorauswahl 7 Gespräche ausgeschlossen, weil sie die Kriterien der drei genannten Sprachkonstellationen nicht erfüllten. Zwei Diskurse fanden in einer anderen Herkunftssprache der KlientInnen statt (Arabisch mit Dolmetscherbeteiligung) und in zwei weiteren Interaktionen wurde Englisch als Lingua franca genutzt. Zwei Gespräche wurden zwangsläufig von mir selbst gedolmetscht, sodass bei diesen nicht die Voraussetzung der „passiven Teilnahme“ erfüllt war. Eine andere Aufnahme musste wegen eines technischen Problems abgebrochen werden. Nach diesem Ausschlussverfahren blieben jedoch noch 45 Gespräche übrig, die hinsichtlich der „Konstellationen des Negierens“ als spezifisches Charakteristikum von institutioneller Kommunikation analysiert wurden.

Dazu wurde der Korpus dahingehend gesichtet, in welchen Diskursen wiederholt Konstellationen des Negierens vorkommen, um möglichst vielseitige Negierungen und klientenseitige Reaktionen untersuchen zu können. Auf Basis einer ersten Sichtung des Datenmaterials wurden für die Analyse die Diskurse ausgewählt, deren Wortlaut gut verständlich war und die sich bezüglich wesentlicher Merkmale von Konstellationen des Negierens als möglichst eindeutig erwiesen. Schlussendlich wurden auf diese Weise (eine Anzahl von) vier Diskursen in die Analyse einbezogen.

Die ausgewählten Aufnahmen wurden mit dem Programm EXMARaLDA nach HIAT transkribiert. Dabei wurde für die Transkription Folgendes im Zusammenhang von Mehrsprachigkeit berücksichtigt: Eine grundsätzliche Voraussetzung für die Anfertigung von Transkriptionen in jeder Sprache ist die zuverlässige, nach Möglichkeit muttersprachliche Vertrautheit bzw. die volle Kompetenz der Transkribierenden mit den zu transkribierenden Sprachen in ihrem mündlichen und schriftlichen Gebrauch (vgl. Rehbein et al. 1993: 104).

Deshalb richtete sich der Analysefokus in dieser Arbeit auf die Herkunftssprachen Dari und Persisch, da ich selbst persische Muttersprachlerin bin.

Die Aufnahmen wurden von mir ins Deutsche übersetzt und transkribiert. Da die persische Schrift von rechts nach links verläuft, erschwert diese Schreibweise die Analyse von zeitgleichen Äußerungen, weshalb die Äußerungen in lateinischer Schreibweise notiert wurden.

Da es sich bei dieser Arbeit um eine Untersuchung interaktionaler Phänomene handelt und um keine sprachwissenschaftliche Analyse von persischen und darisprachigen Charakteristika, werden hier primär die deutschen Übersetzungen der persischen und darisprachigen Äußerungen als Grundlage für die Auswertungen herangezogen. Dies geschieht jedoch immer unter Berücksichtigung des muttersprachlichen Originals und dessen Besonderheiten, auf die in besonderen Fällen im Vorfeld hingewiesen wird.

**Übersicht über die aufgenommenen Daten:**

<b>Deutsch – Deutsch als Lingua franca</b>	<b>Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung</b>	<b>Monolingual auf Herkunftssprache des Klienten (Persisch)</b>
V18	V14 (für die Analyse verwendet)	V33

V19	V15 (Arabisch)	V34 (für die Analyse verwendet)
V21	V16	V35
V23 (für die Analyse verwendet)	V17	V37
V25	V20 (Arabisch)	V39
V28	V22	V46
V30 (Englisch)	V24	-
V32	V26	-
V36	V27 (von mir selbst gedolmetscht)	-
V38	V29	-
V40	V31	-
V42	V43 (von mir selbst gedolmetscht)	-
V44	-	-
V45	-	-
V47	-	-
V48	-	-
V49 (Englisch)	-	-
V50 (für die Analyse verwendet)	-	-
V51	-	-
V52	-	-

## 2.2 Transkription und Zeichenkonventionen

Die hier analysierten sprachlichen Daten wurden nach dem Verfahren der „Halbinterpretativen Arbeitstranskription“ (HIAT) (vgl. Ehlich/Rehbein 1976, 1979a, 1979b, Rehbein et al. 2004) mit dem EXMARaLDA-Partitur-Editor transkribiert (vgl. Schmidt 2002, Schmidt/Wörner 2009). Charakteristisch für HIAT ist die ‚Partiturschreibweise‘, die eine übersichtliche Darstellung von Äußerungen bei gleichzeitigem Sprechen mehrerer Aktanten ermöglicht sowie eine überschaubare Kommentierung des sprachlichen Handelns hinsichtlich der Sprechgeschwindigkeit, Betonung und Dehnung usw.

Darüber hinaus werden folgende Zeichenkonventionen für bestimmte sprachliche Phänomene verwendet:

hervorzuhebendes Phänomen	Zeichen
abgebrochene Äußerungen	...
Reparaturen innerhalb von Äußerungen	/
fallender Tonhöhenverlauf	H`m
steigender Tonhöhenverlauf	H´m
fallend-steigender Tonhöhenverlauf	Hˇm
gleichbleibender Tonhöhenverlauf	H¯m
kurze Pause, Stocken im Redefluss	•
geschätzte Pause bis zu einer halben Sekunde	••
geschätzte Pause bis zu einer Sekunde	•••
geschätzte Pause von mehr als einer Sekunde	((6s))
Dehnungen durch Reduplikationen des ihm entsprechenden Buchstabens	äähm
Ligaturbogen, schneller Anschluss	⤿
Beginn und Ende schwer verständlich	( )
Beginn und Ende unverständlicher Passagen	(( ))
besondere Betonung, Emphase	<u>hier</u>

### 2.3 Übersetzungskonventionen

Zur Nachvollziehbarkeit der persischen Äußerungen für eine nichtmuttersprachliche Leserschaft hinsichtlich ihrer funktional-strukturellen Beschaffenheit, werden persische bzw. darisprachige Transkripte mit einer deutschen Übersetzung unterhalb der ausgangssprachlichen Zeile versehen. Dabei wird nach dem Prinzip der Äußerungssegmentierung übersetzt, d.h. die übersetzten Äußerungen korrespondieren 1:1 mit der Segmentierung der ausgangssprachlichen Originaläußerungen. In der Partiturversion des Transkripts sind die entsprechenden ausgangssprachlichen und übersetzten Äußerungen jeweils am Beginn miteinander synchronisiert. Dabei ist es naturgemäß unmöglich, alle Charakteristika einer ausgangssprachlichen Äußerung gleichermaßen adäquat in einer zielsprachlichen Übersetzung

wiederzugeben. Je nachdem, welche Prinzipien bei der Reproduktion der ausgangssprachlichen Äußerung Priorität einnehmen, ergeben sich unterschiedliche Typen von Übersetzungen fremdsprachlicher Transkriptionen. Laut Rehbein et al. (1995/1997) sind folgende fünf Stufen von Interlinearübersetzungen denkbar:

1. morphologische Transliteration,
2. Interlinearübersetzung,
3. wörtliche Übersetzung,
4. äußerungsbezogene Übersetzung,
5. freie Übersetzung.

In der vorliegenden Arbeit werden persische bzw. darisprachige Äußerungen ausgangssprachennah und handlungsorientiert übersetzt (äußerungsbezogene Übersetzung). Bei einer solchen äußerungsbezogenen Übersetzung wird die Äußerung insgesamt unter Beibehaltung ihres Handlungscharakters wiedergegeben, d.h. unter weitgehender Aufrechthaltung des illokutiven Akts der ausgangssprachlichen Ausdrücke für den propositionalen Akt. Sie ist auf einzelne Ausdrücke ausgangssprachennah bezogen, d.h. ausgangssprachliche Ausdrücke werden – so weit wie möglich – zielsprachengetreu wiedergegeben. Sprachliche Wendungen und Formeln sind davon ausgenommen. Sie sind als Ausdruckseinheit zu verstehen, die also insgesamt in die Zielsprache übertragen werden.

## **2.4 Präsentation der untersuchten Diskurse**

In diesem Kapitel werden die in der Diskursanalyse untersuchten Gespräche nun im Einzelnen vorgestellt. Es handelt sich um die Diskurse V14, V23, V34, V50, deren Transkriptionen sich im Anhang befinden. In den diskursbezogenen Abbildungen werden die Interaktanten vorgestellt, indem Informationen über deren Rolle im Diskurs sowie zu den jeweiligen pseudonymisierten Namen, zum Geschlecht, Alter, Beruf und zu den jeweiligen Sprachkenntnissen gegeben werden. Die Interaktanten sind Beratende (BER), KlientInnen (KLI) und ggf. dolmetschende Person (DOL). Die Tonaufzeichnungen wurden von mir persönlich vorgenommen. Die Sprachkenntnisse

beziehen sich auf Muttersprache (L1)<sup>14</sup> und ggf. Zweitsprache/ Fremdsprache (L2). Nach einer kurzen Zusammenfassung der Diskurse werden die möglichen Besonderheiten der einzelnen Diskurse in einer gesonderten Spalte („Anmerkungen“) angegeben.

#### **2.4.1 Aufnahme V14, Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung:**

##### **Kli**

**Geschlecht:** m  
**verwendete Sprachen:** prs; deu  
**L1:** prs  
**L2:** gbz  
**institutionelle Rolle:** Klient  
**Geburtsjahr:** 1990  
**Beruf:** Verkäufer  
**Heimatland:** Afghanistan

##### **Dol**

**Geschlecht:** m  
**verwendete Sprachen:** deu; gbz  
**L1:** gbz  
**institutionelle Rolle:** Dolmetscher  
**Anmerkung:** Der Dolmetscher ist ein Freund vom Klienten.

##### **Ber**

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** deu  
**institutionelle Rolle:** Beraterin  
**Anmerkung:** Deutsch ist nicht L1 von Beraterin.

##### **Zusammenfassung:**

Die Interaktanten sind bei diesem Gespräch ein Klient aus Afghanistan (er spricht gut persisch, da er lange im Iran gelebt hat), ein Dolmetscher, der Dari spricht, sowie die Beraterin, die Deutsch spricht, aber keine deutsche Muttersprachlerin ist. Der Klient möchte einen Deutschkurs besuchen und weiß, dass er hier in dieser Beratungsstelle eine Teilnahmeberechtigung für einen kostenlosen Deutschkursbesuch mit bis zu 300 Stunden erhalten kann. Er möchte unbedingt mit dem Alphakurs anfangen. Der Grund für sein Insistieren liegt darin, dass er schon einmal zuvor einen A1 Kurs angefangen hatte, aber keinen rechtzeitigen Einstieg zum Kursbeginn hatte, sodass

---

<sup>14</sup> L1 und L2 sind gängige Abkürzungen aus der Angewandten Linguistik bzw. aus den Applied Linguistics. L1 steht für language 1, d.h. die Muttersprache einer Person. L2 steht für language 2, d.h. die Zweit- oder Fremdsprache (vgl. z.B. Edmondson und House 2000: 8).

er darauf verzichtet hat, den Kurs weiter zu besuchen. Er hat sich entschieden, auf den nächsten Kurs zu warten. Da er jetzt noch mal eine Teilnahmeberechtigung bekommen kann, möchte er von Anfang an beginnen. Deshalb denkt er, dass ein Alphakurs für ihn die richtige Wahl ist, um die Sprache gründlich zu lernen. Deshalb besteht er darauf, „ganz von vorne anfangen zu können“, denn er geht davon aus, dass der Alphakurs dem Anfängerniveau entspricht.

Von Einstufungsverfahren hat er allerdings noch nichts gehört und er weiß auch nicht, dass diese Entscheidung nicht bei ihm und auch nicht bei der Beraterin liegt, sondern dass es einen Test gibt, der als Sprachstandtest dafür vorgesehen ist, den Sprachkenntnisstand der TeilnehmerInnen zu erfassen, um diese dann in die entsprechen Kurse einzuteilen. Die Beraterin und der Dolmetscher, der ein Freund von ihm ist, versuchen ihm zu erklären, dass er keinen Alphakurs braucht.

Als Kontextinformationen für die Analyse ist wichtig, dass KlientInnen in dieser Beratungsstelle<sup>15</sup> grundsätzlich Informationen, Empfehlungen, Rat- oder Vorschläge, Hilfestellungen und die Möglichkeit erhalten, Angebote und Förderungen durch bestimmte vorgesehene Verfahren zu beantragen, die für sie geeignet sind. Die Prozeduren sind jedoch als Verfahren von zuständigen Behörden und Ämtern festgelegt, sodass weder KlientInnen noch BeraterInnen Einfluss auf die Verfahrensweise haben. Deshalb dürfen BeraterInnen diesbezüglich keine eigenständigen Entscheidungen treffen, indem sie die Verfahren beeinflussen bzw. von diesen abweichen.

Dies gilt auch in Situationen der „Beratung“, in denen die BeraterInnen die KlientInnen informieren, was ihnen zusteht oder was Bescheide beinhalten. Zumeist klären sie über deren Tragweite auf, beraten zu den Rechtsfolgen und belehren über die gegebenenfalls erforderlichen oder möglichen Schritte. Die BeraterInnen bemühen sich, klarzustellen, dass sie weder für die Gesetze zuständig sind, noch diejenigen sind, die über ihr Schicksal entscheiden.

In diesem Fall aber war der Beraterin aufgrund ihres institutionellen Wissens klar, dass sich der Alphakurs nur für Analphabeten eignet. Da der Klient kein Analphabet ist, müsste er den Kurs A1 wählen. Hilfreich ist hier auch der Einstufungstest, mit dem das Deutschniveau von denjenigen KandidatInnen ermittelt wird, die bereits Deutsch können. (Dabei greift die Beraterin auf die

---

<sup>15</sup> Institutionsbeschreibung des Flüchtlingszentrums Hamburg: Kap.4

Taktik des „Abratens“ statt „Ablehnens“ in diesem Gespräch zurück, die als funktional in diesem Zusammenhang betrachtet werden kann). (Vgl. Kap.5.6.1).

#### **2.4.2 Aufnahme V23, Deutsch als Lingua franca:**

##### **KLI**

**Geschlecht:** m

**Verwendete Sprachen:** deu

**L1:** prs

**L2:** eng; deu

**Institutionelle Rolle:** Klient

**Geburtsjahr:** 1986

**Beruf:** Händler & Ingenieur

**Heimatland:** Iran

**Anmerkung:** Der Klient informierte sich bereits sowohl bei einem Anwalt als auch bei der Diakonie und es gab auch einen Antrag (fristwahrende Anzeige), welchen dieser noch nicht gestellt hat, denn er wollte sich vor der Antragstellung beraten lassen.

##### **Ber**

**Sex:** f

**Languages used:** deu

**L1:** deu

**Institutionelle Rolle:** Beraterin

**Zusammenfassung:** Bei diesem Diskurs handelt es sich um einen Klienten aus dem Iran, der seine Mutter zu sich nach Deutschland holen möchte. Er informierte sich bereits sowohl bei einem Anwalt als auch bei der Diakonie. Deshalb möchte er einen Antrag stellen (fristwahrende Anzeige), wobei er sich vor der Antragstellung beraten lassen möchte.

In diesem Gespräch bewertet die Beraterin keine der Handlungsoptionen, die der Klient ausgesucht hat, als geeignet. Gleichzeitig kann ihm die Beraterin selbst auch keinen Ratschlag geben, Vorschlag machen oder eine Empfehlung aussprechen. Es wird ihm nur mitgeteilt, dass es keinerlei Möglichkeiten für ihn gibt, um sein Ziel zu erreichen. Diese Ausweglosigkeit wird seitens des Klienten nicht akzeptiert und er ist entschlossen, weitere Versuche zu unternehmen.

### 2.4.3 Aufnahme V50, Deutsch als Lingua franca:

#### Ber

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** deu  
**L1:** deu  
**L2:** eng  
**institutionelle Rolle:** Beraterin

#### Kli 1

**Geschlecht:** m  
**verwendete Sprachen:** deu  
**L1:** gbz  
**L2:** deu, eng  
**institutionelle Rolle:** Klient  
**Geburtsjahr:** 1992  
**Beruf:** Automechaniker  
**Heimatland:** Afghanistan

#### Kli 2

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** deu  
**L1:** gbz  
**L2:** deu  
**institutionelle Rolle:** Klientin

**Zusammenfassung:** Dieses Gespräch kreist um die Heiratsabsicht von zwei Klienten aus Afghanistan (einen Klienten und einer Klientin), wobei die Klientin zwecks Heirat nach Hamburg geholt werden soll. Während des Gespräches stellte sich heraus, dass die Klientin keinen afghanischen Pass besitzt. Die Beraterin versucht zu erklären, dass beide Klienten jeweils einen Pass als Voraussetzung zur Heirat besitzen müssen.

**Anmerkung:** Eine verstärkte Verstehenssicherungstätigkeit ist im vorliegenden Gespräch hinsichtlich des sprachlichen Handelns der Beraterin auffällig, z.B. Nachschaltungen nã?, verstehen Sie?, oke? und hm? usw. (Kap. 5.4.4).

### 2.4.4 Aufnahme V34: Monolingual auf Herkunftssprache des Klienten (Persisch):

#### Kli

**Geschlecht:** m  
**Verwendete Sprachen:** prs  
**L1:** prs  
**L2:** eng  
**institutionelle Rolle:** Klient  
**Geburtsjahr:** 1964

**Beruf:** Lager Leiter  
**Heimatland:** Iran  
**Anmerkung:** Dieses Gespräch ist eine Folgesitzung.

### Ber

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** pes; deu  
**L1:** pes  
**L2:** deu; eng  
**institutionelle Rolle:** Beraterin

**Zusammenfassung:** Bei diesem Gespräch handelt es sich um einen Klienten, der wegen Schwarzfahren Geldstrafen zu bezahlen und deshalb Schulden beim HVV hatte. Diese Schulden durfte er in Raten bezahlen. Dann wurde allerdings sein Konto gesperrt, das Geld wurde nicht mehr abgebucht und es häufte sich im Laufe der Zeit eine große Summe an. Der Klient war schon mal bei dieser Beraterin und behauptete, die Raten vom Bankkonto seiner Frau oder persönlich bei der Bank bezahlt zu haben. Dabei wurde vereinbart, dass er für diesen Termin alle seine relevanten Kontoauszüge mitbringt. Er hat aber der Beraterin nur drei entsprechende Kontoauszüge vorgelegt, sodass die Beraterin nicht davon ausgehen kann, dass er alle Raten bezahlt hat.

**Anmerkung:** Ein hoher Anteil an deiktischen Prozeduren ist beim Orientierungsverfahren im vorliegenden Diskurs für das sprachliche Handeln der Beraterin kennzeichnend, wie z.B. *hier, diese, schau hier, diese hier* usw.

Der Einsatz von deiktischen Prozeduren erleichtert dem Sprecher den Bezug auf komplexe institutionelle Sachverhalte, Abläufe und Schriftstücke. Damit müssen diese nicht mehr ausdrücklich benannt werden, sondern gelangen lediglich über einen Nachvollzug der sprecherseitigen Aufmerksamkeitssteuerung in den Fokus des Hörers (vgl. Knapp-Potthoff 1997). Noch eine Besonderheit dieses Gespräches stellen die verwendeten Anredeformen dar. Im Gegensatz zu den sprachlichen Konstellationen, die entweder auf Deutsch oder auf Deutsch mit Sprachmittlerbeteiligung basieren, in denen keine besondere Anredeformen außer Anredepronomen „Sie“ vorkommen und selten eine Bezugnahme auf den Interaktionspartner als Person stattfindet (mit der Ausnahme des Sprachmittlers und Klienten unter sich, da sie befreundet waren), finden sich im vorliegenden Diskurs Bezugnahmen seitens der beiden

Interaktionspartner mit dieser Sprachkonstellation (Herkunftssprache des Klienten: persisch) :  
Beraterin die „Mismatch-Form in persischen Anredeformen“ (Kap. 5.6.4.1) und der Klient die  
offizielle Anredeform Frau Sanaei / Siezen).

### **3. Forschungsüberblick**

Im Folgenden wird lediglich der Forschungsstand dargelegt, der für das Erkenntnisinteresse dieser Arbeit essenziell ist.

#### **3.1 Institutionelle Kommunikation**

Die Institution wird selbst als ein spezifischer Handlungsraum in der Gesellschaft verstanden, der zugleich eine Vielzahl weiterer Handlungsräume beinhaltet: „Die Handlungsräume konstituieren die Handlungsmöglichkeiten der jeweiligen Agenten und Klienten“ und „die Handlungsmöglichkeiten konstituieren spezifische mentale Dimensionen, besonders spezifische Formen des Wissens“ (vgl. Ehlich/ Rehbein 1994: 319-320). Im Folgenden werden neben der Erklärung des Verständnisses von Institutionen im Rahmen der ‚funktional pragmatischen Diskursanalyse‘ auch die Spezifika von (interkultureller) institutioneller Kommunikation beschrieben, um schließlich das Flüchtlingszentrum Hamburg in jenes institutionelle Handlungsfeld einzuordnen.

##### **3.1.1 Verständnis von Institutionen im Rahmen der ‚funktional pragmatischen Diskursanalyse‘**

Dieser Arbeit liegt ein Begriff von ‚Institution‘ zugrunde, wie er von Ehlich und Rehbein (1980: 338) entwickelt wurde: Institutionen sind demnach „gesellschaftliche Apparate“, in denen Interaktanten in typisierten Rollen mit typisierten Handlungen „gesellschaftliche Zwecke“ verfolgen. Zwecke prägen die (sprachliche) Handlungsform und die Form der Diskurse. „Institutionen sind auf sprachliches Handeln angewiesen, um das Zusammenwirken der Aktanten zu ermöglichen, Wissen zu transferieren und ihre Zwecke zu realisieren“ (Brünner 1987: 24).

In diesem Sinne sind Institutionen auch keine toten, materiellen Apparate, derer sich einzelne gesellschaftliche Gruppen oder Individuen bedienen. Sie sind vielmehr Teile der Gesamtgesellschaft und damit Ausdruck der konkreten historischen Verhältnisse, die sich permanent weiterentwickeln (vgl. Becker-Mrotzek 2001: 1505). Demnach zeichnen sich Institutionen nach Ehlich und Rehbein dadurch aus, „daß ‚Institution‘ zur Bezeichnung von gesellschaftlich verbindlichen ‚Sachverhalten‘ verwendet wird. Nach diesem Verständnis kann der Ausdruck für einen sehr weiten Bereich gesellschaftlicher Erscheinungen verwendet werden“

(Ehlich & Rehbein 1979/1994: 307). Da auch Sprache aus dieser Perspektive als soziale Institution angesehen werden kann (ebd.: 307), ist es notwendig, den Gegenstandsbereich von Sprache eigenständig zu erfassen und den Terminus Institution „als ‚Formen gesellschaftlicher Vermittlung‘ zu verstehen und die Rolle der Sprache in ihnen spezifisch zu untersuchen“ (ebd.: 308).

Weiterhin besitzen Institutionen laut Ehlich und Rehbein unterschiedliche Reichweiten, weshalb sie unterschiedliche Mitglieder innerhalb der Gesellschaft auf verschiedene Art und Weise ansprechen (Ehlich & Rehbein 1979/1994: 319). Jene Mitglieder können auf verschiedene Arten durch die Institution betroffen sein: zum einen als Klienten der Institution, auf die die Zwecke der Institution ausgerichtet sind (z.B. Ratsuchenden, Schüler, etc.) und zum anderen als die für die Zwecke der Institution tätigen Agenten der Institution, d.h. ihr Personal (z.B. Berater, Lehrer etc.). Je nach Institution werden den Aktanten bestimmte Handlungsräume und -möglichkeiten zugewiesen, die entweder explizit oder unausgesprochen festgelegt sind. Hieraus ergeben sich eindeutige Wissensbestände: das Agenten- und Klientenwissen. Sie sind nicht identisch, sondern stehen in Relation zueinander (ebd.: 320). Im Gesprächskorpus dieser Arbeit sind die BeraterInnen des Flüchtlingszentrums Hamburg demnach als AgentInnen und die Geflüchteten/Ratsuchenden als KlientInnen einzuordnen.

### **3.1.2 Sprachliches Handeln in Institutionen**

In der ‚Funktionalen Pragmatik‘ wird Sprache nicht nur als Mittel zum Handeln, sondern selbst als Handlung verstanden und in den übergreifenden Zusammenhang anderer (nonverbaler) Handlungen gestellt (vgl. Liedke 1997: 157). Dabei werden Funktionen sprachlicher Handlungen in Institutionen sowie der Zusammenhang von sprachlichem Handeln und gesellschaftlichen und institutionellen Zwecken bei der Diskursanalyse untersucht. „Die Notwendigkeit sprachlichen Handelns als wesentlicher Teil institutionellem Handeln liegt darin begründet, daß die Zwecke, die mittels der Institutionen prozessiert werden, sich nicht in der unmittelbaren produktiven und konsumtiven Bearbeitung der Natur erschöpfen, sondern aus den komplexen Organisationsformen des gemeinschaftlichen Handelns ihrerseits hervorgehen“ (Ehlich & Rehbein 1979/1994: 320).

Behörden und Ämter sind Institutionen der Verwaltung. Solche Institutionen bilden sich zunächst im politischen Zusammenhang aus und expandieren von dort – je nach Bedarf – aus auf immer weitere institutionelle Kontexte. Praxisrelevant wäre z.B. eine Analyse der institutionenspezifischen Beratungsgespräche aufgrund der handlungspraktischen Bedeutung von Verwaltungen in entwickelten Gesellschaften und der dominant sprachlichen Verfasstheit von Verwaltungshandeln, da sich dabei zumeist eine eigene Sprache entwickelt (vgl. Ehlich & Rehbein 1979d: 341).

Zweck von Verwaltungsinstitutionen ist es, „arbeitsteiliges Handeln verschiedener Akteure innerhalb eines bestimmten Raums zu koordinieren, zu kontrollieren und Wissen zu bewahren“ (Rehbein 1998: 661). Damit wird deutlich, dass sich Verwaltungshandeln keineswegs nur auf Behörden beschränkt, sondern auch in der Wirtschaft und anderen Institutionen stattfindet. Alle größeren gesellschaftlichen Einrichtungen verfügen über administrative Institute, d. h. eine eigene Einheit für ebendiese Aufgaben (vgl. Becker-Mrotzek 2001: 1506).

Becker-Mrotzek (2001: 1506) kategorisiert Behörden dabei in Leistungs- und Eingriffsbehörden. Leistungsbehörden verfolgen den Zweck, Leistungen zu gewähren oder einzufordern (z.B. Sozialleistungen), aber auch Infrastruktureinrichtungen (Schulen, Straßenbau) zu errichten und zu unterhalten. Zur Aufgabe von Eingriffsbehörden hingegen gehört es, Erlaubnisse zu gewähren oder zu verweigern, sowie gesellschaftlich relevante Tätigkeiten (bspw. Polizei, Ordnungsamt) zu überwachen. Zur Erfüllung dieser Zwecke müssen die Behörden nach gesetzlich festgelegten Grundlagen agieren, die überprüfbar und legal sein müssen (ebd.: 1508). Zudem müssen alle Einzelfälle, die der Behörde vorliegen, gleichbehandelt und arbeitsteilig erledigt werden. Gegenüber der Öffentlichkeit müssen die Behörden weiterhin eine einheitliche Meinung vertreten (ebd.). Ein weiteres Kennzeichen für Verwaltungen ist die Dominanz der Schriftlichkeit gegenüber dem Mündlichen, da sie „es im erheblichen Ausmaß mit der Verarbeitung von Wissen zu tun [haben], das wegen der Massenhaftigkeit in großen Mengen erhoben, gespeichert und ausgetauscht werden muss“ (ebd.: 1509). „Behörden sind in sich hierarchisch strukturiert und bestehen aus weiteren Substitutionen, den Ämtern und weiteren nachgeordneten Dienststellen. Begrifflich wird auf diese Weise eine zweifache Scheidung vorgenommen: zum einen zwischen

Behörden und sonstigen staatlichen Institutionen und zum anderen zwischen Behörden und sonstigen Verwaltungsinstituten, etwa der Privatwirtschaft“ (ebd.: 1507).

Den individuellen Handlungen in der Behördenkommunikation liegt dabei eine Komplexität zugrunde, die der Institutionalität und der Interkulturalität geschuldet ist. Die Handlungszwecke, -pläne und -spielräume der einzelnen Interaktanten sind in den Behörden von deren institutioneller Eingebundenheit bestimmt. Institutionen werden von gesellschaftlichen Veränderungen mit neuen sozialen Anforderungen konfrontiert mit dem Ergebnis, dass Behördenangestellte kommunikative Lösungen für organisatorische Probleme, die institutionell noch nicht (vollständig) geklärt sind, immer wieder neu entwickeln müssen. In diesen Fällen entstehen Missverständnisse, die keine kommunikativen oder kulturellen Gründe haben, sondern vielmehr durch den organisatorischen oder gesetzlichen Hintergrund verursacht werden (vgl. Straub 2007: 691).

Für die Analyse von interkultureller Behördenkommunikation sind die institutionellen von den interkulturellen Problemen zu unterscheiden. Die institutionellen Zwecke, die in der interkulturellen Behördenkommunikation realisiert werden müssen, sind von den gesetzlichen Regeln und Vorschriften festgelegt. Sie betreffen einerseits die Anwendung der allgemeinen Gesetzgebung, die für alle Bürger, d.h. auch für Migrantengruppen gelten. Andererseits müssen spezifische Vorschriften für besondere Migrantengruppen (z.B. Geflüchtete) eingehalten werden. Schließlich stehen Behördenangestellte wiederholt vor der Aufgabe, bereits die Probleme kommunikativ zu bearbeiten, die durch nicht adäquate oder noch nicht festgelegte gesetzliche Regelungen und Vorschriften entstanden sind (vgl. ebd.). Institutionen bilden laut Ehlich und Rehbein (1986) Bewegungsformen für gesellschaftliche Widersprüche. Die genannten institutionellen Zwecke bilden in der interkulturellen Behördenkommunikation folgende Unvereinbarkeiten: In der Kommunikation muss erstens die Rechtsgleichheit für Staatsangehörige bzw. EU-Bürger geleistet werden und zweitens muss zugleich die Rechtsungleichheit mit Bezug auf Personen mit einer anderen Staatsangehörigkeit gewahrt bleiben. Drittens müssen legitimierte Sonderfälle bearbeitet werden (z.B. Aussiedler). Die kategoriale Einordnung der KlientInnen entsprechend ihrer juristischen Position ist ein

wiederkehrender und komplexer, aber notwendiger Bestandteil jeder interkulturellen Behördenkommunikation (vgl. ebd.).

Das Verfolgen von institutionellen Zwecken muss effizient, reibungslos und kostenneutral erfolgen. Ämter und Behörden können es sich nicht leisten, für jede neue Problemgruppe und für die Bearbeitung ihrer Anliegen ‚einen neuen Schalter zu öffnen‘. Dies bedeutet aus institutioneller Sicht, dass strukturell eine Verallgemeinerung der gruppenspezifischen Probleme oder Anliegen stattfindet. Trotzdem soll behördliche (interkulturelle) Kommunikation ‚kundenfreundlich‘, nicht diskriminierend und letztendlich ‚human‘ durchgeführt werden (vgl. ebd.).

### **3.1.3 Das Flüchtlingszentrum Hamburg (FZ) als institutionelles Handlungsfeld**

Um konstitutive Handlungseinheiten einer Institution rekonstruieren zu können, sind zunächst folgende Leitfragen zu beantworten:

1. Welche Handlungseinheiten bilden den Kern einer Institution?
2. Warum sind bestimmte Handlungen für eine Institution charakteristisch, während sie andernorts in dieser Funktion nicht auftreten?<sup>16</sup>

Die Interaktion ist im FZ Hamburg grundsätzlich durch dessen spezifische Institutionalität des Handlungsfeldes gekennzeichnet. Da bisher keine ähnlichen ‚funktional-pragmatischen‘ Arbeiten zur Flüchtlingsberatung im FZ vorliegen, ist es erforderlich, diese als institutionelles Handlungsfeld zu rekonstruieren. Deshalb wird zunächst das FZ Hamburg als Behörde und dessen Bezug zu anderen Einrichtungen eingeordnet: wie z.B. den Hamburger Landesverbänden der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas und des Deutschen Roten Kreuzes als dessen Gesellschafter und die Sozialbehörde als fördernde Instanz. Im Anschluss wird herausgearbeitet, welche Auswirkungen die spezifische Institutionalität auf die Kommunikation zwischen AgentInnen der FZ (BeraterInnen) und KlientInnen jener Institution hat.

---

<sup>16</sup> Zitat von Prof. Dr. Kristin Bührig in ihrer Vorlesung zur „Institutionellen Kommunikation“ an der Universität Hamburg im WiSe 2019/20.

### 3.1.4 Einordnung des FZs als Institution

Als Schwierigkeit erweist sich bei der Institutionsanalyse des FZs als Form der Anliegenbearbeitung (Beratung) der Geflüchteten, dass es bislang an einer Einordnung desselbigen als Institution im Sinne von Ehlich und Rehbein fehlt. Das Flüchtlingszentrum Hamburg, die zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge<sup>17</sup> gGmbH (FZ), ist eine gemeinnützige Gesellschaft in der Trägerschaft des Hamburger Landesverbands der Arbeiterwohlfahrt, des Caritasverbands für das Erzbistum Hamburg und des Hamburger Landesverbands des Deutschen Roten Kreuzes und wird durch die Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg gefördert. Somit sind die treibenden Kräfte hierbei die Sozialbehörde und die Hamburger Landesverbände der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas und des Deutschen Roten Kreuzes. Das FZ bietet umfassende Beratungen in verschiedenen Sprachen für Flüchtlinge, Asylsuchende und Menschen mit ungesichertem Aufenthaltsstatus in Hamburg (Kap. 4).

Das FZ nimmt eine Position als eine Mittler-Instanz zwischen seinen KlientInnen und seinen drei Trägerschaften sowie der Sozialbehörde<sup>18</sup> ein. Da die Zwecke der genannten Landesverbände sowie von der Sozialbehörde durch das FZ verwirklicht werden, dessen Tätigkeit sich auf das Gebiet dieser Landesverbände sowie der Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg erstreckt, hat das Zentrum eine Position inne, die zur Durchsetzung ihrer sozial- und fachpolitischen Zwecke vorgesehen ist. Damit ist das FZ als „langer“ Arm dieser Trägerschaften und der Sozialbehörde zu begreifen.

In seiner spezifischen Erscheinungsform ist das FZ jedoch komplex und lässt sich aufgrund seiner Zwischenposition keiner behördlichen oder sozialen Institution vollumfänglich zuordnen. Anhand der institutionellen Selbstbeschreibung<sup>19</sup> des FZs soll die komplexe Organisationsstruktur veranschaulicht werden. Wie sich erkennen lässt, sind mehrere Akteure an der Realisierung der

---

<sup>17</sup> Hier wird der Begriff „Flüchtling“ für alle Schutzsuchenden verwendet, die durch eine erzwungene Emigration nach Deutschland gekommen sind. Dieser beschreibt damit nicht den Status, den die Menschen gesetzlich innehaben. Auch der Begriff „Geflüchtete“ beschreibt Schutzsuchende mit verschiedenen Aufenthaltsformen (Asylberechtigte und andere Schutzberechtigte, AsylbewerberInnen, Geduldete, InhaberInnen von sog. Grenzübertrittsbescheinigungen und Illegalisierte).

<sup>18</sup> Behörden als spezifische Gattung der Verwaltungsinstitutionen erfüllen in staatlicher Hoheit selbstständig Verwaltungsaufgaben (Becker-Mrotzek 2001: 1507).

<sup>19</sup> Vgl. Das Leitbild des FZs ( [Unser Team | Flüchtlingszentrum Hamburg \(fz-hh.de\)](https://www.fz-hh.de) ) letzter Zugriff: 11.06.2021)

vielfältigen Zwecke des FZs beteiligt. Zwar hat das FZ keine Entscheidungsbefugnis, aber dessen niedrigschwellige Beratungsarbeit ist als zentrale Anlaufstelle für zahlreiche Zielgruppen einzuordnen: für Flüchtlinge sowie MigrantInnen ohne dauerhaftes Bleiberecht und besonders für AsylbewerberInnen mit unklarer Bleibeperspektive und KlientInnen ohne Aufenthaltstitel, die in Hamburg leben.

Da es bislang in der Bundesrepublik Deutschland und Europa keine einheitlichen Konzepte und Qualitätsstandards für Personen mit ungesichertem Aufenthaltsstatus gibt, versteht sich die Arbeit am FZ als Beitrag, die Lebenslage der KlientInnen so weit wie möglich zu verbessern.

Die Beratungsstelle bietet ihren KlientInnen die Gelegenheit, sich über ihre in Deutschland zustehenden Rechte sowie über das komplizierte Asylverfahren ausreichend und umfassend bei einer unabhängigen, nichtstaatlichen Stelle zu informieren. Dabei werden sie unterstützt, ihre Rechte durchsetzen zu können. Sie setzt sich dafür ein, dass geflüchtete Menschen Zugang zur Gesundheitsversorgung, zu materieller Existenzsicherung, Bildung, Arbeit und Wohnraum finden.

### **3.2 Interkulturelle Kommunikation**

Merkmal dieser Gespräche im Rahmen der Flüchtlingsberatung ist es, dass dabei zumeist mehrere Sprachen gesprochen werden oder auch eine sprachliche Vermittlung mittels DolmetscherIn stattfindet, womit es sich um eine interkulturelle Kommunikationssituation handelt. Es wird im Folgenden der für diese Arbeit relevante Forschungsstand zu interkultureller Kommunikation vorgestellt. Zudem werden die in diesem Kontext bedeutsamen Ansätze dargestellt.

Die frühe Forschung zu interkultureller Kommunikation (Gumperz 1982) wird in der Hinsicht kritisiert, dass diese den unterschiedlichen Stellenwert von institutionellen gegenüber interkulturellen Strukturen zu wenig beachtet habe: „Dadurch entstand die Denkfalle, institutionelle Strukturen kurzerhand als interkulturelle Strukturen zu betrachten“ (Porila/ten Thije 2007: 690). Mittlerweile wird in der Diskursanalyse rekonstruiert, inwieweit der Diskurs institutionell und interkulturell bestimmt ist (vgl. Sarangi 1994; Bührig/ten Thije 2006). Die neueren Arbeiten fokussieren vor allem auf die Analyse und Rekonstruktion interkulturellen

Verstehens. Als Erklärung dienen weniger diejenigen sprachlichen Handlungsstrukturen, die „auf bestehende Charakteristika der betreffenden Sprachen und Kulturen zurückzuführen sind, sondern diejenigen, die aus dem interkulturellen Kontakt selbst entstehen“ (Porila/Ten Thije 2007: 690). Rehbeins neuere Forschungen zum ‚kulturellen Apparat‘ stehen in diesem Zusammenhang (Redder/Rehbein 1987; Rehbein 2006/2007). Auch Koole und ten Thije (1994) gehen beispielsweise über die Kategorie des Missverständnisses hinaus und entwickeln den Terminus ‚discursive interculture‘, mit dem das gemeinsame Handlungswissen einer multikulturellen Gemeinschaft bezeichnet wird.

### **3.2.1 Kultureller Apparat<sup>20</sup> nach Rehbein (2006a/2002a)**

Beim kulturellen Apparat gemäß Rehbein (2002a/2006a) wird statt nach einer Definition von Kultur nach der grundsätzlichen Verfahrensweise kulturellen Handelns im Sinne Ecos „critica del proprio modello culturale“ gefragt (vgl. ebd.: 2). Mit dem kulturellen Apparat konzentriert sich Rehbein auf den sprachlich-mentalbereich des Begriffs ‚Kultur‘, um dort das Verhältnis von Sprache und Kultur exemplarisch zu erfassen. Dabei geht er davon aus, dass ein Strukturkomplex wie Kultur sich in Formen bzw. an Oberflächenformen niederschlägt, die historisch entstanden

---

<sup>20</sup> Das Konzept des Apparats wurde in der ‚Funktionalen Pragmatik‘ für kommunikative „Strukturen“ entwickelt, die nicht Prozeduren, Handlungen bzw. Muster, sondern feste Konfigurationen für komplexe Zwecke sind und unterschiedliche Diskurs-Erstreckungen aufweisen (s. Rehbein 2000a). „Apparat ist ein funktionales Aggregat an sich verschiedener Handlungen zu bestimmten Zwecken. In dieser Organisiertheit ist ein Apparat reproduktiv (das bedeutet jedoch nicht, dass er nur zu Zwecken der Reproduktion taugt). Apparate sind in Charakter, Komplexionsgrad und Reichweite verschieden und überindividuell“ (Redder & Rehbein 1987: 17). Apparate gesellschaftlichen Typs sind Institutionen (im Sinne von Poulantzas). Sprachlich-kommunikative Apparate, die verbale und nonverbale Phänomene umfassen, regeln den Diskurs äußerungs- und sprecherübergreifend, wie z.B. der ‚Turn-Apparat‘, Apparat der Sprecher-Hörer-Steuerung, ‚Höflichkeit‘, ‚Konnektivität‘ zählen zu den sprachlich-kommunikativen Apparaten. Mentale Apparate sind etwa ‚Theorien‘, die die wissenschaftliche Erkenntnis organisieren (vgl. Rehbein 1994a). Der Apparat der ‚Modalitäten‘ betrifft die Struktur des menschlichen Entscheidens und seine mentale Organisation und dürfte außerordentlich sprachspezifisch ausgerichtet sein (Ehlich/Rehbein 1972b). ‚Bewerten‘ ist das Anlegen von Maßstäben an das gesellschaftliche Handeln (vgl. Fienemann 1999 im Rahmen der Erzählanalyse). Der ‚kulturelle Apparat‘ (Rehbein 2002a) bezieht sich auf viele der anderen Apparate. Im Resümee formiert ein Apparat in Text und Diskurs Muster, Akte, Prozeduren bis hin zu Institutionen. (Dies kann, muß aber nicht sprachlich-interaktional manifest werden.) D. h. ein Apparat modifiziert und/oder erzeugt Muster, Akte, Prozeduren und kann sich zu einem gesellschaftlichen Apparat verselbständigen (vgl. Rehbein 2000a: 939).

sind und von den Aktanten repetitiv und mit einer Selbstverständlichkeit genutzt werden (ebd.: 2).

Die gesellschaftlichen Erfahrungen, Denkstrukturen, Vorstellungsformen und Handlungspraktiken lassen sich unter dem griechischen Ausdruck (Technai – Kunstfertigkeiten) zusammenfassen. In kulturellen Handlungen werden die Technai unter ihrer formalen Qualität (ihrem hohen Grad der Routinisierung) Angriffspunkt negierenden Handelns. Eine Routinisierung, d.h. Verfestigung der mentalen Prozesse und ihre Durchbrechung hat die folgenden Charakteristika:

Die Technai<sup>21</sup> verfügen über eine Vororganisiertheit von  $\Pi$ -Verkettungen (standardisierte Form, Struktur o.Ä.) und diese Vororganisiertheit wird umstrukturiert. Umstrukturierung und Reorganisation erfolgt in Form eines Infragestellens von Präsuppositionen und erfordert eine entsprechend große mentale Anstrengung, wobei ein unterschiedlicher Zugriff auf Sprache erfolgt (vgl. ebd.: 35).

### **Das Operieren des kulturellen Apparats (KA)**

- Der KA ist ein reproduktives und kreatives Aggregat mit historischer Dimension,
- das die Präsuppositionen (Handlungssysteme) der unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen, denen die Aktanten angehören, infrage stellt,
- dessen mentale Prozesse (*Technai*) wie Handlungspraktiken, Denkstrukturen, Vorstellungsformen, gesellschaftliche Erfahrungen umorganisiert/umstrukturiert werden,
- mit dem Zweck, Widersprüche zwischen unterschiedlichen gesellschaftlichen Gruppen, denen die Aktanten (u.U. unterschiedlich) angehören, in spezifischen gesellschaftlichen Konstellationen zu bearbeiten,
- indem er kommunikative Strukturen wie Diskurs und Text, Wissen und Handeln und deren Einheiten, Muster, Akte, Prozeduren formiert.

---

<sup>21</sup> Die Technai werden nach Rehbein (2006a: 36-41) wie folgt gegliedert: Technai Handlungspraktiken, Technai Denkstrukturen, Technai Vorstellungsformen, Technai gesellschaftliche Erfahrungen, Technai Wahrnehmen und Bewerten.

- Der KA emergiert an verschiedenen (nicht notwendig sequentiell verbundenen) Stellen von Diskurs und Text bevorzugt an dritter Position (ebd.: 51).

Koole und ten Thije (1994: 431) betrachten interkulturelle Kommunikation als eine Form des Sprach- und Kulturkontaktes. Analysiert wird dieser Kontakt dann als eine diskursive Interkultur, die die diskursiven Strukturen zur Bewältigung der Widersprüche des interkulturellen Kontaktes umfasst. Laut ten Thije 2002 verschafft eine diskursive Interkultur einem multikulturellen Kollektiv oder einer multikulturellen Gesellschaft einen *common ground*, eine gemeinsame sprachliche Handlungsbasis, die ihre interkulturelle Kommunikation fördert und letztendlich ermöglicht. Die kommunikativen Strukturen beziehen sich auf konventionelle Reparaturen von Missverständnissen oder auf die selbstverständliche Beherrschung konfliktärer Konstellationen im Kulturkontakt (vgl. ten Thije 2002: 9). „Interkulturen können Bewegungsformen für kulturelle Widersprüche schaffen. Interkulturen belegen Übergangssituationen. Auf Dauer können sich diese gruppenspezifischen Interkulturen so erweitern, dass sie übergreifend andere nationale Kulturen bestimmen und ändern können. Die Beschreibung einer Interkultur zeigt die Dynamik von Interkulturalität par excellence.“ (ebd.).

Rehbein (2002a) bestimmt interkulturelle Kommunikation als „kulturelles Handeln gesellschaftlicher Gruppen in mehrsprachigen Konstellationen“ (Rehbein 2002a: 78). Dabei wird „interkulturelle Kommunikation“ von Rehbein (2002a) als etwas verstanden, das im Diskurs erst zustande kommt, „wenn es zu einer ‚Begegnung‘, einer Wechselseitigkeit der kulturellen Apparate“ (Rehbein 2002a: 37) kommt, was es infolgedessen den Aktanten ermöglicht, ihr sprachliches Handeln zweckmäßig zu vollziehen. Eine wesentliche Bedingung für das Zustandekommen interkultureller Kommunikation ist nach Redder und Rehbein (1987) und Rehbein (2002a) das Wissen über die Differenz von Wissensstrukturen und Handlungsformen und die darauf basierende kritische Reflexion und Umstrukturierung von „Präsuppositionsbeständen“ (Selbstverständlichkeiten) der eigenen Kultur durch die beteiligten Aktanten (vgl. Kmeyama 2004: 6).

Wird diese angewendet, bewirkt dies ‚kulturelles Handeln‘, indem interkulturell auftretende Missverständnisse von den Interaktanten abgearbeitet und in neue sprachliche

Handlungsformen überführt werden. Dabei werden die Denkstrukturen, Handlungspraktiken, gesellschaftlichen Erfahrungen der Interaktanten und ihr Musterwissen reflektiert, umstrukturiert und angepasst (Rehbein 2006: 43). Eine Nicht-Anwendung des kulturellen Apparats führt dagegen zu einem Erstarren von gesellschaftlichem Denken und Handeln, das Missverständnisse und kommunikative Schwierigkeiten „weiter zementiert“ (Rehbein 2007: 132). Nahezu alle aktuellen Arbeiten im Bereich der interkulturellen Kommunikation folgen dem neuen Ansatz, der Verständigungshandeln statt Missverständnisse in den Mittelpunkt stellt.

Zwecks Analyse des kulturellen Apparats in der interkulturellen Kommunikation postulieren Redder und Rehbein (1987), dass für interkulturelle Kommunikation eine kritische Reflexion des kulturellen Apparats und mentale Restrukturierungen notwendig ist. An diese Definitionen angelehnt wird interkulturelle Kommunikation in der vorliegenden Arbeit als „kultureller Apparat“ nach Rehbein (2006a/2002a) verstanden. Im Diskurs zeigt sich der „kulturelle Apparat“, der dort wirksam wird.

### **3.3 Flucht und Migration**

Mit den Fluchtbewegungen der letzten Jahre hat sich Soziale Arbeit gewandelt. Dabei ist diese häufig mit dem Spannungsfeld konfrontiert, Inklusion ermöglichen zu wollen und gleichzeitig Exklusion zu verwalten. Dies schränkt ihr Mandat ein, emanzipatorische Lebensperspektiven zu eröffnen und mit den AdressatInnen solidarisch zu arbeiten (vgl. Blank et al. 2018: 575). „Strukturell zeigt sich, dass Zonen geschaffen werden, in denen Individuen schon als außerhalb des nationalstaatlichen Rahmens gesehen werden, obwohl sie sich im Inneren befinden – es findet also eine Grenzverlagerung nach innen statt.“ (vgl. ebd.: 580).

Zu den betroffenen Gruppen gehören abgelehnte AsylbewerberInnen sowie solche, die aus sogenannten sicheren Herkunftsländern kommen und deshalb ebenfalls abgeschoben werden. Sie verbleiben in den Erstaufnahmestellen oder werden in eigens dafür errichtete neue Orte gebracht, in Abschiebezentren mit unter dem Minimum liegenden Standards, mit eingeschränkten Möglichkeiten für Kinder, in die Schule zu gehen und vielen weiteren Schranken zu gesellschaftlicher Teilhabe. Selbst Personen mit Duldungsstatus, die sich eigentlich „legal“

aufhalten, werden neuen Zonen der Illegitimität zugeordnet, die im Nebeneffekt dafür sorgen, dass der Wohlfahrtsstaat aufgrund der nationalen Nichtzugehörigkeit Leistungen begrenzt oder ganz verweigert (vgl. ebd.).

Die Praxis der Sozialen Arbeit, der Sozialpädagogik, aber auch der Pädagogik allgemein muss sich auf ein stark verändertes Handlungsfeld und damit einige völlig neue Herausforderungen einstellen. Vor dem Hintergrund dieser massiven Neukonstruktion von gesellschaftlicher Wirklichkeit müssen viele Theorien und Methoden Sozialer Arbeit und Sozialpädagogik überdacht und neu ausgerichtet werden (vgl. Spetsmann-Kunkel & Frieters-Reermann 2013: 13). Für Menschen, die keine deutschen Staatsbürger sind, wie KlientInnen der untersuchten Institution, ist ihr Aufenthaltsrechtlicher Status von entscheidender Bedeutung. Von ihm hängt es ab, ob und unter welchen Voraussetzungen diese Menschen überhaupt in Deutschland bleiben können, wo sie wie wohnen dürfen oder es ihnen erlaubt wird zu arbeiten, eine Ausbildung zu absolvieren oder die Schule zu besuchen. Darauf kommt es an, ob sie Anspruch auf Sozialleistungen oder sonstige Hilfen haben, wie ihre Krankenversorgung aussieht bzw. welche Rechte sie im Alter oder bei Behinderungen haben usw. Insofern stellen sich ausländerrechtliche Regelungen vielfach als Hindernisse für die Soziale Arbeit dar (vgl. Blank et al. 2018: 122, 123). Unabhängig vom sozialen Status, den geflüchtete Menschen in ihrer Herkunftsgesellschaft hatten, gelangen sie in Deutschland automatisch in eine soziale Problemsituation, da sie als „Fremde“ mit der Sprache, Kultur und den gesellschaftlichen Systemen nicht vertraut sind und ihnen zahlreiche Hürden im Asyl- bzw. Bleibeverfahren begegnen (vgl. Hartwig et al. 2018: 482). Für diese Arbeit gilt es zunächst darzulegen, inwiefern die beschriebenen institutionellen Strukturen von diesen interkulturellen Anliegenbearbeitungsgesprächen eine besondere Komplexität bewirken, die v.a. in der Flüchtlingsberatung unter extremen Bedingungen zum Ausdruck kommt.

### **3.4 Beratung**

#### **3.4.1 Ratgeben nach Rehbein (1977)**

Rehbein (1977) hat die Struktur des „Ratgebens“ im Vergleich zum „Vorschlagen“ als eigenständiges sprachliches Handlungsmuster identifiziert und beschrieben: Ratgeben bezieht

sich auf das Handlungsstadium<sup>22</sup> der Planbildung, indem nach einer Entscheidung gesucht wird. Da der Planbildungsprozess<sup>23</sup> von H wegen eines Fokusaufbaus<sup>24</sup> auf eine zu breite Wissensbasis gehemmt ist, wird diese Blockierung dadurch behoben, dass S durch seine Äußerung den Fokus von H auf eine bestimmte Alternative verengt und damit die für die Planbildung notwendige Fokusverengung (Aufmerksamkeitskonzentration) bei H in Gang setzt (vgl. Rehbein 1997: 324). Die Verwendung des Ausdrucks „Institution“ für die Sprache (vgl. Ehlich & Rehbein 1980:342) erschwert die Bestimmung des Zusammenhangs von Sprache und Institution. Die „maximalistische Verwendung“ weist jedoch darauf hin, dass es feste Formen sprachlichen Handelns gibt, die nicht an Institutionen inkorporiert werden, weshalb Ehlich & Rehbein stattdessen den Ausdruck „Institut“ vorschlagen.

Laut Ehlich und Rehbein (1980: 342, 343) ist Beratung, als ein Beispiel eines solchen „Instituts“ von Sprache, nicht identisch mit dem sprachlichen Handlungsmuster des Ratgebens, sondern es als ein notwendiges Muster umfaßt. Das Institut der Beratung kann seinerseits institutionalisiert werden. Bei der Beratung verfügen die BeraterInnen – als Experten und die Klienten als Nicht-Experten – im Gegensatz zum Muster „Ratgeben“ im Alltag über unterschiedliche Wissenstypen und -strukturen, sodass eine Asymmetrie zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden besteht (vgl. Hartog 1996: 305). Auch bezüglich des Musterwissens besteht eine unterschiedliche Distribution zwischen den Interagierenden.

Das wird bereits mit der Annäherung an den Begriff der Beratung als Institution deutlich, dass dieser weiter als die in der Linguistik beschriebenen Ansätze zum „Beratungsgespräch“ reicht (vgl. u.a. Schank 1981, Nothdurft 1984, Nothdurft/Reitmeier/Schröder 1994, Kallmeyer 2000).

### **3.4.2 Beratung vs. Anliegenbearbeitung**

Die Flüchtlingsberatung unterscheidet sich von Bürger-Beratungen insofern, als in Beratungen keine konkreten Handlungsschritte nahegelegt werden sollen (vgl. Hartog 1996). Ziel ist es

---

<sup>22</sup> Siehe dazu Kap 1.3.1: Stadien des Handlungsprozesses.

<sup>23</sup> Siehe Kap 5.5.5

<sup>24</sup> „Fokus“ wird hier „nicht im Sinne der logischen Semantik verwendet [...], sondern im Sinn einer sprachlich-psychischen Aufmerksamkeitsorganisation, die sich als sprachlich in Gang gesetzte mentale Tätigkeit im Sprachverstehen, in der Sprachverständigung, abspielt.“ (Ehlich 2012:36)

vielmehr, den KlientInnen dazu zu verhelfen, ihr spezifisches Risiko zu verstehen und selbstständig zu bewerten. Den KlientInnen soll damit so viel Fachwissen über ihren eigenen Fall vermittelt werden, dass sie in der Lage sind, eine autonome Entscheidung zu treffen und auf diese Weise ihr Handlungsdilemma zu bearbeiten. Allerdings wie Hartog (1996) anmerkt, ist eine wirklich wertfreie Beratung gar nicht möglich. Stattdessen gibt es eine Auswahl von Handlungsoptionen und die BeraterInnen zeigen den KlientInnen bestimmte Entscheidungen und ihre Handlungsmöglichkeiten auf. Bei den Flüchtlingsberatungen existieren jedoch aufgrund ihrer besonderen Rechtslage nur begrenzte bzw. gar keine Handlungsalternativen und diese Tatsache kollidiert stark mit der Bedürfnislage der KlientInnen.

Die Bestimmungen des Ausländergesetzes kategorisieren Flüchtlinge, die sich im Bundesgebiet aufhalten, indem der von den Behörden zugewiesene und über den Aufenthaltstitel weiter stratifizierte Status mit bestimmten sozialen und politischen Rechten oder Beschränkungen verknüpft ist, welche maßgeblich auf die Lebenswirklichkeiten der so konstruierten sozialen Gruppen einwirken (vgl. Hemmerling/Schwarz o. J.: 19). Während es sich bei Beratungen meist um Ratschläge bzw. Handlungsvorschläge handelt, die offen sind und von den KlientInnen übernommen oder abgelehnt werden können, verhält es sich bei den Gesprächssequenzen dieser Arbeit anders: Zum einen liegt die Entscheidung weder bei den BeraterInnen noch den KlientInnen und zum anderen existieren entweder nur wenige bis gar keine Handlungsoptionen, die seitens der BeraterInnen als mögliche Auswege aus der Situation angeboten werden können. Bei den gesetzlich bestimmten Handlungsoptionen haben die KlientInnen keine andere Wahl, als die von den Beratenden vorgegebenen Schritte zu akzeptieren. Somit sind diese Diskurse vielmehr mit einer besonderen Form der Anliegenbearbeitung gleichzusetzen, die verschiedene Zwecke wie z.B. Vermittlung von Informationen, Dienstleistungen und Hilfeleistungen usw. erfüllt, es dabei aber auch zu Momenten des Negierens kommt. Da es sich in den analysierten Diskursen nicht um Beratung im terminologischen Sinne handelt und unterschiedliche Anliegen der KlientInnen bearbeitet werden, wird für diese Sequenzen der Begriff ‚Anliegenbearbeitung‘ dem der ‚Beratung‘ vorgezogen.

## 4. Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH (Flüchtlingszentrum Hamburg)<sup>25</sup>

Laut ihrem Leitbild ( Das Leitbild<sup>26</sup>) ist die „Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH“ (Flüchtlingszentrum Hamburg) eine gemeinnützige Gesellschaft in Trägerschaft des „AWO Landesverband Hamburg e.V.“<sup>27</sup>, des „Caritasverbands für das Erzbistum Hamburg e.V.“<sup>28</sup> sowie des „DRK Landesverband Hamburg e.V.“<sup>29</sup>.

Den humanitären Werten seiner Trägerverbände verbunden, steht das Zentrum für ein menschliches und offenes Miteinander und für eine gerechte Gesellschaft, dass sich gegen jede Form von Rassismus und Diskriminierung wendet, unabhängig und politisch ungebunden ist.

In seiner Beratung von Geflüchteten berücksichtigt das Zentrum das gesamte Fluchtgeschehen und die aktuelle Lebenslage der Ratsuchenden und entwickelt daraus Perspektiven. Das Zentrum stärkt die individuelle Entwicklung und die aktive gesellschaftliche Teilhabe der Menschen, die sich an ihn wenden und befähigt sie, ihre Rechte vollumfänglich wahrzunehmen.

Flüchtlingszentrum Hamburg begegnet den Menschen auf Augenhöhe, wertschätzend und respektvoll. Mit Professionalität, Verlässlichkeit und Empathie schafft das Zentrum ein Klima des Vertrauens, unerlässlich in seiner niedrighwelligen Beratungsarbeit.

Die Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH „Flüchtlingszentrum Hamburg“ wird durch die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration“, kurz: die Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg<sup>30</sup> gefördert.

---

<sup>25</sup> [Flüchtlingszentrum Hamburg \(fz-hh.de\)](https://www.fz-hh.de) letzter Zugriff: 11.06.2021

<sup>26</sup> Vgl. Das Leitbild des FZs ( [Unser Team | Flüchtlingszentrum Hamburg \(fz-hh.de\)](https://www.fz-hh.de) ) letzter Zugriff: 11.06.2021)

<sup>27</sup> [www.awo-hamburg.org](https://www.awo-hamburg.org) letzter Zugriff: 19.02.2022

<sup>28</sup> [www.caritas-hamburg.de](https://www.caritas-hamburg.de) letzter Zugriff: 19.02.2022

<sup>29</sup> [www.drk-hamburg.de/](https://www.drk-hamburg.de/) letzter Zugriff: 19.02.2022

<sup>30</sup> [Sozialbehörde - Hamburger Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration - hamburg.de](https://www.sozialhaeuft.de) letzter Zugriff: 11.06.21

## **4.1 Die Flüchtlingsberatung<sup>31</sup> im Flüchtlingszentrum Hamburg**

Für Flüchtlinge sowie Migrantinnen und Migranten ohne dauerhaftes Bleiberecht hat das Flüchtlingszentrum folgende Beratungsangebote<sup>32</sup> :

### **Orientierungsberatung**

Die Orientierungsberatung richtet sich in erster Linie an neu eingereiste Flüchtlinge und bietet eine Erstorientierung im Umgang mit Behörden, Ämtern und anderen wichtigen Anlaufstellen. Sie klärt auch zu den Rechten und Pflichten von Flüchtlingen auf.

### **Verfahrensberatung**

In der Verfahrensberatung informiert und berät das Flüchtlingszentrum über die einzelnen Schritte des Asylverfahrens von der Antragstellung bis zum Abschluss. Bei Bedarf erklärt die Inhalte der Bescheide und klärt über deren Tragweite auf und berät zu den Rechtsfolgen und den gegebenenfalls erforderlichen oder möglichen Schritten.

### **Perspektivenberatung**

Bei der Perspektivenberatung informiert Flüchtlingszentrum Hamburg über ausländer- und asylverfahrensrechtliche Zusammenhänge. Beraten wird auch zu Fragen von Ausbildungs- und Arbeitsmöglichkeiten und zu weiteren Integrationsangeboten. Die Beratung erfolgt ergebnisoffen und bietet für Flüchtlinge ohne dauerhafte Aufenthaltsperspektive auch die Erörterung der (Förder-) Möglichkeiten bei einer freiwilligen Rückkehr.

### **Verweisberatung**

Die Verweisberatung mit der Lotsenfunktion informiert über Angebote der Regeldienste und sonstiger vorrangig zuständiger Dienste und unterstützt die Kontaktaufnahme der Ratsuchenden zu den entsprechenden Institutionen, so dass die passenden Angebote wahrgenommen werden können.

---

<sup>31</sup> gemeint ist hier „Beratung“ als Ethnokategorie und entspricht nicht der linguistischen Beratung im terminologischen Sinne.

<sup>32</sup> Vgl. „Unser Angebot“ des FZs ([Flüchtlingsberatung | Flüchtlingszentrum Hamburg \(fz-hh.de\)](https://www.fluechtlingsberatung.de)) letzter Zugriff: 11.06.21

Beratungen werden in den folgenden Sprachen angeboten: Arabisch, Bosnisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Kurdisch-Sorani, Pashtu, Polnisch, Russisch, Serbisch, Somali, Spanisch, Ukrainisch und Urdu.

### **Vermittlung in Deutschkurse für Flüchtlinge**

Zuwandererinnen und Zuwanderer mit ungesichertem Aufenthalt, die nicht aus einem sicheren Herkunftsland stammen und keinen Anspruch auf Teilnahme an Integrationskursen des Bundes oder anderen öffentlich geförderten Sprachkurse haben, erhalten die Möglichkeit Grundkenntnisse der deutschen Sprache zu erwerben.

Begleitend erhalten sie vom Flüchtlingszentrum eine ausführliche Lernberatung und sozialpädagogische Begleitung, sowie eine umfassende Beratung zu Anschlussperspektiven.

Es wird die kostenlose Teilnahme an Integrationskursen von zertifizierten Kursanbietern ermöglicht für: Zuwandererinnen und Zuwanderer mit "ungesichertem Aufenthalt", die in Hamburg gemeldet sind:

- Duldungsinhaberinnen und Duldungsinhaber und
- Asylsuchende mit einer Aufenthaltsgestattung, die nicht aus einem sicheren Herkunftsland stammen und keinen Anspruch auf eine kostenlose Teilnahme an einem Integrationskurs haben. Gefördert werden insbesondere Asylsuchende,
- die über einen Schulabschluss oder eine arbeitsmarktnahe Qualifizierung verfügen,
- die jungerwachsen (18-27 Jahre alt),
- oder Eltern von minderjährigen Kindern sind.

### **Zentralstelle zur Koordinierung von Erstorientierungskursen in Hamburg**

Die Erstorientierungskurse für Asylbewerberinnen und Asylbewerber mit unklarer Bleibeperspektive sind ein niedrighschwelliges Kursangebot, das vom BAMF seit 2017 flächendeckend in allen Bundesländern angeboten wird.

Es handelt sich dabei um ein Angebot, das sich primär an Asylbewerberinnen und Asylbewerber richtet, die weder aus einem Land mit hoher Anerkennungsquote (gute Bleibeperspektive) noch aus einem sicheren Herkunftsland stammen.

Ziel der Kurse ist es, die Kursteilnehmenden dabei zu unterstützen, sich selbständig in typischen Alltagssituationen in Deutschland verständlich zu machen. Die Teilnehmenden erhalten die

Möglichkeit, landeskundliches Wissen zur Erstorientierung zu erwerben, damit sie sich schneller in ihrer neuen Umgebung zurechtfinden können. Neben der Behandlung von Themenbereichen wie Werte und Zusammenleben in Deutschland, Alltag, Einkaufen, Gesundheitssystem, Schul- und Ausbildungssystem, Zugang zu Arbeit, Orientierung vor Ort, Umgang mit Behörden, Informationen zu Verhaltensregeln und Gepflogenheiten in Deutschland und Knüpfen sozialer Kontakte ist ein weiteres Kursziel auch die Vermittlung einfacher Sprachkenntnisse, die jedoch nicht zertifiziert werden. Die Kurse dauern drei Monate (300 Stunden mit 6 Themenmodulen à 50 Stunden) und können in oder bei Flüchtlingsunterkünften, insbesondere den Erstaufnahmeeinrichtungen, angeboten werden.

Die Koordination der Kurse lag in der ersten Förderperiode 2017-2019 in den Händen des BAMF, welches dabei von der Sozialbehörde unterstützt worden ist. Für die zweite Förderperiode 2020 – 2022 hat das BAMF das Konzept der Zentralstellen eingeführt, die die Umsetzung dieses Kursangebotes für das BAMF auf Landesebene koordinieren sollen.

### **Rückkehrberatung**

Menschen, die sich mit der Frage einer Rückkehr beschäftigen, befinden sich häufig in schwierigen und ambivalenten Entscheidungssituationen. Mit der Beratung zu allen Aspekten einer Rückkehr unterstützt Flüchtlingszentrum Hamburg die Klientinnen und Klienten dabei, eine für sie tragfähige Entscheidung zu treffen.

Das Angebot gilt für alle Flüchtlinge, Menschen ohne Aufenthaltspapiere und auch Personen, die bereits einen Aufenthaltstitel besitzen.

Es handelt sich um Fragen des Asyl- und Ausländerrechts, Informationen über die aktuelle Situation im Heimatland und Hilfestellung bei der konkreten Planung und Vorbereitung der Rückkehr und Unterstützung bei der Beantragung von finanziellen Förderhilfen für Reisekosten, Transportkosten und Starthilfen zum Wiedereinleben.

Flüchtlinge mit besonderem Schutzbedarf, wie z.B. allein erziehende Frauen, ältere, behinderte oder kranke Menschen können im Einzelfall eine auf sie zugeschnittene individuelle Unterstützung bei der Organisation der Rückkehr und der Nachbetreuung im Heimatland erhalten. Im Bedarfsfall werden übergangsweise Kosten für eine medizinische Versorgung im Heimatland übernommen.

### **Clearingstelle zur medizinischen Versorgung von Ausländerinnen und Ausländern:**

In der Clearingstelle zur medizinischen Versorgung von Ausländerinnen und Ausländern (Clearingstelle Gesundheitsversorgung Ausländer) unterstützt Flüchtlingszentrum Hamburg Klientinnen und Klienten ohne Aufenthaltstitel, die in Hamburg leben, dabei, Zugang zu medizinischer Versorgung zu erhalten.

Es wird mit der Klientin und dem Klienten besprochen, ob sie oder er in die rechtlichen und sozialen Regelversorgungssysteme integriert werden kann und es wird umfassende Beratung zum Aufenthaltsstatus, zum Sozialleistungssystem und zum Krankenversicherungsschutz geboten. Wenn kein Krankenversicherungsschutz besteht oder hergestellt werden kann, wird an Ärzte verwiesen, deren Behandlungskosten gegebenenfalls aus einem dafür eingerichteten Notfallfonds honoriert werden können. Die Beratung erfolgt unter Beachtung datenschutzrechtlicher Maßgaben. Flüchtlingszentrum Hamburg unterliegt der Schweigepflicht. EU-Bürgerinnen und Bürger werden bei der Klärung ihres Krankenversicherungsstatus und bei der Integration in die Regelversorgungssysteme unterstützt.

Seit 20.07.2015 bietet die Clearingstelle zur medizinischen Versorgung von Ausländerinnen und Ausländern ebenfalls eine mobile Beratung in diversen medizinischen Anlaufstellen in Hamburg an.

### **Clearingstelle zur Betreuung von Kindern ohne Aufenthaltsstatus:**

Kinder ohne Aufenthaltsstatus im Alter von 1 – 6 Jahren können von der Clearingstelle in die Regelbetreuung der Hamburger Kindertageseinrichtungen vermittelt werden.

Alle beteiligten Stellen sichern zu, dass der aufenthaltsrechtliche Status der Kinder und ihrer Eltern vertraulich behandelt wird.

### **Betreuungsanspruch**

Die Betreuungsleistung entspricht dem jeweils gültigen Rechtsanspruch der Kindertagesbetreuung, zurzeit fünf Stunden Betreuung an fünf Wochentagen. Darin enthalten ist das Mittagessen für die Kinder.

### **Vorgehen**

Die Eltern wenden sich direkt oder über ihre Beratungsstelle an die Clearingstelle im Flüchtlingszentrum. Zwischen den Eltern, dem Kitaträger und der Clearingstelle wird eine

schriftliche Vereinbarung über die Betreuung des Kindes getroffen, zunächst für längstens ein Jahr. Die Eltern erhalten eine Bescheinigung von der Clearingstelle, mit der sie sich an eine Kita ihrer Wahl wenden. Nach jeweils einem Jahr kann die Vereinbarung auf Wunsch der Eltern bis zum Schuleintritt erneuert werden.

Die Abrechnung der Betreuungskosten erfolgt durch die Clearingstelle direkt mit den Trägern der Einrichtungen.

### **Clearingstelle für besonders Schutzbedürftige Flüchtlinge:**

Flüchtlingszentrum Hamburg unterstützt besonders schutzbedürftige Asylbewerberinnen und Asylbewerber dabei, eine verbesserte materielle und medizinische Versorgung zu erhalten.

Hier wird mit allen staatlichen und nichtstaatlichen Stellen zusammen gearbeitet, die in Hamburg im Bereich der Aufnahme von Flüchtlingen engagiert sind, um für diese Personengruppe möglichst optimale Lösungen zu erreichen.

Besonders schutzbedürftige Flüchtlinge erhalten bei Flüchtlingszentrum Hamburg, eine Bescheinigung über die Zugehörigkeit zu diesem Personenkreis. Hierdurch wird der Zugang zu sozialen Leistungen erleichtert.

Zu den besonders schutzbedürftigen Flüchtlingen gehören:

- minderjährige unbegleitete Flüchtlinge
- chronisch Kranke
- alte und pflegebedürftige Menschen
- schwangere Frauen
- Personen, die Folter, Vergewaltigung oder sonstige schwere Formen der psychischen, physischen oder sexuellen Gewalt erlitten haben
- Personen, die aufgrund von humanitären Aufnahmeaktionen des Bundes oder einer obersten Landesbehörde in Hamburg aufgenommen werden.

Im folgenden werden die Sozialbehörde und die Landesverbände der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas und des Deutschen Roten Kreuzes und ihre Struktur und Aufgaben dargestellt.

## 4.2 Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg als fördernde Instanz des FZs

Die Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg ist die fördernde Instanz des Flüchtlingszentrums Hamburg.

### **Aufgaben der Behörde<sup>33</sup>:**

Die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration (kurz: Sozialbehörde) verantwortet in Hamburg die Gestaltung des Sozialwesens. Hierzu zählen (Transfer-)Leistungen für Menschen, die von Armut und Ausgrenzung bedroht sind, Hilfen für Wohnungs- und Obdachlose sowie Leistungen für Menschen mit Behinderungen. Die Sozialbehörde ist weiterhin zuständig für die Arbeitsmarktpolitik, eine effektive Gesundheitsversorgung, Hilfe zur Pflege und die Steuerung und Kapazitätserweiterung der öffentlichen Unterbringung. Im Bereich der Jugendhilfe fungiert die Sozialbehörde als oberste Landesjugendbehörde und Landesjugendamt und nimmt überbezirkliche Aufgaben wahr. Zudem ist sie verantwortlich für die Kindertagesbetreuung in Hamburg. Außerdem nimmt die Behörde Grundsatz- und Steuerungsaufgaben bei der Integration von Zuwanderern, der Förderung des freiwilligen Engagements und beim Opferschutz wahr. Die Behörde gliedert sich in mehrere Organisationseinheiten. Dazu gehören Ämter, Abteilungen und Referate.<sup>34</sup> Hierzu gehören auch Soziale Beratungsangebote in Hamburg, zu denen auch Flüchtlingszentrum Hamburg als eine Beratungsstelle für Flüchtlinge gehört.

### **Soziale Beratungsangebote in Hamburg:**

Unterstützung für Zuwanderer Migrationsberatung in Hamburg:

Die einzelnen Beratungsstellen haben ihr Angebot auf bestimmte Zielgruppen ausgerichtet:

- Die **Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer (MBE)<sup>35</sup>** richtet sich an neu zugewanderte Erwachsene.

---

<sup>33</sup> [Wir über uns: Die Hamburger Sozialbehörde stellt sich vor. - hamburg.de](#) letzter Zugriff: 11.06.21

<sup>34</sup> [Ämter und Einrichtungen der Sozialbehörde Hamburg - hamburg.de](#) letzter Zugriff: 11.06.21

<sup>35</sup> Dazu siehe [Flyer](#) (Stand: 09/2019)

- Die **Jugendmigrationsdienste (JMD)**<sup>36</sup> richten sich an neu zugewanderte und länger hier lebende Jugendliche und junge Erwachsene bis zum Alter von 27 Jahren.
- Die **Migrationsberatung der Integrationszentren** richtet sich an bleibeberechtigte Erwachsene, die schon länger hier leben.
- Die **Beratung für Flüchtlinge**<sup>37</sup> richtet sich an Flüchtlinge, Asylbewerber, Menschen mit ungesichertem Aufenthalt und Menschen ohne Papiere.

Die Gesellschafter des Flüchtlingszentrums Hamburg sind wie schon erläutert, Hamburger Landesverbände der Arbeiterwohlfahrt, der Caritas und des Deutschen Roten Kreuzes. Im Folgenden wird näher darauf eingegangen.

### 4.3. Die Gesellschafter von Flüchtlingszentrum Hamburg

#### 4.3.1 Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V. (Awo) :

„Die Arbeiterwohlfahrt ist ein unabhängiger anerkannter Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege. Sie bestimmt – vor ihrem geschichtlichen Hintergrund als Teil der Arbeiterbewegung – ihr Handeln durch die Werte des freiheitlichen-demokratischen Sozialismus: Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit. Die Grundwerte der Arbeiterwohlfahrt sind im von der Bundeskonferenz beschlossenen Verbandsstatut der Arbeiterwohlfahrt festgehalten. Unabhängig von der in der Satzung genutzten Sprachform, ist gewollt, dass alle Menschen – egal welchen Geschlechts – sichtbar werden und sich gleichermaßen angesprochen fühlen“.<sup>38</sup> Die detaillierte Beschreibung von Zweck und Aufgaben des Verbandes und die Erläuterung wie der Satzungszweck<sup>39</sup> des Verbandes verwirklicht wird findet sich auf die Webseite des Verbandes.<sup>40</sup>

<sup>36</sup> Dazu siehe [JMD-Portal](#) letzter Zugriff: 11.06.21

<sup>37</sup> Dazu siehe [www.fluechtlingszentrum-hamburg.de](http://www.fluechtlingszentrum-hamburg.de) letzter Zugriff: 11.06.21

<sup>38</sup> (Satzung des Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V.: [Satzung - AWO Landesverband Hamburg \(awo-hamburg.de\)](#) ) letzter Zugriff: 19.02.2022

<sup>39</sup> Zu detaillierten Beschreibung von Zweck und Aufgaben des Verbandes: <https://www.awo-hamburg.de/uncategorized/satzung-awo-hamburg/>, § 2 Zweck : [Satzung - AWO Landesverband Hamburg \(awo-hamburg.de\)](#) letzter Zugriff: 19.02.2022.

<sup>40</sup> Vgl. ebd.

Der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V. gliedert sich im Hinblick auf die Verwaltung und Selbstorganisation der Mitglieder in den Landesverband selbst sowie in Kreise und Distrikte. Die Kreise entsprechen den sieben politischen Bezirken der Freien und Hansestadt Hamburg. Sowohl die Kreise als auch die Distrikte stellen unselbständige Untergliederungen des Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V. dar, die eine dem Landesverband vergleichbare Struktur aufweisen; so bilden die Kreise aus den ihnen zugeordneten Mitgliedern eine Kreiskonferenz, gegebenenfalls einen Kreisausschuss und haben einen Kreisvorstand. Zur Regelung des organisatorischen Aufbaus und der Aufgaben, Rechte und Pflichten der Kreise und Distrikte legt der Arbeiterwohlfahrt Landesverband Hamburg e.V. unter Mitwirkung der Kreise eine Innere Ordnung fest.

### **Korporative Mitglieder<sup>41</sup>**

Rund 35 Hamburger Vereinigungen und Organisationen mit sozialen Aufgaben sind korporative Mitglieder des AWO Landesverbandes Hamburg. Für sie übernimmt die AWO in Hamburg die Funktion der Spitzenverbandsvertretung. Die AWO kann die Basis ihrer eigenen Arbeit so verbreitern, neue Aufgaben aufgreifen und gewinnt zudem Verbündete zur Durchsetzung ihrer sozial- und fachpolitischen Ziele.<sup>42</sup>

### **4.3.2 Der Caritasverband für das Erzbistum Hamburg e.V.**

Der Caritasverband für das Erzbistum Hamburg e.V. ist die vom Erzbischof von Hamburg anerkannte institutionelle Zusammenfassung und Vertretung der katholischen Caritas im Erzbistum Hamburg, die in der Rechtsform eines eingetragenen Vereins organisiert ist.<sup>43</sup>

### **Zweck und Aufgaben des Verbandes**

---

<sup>41</sup> Korporative Mitglieder sind gemeinnützige und/oder mildtätige Körperschaften oder Stiftungen, deren Tätigkeit sich auf das Gebiet des Landesverbandes oder mehrerer Kreise erstreckt oder deren Tätigkeit sich auf das Ausland erstreckt. Nicht gemeinnützige und/oder mildtätige Körperschaften können korporative Mitglieder sein, wenn AWO-Körperschaften mehr als 50 % ihrer Anteile halten. Sie üben ihre Mitgliedschaft durch ein beauftragtes Mitglied ihrer Körperschaft bzw. Stiftung aus. Mindestens einmal im Jahr findet eine gemeinsame Sitzung des Landesvorstandes mit den Beauftragten der korporativen Mitglieder statt.( [Satzung - AWO Landesverband Hamburg \(awo-hamburg.de\)](#) ) letzter Zugriff: 19.02.2022

<sup>42</sup> Vgl. [Korporative Mitglieder - AWO Landesverband Hamburg \(awo-hamburg.de\)](#) letzter Zugriff: 19.02.2022

<sup>43</sup> (Vgl. [Impressum \(caritas-im-norden.de\)](#) letzter Zugriff: 19.02.2022

Der Verband besteht aus persönlichen, korporativen sowie aus fördernden Mitgliedern und widmet sich zusammen mit seinen Mitgliedern<sup>44</sup> dem gesamten Bereich sozialer und caritativer Aufgaben.<sup>45</sup> Korporative Mitglieder können auf Antrag alle örtlichen und überörtlichen Träger von Einrichtungen und Diensten sowie alle caritativ tätigen Orden werden, die im Verbandsgebiet tätig sind und die nach ihren satzungsgemäßen Zwecken Aufgaben der Caritas der katholischen Kirche erfüllen.<sup>46</sup>

#### **4.3.3 DRK hamburg:**

Der Landesverband des Roten Kreuzes in Hamburg, ist Teil einer weltweiten Gemeinschaft von Menschen: Der internationalen Rotkreuz- und Rothalbmond-Bewegung. Zu ihr gehören weltweit mehr als 125 Millionen Menschen, die unterschiedslos Opfern von Konflikten und Katastrophen sowie anderen Bedürftigen helfen, orientiert allein an dem Maß der Not. Rund 1000 ehrenamtliche Helfer/innen und über 2000 hauptamtliche Mitarbeiter/innen engagieren sich so auch beim Roten Kreuz in der Hansestadt. Sie sorgen für einen effektiven Katastrophenschutz, kümmern sich um Alte, Kranke, Obdachlose und Flüchtlinge, um nur einige Beispiele zu nennen. Dabei bekennt sich der DRK-Landesverband Hamburg als nationale Hilfsorganisation und Spitzenverband der Freien Wohlfahrt ausdrücklich zu den sieben Grundsätzen des Deutschen Roten Kreuzes: Menschlichkeit, Unparteilichkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Freiwilligkeit, Einheit und Universalität. Werte, die für die Rotkreuz-Helfer und Mitarbeiter auch in Hamburg bei ihrem Dienst am Menschen Tag für Tag maßgeblich sind.<sup>47</sup> Mitglieder des Landesverbandes sind: a) die in seinem Gebiet bestehenden rechtsfähigen Kreisverbände; b) gemeinnützige Organisationen, deren Aufgaben denen des Deutschen Roten Kreuzes entsprechen (korporative Mitglieder); c) Personen, die sich um das Rote Kreuz besonders verdient gemacht haben

---

<sup>44</sup> Die Abbildung 2, BETEILIGUNGEN DES CARITASVERBAND FÜR DAS ERZBISTUM HAMBURG E.V. zeigt die Beteiligung von Flüchtlingszentrum Hamburg. [Caritasrat \(caritas-im-norden.de\)](https://www.caritasrat.de) (letzter Zugriff: 19.02.2022)

<sup>45</sup> Zu detaillierten Beschreibung von Zweck und Aufgaben des Verbandes: (Satzung Caritas im Norden 2019-11-23.pdf, §2 Zweck und Aufgaben des Verbandes:4 [Caritasrat \(caritas-im-norden.de\)](https://www.caritasrat.de) (letzter Zugriff: 19.02.2022)

<sup>46</sup> (vgl. Satzung Caritas im Norden 2019-11-23.pdf, Mitglieder des Verbandes §5 :8 [Caritasrat \(caritas-im-norden.de\)](https://www.caritasrat.de) (letzter Zugriff: 19.02.2022)

<sup>47</sup> [Landesverband - DRK LV Hamburg \(drk-hamburg.de\)](https://www.drk-hamburg.de)

(Ehrenmitglieder).<sup>48</sup> Dabei ist Flüchtlingszentrum Hamburg für Angebote Existenzsichernde Hilfe zuständig.<sup>49</sup>

Somit lässt sich Das FZ auf eine besondere Form der Verwaltungsinstitution einordnen. Durch ihre komplexe Organisationsstruktur, die diverse Aktanten auf unterschiedliche Weisen fordert, bewegt sich das FZ in seiner Gesamtheit im Bereich der Verwaltungsinstitution<sup>50</sup>, die spezifische Merkmale einer sozialen Institution aufweist.

---

<sup>48</sup> (vgl. Satzung des DRKs § 3 Rechtsform, Name, Mitgliedschaft :9 [LV Satzung 2011 \(drk-hamburg.de\)](http://www.drk-hamburg.de/Dateien/20110127/Satzung%202011.pdf))

<sup>49</sup> [Flüchtlingszentrum Hamburg - DRK LV Hamburg \(drk-hamburg.de\)](http://www.drk-hamburg.de/Dateien/20110127/Satzung%202011.pdf)

<sup>50</sup> Rehbein 1979 d

## **5. Empirische Analyse des Datenmaterials**

In diesem Kapitel wird der Ablauf der „sequenziellen Anliegenbearbeitung“ in Transkriptionen dokumentiert und für die Analysen fruchtbar gemacht, wobei insbesondere auf die „Konstellationen des Negierens“ anhand exemplarischer Diskursanalysen eingegangen wird. Im Folgenden werden nach der Ablaufbeschreibung, d.h. der Darstellung jeder Phase der „sequenziellen Anliegenbearbeitung“, Diskursanalysen zu jeder einzelnen Konstellation des Negierens durchgeführt. Dieses kommunikative Phänomen wird dabei innerhalb der Diskurse der „sequenziellen Anliegenbearbeitung“ identifiziert. Am Ende des Kapitels werden die Analyseergebnisse zusammengefasst, woraufhin die Forschungsfragen beantwortet werden können.

### **5.1 Zum Vorgehen**

Wegen des großen Umfangs und der Länge der Diskurse wird hier von der vollständigen Präsentation der Diskurse abgesehen und nach einer Ablaufbeschreibung der Grundkonstellation der Anliegenbearbeitung werden nur diejenigen Transkriptionsausschnitte aufgeführt, die für die Analyse der Konstellationen des Negierens relevant sind. Die diskutierten Beispiele werden in Partiturschreibweise wiedergegeben, um zum einen die Simultaneität sprachlichen Handelns und zum anderen die Relation zwischen einzelnen Äußerungen für die Analyse zu berücksichtigen.

Bei der folgenden qualitativen Analyse wird vom Handlungscharakter der Sprache ausgegangen. Nach einer Ablaufbeschreibung, d.h. der Darstellung jeder Phase der „sequenziellen Anliegenbearbeitung“, werden sprachliche Handlungen der zu analysierenden Konstellationen hinsichtlich ihrer spezifischen Funktion im komplexen Handlungsprozess anhand ihrer jeweiligen sprachlichen Struktur beschrieben. Dabei wird versucht, den spezifischen inneren Aufbau der unterschiedlichen sprachlichen Handlungen innerhalb der Konstellationen des Negierens mit Berücksichtigung der sprecher- und hörerseitigen mentalen Dimensionen zu rekonstruieren, um den Gegenstand des Negierens und den spezifischen Ansatzpunkt der Konstellation herauszuarbeiten.

Es gilt dabei die Struktur und die Bedingung einzelner Kommunikationsformen und deren Verwendung in den Konstellationen des Negierens zu beschreiben, womit sich die Verhältnisse

zwischen bestimmten Handlungen und ihren sprachlichen Realisierungen herausarbeiten lassen. Dadurch wird die Organisation des Wissens bei den Aktanten (Beratern und Klienten) rekonstruiert. Die Diskurse sind nach Handlungsschritten segmentiert und mit einer Nummer versehen, die sich jeweils oberhalb der Transkriptionsspur eines Sprechers befindet. Der spezifische Ansatzpunkt einer Negierung und ihre Bezugsäußerung ist von speziellem Interesse für die Untersuchung, deshalb wird die Nummerierung angegeben, um auf einzelne Segmente im Text verweisen zu können.

Zunächst wird im Rahmen einer Ablaufbeschreibung erforscht, was Gegenstand des Negierens sein kann und wo sich der Einsatzpunkt der negierenden Konstellation befindet. Zudem wird analysiert, mit welchen Ausdrucksmitteln ein Bezug zu einer vorherigen Äußerung hergestellt oder mit welchen Ausdrücken auf ein gemeinsames Vorwissen Bezug genommen wird. Zu klären ist, welche sprachliche Mittel dazu dienen, dass in der Bezugsäußerung ein Sachverhalt negiert wird.

In der Bearbeitung der Konstellation wird untersucht, auf welche Art und Weise die in den negierenden Äußerungen verwendeten sprachlichen Mittel zur Bearbeitung von Wissen bzw. eines Wissensdefizits dienen und inwiefern diese die mentalen Tätigkeiten des Hörers beeinflussen. Bei der Analyse der Bearbeitung der Konstellation wird überprüft, welcher Zusammenhang zwischen der sprachlichen Form und den Zwecken sprachlichen Handelns besteht. In einem zweiten Schritt werden die negierenden Reaktionen des Klienten analysiert, um danach zu erarbeiten, welcher Teil der Bezugshandlung klientenseitig negiert wird (Gegenstand des Negierens) und mit welchen sprachlichen Mitteln diese Reaktionen realisiert werden.

## **5.2 Wissen**

Zur Analyse dieser Arbeit ist es wichtig, dass sich das Wissen der Aktanten sowohl in Experten-Wissen als auch Laien -Wissen kategorisieren lässt, denn die Ratsuchenden bedürfen des Expertenwissens der Beratenden. Es handelt sich um unterschiedliche Typen von Wissen, die bei der Analyse anhand der Verbalisierungen im Diskurs rekonstruiert werden. Wissen ist laut Ehlich und Rehbein (1986) ein „mentaler Sachverhalt“, der sich auf die Wirklichkeit (**P**) bezieht, die mit

sprachlichen Tätigkeiten (sprachlichen Begriffen  $\rho$ ) in Wissen ( $\Pi$ ) überführt wird (vgl. Kap.1.3). Dabei bezieht sich der Sprecher auf das bereits zugrundeliegende Wissenssystem. Grundsätzlich manifestiert sich Wissen in versprachlichter Form im propositionalen Gehalt der Äußerungen und kann entsprechend aus den Verbalisierungen rekonstruiert werden (vgl. Hartog 1996: 71).

### **5.2.1 Rekonstruktion des Wissens aus dem Diskurs**

Aus der Analyse lassen sich verschiedene Wissensstrukturen rekonstruieren (vgl. Kap.1.3.1).

Die KlientInnen verfügen bereits am Anfang des Gespräches über ein bestimmtes Wissen über die Institution, ein partiell oder vollständiges Wissen über das Ratgeben als Muster und ein Wissen über ihr eigenes Anliegen/Problem. Während alle Bürger einer Gesellschaft über ein Alltagswissen verfügen, fehlt dies den KlientInnen dieser Institution, da sie noch kein anerkanntes Mitglied dieser Gesellschaft sind, weil sie in anderen Ländern sozialisiert wurden. Die KlientInnen verfügen zum Teil über Alltagswissen in dieser Gesellschaft (partikulares Erlebniswissen nach Ehlich & Rehbein 1977) und pseudo-professionelles Wissen. Dabei erfährt nach Löning 1994 das Alltagswissen der KlientInnen eine Adaption, damit es von den BeraterInnen besser rezipiert wird. Aber zumeist fehlt ihnen das Alltagswissen im Vergleich zu den Bürgern, die bereits im Land leben, da sie bereits auf Erfahrungen mit den Institutionen zurückblicken können.

Für die folgende Analyse gilt es einige Begriffe zu Wissenstypen und Wissensstrukturen zu klären. Wie bereits erwähnt, besteht eine unterschiedliche Wissensdistribution zwischen den AgentInnen und KlientInnen der Institution. Diese Wissensasymmetrie bezieht sich sowohl auf die Wissenstypen als auch auf die Verbalisierungen des Wissens.

Nach Ehlich und Rehbein (1977) lässt sich das Aktantenwissen als Teil des Institutionswissens in Agentenwissen und Klientenwissen unterteilen. Dabei unterscheiden Löning (1994) und Rehbein (1994) das Agentenwissens noch vom professionellem Wissen, das in semi-professioneller Rede versprachlicht werden kann. Damit erfährt das professionelle Wissen einer Adaption, damit es für Klienten (Nicht-Experten) verständlich ist.

Das diskursrelevante Wissen wird im Laufe des Gesprächs rekonstruiert, welches die KlientInnen und die BeraterInnen Stück für Stück in das Gespräch einbringen. Die Bezugsäußerungen des

Negierens bzw. das, was von den BeraterInnen negiert wird, gibt Informationen darüber, was den jeweiligen KlientInnen an Wissen fehlt und was an Wissen eliminiert und korrigiert werden muss (falsche Annahmen/ Erwartungen/Vorstellungen).

### **5.2.2 Wissensstrukturen**

Da das Aktantenwissen als Teil des Institutionswissens aus Agentenwissen und Klientenwissen besteht (Ehlich & Rehbein 1977), ist dies vom Alltagswissen zu unterscheiden, das auch auf Klientenseite durchaus laienhaftes institutionelles Wissen umfassen kann. Dieses „Institutionswissen erster Stufe“ (Becker-Mrotzek 2001: 1230) haben KlientInnen, die bereits anerkannte Bürger dieser Gesellschaft sind, durch ihre bisherigen Kontakte zu Institutionen erworben. Bei Geflüchteten ist dies aber nicht sicher, da sie kein vergleichbares Wissen teilen bzw. über unterschiedliches Wissen verfügen, weil sie anders sozialisiert sind.

Auch BeraterInnen verfügen über vergleichbares Alltagswissen, erwerben aber darüber hinaus im Laufe ihrer beruflichen Sozialisation systematisiertes Institutionswissen, das „Institutionswissen zweiter Stufe“ ist (ebd.) und das sie als Experten auszeichnet, was die Klientenseite zumeist nicht besitzt. Für sie als Vertreter einer Institution stellt die Interaktion mit KlientInnen eine alltägliche Routinesituation dar, wohingegen sie für KlientInnen eine problematische Situation sein kann, in der die Kommunikation auf vielfältige Weise fehlschlagen kann. Dies ist nach Koerfer (2013: 117) insbesondere dann der Fall, wenn die Diskrepanz zwischen dem Institutionswissen zweiter Stufe und dem Alltagswissen der KlientInnen groß ist. Dies ist insbesondere bei den Ratsuchenden des FZs anzutreffen, da es ihnen normalerweise auch am Alltagswissen dieser Gesellschaft mangelt, in der sie noch kein Mitglied oder erst neues Mitglied sind.

Das BeraterInnenwissen wird in Anliegenbearbeitungsgesprächen in semi-professioneller<sup>51</sup> Rede versprachlicht, damit es für Nicht-Experten verständlich ist. Dabei wird das professionelle Wissen an den Rezipientenkreis angepasst und ebenso erfährt das KlientInnenwissen eine Adaption, damit es besser von den BeraterInnen der Institution aufgenommen wird.<sup>52</sup> Die Wissenstypen

---

<sup>51</sup> Zur semi-professionellen Rede siehe Löning 1994, Rehbein 1993 und Meyer 2004.

<sup>52</sup> Vgl. V23 im Anhang.

können laut Ehlich und Rehbein (1977: 44) in verschiedene Wissensstrukturtypen eingeteilt werden: partikulares Erlebniswissen, Einschätzung, Bild, Sentenz, Maxime, Musterwissen und Routinewissen.

### **5.2.3 Die rekonstruierbaren Wissenstypen aus dem Diskurs**

In folgendem Abschnitt werden die Strukturtypen des Aktantenwissens beschrieben, die für diese Arbeit relevant sind:

#### **5.2.3.1 Das partikulare Erlebniswissen:**

„ein einzelner Wissender entwickelt über ein einzelnes Exemplar eines Objekts des Wissens ein einzelnes Wissenselement“, was rein individuell auf eine Person ist und am Rande des Aktantenwissens steht (vgl. Ehlich/Rehbein 1977: 47).

#### **5.2.3.2 Einschätzung:**

„Einschätzungen stellen individuelle Interpretationen bestimmter Wirklichkeitsteile dar, sie bilden alltagssprachliche Vorstellungen, die sich die Aktanten auf der Grundlage einer – bezogen auf die Menge der möglichen Erfahrungen usw. – begrenzten Auswahl von Phänomenen machen“ (ebd.: 49). Die Einschätzung kommt innerhalb des Aktantenwissens besonders dadurch ins Spiel, weil der individuelle Aktant ein stereotypisiertes Vorwissen übernimmt, sodass es ihm gelingt, die konkrete, partikulare Erscheinung in ein schon vorstrukturiertes Wissen einzugliedern oder im Kontrast zu diesem zu verarbeiten (vgl. ebd.: 51). Eine Einschätzung besteht in einer sogenannten ‚Vorauskonstruktion‘ des Handlungsfeldes (ebd.: 43), welche eine Konstruktionsrichtung im Mechanismus des Glaubens (vgl. ebd.: 37) darstellt.

#### **5.2.3.3 Bild:**

Mehrere Einschätzungen zu einem Wirklichkeitsausschnitt werden dann zu einem Bild zusammengesetzt (ebd.: 51). Laut Rehbein (1977: 143) kann sich der Aktant aufgrund seiner Perzeption ein Bild vom gesamten Handlungskontext machen, d.h. er kann die Handlungskontexte nach entsprechenden Kategorien identifizieren, die in seinem Wissen über Situationen vorhanden sind.

#### **5.2.3.4 Maxime:**

Nach Ehlich und Rehbein (1977) sind Maximen Lehren, die der Aktant aus seiner bisherigen Erfahrung zieht und mit denen er die neuen Erfahrungen abgleicht. Sie dienen dazu, die zukünftige Interpretation von Handlungssituationen zu ermöglichen (ebd.: 58). Maxime kommen automatisch und unbewusst zum Einsatz. Durch den Mechanismus des Glaubens wird eine situationsspezifische Handlung ausgelöst, „indem ein Erfahrungssatz (Maxime) auf ein Element der vorliegenden Situation auf dem Handlungsfeld angewendet und dadurch eine Handlung ausgelöst wird“ (Rehbein 1977: 47). Maxime treten nicht isoliert auf, sondern sind hierarchisch zueinander, d.h. sie sind selbst aus Maximen zusammengesetzt (vgl. ebd.). „Die Maximen spiegeln die Widersprüche der Praxen, auf die sie bezogen sind, wider. Gerade darin sind sie für diese in sich widersprüchlichen Praxen als Handlungsanleitungen geeignet. Entsprechend ist klar, dass es zu unterschiedlichen Maximenanwendungen in ein und derselben Situation kommen kann“ (Ehlich & Rehbein 1977: 65).

#### **5.2.3.5 Musterwissen:**

„Während Maxime auch individuell möglich sind, sind Muster jedoch notwendige kollektiv verbindliche, von allen geteilte Formen der Handlungsorganisation“ (ebd.: 66). Die Muster sind gesellschaftlich entwickelt, um bestimmte, häufig auftauchende Konstellationen zu bewältigen bzw. um dafür Bewertungsformen zu haben. Das Musterwissen enthält eine spezifische Qualität und ist dem rationalen Denken wenig zugänglich. Der gesellschaftliche Koaktant ist sich also über die Struktur nicht immer im Klaren, wenn er sie in seiner Praxis befolgt. Sowohl Kampf wie Kooperation werden in Mustern ausgetragen, sofern sie über bloß partikuläre Konstellationen hinausgehen (vgl. ebd.: 67). Rehbein (1983) beschreibt das Musterwissen eines Aktanten als sein Wissen über sprachliche Handlungsmuster in ihren illokutiven und propositionalen Dimensionen (vgl. ebd.: 23).

#### **5.2.3.6 Routinewissen:**

Routinen sind nach Rehbein (1977: 216) Musterrealisierungspläne, die je nach Bedarf „gezogen“ werden. „Routinen sind weitgehend automatisierte, einaktantige Verkettungen von Handlungen. Sie spielen im Rahmen von Mustern eine Rolle. Die Automatisierung besagt, dass das Routinewissen noch weniger dem Ko-aktanten bewußt präsent ist als im Fall des Musterwissens“ (Ehlich & Rehbein 1977: 68). Wegen des weitgehend automatisierten Charakters von Routinen

ist es möglich, neben der Ausführung der Routine andere Handlungen gleichzeitig auszuüben, die in ein anderes Muster eingebunden sind (ebd.).

### **5.3 Die untersuchten Diskurse und ihre Merkmale**

Wie bereits erwähnt, sind die Gesprächspartner bei den vorliegenden Diskursen –sowohl die BeraterInnen als auch die KlientInnen- nicht nur institutionellen Regeln und interkulturellen Bedingungen der Kommunikation, sondern auch dem restriktiven Rahmen der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten unterworfen. Dabei lassen sich verschiedene Aspekte bei den untersuchten Diskursen festhalten, wodurch sie sich im Vergleich zur Kommunikation in anderen institutionellen Kontexten u. U. besonders schwierig gestalten (vgl. Porila & ten Thije 2009a: 33):

- a) Die Interaktanten verfolgen bei einer Behördenkommunikation häufig unterschiedliche Ziele: Das Ziel eines Klienten ist von seinen jeweiligen Lebensumständen bestimmt, die dieser als einmalig erlebt und die oftmals auch für ihn existenziell sind. Der Sachbearbeitende dagegen ist in der Regel nicht persönlich vom Erfolg oder Misserfolg des Gesprächs betroffen. Zudem handelt es sich bei den untersuchten Diskursen oftmals um klientenseitige Ziele, die in Anbetracht ihrer rechtlichen Lage kaum erfüllbar sind.
- b) Aufgrund der ungleichen Wissensverteilung zwischen der Beratungsinstanz und KlientInnen, was ein Merkmal der institutionellen Kommunikation ist, verfügen die Geflüchteten aber z. T. über weniger und über anderes institutionelles Vorwissen als BürgerInnen. Zudem findet die Kommunikation zwischen Geflüchteten und BeraterInnen nicht nur in einem institutionellen, sondern zugleich in einem interkulturellen<sup>53</sup> Kontext statt.
- c) BehördenmitarbeiterInnen müssen in der Regel vom Einzelfall abstrahieren und typisieren, um für alle KlientInnen in gleicher Form geltende Vorschriften anzuwenden. Bei den untersuchten Diskursen handelt es sich um spezifische Vorschriften, die für Geflüchtete eingehalten werden müssen. Die Geflüchteten verfügen je nach dem jeweiligen individuellen Aufenthaltsstatus auch über unterschiedliche Rechte und

---

<sup>53</sup> Inwieweit allerdings hierbei Schwierigkeiten in der Kommunikation tatsächlich auf Interkulturalität zurückzuführen sind, wird im Folgenden noch zu diskutieren sein.

Pflichten, die sich aber auch je nach neuen politischen Entscheidungen relativ schnell ändern können. Diese kategoriale Einordnung der KlientInnen entsprechend ihrer juristischen Position ist ein wiederkehrender und komplexer Bestandteil dieser Interaktionen.

- d) Wie bereits erwähnt, haben die analysierten Diskurse wegen der besonderen sozialen und rechtlichen Lage der Geflüchteten eine spezielle institutionelle Zwecksetzung, die mit sich bringt, dass die Diskurse sich in spezifischer Weise von anderen institutionellen Diskursen mit BürgerInnen unterscheiden. Das wird besonders dort sichtbar, wo es vergleichbare Sprechhandlungen gibt, z.B. bei den Konstellationen des Negierens. Diese Zwecksetzungen wirken sich auf die Diskurse so aus, dass die Handlungsmöglichkeiten der Beteiligten vorab in spezifischer Weise eingeschränkt werden.
- e) Aus diesen Punkten kann eine grundsätzliche Asymmetrie zwischen den Interaktanten resultieren, die sich nicht nur auf das Wissen bezieht, sondern auch auf ihre Annahmen, Erwartungen, Aufgaben, aber auch ihre Handlungsmöglichkeiten.

#### **5.4 Ablaufstruktur der Diskurse: „Sequenzielle Anliegenbearbeitung“ als Grundkonstellation**

Im Rahmen der hier analysierten Diskurse werden die Bedürfnisse der KlientInnen sequenziell bearbeitet. Dabei handelt es um keine Beratung in terminologischem Sinne (vgl. Kap.3.4.2), weil unterschiedliche Anliegen der KlientInnen bearbeitet werden, sodass für diese Interaktionen die Bezeichnung ‚Anliegenbearbeitung‘ statt ‚Beratung‘ passender ist. Die Grundkonstellation dieser Diskurse wird der „sequenziellen Anliegenbearbeitung“ zugeordnet.

Die Grundkonstellation „sequenzielle Anliegenbearbeitung“ besteht aus drei thematisch-funktionalen Phasen:

Nach der Eröffnungsphase und der Aufforderung zum Anliegensvortrag (auch zur Vorlage des Aufenthaltstitels) folgt die Anliegenklärung mit elizitierendem Handeln sowie eine Wissensvermittlung, was die „Konstellationen des Negierens“ umfasst.

- I. Eröffnungsphase und Aufforderung zum Anliegenavortrag mit der Funktion, zunächst einen Eindruck vom Sachverhalt (beraterseitig) zu gewinnen, indem sich der Beratende über die Personalien (und über den Status quo) des Klienten bzw. der Klientin informiert.
  
- II. Anliegenklärung und elizitierendes Handeln. Beides hat die Funktion, eine Einschätzung<sup>54</sup> vorzunehmen bzw. ein Bild über das Anliegen zu gewinnen. Es dient der Orientierung (beraterseitig). Das „Sich-orientieren“ (Rehbein 1977:143) im Hinblick auf eine zukünftige Handlung gehört zu den Stadien des Handlungsprozesses. Eine Orientierung zu haben bedeutet, den Handlungszusammenhang in seinen relevanten Elementen, den sogenannten „Cues“<sup>55</sup> zu erkennen. Im Gesprächsverlauf wird der erste Eindruck verfestigt oder revidiert, um zu einer Einschätzung zu gelangen. Dabei fordert der Beratende zur Einschätzung gezielt Informationen vom Klienten an. Diese Phase kann mehrmals durchgeführt werden (elizitierendes Handeln). Der unter Umständen mehrfach durchlaufene Prozess der Informationsanforderung und dem Abgleichen der Informationen mit dem Expertenwissen führt schließlich zu einem Bild (Einschätzung, Orientierung, Abgleich, Bild).
  
- III. Wissensvermittlung: Vermittlung des (institutionellen) Wissens  
Vor der Wissensvermittlung sollen Beratende bereits über folgende Informationen verfügen: den Wissenstand des Klienten, den potenziellen Entscheidungs- (spiel)raum, der in diesem Fall vorliegt und welche weiteren Vorbereitungen umgesetzt bzw. in die Wege geleitet werden können. Bei den vorliegenden

---

<sup>54</sup> Die Einschätzung des Handlungskonzeptes lässt sich in drei Schritten zusammenfassen: (a) Perzeption des Handlungskontextes nach cues (Wahrnehmungsmechanismus), (b) Identifizierung von (a) und (c) Bewertung (Kategorisierung, Klassifizierung) von (b) (vgl. Rehbein 1977: 144).

<sup>55</sup> „Cues“ sind Wissens Elemente, die sowohl Handlungen anderer Aktanten als auch Gegenstände oder Sachverhalte repräsentieren können. Orientierung als Voraussetzung für Handeln ist also nur möglich aufgrund von Wissen: Ohne Wissen über die für einen Handlungszusammenhang relevanten Elemente kann dieser Zusammenhang nicht erkannt werden.

untersuchten Diskursen kommt es in dieser Phase, wie bereits dargelegt, zu Konstellationen des Negierens. Bearbeitet werden diese Konstellationen des Negierens durch verschiedene Verfahren, wie z.B. Begründen, Erklären/Erläutern usw. Dabei kommt es auch meistens zu Hinweisen, Szenarien oder Handlungsanweisungen usw.

Analyse von Negationen des Begierens erfolgt gemäss der Methodik der ‚Funktionalen Pragmatik‘ in rekonstruktiver Form. Dabei wird die Tiefenstruktur einer betreffenden Handlung genutzt, um Rekursiven etc. zu identifizieren. Bei der Untersuchung von Konstellationen des Negierens spielt zudem die Rekonstruktion von Wissen bzw. Wissensdivergenzen eine große Rolle, weil sich die Gesprächspartner in der spezifischen Kommunikationssituation darin unterscheiden.

Das Datenmaterial dieser Arbeit umfasst drei verschiedene Sprachkonstellationen und die Interaktionen lassen sich miteinander vergleichen. So lassen sich kommunikative Unterschiede zwischen Situationen feststellen, in denen die KlientInnen nicht dieselbe Muttersprache sprechen wie die BeraterInnen (Sprachkonstellation Deutsch-Deutsch als Lingua franca) oder bei denen die Interaktanten die gleiche Muttersprache (Persisch/Dari) verwenden (Sprachkonstellation Herkunftssprache des Klienten) und solchen, an denen ein Sprachmittler beteiligt ist, der zwischen den KlientInnen (Herkunftssprache des Klientes) und den Beratenden (Deutsch) vermittelt (Sprachkonstellation Deutsch - Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung). Damit kann der Frage nachgegangen werden, in welchem Verhältnis Interkulturalität und Interlingualität sowie Institutionalität stehen und inwiefern die Beteiligung eines Sprachmittlers den Gesprächsverlauf beeinflusst.

#### **5.4.1 Thematisch-funktionale Phasen nach den Stadien des Handlungsprozesses**

- I. Eröffnungsphase und Aufforderung zum Anliegenavortrag**
  - **Eröffnungsphase**

Diese Phase verläuft im Normalfall folgendermaßen:

Nachdem der Klient sich mit einem schon vereinbarten Termin am Empfang anmeldet und im Wartezimmer wartet, wird er vom Beratenden abgeholt. KlientIn und BeraterIn betreten das Büro des Beratenden. Bei der Gesprächseröffnung stellt sich der Beratende normalerweise vor und fragt, wie er dem Ratsuchenden behilflich sein kann. Diese Phase wird anhand eines Beispiels aus dem Gespräch V50 veranschaulicht. Nach der Begrüßung, direkt im Anschluss an die Nennung des Namens und der Vorstellung als Sozialarbeiterin der Institution, schließt sich die Aufforderung zur Anliegenklärung an.

Die Gesprächseröffnung schlägt sich in folgenden typischen Äußerungen nieder:

**Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V50 (deutsch-deutsch als Lingua franca)**

[1]	0 [00:00.0] 1 [00:02.7]
<b>Ber [v]</b>	((2,8s)) Guten Tag, mein Name ist Mari Schmidt` ich arbeite hier im
[2]	2 [00:08.0]
<b>Ber [v]</b>	Flüchtlingszentrum als Sozialarbeiterin` • Und ähmm ich würde gerne hören,
[3]	3 [00:12.9] 4 [00:13.9]5 [00:14.9]
<b>Ber [v]</b>	warum Sie heute hier sind, was Ihre Frage ist Hrn̂
<b>Kli 1 [v]</b>	Das ist eine ähm... • Wir
<b>Kli 1 [k]</b>	zeigt ein Papier

**- Aufforderung zum Anliegenavortrag und zur Vorlage des Aufenthaltstitels:**

Da die Einverständniserklärungen am Anfang jedes Gesprächs von den KlientInnen unterzeichnet wurden, hatte dieses Vorgehen zur Folge, dass die eigentliche Begrüßungs- und Eröffnungssequenz zwischen Klient und Berater bei einigen Gesprächen nicht aufgezeichnet werden konnte.

KlientInnen werden entweder in dieser Phase oder im weiteren Gesprächsverlauf aufgefordert, ihren Ausweis bzw. ihren Aufenthaltstitel vorzulegen, damit die BeraterInnen Informationen zu ihrem aufenthaltsrechtlichen Status erhalten. Dadurch lassen sich die dazugehörigen Einschränkungen erfassen, gleichzeitig werden ihre Daten in der Datenbank der Beratungsstelle aufgenommen, um einen Zugriff auf elektronisch registrierte Daten zu erhalten und die möglichen Schritte für Folgeberatungen abzuklären.

Aufgenommen werden (sofern möglich): 1. allgemeine Daten zur Person, 2. weitere persönliche Daten und Kenntnisse, 3. Angaben zur Lebenssituation (Einkommen / Arbeit), 4. Angaben zum

Lebenslauf I (schulische Laufbahn, Ausbildung, Praktika etc.), 5. Angaben zum Lebenslauf II (Arbeitserfahrung), 6. Berufswünsche, 7. Terminüberblick. Allerdings werden nicht alle Felder immer vollständig ausgefüllt, sondern nur die beratungsrelevanten Felder.

## **II. Anliegenklärung und elizitierendes Handeln**

### **- Anliegenklärung: Anliegensformulierung**

Die Gespräche zwischen BeraterInnen und KlientInnen werden in der Regel mit einer Anliegenklärung fortgesetzt.

Öfters haben KlientInnen des Flüchtlingszentrums Schwierigkeiten bei der Schilderung ihrer Anliegen. Der Grund hierfür liegt zum einen in den sprachlichen Barrieren, den Hemmnissen aufgrund von Diskriminierungserfahrungen und einem mangelnden Selbstvertrauen in die eigenen Fähigkeiten, was sich häufig noch in der unbekannteren Umgebung verstärkt. Zum anderen ist dies darauf zurückzuführen, dass die KlientInnen ihr Wissen nicht selbst kategorisieren können, d.h. was davon relevant oder nötig für das Beratungsgespräch sein kann (unkategorisiertes Wissen) (vgl. Hartog 1996: 71). Um ihre Anliegen formulieren zu können, müssen die KlientInnen aus ihrem Wissen das herausfiltern, was sie für relevant halten.

Zur Aktualisierung eines vergangenen Sachverhalts oder den bisherigen Schritten, die durchgeführt wurden, gibt es verschiedene sprachliche Handlungsmuster, um diese dem Hörer verständlich zu machen: Der Klient kann zur Darstellung von abgelaufenen und von daher im gemeinsamen Raum nicht vorhandenen Sachverhalten aus verschiedenen Handlungsmustern wählen: zwischen einer Erzählung, einem Bericht, einer Beschreibung, einer Chronik oder einer Schilderung. Diese Handlungsmuster wurden von Rehbein (1984 und 1989a) analysiert.

„Beim Beschreiben macht der Hörer einen Gang durch den Vorstellungsraum, beim Berichten macht er eine Konzeptualisierung und beim Erzählen partizipiert er an einer fiktiven Reproduktion des Sachverhalts.“ (Rehbein 1984: 69)

Im vorliegenden Datenkorpus findet sich selten ein spezifisches Muster in Reinform, sondern vielmehr Mischformen.

Die Formulierung des Anliegens gibt den BeraterInnen Auskunft darüber, wie viel und welches Wissen über das Problem und über Institution bei den KlientInnen vorhanden ist.

KlientInnen dieser Beratungsstelle benutzen manchmal gleich am Anfang der Phase der Anliegenformulierung Unterlagen oder Briefe, die sie bei sich haben, als Hilfsmittel zur Erklärung ihres Anliegens (z.B. V. 23 und V. 34). Manchmal zeigen sie diese aber auch im Laufe des Gespräches vor, um ihre Frage besser erklären zu können (z.B. V. 50).

Bei der Anliegenformulierung sieht man, dass es häufiger vorkommt, dass die KlientInnen bereits eine aus ihrer Sicht machbaren Handlungsmöglichkeit gewählt und eine Entscheidung getroffen haben. (Dabei wollen sie aber wissen, wie sie weiter handeln können, wofür sie die Beurteilung der BeraterInnen brauchen.) Mit dieser Entscheidung haben sie aber einer „Beratung“ vorgegriffen.

Manchmal wollen KlientInnen nur Informationen einholen und manchmal handelt es sich um eine Leistung, die sie erfragen, z.B. eine Teilnahmeberechtigung für einen kostenlosen Deutschkurs. Häufig formulieren sie ihr Problem als solches, wobei in all diesen Formen von Anliegen sich etwas als problematisch herausstellen könnte. Das Problematische zu erkennen und anzusprechen ist Teil der Aufgabe der Beratung in der Institution.

Dabei bewerten die BeraterInnen das verbalisierte Wissen und die Wissensdefizite der KlientInnen und bereiten sich auf die Planung ihres nächsten Schritts vor. Die große Herausforderung besteht nun darin, dass der Zugang zu diesen anderen Wissenstypen, nämlich das Klientenwissen durch viele Faktoren erschwert ist.

Die BeraterInnen benötigen im professionellen Sinne brauchbare Wissens Elemente aus dem Erlebniswissen der KlientInnen. Deshalb versuchen sie durch bestimmte Formen von Fragen das relevante Wissen zu elizitieren und das, was institutionell irrelevant ist, bereits so weit wie möglich zu filtern. Dies zielt hauptsächlich nicht nur auf neues Wissen ab, sondern auch darauf, die Version des Ratsuchenden zu erfahren, um dessen Wissensstand einschätzen zu können.

Die Aufgabe des Beratenden besteht darin, das Notwendige an Informationen herauszufiltern, was sie selbst als Agenten der Institution für beratungsrelevant halten, um ihre Einschätzung des Anliegens zu beurteilen. Dazu muss das relevante partikulare Erlebniswissen des Klienten in Kategorien von institutionellem Wissen transponiert werden. Mit diesem Filterungsprozess ist

ein Prozess der sprachlichen Wahrnehmung und des mentalen Abgleichs mit dem professionellen Wissen gemeint (vgl. Hartog 1996: 94).

Folgender Transkriptionsausschnitt beginnt mit einer Rekonstruktion des Anliegens mittels einer Paraphrasierung und mit „also“ am Anfang als „Ankündigung von Paraphrasen“<sup>56</sup> seitens der Beraterin. Es handelt sich um eine Anliegenformulierung des Klienten, die vor der Aufnahme stattgefunden hat. Die Beraterin bezieht sich wieder auf das Wissen, über das sie aufgrund der schon stattgefundenen Kommunikation verfügt, als eine Art Vorbereitung auf weitere Sprechhandlungen: „Also Sie möchten ihre hundert Stunden haben...“<sup>57</sup>

### Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V14 (Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung)

[1]	0 [00:00.0]1 [00:00.0]2 [00:00.0]	3 [00:30.1]	4 [00:30.6]	5 [00:31.7]	6 [00:32.3]
<b>BER [v]</b>	Sie sind bereit • oke • • • Also Sie				
<b>KOM</b>	((Vorgespräch)) ((Unverständlich))				
<b>BER [k]</b>	lächelnd				
[2]	..				
<b>BER [v]</b>	möchten ihre hundert Stunden haben, haben Sie schon eine Schule <sup>58</sup> gefunden? <sup>59</sup>				

<sup>56</sup> Zur Funktion von „also“: „Bei der Betrachtung ‚kommunikativer Paraphrasen‘ fällt [...] der Ausdruck ‚also‘ als ‚Ankündigung von Paraphrasen‘ auf. Mit ‚also‘ fordere der Sprecher den Hörer auf, bestimmte Teile einer anschließenden Äußerungseinheit hinsichtlich einer vorherigen Äußerungseinheit als ‚referenzidentisch‘ zu interpretieren und somit die beiden Äußerungseinheiten als ‚Paraphrasen‘ voneinander anzuerkennen“ (Bührig 1996: 236).

<sup>57</sup> ZuwandererInnen mit ungesichertem Aufenthaltsstatus, die aus keinem sicheren Herkunftsland stammen und keinen Anspruch auf Teilnahme an Integrationskursen des Bundes oder anderen öffentlich geförderten Sprachkursen haben, erhalten in Hamburg die Möglichkeit, Grundkenntnisse der deutschen Sprache zu erwerben. Die Kurse dauern drei Monate (300 Stunden mit 3 Themenmodulen à 100 Stunden).

<sup>58</sup> Der Ausdruck Schule sowie der Ausdruck Papier, die normalerweise in Deutschkurs-Beratungen vorkommen, sind vereinfachte Formen der eigentlichen Begriffe, die deshalb benutzt werden, um zum einen das Verstehen zu vereinfachen und zum anderen das Lernen und Wiederholen von diesen bedeutsamen Wörtern für die KlientInnen zu ermöglichen. Hier steht die Schule für Deutschkurs bzw. der eigentliche Name der Träger dieser Kurse und das Papier für eine Teilnahmeberechtigung.

<sup>59</sup> Da eine Schule zu finden und vorzuschlagen eine der Aufgaben einer BeraterIn ist, könnte es sich hier um die Auswahl der möglichen Deutschkurse handeln, die dem Klienten zur Verfügung stehen und in der Nähe seines Wohnorts liegen. Oftmals werden die Schulen vorgeschlagen, die für KlientInnen leicht erreichbar sind und sich in unmittelbarer Nähe zu ihrem Wohnort befinden. Allerdings werden die freie Plätze kontrolliert und wenn es noch freie Plätze bei der ausgewählten Schulen gibt, werden die Teilnahmeberechtigungen für diese Schulen ausgestellt. Falls nicht, werden BeraterInnen weitersuchen, um einen geeigneten Kurs für die KlientInnen zu finden.

[3]

	7 [00:37.7]	8 [00:40.9]9 [00:40.9]	10 [00:41.9]
<b>BER [v]</b>			Noch nicht.
<b>DOL [v]</b>	••• mige aya shoma madrese ee peida kardid?	••	Noch nicht
<b>DOL [ü]</b>	••• Sie sagt, ob du eine Schule gefunden hast.		
<b>KLI [v]</b>		Nein	

Nach dem ersten Eindruck geht die Beraterin davon aus, dass der Klient seine Teilnahmeberechtigung für einen Deutschkurs mit hundert Stunden abholen möchte. Aber im weiteren Gesprächsverlauf stellte sich heraus, dass die Beraterin mit ihrer ersten Einschätzung falsch lag :

### Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V14

[6]

	..	15 [00:52.4]	
<b>DOL [v]</b>	eine Schule ist neben Heim/ sein Heim.		
<b>KLI [v]</b>		begoo man az Alphabet mikham shoroo	
<b>KLI [ü]</b>		Sag ihr, ich möchte mit dem Alphabet <sup>60</sup> anfangen.	

[7]

	..	16 [00:54.5]	17 [00:57.8]18 [00:59.0]	19 [00:59.5]	20 [01:00.8]
<b>DOL [v]</b>		und er möchte mit Alphabet anfangen.		genau.	((1,3s))
<b>KLI [v]</b>	konam.				
<b>KLI [ü]</b>					
<b>BER [k]</b>				murmelt	

Der Klient möchte einen Deutschkurs besuchen und nach dieser Regelung<sup>61</sup> stehen ihm 300 Stunden kostenloser Deutschkurs zu. Das Problem manifestiert sich in einer weiteren Äußerung des Klienten: „Sag ihr, ich möchte mit dem Alphabet anfangen“<sup>62</sup>, wobei der Sprachmittler seinen Wunsch ins Deutsche übersetzt: „und er möchte mit dem Alphabet anfangen.“

Der Klient trägt mit seiner Aufforderung einer bereits gefällten Entscheidung vor, bei deren Ausführung die Beraterin behilflich sein soll. Doch ihm fehlt folgendes Expertenwissen:

Um einen Alphakurs nach Regeln der Institution zu besuchen, müssen die KlientInnen entweder Analphabet sein (d.h. nie zur Schule gegangen sein) oder nach Ergebnis eines Sprachstandtests

<sup>60</sup> Mit Alphabet meint der Klient den Alphabetisierungskurs.

<sup>61</sup> Siehe Kap.4

<sup>62</sup> Ich komme bei der Analyse der negierenden Konstellationen wieder auf diese Äußerung zurück.

für einen Alphakurs eingestuft werden. Der Klient weiß nichts von diesen Regelungen und besteht darauf, den Alphakurs zu besuchen, obwohl er schon lesen und schreiben kann.

Der Grund für seine Entscheidung liegt darin, dass er schon einmal zuvor einen A1 Kurs angefangen hatte, aber diesen nicht rechtzeitig zum Kursbeginn angetreten hatte. Deshalb hat er auf den weiteren Kursbesuch verzichtet und sich dafür entschieden, auf den nächsten Kursbeginn zu warten. Da er nun noch mal eine Teilnahmeberechtigung erhält, möchte er von Anfang an beginnen. Er denkt wahrscheinlich, dass der Alpha-Kurs für ihn die richtige Wahl sei, um die Sprache gründlich zu lernen. Deshalb besteht er darauf, „ganz von vorne anfangen“ zu können, weil er denkt, dass der Alpha-Kurs dem Anfang entspricht. Somit führt bei ihm ein partikulares Erlebniswissen zu einer falschen Entscheidung. Da er kein Wissen über die Einstufungsverfahren besitzt, ist das Problem, dass diese Entscheidung nicht bei ihm und auch nicht bei der Beraterin liegt, sondern dass es einen Test dafür gibt. Ein solcher Sprachstandtest ist dafür vorgesehen, die TeilnehmerInnen nach ihrem Sprachkenntnisstand einzustufen, um ihnen passende Sprachkurse nach ihrem aktuellen Niveau zuzuweisen.

Bei der Anliegenformulierung verbalisieren KlientInnen ihr partikulares Erlebniswissen, ihre Wissensdefizite und das, was sie als Problem wahrnehmen. Zweck der Anliegenformulierung für die BeraterInnen ist es, das ihnen fehlende Erlebniswissen und damit die erste Wissensstufe der KlientInnen in Erfahrung zu bringen. Damit können sie die Anliegen kategorisieren und gleichzeitig die Kenntnisse der KlientInnen einschätzen (vgl. Hartog 1996: 86).

Der Klient verbalisiert sein Wissen in Form einer Aufforderung in dieser Phase. Das Problem besteht aus seiner Sicht aus der Tatsache, dass er nicht mit dem Alpha-Kurs angefangen hat.

Es gibt einige wichtige Aufgaben, die der Klient hinreichend erfüllen muss, damit überhaupt eine Anliegensbearbeitung stattfinden kann (vgl. Hartog 1996: 83). Dazu muss er das Wissen über die vorherigen Schritte in den Diskurs einbringen, die bis zum Zeitpunkt des Termins bezüglich des Anliegens bislang unternommen wurden, um den Beratenden buchstäblich „ins Bild zu setzen“.

Was der Klient allerdings an Wissen an dieser Stelle nicht erwähnt, welches für die Beraterin zur besseren Orientierung in der Konstellation und Planbildung ganz entscheidend wäre, sind Informationen über seine vorherigen Schritte und Erfahrungen bezüglich des Deutschkursbesuches.

Beim folgenden Transkriptionsausschnitt handelt es sich um einen Klienten aus dem Iran, der seine Mutter zu sich nach Deutschland holen möchte. Im Gespräch stellt sich heraus, dass er sich bereits sowohl bei einem Anwalt als auch bei der Diakonie vorab darüber informierte. Darüber hinaus existiert ein Brief (fristwahrende Anzeige), der von der Diakonie erstellt wurde.

### Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V23 (deutsch-deutsch als Lingua franca)

[1]	0 [00:00.0]	1 [00:02.2]2 [00:02.8]	3 [00:03.9]
<b>Kli [v]</b>	••• Ich habe Anerkennung. Für drei Jahre ich kann bleiben in Deutschland.		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		Hm̂
[2]	4 [00:05.4]	5 [00:07.9]	
<b>Kli [v]</b>	Und äh •• ich hab ein Problem. •• Meine Mama sind in Iran, aber sie ist alleinè		
[3]	6 [00:10.7]	7 [00:12.6]	8 [00:15.0]
<b>Kli [v]</b>	• weil mein Papa ist tot. •• Und ich habe keinen Bruder, ich habe keine äh Schwester		
<b>Kom</b>	Das Telefon		
[4]	..	9 [00:16.2]	10 [00:17.0]
<b>Kli [v]</b>	((0,7s)) Ähm...		Oke
<b>Ber [v]</b>	Ich muss ganz kurz ... •• Já ((1,2s)) Ist gut, danke		
<b>Kom</b>	klingelt		
<b>Ber [k]</b>	telefoniert		
[5]	..	16 [00:22.8]	17 [00:23.7]18 [00:24.8]
<b>Kli [v]</b>	Mm̄ •• äh ((1,3s)) Ich äh •• mm̄ Meine Mama sind / ist		
<b>Ber [v]</b>	((0,9s))	Jâ	
<b>Kom</b>	Papierrascheln		
[6]	..	22 [00:34.7]	
<b>Kli [v]</b>	alleine, sie ist alleine und sie hat viele Probleme •• weil wir sind Christ äh Christian.		
[7]	..23 [00:37.2]24 [00:38.0]	25 [00:40.6*]	
<b>Kli [v]</b>	Und meine ähm... Und ich habe auch viele viele Probleme weil meine		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂	Hm̂	
[8]	..	26 [00:45.0]	
<b>Kli [v]</b>	Geld ist blocked und die Firma ist blocked und alles ist blocked. Und meine Mama		
<b>Ber [v]</b>			
[9]	..	27 [00:48.2]	28 [00:50.9]
<b>Kli [v]</b>	könnte nicht benutzen meine Geld oder mein Auto oder meine Wohnung. Und alles		
<b>Ber [v]</b>	Jâ	Jâ	Jâ

<b>Ber [k]</b>	leise		
[10]	.. 29 [00:52.8] 30 [00:55.2]31 [00:55.9]		
<b>Kli [v]</b>	ist blocked. Und aber ich bin über achtzehñ	Und ääh • ich • gesprochen bei	
<b>Ber [v]</b>	Jâ		
[11]	.. 32 [01:01.1]33 [01:01.6] 34 [01:02.8] 35 [01:03.5]		
<b>Kli [v]</b>	Anwält / bei Diakonie	weil ich wohnt / ((0,8s)) ich wohne • äh Norderstedt	
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[12]	36 [01:05.6]37 [01:06.2] 38 [01:09.3] 39 [01:10.2]		
<b>Kli [v]</b>	und ich gesprochen / ich habe gesprochen / • • ich habe bei ((0,9s))	Diakonie	
<b>Ber [v]</b>	Hm̂	Hm̂	
[13]	.. 40 [01:11.5] 41 [01:14.4] 42 [01:15.1]		
<b>Kli [v]</b>	gesprochen • Und Diakonie einen Brief schreiben for mich. Diesen Brief	((0,9s))	
<b>Ber [v]</b>			
<b>Kli [k]</b>	sucht nach dem Brief		
[14]	.. 43 [01:16.7] 44 [01:20.6] 45 [01:22.6] 46 [01:56.8]47 [01:57.2] 48 [01:58.6]		
<b>Kli [v]</b>	Und ((4,0s)) Unverständlich ((34,1s))	Hm̂	Die hatten diese
<b>Ber [v]</b>	• • • Hm̂ hm̂ hm̂		
<b>Kli [k]</b>	sehr leise	sucht immer noch	
[15]	.. 49 [02:00.6] 50 [02:16.7]		
<b>Kli [v]</b>	geschrieben		
<b>Ber [v]</b>	((16,1s))		
<b>Kli [k]</b>	zeigt den Brief		

Zur besseren Beschreibung ihrer Anliegen greifen KlientInnen häufig auf außersprachliche Mittel zurück, mit denen sie ihren Beratungsbedarf gezielter formulieren und umfassender beschreiben können, z.B. ein Formular, ein Schreiben oder Anträge, die sie schon gestellt haben, oder das Ergebnis in Form eines Schriftstücks.

Der Klient bringt unaufgefordert punktuell viele notwendige Wissens Elemente in dieser Phase ein, die für die Beraterin entscheidend für die Informationssammlung ist. Zunächst beginnt sie mit dem zentralen Wissens Element: seinem rechtlichen Status, der als wichtige Entscheidungsgrundlage für ihre weiteren Beratungshandlungen dient. Die Beraterin kategorisiert dadurch im professionellen Sinne brauchbare und relevante Wissens Elemente aus dem Problemvortrag des Klienten. Gleichzeitig schätzt sie dadurch seinen Wissensstand ein, ohne das Wissen elizitieren zu müssen:

Er ist anerkannter Flüchtling und er hat eine Aufenthaltserlaubnis für drei Jahre. Seine Mutter ist aber in der Heimat zurückgeblieben. Sie ist alt und allein und kann nicht finanziell für sich selbst sorgen. Da sie zum Christentum konvertiert ist, wurde ihr der Zugang zu allen finanziellen Mitteln gesperrt. Der Klient fühlt sich für seine alte Mutter verantwortlich. Er geht davon aus, dass es bestimmt eine Möglichkeit geben muss, um sie nach Deutschland zu holen. Mit einer Reihe von Informationen führt er gleichzeitig Argumente an, die seine Bedürfnislage erklären und mit denen er die Notwendigkeit der Erfüllung seines Anliegens stützt. Seine Anliegenformulierung ist nicht fortlaufend abstrakt und zusammenfassend wie in der Anfangsphase, sondern enthält auch erzählende Momente. Damit weist sie den Charakter des sprachlichen Handlungsmusters „Erzählen im Alltag“<sup>63</sup> auf.

#### **5.4.2 Anpassung an das institutionelle Wissen**

In der institutionellen Kommunikation kommt es häufig zu einem agenten- und klientenseitigen Adaptierungsprozess: Das Wissen der Agenten der Institution wird an die Bedürfnisse der KlientInnen angepasst, während das Wissen der KlientInnen an die Zwecke der Institution angeglichen wird.

Der Klient beginnt seine Anliegenformulierung in Partiturfläche 1 mit einer Darstellung seiner wichtigsten institutionsrelevanten Daten:

1. Ich habe Anerkennung.
2. Für drei Jahre ich kann bleiben in Deutschland.

Von Partiturfläche 2 bis 10 formuliert er sein Anliegen folgendermaßen:

„ich hab ein Problem. Meine Mama sind in Iran aber sie ist alleine weil mein Papa ist tot.

Und ich habe keinen Bruder, ich habe keine äh Schwester. Mm äh Ich äh mm Meine Mama sind / ist alleine, sie ist alleine und sie hat viele Probleme weil wir sind Christ äh Christian. Und meine ähm... Und ich habe auch viele viele Probleme weil mein Geld ist blocked und die Firma ist blocked und alles ist blocked. Und meine Mama könnte nicht benutzen meine Geld oder meine Auto oder meine Wohnung. Und alles ist blocked.“

---

<sup>63</sup> Siehe dazu Konrad Ehlich 1980

Von Partiturfäche 10 bis 15 setzt er seine Schilderungen mit weiteren (institutionsrelevanten) Daten fort:

3. Und aber ich bin über achtzehn
4. und ich gesprochen / ich habe gesprochen / ich habe bei Diakonie gesprochen
5. weil ich wohnt / ich wohne äh Norderstedt

Anschließend verweist er auf einen Antrag, den er mit seinem Alltagswissen als Brief bezeichnet hat:

6. Und Diakonie einen Brief schreiben für mich. Diesen Brief.

#### **5.4.3 Das Verhältnis von Wissensstrukturen und sprachlichem Handeln**

Der Klient versprachlicht sein Wissen bei der Wiedergabe der relevanten Informationen kurz, zusammenfassend und auf die Art und Weise, wie dies typisch für Berichte ist. Damit zeigt er seine Fähigkeit, das institutionsrelevante Wissen von anderen Wissenstypen zu unterscheiden. Gleichzeitig ist er in der Lage, das sprachliche Handlungsmuster „Erzählen“ an den Zweck der Institution anzupassen. Aber zur Formulierung seines Problemwissens und der Darstellung seiner Lage kehrt er zum sprachlichen Handlungsmuster „Erzählen im Alltag“ zurück, womit er den Grad seiner Betroffenheit veranschaulicht.

Es gibt Wissensfelder, in denen die Klienten und nur sie kompetent sind, z.B. das Wissen über das Problem, das in der Anliegenbearbeitung behandelt werden soll, sowie die vorherigen Schritte, die zum Zeitpunkt des Treffens bezüglich ihres Anliegens ausgeführt wurden, oder ihre jetzige Situation. Manche Wissens Elemente der KlientInnen werden erst durch die BeraterInnen elitiert, manche werden von den KlientInnen unaufgefordert vorgebracht.

Die Anliegenformulierung liefert den BeraterInnen sowohl Informationen darüber, was die KlientInnen über die Institution wissen, als auch dazu, weswegen sie diese Beratungsstelle aufgesucht haben. Anhand dieser Informationen können die BeraterInnen dann das Wissen auswählen und den Erläuterungsbedarf danach ausrichten (vgl. Hartog 1996).

In Partiturfäche 10 bringt der Klient selbst ein Wissen ein, dass er für diese Konstellation als wichtig erachtet, nämlich sein Alter: „Und aber ich bin über achtzehn“.

Mit dem „aber“ leitet er sprachlich einen Kontrast in seiner bisherigen Argumentation ein. Die KlientInnen verfügen zumeist über eine spezifische Wissensstruktur, ein partikulares Erlebniswissen und pseudo-professionelles Wissen. Beim pseudo-professionelles Wissen erfährt das Erlebniswissen der KlientInnen eine Adaption, damit es von den BeraterInnen besser rezipiert wird. Dazu werden Wissens Elemente aus dem professionellen Wissen zitiert, ohne dass die KlientInnen stets die Zusammenhänge verstehen (vgl. Hartog 1996: 70). Deshalb deutet die Äußerung des Klienten in Partiturfläche 10 wahrscheinlich auf pseudo-professionelles<sup>64</sup> Wissen hin. Er verfügt bereits über eine gewisse Erfahrung mit der Institution, weshalb er sein Wissen so strukturiert. Allerdings ist sein Wissen lückenhaft, was das Verhältnis von seinem Alter und seinem Anliegen betrifft. Diese Form von semiprofessionellem Wissen erwirbt sich ein Klient vermutlich durch vorherige Beratungen, Freunde und Bekannte.

Im folgenden Transkriptionsausschnitt ist ein Gespräch V50 von zwei Klienten aus Afghanistan enthalten, die heiraten wollen, um die Frau nach Hamburg zu holen.

Die Anliegenformulierung erfolgt in diesem Gespräch direkt nach der Aufforderung der Beraterin in Partiturfläche 3 mit folgenden Äußerungen:

1. Wir brauchen Hilfe
2. weil wir möchten heiraten
3. Vielleicht diese Woche
4. Wenn wir heiraten, dann sie wohnt in eine andere Stadt, Tarmstedt an der Nähe der Bremen...

### Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V50

[3]	..	3 [00:12.9]	4 [00:13.9]5 [00:14.9]
<b>Ber [v]</b>	warum Sie heute hier sind, was Ihre Frage ist		Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>		Das ist eine ähm...	• Wir
<b>Kli 1 [k]</b>		zeigt ein Papier	
[4]	..	6 [00:16.5]7 [00:16.8]	8 [00:18.6]9 [00:19.1] 10 [00:19.7]
<b>Ber [v]</b>		Hm̂	Hm̂ Já
<b>Kli 1 [v]</b>	brauchen Hilfe`	weil • wir möchten heiraten`	((unverständlich))

<sup>64</sup> Zum pseudo-professionelles Wissen siehe Löning 1994, Rehbein 1993 und Meyer 2004.

[5]

	11 [00:20.2]	12 [00:21.2]	13 [00:22.5]
<b>Ber [v]</b>		m̃m̃ • jâ	
<b>Kli 1 [v]</b>	Vielleicht diese Woche	Ähm wenn wir heiraten, dann sie / sie wohnt in	

[6]

		14 [00:26.3]	15 [00:28.3]
<b>Ber [v]</b>		hm̃	• Nähe von Bremeñ
<b>Kli 1 [v]</b>	eine andere Stadt, Tarmstedt	• an der Nähe der Bremen	

Im Vergleich zur Anliegenformulierung des Gesprächs V23 verbalisiert der Klient sein Wissen gemäß der Erzählform „Erzählen im Alltag“. Dabei beginnt er sofort mit der Formulierung des Anliegens, ohne vorher die nötigen Hintergrundinformationen zu benennen wie z.B. seine aktuelle Lage bzw. seinen gesetzlichen Status. In dieser Phase wird erkennbar, wie die Beraterin darauf reagiert, denn sie unterbricht den Klienten in seinem Erzählfluss. Sie stellt ihm stattdessen Fragen und übernimmt dadurch ungefragt das Rederecht (Turn-Taking), wobei das Anliegen des Klienten noch nicht vollständig formuliert war. Erst im Laufe des Gespräches wird klar, dass das eigentliche Anliegen darin besteht, die Klientin (die Frau) mittels Heirat nach Hamburg zu bringen. Da der Klient allerdings die notwendigen Informationen über seine aufenthaltsrechtliche Lage und diejenige seiner zukünftigen Frau nicht von sich aus versprachlicht (im Gegensatz zum Klienten aus Gespräch V23), muss die Beraterin diese Informationen erst elizitieren.

KlientInnen verfügen aufgrund ihrer Rolle über ein geringeres institutionsspezifisches Wissen als die BeraterInnen und kennen zumeist weder die institutionellen Handlungsabläufe, Regelungen noch die Zwecke institutionellen Handelns, während sich die Agenten in ihrem Handeln mehr an institutionellen Vorgaben orientieren. Diese Differenz hat weitreichende Folgen für die institutionelle Kommunikation: Sie manifestiert sich in sprachlichen Formen und in der diskursiven Organisation der Kommunikation, was häufig zu vielfältigen kommunikativen Störungen in der Interaktion führt (vgl. Habscheid et al. 2018: 87).

Der folgende Transkriptionsausschnitt aus dem Gespräch V34 stellt ein Folgegespräch mit einem Klienten dar, der wegen Schwarzfahren zu Geldstrafen verurteilt wurde und deshalb Schulden beim HVV hatte, die er in Raten bezahlen durfte. Dann wurde jedoch sein Konto gesperrt, denn das Geld ließ sich nicht mehr abbuchen. Dadurch hat sich im Laufe der Zeit eine große Summe an

Schulden angehäuft. Der Klient war schon mal bei dieser Beraterin und behauptete (Assertion)<sup>65</sup>, die Raten vom Bankkonto seiner Frau oder persönlich bei der Bank bezahlt zu haben. Deshalb wurde vereinbart, dass er für diesen Termin alle seine relevanten Kontoauszüge mitbringt. Zu diesem Termin hat er allerdings nur drei der diesbezüglichen Kontoauszüge mitgebracht, weshalb die Beraterin nicht davon ausgehen kann, dass er alle Raten bezahlt hat.

### Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V34 (monolingual in der Herkunftssprache des Klienten/Farsi)

[1]	0 [00:00.0]	1 [00:02.2]
<b>Kli [v]</b>	((2,3s)) Äh khaanoom Sanaei, man oon doshanbe bayad mi oomadam khedmate shoma	
<b>Kli [ü]</b>	Äh Frau Sinai, ich hatte letzten Montag bei Ihnen einen Termin und ich müsste zu Ihnen kommen	
[2]	..	2 [00:06.2]
<b>Kli [v]</b>	Termin dashtam	wali be khatere in raftane be Bank ke man ke raftam shoma
<b>Kli [ü]</b>		aber weil ich zur Bank gehen müsste und ich dort gegangen bin, weil Sie zu mir gesagt
[3]	..	3 [00:09.7]
<b>Kli [v]</b>	goftin... • midoonin äh barnamam chi bood dige	• • baraye Fahrkarte bood ke mano
<b>Kli [ü]</b>	haben ... • Sie wissen schon äh worum es ging	• • das war wegen der Fahrkarte, dass ich
[4]	..	4 [00:11.7]
<b>Kli [v]</b>	jarimeh kardeh boodan ye naameh oomad Chaharsad Euro baad ye naameh dige	
<b>Kli [ü]</b>	bestraft worden bin, hab zu erst einen Brief bekommen vierhundert und dann noch einen weiteren Brief	
[5]	..	5 [00:16.8]
<b>Kli [v]</b>	oomad	äh shoma bayad bedin äh nohsad Euro oon rooz...
<b>Kli [ü]</b>		äh dass ich neunhundert Euro zahlen muss an diesem Tag...
<b>Ber [v]</b>	Aha aha okè	shoma gofti ke man pardakht kardam
<b>Ber [ü]</b>	Aha aha okè	(Sie) <sup>66</sup> du hast gesagt: " Ich hab alles bezahlt."

Bei diesem Diskurs handelt es sich um eine Folgesitzung eines Beratungsgesprächs, wobei die vorherige Sitzung von derselben Beraterin wie dieses Gespräch geführt wurde. Im vorliegenden Gesprächsausschnitt schildert der Klient kurz von seinem letzten Termin. Da die Beraterin den Klienten schon kennt, antizipiert sie wahrscheinlich bereits, warum er hier ist. Dennoch möchte

<sup>65</sup> ‚Assertion‘ ist eine sprachliche Handlung mit der Funktion einer Erweiterung des Wissens eines Aktanten, die somit die Konstituierung eines Entscheidungsraums beeinflusst (vgl. z.B. Ehlich & Rehbein 1979).

<sup>66</sup> Siehe Kap.5.6.4.1: Anredeformen im Persischen

sie vom Klienten noch mal hören und wissen, was er schon bezüglich seines Problems unternommen hat.

Der Klient sagt in der Partiturfläche 1, dass er seinen letzten Beratungstermin nicht wahrnehmen konnte, da er aufgrund der Empfehlung der Beraterin von der letzten Sitzung zur Bank gehen musste, um seine Kontoauszüge der letzten Monate zu bekommen.

In der Partiturfläche 3 erklärt der Klient dazu: „Sie wissen schon äh worum es ging “ und dann erzählt er kurz, was bereits seit der letzten Sitzung geschehen ist: „das war wegen der Fahrkarte, dass ich bestraft worden bin, hab zuerst einen Brief bekommen vierhundert und dann noch einen weiteren Brief äh dass ich neunhundert Euro zahlen muss.“

Die Beraterin in Partiturfläche 5 rekapituliert: „Aha aha oke (Sie) du hast gesagt: ‚Ich hab alles bezahlt‘.“ Mit einer Rekapitulation<sup>67</sup> nimmt die Beraterin Bezug auf das Wissen, über das sie aufgrund der schon stattgefundenen Kommunikation verfügt. Dies entspricht einer verbalen Vorbereitung auf weitere Sprechhandlungen (vgl. Bührig 1991: 117).

Im Vergleich mit den bisherigen Diskursen weist die Phase der Anliegenformulierung in diesem Gespräch besondere Unterschiede auf: Der Klient hat ein Problem, das durch seine vergangenen Handlungen entstanden ist. Er möchte sein Problem jetzt lösen, obwohl er nicht weiß, wie ihm dies gelingen kann.

„Ein Problem sei dann gegeben, wenn ein Individuum ein bestimmtes Ziel erreichen will, jedoch nicht weiß, wie es zu diesem Ziel gelangen kann, also nicht auf wohlbekannte spezifische Verfahren, spezifische Techniken und Operationen zurückzugreifen vermag. Das Individuum sieht sich einem Hindernis, einer Barriere, einer Schwierigkeit gegenüber, für deren Überwindung die ihm zur Zeit verfügbaren Mittel und Maßnahmen nicht ausreichen“ (Süllwold 1959: 273). Mit

---

<sup>67</sup> Laut Bührig 1991 wurde das Rekapitulieren als eine sprachliche Handlung, mit der bereits Gesagtes wiederaufgegriffen wird, von Keller (1978, 44-45) beschrieben. Er ordnet es neben dem Rephrasieren oder dem Zusammenfassen den sprachlichen Handlungen zu, die der Organisation von bereits im Diskurs etablierten Wissen dienen. Wann Rekapitulieren auftritt, wird durch den Diskursverlauf determiniert: Wenn in einem Diskurs die TeilnehmerInnen keine Redebeiträge mehr hervorbringen, die in den gemeinsamen Wissensbereich der Aktanten in Richtung auf ein bestimmtes Handlungsziel integriert werden können, sei dies ein Zeichen dafür, dass die gemeinsamen Handlungspräsuppositionen nicht ausreichen, um ein angestrebtes Diskursziel zu erreichen. Ist nun einer der Diskursteilnehmenden der Ansicht, dass eigentlich genügend gemeinsames Wissen vorhanden sei, um das Ziel zu verfolgen, kommt er u.U. zu dem Schluss, dass die anderen das relevante und schon bekannte Wissen aus dem Fokus verloren haben. Hat er dieses Wissen nicht vergessen, kann er es mittels Rekapitulieren wieder in den gemeinsamen  $\Pi$  Bereich reintegrieren (vgl. Bührig 1991, 117-139).

Problemlösungsverhalten ist die Gesamtheit der äußeren und inneren Handlungen gemeint, die das Individuum ausführt, um die Schwierigkeiten zu überwinden und das erstrebte Ziel zu erreichen (vgl. ebd.: 273).

„Zwischen dem gegenwärtigen Zustand und dem zukünftigen Zustand, in dem das Problem als gelöst angesehen werden kann, gibt es zunächst keine möglichen Handlungslinien. Das Problemlösungsverhalten besteht eben darin, solche Handlungslinien, d.h. Lösungswege, aufzufinden. Dies geschieht indem das schon vorhandene Wissen auf die Problemstruktur, d.h. auf die konkreten Qualitäten des Handlungswiderstands, bezogen wird. Die Problematik wird zerlegt, um bekannte Teilelemente zu identifizieren und handlungsmäßig zugänglich zu machen. Die eigentlich unzugänglichen Teile werden so isoliert und besser strukturiert. Damit entsteht eine konkrete Negation, d.h. eine Auszeichnung des Unbekannten als unbekannt. Bestimmte Praktiken dienen dazu, die unbekannt Teile mit unterschiedlichen Sicherheitsgraden des Erfolges weiter zu bearbeiten.“ (Ehlich/Rehbein 1986: 9, 10)

Der Klient möchte jetzt sein Problem lösen, indem er diese Beratungsstelle aufgesucht hat.

Beim Rekapitulieren handelt es sich um eine Refokussierung auf Wissens Elemente, die bereits im vorherigen Diskurs in der letzten Sitzung als gemeinsamen Wissensstand etabliert wurden.

Welche Wissens Elemente seitens des Klienten refokussiert werden, zeigt an, wie sich das partikulare Erlebniswissen des Klienten vom professionellen Wissen der Beraterin unterscheidet: „hab zuerst einen Brief bekommen vierhundert und dann noch einen weiteren Brief äh dass ich neunhundert Euro zahlen muss“.

Da der Klient immer noch glaubt, dass er die Raten bereits bezahlt hatte und die Zahlungen ordnungsgemäß eingegangen sind, zeigt er sich erstaunt über die Briefe, die ihn zu noch höheren Zahlungen verpflichten.

Der Zweck der Anliegenformulierung in der Institution lässt sich wie folgt zusammenfassen: Mit der Anliegenformulierung werden falsche Vorstellungen sowie unerfüllbare Erwartungen seitens der KlientInnen aufgedeckt. Dieses Wissen aus erster Hand wird ihnen entlockt, indem sie aufgefordert werden, eine Klientenversion hervorzubringen.

BeraterInnen können dadurch neue Wissens Elemente in Erfahrung bringen, die ihnen bei der Anliegenbearbeitung helfen, weil sie relevant sein können und die möglicherweise von den KlientInnen selbst nicht kategorisiert werden können. Zugleich verhilft es den BeraterInnen das Abstraktionsvermögen der KlientInnen und ihre Vertrautheit mit der Institution einzuschätzen, um das zu vermittelnde Fachwissen adressatengerecht verbalisieren zu können. Die Anliegenformulierung dient als Einstieg in das eigentliche Anliegenbearbeitungsgespräch, der Etablierung des institutionellen Gesprächsrahmens sowie der Etablierung einer gemeinsamen Zeit-Raum-Basis. Der Zweck einer Anliegenformulierung für die KlientInnen könnte entweder in der Mitteilung eines Handlungsdilemmas liegen oder im Vorstellen eines Handlungsplans, den der Beratende entweder bewerten oder bei der Ausführung behilflich sein soll (vgl. Hartog 1996: 137).

- **Elizitierendes<sup>68</sup> Handeln:**

Dass das Anliegen vom Klienten nicht gleich vollständig zu Beginn formuliert wird, ist keine Seltenheit in den vorliegenden Diskursen, da die KlientInnen nicht immer einschätzen können, welches Wissen für die Institution relevant ist und welches nicht.

**5.4.4 Exkurs: Fragen<sup>69</sup>**

Das Frage-Antwort-Muster dient grundsätzlich dazu, Wissen zu transferieren (vgl. Zifonun et al. 1997: 103 und Ehlich & Rehbein 1986: 63). Interrogative Sätze haben eine spezifische Bedeutung, die sich von deklarativen Sätzen unterscheidet und die sie für bestimmte Verwendungen qualifiziert. Mit der Fragebedeutung beschäftigt sich die Semantik: „Im Rahmen vieler Theorien, insbesondere im generativen Umfeld, wird die Fragebedeutung abgegrenzt von den Verwendungsformen einer Frage, z.B. als Informationsfrage, Nachfrage, Quizfrage etc., die als Gegenstand der Pragmatik angesehen werden. Mit anderen Worten, es wird davon ausgegangen, dass der illokutionäre Akt, also die Fragehandlung, von der Fragebedeutung abtrennbar ist.“ (Hoffmann 2007: 471)

---

<sup>68</sup> Zum Elizitieren in Einstellungsgesprächen siehe Grießhaber (1987). Zum Elizitieren im Fremdsprachenunterricht siehe Rehbein (1979b: 72).

<sup>69</sup> Zu Fragen von Lehrern im Lehrprozess (vgl. Rehbein 1979, 1984; Ehlich 1981; Ehlich & Rehbein 1986), zu Fragen in Einstellungsgesprächen (vgl. Grießhaber 1987), Fragen vor Gericht (vgl. Hoffmann 1983), Fragen im Arzt-Patienten-Diskurs (vgl. Rehbein 1993).

#### 5.4.4.1 Form-Funktions-Verhältnis von Fragen (Satzmodus – Sprechhandlung)

Fragen im Sinne von Satzmodus bzw. Satzart können nicht nur in ihrer Fragefunktion, sondern auch in anderen Funktionen wie z. B. Negierungen, Aufforderungen oder Vorwürfen eingesetzt werden. Umgekehrt können Fragefunktionen auch durch andere Satzarten und Modi wie z. B. Aussagemodus, wie z. B. über Formulierungen wie *ich möchte fragen...*, *ich weiß nicht, ob...*, realisiert werden (vgl. Rost-Roth 2011: 92).

Um die Frage nach dem Zusammenwirken von elizitierendem Handeln, Wissensvermittlung, Negation und Interrogation<sup>70</sup> angemessen beantworten zu können, wird zunächst das Problem des Modus von Äußerungen behandelt.

Rehbein (1999a: 94) definiert „Modus“ wie folgt: Beim sprachlichen Handeln wird das in einem propositionalen Akt p jeweils verbalisierte Wissen mit einer der (im handlungstheoretischen Wissensmodell benannten) Komponenten in ein spezielles Verhältnis (Richtung) gesetzt, das von H zu verarbeiten ist. Die Richtung synthetisiert damit unterschiedliche Komponenten des im propositionalen Gehalt Gesagten und prägt in einer globalen Weise die Verarbeitung von p durch H sowie die Erwartung von S an Hs Verarbeitung. Diejenige grammatische Komponente, die dem propositionalen Gehalt eine derartige Verarbeitungsrichtung verleiht, wird [...] als ‚Modus‘ verstanden. Mit der im Modus von p verbalisierten Verarbeitungsrichtung wird die Konstellation, in der sich S und H befinden, mental spezifiziert und prästrukturiert und liefert damit einen Ansatzpunkt für den jeweiligen illokutionären Basisakt: „Der Modus umfasst also jene sprachlichen Mittel, die die Richtung auswählen, auf die hin der propositionale Gehalt jeweils so verarbeitet wird, dass die Konstellation nach Wissen, Handeln oder Bewerten vorstrukturiert wird und die Aktanten der Sprechsituation als Wissende, Handelnde oder Bewertende sortiert werden. Das Verhältnis zwischen den sprachlichen Mitteln des Modus und der Konstellation ist teilweise dialektisch; ist die Konstellation im Diskurs gegeben, genügen wenige sprachliche Mittel, um die modusspezifische Verarbeitungsrichtung zu initiieren.“ (ebd.: 96)

---

<sup>70</sup> „Da es sich bei Fragen um einen Phänomenbereich handelt, der sprachwissenschaftlich wegen seiner höchst unterschiedlichen Arten von Ausdrucksformen von Interesse ist – Satzmodus, Fragehandlungen, Fragewörter, eingebettete Fragen – wird der Terminus Interrogation [...] als übergeordneter Begriff [...] verwendet.“ (Rost-Roth 2003: 328).

In Diskursen und Texten stehen Äußerungen nicht isoliert, sondern in einem Zusammenhang, der nur äußerlich als lineares Nacheinander erscheint. Vielmehr ist ihre Abfolgebeziehung durch eine Systematik gekennzeichnet, die wesentlich von der kommunikativen Tiefenstruktur und vorrangig von Mustern bestimmt ist (Ehlich & Rehbein 1986). Diese kann die Realisierungsformen des Modus modifizieren bzw. den Modus selbst realisieren. So manifestieren assertiv intonierte Äußerungen des Arztes im Rahmen des Frage-Musters ein Nicht-Wissen von S und sind somit interrogativ (Rehbein 1993).

#### **5.4.4.2 Interrogativ**

Zwischen der Frage als Handlung und dem Interrogativ als einem Mittel zu deren Realisierung ist zu unterscheiden (ebd.: 105). Es gibt nun Fälle, in denen ein Interrogativ nicht auf eine Wissenssuche von H, sondern auf eine Handlungsausführung abzielt (häufig wird dann von „Indirektheit“ gesprochen). Bewerkstelligt wird dies mittels Symbolfeldausdrücken, die ein Handlungsdefizit von S bzw. eine Handlung Hs benennen (vgl. ebd.: 127).

#### **5.4.4.3 Initiale und mediale Interrogative**

Anhand der Abfolgebeziehung und je nach Vorgeschichte lässt sich nach Rehbein (1999a: 109) zwischen initialen (aus der S-Rolle heraus) und medialen Interrogativen (aus der H-Rolle heraus) zu differenzieren. Letztere werden für Nachfragen verwendet. Offenbar sind medial positionierte Interrogative Ausdruck von mentalen hörerseitigen Verfahren beim Mitkonstruieren und dem kommunikativen Apparat zuzurechnen. Je nach Zweck werden mit Nachfragen zum eigenen Verständnis notwendige Informationen der Vorgängeräußerung nachgefordert oder es wird damit Verwunderung, Zweifel usw. ausgedrückt. Auch negierende Reaktionen lassen sich dadurch vermitteln, wie später anhand von Beispielen analysiert wird.

In der ‚Funktionalen Pragmatik‘ bedient man sich für die Klassifizierung des Fragens der prozeduralen Analyse, indem die innerhalb der Fragehandlung operierenden sprachlichen Prozeduren betrachtet werden, die wiederum beim Hörer unterschiedliche Prozesse der Wissensgewinnung auslösen. Danach wird das Fragen in folgende Bestandteile zerlegt: in den propositionalen Gehalt als Wissensdomäne der Suche, in das Frageelement zur Charakterisierung

des bestimmten Nicht-Gewussten und in die Aufforderung an die HörerInnen, das Nicht-Gewusste des Fragenden zu füllen.

Nach Rehbein (1999a: 106) impliziert die „Frage als sprachliche Handlung“ folgende Schritte:

„Mit dem Frageelement werden allgemein folgende vier Schritte in Gang gesetzt:

(i) im propositionalen Gehalt wird das von S Gewußte verbalisiert;

(ii) komplementär zum Gewußten wird das von S Nicht-Gewußte als ein bestimmtes Nicht-Gewußtes (Wissensdefizit vs. Wissenslücke) sprachlich markiert;

(iii) Adressierung von S an H;

(iv) H macht das als bestimmtes Nicht-Gewußtes sprachlich Markierte zum Ziel einer mentalen Wissenssuche (sowie zur Basis der anschließenden Verbalisierung in der Antwort).“

Im nächsten Abschnitt werden einige Funktionen von Fragen skizziert, die für die Analyse von Bedeutung sind, um diese anschließend anhand der Transkriptionsausschnitte innerhalb der zweiten Phase der Ablaufbeschreibung zu erläutern.

#### **5.4.4.4 Didaktische Fragen**

Die Frage ist laut Ehlich (1981: 349), wie die Assertion sich spezifisch dafür eignet, die Wissensvermittlung zwischen Aktanten zu prozessieren. „Der Fragende signalisiert dem Gefragten nicht nur, dass er ein bestimmtes Wissensdefizit hat, sondern er signalisiert ihm zugleich, in welcher Domäne dieses Wissensdefizit liegt. Durch die propositionale und die Typenstruktur der Frage aktualisiert er im Hörer eine Anzahl von Wissensbereichen.“ (vgl. ebd.)

Da die Lehrerfrage nicht nur im Lehr-Lern-Diskurs angewendet wird, in dessen Kontext sie identifiziert und analysiert wurde, sondern auch in gänzlich anderen Diskursen, schlägt Grießhaber (1987: 67) dafür die allgemeinere Bezeichnung „didaktische Frage“ vor.

#### **5.4.4.5 Funktionalisierte W-Fragen**

Unabhängig davon, wie das jeweilige Wissensthema eingeführt wurde, sollen dann bei den KlientInnen mentale Prozesse zur Suche nach einem bestimmten Nicht-Gewussten in Gang

gesetzt werden. Hierfür werden beraterseitig<sup>71</sup> sogenannte W-Fragen z.B. wo? welche? wie? wieso? funktional eingesetzt, die der Anliegenbearbeitung dienen.

W-Fragen werden im Frage-Antwort-Muster von einem Sprecher geäußert, der über Wissen zu einem Wissensthema verfügt, jedoch etwas Bestimmtes nicht weiß. Dieses „bestimmte Nicht-Gewusste“ (Ehlich/Rehbein 1986) kann von einem als hierfür kompetent eingeschätzten Hörer erfragt werden. Ausgezeichnete sprachliche Mittel, mit denen sich das Erfragte vorkategorisieren lässt, sind die Fragewörter (sog. W-Wörter) (vgl. Redder 2013: 52).

In der Grundkonstellation der Anliegenbearbeitung können W-Fragen genutzt werden, um die Denkprozesse bei den KlientInnen in eine bestimmte Richtung zu lenken.

#### **5.4.4.6 Ärztliches Fragen**

Rehbein (1993: 311) bezeichnet die Fragen, in denen der Fragende zumeist eine konkrete Vermutung hat, als ärztliches Fragen, was er wie folgt charakterisiert:

„Dabei hat der Fragende [...] zumeist eine konkrete Vermutung, die in seinem professionellen Wissen basiert ist und die er in einer sprachlich verständlichen Form in den Gehalt der Frage einbringt, und ein spezifisches Nichtwissen; der Patient verfügt zwar (oft) über das gewünschte Wissen, ohne jedoch den Hintergrund und den Zusammenhang des Erfragten zu kennen [...]. Sodann wird gezeigt, dass in der Frage selbst eine verbale Applikation professionellen Wissens geschieht [...].“

In Anlehnung an Rehbein (1993: 311) lassen sich solche Frageformen, die häufig in den hier untersuchten Diskursen vorkommen, als eine ähnliche Form von ärztlichen Fragen kategorisieren, denn auch bei diesen Fragen enthält der propositionale Gehalt eine konkrete Vermutung. Gleichzeitig beinhalten diese ein spezifisches Nichtwissen, wobei der Klient (oftmals) über das gewünschte Wissen verfügt, ohne jedoch den Hintergrund und den Zusammenhang des Erfragten zu kennen. Zu untersuchen bleibt, ob und worin sie sich unterscheiden.

In erstaunten Fragen wird oft kein vorangegangener Ausdruck zitiert. So markiert die Interrogativintonation im folgenden Beispiel „Echt?“ den propositionalen Gehalt als Nicht-

---

<sup>71</sup> Redder (2013: 52) hat funktionalisierte W-Fragen im Kontext von Lehr-Lern Diskursen beschrieben.

Gewusstes. Allgemein werden erstaunte Fragen zwar wie Nachfragen<sup>72</sup> realisiert, weisen aber eine zusätzliche Charakteristik auf: Im Unterschied zu Nachfragen (Echo-Fragen) wird bei erstaunten Fragen gleichzeitig eine Exklamativ-Intonation auf den Ausdruck des Nicht-Gewussten („Echt?“) gesetzt. Dies sind expressive Mittel des Malfeldes zum Ausdruck von Verwunderung, Erstaunen, Zweifel und Skepsis usw. Nachfragen zu erstaunten Fragen werden neben dem Interrogativ zusätzlich durch ein Exklamativ als Mittel des Malfeldes realisiert (vgl. Rehbein 1999a: 110).

Als Nächstes wird die Phase 2 „Anliegenklärung und elizitierendes Handeln“ analysiert, die der Gewinnung einer Einschätzung seitens der Beratungsinstanz dient. Mit welchen Fragen sie Wissen über den Klienten erlangt, wird anhand der Analyse von Transkriptionsausschnitten dargelegt.

Bei diesem Beispiel aus dem Gespräch V14 (Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung): „Sind Sie nie zur Schule gegangen [...]“ fragt die Beratende mit einem negierten Interrogativsatz nach, der zum Ausdruck einer positiven Antwort Erwartung benutzt wird. Die Beraterin geht mit dieser Fragestellung davon aus, dass der Klient höchstwahrscheinlich bereits zur Schule gegangen ist und lesen und schreiben kann. Dieser weitverbreitete Äußerungstyp wird aufgrund seiner Funktion häufig als „Vergewisserungsfrage“ bezeichnet, weil der Sprecher sich damit nur seine eigenen Annahmen bestätigen lassen will (vgl. Hentschel 1986b).

### Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V14:

[8]	..	21 [01:03.3]
<b>BER [v]</b>		<b>Sind Sie nie äh zur Schule gegangen in</b>
<b>DOL [v]</b>	dreihundert Stunden ä ä Alphabet, drei...	
[9]	..	22 [01:05.5]23 [01:05.9] 24 [01:06.6]25 [01:07.1]
<b>BER [v]</b>	der ••	<b>Ja`</b>
<b>DOL [v]</b>	Heimatland?	•• mige aaya too ••• keshvare khodet rafti
<b>DOL [ü]</b>		•• Sie sagt, ob du ••• in deinem Heimatland zur Schule gegangen

<sup>72</sup> Es wird zwischen „Nachfragen“ und „Rückfragen“ nach ihren unterschiedlichen Funktionen wie folgt unterschieden: „Zweck der Nachfrage ist die Verständnissicherung, Zweck der Rückfrage die Problematisierung (Wissensdivergenz, Zweifel an Angemessenheit oder Legitimation) der Vorgängerhandlung. Das vorhergehende Diktum wird aufgegriffen und ganz oder partiell als Interrogatum (bzw. zu Klärendes) markiert“ (Zifonun et al. 1997: 115).

[10]

	..	26 [01:10.1]27 [01:10.8]	28 [01:11.8]29 [01:12.1]30 [01:12.8]31 [01:13.0]
<b>BER [v]</b>			Wie viele
<b>DOL [v]</b>	madrese?	Ja <sup>-</sup>	••• Ja <sup>-</sup>
<b>DOL [ü]</b>	bist.		
<b>KLI [v]</b>		••• madrese raftam amma ...	
<b>KLI [ü]</b>		••• Zur Schule bin ich gegangen aber ...	

[11]

	..	32 [01:13.6]33 [01:14.1]
<b>BER [v]</b>	Jahren?	
<b>KLI [v]</b>		•• dah kelas khoondam ta dovome rahnamaee / dabirestan. mishe dah
<b>KLI [ü]</b>		•• Zehn Jahre bin ich zur Schule gegangen bis zweite Klasse in Gymnasium, das macht zehn.

[12]

	..	34 [01:18.1]35 [01:18.4]	36 [01:20.4]37 [01:21.1]	38 [01:22.0]	39 [01:22.6]
<b>BER [v]</b>			••• Bis zehnte Klasse?		Dann
<b>DOL [v]</b>		•• Ja z ääh zehn Klasse			Ja zehn ja.
<b>KLI [v]</b>	kelas.				
<b>KLI [ü]</b>					

Im nächsten Transkriptionsausschnitt aus dem Gespräch V14 setzt die Beraterin einen Handlungsplan zum Elizitieren notwendiges Wissen um, indem sie verschiedene funktionalisierte W-Fragen einsetzt, um zu einer Situationseinschätzung zu gelangen, woran sie sich dann für den weiteren Verlauf orientieren kann. Das Stadium der Orientierung ist ebenfalls ein „Ansatzpunkt“ in der Situation (vgl. Rehbein 1977: 267). Die Anknüpfung des Handlungsprozesses durch einen „Ansatzpunkt“ ist ein Verbindungsstück zwischen Situationskomponenten und dem Handlungsprozess. Um die für den Handlungsprozess nötige Klarheit zu gewinnen, werden situationsspezifische Prozeduren eingesetzt (vgl. ebd.). Ein Identifizierungsakt ist ein Vorgang im Wahrnehmungsprozess, bei dem ein Aktant Elemente des Wahrnehmungsraum mit seinem Vorwissen vergleicht, bestimmte Merkmale eines Sachverhalts als „cues“ erkennt, wonach sich dieser den Sachverhalt erschließt (vgl. ebd.: 28).

Die Beraterin hat aufgrund der Forderung des Klienten, einen Alphakurs besuchen zu wollen, dies als „cue“ und damit Erwartungshaltung an sie erkannt. Da der Vorgang, sich eine Teilnahmeberechtigung abzuholen, jedoch keine Aufforderung zur Stufenauswahl enthält, erkennt die Beraterin eine Abweichung der üblichen Vorgehensweise als cue. In der Institution ist für die Bewilligung eines Alphakurses zunächst ein Sprachstandtest vorgesehen, um das Niveau der Deutschkenntnisse der Klienten festzustellen (Routinewissen von Beraterin).

#### Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V14:

[21]

55 [01:55.6] 56 [01:56.0]57 [01:56.9] 58 [01:59.0]

<b>BER [v]</b>	••• Was haben Sie gearbeitet in Afghanistan?	
<b>DOL [v]</b>		••
<b>DOL [ü]</b>		••
<b>KLI [v]</b>	khob	
<b>KLI [ü]</b>	guṯ	
<b>KOM</b>	nicht im Sinne von Zustimmung	

[22]

59 [01:59.5] 60 [02:00.1] 61 [02:00.7]62 [02:01.3] 63 [02:01.8]64 [02:02.1]

<b>BER [v]</b>	••• Verkäufer	Ladenverkäufer? Kaufze
<b>DOL [v]</b>	chi kar kardi?	Ja.
<b>DOL [ü]</b>	Was hast du gearbeitet?	
<b>KLI [v]</b>	Verkäufer	
<b>BER [k]</b>	affirmativ	

[23]

.. 65 [02:06.9]66 [02:07.9]

<b>BER [v]</b>	/ also Lebensmittelhandel oder Kleidung?	
<b>DOL [v]</b>		••• chi boode? karet?
<b>DOL [ü]</b>		••• Was war sie? deine Arbeit? was hast du

[24]

.. 67 [02:11.3] 68 [02:15.4]

<b>DOL [v]</b>	forooshandegi chi?	Zum
<b>DOL [ü]</b>	verkauft?	
<b>KLI [v]</b>	khoshkbar, Pesteh, Ajil, Khorma, Sohan, Nabat.	Gandom,
<b>KLI [ü]</b>	getrocknete Früchte, Pistazien, Datteln, Sohan, Nabat.	Gerste,

[25]

.. 69 [02:16.5] 70 [02:17.6] 71 [02:19.6]72 [02:20.5]

<b>DOL [v]</b>	Beispiel äh ((1,2s)) zum Beispiel: Laden äh	••• Khoraki o chi
<b>DOL [ü]</b>		••• wie nennt man das?
<b>KLI [v]</b>	Zereschk	tu kare Khoshkbar, mavade khoraki
<b>KLI [ü]</b>	Berberitze	Nüsse, Lebensmittel

[26]

.. 73 [02:21.5] 74 [02:25.2] 75 [02:25.8] 76 [02:27.2] 77 [02:28.0]78 [02:28.7]

<b>BER [v]</b>	((1,4s)) <b>Wie viele Jahre?</b>	
<b>DOL [v]</b>	migan? ((3,8s)) Lebensmittel	••• Chand Sal?
<b>DOL [ü]</b>	((3,8s)) Lebensmittel	••• Wie viele Jahre?

[27]

79 [02:29.3]80 [02:30.0] 81 [02:30.7] 82 [02:31.9] 83 [02:32.5] 84 [02:33.4]

<b>DOL [v]</b>	Fünf Jahre.	
<b>KLI [v]</b>	••• Chand Sal? ((1,2s)) Panj Sal.	((10,8s))
<b>KLI [ü]</b>	••• Wie viele Jahre? ((1,2s)) fünf Jahre.	((10,8s))

Mit den drei sequenziellen Fragen versucht die Beraterin, dem Klienten bestimmte Informationen zu entlocken, indem bei ihm zusätzliche, mentale Prozesse zur Beantwortung

ausgelöst werden. Gleichzeitig wird das relevante partikulare Erlebniswissen des Klienten in die Kategorien des institutionellen Wissens transponiert, d.h. Fragen zur Ermittlung des Schriftspracherwerbs.

„Sind Sie nie zur Schule gegangen in ihrem Heimatland?“

„Wie viele Jahre?“, „Bis zehnte Klasse?“

Neben der Möglichkeit, neue Wissens Elemente zu erfahren, erfüllen diese Fragen den Zweck, den Einstieg und Übergang in die Phase der Wissensvermittlung einzuleiten. Dies ist wichtig für weitere Planungsarbeiten, denn durch diese Fragen werden falsche Vorstellungen sowie unerfüllbare Erwartungen aufgedeckt. Bereits die Antwort auf die erste Frage der Beraterin verfolgt genau diese Absicht, weil diese die Vermutung der Beraterin und ihre erste Einschätzung bestätigt. Ausgehend von dieser ersten Annahme stellt sie weitere Fragen, um sich ein Bild von der Konstellation zu verschaffen. Gleichzeitig beginnt sie mit den Planentwürfen und bereitet sich mental auf weitere Sprechhandlungen vor, d.h. Fragen zu den bisherig ausgeübten Berufen.

„Was haben Sie gearbeitet in Afghanistan?“, „Wie viele Jahre?“

Das operative W-Element der Wortfrage stellt die Verbindung zum propositionalen Gehalt der vorangegangenen Äußerung her und das nächste Fragewort kategorisiert das bestimmte Nicht-Gewusste. Die Wirksamkeit der Rückfragen seitens der Beraterin zeigt sich deutlich in deren Nachgeschichte, da sie der Beraterin einen Ansatzpunkt liefern, von dem aus sie die Wissenslücken des Klienten bearbeiten kann. Mit den Antworten, die sie vom Klienten bekommt, wird ihre Vermutung bestätigt, denn er bejaht den geäußerten Verdacht und führt gleichzeitig mit dem ‚aber‘ einen Einwand ein: „Zur Schule bin ich gegangen, aber ...“

Mit ihren Fragen verbalisiert die Beraterin eine Liste an relevanten Fragen, um ihr Expertenwissen abzurufen. Damit sucht sie nach möglichen Gründen für die Aufforderung des Klienten, einen Alphakurs besuchen zu wollen. Wenn der Klient schon zur Schule gegangen ist und lesen und schreiben kann, dann ist dies für die Beraterin ein Hinweis darauf, dass sie mit ihrer Einschätzung richtig liegt und seine Forderung nicht den institutionellen Richtlinien entspricht. Dann muss sie in dieser Richtung mit der Veränderung der Konstellation fortfahren.

Da der Klient nur seine Forderung benennt, aber keine Informationen über seine vorherigen Schritte und Erfahrungen bezüglich des Deutschkursbesuches gibt, eliziert die Beraterin nun dieses Wissen.

Zu den nötigen Wissensselementen, die der Klient bei der Anliegenformulierung vermitteln muss, gehört nicht in erster Linie das Formulieren des Anliegens, sondern alles, was er diesbezüglich bisher unternommen hat. Damit sich die Beraterin ein richtiges Bild (im terminologischen Sinn) von der Situation machen kann, braucht sie nicht nur seine eigene Version der Geschichte, sondern auch den Wissensstand, den der Klient bezüglich seines Anliegens und der Institution hat. Dies bedeutet, dass die Beraterin auch Wissensselemente sammeln muss, die der Komplettierung des Anliegens dienen. Gleichzeitig gewinnt sie dadurch zusätzliche Informationen über die mögliche Motivation, die sich hinter diesem speziellen Anliegen verbirgt. Nach weiteren Frage-Antwort-Sequenzen hat die Beraterin folgendes Bild von der Situation entwickelt:

1. Identifizierung eines Nicht-Gewussten des Klienten (wofür ein Alphakurs gebraucht wird und wie lange dieser dauert)
2. Wenn der Klient bis zur zehnten Klasse zur Schule gegangen ist und schon lesen und schreiben gelernt hat, dann braucht er keinen Alphabetisierungskurs.

Da der Klient in Gespräch V23 unaufgefordert bereits selbst alle nötigen und relevanten Informationen gegeben hat, brauchte die Beraterin keine weiteren Fragen zu stellen.

Beim folgenden Beispiel handelt es sich um einen Transkriptionsausschnitt aus dem Gespräch V50. Die Klienten benennen als Anliegen, dass sie heiraten wollten, damit die Frau nach Hamburg umsiedeln kann.

**Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V50:**

<b>Ber [v]</b>	hm̂	• Nähe von Bremen <sup>-</sup>
<b>Kli 1 [v]</b>	eine andere Stadt, Tarmstedt	• an der Nähe der Bremen
[7]	16 [00:29.4]	17 [00:30.0]
	18 [00:31.9]	19 [00:34.2]
<b>Ber [v]</b>	• Warum ist sie denn da?	• • • Also
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja genau	Weil sie / sie war als Flüchtling...

[8]	..	20 [00:36.9*]	21 [00:37.7]
<b>Ber [v]</b>	was für ein Aufenthaltsstatus haben Sie? Jetzt? Was für ein Ausweis bitte? Genau		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ausweis		
<b>Kli 2 [v]</b>	Ausweis		
<b>Ber [k]</b>	fragt Klientin2		
<b>Kli 2 [k]</b>	gibt der Beraterin ihren Ausweis		
[9]	..	23 [00:40.7]	24 [00:43.7]
<b>Ber [v]</b>	Und wohnen sie beide jetzt in Hamburg oder nicht?		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ähm ää sie ist so nur ein		
[10]	..	25 [00:46.8]	26 [00:49.5]
<b>Ber [v]</b>	Sie ist hier zu Besuch und wohnt an der Nähe von Bremen Ja? Aha okè		
<b>Kli 1 [v]</b>	Besuch ist Ja zu Besuch Ja genau		
<b>Kli 1 [k]</b>	leise		
[11]	27 [00:51.5]	28 [00:55.5]	29 [00:57.9]
<b>Ber [v]</b>	((4,0s)) Und haben Sie schon einen Termin beim Standesamt?		
<b>Kli 1 [v]</b>	Äh noch nicht nä		
[12]	30 [00:58.9]	31 [00:59.9]	32 [01:02.0]
<b>Ber [v]</b>	Nä okè ((2,2s)) Herkunftsland Afghanistan und da haben wir eine Gestattung Oke		
<b>Ber [k]</b>	murmelt vor sich hin		
[13]	..	34 [01:06.4]	35 [01:09.0]
<b>Ber [v]</b>	hm̂ ((2,7s)) Und wa / seit wann sind Sie in Deutschland?		
<b>Kli 2 [v]</b>	((1,0s)) Wann ähh •••		
<b>Ber [k]</b>	fragt klientin 2		
<b>Kli 2 [k]</b>	leise und unsicher		
[14]	..	37 [01:14.4]	
<b>Ber [v]</b>	Anderthalb Jahre oke der sechste neunte zweitausendsechzehn		
<b>Kli 2 [v]</b>	eineinhalb Jahrè		
<b>Kli 2 [k]</b>			
[15]	..	38 [01:18.3]	39 [01:20.6]
<b>Ber [v]</b>	wahrscheinlich näh? • Sind Sie dann nach Deutschland gekommen?		
<b>Kli 2 [v]</b>	Jà Jà		
<b>Kli 2 [k]</b>	sehr leise leise		
[16]	..	41 [01:22.1]	42 [01:23.2]
<b>Ber [v]</b>	Ungefähr? Oder früher? Oke also		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ich weiß nich... ((unverständlich))		
<b>Kli 2 [v]</b>	((1,2s)) Hmm̄ ((unverständlich))		

<b>Kli 1 [k]</b>		leise
<b>Kli 2 [k]</b>		leise
[17]	..	46 [01:31.5]
<b>Ber [v]</b>	zweitausendsechzehn / seit zweitausendsechzehn sind Sie hier okè • Und was	
[18]	..	47 [01:33.5] 48 [01:34.3] 49 [01:35.4]50 [01:36.1]
<b>Ber [v]</b>	haben Sie für einen Ausweis? bitte` Jâ	
<b>Kli 1 [v]</b>	Jaa Ich habe auch sowas` • weil ich hatte...	
<b>Kli 1 [k]</b>	gibt der Beraterin seinen Ausweis	
[19]	51 [01:39.4] 52 [01:40.5]	53 [01:42.5] 54 [01:44.3]55 [01:44.8]56 [01:45.6]
<b>Ber [v]</b>	Hm`	
<b>Kli 1 [v]</b>	((1,1s)) ein Aufenthalts ähh... • • titel... Das Das ist ((unverständlich))	
<b>Kli 1 [k]</b>	zeigt	
[20]	..	57 [01:49.9]
<b>Kli 1 [v]</b>	fertig und bekomme ich wieder das • Seit / und das fertig ist seit ein Jahr und acht	
[21]	..	58 [01:54.5] 59 [01:55.5] 60 [01:57.1]
<b>Ber [v]</b>	((1,0s)) Ach so Fiktionsbescheinigung Oke und früher hatten Sie •	
<b>Kli 1 [v]</b>	Monate Ja genau	
[22]	..	61 [02:00.2] 62 [02:01.0] 63 [02:02.1]
<b>Ber [v]</b>	Flüchtlingseigenschaft ja? Oder war das fünfundzwanzig fünf? Nä was	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja genau Nein nein	
<b>Kom</b>	Paragraph 25 Abs 5 (Aufenthaltsgesetz)	
[23]	..	64 [02:03.7*] 65 [02:04.1] 66 [02:05.3]
<b>Ber [v]</b>	ist fünfundzwanzig fünf? Ja ich habs jetzt muss kurz gucken	
<b>Kli 1 [v]</b>	Das ist... Aufenthaltstitel	
[24]	..	67 [02:07.9]68 [02:08.5] 69 [02:09.6]
<b>Ber [v]</b>	was das früher war` ((1,1s)) Und Sie wollen heiraten im Standesamt? • Oder	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm`	
[25]	..	71 [02:14.9] 72 [02:16.0] 73 [02:18.5]
<b>Ber [v]</b>	wo wollen Sie heiraten? ((1,6s))	
<b>Kli 1 [v]</b>	((1,0s)) Das • normalerweise hier in Hamburg	

Mit dem Beginn der Anliegenformulierung evoziert der Klient schon eine bestimmte Aktualisierung des institutionellen Wissens bei der Beraterin. Direkt im Anschluss an die

Äußerung des Klienten in Partiturfläche 6 wiederholt die Beraterin die letzte Äußerung des Klienten: „Nähe von Bremen“.

Dieser Form der Wissensbearbeitung kommt an Stellen vor, an denen die BeraterInnen durch das Stellen bestimmter Fragen essenzielle Informationen von den KlientInnen in Erfahrung bringen möchte, damit sie diese in ihren Wissensraum integrieren (vgl. Bührig 1994: 246). Deshalb unterbricht sie ihn und stellt folgende Frage: „Warum ist sie denn da?“

Das bestimmte Nicht-Gewusste, das mittels Fragewort „warum“ zum Ausdruck gebracht wurde (die Suche nach dem Grund/ Verstehenwollen), und das bestimmte Gewußte (sie ist da) werden mittels paraoperativem „denn“ ana- und katadeiktisch refokussiert. „Da“ als Lokaldeixis verweist im Rederaum auf „Nähe von Bremen“, wo die Klientin wohnt.

Über die Satzgrenze hinaus erfolgt durch „denn“ anadeiktisch eine Neufokussierung der vorangegangenen Sprecherhandlung als Vorgeschichte der fragenden Höreräußerung. Innerhalb der Satzgrenze werden die jeweiligen propositionalen Elemente in der Wortfolge links von „denn“ neu fokussiert. Dies sind insbesondere die Ausdrücke für das bestimmte Nicht-Gewusste. Die bei operationaler Funktionalisierung von „denn“ erhaltene deiktische Qualität entfaltet sich jedoch auch auf die rechtsstehenden propositionalen Teile. Sie werden durch „denn“ katadeiktisch neu fokussiert. Handlungssystematisch bedeutet dies, dass diese auf vorhandene  $\Pi$ -Elemente im Entscheidungsknoten des Hörers verweisen und dadurch eine differenzierende Vororganisation hinsichtlich der Folgerichtigkeit eines D-Elementes<sup>73</sup> für H vorgenommen wird (vgl. Redder 1990: 52).

„Die durch ‚denn‘ vollzogene operative Prozedur dient dem Hörer dazu, das – mittels Frage-Form und Wortstellung differenzierte, möglicherweise durch Akzentsetzungen noch genauer Eingegrenzte – bestimmte Nicht-Gewußte als bestimmtes Nicht-Verstandenes zu kategorisieren und damit interaktiv eine Verstehensbearbeitung zu initiieren.“ (Redder 1990: 60)

Hier wird im Anschluss an die erste Frage „Warum ist sie denn da?“ eine weitere Frage seitens der Beraterin gestellt: „Also was für ein Aufenthaltsstatus haben Sie? Jetzt? Was für ein Ausweis

---

<sup>73</sup> D-Elementes: Verstehenselemente, siehe Analyse des Begründens Ehlich & Rehbein 1986.

bitte?“ (mit Sie meint die Beraterin die Klientin und nicht den Klienten, weshalb diese Frage an die Klientin adressiert ist).

Hier hat die Beraterin die Vermutung, dass die Klientin eine Art von Aufenthaltsstatus besitzt, der eventuell mit einer Wohnsitzauflage zusammenhängt, womit eine Einschränkung für den Besitzer verbunden ist, ihren Wohnort zu wechseln.

„Und haben Sie schon einen Termin beim Standesamt?“

„hû Und wa / seit wann sind Sie in Deutschland?“

„Anderthalb Jahre oke der sechste neunte zweitausendsechzehn wahrscheinlich näh? Sind Sie dann nach Deutschland gekommen? Ungefähr? Oder früher?“

„Und was haben Sie für einen Ausweis? bitte “

„Ah so Fiktionsbescheinigung Oke und früher hatten Sie Flüchtlingseigenschaft ja? Oder war das fünfundzwanzig fünf? Nä was ist fünfundzwanzig fünf? (Paragraph 25 Abs. 5) (Aufenthaltsgesetz)“

„Und Sie wollen heiraten im Standesamt? Oder wo wollen Sie heiraten?“

Die Beraterin setzt fort mit der nächsten Frage: „Und wohnen sie beide jetzt in Hamburg oder nicht?“

„Und haben Sie schon einen Termin beim Standesamt?“

Zwar beeinflussen die Fragestellungen die Ausführung der Anliegenformulierung, allerdings findet dadurch ein Abgleich des vom Klienten in den Diskurs eingebrachten Wissens mit dem Expertenwissen der Beraterin statt. Mit der Befragung ihres institutionellen Wissens versucht die Beraterin das vom Klienten vorgetragene Anliegen einzuschätzen, wobei sie dies mit ihrer bereits mentalen Situationsbeurteilung durch weitere Fragen abgleicht. Die so durch die Antworten des Klienten gewonnenen Informationen vervollständigen ihr Bild vom Anliegen.

Im Partiturfäche 12 erhält die Beraterin jetzt die Bestätigung für ihre Vermutung:

„Herkunftsland Afghanistan und da haben wir eine Gestattung<sup>74</sup> Oke“<sup>75</sup>

---

<sup>74</sup> Im [Asylrecht](#) stellt die Aufenthaltsgestattung eine Bescheinigung und einen Nachweis darüber dar, dass sich der Inhaber im Asylverfahren befindet. Sie ist kein Aufenthaltstitel und keine rechtmäßige Aufenthaltserlaubnis. <https://www.anwalt.org/aufenthaltsgestattung/> (letzter Zugriff: 10.08.21).

<sup>75</sup> Wohnsitzauflage für Personen mit Aufenthaltsgestattung (§ 60 AsylG): „Personen mit Aufenthaltsgestattung, die nicht (mehr) verpflichtet sind, in einer Erstaufnahmeeinrichtung zu wohnen, und deren Lebensunterhalt nicht gesichert ist, erhalten eine Wohnsitzauflage.“ [2019-12-Broschuere-Wohnsitzauflagen.pdf \(fluechtlingsrat-bw.de\)](#)

Aus dem Ausweis der Klientin geht hervor, dass sie über eine Aufenthaltsgestattung verfügt, die mit einer Wohnsitzauflage verbunden ist. Deshalb darf sie ihren Wohnort nicht verlassen und nach Hamburg ziehen. Mit der Anerkennung als Flüchtling kann diese Auflage gestrichen werden. Im folgenden Transkriptionsausschnitt aus dem Gespräch V34 werden die Schulden des Klienten beim HVV für das Schwarzfahren thematisiert. Er durfte sie in Raten bezahlen, wobei sein Konto gesperrt wurde, weshalb das Geld nicht mehr abgebucht werden konnte. Dadurch hat sich im Laufe der Zeit eine hohe Summe an Schulden angesammelt. Der Klient war schon mal bei dieser Beraterin und gab an, die Raten persönlich bei der Bank bezahlt zu haben. Dabei wurde vereinbart, dass er für diesen Termin alle relevanten Kontoauszüge mitbringt, die diesen Sachverhalt belegen. Allerdings hat er nur drei dementsprechende Kontoauszüge mitgebracht, sodass die Beraterin nicht klären kann, ob er tatsächlich alle Raten bezahlt hat.

### Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V34:

[45]

	..	96 [03:35.2]	97 [03:36.5]
<b>Kli [v]</b>	kaghaz ha sho hama ro daram		••• in chaharsad ta ro ke
<b>Kli [ü]</b>	Belege habe ich auch		••• Diese vierhundert, sie haben
<b>Ber [v]</b>		chaharsad ta ro shoma daadi?	
<b>Ber [ü]</b>		<b>Die vierhundert hast du (Sie) bezahlt?</b>	
<b>Ber [k]</b>		überrascht	

[46]

	..		
<b>Kli [v]</b>	ina ghabool kardan, goftam man dige unha ro / chon behetoon dadam dige		
<b>Kli [ü]</b>	es akzeptiert, ich habe gesagt diese habe ich schon bezahlt, diese kann ich nicht wieder / diese, die fünfzig Euro		

[47]

	..	98 [03:42.6]	99 [03:43.8]
<b>Kli [v]</b>	nemitoonam panjah Euro ee bedam	dige az in be baad...	
<b>Kli [ü]</b>	wieder bezahlen	dann von jetzt an ...	
<b>Ber [v]</b>		koja shoma chaharsad ta...	chaharsad taee ke
<b>Ber [ü]</b>		<b>Wo hast du (Sie) vierhundert ...</b>	<b>Welche sind die vierhundert,</b>

[48]

	..	100 [03:45.5]	
<b>Kli [v]</b>		shoma / man mikham az in / az in be baadesh o man mikham	
<b>Kli [ü]</b>		Sie / ich möchte von jetzt / nur von jetzt an möchte ich	
<b>Ber [v]</b>	dadi kodoome?		
<b>Ber [ü]</b>	die (Sie) du bezahlt hast?		

[49]

..	101 [03:48.1]
<b>Kli [v]</b>	faghat ((0,7s)) bed / bedoonam. man in si Euro ro ke alaan dare mige, si Euro ro
<b>Kli [ü]</b>	((0,7s)) wiss / wissen. ich habe diese dreißig Euro, die sie jetzt sagen, diese dreißig Euro haben sie von

[50]

..	102 [03:52.6]	103 [03:55.4]
<b>Kli [v]</b>	ghabool kardan	borje haf't o hasht o noh ro ma dadim ((1,0s)) alaan borje dah
<b>Kli [ü]</b>	mir akzeptiert	den siebte, achte und neunte Monat habe ich bezahlt ((1,0s)) jetzt sind wir im zehnten Monat

[51]

..	104 [03:57.6]	105 [04:00.2]
<b>Kli [v]</b>	hastim •• dige chera baz name oomade mige baz chaharsad Euro... bedin?	
<b>Kli [ü]</b>	•• Wieso ist wieder ein Brief gekommen, der sagt wieder vierhundert Euro... zahlen?	
<b>Ber [v]</b>		yek daghighe
<b>Ber [ü]</b>		Einen Moment, lass

[52]

..	106 [04:01.4]	107 [04:03.4]
<b>Kli [v]</b>		((1,0s)) in si Euro ro be Bank dige
<b>Kli [ü]</b>		((1,0s)) Diese dreißig Euro an der Bank
<b>Ber [v]</b>	waista bebinam •• •in si Euro ro koja pardakhti?	
<b>Ber [ü]</b>	mich sehen ••• Wo hast du diese dreißig Euro bezahlt?	

[53]

108 [04:05.8]	109 [04:07.1] 110 [04:07.8]
<b>Kli [v]</b>	be Bank dadam na na oon akhe ghadimiye in si Euro alaan male
<b>Kli [ü]</b>	an der Bank habe ich bezahlt Nein nein weil das schon älter ist, diese dreißig Euro hier gehört zum
<b>Ber [v]</b>	chejoori? koo? pas chera nist too ina?
<b>Ber [ü]</b>	Wie? Wo ist das? Wieso ist das denn nicht hier?

[54]

..	111 [04:12.6]
<b>Kli [v]</b>	haft o hasht o nohe, male in se mahe akhare ((0,8s)) ina ghabool kardan
<b>Kli [ü]</b>	siebte, achte und neunte Monat, die gehören zu den letzten drei Monaten ((0,8s)) Die haben es akzeptiert

[55]

112 [04:14.6]	113 [04:16.0]	114 [04:18.5]
<b>Kli [v]</b>	Kontoauszug ha ram äh ghabool kardan...	
<b>Kli [ü]</b>	Die Kontoauszüge haben sie auch akzeptiert ...	
<b>Ber [v]</b>	daari Kontoauszug ha to?	bebin in az
<b>Ber [ü]</b>	Hast du die Kontoauszüge?	Schau hier diesen

[56]

..	115 [04:22.7]
<b>Ber [v]</b>	tarikhe maahe July baratoon in naame oomade ke in mah in si Euro ro bedid
<b>Ber [ü]</b>	Brief ist im Juli gekommen dass, sie in diesem Monat diese dreißig Euro

[57]

..	116 [04:24.0]	117 [04:26.0]	118 [04:27.4]
<b>Kli [v]</b>		•• baale daghigan	
<b>Kli [ü]</b>		•• Ja genau	
<b>Ber [v]</b>	••• az yek e hasht gofte bedid	shoma raf /rafti	
<b>Ber [ü]</b>	bezahlen ••• vom ersten achten sagte, dass sie zahlen müssen	<b>Bist du (Sie) zur Bank</b>	

[58]

119 [04:31.2]

<b>Kli [v]</b>	bale hasht o noh o dah o khaanoomam
<b>Kli [ü]</b>	Ja, achte, neunte und zehnte hat meine Frau (die arme)
<b>Ber [v]</b>	Bank et Dauerauftrag daadi ke in pardakht beshe?
<b>Ber [ü]</b>	gegangen und einen Dauerauftrag gegeben, um diese zu bezahlen?

Bei der Wortfrage wird laut Rehbein (1999a) der propositionale Gehalt durch ein Wort (evtl. kombiniert mit anderen Wörtern) als Träger des Nicht-Gewussten markiert und an H gerichtet. Die Verknüpfung syntaktischer und mentaler Verfahren in den Fragewörtern erklärt sich aus ihrer morphologischen Zerlegbarkeit in ein w-Element und einen Wortrest, der aus unterschiedlichen Komponenten bestehen kann. Die mit dem w-Element durchgeführte Prozedur signalisiert den Status von S, etwas Bestimmtes nicht zu wissen und markiert dieses Element nach „w-“, das mit diesem sprachgeschichtlich verschmolzen ist, als den Objektbereich des Nichtwissens von S. Da die mit w- ausgeführte sprachliche Prozedur derart an einem propositionalen Element angreift, ist sie operativ (vgl. Rehbein 1999a: 111). Durch die dem „w-“ folgenden sprachlichen Elemente erhält das Fragewort laut Rehbein die prozedurale Qualität einer Bezugnahme auf einen bestimmten Typ des Wissens. Dieser sprachliche Mechanismus ermöglicht es, das fehlende Wissen zu „umreißen“, ohne es zu benennen oder zu fokussieren.

Zwar wird stets auf ein konstituentenkonstituierendes Element Bezug genommen, allerdings durch eine sprachliche „Leerform“ bzw. eine „offene Kategorie“, die den Objektbereich des Nicht-Wissens von S charakterisiert und ihrerseits von H mit Wissen zu füllen und zu verbalisieren ist. Diese Prozedur ist nicht per se Hörergerichtet, sondern operativ auf sprachlich repräsentiertes Nicht-Wissen bezogen. Bei Wortfragen können durch Gewichtung weitere Elemente des propositionalen Gehalts als Nicht-Gewusstes markiert werden (vgl. ebd.: 112).

Bei den Fragen des Transkriptionsausschnitts 2 aus dem Gespräch V34 handelt es sich um solche Wortfragen, allerdings haben diese Fragen hier eine bestimmte Funktion: Als didaktische Fragen thematisieren sie die Fehler des Klienten und verweisen auf das Wissensdefizit des Klienten. Um die Wissensvermittlung zu prozessieren, signalisiert die Beraterin, in welchen Domänen die Wissensdefizite des Klienten liegen. Durch die propositionale Struktur von Fragen aktualisiert sie im Klienten eine Anzahl von Wissensbereichen.

Für den Lehr-Lern Kontext beschreibt Ehlich (1981: 350-351) das ähnlich funktionalisierte Muster der „Lehrerfrage“ als eine beliebte Strategie von Lehrerenden: „Der Lehrer verwendet also mit der Lehrerfrage eine spezifische Taktik, die es ihm erlaubt, eine negative Konsequenz auszugleichen, die bei der Transformation des Lehr-Lern-Diskurses zum Unterrichtsdiskurs entsteht. Die Lehr-Lern-Gegenstände treten in Distanz zu den Lernern. Sie bleiben ihnen äußerlich. Durch die Verwendung der Taktik ‚Lehrerfrage‘ kann der Lehrer ein Stück weit versuchen, die Distanz zu überbrücken.“ So verhält sich auch hier m.E. die Beraterin, indem sie versucht, durch bestimmte Fragetechniken (didaktische Fragen, Regiefragen etc.) das schon bestehende Wissen zu aktivieren und gleichzeitig auf das fehlende Wissen aufmerksam zu machen, um auf Fehler zu verweisen, Lösungswege naheulegen und das notwendige Wissen zu vermitteln.

Diese Taktik beschreiben Ehlich und Rehbein (1977: 70) wie folgt: „Taktiken sind *institutionsspezifische Partialmuster*, das heißt einseitige, auf den einen Ko-aktanten beschränkte Handlungssequenzteile, die mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit komplementäre Handlungssequenzteile auf Seiten des anderen Ko-aktanten nach sich ziehen. Taktiken machen also Gebrauch von Musterwissen wie auch vom Routinenwissen. Die spezifischen Auswahlen von Mustern operieren dabei mit der Verwendung der Einschätzung bzw. zusammengefaßten Einschätzungen, der Bilder, die die Koaktanten voneinander haben, und von Maximen.“ (Ehlich & Rehbein 1977: 70, kursiv i.O.)

Es handelt sich bei ‚Strategien‘, z. B. Fragetechniken im Schulunterricht oder vor Gericht (Hoffmann 1989), um sprecherseitige Verfahren mit musterübergreifendem Plan und musterübergreifendem Ziel. Bei der Durchführung werden sprecher- und hörerseitige Musterpositionen für diese Ziele funktionalisiert (vgl. Rehbein 2000a: 940): „[...] Taktiken und Strategien sind Diskurs- und Textphänomene, die auf dem Verhältnis von Musterstrukturen, sprachlichen Realisationen und spezifischen mentalen Hörerinvolvierungen beruhen, ein Umstand, der besonders in interkulturellen Diskursen bei Aktanten mit kulturspezifischen Wissensunterschieden relevant wird.“<sup>76</sup> (ebd.)

---

<sup>76</sup> Anmerkung von Rehbein: (s. Koole/tenThije 1994; Rehbein 1994c).

In Segment 98 fragt die Beraterin: „Wo hast du (Sie) vierhundert ... Welche sind die vierhundert“ und da der Klient diese Frage gar nicht beantwortet bzw. auf eine andere Frage antwortet: „ich möchte von jetzt / nur von jetzt an möchte ich wiss / wissen. ich habe diese dreißig Euro, die sie jetzt sagen, diese dreißig Euro haben sie von mir akzeptiert den siebte, achte und neunte Monat habe ich bezahlt jetzt sind wir im zehnte Monat Wieso ist wieder ein Brief gekommen, der sagt wieder vierhundert Euro... zahlen?“, reagiert die Beraterin zunächst mit einer deplazierten Äußerung<sup>77</sup> in Partiturfläsche 51: „einen Moment, lass mich sehen“.

Beim Deplazieren werden Handlungen vom aktuellen Diskurs bzw. Muster abgekoppelt und auf einen anderen Zeitpunkt verschoben. Die Beraterin trennt den klientenseitigen Beitrag vom aktuellen Diskurs ab, indem sie eine vom Klienten erwartete Klärung der Frage in die Zukunft verschiebt.

Bei der zweiten Frage: „Wo hast du diese dreißig Euro bezahlt?“ wird der Klient durch das Fragewort „wo“ auf eine bestimmte Wissensdomäne gelenkt (nämlich den Ort des Geschehens anstatt des Zeitpunkts). Damit bezieht die Beraterin einem bestimmten Teil der Wirklichkeit auf die lokale Verortung, hier auf die lokale Verortung des Textraums der Kontoauszüge. Der Klient hat die Frage aber falsch verstanden. Statt sein Wissen über den Textraum abzufragen, beantwortet er die Frage mit dem Ort, wo er die Summe bezahlt hat: „Diese dreißig Euro an der Bank, an der Bank habe ich bezahlt“. Dadurch kommt es zu einem Umformulieren<sup>78</sup> ihrer ursprünglichen Frage: „Wo hast du diese dreißig Euro bezahlt?“ Die Beraterin verändert zunächst das Fragewort „wo“ ins Fragewort „wie“ und führt weiter aus: „wo ist das?“ und spitzt dies noch zu: „wieso ist das denn nicht hier?“

Im propositionalen Gehalt der Frage wird die Nähe durch die Lokaldeixis „diese“ und das Verweisobjekt „dreißig Euro“ hergestellt, wobei „diese dreißig Euro“ zu „das“ verändert wird. Mit der Rededeixis „das“ verweist sie in den Rederaum auf das gemeinsame Wissen: „diese dreißig Euro“, aber durch die Reduktion auf „das“ verschiebt die Beraterin gleichzeitig den Akzent auf das Fragewort: „wieso“.

„Wo hast du diese dreißig Euro bezahlt? Wie? Wo ist das? Wieso ist das denn nicht hier?“

---

<sup>77</sup> Vgl. Redder (1987: 88)

<sup>78</sup> Vgl. Bührig (1996: 103-106).

Mit dem operativen “denn” und der Reformulierung der Frage spitzt sie die Frage zu, indem sie nicht mehr die Höhe der Summe wissen will, sondern es folgt eine Neugewichtung: Wenn es den so ist, wie Sie sagen, wieso wurden die Belege nicht mitgebracht?

Bei der folgenden Entscheidungsfrage der Beraterin gibt sie in Segment 118 die einzig richtige Handlungsoption vor: „Bist du (Sie) zur Bank gegangen und einen Dauerauftrag gegeben, um diese zu bezahlen?“ Damit gibt sie dem H die Möglichkeit, sich dazu zu positionieren. Damit will die Beraterin in Erfahrung bringen, wie und ob der Klient gehandelt hat. Sie nähert sich dem eigentlichen entscheidenden Wissen an: ob der Klient dies womöglich vergessen hat oder was beim Überweisungsvorgang möglicherweise schiefgelaufen ist. Deshalb lässt sich dieses Nachhaken auch als eine „Vergewisserungsfrage“ einstufen, weil die Beraterin abschätzen möchte, inwiefern Fremd- oder Eigenverschulden. Sie hat eine Vermutung, warum es hier möglicherweise zur Zahlungssäumnis gekommen ist (nämlich dem Vergessen einer Ratenzahlung, da kein Dauerauftrag erteilt wurde).

### Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V23:

[58]	..	165 [06:07.3]	166 [06:08.5]	167 [06:10.0]
<b>Ber [v]</b>	ist. ••	Weiß ich nicht ((1,6s)) Ich weiß nicht ob die Mutter als Härtefall gezählt		
<b>Ber [k]</b>		sehr leise und schnell		
[59]	..	168 [06:14.8]		
<b>Ber [v]</b>	werden kann sie ist ••	nicht krank Sie / äh ihr Problem ist, dass sie •• äh dass sie ein		
[60]	..	169 [06:20.3] 170 [06:20.6] 171 [06:21.1] 172 [06:21.5] 173 [06:22.3]		
<b>Kli [v]</b>			Hm̂	Hm̂
<b>Ber [v]</b>	äh andere Religion hat und Christin ist	hm?	Jâ	••• hm̂
[61]	174 [06:22.9]	175 [06:26.8] 176 [06:27.6]		
<b>Kli [v]</b>		•• Hm̂		
<b>Ber [v]</b>	••• Ich glaub nicht, dass das als Härtefall zählt bei uns	••• Aber um so		

In diesem Gesprächsausschnitt V23 wählt die Beraterin Verb-Letzt-Fragen in syntaktisch komplexen Gefügen mit weiteren Nebensätzen/Subordinationen, anhand derer sie sich vergewissert, ob sie die vorgebrachten Argumente und Informationen des Klienten richtig verstanden hat. Dabei handelt es sich um sog. „eingeleitete“ oder „indirekte“ Fragen.

Eingeleitete Fragen bzw. auch indirekte Fragen<sup>79</sup> werden als Frageeinleitung im Hauptsatz bzw. als „eigentliche“ Frage im Nebensatz beschrieben. Sie werden oftmals als Mittel eingesetzt, um Höflichkeit zu demonstrieren. Die Einleitung zur Frage trägt zur Indirektheit bei, ebenso wie eine Rückstufung durch die Einbettung des Nebensatzes. Zudem gibt die Frageeinleitung weiteren Raum für Modalisierungen. Weiteres Merkmal von höflichen Fragen ist der Einsatz von verschiedenen Mitteln der Modalisierung, wie Modalverben, Konjunktiv II oder im Deutschen speziell auch Modalpartikeln, die zur Indirektheit der Äußerung beitragen (z. B. *ich hätte mal ne Frage; dürfte ich kurz nachfragen, ob...*, vgl. ausführlicher hierzu Rost-Roth 2004a; vgl. Rost-Roth 2011: 97).

Laut Rehbein (2004d: 253): „In einer beschreibenden Realisierung werden oft verba/nomina dicendi und andere verwendet, um einen illokutionären Akt zu alludieren. Sie steht oft in einer Matrix-Konstruktion, von der ein den propositionalen Akt enthaltender Nebensatz abhängt. So zeigt sich bei Formulierungen wie ‚ich wollte fragen, ob‘, dass der Sprecher den Interrogativ nicht unmittelbar face-to-face dem Hörer gegenüber umsetzt, sondern sein eigenes Wissensdefizit beschreibt. Global gesagt, geschieht beim Übergang auf die deskriptive Realisierung eine Transposition von der direkten mentalen Verarbeitung des propositionalen Gehalts (etwa durch den Modus) zu einer propositionalen Verarbeitung des propositionalen Gehalts.“

Beim vorliegenden Beispiel beurteilt die Beraterin die Handlungsalternative (die Mutter vom Klienten als Härtefall zählen) als „nicht realistisch / nicht wirklich möglich“, indem sie später in Partiturfläche 61 sagt: „Ich glaub nicht, dass das als Härtefall zählt bei uns.“ In einer indirekten Frage: „Ich weiß nicht, ob die Mutter als Härtefall gezählt werden kann [...]“ signalisiert sie gleichzeitig indirekt auch ihre Zweifel an der Einschätzung des Klienten und äußert eine negative Bewertung, wobei diese zweite Handlung dispräferiert ist, weil sie nicht mit der Klientenmeinung übereinstimmt und dessen Einschätzung ablehnt. Auf gesichtsschonende Art fasst sie nochmals

---

<sup>79</sup> Wunderlich (1976: 185–189) befasst sich mit indirekten Fragesätzen (vor allem ob-Sätzen und Matrixsätzen). Ebenso Frier (1981: 69–71) befasst sich mit „Fragesatzeinleitungen“ und „eingeleiteten Fragesätzen“. Eisenberg (1994) diskutiert die Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen „Konjunktionalsatz und indirektem Fragesatz“ sowie „indirektem Fragesatz und Relativsatz“. Zaefferer (1984: 29–54) behandelt verschiedene Formen von eingebetteten Fragen unter „Interrogativsententialen“. Auch Rehbock (1991: 34–43) befasst sich mit eingebetteten Interrogativsätzen ebenso wie mit selbstständigen Interrogativsätzen, wobei Rehbein (2004) Matrixsätze hinsichtlich ihrer Illokution analysiert, die diesen zugeschrieben werden kann.

die Argumente in Partiturfläche 59 zusammen, womit sie gleichzeitig aufzeigt, welche Argumente als Begründung für eine Familienzusammenführung gelten (krank vs. christliche Religion): „sie ist nicht krank . Sie / äh ihr Problem ist, dass sie äh dass sie ein äh andere Religion hat und Christin ist hm?“

Durch „hm“ am Ende der Äußerung fordert sie den Klienten auf, ihr diese Zusammenfassung auf ihre Richtigkeit zu überprüfen und die Korrektheit zu bestätigen.<sup>80</sup> Damit eliziert sie die Zustimmung des Klienten zum Gesagten.

Der Begriff des Sprechhandlungsaugment führte Rehbein (1979) ein, der diese als Mittel des kommunikativen Apparates der Steuerung versteht: „Es gibt Mittel, durch die der Hörer die Äußerungen des Sprechers beeinflusst: die Sprechersteuerung; und es gibt Mittel, mit denen der Sprecher auf die hörerseitige Kooperation Einfluß nehmen will: die Hörersteuerung zerfällt ihrerseits in zwei Gruppen: Vorschaltungen und Nachschaltungen“(Rehbein 1979: 59). Prozedural sind sie meist als expeditiv oder operativ zu charakterisieren (Ehlich 1986).

Vorschaltungen umfassen sprachliche Ausdrücke wie „ich glaube“, „ich meine“, „also“, „das ist nun folgendermaßen“, „guck mal“, „schauen Sie“, „hören Sie“, „hör mal her“, „sieh mal“, „pass auf“ usw., aber auch „ja“ (wenn die Intonation anzeigt, dass die Hauptsache noch kommen soll) sowie Vokative. Durch solche Ausdrücke versucht der Sprecher, die Hörertätigkeit derart zu lenken, dass unter diesen Voraussetzungen die Aufnahme der geplanten sprachlichen Handlung gelingt (Rehbein 1979: 60) wie z.B. in Partiturfläche 61:“ Ich glaub nicht, dass das als Härtefall zählt bei uns“.

#### **Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V50:**

Beim vorliegenden Transkriptionsausschnitt aus dem Gespräch V50 wird das fallspezifische Wissensdefizit im und durch das Frage-Muster spezifiziert: Die Beraterin hat einen professionellen Verdacht, dass es einen Grund dafür gibt bzw. geben muss, warum die beiden Klienten sehr schnell heiraten wollen. Die institutionelle Veränderung gegenüber der Alltagfrage besteht für die Beraterin darin, die Frageäußerungen so zu formulieren, dass das im

---

<sup>80</sup> Sprechhandlungsaugment vgl. Rehbein (1979).

propositionalen Gehalt der Frage verbalisierte Wissen vom Klienten als gemeinsames Wissen etabliert und die darin markierte Leerstelle mit dem eigenen Wissen aufgefüllt werden kann.

[61]

169 [05:29.3]

**Ber [v]** Gut und angenommen / Also Sie möchten diese Woche heiraten, warum diese

[62]

..

170 [05:33.0]

171 [05:35.8]

**Ber [v]** Woche? ••• Ist so gute Zeit meinen Sie oder wie?

**Kli 1 [v]**

• Ja gute Zeit auch und wie

[63]

..

172 [05:38.6] 173 [05:39.1]

**Ber [v]** Haben Sie irgendwie ein Druck, ein Problem? oder so?

**Kli 1 [v]**

kann man sagen ... So...

[64]

..174 [05:41.7]

175 [05:42.2]

176 [05:43.3]

177 [05:45.1] 178 [05:45.7]

**Ber [v]** Nä okè

lacht

**Kli 1 [v]**

Nä nä nä nä hab ich nicht •• Ich rauche nur Zigarettè

Ich habe auch

[65]

..

179 [05:49.4] 180 [05:50.2]

**Ber [v]** • Jā

**Kli 1 [v]**

früher Alkohol getrunken aber ich habe aufgehört

Jetzt nicht mehr•

[66]

..

181 [05:52.6]

**Ber [v]** Nein das war nur Spaß Sie dürfen machen was Sie

**Kli 1 [v]**

Ich rauche nur Zigarette das wars

[67]

..

**Ber [v]** wollen ich möchte nur wissen, haben Sie irgendwas im Hinterkopf warum Sie

[68]

..

182 [05:59.3] 183 [06:00.6] 184 [06:01.8]

**Ber [v]** diese Woche heiraten müssen

**Kli 1 [v]**

Äää... ((1,2s)) Ja wir heiraten weil heiraten ist• gut

[69]

185 [06:04.5] 186 [06:04.8] 187 [06:05.2] 188 [06:05.6]

189 [06:07.6]

**Ber [v]** Hmî Es / hat es nur religiöse Gründe? jā Jā

**Kli 1 [v]**

lacht

Jā

Sie ist auch äh...

Bekannte von mir Sie ist

[70]

..

191 [06:11.0] 192 [06:11.4]

**Ber [v]** Hmî Nein also, dass Sie zusammen / Sie

**Kli 1 [v]**

auch eine nette Frau, gute Frau...

hm

warum wir heiraten

[71]

..

**Ber [v]** können heiraten wen Sie wollen, das meine ich nicht aber ich möchte / ich möchte

**Kli 1 [v]**

nein zum Beispiel...

sie brauchte

hm

[72]

	..	193 [06:17.4]	
<b>Ber [v]</b>	<b>wissen ähm warum muss das so schnell / also warum muss das diese Woche sein,</b>		
<b>Kli 1 [v]</b>			

[73]

	..	194 [06:22.4]	195 [06:23.0]	196 [06:23.6]
<b>Ber [v]</b>	<b>kann das auch in Dezember sein, das ist meine Frage</b>			<b>• Kann das auch</b>
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm	Ja genau	

[74]

	..	197 [06:24.8*]	198 [06:25.9]	
<b>Ber [v]</b>	<b>im Dezember sein?</b>		<b>So sch / so schnell wie möglich aber das muss</b>	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja schneller ist besser	Das	äh ja	

[75]

	..	199 [06:29.2]	200 [06:31.9]	201 [06:32.4]
<b>Ber [v]</b>	<b>nicht morgen sein</b>		Hm	
<b>Kli 1 [v]</b>	Weil sie wohnt in eine äh in einem Dorf		Da gibts nicht	

[76]

	..	202 [06:34.8]	203 [06:37.9]	
<b>Ber [v]</b>		<b>• • Also Sie möchten zusammen leben das ist für Sie wichtig</b>		
<b>Kli 1 [v]</b>	so • ähm... das ähm		ja genau	Also das

Bei der ersten Frage wird mit dem Fragewort „warum“ als operative Prozedur das bestimmte Nicht-Gewusste als die Suche nach dem Grund (Verstehenwollen) zum Ausdruck gebracht.

Nachdem der Klient die Frage der Beraterin in Segment 169: „Also Sie möchten diese Woche heiraten, warum diese Woche? Ist so gute Zeit meinen Sie oder wie?“, nicht richtig beantworten konnte: „Ja gute Zeit auch und wie kann man sagen ... So... “ stellt die Beraterin in Segment 173 eine neue Frage: „Haben Sie irgendwie ein Druck, ein Problem? oder so?“ Diese Frage wird vom Klienten inhaltlich falsch verstanden, der dies auf sich persönlich bezieht: „Nä nä nä nä hab ich nicht Ich rauche nur Zigarette Ich habe auch früher Alkohol getrunken aber ich habe aufgehört Jetzt nicht mehr Ich rauche nur Zigarette das wars.“ Nachdem die Frage der Beraterin dermaßen falsch vom Klienten verstanden wurde, formuliert sie nach einer Zurückweisung dieser Frageintention diese Frage um: „ich möchte nur wissen, haben Sie irgendwas im Hinterkopf warum Sie diese Woche heiraten **müssen**<sup>81</sup>“, woraufhin dieser wieder ausweichend in Form einer Generalisierung antwortet und die Frage damit nicht zufriedenstellend im Sinne der Beraterin beantwortet: „Äää... Ja wir heiraten weil heiraten ist gut lacht“.

<sup>81</sup> Mit „müssen“ in propositionalen Gehalt der Frage definiert die Beraterin die Handlung als fremdbestimmt und nicht selbstbestimmt.

Danach setzt die Beraterin erneut an und spezifiziert ihren Verdacht über die eigentliche Heiratsabsicht: „Es / hat es nur religiöse Gründe?“ Allerdings ist die Antwort des Klienten wieder nicht relevant, weil er die Charaktereigenschaften seiner Zukünftigen lobt, was die Beraterin nicht interessiert: „Ja Sie ist auch äh... Bekannte von mir Sie ist auch eine nette Frau, gute Frau...“ Nach einer erneuten expliziten Zurückweisung der Frageintention stellt die Beraterin klar, wie sie in Segment 192 dazu steht: „Nein also, dass Sie zusammen / Sie können heiraten wenn Sie wollen, das meine ich nicht [...]“ Mit einer Reformulierung ihrer Frage in Partiturfläche 67 knüpft sie an ihre Fragestellung an, indem sie die temporaldeiktische Prozedur von „diese“ in „diese Woche“ verändert. Gleichzeitig zeigt sie noch mit „schnell“ und durch Wiederholung des Ausdrucks „diese Woche“ an, was hinter der Intention ihrer Frage steht, woraufhin sie die Aufmerksamkeit des Klienten lenken möchte: auf die kurze Zeitspanne („diese Woche“).

„ich möchte / ich möchte wissen ähm warum muss das so schnell / also warum muss das diese Woche sein, kann das auch in Dezember sein, das ist meine Frage kann das auch im Dezember sein?“

Solche Frageformen weisen Ähnlichkeiten mit „ärztlichen Fragen“ Rehbein (1993:311) auf, denn auch der propositionale Gehalt bei ärztlichen Fragen enthält eine konkrete Vermutung. Gleichzeitig beinhalten diese ein spezifisches Nichtwissen, wobei der Klient (oftmals) über das gewünschte Wissen verfügt, ohne jedoch den Hintergrund und den Zusammenhang des Erfragten zu kennen.

Die Beraterin nimmt anhand ihrer bisherigen Erfahrungen an, dass es einen bestimmten Grund für eine schnelle Heirat geben muss. Sie hat einen konkreten Verdacht, den sie durch Fragen verifizieren möchte. Der propositionale Gehalt ihrer Fragen enthält aber auch ein spezifisches Nichtwissen, das sie versprachlicht. Mit ihren antizipatorischen Versuchen und den Äußerungen zu ihren konkreten Vermutungen versucht die Beraterin, dem Klienten den eigentlichen Grund zu entlocken, indem sie die möglichen Antwortoptionen vorgibt.

Diese Form von Fragen verfolgen allgemein das Ziel, das partikulare Erlebniswissen des Klienten über ein spezifisches Objekt und dessen Anliegen in Erfahrung zu bringen, um dieses in professionelles Wissen umzuwandeln. Oftmals dient diese Form von Fragen mit assertiver Intonation dem Abgleich von Wissensbeständen zwischen der Beratungsinstanz und den

KlientInnen. Sie werden verwendet, um Hörerwissen aufzunehmen und an das Sprecherwissen der laufenden sprachlichen Handlung anzuschließen. Damit wird die konstellationsspezifische Prozessierung des für S und H gemeinsamen Diskurswissens koordiniert. So bezieht sich die Beraterin auf das vermutete Wissen des Klienten im folgenden Transkriptionsausschnitt aus dem Gespräch V50, wobei sie dieses verbalisiert und in professionelles Wissen umdeutet, indem sie einen institutionenspezifisch relevanten Grund selbst versprachlicht (*zusammenleben*).

**Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V50:**

[73]	..	194 [06:22.4]195 [06:23.0]	196 [06:23.6]
<b>Ber [v]</b>	<b>kann das auch in Dezember sein, das ist meine Frage</b>		<b>• Kann das auch</b>
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm	Ja genau
[74]	..	197 [06:24.8*]	198 [06:25.9]
<b>Ber [v]</b>	<b>im Dezember sein?</b>	<b>So sch / so schnell wie möglich aber das muss</b>	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja schneller ist besser	Das	äh ja
[75]	..	199 [06:29.2]	200 [06:31.9]201 [06:32.4]
<b>Ber [v]</b>	<b>nicht morgen sein</b>		Hm <sup>h</sup>
<b>Kli 1 [v]</b>	Weil sie wohnt in eine	äh in einem Dorf <sup>h</sup>	Da gibts nicht
[76]	..	202 [06:34.8]	203 [06:37.9]
<b>Ber [v]</b>		<b>• • Also Sie möchten zusammen leben das ist für Sie wichtig</b>	
<b>Kli 1 [v]</b>	so • ähm...	das ähm	ja genau Also das

Wie bereits beschrieben, versucht die Beraterin in der zweiten Phase durch Versprachlichung des Klientenwissens und elizitierendem Handeln mehr über die wahren Beweggründe für das Anliegen der Klienten in Erfahrung zu bringen. Dabei verfestigt sich der erste Eindruck der Beratungsinstanz oder die Einschätzung wird revidiert. Diese Phase kann mehrere Schleifen durchlaufen, bis die Beratenden damit abschließen und zu einer aus ihrer Sicht zufriedenstellenden Antwort gelangen. Dieser Prozess der Einschätzung verhilft den BeraterInnen nach dem Abgleich des professionellen Wissens schließlich zu einer Anliegentypisierung, d.h. sie können nun das Anliegen gemäß der behördlichen Vorgaben einordnen und bearbeiten.

In der dritten Phase findet die Verbalisierung des Beraterwissen statt, wofür zunächst das Wissen der Beratungsperson an das Klientenwissen angepasst wird. Durch diese Adaptation werden die Informationen für den Klienten besser verständlich.

In den hier ausgewählten Diskursen müssen die falschen Annahmen, Vorstellungen und Erwartungen des Klienten korrigiert werden, die die Beratungsperson durch Anliegenformulierung und elizitierendes Handeln herausgearbeitet hat. Deshalb beginnen in dieser Phase, bei der die Wissensvermittlung einsetzt, auch die negierenden Sprechhandlungen, die hier als „Konstellationen des Negierens“ bezeichnet werden. Diese negierenden Konstellationen dienen dem Zweck der Wissensvermittlung, indem sie durch negierende Sprechhandlungen auf Eliminierung von falschen Annahmen bzw. auf die Korrektur und den Aufbau von Klientenwissen abzielen.

### **III. Wissensvermittlung: Vermittlung des (institutionellen) Wissens**

Dabei handelt es sich um die Vermittlung von institutionellem Wissen und die Bewertung von Handlungsplänen (Laienvorstellungen), die die KlientInnen als Handlungsalternativen möglicherweise ausgewählt haben. Manchmal wurden die Handlungen bereits teilweise ausgeführt, weshalb die KlientInnen dann eine Evaluation von den BeraterInnen einfordern.

Dadurch wird zum einen eine gemeinsame Wissensbasis zwischen dem Beratenden und den KlientInnen etabliert. Gleichzeitig bereitet die Beratungsperson das Gegenüber auf die Entgegennahme der Empfehlung, des Rats oder des Vorschlags vor. Für die Analyse gilt es deshalb herauszuarbeiten, mit welchen sprachlichen Formen die BeraterInnen dieses Wissen vermitteln, damit es für bestimmte Zwecke einsetzbar wird.

Da das Negieren bekanntlich als Erwartungsbruch und eine Bedrohung für die weitere Kooperation zwischen den Aktanten zählt, stellen diese Konstellationen des Negierens eine große Herausforderung für den Ablauf der Anliegenbearbeitung und damit für die Interaktion insgesamt dar. Nur unter größtem kommunikativem Aufwand gelingt es den Beratenden die kooperative Kommunikation aufrechtzuhalten, um das gewünschte Ergebnis des Anliegenbearbeitungsgesprächs zu erreichen.

Apeltauer (1979) nennt Sprechhandlungen, mit denen Nichtübereinstimmung zum Ausdruck gebracht wird: „nichtakkordierende Sprechhandlungen“ (NASH). Diese beschreibt er wie folgt: Es wird normalerweise davon ausgegangen, dass Interaktionspartner auf eine Eröffnungshandlung mit einer kohärenten Reaktionshandlung, z.B. einer Zustimmung, Bestätigung oder Bekräftigung reagieren, womit die jeweilige Runde dann geschlossen wird. (vgl. ebd.:70). „Nichtakkordierungen stellen insofern Störhandlungen dar, mit denen regelbedingte Erwartungen des Runden- oder Sequenzinitiators durchbrochen werden und der idealtypische Gesprächsverlauf verändert wird“ (ebd.).

Auch Vlachos (2002) erläutert, dass es im Rahmen der Kooperativität, ein gemeinsames Ziel verfolgt wird, das nicht verlassen werden kann, bis dies erreicht wird. „Die Eliminierung einer Annahme kann aber selten die Vervollständigung der Verfolgung eines konversationalen Ziels bedeuten. Sie verursacht eine Lücke im geteilten kognitiven Hintergrund, die geschlossen werden muss, damit der Sprecher nicht unkooperativ handelt.“ (Vlachos 2002: 368).

Begründungen, Erläuterungen, Hinweise und wissensvermittelnde Sprechhandlungen dienen dazu, diese Lücke zu schließen und ermöglichen – wenn es zum Verstehen und zu einer Planübernahme kommt – somit die Verfolgung des gemeinsamen Ziels.

Ratschläge, Vorschläge und Empfehlungen usw. liefern das nötige Wissen zur Korrektur einer Annahme und vermitteln eine andere Sichtweise.

## **5.5 Konstellationen des Negierens**

Der Analysefokus in dieser Arbeit liegt auf einer spezifischen Phase der Anliegenbearbeitung, die häufig in den hier untersuchten Diskursen vorzufinden sind und deshalb als charakteristisch betrachtet werden können. Untersucht wird die Leistung des Negierens bei den BeraterInnen und die klientenseitigen Reaktionen im Kontext der Anliegenbearbeitung. Zu untersuchen ist die jeweilige Funktionalität von „Konstellationen des Negierens“ für die Grundkonstellation der „Anliegenbearbeitung“, wie sie dort zur Eliminierung falscher Annahmen, zur Wissenskorrektur und Wissensvermittlung eingesetzt wird. Da dem professionellen bzw. institutionellen Wissen in der Kommunikation zwischen BeraterInnen und KlientInnen eine besondere Rolle zukommt und

Wissensvermittlung ein integraler Bestandteil von Anliegenbearbeitung ist, steht die Rekonstruktion von Wissenstypen und die Organisation des Wissens im Diskurs im analytischen Mittelpunkt.

Was in der Regel bei den negierenden Reaktionen von BeraterInnen beabsichtigt wird, ist eine Beeinflussung des Klientenwissens; diese bilden dann wiederum die Basis der Klientenhandlungen. Negierende Sprechhandlungen werden eingesetzt, um das unpassende oder unzutreffende Wissen in bestimmten Stadien des Handelns zu bearbeiten, womit professionelles Wissen einsetzbar wird. Diese Einflussnahme auf klientenseitiges Wissen bedeutet dann einen mittelbaren Lenkungsversuch von Klienten-Verhalten, die zu aus institutioneller Sicht angemessenen Handlungen führen, wobei diese auf unterschiedliche Wissensbereiche des Klienten ausgeübt werden kann.

Kommunikativ bearbeitet werden in diesen Konstellationen:

- die Eliminierung von falschen Annahmen bzw. die Korrektur von bestehendem klientenseitigem Wissen.
- die Herausbildung von neuem klientenseitigen Wissen als Grundlage von weiteren Handlungen des Klienten, die von den BeraterInnen empfohlen werden (Ratschlag, Vorschlag, Empfehlung usw.)

Das Wissen über die Handlungsalternativen liegt auf der Seite des Beraters und wird während er sich eine Einschätzung der Konstellation erarbeitet, aktualisiert.

### **5.5.1 Exkurs: Theoretische Grundlagen zur Negation**

Negation ist Thema der unterschiedlichsten wissenschaftlichen Disziplinen wie der Philosophie, der Mathematik und Informatik sowie den Kulturwissenschaften bis hin zur Psychologie. Dementsprechend ist die Negationsforschung äußerst heterogen, sodass sich dort jeweils entwickelten Theorien kaum miteinander verbinden oder gar integrieren lassen (vgl. Adamzik 1987: X-XII). Deshalb kann hier auch kein Forschungsüberblick über die gesamte Negationsforschung gegeben werden, vielmehr wird exemplarisch dargelegt, wie „Negation“ definiert wird. Zuerst wird aufgezeigt, wie komplex und problematisch der Begriff „Negation“ selbst ist.

Es existieren mehrere Ansätze aus unterschiedlichen theoretischen Perspektiven und Annahmen zu den Regularitäten und der Distribution von Negation.

Grob lassen sich zwei Richtungen in der Negationsforschung unterscheiden: Der stärker ausdrucksbezogene, formal orientierte Ansatz betont die (einzel)sprachliche und die morphosyntaktische Seite von Negationen. Dort werden Generalisierungen formuliert, mit denen sich die Stellung der Negationsträger im Satz und ihre unterschiedlichen Ausdrucksgestalten beschreiben lassen. Die zweite Strömung, die eher inhaltsorientiert argumentiert, geht zwar auch von einzelsprachlichen, ausdrucksseitig negativen Sätzen aus, versteht „Negation“ allerdings als eine umfassendere Kategorie, die sich nicht nur in negativen Sätzen manifestiert, sondern auch in positiven Sätzen, ja sogar im nicht-sprachlichen Verhalten (vgl. Kürschner 1983: 1-2). Somit werden zur Eingrenzung des Begriffes „Negation“ sowohl morphosyntaktische als auch semantisch-logische und pragmatische Aspekte herangezogen.

### **5.5.2 Zum Begriff „Negation“**

Zum sprachlichen Phänomen der Negation finden sich in deutschen Grammatiken vielfältige Ansätze, mit denen sich dieses nach den jeweiligen linguistischen Teildisziplinen bestimmen lässt: entweder morphosyntaktisch, logisch-semantisch oder lexikalisch-semantisch bzw. pragmalinguistisch. Wie dies geschieht, wird anhand der Fachgebiete im Folgenden erklärt.

Bei der morphosyntaktischen Bestimmung wird Negation als Verwendung von Negationsausdrücken verstanden. Dabei wird das Basiswort oder der Basissatz bzw. dessen Wahrheitswert in sein Gegenteil verkehrt, womit zum Ausdruck gebracht wird, dass etwas nicht der Fall ist (Duden-Grammatik 2009: 905-906, Jacobs 1991: 560, Strecker 2007: 565). Doch die Zuordnung von (ausschließlich) negativen Formen zu negativen Inhalten ist nicht so einfach, dies beweisen z.B. die Beispielsätze von Falkenberg (1985: 141): Eine Negation stellt auch „Ja“ als Reaktion auf die Feststellung „Er ist nicht intelligent“ dar sowie der Wunsch „Wenn er nur intelligent wäre“ bzw. die Meinungsäußerung „Ihm fehlt die Intelligenz“.

Bei der logisch-semantischen/lexikalisch-semantischen Bestimmung fungiert die Negation als Operation über Wahrheitswerte. Lexikalisch-semantisch orientierte Bestimmungen werden von

verschiedenen theoretischen Ansätzen als logisch-semantisch aufgefasst, wenn die Kategorie der Negation Elemente umfasst, die inhaltliche Gegensätze ausdrücken. Eisenberg (2013: 223) beschreibt eine solche Bestimmung so: „Sie besagt, daß ein Satz f1 die Negation eines Satzes f2 genau dann ist, wenn f1 und f2 immer verschiedene Wahrheitswerte haben. f1 ist wahr, wenn f2 falsch ist und umgekehrt.“ Dabei sollte diese Beziehung symmetrisch sein: „Alle Sätze sind damit zugleich negiert und nicht negiert, denn jeder Satz ist natürlich die Negation von irgendwelchen Sätzen“ (ebd., vgl. auch Falkenberg 1985: 145). Diese weit gefasste Definition ist zwar nachvollziehbar, für praktische Untersuchungszwecke jedoch als Ausgangspunkt ungeeignet (vgl. Harweg 1979: 280-281).

Jacobs (1991: 561) unterscheidet aufgrund von konträren und kontradiktorischen Gegensätzen zwischen einer komplementären und nicht-komplementären Negation. Laut Blühdorn (2011: 10) bringen negierte Sätze nach bestimmten Kriterien semantisch zum Ausdruck, dass ein Sachverhalt nicht zutreffend, eine Proposition nicht wahr oder „ein Sprechakt [...] im gegebenen Interaktionskontext nicht erwünscht ist“.

Pragmalinguistisch werden Negationen anhand von folgenden Kriterien bestimmt: a) kontextabhängige Aspekte sprachlicher Bedeutung und b) Handlungsaspekte von Äußerungen, die mit Sprechakten vollzogen werden. Im Rahmen der pragmalinguistisch-orientierten Ansätze wird Negation als keine einheitliche Operation angesehen, die den Wahrheitswert einer Äußerung umdreht. Stattdessen wird aufgrund der eingeschränkten Verwendung von Negationen in bestimmten Diskurskontexten eher davon ausgegangen, dass die Bedeutung einer negativen Äußerung<sup>82</sup> anhand ihrer Verwendung festgelegt wird. Negation wird demnach als eine nicht-wahrheitskonditionale Zurückweisung oder Verneinung diskutiert (Vlachos 2002).

Affirmation und Negation stellen in natürlichen Sprachen keine gegenteiligen Pole dar, wie sie im Rahmen der formalen Logik festgelegt sind (Israel 2006). Weder werden Affirmationen und Negationen gleich häufig verwendet, noch scheint es zu jedem affirmativen Satz einen

---

<sup>82</sup> Stickel (1970: 2): „Ein negativer Satz ist als Mitteilung nur durch seinen Bezug auf eine Voraussetzung sinnvoll. Er sagt nichts direkt über einen Sachverhalt, er delimitiert vielmehr das Wissen über einen Sachverhalt mittelbar durch die Zurückweisung einer Annahme über ihn.“

korrespondierenden negativen Satz zu geben oder zu jedem negativen einen korrespondierenden affirmativen Satz (Israel 2006).

Engel (1988) versucht, die klassischen grammatikalischen Unterteilungen (Kap 5.1.3) in Satz- und Sondernegation mit der pragmatischen Verwendung der Verneinung und Zurückweisung zu kombinieren. Er führt in seiner Grammatik vier pragmatische Funktionen von Ausdrücken mit Negationsträgern an: 1. das Zurückweisen, bei dem ein vorausgegangener Sprechakt verneint wird (Negation der Illokution), 2. das Bestreiten, bei dem entweder dem Inhalt eines vorangegangenen Sprechaktes widersprochen oder aber ein zuvor geäußelter Sachverhalt verneint und damit das Gegenteil behauptet wird (Satznegation), 3. das Ausnehmen, bei dem die Negation einzelne Satzglieder betrifft (Sondernegation) und so denkbare Möglichkeiten einschränkt und 4. das Absprechen, bei dem mithilfe von Prä- und Suffixen neue Wörter gebildet werden (z.B. unschön), mit denen bestimmte Zustände oder Eigenschaften von Objekten bestritten werden.

Schmidt (1973) geht davon aus, dass es im Rahmen kommunikativer Handlungsspiele so genannte Negationsakte gibt. Er schreibt: „Die Äußerung negativer Aussagen hat die kommunikative Funktion, Annahmen von Kommunikationspartnern über Zustände, Ereignisse, Personen etc. zurückzuweisen. Sie instruiert Kommunikationspartner potentiell aber nicht nur über diese Zurückweisung, sondern fordert zumindest implizit dazu auf, aufgrund der Stellungnahme des Sprechers ihre Ansichten über einen Sachverhalt zu modifizieren“ (ebd.: 183). Demnach sind negative Äußerungen stets an Empfänger-Äußerungen bzw. an kommunikative Kontexte gekoppelt, die auf bestimmte Empfänger-Annahmen bzw. Einstellungen schließen lassen.

Heinemann (1983) differenziert die Gesamtheit aller grammatisch-lexikalischen Ausdrucksmittel als „Negation“ von der aktualisierten Handlung des „Negierens“. Nach diesem Verständnis versucht ein Sprecher durch Negierung, „Einstellungsabweichungen oder -konflikte“ zwischen sich und dem Hörer zu bearbeiten, um eine Veränderung der Hörereinstellung im eigenen Sinne zu bewirken. Deshalb lassen sich Negierungen prinzipiell als reaktive Prozesse einstufen, denn diese müssen auf Antezedenzstrukturen bezogen werden. Am Beispiel der „Sondernegation“

wird der Einsatz verschiedener grammatischer Mittel für Negierungen dargestellt und eine neue Sichtweise auf traditionelle Negationseinheiten entwickelt (vgl. Redder 1987: 234).<sup>83</sup> Heinemann (1995) kritisiert außerdem, dass Negation bis in die 1990er-Jahre fast ausschließlich auf Satzebene untersucht wurde, wohingegen ihrer Erscheinung und Funktion in Texten, also in kommunikativen Einheiten, bislang kaum wissenschaftlich beachtet wurde. Heinemann (1983) betont, dass negierende Sprechhandlungen eine Reaktion eines Sprechers auf bereits geäußerte Sprechakte wie z.B. Behauptungen oder Fragen sind. Dabei stellt die Negation keine Beziehung zwischen den Propositionen der affirmativen Basis und der negativen Äußerung her, sondern ruft vielmehr eine Verbindung zwischen den Einstellungen hervor, die der Sender zusammen mit der affirmativen Basis äußert, und den Einstellungen, die der Empfänger bei der Verarbeitung dieser affirmativen Basis empfindet.

Negation stellt laut Weinrich (1975) ein Orientierungssignal im Kommunikationsprozess dar, das den Kommunikationspartnern dabei hilft, ihre Erwartungen immer wieder aufeinander abzustimmen. Somit bedeutet ein Negationsträger: „Wenn du (der Hörer) meine (des Senders) Nachricht richtig verstehen willst, dann verwirf hier deine Erwartung“ (ebd.: 54). Diese Funktion hat Weinrich als Erwartungsstopp beschrieben (kritische Auseinandersetzungen mit dieser Annahme finden sich in Haas 1996 und Vlachos 2002).

Die pragmatisch verschiedenen Rollen von positiven und negativen Sätzen wurden von K.E. Heidolph (1976) hervorgehoben, denn er betrachtet Negationspartikel als Ausdruck „eines Befehls, die mentale Operation zu stoppen, die der Bedeutung des entsprechenden positiven Satzes entspricht“. In diesem Zusammenhang werten Deppermann und Blühdorn (2013) die Negation als „Verfahren des Adressatenzuschnitts: Verstehenssteuerung durch Interpretationsrestriktionen“. Laut Deppermann und Blühdorn (2013: 6) können Negationen in Gesprächen verwendet werden, um Interpretationen des Sprecherhandelns durch den Partner zu beeinflussen und zu steuern, womit die Deutung von Sprecherhandlungen im Gesprächsverlauf prospektiv und retrospektiv durch den Adressaten beschränkt wird. Im Rahmen des Adressatenzuschnitts kann die Negation als Praktik eingesetzt werden, mit der

---

<sup>83</sup> Bericht vom Symposium „Sprache und Pragmatik“, 12.-16.5.86 in Lund. In: ZGL 15.2, 231-235.

Annahmen, die der Sprecher beim Adressaten vermutet, aus dem *common ground* ausgeschlossen werden (sollen). Unter *common ground* (CG) verstehen Deppermann und Blühdorn in Anlehnung an Stalnaker (1978: 321; 2002) eine Menge an Propositionen und pragmatischen Optionen (Wünsche und Erwartungen) im Sinne von Blühdorn (2012a: 239), denen die Partner im jeweiligen aktuellen Interaktionsmoment gemeinsame Werte zuordnen. Der CG bildet die Basis für gemeinsame Schlussfolgerungen und synchronisiertes Handeln der Partner in der aktuellen Interaktion, ohne sie allerdings deterministisch festzulegen (vgl. Deppermann & Blühdorn 2013: 9).

In der Fachliteratur werden neben „Negation“ auch die Termini „Negierung“ und „Verneinung“ zumeist synonym verwendet. Einige LinguistInnen benutzen diese Begriffe jedoch inhaltlich verschieden, indem sie versuchen, den verschiedenen Aspekten der Negation durch eine ausdifferenzierte Terminologie Rechnung zu tragen. So trennen Heinemann (1983) oder Helbig und Buscha (2001) „Negation“ als linguistische Kategorie mit ihren spezifischen sprachlichen Mitteln konsequent von der „Negierung“ als kommunikative Kategorie des Zurückweisens, Verbietens bzw. Verneinens, die auch ohne Negationswörter auskommt. Ähnlich trennt Jacobs (1991: 561) „Negation“ als Operation von Sprachinhalten vom „Verneinen“ als sprachliche Handlung.

### **5.5.3 Klassifizierung der Negationsträger**

Ein Negationsträger besteht aus einer unterschiedlichen Formeinheit (z. B. ein Affix, ein Wort, ein Konstruktionstyp), die innerhalb von komplexen Ausdrücken, in denen sie vorkommt, in der jeweiligen Sprache als Hinzufügung von Negation – eventuell in Verbindung mit anderen Inhalten – gedeutet werden muss (Jacobs 1991: 561). Allerdings besteht kein Konsens hinsichtlich der Klassifizierung der Negationsträger in der Negationsforschung.

Aus unterschiedlichen Klassifizierungen der Negationsträger geht hervor, dass es einen bestimmten Kern an Sprachzeichen gibt, die von den meisten Forschenden als Negationszeichen angesehen werden (z.B. Affixe, Pronomen, Subjunkturen, Adverbien), und einige, die nur in

einigen Darstellungen angeführt werden (z.B. Antonyme, Wendungen, Konjunktiv Plusquamperfekt). Es lassen sich auch qualitative Unterschiede beobachten: Manche Negationsträger werden in der Fachliteratur unterschiedlich systematisiert. So tauchen beispielsweise Affixe sowohl als morphologische als auch als lexikalische Negationszeichen auf, wohingegen „nicht“ mal als Adverb, mal als Partikel eingestuft wird, während negative Verben als lexikalische Negationsmittel kategorisiert werden. Zifonun, Hoffmann und Strecker (1997: 848) vertreten die Meinung, dass Verben wie *verbieten* und *leugnen* eigentlich nicht als Negationsträger betrachtet werden sollten, weil sie lediglich Antonyme von positiven Verben sind.

#### 5.5.4 Klassifizierung der Negationstypen

Eine Klassifizierung von Negationstypen geschieht traditionellerweise durch die Satz- und Sondernegation. Bei dieser Differenzierung wird die Negation eines Satzinhaltes anderen Negationstypen gegenübergestellt, die kleinere Bereiche, etwa einzelne Satzglieder oder Wörter, umfassen. Dabei geht es um die grundlegende Frage, was negiert wird. Um diese Frage zufriedenstellend zu beantworten, muss berücksichtigt werden, wie groß der Umfang des Bezugsausdrucks der jeweiligen Negation in einem Negierungsprozess ist und was schließlich seinen Kern darstellt. Grundsätzlich spricht man von Satznegation (auch totaler Negation, Verbalklammer-Negation, Globalnegation) und Sondernegation (auch Satzgliednegation, partieller Negation, Konstituentennegation, Fokus-Negation, Kontrast-Negation, Wortnegation, Teilnegation), wobei diese Unterscheidung in der Fachliteratur nicht unbedingt einheitlich definiert ist. Zur Beschreibung von Satz- und Sondernegation werden die Begriffe Skopus und Fokus verwendet.<sup>84</sup>

Auf der Satzgliedebene können Blühdorn zufolge neben der Faktizität des beschriebenen Sachverhaltes auch die Wahrheit der zur Debatte gestellten Proposition und/oder die Erwünschtheit der realisierten pragmatischen Option oder des Sprechakts als Subklasse negiert werden (vgl. Blühdorn 2012a: 228, 289). Die Aufgaben der Negation können in drei hierarchische

---

<sup>84</sup> Siehe dazu Jacobs (1991: 575-576)

Bedeutungsschichten unterteilt werden: in morphosyntaktische, semantische und pragmatische (vgl. Blühdorn 2012b: 166). Als Skopus kann demzufolge auf der Satzgliedebene entweder ein Sachverhalt, eine Proposition oder eine pragmatische Option bzw. ein Sprechakt ermittelt werden. Unterhalb der Satzgliedebene gilt dasselbe für einen Prädikatsausdruck (vgl. ebd.: 228). Auf welcher semantischen Ebene die Negation liegt, wird teilweise syntaktisch festgelegt, ist jedoch vornehmlich auf den Kommunikationskontext zurückzuführen (vgl. ebd.: 289).<sup>85</sup>

Bei der Sondernegation wird häufig noch zwischen einer kontrastierenden und nicht-kontrastierenden Negation unterschieden, wobei Erstere kommunikativ nach einer *sondern*-Fortsetzung oder Ähnlichem verlangt (Jacobs 1991: 385-386). Zifonun, Hoffmann und Strecker (1997: 853-857) unterscheiden drei Typen der Negation, wobei dort betont wird, dass sie immer die ganze Proposition als Geltungsbereich haben und dass unser Empfinden von Sondernegation auf dem „Zusammenwirken der Negation mit Fokussierungs- und Kontrastierungseffekten“ beruht. Wenn man diese Effekte in Betracht zieht, lässt sich folgende Typologisierung aufstellen:

1. pauschale Negation (vgl. Zifonun, Hoffmann & Strecker 1997: 854).
2. kontrastierende Negation (vgl. ebd.: 856).
3. fokussierende Negation (vgl. ebd.).

Außer den bisher genannten, nicht ganz einheitlichen, aber doch relativ ähnlichen Klassifizierungen existieren noch linguistische Auffassungen über Negationen, die davon abweichen und die Negationsvorkommnisse aus anderen Gesichtspunkten und mit anderen Methoden beschreiben.<sup>86</sup>

Im Zusammenhang mit dem hier untersuchten Phänomen stößt man auf vier grundsätzliche theoretische Probleme, die auch in der Fachliteratur immer wieder erwähnt werden: Erstens ist der Begriff „Negation“ äußerst komplex, weshalb mit den vielen Definitionsversuchen

---

<sup>85</sup> Detaillierte Ausführungen zur Differenzierung einzelner semantischer Objekte finden sich bei Blühdorn (2012a) in den Unterkapiteln 6.2 und 7.1 sowie in den Kapiteln 8 bis 10.

<sup>86</sup> Weinrich (1993: 864-876) etabliert die zwei Typen: „einfache Negation“ und „spezifische Negation“. Bei ihm ist der entscheidende Faktor, ob der Negationsträger „Hinweise darauf enthält, welche Erwartung [des Empfängers] durch die Negation gestoppt wird“ (ebd.: 864). Bei der einfachen Negation gibt es keine diesbezüglichen Hinweise. Zu diesem Typ zählt er *nein, nicht, kaum* (ebd.: 864-865, 868). In Hentschel (1998: 24-35) finden sich fünf Negationstypen: Default Negation, Metalinguistische Negation, Expletive Negation, *Négation modale*, *Négation de rejet*. Die große Varianz in den Typologisierungen zur Negation hängt damit zusammen, dass man negierte Äußerungen aus verschiedenen Perspektiven betrachten kann.

unterschiedliche Sprachelemente verstanden werden. Charakteristisch ist zweitens eine Heterogenität in den Annäherungen an Teilbereiche der Negation, denn es konkurrieren oftmals grammatische und pragmatische Auffassungen. Drittens herrscht in der Fachliteratur weitgehender Individualismus, weil sich die AutorInnen wenig aufeinander beziehen, außer wenn sie frühere Ansätze kritisieren oder zur eigenen Modellentwicklung von Negation. Als Nachteil gilt viertens beim Gros der Veröffentlichungen, dass die WissenschaftlerInnen wenig mit authentischen und eher mit selbst konstruierten, kontextentbundenen Beispielsätzen arbeiten, was die sprachliche Realität kaum widerspiegelt. Dabei ist weder die Begriffsbestimmung noch die Benennung der Negation einheitlich.

Im vorliegenden Kapitel wird deshalb die Leistung des Negierens bzw. der Konstellationen des Negierens innerhalb der sequenziellen Anliegenbearbeitung analysiert, indem erarbeitet wird, wie dies zur Korrektur von bereits bestehendem Wissen oder zur Herausbildung von neuem Wissen als Grundlage für weitere Handlungen eingesetzt wird. Damit werden nicht nur die Konstellationen des Negierens untersucht, sondern ebenfalls ihre Funktionen in der Grundkonstellation von sequenzieller Anliegenbearbeitung. Da in der hier vorliegenden Arbeit nicht nur der sprachliche, sondern auch der mentale Bereich des Vergleichens systematisch in die Analyse einbezogen wird, bedarf es einer Methode unter Berücksichtigung von sprachlich-mentalischen Vorgängen. Dazu eignet sich die ‚Funktionale Pragmatik‘ mit ihrer Sprachtheorie.

Es wird daher in der vorliegenden Arbeit versucht, die kommunikative Leistung der Negation mithilfe des Konzepts „Konstellation“<sup>87</sup> mit einer ‚funktional-pragmatischen Diskursanalyse‘ zu untersuchen, indem der Gebrauch und die Funktion der Negation im Kontext der Grundkonstellation erforscht wird. Ziel ist es, die Tiefenstruktur der negierenden Konstellationen sowie deren Merkmale herauszuarbeiten und zu beschreiben. Mit einer ‚funktional-pragmatischen Diskursanalyse‘ ist eine Trennung der Analyse in semantische und pragmatische

---

<sup>87</sup> Laut Rehbein (1999a: 198) ist „eine Konstellation [...] eine repetitive Wirklichkeitsstruktur, die typischerweise ein spezifisches Veränderungspotential (konstellatives Defizit) in sich birgt. Eine Konstellation stellt also eine offene Struktur dar, die durch eine Handlung zu ‚sättigen‘ ist“.

Bestandteile überflüssig, was auch für die Analyse der negierenden Sprechhandlungen und damit die Analyse der Negationen gilt, die innerhalb der negierenden Konstellationen vorkommen.<sup>88</sup>

„Ein Einbezug der Situation sprachlichen Handelns in die Analyse einzelner sprachlicher Mittel findet sich in der handlungstheoretischen Rezeption der Sprechakttheorie, die Möglichkeiten zur Untersuchung des Zusammenhangs zwischen sprachlicher Form und propositionalem Akt, verstanden als die Versprachlichung von Wissen, eröffnet.“ (Bührig 1996: 70)

Die Versprachlichung von Wissen beinhaltet eine propositionale Verarbeitung, die durch den Zweck des Handelns sowie das Realisieren eines Musters determiniert ist. Deshalb bildet den Gegenstand einer Betrachtung des propositionalen Gehalts einer Äußerung nicht die Bedeutung dieser, sondern die Rekonstruktion der sprachlichen Verarbeitung von Wissen im gesellschaftlichen Handlungsvollzug. Somit wird mit einer ‚funktional-pragmatischen Diskursanalyse‘ eine Trennung in eine semantische und pragmatische Analyse überflüssig (vgl. ebd.: 78).

Anders als die Sprechakttheorie (nach Searle und Wunderlich) geht die ‚Funktionale Pragmatik‘ laut Bührig (1996: 73) nicht vom Resultat einer sprachlichen Handlung aus, sondern bezieht systematisch die Vorgeschichte einer sprachlichen Handlung (mental bzw. interaktional/diskursiv) als auch die Nachgeschichte in die Analyse mit ein. Die Handlungstheorie interessiert sich für die Stadien eines Handlungsprozesses und die Faktoren, die auf diese Einfluss ausüben: „Der Einbezug dieser determinierenden Faktoren erfolgt in der Rekonstruktion der Konstellation eines Diskurses, die durch die objektiven und subjektiven Dimensionen des Handlungsraums gekennzeichnet ist. Die Sprechsituation wird auf diese Weise zu einem Ausgangspunkt der Analyse gemacht und erscheint nicht als außersprachliche Größe, die immer nur von Fall zu Fall Eingang in die Überlegungen findet.“ (ebd.)

Eine funktional pragmatische, korpusbasierte Untersuchung von „Negation“ ist meines Wissens noch nicht vorhanden, bei der der Frage nachgegangen wird, wozu die Interagierenden beim sprachlichen Handeln welche Art von Negieren einsetzen und wie sie diese sprachlich realisieren.

---

<sup>88</sup> Dazu siehe Bührig (1996: 71-73).

Zur Schließung dieser Forschungslücke möchte ich mit dieser diskursanalytischen Arbeit einen Beitrag leisten. Dabei werden folgende Fragestellungen bearbeitet:

- 1) Zu welchen Zwecken setzen die BeraterInnen und KlientInnen welche Art von Negieren beim sprachlichen Handeln ein und inwiefern erweisen sich diese als handlungspraktisch?
- 2) Welcher Ausdrucksmittel bedienen sich die BeraterInnen und KlientInnen zur Realisierung des Negierens?
- 3) Inwiefern unterscheiden sich die Konstellationen des Negierens im Gebrauch und in der Realisierung in den unterschiedlichen sprachlichen Konstellationen?

In Anbetracht der Tatsache, dass es zwar bereits zahlreiche Ansätze zur Beschreibung der Negation gibt, die jedoch aufgrund einer uneinheitlich verwendeten Terminologie kaum vergleichbar sind, werden zunächst die zentralen Grundbegriffe der ‚funktional-pragmatischen Diskursanalyse‘ erläutert: Was den Begriff „Negieren“ in dieser Arbeit anbelangt, steht „Negieren“ hier als komplementärer Entwurf zum funktional-pragmatischem und grammatischem Modell des Phänomens Negation. Dabei stellt Negieren jedoch kein von der Negation unabhängiger Begriff dar.

Die Bezugsbereiche der Negationsausdrücke werden als Gegenstand des Negierens bezeichnet, die innerhalb der unterschiedlichen Konstellationen des Negierens konkret rekonstruiert und untersucht werden. Die „Negationsträger“ werden in einer prozeduralen Analyse hinsichtlich ihrer Form und Funktion untersucht, wobei ihre Eigenschaften beschrieben werden. Es wird versucht, die sprachlich-kommunikative Leistung des Negierens aus der Sicht der ‚funktionalen Pragmatik‘ herauszuarbeiten, insbesondere hinsichtlich ihrer Funktion für die sequenzialisierte Anliegenbearbeitung. Im Folgenden wird deshalb eine Typologie von negierenden Konstellationen innerhalb der Grundkonstellation der Anliegenbearbeitung erstellt, wobei anhand der Fragestellung nur Aspekte der Negation berücksichtigt werden, die relevant für diese Fragestellung sind.

Der institutionelle Charakter der vorliegenden Diskurse ist der Grund, weshalb der Negation hier eine spezifische Funktion für die Kommunikation zukommt und sie von der Negation im Alltagsdiskurs unterscheidet. Negierende Sprechhandlungen als Form-Funktionseinheiten

übernehmen in der Kommunikation bestimmte Aufgaben und dienen spezifischen Zwecken. Ausgehend vom Konzept der Konstellation werden Elemente der Sprechsituation und das Potenzial sprachlichen Handelns systematisch aufeinander bezogen.

Wenn man die negierenden Sprechhandlungen der vorliegenden Diskurse aus funktional-pragmatischer Sicht in einer Konstellation betrachtet, die typischerweise ein spezifisches Veränderungspotenzial (konstellatives Defizit) in sich birgt, zeichnet sich Negierung als eine Handlung aus, mit deren Hilfe ein Defizit<sup>89</sup> behoben werden soll/kann, das in der ‚Vorgeschichte‘ einer Anfrage bzw. einer Beantragung einer Maßnahme liegt. Bei den zugrunde liegenden Daten dieser Arbeit werden je nach der Art des Anliegens (ob das u.U. erfüllbar oder gar nicht erfüllbar ist), ob bei nicht erfüllbaren Anliegen oder falschen Vorstellungen, Erwartungen bzw. Annahmen eine bestimmte Form von negierenden Konstellationen in der Handlungsabfolge eingesetzt, um falsche Annahmen bzw. Vorstellungen zu eliminieren und eine Korrektur des Wissens vorzunehmen, mit denen sich das Wissensdefizit beheben lässt. Solange keine Annäherung zwischen den verschiedenen Wissensbeständen vollzogen wurde, können keine weitere Handlungen erfolgen.

Die negierenden Sprechhandlungen lassen sich durch das charakteristische Defizit (Gegenstand des Negierens) in der jeweiligen Bezugshandlung bestimmen, das sie zu bearbeiten haben. Die Rekonstruktion des jeweiligen kommunikativen Defizits liefert einen spezifischen Ansatzpunkt, an dem die negierenden Sprechhandlungen ansetzen. Die Analyse der Bearbeitung dieser Konstellation legt offen, auf welche Art und Weise die sprachlichen Mittel, die in negierenden Äußerungen verwendet werden, zur Bearbeitung des kommunikativen Defizits dienen und wie sie dadurch die mentalen Tätigkeiten des Hörers beeinflussen. Somit wird der Zusammenhang zwischen sprachlicher Form und den Zwecken sprachlichen Handelns überprüft. Die Rekonstruktion der berater- und klientenseitigen mentalen Prozesse in der negierenden Sprechhandlungen bietet ein Mittel zur Unterscheidung der verschiedenen Formen von Negationen, wobei alle negierenden Sprechhandlungen an der Behebung des Wissensdefizits mitwirken und an relevanten Wissensstrukturen und am Konzept des „Plans“ beteiligt sind.

---

<sup>89</sup> Zum Begriff Defizit: Bührig (1996: 3).

### **5.5.5 Planbildungsprozesse**

Gemäß der Handlungstheorie findet das Übertragen von Wissen in einer Handlung, abhängig von den Dimensionen des Handlungsraums, in der Planungsphase einer Handlung statt, in der sich ein Aktant für eine Handlungsalternative entscheidet. Determiniert ist das Wissen, auf dem dann die Handlung aufbaut, vom Ziel des Aktanten, vom Zweck der durchzuführenden Handlung und den Bedingungen der Handlungssituation. In der Vorgeschichte einer sprachlichen Handlung erfährt das Wissen eine spezifische Organisation (vgl. Bührig 1996: 74).

Stadien des Handlungsprozesses bieten ein Kriterium für die Definition einer Handlung. Die Konzeption des Musters ermöglicht es einerseits, eine Handlung zu definieren, und andererseits, die Spezifität einer einzelnen Handlung bzw. eines Handlungstyps anzuerkennen und zu untersuchen.

Für die Realisierung bestimmter Zwecke verwenden die beteiligten Aktanten spezifische Handlungsmuster, die sie in einem Handlungsprozess durchlaufen (vgl. Rehbein 1976a). Das Stadium, in dem der Aktant einen Plan bildet oder einen Plan, der ihm zur Verfügung steht, anwendet, wird als Kernstück des Handlungsprozesses angesehen und spielt deshalb eine zentrale Rolle für die Interaktion. Der Handlungsplan enthält noch eine Reihe von anderen Prozeduren und darüber hinaus wird durch diesen das kooperativ erarbeitete Wissen von einem oder mehreren Aktanten aktualisiert und handlungsspezifisch durch besondere Prozeduren im Handlungsprozess organisiert (Rehbein 1977: 195).

Wenn der Aktant eine Motivation und Zielsetzung hat, dann ist ein spezifisches Element nötig, damit er das Ziel erreicht: nämlich ein Plan zur Realisierung der Handlung. Macht er diesen Schritt, tritt er aus der unmittelbaren Vorgeschichte in die aktuelle Geschichte der Handlung ein. Ist der Plan nicht direkt für den Aktanten zugänglich, braucht er einen gesonderten Fokus und ein Handlungsschema als eigene Stufen, um den Planbildungsprozess fortsetzen zu können.

### **5.5.6 Phasen des komplexen Planbildungsprozesses**

In der ersten Phase (Präphase 1) entsteht der Handlungsfokus, in der zweiten (Präphase 2) wird ein grobes Gerüst der bevorstehenden Handlung entworfen: ein **Schema** der Handlung. In der Endphase wird das Schema in einen vollständigen Plan umgewandelt.

1. Stadium der Planbildung:
  - Fokus
  - Schema
  - kompletter Plan
2. Stadium der Ausführung
3. Stadium des Resultats

Der erste Schritt „Fokus“ wird hier im Rahmen der Planbildung „nicht im Sinne der logischen Semantik verwendet [...], sondern im Sinn einer sprachlich-psychischen Aufmerksamkeitsorganisation, die sich als sprachlich in Gang gesetzte mentale Tätigkeit im Sprachverstehen, in der Sprachverständigung, abspielt“ (Ehlich 2012: 36).

Die Bildung des Handlungsfokus:

Die aktantenseitige Voraussetzung gibt dabei den Fokus für die Planbildung vor und lässt sich durch folgende Formulierung erläutern: „Der Handlungsfokus ist eine handlungskontextstrukturierende **Orientierungsrichtung** auf den Sektor der Wirklichkeit, in dem von einem Aktanten, der aufgrund einer Motivation ein bestimmtes Ziel hat, die zieladäquaten Mittel angenommen werden.“ (Rehbein 1976: 12)

Zusammenfassung der Fokus-Elemente:

- Eine Orientierungsrichtung, die ein Verhältnis zwischen den drei Elementen darstellt:
  - a) der Motivation des Aktanten;
  - b) der Repräsentation des Ziels des Aktanten;
  - c) dem Sektor der Wirklichkeit des Handlungskontextes, der potenzielle Mittel-Ziel-Ketten enthält.
- Die Orientierungsrichtung besteht in der
  - a) mentalen Dimension des Handlungsraums;
  - b) in der objektiven Dimension des Handlungsraums;
  - c) oder in der Mischung beider Dimensionen.

Beide Formen der Orientierungsrichtung enthalten eine Differenzierung in Nah / Fern.

- Die Orientierungsrichtung involviert:
  - a) Aufmerksamkeitsbildung;
  - b) Zielfixierung (mit Topikalisierung des Zielwissens).

---

- Der Handlungsfokus hat die Funktion, die Handlungslinie des Aktanten zu etablieren und zu koordinieren. (Rehbein 1976:15)

Für das Entstehen der Handlungslinie ist der Fokus ausschlaggebend sowie für die Beibehaltung der Handlungslinie über mehrere Phasen der Planbildung, über mehrere Akte und Handlungen und über eine oder mehrere Handlungssequenzen. Der Fokus hat damit einen transsequentiellen Charakter insofern, als er (idealerweise) so lange andauert, bis das Ziel erreicht ist bzw. als unerreichbar vom Aktanten erkannt wird. Erst durch die Aufgabe des Ziels erlischt der Fokus selbst (vgl. Rehbein 1976: 15). Dem Handlungsfokus kommt ebenso bei den vorliegenden Diskursen eine besondere Bedeutung zu. Da KlientInnen oft einen Fokus und ein Handlungsschema haben, um ihr Ziel zu erreichen, fällt es den BeraterInnen häufig schwer, diesen Fokus (wenn nötig) bei den negierenden Konstellationen abzubauen oder zu lenken.

Bei der Analyse der negierenden Sprechhandlungen gilt es herauszufinden, in welchen Phasen des Handlungsprozesses diese eingesetzt werden und was sie im Hinblick auf die Bezugsäußerung zu verändern versuchen. Bei negierenden Sprechhandlungen liegt der illokutive Punkt der Äußerung darin, dass der Klient durch das entsprechende Wissen, das er vom Berater erhält, genau angeleitet wird, was er an Wissen eliminieren, ändern bzw. korrigieren muss. Mit einer Negierung konstituiert deshalb der Beratende den klientenseitigen Handlungsraum zur Übernahme der Wissensorganisation, die vom Beratenden vorgenommen wird.

Die Negierung und damit die Fokuszerstörung wird in der Regel (nicht immer ) durch den Negationsträger geleistet, womit der Klient auf ein bestimmtes Wissenselement (Gegenstand des Negierens) in einer bestimmten Domäne seines Wissens gelenkt wird, was letztendlich der Steuerung der mentalen Tätigkeit des Klienten dient. „Die Analyse hat die Aufgabe zu rekonstruieren, wie eine Konstellation, die einer sprachlichen Interaktion zugrunde liegt, durch die Handlungsqualität einer sprachlichen Handlung, die wiederum durch die

Ausgangskonstellation und das Zusammenwirken einzelner sprachlicher Ausdrücke konstituiert ist, verändert wird. Dies erfordert eine systematische Betrachtung der Leistungen sprachlich-mentaler Prozeduren, die auf das Wissen des Hörers einwirken.“ (Bühlig 1996: 78)

Das Negieren bezieht sich auf das bereits versprachlichte klientenseitige Wissen, das in Form von Annahmen, Vorstellungen und Erwartungen durch die Anliegenformulierung zum Ausdruck kommt, welche den Beraterinnen sowohl Information darüber gibt, was die KlientInnen über die Institution wissen, als auch darüber, weswegen sie zur Beratungsstelle gekommen sind.

Das „Gewusste“ lässt sich aus dem propositionalen Gehalt der getätigten Sprechhandlungen rekonstruieren. Es zeigt sich, dass der Abstraktionsgrad bei den KlientInnen variiert und sie dabei unterschiedliches Wissen aktivieren. Anhand dieser Information können die BeraterInnen dann das Wissen auswählen, das negiert bzw. korrigiert werden muss, wonach sich auch der Umfang und Erläuterungsbedarf ausrichtet. Je nach Art des klientenseitigen Anliegens und der notwendigen kommunikativen Wissensbearbeitung seitens der BeraterInnen lassen sich die negierenden Handlungen unterscheiden. In der Analyse werden vier verschiedene Konstellationen des Negierens rekonstruiert und untersucht, wobei der Anliegentyp des Klienten für den Ablauf der Grundkonstellation entscheidend ist.

In der Ablaufstruktur der Diskurse kommt es nach der Anliegenformulierung des Klienten zur Elizitierung seitens des Beratenden. Nachdem die Beratungsperson das Anliegen festgestellt hat, kommt es oftmals zu Konstellationen des Negierens. Bei der Kategorisierung der Diskurse hinsichtlich der Anliegen des Klienten (erfüllbar oder nicht erfüllbar), ergeben sich vier Kategorien:

- A. Anliegen ist erfüllbar und es gibt Handlungsalternativen.
- B. Anliegen ist nicht erfüllbar und es gibt keine Handlungsalternativen.
- C. Anliegen ist erfüllbar, es gibt aber Voraussetzungen, die erfüllt werden müssen.
- D. Anliegen (Problemlösen) ist in dieser Institution nicht erfüllbar, aber es gibt Standardlösungen für das Problem. (Verweisen auf andere Institutionen)

## **5.6 Typologie von Konstellationen des Negierens**

Wie man aus der obigen Kategorisierung ableiten kann, ergeben sich dadurch auch hinsichtlich der Beratertätigkeit vier verschiedene Konstellationen von „Negierungen“, die im Folgenden erläutert werden:

- **Negierung der nicht präferierten Handlungsalternative,**
- **Ausschluss aller Handlungsalternativen,**
- **Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen,**
- **Widerlegen.**

Zur Bearbeitung von negierenden Konstellationen werden sprachliche Handlungen eingesetzt, die der Erarbeitung und Bearbeitung von fachlichem, sprachlichem und handlungspraktischem Wissen dienen. Dies sind sogenannte wissensprozessierende Handlungen (z. B. Beschreiben, Erklären, Instruieren, Reformulieren) und verschiedene Prozeduren, durch die sprachliche Handlungen inhaltlich binnenstrukturiert werden und die damit die Wissenskonnektierung unterstützen.

### **5.6.1 Negierung der nicht präferierten Handlungsalternative**

Bei der ersten Konstellation von Negieren handelt es sich um die Negierung einer nicht-präferierten Handlungsalternative seitens des Beratenden, die hier anhand eines Beispiels veranschaulicht wird: Der Klient möchte sich für einen Deutschkurs anmelden und hat sich für einen Alphakurs entschieden. Die Beraterin elizitiert die notwendigen Informationen und äußert sich gegen diese Wahl nach einer Prüfung mit der Begründung, dass der Klient den Alphakurs aufgrund seiner bisherigen Schilderungen nicht brauche. Sie meint hingegen, dass der Besuch eines A 1-Kurses für ihn vorteilhafter sei. Der Klient hat sich für eine Handlungsoption entschieden, um sein Ziel zu erreichen (Teilnahmeberechtigung für einen Alphakurs abzuholen). Die Beraterin als Agent der Institution verfügt hingegen über institutionelles Wissen, aufgrund dessen sie seine falsche Annahme (durch negierende Sprechhandlung) zu eliminieren versucht, indem die Beraterin dem Klienten ihre präferierte Handlungsoption empfiehlt.

Dabei handelt es sich um eine nachträgliche Einflussnahme auf den Entscheidungsraum des Klienten, d.h. eine falsche Annahme, die zusammen mit einem bestimmten Nicht-Gewussten (vgl. Rehbein 1993: 316) seitens des Klienten die Grundlage für eine falsche Entscheidung bildet. Diese Auswahl einer nicht empfohlenen/ dispräferierten Handlungsalternative wird von der Beraterin korrigiert. Da die Rekonstruktion der Bezugsäußerung des Negierens als spezifischer Ansatzpunkt für die Analyse der negierenden Sprechhandlungen relevant sind, wird hier diese Äußerung des Klienten detailliert analysiert:

### Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V14

[6]	..	15 [00:52.4]
<b>DOL [v]</b>	eine Schule ist neben Heim/ sein Heim.	
<b>KLI [v]</b>		begoo man az Alphabet mikham shoroo
<b>KLI [ü]</b>		Sag ihr ich möchte mit dem Alphabet <sup>90</sup> anfangen.
[7]	..	16 [00:54.5] 17 [00:57.8] 18 [00:59.0] 19 [00:59.5] 20 [01:00.8]
<b>DOL [v]</b>	<b>und er möchte mit Alphabet angefangen.</b>	genau. ((1,3s))
<b>KLI [v]</b>	konam.	
<b>KLI [ü]</b>		
<b>BER [k]</b>		murmelt

Die Äußerung des Klienten „Sag ihr, ich möchte mit dem Alphabet anfangen“ wird vom Dolmetscher wunschgemäß übersetzt: „und er möchte mit Alphabet angefangen“ (vgl. Kap 5: Anliegenformulierung). Mit dem Modalverb „möchte“ drückt der Klient seinen Handlungswunsch aus, nämlich beim Kurs mit dem Alphabet anfangen zu dürfen.

Modalverben beinhalten für den Hörer den funktionalen Hinweis, wie dieser den fokussierten Gegenstand (hier den Alphakurs) in sein aktuelles Diskurswissen über den Handlungsträger (hier den Klienten) einordnen soll. Damit erhält er wichtige Orientierungspunkte im gemeinsamen Interaktionsraum und einen Schlüssel zur Einschätzung der Handlungszusammenhänge, in denen der betreffende Handlungsträger steht (vgl. Redder 1979: 193). Da zwischen Klienten und Beraterin ein gesellschaftlich institutionelles Verhältnis der Kooperation besteht (vgl. Rehbein 1977: 337), zeigt der Modalverbgebrauch von „möchte“ in diesem Zusammenhang ein Anliegen

<sup>90</sup> Mit Alphabet meint der Klient den Alphabetisierungskurs.

an, mit dem der Klient gleichzeitig zur Befriedigung seines Bedürfnisses auffordert (eine Teilnahmeberechtigung für den Alphakurs zu erhalten).

Damit der Übergang vom Wunsch zum Erreichen des Ziels ausschließlich über diese Beratungsstelle verläuft, erwartet der Klient von der Beraterin, ihm dabei behilflich zu sein. Der Grund für das Aufsuchen der Beratungsstelle liegt nicht in einem Handlungsdilemma, sondern vielmehr in seiner falschen Annahme, dass er einen Alphakurs besuchen kann und sich vorab dafür bereits entschieden hat, ohne die Beurteilung der Beraterin abzuwarten bzw. sich nach seinen generellen Handlungsoptionen zu erkundigen. Sein Wissen über seinen Anspruch auf 300 Stunden kostenfreien Deutschkurs ist zwar grundsätzlich zutreffend, allerdings fehlt ihm Wissen über die Abläufe und die Zuständigkeiten beim Einstufungsverfahren. Er geht nach seinem Laienwissen davon aus, dass er selbst diese Entscheidung treffen darf. Seine falschen Annahmen über den Alphabetisierungskurs erschwert es der Beraterin, diese Vorstellung zu korrigieren. Er glaubt, dass der Alphakurs dem Anfang des Deutschlernens bzw. des Lernens einer Fremdsprache entspricht, da er seinen Wunsch mit dieser Äußerung in Partiturfläche 14 begründet: „Sag ihr, ich möchte eine neue Sprache lernen, ich will ganz von vorne anfangen.“ Er hat dieses bestimmte Nicht-Gewusste, dass eine Alphabetisierung zum Erlernen der deutschen Buchstaben und der deutschen Schriftzeichen nicht gebraucht wird, um die deutsche Sprache von Anfang an zu erlernen, weil das deutsche Schriftsystem mit seinen lateinischen Buchstaben normalerweise als Lerninhalt am Anfang jedes Anfängerbuchs steht.

Aufgrund ihres routinisierten Institutionenwissens geht die Beraterin von Anliegen des Klienten aus – den Erhalt einer Teilnahmeberechtigung über hundert Stunden Deutschkurs – und bildet einen entsprechenden Handlungsplan zur Anliegensbearbeitung. Aber der Klient stellt eine Forderung, die nicht in das übliche Handlungsverfahren passt und eine Abweichung vom Normalablauf für die Beraterin darstellt. Anstatt dem Klienten den Verfahrensablauf zu beschreiben und seine Aufforderung mit der Begründung ablehnt, dass er kein Anrecht darauf hat, versucht die Beraterin dem Klienten zu erläutern, warum seine Forderung ihm nicht dabei weiterhilft, Deutsch von Anfang an zu lernen.

Sie begründet ihre Empfehlung in zwei Schleifen mit dem Muster des Begründens und versucht die Vorteile zu erklären, stattdessen einen A 1-Kurs zu wählen. Ihr Abraten stößt allerdings beim Klienten auf Widerwillen und Ablehnung, weil er das institutionelle Verfahren nicht kennt und weil seine Sprachkenntnisse für die Definition des Alphakurses nicht ausreichen. Auch die anfänglichen Begründungsversuche (vgl. Rehbein 1976), mit denen die Beraterin das notwendige Wissen transferieren möchte, reichen nicht, um den Handlungsablauf abzusichern.

### Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V14:

[12]

	..	34 [01:18.1]35 [01:18.4]	36 [01:20.4]37 [01:21.1]	38 [01:22.0]	39 [01:22.6]
<b>BER [v]</b>			•••	Bis zehnte Klasse?	<b>Dann</b>
<b>DOL [v]</b>		••	Ja z ääh zehn Klasse		Ja zehn ja.
<b>KLI [v]</b>		kelas.			
<b>KLI [ü]</b>					

[13]

	..	40 [01:24.7]41 [01:25.1]
<b>BER [v]</b>		<b>braucht er keinen Alpha Kurs.</b>
<b>DOL [v]</b>		•• mige begoo to ehtiaj nadari Alpha Kurs.
<b>DOL [ü]</b>		•• Sie sagt: ‚Sag ihm: du brauchst keinen Alpha Kurs.‘

Es handelt sich bei Negierung einer dispräferierten Handlungsalternative (Abraten) um einen Fokusabbau der schon seitens des Klienten ausgewählten Handlungsalternative. Mithilfe der sachkundigen negativen Bewertungen, die als Sprachhandlung in Form des Abratens gegeben werden, wird der Zielfokus abgebaut, was es H ermöglichen soll, einen neuen Handlungsplan zu bilden. Diese Phase kann als Eliminierung der falschen Annahme / Korrektur des klientenseitigen Wissens betrachtet werden.

Die Beraterin fokussiert stattdessen eine angemessene Handlungsoption und versucht durch Begründung und Erklärung eine negative Bewertung umzudeuten, indem sie dem Klienten für seine ausgewählte Handlungsoption, nämlich dem Alphakurs, eine positive Bewertung zur empfohlenen Handlung abgibt, womit sie seinen Entscheidungsraum nachträglich beeinflusst. Die Anweisung, eine Annahme zu korrigieren, erfolgt durch die gleichzeitige Fokuserstörung zur Eliminierung einer Annahme, die auch von der negativen Sprechhandlung eliminiert wird und der Fokusaufbau zur Verstärkung einer anderen Annahme anstelle der zu eliminierenden erfolgt.

In diesem Fall und mit Blick auf den geäußerten Wunsch seitens des Klienten vollzieht sich die Wissensvermittlung in zwei Phasen:

Zunächst kündigt die Beraterin in Partiturfäche 12 die Sprachhandlung (Äußerung) des Abratens an.

- dann braucht er keinen Alphakurs.

Da der Klient diese Beratungsstelle nicht aufsucht, um die Bewertung von der Beraterin zu hören bzw. um ihren Rat zu fragen, sondern sich bereits für den Alphakurs entschieden und diesen Wunsch geäußert hat, stößt die Beraterin auf Widerstand<sup>91</sup> vonseiten des Klienten. In einem zweiten Schritt geht sie auf das spezifische Nicht-Gewusste ein, nämlich die Dauer des Alphakurses und versucht ihm die Nachteile der Auswahl des Alphakurses sowie die Vorteile der Auswahl des A 1-Kurses zu erklären, um ihm von seiner getroffenen Entscheidung abzuraten.

Im Folgenden wird analysiert, wie das Institutionswissen für den Klienten übersetzt und wie die Bewertung des Wissens kommunikativ vermittelt wird. **Dann** ist ein genuin deiktischer Ausdruck. Das Verweisobjekt der Deixis *dann* ist dadurch gekennzeichnet, dass es ein lineares Nacheinander von zeitlichen Segmenten oder Punkten bezogen auf eine Origo darstellt. Wenn diese Folge nicht längs einer Zeitachse betrachtet wird, sondern entlang einer Sache inhärenten Entwicklung als Nacheinander ihrer Entfaltung, dann geschieht dies zum Ausdruck einer Folge (oder Folgerung), wenn das Verweisobjekt mithin nicht temporale Qualität hat, sondern eine spezifische ontologische (oder logische ) (vgl. Redder 1987).

Mittels der Deixis **dann** mit einer konditionalen Bedeutung wird eine lineare Fortentwicklung neu in den Aufmerksamkeitsbereich des Hörers gerückt. Diese Linearität kann des Weiteren für die Entfaltung von verbalisiertem Wissen funktionalisiert werden. Mit der Fixierung des elizitierten Wissens in Form einer Echo-Frage „Bis zehnte Klasse?“ als vorausgesetztes Wissen und Ausgangspunkt verweist *dann* aber hier als paraoperativer Ausdruck ana- und katadeiktisch auf diskursives Wissen. Mit der Vergewisserungsfrage „bis zehnte Klasse“ rückt die Beraterin

---

<sup>91</sup> Ein klientenseitiger Widerstand besteht in einer spezifischen Ausprägung des subjektiven klientenseitigen Handlungsraums innerhalb einer Interaktion zwischen Berater und Klient. Charakteristisch für diese Ausprägung ist, dass sie der Realisierung von beraterseitig Erstrebtem im Wege steht, nämlich der Realisierung von spezifischen Diskurszwecken. Klientenseitige Widerstände existieren als bestimmte mentale Ausprägungen und manifestieren sich ggf. an der sprachlichen Oberfläche (vgl. Pawlack 2017: 22).

katadeiktisch das neue Wissen, nämlich „braucht er keinen Alphakurs“, in den Aufmerksamkeitsbereich des Hörers und verknüpft dies sprachlich als konditionales Gefüge „wenn...dann“, wenngleich der erste Bestandteil sprachlich nicht realisiert wird (wenn). Über dieses elizitierte Wissen („bis zehnte Klasse“) haben die Beteiligten gleichermaßen ein bestimmtes Diskurswissen ausgebildet, denn die Beraterin thematisiert dieses Diskurswissen mithilfe einer Echo-Frage, knüpft daran an und kennzeichnet es als eine Konsequenz für ein anschließendes neues Wissen, die aus dieser Information als Voraussetzung folgt: das Wissen, das sie in ihrem propositionalen Akt an den Dolmetscher vermittelt: „braucht er keinen Alphakurs.“

Mit dem Verb *brauchen* als nennende Prozedur können zwei Formen interpretiert werden: Zum einen ist *brauchen* ein Vollverb, das die Bedeutung von *benötigen* hat. Nach dieser ersten Interpretation drückt die Beraterin mit der Äußerung „Dann braucht er keinen Alphakurs“ aus, dass für ihn kein Alphakurs notwendig ist. Implizit verweist dies schon darauf, dass sie für ihn etwas anderes für angemessener hält. Was der Klient tatsächlich benötigt, kündigt die Beraterin nach einer Abfrage ihres Expertenwissens an. Zum anderen lässt sich *brauchen* als Modalverb deuten (vgl. Rehbein & Ehlich 1972: 325) im Sinne von „nicht müssen“ (Kürschner 1983: 192). Mit der Negation einer Fremdbestimmung (müssen) könnte die Äußerung so komplettiert werden: „dann braucht er nicht den Alphakurs besuchen“. Damit könnte die Beraterin ihm zu verstehen geben, dass von ihm nicht verlangt wird, einen Alphakurs zu besuchen. Damit leitet sie über zu den Vorteilen, die damit verbunden sind, wenn er stattdessen einen A 1-Kurs besucht. Die Beraterin erklärt ihm später, dass er einen Anspruch auf bis 700 Stunden kostenfreie Deutschkurse hat, wenn er mit A 1 anfängt. Wenn er allerdings einen Alphakurs wählt, dann hätte er diese Chance nicht. Aus diesem Grund ist diese Äußerung hier als eine Vorbereitung auf die weitere Wissensvermittlung zu betrachten.

Der Symbolfeldausdruck *brauchen* hat für den Hörer die Funktion einer Orientierung über die potenziellen Handlungsoptionen bezüglich des fokussierten Gegenstands im aktuellen Diskurswissen. In diesem Fall ist der Handlungsträger der Ratsuchende (der Klient) und der fokussierte Gegenstand ist der Alphakurs, auf den der Klient anfangs besteht. Durch diese Art der

Analyse von „Negierung“ werden sowohl die Oberflächen- als auch die Tiefenstruktur eines Gesprächs analysiert und zueinander in Bezug gesetzt.

Das Symbolfeldausdruck Alphakurs bzw. die Absicht des Klienten, den Alphakurs zu besuchen, ist hier der Gegenstand der Negation und *keinen* ist der Negationsträger. Seine Intention, einen *Alphakurs zu besuchen* als eine Handlungsalternativ, wird mittels des Ausdrucks *brauchen* und dem Negationsträger *keinen* von der Beraterin negiert bzw. negativ bewertet, sodass sie seinen Handlungsplan mit dieser negativen Bewertung als ungeeignet eingestuft.

Hier ist zu erwähnen, dass Beraterin dabei gesichtsschonend (face) vorgeht. Sie hätte auch antworten können: „Das können wir Ihnen nicht anbieten, weil dies nur Anfängern bewilligt wird.“), d.h. dies ist indirekt mit einem Lob verbunden („Sie sind schon besser als das“). Damit passiert hier keine eine explizite Ablehnung, sondern implizit. Damit zögert sie sozusagen das „Nein“ heraus.

### **Quantifizierende Determinative**

Mit Ausdrücken wie *all-, einige-, ein paar, etlich-, irgendein-, jed-, kein-, lauter, manch-, mehrer-* wird eine Auswahl aus einer Menge an Gegenständen (Denotatbereich) getroffen, die mit dem zugehörigen Kopf-Nomen gegeben ist (ggf. im Zusammenwirken mit restriktiven Attributausdrücken). Damit wird der Gesamtbereich erfasst oder auch eine Teilmenge, die nicht metrisch, sondern in groben Umriss bestimmt ist, sodass das Determinativ als indefinit zu gelten hat. Eine Prädikation wird einer Reihe von Gegenständen einer Menge zugeordnet, bis eine Grenze erreicht ist, die das Determinativ entsprechend der Sprechereinschätzung angibt. Damit kann eine grenzbezogene Erwartung unterschritten (*wenig*), übertroffen (*mehrere, etliche, viele, alle, jeder*) oder aufgehoben werden (Hoffmann, 2007: 332, 333).

### **Kein:**

Mit *kein* als operativer Prozedur (vgl. Ehlich 2007: 219) ergibt sich die Einschränkung des Symbolfeldausdrucks *Alphakurs*. Der gefasste Handlungsplan des Klienten und damit die

mentalen Prozesse<sup>92</sup> werden von der Beraterin negiert, wodurch seine Absicht (das Handlungsplanschema)<sup>93</sup>, einen Alphakurs zu besuchen, negativ bewertet wird. Die Beraterin setzt hier an, um durch Korrektur des Planschemas den Entscheidungsraum des Klienten zu beeinflussen. Da dieses Handlungsalternativ seitens des Klienten ausgewählt wurde und ausschließlich als einzige Option im Aufmerksamkeitsbereich des Klienten stand, muss die Beraterin diesen Fokus wieder abbauen und dem Klienten davon abraten, indem sie ihm andere Handlungsoptionen eröffnet.

#### **5.6.1.1 Ausgangskonstellation von „Negierung der nicht präferierten Handlungsalternative“ (Abraten)<sup>94</sup>:**

1. H (hier Klient der Institution) hat ein Ziel<sup>95</sup> Z;
2. H hat sich für eine Handlung F entschieden, um Z zu erreichen;
3. H exothetisiert ein Planschema<sup>96</sup> für F;
4. S (hier Beraterin) perzipiert 3;
5. S und H stehen in Kooperationsbeziehung (hier institutionelle Dimension);
6. S ermittelt Motivation<sup>97</sup> und  $\phi$ -Bereich<sup>98</sup> von H;
7. S fragt sein professionelles Wissen ab und weiß, dass F für H nicht geeignet ist;

#### **5.6.1.2 Realisierung von „Negierung einer nicht präferierten Handlungsoption“:**

---

<sup>92</sup> Mentale Prozesse beim sprachlichen Handeln bestehen sprecherseitig in der Planung von sprachlichen Handlungen („Stadien des Handlungsprozesses“).

<sup>93</sup> Vgl. Phasen des Planbildungsprozesses.

<sup>94</sup> Abraten (in Anlehnung an Rehbein 1977) im terminologischen Sinn könnte hier benutzt werden, wenn die Konstellation Bedingungen einer Beratung entsprechen würde. Bei den vorliegenden Diskursen handelt es sich aber um eine generelle Anliegenbearbeitung und nur selten kommt es zu einer Beratung im terminologischen Sinn.

<sup>95</sup> Zur Unterscheidung von Zweck und Ziel schreibt Rehbein (1977, 108): „Ziele sind [...] verbunden mit individuellen Tätigkeiten. [...] Von ‚Zwecken‘ sollte man sprechen, wenn einzelne Ziele bereits kollektiv erarbeitet wurden und der ganze Handlungsprozeß, der zur Erreichung des Ziels führte, in einem Muster fixiert und gewissermaßen konventionalisiert wurde. Zwecke sind also in Handlungsmustern kollektiv erarbeitete, erreichte und weiterhin erreichbare Ziele.“

<sup>96</sup> **Phasen des Planbildungsprozesses:** In der ersten Phase (Präphase 1) entsteht der Handlungsfokus, in der zweiten (Präphase 2) wird ein grobes Gerüst der bevorstehenden Handlung entworfen, ein **Schema** der Handlung. In der Endphase wird das Schema zu einem kompletten Plan umgewandelt. (Rehbein 1976)

<sup>97</sup> Aktanten haben ein Bedürfnis in der Form einer Motivation zu der Handlung, die diese Bedürfnis erfüllen kann (vgl. Rehbein 1977: 145). Zum Motivationsmechanismus siehe Rehbein (1977: 50).

<sup>98</sup> Abkürzungen: H= Hörer; S= Sprecher;  $\phi$ = Fähigkeit/Können/Dürfen

Hier betrifft  $\phi$  außer persönliche Fähigkeiten und Können des Klienten, besonders das Dürfen, also den rechtlichen Status des Klienten (Erlaubnis/Rechte).

1. S annonciert negative Bewertung (Negierung einer nicht präferierten Handlungsoption) zu F und versucht (mittels Negierens) den Fokus von H auf F zu zerstören (Abraten) (Phase I). Dieser Vorgang kann durch Ablehnen ersetzt werden;
2. S setzt F in Relation zu einer von ihm empfohlenen Handlungsalternative F' und äußert die Nachteile von F und die Vorteile von F' (Vergleichen), mehrere Handlungsalternativen sind hier möglich: (Begründungsversuch, Fragestellung z.B. didaktische Fragen stellen, wodurch die mentale Prozesse von H beeinflusst werden, infrage stellen, auf negative Folgen hinweisen, begründete Aufforderung, Handlungsanweisung geben)
3. Fokus von H auf F geht über in Fokus auf F' (Fokusschwenk) (Phase II);
4. Monitoren von H;
5. H entscheidet: F vs. F'

H (hier Klient) befindet sich bereits in einem Handlungsprozess. Er hat eine Handlung geplant (Schema), um sein Ziel zu erreichen, und hat einen Fokus, der durch sein Planschema bedingt ist, d.h. er hat eine Orientierungsrichtung<sup>99</sup> (Motivation, Ziel und die potenziellen Mittel-Ziel-Ketten). Die Orientierungsrichtung bezieht sich entweder auf eine mentale Dimension oder objektive Dimension des Handlungsraums oder auf eine Mischung aus beidem. Eine „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“ ist eine nachträgliche Einflussnahme auf den Entscheidungsraum des Klienten. Diese setzt auf den Orientierungsmechanismus, der den Handlungsprozess vor der Planausführung auf dem Handlungsfeld anleitet. Es wird versucht, den aufgebauten Fokus des Klienten und damit seinen Handlungsplan zu korrigieren.

Der Zweck von „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“ liegt in der Eliminierung von falschen Vorstellungen seitens des Klienten (Korrektur) und der Vermittlung von notwendigem institutionellen Wissen, um die Planbildung zu einer neuen Handlung zu ermöglichen.

### **5.6.1.3 Illokutiver Akt von „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“**

---

<sup>99</sup> „Der Handlungsfokus ist eine handlungskontextstrukturierende Orientierungsrichtung auf den Sektor der Wirklichkeit, in dem von einem Aktanten, der aufgrund einer Motivation ein bestimmtes Ziel hat, die zieladäquaten Mittel angenommen werden.“ (Rehbein 1976: 12)

Bei diesem Akt wird der klientenseitige Fokus auf die bereits ausgewählte Handlung F durch Negieren zerstört (Phase I). In einem zweiten Schritt wird die Aufmerksamkeit des Klienten durch wissensvermittelnde Sprechhandlungen auf die Nachteile seiner ausgewählten Handlung F gelenkt und gleichzeitig die Vorteile von einer aus institutioneller Sicht empfohlenen Handlung F' betont, um einen Fokusschwenk auf F über F' zu bewirken (Phase II). Die negierende Sprechhandlung (Phase I) des Abratens löst eine bestimmte Operation im Orientierungsmechanismus beim Klienten aus: Sein Fokus auf F wird zerstört. Die negative Bewertung bzw. negierende Sprechhandlung vom Beratenden bezweckt beim Klienten eine Korrektur seiner falschen Vorstellung. In diesem Fall wird nach Phase I, eine empfohlene Handlungsalternative, die dem Klienten (möglicherweise) bereits bekannt ist, aber nicht in seinem Fokus steht, vom Beratenden nahegelegt (Phase II).

Die Illokution des Abratens ist ein referentieller Prozess:

1. Referenz<sup>100</sup> auf die Information über das Anliegen des Klienten
2. Referenz auf Handlungsfokus des Klienten (Gegenstand des Negierens)
3. Referenz auf institutionelles Wissen des Beratenden
4. Referenz auf das für den Klienten neue Wissen

#### **5.6.1.4 Propositionaler Akt von „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“**

Im ausgewählten Transkriptionsausschnitt des Gesprächs V14 geht die Orientierung des Klienten in der objektiven Dimension des Handlungsraums auf einen Sektor der Wirklichkeit, indem er seinen identifizierten Mangelzustand mit einer Teilnahmeberechtigung für einen kostenlosen Deutschkurs (Alphakurs statt A1-Kurs) von der Beraterin der Institution beheben kann.

„Unter dem propositionalen Gehalt einer Äußerung wird in der Handlungstheorie das in einer sprachlichen Handlung verbalisierte Wissen verstanden“ (Bührig 1996: 75). Das Verbalisieren von

---

<sup>100</sup> Unter Referenz soll dabei Folgendes verstanden werden: Der Sprecher „zeigt“ dem Hörer nicht nur einen Sachverhalt bzw. eine entsprechende Bewertung an, sondern er verschafft ihm Zugang und liefert die für das Orientierungsstadium notwendigen Elemente des Wissens, die dann in die Planbildung zur neuen Handlung eingehen können. Diese Referenz kann, muss aber nicht durch eine gestische Deixis unterstützt werden. Deshalb wird der Terminus „Referenz“ in einem sehr weiten Sinn verstanden, und zwar vor allem deshalb, weil der illokutive Akt des Abratens die simultane Zusammenfassung von drei Referenzakten darstellt (vgl. Rehbein 1977: 321, 331).

Wissen beinhaltet eine propositionale Verarbeitung, die durch den Zweck des Handelns sowie das Realisieren eines Musters determiniert ist (ebd.: 78).

„Sind Sie nie zur Schule gegangen in ihrem Heimatland?“

„Wie viele Jahre?“

„Bis zehnte Klasse?“

Ber: „**Dann braucht er keinen Alphakurs.**“

Im propositionalen Akt der Konstellation „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“ wird der vom Klienten ausgewählte Handlungsplan negiert bzw. negativ bewertet. Je mehr der Wissensstand des Klienten sich vom professionellen Wissen des Beratenden unterscheidet, desto mehr wissensvermittelnde Sprechhandlungen müssen bei der Bearbeitung der Konstellation in den propositionalen Gehalt einfließen.

#### Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V14:

[33]

	97 [03:03.5]	98 [03:04.7]	99 [03:07.6]	100 [03:07.9]
<b>BER [v]</b>	((1,2s))	<b>Also ich / jetzt versuche ich Ihnen zu erklären</b>		Sie haben die
<b>DOL [v]</b>				talash
<b>DOL [ü]</b>				Ich versuche Ihnen
<b>BER [k]</b>	Papierrascheln		hustet	
<b>DOL [k]</b>				schnell

[34]

	..	101 [03:09.4]	102 [03:10.0]	103 [03:10.9]	104 [03:12.1]
<b>BER [v]</b>	Möglichkeit	•••	äähm	((1,3s))	dreihundert
<b>DOL [v]</b>	mikonam baraye shoma tozih bedam,				
<b>DOL [ü]</b>	zu erklären,				
<b>DOL [k]</b>					

[35]

	..	105 [03:14.1]
<b>BER [v]</b>	Stunden zu bekommen.	
<b>DOL [v]</b>		mige shoma forsat darid sisad saat ((na mafhoom)) ke
<b>DOL [ü]</b>		Sie sagt: "Sie haben dreihundert Stunden Zeit ((Unverständlich)) zum

[36]

	..	106 [03:18.3]	107 [03:18.7]	108 [03:19.1]	109 [03:19.3]	110 [03:19.8]
<b>BER [v]</b>		••	Ja	••	Also <b>wenn</b> Sie dreihundert	
<b>DOL [v]</b>	dars bekhoonid. Und dann?					
<b>DOL [ü]</b>	lernen."					

[37]

	..	111 [03:25.6]	112 [03:27.6]
<b>BER [v]</b>	Stunden verbrauchen, die Buchstaben abzumalen	((1,9s))	<b>dann</b> können Sie

[38]

.. 113 [03:29.9]114 [03:30.7]115 [03:31.0]116 [03:31.7]

<b>BER [v]</b>	nachher nicht Deutsch reden. •••		
<b>DOL [v]</b>		Genau •••	hala to waghti sisad saat o
<b>DOL [ü]</b>		•••	Jetzt wenn du dreihundert Stunden

[39]

.. 117 [03:35.1]118 [03:35.8]

<b>DOL [v]</b>	Alphabet bekhani dige nemitooni Deutsch sohbat koni. •••	Ich hab gesagt du
<b>DOL [ü]</b>	Alphabet lernst, dann kannst du nachher nicht Deutsch reden.	

[40]

.. 119 [03:36.8] 120 [03:38.0]121 [03:39.0] 122 [03:39.7]

<b>DOL [v]</b>	brauchst ...	•••	Oke	Braucht er
<b>KLI [v]</b>				khob bedeh az A eins bedeh. ((Unverständlich))
<b>KLI [ü]</b>				Oke gib mir, gib mir von A eins
<b>KLI [k]</b>				in einem resignierenden Ton

[41]

.. 123 [03:41.7]

<b>BER [v]</b>	<b>Ich erkläre Ihnen damit Sie wissen, was Sie verlieren werden, wenn Sie</b>
<b>DOL [v]</b>	mit A eins.

[42]

.. 124 [03:47.3]

<b>BER [v]</b>	<b>sich für Alpha Kurs entscheiden.</b>
<b>DOL [v]</b>	mige ma chizhaee ro barat tozih midim ke
<b>DOL [ü]</b>	Sie sagt: "ich erkläre dir zum Beispiel die Dinge, die du im

[43]

.. 125 [03:51.1] 126 [03:51.7]

<b>BER [v]</b>		Bei dem	dem Alpha Kurs wird er
<b>DOL [v]</b>	masalan to az dast midi tu Alpha Kurs.	agar ...	
<b>DOL [ü]</b>	Alphakurs verpassen wirst."	Wenn ...	

[44]

..

<b>BER [v]</b>	dreihundert Stunden bekommen. <b>wenn</b> er aber sagt " Ich versuch / ich beginne von
----------------	--

[45]

.. 127 [03:58.6]128 [03:58.9]129 [03:59.3]130 [03:59.8]

<b>BER [v]</b>	A eins "	••	Am Anfang wird er sich ein bisschen bemühen
<b>DOL [v]</b>		••	Hm̄m̄

[46]

..

<b>BER [v]</b>	müssen aber nicht wahnsinnig viel <u>  </u> ich glaube er ist intelligent er hat gearbeitet
----------------	---

[47]

.. 131 [04:06.8]132 [04:07.5]

<b>BER [v]</b>	als ••• Verkäufer also er hat schon Erfahrung mit Buchstaben und Zahlen
----------------	---

[48]

133 [04:11.0] 134 [04:11.6]135 [04:12.6]

<b>BER [v]</b>	und so weiter ••• <b>dann</b> kann er einen Vorschaltkurs bekommen von ESF-
<b>DOL [v]</b>	Hm̄m̄

[49]	..	136 [04:18.4] 137 [04:18.8]
<b>BER [v]</b>	BAMF- Kurs erst mal dreihundert Stunden ••	und <b>dann</b> gibt es ein Kurs von
[50]	..	
<b>BER [v]</b>	dem Europäischen Sozialfonds und BAMF zusammen bezahlt für	
[51]	..	138 [04:26.2] 139 [04:26.7] 140 [04:28.0] 141 [04:28.5] 142 [04:29.1]
<b>BER [v]</b>	Berufsvorbereitung ••	siebenhundert Stunden •• das heißt ((1,6s))
[52]	143 [04:30.7]	
<b>BER [v]</b>	insgesamt tausend Stunden kann er bekommen wenn er beginnt am / ab A eins.	
[53]	144 [04:35.6] 145 [04:36.2]	
<b>BER [v]</b>	<b>wenn</b> er sich entscheidet für Alpha Kurs <b>dann</b> dreihundert Stunden ••	
<b>DOL [v]</b>	Hmñ	
[54]	..147 [04:39.8]	148 [04:42.5] 149 [04:43.9]
<b>BER [v]</b>	abgemalte Buchstaben und weiß nichts mehr.	
<b>DOL [v]</b>		((1,4s)) (( Unverständlich ))

In Partiturfläche 33 versucht die Beraterin mittels einer Ankündigung: „Also ich / jetzt versuche ich Ihnen zu erklären“, eine gemeinsame Handlungslinie mit dem Klienten zu erreichen.

Ankündigungen haben den Charakter von Koordinatoren, mit denen die in einer Situation vorliegenden und unter Umständen nicht gemeinsamen Handlungslinien der beteiligten Aktanten aufeinander abgestimmt werden (Rehbein 1977: 275). Hier hat diese Ankündigung einerseits die Funktion, den Klienten auf einen längeren Turn einzustimmen, indem die Beraterin einen Monolog ausführt. Andererseits hat die Beraterin den Widerstand seitens des Klienten und seinem abweichenden Handlungsplan wahrgenommen, weshalb sie weitere Handlungsschritte einplant, um eine gemeinsame Handlungslinie zu erreichen.

Laut Rehbein (1978: 341) gehört die Ankündigung zu den kommunikativen Verfahren, die „ein Muster kommunikativen Handelns darstellt, das standardmäßig eingesetzt wird, wenn sich Aktanten über Pläne verständigen wollen. [...] Außerdem ist es in den verschiedenen Institutionen mit jeweils spezifischen Aufgaben versehen; im besonderen institutionellen Ablauf jedoch ein wichtiger Ort der Herstellung von Gemeinsamkeit“.

Dabei bestimmt Rehbein (ebd.: 373) folgende konstitutiven Elemente des „Ankündigens“:

- Bezugnahme auf den oder die aktuell Handelnden mittels Sprecherdeixis oder nennende Ausdrücke, häufig in Subjektposition (*ich, wir* etc.); hier: „ich“
- Zukunftsindikator, z.B. „werden“ oder ein Modalverb wie „wollen“. In der Regel drückt der Sprecher aus, dass er mit großer Sicherheit vom Eintritt der angekündigten Handlung ausgeht; hier: „versuche“
- Zeitpunktangabe (*morgen, bald*); hier: „jetzt“
- Formulierung der zukünftigen Handlung; hier: „Ihnen zu erklären“
- direkte oder indirekte Bezugnahme auf die laufende Handlung; hier: „also“

Das deiktisch basierte paraoperative „also“ (vgl. Bührig 1996: 244) dient hier der Fokussierung der klientenseitigen Aufmerksamkeit auf die Verbalisierung von Wissen und hat hier als Gliederungssignal eine ankündigende Funktion.

#### **5.6.1.5 Erklären, Erläutern, Begründen**

Zu den wissensprozessierenden Handlungen gehören nach Redder (2013: 10) als Handlungsmuster erster Stufe: das Beschreiben, das Berichten, das Erklären und partiell das Instruieren. Das Begründen, das Reformulieren, das Erläutern zählen hingegen zu den Handlungsmustern zweiter Stufe, mit denen andere Handlungen bearbeitet werden oder mit denen derartige Handlungen in die genannten Illokutionen integriert werden: „Diese Sprechhandlungen oder zu Sprechhandlungsfolgen als Großformen entfaltete Mittel dienen einem diskursiven Wissenstransfer. Gemäß ihrer Größenordnung als mittlere bis größere Handlungseinheiten betreffen sie die sprachliche Prozessierung ganzer Wissenskomplexe.“ (ebd.)

Ihre Analyse entspricht einer Makroanalyse, während sich der mikroanalytische Blick auf die inhaltliche Binnenstrukturierung der genannten sprachlichen Handlungen richtet und somit auf die verbale Konnektierung des dargelegten Wissens durch die sprachlichen Prozeduren der Konnektivität, genauer: der Wissenskonnektierung (vgl. ebd.).

#### **Erklären**

Das Erklären ist laut Hoffmann (1997: 131) eine sprachliche Handlung, die im Wesentlichen dazu dient, den Zweck eines Gegenstands oder Sachverhalts darzulegen, indem dessen innere Systematik herausgearbeitet wird, was „ein Mindestmaß analytischer Durchdringung und Abstraktion von äußeren Qualitäten“ erfordert. Gemäß Hohenstein (2006: 90) ist die „Vorbedingung oder Auslöser des Erklärens im sequentiellen Handeln ein ‚Problem‘ bzw. ein ‚Wissensdefizit‘ seitens H (dem Erklärung Suchenden)“, weshalb das Erklären auf die Bearbeitung eines hörerseitigen Wissensdefizits angelegt ist. Es liegt beim Erklären „als Grundkonstellation ein ‚asymmetrisch‘ verteiltes Wissen“ zwischen den Interaktanten vor. Daraus ergibt sich auch die Abgrenzung z.B. zu verständnissichernden sprachlichen Handlungen, die notwendig werden, wenn Verstehens- oder Rezeptionsdefizite und nicht, wie beim Erklären, Wissensdefizite zu bearbeiten sind. Eine Abgrenzung zum Begründen zwecks Bearbeitung von Verstehensdivergenzen liefern bereits Ehlich und Rehbein (1986). (vgl. Redder2013: 56).

Laut Redder (2013: 169) zielt eine Erklärung also „auf eine Wissens-Synchronisierung ab. [...] In Erklärungen können zudem Erläuterungen, die systematisch zum verbesserten hörerseitigen Mitvollzug geeignet sind, integriert sein“ (vgl. ebd.). Die zunehmende Einbeziehung des Hörers und insofern die Differenzierung der mentalen Bereiche von Sprecher und Hörer gelingt, wenn eine Integration von Handlungsmustern zweiter Stufe wie dem Reformulieren, dem Begründen und dem Erläutern erfolgt (vgl. ebd.: 166).

### **Erläutern**

„Mit dem Erläutern muss eine Handlungslücke geschlossen werden, die für die Klienten aufgrund ihrer Nichtprofessionalität besteht“ (Bührig 1996: 179): Da die Agenten in den vorliegenden Diskursen jedoch die Klienten nicht professionalisieren wollen, erklären sie ihnen normalerweise nicht die Zusammenhänge, sondern versorgen sie mit „Wissen über die (beabsichtigte) Veränderung der Wirklichkeit, die die Lücke zwischen Konstellationswissen und Planwissen schließt“(ebd.). Ein Erklären hätte demgegenüber „den Wirkungszusammenhang zwischen zukünftiger Handlung und Sachverhalt der Wirklichkeit zum Gegenstand, den Zweckzusammenhang“ (ebd.).

Das Erläutern hat also nicht den gleichen Bezug zur Wirklichkeit P wie das Erklären. Vielmehr wird durch die Versprachlichung von zusätzlichem Wissen der propositionale Gehalt einer Handlungsbeschreibung für den Hörer in Bezug auf eine bestimmte Handlungskonstellation identifizierbar gemacht und nicht das Gesamtverständnis eines Zusammenhangs über die Wirklichkeit gefördert (vgl. ebd.: 179-180).

### **Begründen**

„Die Begründung bezieht sich auf einen möglicherweise auftretenden oder faktisch bereits aufgetretenen Defekt innerhalb eines Handlungssystems, das verschiedenen Aktanten gemeinsam und dessen Operieren für Kontinuität ihrer Kooperation unumgänglich ist. Sie stellt Wissen zur Verfügung oder macht es präsent, das in der Lage ist, Hinderungen im interaktionalen Handlungsablauf zu beseitigen“ (Ehlich & Rehbein 1986: 94). Die Begründung ist dadurch charakterisiert, dass sich durch sie das Wissen auf der Hörerseite verändert. Um eine Begründung ausführen zu können, bedarf die Beraterin eines Wissens über den Wissensumfang aufseiten des Klienten sowie über die Bedeutung des klientenseitigen Wissensdefizits für ihre eigenen Handlungen (vgl. ebd.: 95).

Mittels *jetzt* wird diese Handlung „versuchen zu erklären“ im Nahzeitraum verortet und die Aufmerksamkeit des Klienten auf den gesamten Abschnitt gelenkt, der dann folgt. Im ersten Durchlauf des Muster Begründens versucht sie mit einer konditionalen<sup>101</sup> *wenn...*, *dann*-Konstruktion eine Wissenslücke zu füllen. Damit stellt sie ein Element des Wissens zur Verfügung, mit dessen Hilfe sie vermutet, dass der Klient seinen Widerstand aufgibt, was den interaktionalen Handlungsablauf behindert.

*„Sie haben die **Möglichkeit** dreihundert Stunden zu bekommen. **Also wenn** Sie dreihundert Stunden verbrauchen, die Buchstaben abzumalen, **dann** können Sie nachher nicht Deutsch reden.“*

Mit den „wenn“-Sätzen wird gemeinsames Wissen zwischen Sprecher und Hörer etabliert, von dem ausgehend der weitere Diskurs fortgeführt werden kann (vgl. Bührig 1996: 226). Der im „wenn“-Satz verbalisierte propositionale Gehalt werde, so Redder (1990: 265-266), mittels

---

<sup>101</sup> Vgl. Redder 1978, 1990, 2013.

„wenn“ als etwas bestimmtes Nicht-Gewusstes gekennzeichnet, womit der Sprecher diesen als nicht p-bezogen, sondern als ein Element der mentalen Widerspiegelung im Nebensatz verbalisiere. „Der Gehalt des Nebensatzes wird also in jedem Fall ausdrücklicher Opposition zur faktischen (oder praktischen) Wirklichkeit P kommuniziert“(vgl.: ebd.) und zwar als eine – im Sinne des bestimmten Nicht-Gewussten – Grundlage oder Voraussetzung, sei dies eine „Wissensvoraussetzung“, eine logische *conditio* im Sinne traditioneller Konditionalität oder eine zeitliche Voraussetzung oder eine konzessive *conditio*. Im Nebensatz wird mit dem operativen Ausdruck *wenn* das Wissen als gemeinsames Wissen eingeführt: „Sie dreihundert Stunden verbrauchen die Buchstaben abzumalen“, um im Hauptsatz wird mittels dann auf eine lineare konditionale Folge als neues Wissen hinzuweisen: „können Sie nachher nicht Deutsch reden“.

Mit dieser linearen Fortentwicklung „nachher nicht Deutsch reden können“ rückt die Beraterin dies in den Aufmerksamkeitsbereich des Klienten. Durch die Verbindung *wenn* erfährt der Ausdruck dann eine Transponierung vom deiktischen ins operative Feld und ist somit systematisch als „paraoperativ“ einzustufen (vgl. Ehlich 1986). Das im Nebensatz vorausgesetzte Wissen, das beim Alphakurs **dreihundert Stunden** damit verbracht werden, um Buchstaben abzumalen, war dem Klienten von Anfang an nicht bewusst, da er beim Dolmetscher in Partiturfläche 30 nachfragt: „wie lange dauert denn überhaupt den Alphakurs?“

### Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V14:

[30]

	..	90 [02:54.5]	91 [02:55.0]	
<b>KLI [v]</b>		konam. Alphabet age äh	••	mage Alphabet chand vaght mikhahim
<b>KLI [ü]</b>		anfangen	••	<b>wie lange dauert denn überhaupt der Alphakurs?</b>

[31]

	..	92 [02:57.0]	93 [02:57.9]	94 [02:58.5]
<b>DOL [v]</b>		se mah.		se mahe Alphabet hesab mishe too
<b>DOL [ü]</b>		drei Monate		drei Monate lang wird abgerechnet. sie lassen dich in der
<b>KLI [v]</b>		bekhoonim?	se mah?!	
<b>KLI [ü]</b>			drei Monate lang?!	

**KLI [k]**

sehr überrascht

[32]

95 [03:02.3]96 [03:03.0]

**DOL [v]**

rahnamaee mishoonanet akharesh ham migan ghalat khoondi.

**DOL [ü]**

Grundschule und am Ende sagen sie du hast es falsch gelesen.

**KLI [v]**

••• jeddi?

**KLI [ü]**

••• Ernsthaft?

Durch das operative „denn“ wird ein bestimmtes Nicht-Gewusstes als bestimmtes Nicht-Verstandenes kategorisiert (vgl. Redder 1990: 60).

„Drei Monate“

„Drei Monate lang?“

„Ernsthaft?“

In erstaunten Fragen wird oftmals nicht der vorangegangene Ausdruck zitiert, sondern das „ernsthaft?“ mittels Interrogativintonation markiert den propositionalen Gehalt von „drei Monaten“ als Nicht-Gewusstes. Allgemein werden erstaunte Fragen zwar wie Nachfragen realisiert, weisen aber eine zusätzliche Charakteristik auf. Im Unterschied zu Nachfragen (Echo-Fragen) wird bei erstaunten Fragen zusätzlich eine Exklamativ-Intonation auf den Ausdruck des Nicht-Gewusstes („ernsthaft?“) gesetzt. Dies sind expressive Mittel des Malfeldes zum Ausdruck von Verwunderung, Erstaunen, Zweifel oder Skepsis usw. Realisiert werden Nachfragen zu erstaunten Fragen, indem neben dem Interrogativ zusätzlich ein Exklamativ durch Mittel des Malfeldes zum Ausdruck kommen (vgl. Rehbein 1999a: 110).

Hätte der Klient gewusst, dass der Alphakurs so lange dauert und dadurch die dreihundert Stunden verbraucht werden, hätte er möglicherweise nicht darauf bestanden, mit dem Deutschlernen beim Alphakurs starten zu wollen. Im zweiten Durchlauf des Muster Begründens führt Beraterin in Partiturfläche 41 mit folgender Äußerung fort: *„Ich erkläre Ihnen damit Sie wissen, was Sie verlieren werden, wenn Sie sich für den Alphakurs entscheiden.“*

Eingesetzt werden solche Matrix-Konstruktionen, bei denen der zweite Teil den ersten projiziert, zur Verankerung des Wissens in der Sprechsituation, besonders in Konstellationen, in denen ein starkes Wissensgefälle zwischen Agenten und Klienten besteht und bearbeitet wird. Dadurch werden die mentalen Prozesse zwischen Sprecher und Hörer synchronisiert und die

Prozessierung sprachlicher Muster, speziell propositionaler Gehalte, sprecherseitig kontrolliert (vgl. dazu Rehbein 2004d: 262). „Sie dienen zum einen dem Abgleich von Wissensbeständen zwischen den Aktanten. Zum anderen wird die Rezeption des mit dem propositionalen Akt verbundenen illokutiven Akts durch Matrix-Konstruktionen mit der laufenden und sich verändernden Konstellation koordiniert. Deshalb liefern Matrix-Konstruktionen nicht nur einen Rahmen für eine jeweilige Proposition (etwa deren ‚Attitüden‘), vielmehr gewinnen sie ihre Funktionalität erst im Diskurs und im Text.“ (Rehbein 2004d: 260) Die Matrix-Konstruktion kann in sich komplex sein, d.h. aus mehreren Teiläußerungen wie in der vorliegenden Äußerung bestehen: „Ich erkläre Ihnen damit Sie wissen, was Sie verlieren werden, wenn Sie sich für Alphakurs entscheiden.“

Der Symbolfeldausdruck **erklären** benennt einen illokutiven Akt und bezieht aber die konkrete Konstellation des Diskurses gedanklich auf den propositionalen Gehalt, der in der Musterposition realisiert wird: „Sie werden etwas verlieren“. Diese Äußerung der Beraterin hat einerseits wieder die Funktion, einen längeren Turn der Beraterin anzukündigen, der für eine Erklärung benutzt wird. Andererseits ist dies auch ein Finalsatz, in welchem der Zweck dieser Erklärung durch den Ausdruck *damit* realisiert wird. Mit dem Ausdruck *damit* wird eine Umstrukturierung von Wissen eingeleitet, sodass es analog zu *denn* und *weil* als „komplexe paraoperative Mittel mit deiktischem Anteil zum Ausdruck von Ursache –Wirkung-Zusammenhänge“ eingesetzt wird, um ein Verstehen zwischen Sprecher und Hörer herzustellen (vgl. Redder 2013: 108). Es ist „prozedural komplex“ (Hoffmann 2007a: 225) und daher analytisch in zwei Teile zu zerlegen: zum einen in das genuin lokaldeiktische „da“, zum anderen in die (Präposition) nennende Prozedur „mit“. Beide treten im Ausdruck *damit* als „fusionierte biprozedurale Einheit“ (Redder 2009a: 188) auf, welche nach Rehbein (1995) als zusammengesetztes Verweiswort zu bestimmen ist. Rehbein (1999: 189) definiert Konnektivität als „Zweck [...], wie Gesagtes mit zuvor Gesagtem oder noch zu Sagendem zu einem neuen Zusammenhang verknüpft wird“.

Der Hauptsatz „Ich erkläre Ihnen“ für den Finalsatz<sup>102</sup> „Ich erkläre Ihnen, damit Sie wissen...“ drückt die Verwirklichung einer Zielsetzung aus und expliziert damit das Handlungsstadium.

---

<sup>102</sup> S. Zifonun et al 1997:2317

Mit der Wiederholung des Symbolfeldausdrucks „erklären“ knüpft die Beraterin an ihre vorherige Äußerung an: „jetzt versuche ich Ihnen zu erklären“, welche die Folgehandlung mit dem deiktischen Ausdruck „jetzt“ im Nahzeitraum verortet und die Aufmerksamkeit des Klienten auf den Abschnitt lenkt, der nun folgt. Mithilfe des Ausdrucks *wenn* wird der Teilsatz „Sie sich für Alphakurs entscheiden“ als eine Voraussetzung für das neue Wissen im Hauptsatz gekennzeichnet („was Sie verlieren werden“). Das operative W-wort „was“ markiert das bestimmte Nicht-Gewusste.

Auffällig ist hier noch die Verwendung von „werden“ in Verbindung mit dem Infinitiv (Präsens, aktiv) anderer Verben, was eine Reihe von SprachwissenschaftlerInnen als Modalverb einstufen wie z.B. Ehlich und Rehbein (1972) und Brünner und Redder (1983) (vgl. Redder 1999: 296). Grundsätzlich lässt sich die allgemeine Bedeutung von „werden“ nach Redder (ebd.: 304) anhand von zwei grundlegenden Modalitäten bestimmen: einer „Möglichkeit“ und einer „Wirklichkeit“: „Der Ausdruck ‚werden‘ dient der Versprachlichung im Sinne einer sprachlichen Nach-außen-Setzung und insofern sprachlichen Geltendmachung des Umschlagens von Möglichkeit in Wirklichkeit.“ (ebd.) Da der zusammengesetzte Symbolfeldausdruck „verlieren werden“ in einem Finalsatz vorkommt, zeigt dies eine unabgeschlossene Ausführung einer Handlung an.

### 5.6.1.6 Klientenseitige negierende Reaktionen:

#### Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V14:

[14]

42 [01:27.0]43 [01:27.4]

<b>KLI [v]</b>	••	begoo man yek zaboone jadid mikham yad begiram mikham az paye
<b>KLI [ü]</b>	••	Sag ihr, ich möchte eine neue Sprache lernen, ich will ganz von vorne anfangen.

„Sag ihr, ich möchte eine neue Sprache lernen, ich will ganz von vorne anfangen.“ Mit dieser Äußerung, die als Widerstand (eine negierende Reaktion) seitens des Klienten zu verstehen ist, sorgt der Klient für eine Rekursion auf bisher Gesagtes. Er wiederholt seine Aufforderung mit einer Begründung, um diesmal eine neue und vielleicht positive Bewertung seitens der Beraterin zu erhalten. Durch das Reformulieren der Aufforderung versucht der Klient, die Beraterin zur Übernahme seiner Perspektive zu bewegen.

Daran wird sein Wissensdefizit erkennbar, denn sein Wunsch, *mit dem Alphabet anfangen*, setzt er im propositionalen Gehalt der neuen Äußerung mit *ganz von vorne anfangen* gleich. Dementsprechend geht der Klient davon aus, dass der Alphakurs dem Anfang entspricht. Das Modalverb *möchten* wird im Folgesatz durch das Modalverb *wollen* ersetzt. So verweist der Gebrauch von *wollen* darauf, dass der Klient sich im Bezug auf die Handlung, den Alphakurs zu besuchen, in der Endphase seiner Planung befindet, womit er seiner Forderung nochmals Nachdruck verleiht. Damit verdeutlicht er, dass der Vollzug dieser Handlung von nun an Ziel für sein weiteres Handeln ist. Mit der Äußerung, „ich möchte eine neue Sprache lernen“ begründet der Klient seine Aufforderung, indem er mit dem Modalverb-Gebrauch *möchte* und dem Fokusaufbau auf die Nominalphrase *eine neue Sprache* und den symbolischen Ausdruck *lernen* eine Orientierung für den Hörer schafft.

„In der Verbalisierung wird Wissen auf eine bestimmte Handlungskonstellation bezogen. Die Konstellation läßt sich vor allem durch den Zweck einer Äußerung und die determinierenden Faktoren des sprecher-und hörerseitigen Handlungsraums näher bestimmen. Damit durch eine bzw. mehrere Äußerungen die ursprüngliche Konstellation in gewünschter Weise verändert werden kann, muß das verbalisierte Wissen in eine sprachliche Form gebracht werden, die die Äußerung(en) als Handlung zur Veränderung der Konstellation kennzeichnet.“ (Bührig 1996: 116)

Der Klient ist bei seiner Planbildung (Schema) an der objektiven Dimension des Handlungsraums orientiert. Das bedeutet, dass er diese Beratungsstelle aufsucht, um einen Sachverhalt zu klären, womit er die Sachverhaltslücke schließen kann. Dies wirft die Frage auf, welches Handlungsmuster hier als prägend vorausgesetzt bzw. erwartet wird. Grundsätzlich handeln die Aktanten vor dem Hintergrund verschiedener Ziele. Dadurch, dass der Klient bereits vor der Beratung ein Handlungsplanschema entwickelt hat, verfolgt dieser ein vom Berater abweichendes Teilziel. Mit diesem abweichenden Handlungsmuster zeichnen sich abweichende Handlungslinien<sup>103</sup> im Gespräch ab.

---

<sup>103</sup> Handlungslinien sind nach Rehbein (1977: 18) „diejenigen Linien, die Sachverhalte verbinden, die durch Handlungen eines Aktanten entstehen bzw. verändert werden könnten“.

Während der Klient im Rahmen einer institutionellen Leistung ein nötiges Element für die Ausführung seines Plans bzw. eine Teilnahmeberechtigung für einen Alphakurs einholen möchte, welche ihm grundsätzlich nach den Regeln der Institution zusteht (hier könnte man von einer Aufforderung sprechen, die im Raum einer institutionellen Kooperation gestellt wird), bewertet die Beraterin seine Entscheidung und rät ihm von seinem Handlungsplan ab. Um eine gemeinsame Wissensbasis zwischen sich und dem Klienten zu etablieren und den Klienten auf die Entgegennahme der Empfehlung vorzubereiten, muss die Beraterin das bestehende Wissen des Klienten korrigieren und institutionelles Wissen vermitteln. Wenn die Interaktanten unterschiedliche Sachverhalte bewirken bzw. verändern wollen (d.h. sich unterschiedliche Ziele gesetzt haben), planen und vollziehen sie folglich unterschiedliche Handlungen, was sich an der sprachlichen Oberfläche als asynchrones Handeln manifestiert (vgl. Rehbein 1994).

Die negierende Reaktion des Klienten besteht in diesem Fall aus Insistieren, da er die negative Bewertung seitens des Beraters bezüglich seiner Handlungsauswahl als eine Ablehnung seiner Aufforderung wahrnimmt, womit seine Erwartungen in diesem Zusammenhang enttäuscht wurden. Das Problem basiert zum einen auf unterschiedlichen Erwartungen der Interaktanten bezüglich des weiteren institutionellen Ablaufs. Aus Unkenntnis der üblichen Vorgehensweise erwartet der Klient offensichtlich eine Bestätigung für seine Aufforderung, was aus der Perspektive der Beraterin jedoch eine Abweichung vom Normalverlauf darstellt. Gleichzeitig erkennt sie das Unwissen des Klienten über die Lerninhalte eines Alphakurses und seiner Zielsetzung.

Nach Apeltauer (1978: 148) lassen sich zwei Ausprägungen von Insistieren unterscheiden:

1. aktiv durch die Verwendung initialer Sprechhandlungstypen z.B. Bitten oder Auffordern.
2. reaktiv durch die Verwendung reaktiver Sprechhandlungstypen z.B. Ablehnen oder Sich Weigern.

Insistieren ist ein sequenzabhängiger Sprechhandlungstyp, der von einem Sprecher iterativ ab dem 3. Zug gebraucht werden kann. Ziel des Sprechers im vorliegenden Fallbeispiel ist es, eine neue Bewertung bei der Beraterin im zweiten Durchlauf mittels einer Absichtsbegründung seiner Aufforderung in Gang zu setzen, um bei ihr eine Planübertragung zu bewirken. Dies realisiert der

Klient mit einer negierenden Reaktion: Das aktive Insistieren erreicht der Sprecher durch die Verwendung initialer Sprechhandlungstypen wie z.B. Bitten oder Auffordern.

- A) Kli: „Sag ihr, ich möchte mit dem Alphabet anfangen.“
- B) Ber: „Dann braucht er keinen Alphakurs.“
- C) Kli: „Sag ihr, ich möchte eine neue Sprache lernen, ich will ganz von vorne anfangen.“

#### **5.6.1.7 Handlungslinie des Sprachmittlers:**

Sprachmittler sind in manchen Beratungssituationen anwesend, da der Ratsuchende noch nicht die deutsche Sprache beherrscht und der Beratende nicht dessen Muttersprache. Sie sind zumeist nichtprofessionelle, unausgebildete „Dolmetscher“, die diese Funktion wegen ihrer guten zweitsprachlichen Kenntnisse übernehmen, oft aber nicht eigens angestellt sind, sondern dies am Arbeitsplatz nebenbei tun. Diese Dienstleistung ist unbezahlt und die Sprachmittler verfügen zudem zumeist weder in der Zweit- noch in der Muttersprache über das professionelle Wissen der Agenten der Institution. Ohne selbst die Fachsprache zu können, bilden sie im Sprachmittlungsprozess Verfahren aus, um diese „Lücke“ zwischen professionellem Wissen und Alltagswissen zu schließen und den KlientInnen die Äußerungen des Agenten in der anderen Sprache verständlich zu machen. Charakteristisch für Sprachmittlern ist „Informalität“, wobei auch Unvorbereitetheit und Mündlichkeit zu den Kriterien von Informalität des Sprachmittlers gehören (vgl. ebd.: 421).

„Das Sprachmitteln wird als Prozeß der Verarbeitung muttersprachlichen Diskurses in der Zweitsprache und eines zweitsprachlichen Diskurses in der Muttersprache unter institutionellen Anforderungen verstanden.“ (Rehbein 1985: 420)

Neben einer allgemeinen Bestimmung des Sprachmittlers grenzen Knapp und Knapp-Potthoff (1985) auch noch dieses gegenüber den verwandten Termini „DolmetscherIn“ und „ÜbersetzerIn“ ab: „Sprachmitteln erfolgt also innerhalb eines kommunikativen Zweckzusammenhangs, der oft im Rahmen einer Institution, zumindest eines Instituts, steht und oft unentgeltlich als Hilfe mündlich-unvorbereitet erfolgt.“ (ebd.: 422)

Bei der Konstellation translatorischen Handelns erfährt die Sprechsituation durch die Notwendigkeit des sprachlichen Transfers eine interne Zerdehnung, da der Hörer die an ihn

gerichtete sprachliche Handlung nur durch den sprachlichen Transfer vermittelt rezipieren und die Nachgeschichte übernehmen, d.h. verstehen kann (vgl. Bührig & Rehbein 2000: 2).

Im Unterschied zu Dolmetschern nehmen Sprachmittler eigenständige Handlungen vor, indem sie beispielsweise eigene Ratschläge oder Nachfragen äußern oder auch Erläuterungen und Erklärungen in der Zielsprache geben. Dabei wird der Sprachmittler innerhalb der Drei-Aktanten-Konstellation selbst zum Aktanten. Auch hinsichtlich der Organisation des Translationsauftrags beim Turnwechsel oder bei Referenzen handelt der Sprachmittler als Aktant. Analog zum Konsekutivdolmetschen (im Unterschied zum Simultandolmetschen) werden allerdings beim Sprachmitteln in der Zielsprache z.B. „mittler–performative Formeln“ („er/sie sagt...“ usw.) verwendet. Ebenso werden personaldeiktische in phorische Ausdrücke verändert, womit diese Phänomene auf tiefliegendere Gemeinsamkeiten zwischen Sprachmitteln und konsekutivem Dolmetschen hinweisen (vgl. Bührig & Rehbein 2000: 38-39).

#### Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V14:

In Partiturfläche 15 hat der Sprachmittler angefangen, seine eigene Handlungslinie (eigenes Ziel) zu verfolgen. Anstatt die klientenseitige Antwort auf die Frage der Beraterin zu dolmetschen: „Sag ihr, ich möchte eine neue Sprache lernen, ich will ganz von vorne anfangen“ und auf deren Reaktion abzuwarten, reagiert der Sprachmittler selbst bereits mit einer negierenden Reaktion auf die Klienten-Äußerung:

[14]

42 [01:27.0]43 [01:27.4]

<b>KLI [v]</b>	••	begoo man yek zaboone jadid mikham yad begiram mikham az paye
<b>KLI [ü]</b>	••	<b>Sag ihr ich möchte eine neue Sprache lernen ich will ganz von vorne anfangen.</b>

[15]

.. 44 [01:30.3] 45 [01:31.3]

<b>DOL [v]</b>		khob to khodet vaghti dah kelass	dars khoondi hala alan ...
<b>DOL [ü]</b>		Aber wenn du bis zehnte Klasse	zur Schule gegangen bist aber jetzt ...
<b>KLI [v]</b>	shoroo konam.		khob A eins o / aslan ma A eins
<b>KLI [ü]</b>			<b>Doch bei A eins / ich war doch bei A eins</b>

[16]

.. 46 [01:32.7] 47 [01:35.4]

<b>DOL [v]</b>			Akhe
<b>DOL [ü]</b>			<b>Aber den</b>
<b>KLI [v]</b>	o raftam chiz kardam az vasate ketab dasht chiz mikard ma aslan ...		
<b>KLI [ü]</b>	<b>da waren sie etwa in der Mitte des Buches / ich dann überhaupt ...</b>		

[17]

	..
<b>DOL [v]</b>	Alphabet o to Alphabet o to lazem nadari Alphabet o to sari tamam mikoni ...
<b>DOL [ü]</b>	Alphakurs, den Alphakurs brauchst du gar nicht, den Alphakurs bringst du schnell zu Ende ...

[18]

	48 [01:39.8]	49 [01:42.8]
<b>DOL [v]</b>		
<b>DOL [ü]</b>		((2,5s))
<b>KLI [v]</b>	na mikham khob mikham zabane Alefbaee yad begiram bebinam chi dare.	
<b>KLI [ü]</b>	Nein ich möchte doch ich möchte die Schriftsprache lernen, ich will wissen was da alles gibt.	

DOL [ü] „Aber wenn du bis zehnte Klasse zur Schule gegangen bist [...]“

Mit einer Erwartungsumlenkung mittels operativem *aber* als Element der Negation und einem konditionalen *wenn*-Satz bezieht er sich auf die Information im Nebensatz als gemeinsam geteiltes Wissen, um dies als Gegenargument anzuführen. Der Sprachmittler lehnt damit bereits die klientenseitige Begründung für sein Insistieren ab.

KLI [ü]: „Doch bei A eins / ich war doch bei A eins da waren sie etwa in der Mitte des Buches / ich dann überhaupt ... “

Laut Bührig (2012: 81) steht „doch“ im Gegensatz zu „aber“ am Ende einer komplexen dreigliedrigen Struktur. An dieser Position kommt der Sprecher auf ein bereits vom ihm verbalisiertes Wissen und damit auf seine Stellungnahme zurück, um damit auf einen vom Gesprächspartner/Hörer kommunizierten Einwand zu reagieren. Typisch ist deshalb ein Moment des Insistierens für „doch“ in argumentativen Zusammenhängen, was für „aber“ nicht systematisch gleichermaßen zu verzeichnen ist. „Vielmehr kann ‚aber‘ im Gegensatz zu ‚doch‘ zu Beginn von Redebeiträgen eingesetzt werden, u.a. um das Rederecht zu bekommen.“<sup>104</sup> (ebd.)

Die klientenseitige negierende Reaktion in Segment 45 wird für die Beraterin erneut nicht übersetzt, sondern der Dolmetscher setzt Segment 47 noch mal mit „aber“ als Negationsträger an, um die vorherige Äußerung der Beraterin nochmals zu dolmetschen: „Aber den Alphakurs, den Alphakurs brauchst du gar nicht, den Alphakurs bringst du schnell zu Ende ...“ Dabei bringt DOL neue Wissens Elemente ein, denn er gibt auch eine Erläuterung,<sup>105</sup> wie dies gemeint ist: „den

<sup>104</sup> Anmerkung von Bührig: (Birmker/Dimroth/Dittmar 1995)

<sup>105</sup> Mit dem „Erläutern“ wird Wissen nachträglich in den Diskurs eingebracht, das für den Hörerseitigen Vollzug der Bezugshandlung notwendig ist (Bührig 1996: 176).

Alphakurs bringst du schnell zu Ende.“ An dieses nachträglich erwähnte Wissensselement knüpft der Klient in Segment 91 an und stellt dem DOL diese Frage: „wie lange dauert denn überhaupt den Alphakurs?“ Daran wird eine entscheidende Wissenslücke seitens des Klienten erkennbar, was ihm auch noch für eine gute Entscheidungsfindung fehlt :

### Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V14:

[29]

	87 [02:48.0]	88 [02:49.2]	89 [02:51.0]
<b>DOL [v]</b>	((1,2s)) Alpha vase to sakhte?		
<b>DOL [ü]</b>	((1,2s)) Ist Alphakurs für dich schwer?		
<b>KLI [v]</b>	baba sakht nist. mikham paye az paye shoro		
<b>KLI [ü]</b>	Mein Gott, es ist nicht schwer ich will nur ganz von vorne		
<b>DOL [k]</b>	macht sich über ihn lustig		

[30]

	..	90 [02:54.5]	91 [02:55.0]
<b>KLI [v]</b>	konam. Alphabet age äh	••	mage Alphabet chand vaght mikhahim
<b>KLI [ü]</b>	anfangen	••	<b>wie lange dauert denn überhaupt den Alphakurs?</b>

[31]

	..	92 [02:57.0]	93 [02:57.9]	94 [02:58.5]
<b>DOL [v]</b>		se mah.		se mahe Alphabet hesab mishe too
<b>DOL [ü]</b>		drei Monate		drei Monate lang wird abgerechnet. sie lassen dich in der
<b>KLI [v]</b>	bekhoonim?		se mah?!	
<b>KLI [ü]</b>			<b>drei Monate lang?!</b>	
<b>KLI [k]</b>			sehr überrascht	

[32]

	..	95 [03:02.3]	96 [03:03.0]
<b>DOL [v]</b>	rahnamaee mishoonanet akharesh ham migan ghalat khoondi.		
<b>DOL [ü]</b>	Grundschule und am Ende sagen sie du hast es falsch gelesen.		
<b>KLI [v]</b>		•••	jeddi?
<b>KLI [ü]</b>		•••	<b>Ernsthaft?</b>

### 5.6.1.8 Phänomene des Sprachmittels:

#### - Reduzieren und Hinzufügen

Reduktion ist laut Rehbein (1985: 422) ein häufig zu beobachtender Prozess beim Sprachmitteln (beim Übergang vom Deutschen in die Muttersprache des Klienten). Sie besteht darin, dass der Sprachmittler offenbar die institutionell relevanten Punkte anhand der Formulierungen des Beraters nicht wahrnimmt bzw. diese nicht produktiv in seiner Muttersprache umsetzen kann. Ebendiese Formulierungen enthalten jedoch die Bedingungen, unter denen der Rat zu befolgen ist bzw. – wie hier in der Konstellation der sequenzialisierten Anliegenbearbeitung – die Empfehlungen, Vorschläge oder Ratschläge des Beraters vom Klienten anzuwenden sind.

Im folgenden Beispiel hat der Sprachmittler den Hauptgrund für das Abraten vom Alphakurs seitens der Beraterin nicht richtig wiedergegeben. Er hat nur einen Teil davon, der den Alphakurs betrifft, in Segment 152 vollständig gedolmetscht, womit er das Argument der Beraterin hier zwar anführt, aber auch sein eigenes Argument vorbringt:

„Schau mal die haben Deutschkurse, die kannst du nur dreihundert stundenlang besuchen, länger als das geben sie dir nicht, das heißt, sie geben dir keine weitere dreihundert Stunden. Dann am Ende kannst du wieder nicht Deutsch reden.“ Allerdings bleibt hier unerwähnt, worin die Vorteile liegen, wenn er mit dem A 1- Kurs beginnt, weil er dadurch noch mehr Angebote in Anspruch nehmen kann. In Partiturfläche 58 gibt er dazu seine eigenen Erklärungen ab:

„und wie soll ich sagen dann gibt es andere Institutionen, die sind zuständig sowohl für die Arbeit / für die Dinge wie arbeiten als auch lernen, da kannst du auch lernen... Jetzt wenn du willst, sie schicken dich dort aber [...]“ Mit diesen Erläuterungen verfälscht der Dolmetscher die Bedingungen, unter denen die Beraterin ihre Empfehlung ausspricht und sie diese verstanden wissen will. Sie spricht sich für den Alphakurs aus, weil er dem Klienten mehr Möglichkeiten eröffnet. Anschließend fügt der Sprachmittler eine eigene Empfehlung in Partiturfläche 61 hinzu und gibt nicht die Äußerungen der Beraterin wortgetreu wieder. Statt die Vorteile eines Starts mit dem A 1-Kurs zu erwähnen, wird ein anderer Grund genannt, nämlich „weitere dreihundert Stunden von Agentur der Arbeit“ zu erhalten, wobei der Dolmetscher dies aber als seine eigene Meinung angibt: „aber meiner persönlichen Meinung nach, kannst du mit den dreihundert Stunden von A eins beginnen dann bekommst du die weiteren dreihundert Stunden von der Agentur der Arbeit...“

Ebenfalls wurde die ausführliche Begründung der Beraterin in Partiturfläche 45 ab Segment 135 nicht vom Übersetzer wiedergegeben, womit sie ihre Empfehlung, mit einem A1-Kurs zu beginnen, stützt: „dann kann er einen Vorschaltkurs bekommen von ESF-BAMF-Kurs erst mal dreihundert Stunden und dann gibt es einen Kurs von dem Europäischen Sozialfonds und BAMF zusammen bezahlt für Berufsvorbereitung siebenhundert Stunden das heißt insgesamt tausend Stunden kann er bekommen wenn er beginnt am / ab A eins.“

Damit fehlen die wichtigsten Informationen, die aus Klientensicht für den Besuch eines A1-Kurses sprechen: Er persönlich würde davon profitieren, weil er nicht nur mehr Kurse besuchen dürfte,

sondern auch qualitativ geeignetere: Weder der „Vorschaltkurs“ noch die weiteren „siebenhundert Stunden“ und „insgesamt tausend Stunden kann er bekommen“ werden vom Sprachmittler übersetzt. Damit werden die zentralen Argumente für eine Planübernahme des Klienten vom Sprachmittler ausgelassen (D-Elemente des Begründungsversuches), wodurch dieser das Abraten vom Alpha-Kurs und die Empfehlung der Beraterin nachvollziehen könnte.

**Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V14:**

[41]	..	123 [03:41.7]
<b>BER [v]</b>		Ich erkläre Ihnen damit Sie wissen was Sie verlieren werden wenn Sie
<b>DOL [v]</b>		mit A eins.
[42]	..	124 [03:47.3]
<b>BER [v]</b>		sich für Alpha Kurs entscheiden.
<b>DOL [v]</b>		mige ma chizhaee ro barat tozih midim ke
<b>DOL [ü]</b>		Sie sagt:"ich erkläre dir zum Beispiel die Dinge, die du im
[43]	..	125 [03:51.1] 126 [03:51.7]
<b>BER [v]</b>		Bei dem dem Alpha Kurs wird er
<b>DOL [v]</b>		masalan to az dast midi tu Alpha Kurs. agar ...
<b>DOL [ü]</b>		Alphakurs verpassen wirst." Wenn ...
[44]	..	
<b>BER [v]</b>		dreihundert Stunden bekommen. wenn er aber sagt „Ich versuch / ich beginne von
[45]	..	127 [03:58.6]128 [03:58.9]129 [03:59.3]130 [03:59.8]
<b>BER [v]</b>		A eins“ •• Am Anfang wird er sich ein bisschen bemühen
<b>DOL [v]</b>		•• Hmm
[46]	..	
<b>BER [v]</b>		müssen aber nicht wahnsinnig viel ☺ ich glaube er ist intelligenter er hat gearbeitet
[47]	..	131 [04:06.8]132 [04:07.5]
<b>BER [v]</b>		als ••• Verkäufer also er hat schon Erfahrung mit Buchstaben und Zahlen
[48]	..	133 [04:11.0] 134 [04:11.6]135 [04:12.6]
<b>BER [v]</b>		und so weiter ••• dann kann er einen Vorschaltkurs bekommen von ESF-
<b>DOL [v]</b>		Hmm
[49]	..	136 [04:18.4]137 [04:18.8]
<b>BER [v]</b>		BAMF- Kurs erst mal dreihundert Stunden •• und dann gibt es einen Kurs von
[50]	..	
<b>BER [v]</b>		dem Europäischen Sozialfonds und BAMF zusammen bezahlt für

[51]	..	138 [04:26.2] 139 [04:26.7]	140 [04:28.0] 141 [04:28.5]	142 [04:29.1]
<b>BER [v]</b>	Berufsvorbereitung	• •	siebenhundert Stunden	• • das heißt ((1,6s))
[52]	143 [04:30.7]			
<b>BER [v]</b>	insgesamt tausend Stunden kann er bekommen wenn er beginnt am / ab A eins.			
[53]	144 [04:35.6] 145 [04:36.2]			
<b>BER [v]</b>	wenn er sich entscheidet für Alpha Kurs dann dreihundert Stunden	• •		
<b>DOL [v]</b>	Hm̄m̄			
[54]	147 [04:39.8]		148 [04:42.5]	149 [04:43.9]
<b>BER [v]</b>	abgemalte Buchstaben und weiß nichts mehr.			
<b>DOL [v]</b>			((1,4s))	(( unverständlich ))
[55]	150 [04:44.3] 151 [04:44.6]		152 [04:46.8]	
<b>BER [v]</b>	Fragen Sie Ihn bitte ob ...			
<b>BER [akz]</b>	_____			
<b>DOL [v]</b>	• •		bebin alan ina Deutschkurs haee daran ke	
<b>DOL [ü]</b>			Schau mal die haben Deutschkurse, die kannst du nur	
[56]	..			
<b>DOL [v]</b>	masalan to mitooni sisad saat eto bekhani ina dige bishtar az sisad saat be to			
<b>DOL [ü]</b>	dreihundert stundenlang besuchen, länger als das geben sie dir nicht ((Unverständlich))			
[57]	..	153 [04:54.6] 154 [04:55.8]		
<b>DOL [v]</b>	nemidan ((na mafhoom))		yani sisad saate baadi ro be to nemidan. bad to	
<b>DOL [ü]</b>			das heißt sie geben dir keine weitere dreihundert Stunden. dann	
<b>KLI [v]</b>		Hm̄m̄		
<b>KLI [k]</b>		sehr leise		
[58]	..			
<b>DOL [v]</b>	har chi bekhani inha ro bad Deutsch ham nemitooni sohbat koni bad arzam be			
<b>DOL [ü]</b>	am Ende kannst du wieder nicht Deutsch reden. und wie soll ich sagen			
[59]	..	155 [05:03.1]		
<b>DOL [v]</b>	hozure to baad ham yek moasese haye digari ham hastan ke ham baraye karan			
<b>DOL [ü]</b>	dann gibt es andere Institutionen, die sind zuständig sowohl für die Arbeit / für die Dinge wie			
[60]	..			
<b>DOL [v]</b>	ham vase kar ke az on chizhaee ham hastan vase kar va ham mitooni dars			
<b>DOL [ü]</b>	arbeiten als auch lernen, da kannst du auch lernen...			
[61]	..	156 [05:13.0] 157 [05:13.4] 158 [05:14.0]		
<b>DOL [v]</b>	bekhooni...		hala agar to mayel bashi ke to ro oonja beferestan	
<b>DOL [ü]</b>			Jetzt wenn du willst, sie schicken dich dort aber meiner persönlichen	
<b>KLI [v]</b>	• hm̄	• • •		

[62]

	..	159 [05:19.2]160 [05:19.6]
<b>DOL [v]</b>	vali nazare shakhsiye man ine ke to oon sisad saat	•• az A / az A eins
<b>DOL [ü]</b>	Meinung nach, kannst du mit den dreihundert Stunden	•• von A eins beginnen

[63]

	..	161 [05:21.5]162 [05:21.9]
<b>DOL [v]</b>	shoroo koni	•• baz sisad saate baadish o az Agentur für Arbeit migiri...
<b>DOL [ü]</b>		•• dann bekommst du die weitere dreihundert Stunden von der Agentur der Arbeit...

[64]

	..163 [05:24.7]	164 [05:26.5]	165 [05:28.1]166 [05:28.5]	167 [05:29.2]168 [05:29.7]
<b>BER [v]</b>	Möchten Sie ... ?			
<b>DOL [v]</b>	((1,7s))	baz to alan mikhahi in ra	•• anjam bedi?	•• na oon
<b>DOL [ü]</b>	((1,7s))	Jetzt möchtest du diese?	•• diese zu machen?	•• Nein, das was
<b>KLI [v]</b>	((unverständlich))			

In Segment 158: „Jetzt wenn du willst, sie schicken dich dort aber meiner persönlichen Meinung nach, kannst du mit den dreihundert Stunden von A eins beginnen dann bekommst du die weitere dreihundert Stunden von der Agentur der Arbeit... „möchte er das Argument noch mal stützen, weil er sich selbst einbringt - als neutraler Dritter.

- **Änderung der Illokution / des propositionalen Gehalts**

Im Vollzug des Übersetzungsvorgangs verändert der Sprachmittler die illokutive Kraft der Äußerung der Beraterin und den propositionalen Gehalt, indem er die folgende Matrixkonstruktion der Beraterin mit deiktisch basierten paraoperativen „damit“ (geeignet zur Wissenkonnektierung) nicht wiedergibt: „Ich erkläre Ihnen damit Sie wissen was Sie verlieren werden wenn Sie sich für Alpha-Kurs entscheiden“. Stattdessen formuliert er dies so, dass die Äußerung im propositionalen Gehalt nur isoliertes Wissen beinhaltet: „Sie sagt: Ich erkläre dir zum Beispiel die Dinge, die du im Alphakurs verpassen wirst.“ Dadurch wird die Illokution der Finalsatzes aufgehoben und sogar ins Gegenteil verkehrt, indem der Sprachmittler anstatt der Sprecherabsicht (Vorteile aufzeigen = verlieren) die Nachteile benennt (verpassen). Damit wird die Funktion des Ursache-Wirkungs-Zusammenhangs umgekehrt.

**Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V14:**

[41]

	..	123 [03:41.7]
<b>BER [v]</b>	Ich erkläre Ihnen damit Sie wissen was Sie verlieren werden wenn Sie	
<b>DOL [v]</b>	mit A eins.	

[42]

	..	124 [03:47.3]
<b>BER [v]</b>	sich für Alpha Kurs entscheiden.	
<b>DOL [v]</b>		mige ma chizhaee ro barat tozih midim ke
<b>DOL [ü]</b>		Sie sagt: „ich erkläre dir zum Beispiel die Dinge, die du im

[43]

	..	125 [03:51.1]	126 [03:51.7]
<b>BER [v]</b>		Bei dem	dem Alpha Kurs wird er
<b>DOL [v]</b>	masalan to az dast midi tu Alpha Kurs.	agar ...	
<b>DOL [ü]</b>	Alphakurs verpassen wirst.“	Wenn ...	

Auch in folgendem Beispiel wird der propositionale Gehalt der Äußerung von der Beraterin beim Dolmetschen durch das Weglassen des Symbolfeldausdrucks „Möglichkeit“ verändert.

Die Äußerung der Beraterin in Segment 100: „Sie haben die Möglichkeit dreihundert Stunden zu bekommen“ lenkt die Aufmerksamkeit des Hörers mittels nennender Prozedur „Möglichkeit“ auf die Handlungsoptionen, die für den Klienten infrage kommen, welche anschließend mittels „wenn-dann“-Konstruktionen erläutert werden.

Diese Äußerung verkürzt der Sprachmittler allerdings in Segment 105, indem er dies nicht als eine Option von vielen präsentiert, sondern als direktiv formuliertes Angebot, das die Beraterin vorgibt: „Sie sagt: Sie haben dreihundert Stunden Zeit ((unverständlich)) zum Lernen.“ Daran zeigt sich der Unterschied zwischen den Handlungsstadien des Planens und Ausführens, denn die Beraterin überlässt dem Klienten noch die Planung („die Möglichkeit haben etwas zu bekommen“), während der Sprachmittler bereits bei der konkreten Umsetzung angelangt ist („etwas haben“), sodass der Klient damit nur noch vor vollendete Tatsachen gestellt wird.

### Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V14:

[33]

	97 [03:03.5]	98 [03:04.7]	99 [03:07.6]	100 [03:07.9]
<b>BER [v]</b>	((1,2s))	Also ich / jetzt versuche ich Ihnen zu erklären		Sie haben die
<b>DOL [v]</b>				talash
<b>DOL [ü]</b>				Ich versuche Ihnen
<b>BER [k]</b>	Papierrascheln		hustet	
<b>DOL [k]</b>				schnell

[34]

	..	101 [03:09.4]	102 [03:10.0]	103 [03:10.9]	104 [03:12.1]
<b>BER [v]</b>	Möglichkeit	•••	äähm	((1,3s))	dreihundert
<b>DOL [v]</b>	mikonam baraye shoma tozih bedam,				
<b>DOL [ü]</b>	zu erklären,				

DOL [k]	
[35]	.. 105 [03:14.1]
BER [v]	Stunden zu bekommen.
DOL [v]	mige shoma forsat darid sisad saat ((na mafhoom)) ke
DOL [ü]	Sie sagt: „Sie haben dreihundert Stunden Zeit ((unverständlich)) zum
[36]	.. 106 [03:18.3] 107 [03:18.7]108 [03:19.1]109 [03:19.3]110 [03:19.8]
BER [v]	•• Ja’ •• Also wenn Sie dreihundert
DOL [v]	dars bekhoonid. Und dann?
DOL [ü]	lernen.“

Auch bei der Überführung der mittels „wenn-dann“-Konstruktionen, mit denen die Beraterin ihre Begründungsversuche durchführt, geht die Konnektivität und damit die Zusammenhänge des vermittelten Wissens durch die Sprachvermittlung in isolierten Äußerungen verloren. Damit verschwindet die illokutive Kraft der Begründung vollständig, weil der Sprachmittler dies als keine Handlungsempfehlung, sondern als Fakt präsentiert. Folgende zusammenhängenden Äußerungen der Beraterin ab Partiturfläche 44 bis Partiturfläche 52 werden vom Sprachmittler in einer isolierten Äußerung zusammengefasst übersetzt, wodurch der begründende Charakter des Diskurses wegfällt:

#### Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V14:

[44]	..
BER [v]	drehundert Stunden bekommen. <b>wenn</b> er aber sagt „Ich versuch / ich beginne von
[45]	.. 127 [03:58.6]128 [03:58.9]129 [03:59.3]130 [03:59.8]
BER [v]	A eins “
DOL [v]	•• Hm̄m •• Am Anfang wird er sich ein bisschen bemühen
[46]	..
BER [v]	müssen aber nicht wahnsinnig viel – ich glaube er ist intelligent er hat gearbeitet
[47]	.. 131 [04:06.8]132 [04:07.5]
BER [v]	als ••• Verkäufer also er hat schon Erfahrung mit Buchstaben und Zahlen
[48]	133 [04:11.0] 134 [04:11.6]135 [04:12.6]
BER [v]	und so weiter ••• <b>dann</b> kann er einen Vorschaltkurs bekommen von ESF-
DOL [v]	Hm̄m

[49]	..	136 [04:18.4] 137 [04:18.8]
<b>BER [v]</b>	BAMF-Kurs erst mal dreihundert Stunden ••	<b>und dann</b> gibt es einen Kurs von
[50]	..	
<b>BER [v]</b>	dem Europäischen Sozialfonds und BAMF zusammen bezahlt für	
[51]	..	138 [04:26.2] 139 [04:26.7] 140 [04:28.0] 141 [04:28.5] 142 [04:29.1]
<b>BER [v]</b>	Berufsvorbereitung ••	siebenhundert Stunden •• <b>das heißt</b> ((1,6s))
[52]	143 [04:30.7]	
<b>BER [v]</b>	insgesamt tausend Stunden kann er bekommen	<b>wenn</b> er beginnt am / ab A eins.

Da der Sprachmittler die Matrixkonstruktionen der Beraterin auflöst, besteht kein Bezug zum diskursiven Wissen. Stattdessen reduziert der Sprachmittler in Segment 155 die Funktion von „dann“ in einer katadeiktischen Prozedur, die auf eine lineare Folge nach vorne verweist: „dann gibt es andere Institutionen, die sind zuständig sowohl für die Arbeit / für die Dinge wie arbeiten als auch lernen, da kannst du auch lernen...“, indem er versucht zu erklären, was die Agentur für Arbeit ist. Aber er geht wahrscheinlich davon aus, dass der Klient den Begriff nicht kennt und deshalb sagt er: Institutionen für Arbeit...so versucht er ihm näher zu bringen, was es noch alles gibt.

#### Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V14:

[58]	..	
<b>DOL [v]</b>	har chi bekhani inha ro bad Deutsch ham nemitooni sohbat koni bad arzam be	
<b>DOL [ü]</b>	am Ende kannst du wieder nicht Deutsch reden. und wie soll ich sagen	
[59]	..	155 [05:03.1]
<b>DOL [v]</b>	hozure to baad ham yek moasese haye digari ham hastan ke ham baraye karan	
<b>DOL [ü]</b>	<b>dann</b> gibt es andere Institutionen, die sind zuständig sowohl für die Arbeit / für die Dinge wie	
[60]	..	
<b>DOL [v]</b>	ham vase kar ke az on chizhae ham hastan vase kar va ham mitooni dars	
<b>DOL [ü]</b>	arbeiten als auch lernen, da kannst du auch lernen...	

#### - Verallgemeinern

Ein Verfahren, mit dem sich an die antizipierte Wissensstruktur des Klienten angelehnt wird, ist das Verallgemeinern (Rehbein 1985: 426). Dies geschieht bei der Formulierung der Beraterin, in

der sie sich auf ihr professionelles Fachwissen bezieht, was eine Veränderung an der Wissensstruktur vom Sprachmittler durch Verallgemeinerung erfährt. Er geht davon aus, dass dem Klienten die Namen und Abkürzungen nicht bekannt sind (BAMF und Europäischer Sozialfonds), sodass er diese mit dem Oberbegriff der Institution zusammenfasst. In Segment 137 erläutert die Beraterin ausführlich, welche Zuständigkeiten und Mittel zur Verfügung gestellt werden: „und dann gibt es **einen Kurs** von dem Europäischen Sozialfonds und BAMF zusammen bezahlt **für Berufsvorbereitung** siebenhundert Stunden das heißt insgesamt tausend Stunden kann er bekommen wenn er beginnt am / ab A eins“.

Der Sprachvermittler benennt die Institutionen nicht einzeln, sondern generalisiert diese unter dem Hyperonym: „dann gibt es andere Institutionen, die sind zuständig sowohl für die Arbeit / für die Dinge wie arbeiten als auch lernen, da kannst du auch lernen...“.

Mit dem Ausdruck „Berufsvorbereitung“ bezieht sich die Beraterin hier auf ihr umgangssprachliches Fachwissen, um den Klienten auch über spezifische Fördermöglichkeiten zu informieren: über die „berufsbezogene Sprachförderung für Menschen mit Migrationshintergrund“ (ESF-BAMF-Programm). Anstatt dieses konkrete Programm zu benennen, übersetzt der Sprachmittler dies eher unkonkret und verallgemeinernd mit Institutionen, „die sowohl für die Arbeit / für die Dinge wie arbeiten als auch lernen“ zuständig sind. Statt über die spezifischen Vorzüge einer solchen berufsvorbereitenden Sprachmaßnahme zu berichten, wählt der Sprachmittler auch hier lediglich die Verallgemeinerung: „da kannst du auch lernen“. Damit wird dieses Programm, das nur für eine begrenzte Zeit angeboten wurde und als eine sehr gute Gelegenheit sowohl für das Deutschlernen als auch für einen Einstieg ins Berufsleben gilt, in etwas Alltägliches reduziert. Der Mehrwert dieses Programms wurde sprachlich durch den Sprachmittler nivelliert, weil es von ihm nicht als die bessere Variante, sondern als gleichwertige Alternative präsentiert wird (*da kannst du auch lernen*). Die Umwandlungen sind dabei keineswegs marginal, denn nach Rehbein handelt es sich dabei „keineswegs [um] bloße Formulierungsveränderungen, sondern Veränderungen an der Wissensstruktur, die sich wiederum in einer propositionalen und illokutiven Struktur niederschlagen“ (ebd.: 427).

- **Unterratschlag**

Laut Rehbein (ebd.: 430) erfolgen Beratung und Bewertung manchmal im Prozess der Sprachvermittlung abgekoppelt vom Beratungsprozess im Dialog zwischen Klienten und Sprachmittlern in der Muttersprache, was Rehbein als Unterratschlag bezeichnet. Rehbein hat dieses sprachliche Phänomen in Diskursen der medizinischen Beratung untersucht. Charakteristisch für einen Unterratschlag ist nach Rehbein eine nachträgliche Rückbestätigung im Deutschen, wodurch Sprachmittler den Arzt zu einer Autorisierung des Unterrats verpflichten möchten.

Zwar kommt in den vorliegenden Diskursen der sequenzialisierten Anliegenbearbeitung nur selten zur Beratung in terminologischen Sinn, aber parallelen zum Unterrat finden sich in den Empfehlungen, Vorschläge sowie Ratschläge. Im Gegensatz zum Unterratschlag wird allerdings in den vorliegenden Gesprächsausschnitten keine Rückbestätigung im Deutschen eingefordert, sondern der Sprachmittler selbst autorisiert seine hinzugefügte Empfehlung (*meiner persönlichen Meinung nach*). Damit bringt er die eigene Autorität ins Spiel, ohne auf die Beraterin als eigentliche Entscheidungsinstanz zu verweisen oder diese mit einzubeziehen, womit er die Rolle des Beraters faktisch außer Kraft setzt. Wie im folgenden Ausschnitt zu erkennen ist, spricht der Sprachmittler seine eigene Empfehlung aus, ohne auf die Beraterin zu verweisen, die einen ähnlichen Ratschlag geäußert hat, und ohne dies zu begründen:

**Transkriptionsausschnitt 16 aus dem Gespräch V14:**

[61]

..		156 [05:13.0]157 [05:13.4]158 [05:14.0]	
<b>DOL [v]</b>	bekhooni...		hala agar to mayel bashi ke to ro oonja beferestan
<b>DOL [ü]</b>			Jetzt wenn du willst, sie schicken dich dort aber meiner persönlichen
<b>KLI [v]</b>		• hm̄ •••	

[62]

..		159 [05:19.2]160 [05:19.6]	
<b>DOL [v]</b>	vali nazare shakhsiye man ine ke to oon sisad saat	••	az A / az A eins
<b>DOL [ü]</b>	Meinung nach, kannst du mit der dreihundert Stunden	••	von A eins beginnen

[63]

..		161 [05:21.5]162 [05:21.9]	
<b>DOL [v]</b>	shoroo koni	••	baz sisad saate baadish o az Agentur für Arbeit migiri...
<b>DOL [ü]</b>		••	dann bekommst du die weitere dreihundert Stunden von der Agentur der Arbeit...

- **Abblocken**

Sprachmittler nutzen ihre Vermittlungsrolle aber nicht nur, um eigene Ratschläge, Vorschläge oder Empfehlungen, zu geben, sondern können nach Rehbein (ebd.: 441) auch die weitere Bearbeitung von Fragen abblocken, wie dies im vorliegenden Fall mit dem Anliegen des Klienten geschieht. Da der Klient sich offensichtlich noch nicht entschieden und den Sprachmittler noch mal um das Vortragen seines Anliegens bittet, reagiert der Sprachmittler mit einer Zurückweisung der noch nicht zu Ende geführten Formulierung des Klienten: „Ne brauchst du nicht“:

#### Transkriptionsausschnitt 17 aus dem Gespräch V14:

[65]	..	169 [05:31.5]	170 [05:32.3]	171 [05:33.4]
<b>DOL [v]</b>	chizha ee ro ke gofte ro	•••	hezar saati ro oon.	man fekr nemikonam / be
<b>DOL [ü]</b>	sie gesagt hat	•••	diese tausend Stunden, die.	ich glaube nicht, dass das nützlich ist.
<b>DOL [k]</b>				sehr leise
[66]	..	172 [05:36.2]	173 [05:37.8]	174 [05:38.7]
<b>DOL [v]</b>	dard nemikhore			Ne brauchst du nicht / mit äh
<b>DOL [ü]</b>				
<b>KLI [v]</b>			agar ke betooni baghiye ash o ...	
<b>KLI [ü]</b>			wenn du kannst, die weitere ...	
<b>DOL [k]</b>				
<b>KLI [k]</b>			murmelt	

#### Resultat:

Abschließend trifft der Sprachmittler eine selbstständige Entscheidung, ohne noch mal beim Klienten aufgrund der Rückfrage der Beraterin nachzufragen. Damit lässt er sowohl das Nichtverstehen des Klienten als auch die Empfehlung der Beraterin außen vor, wenn er selbst auf die Frage der Beraterin bezüglich der weiteren siebenhundert Stunden mit „Nein“ antwortet: „Mit A eins Plus Plus diese siebenhundert Stunden?“. Damit übernimmt er die Entscheidungsfindung für den Klienten.

#### Transkriptionsausschnitt 18 aus dem Gespräch V14:

[67]	..	175 [05:40.7]	176 [05:40.9]	177 [05:42.9]		
<b>DOL [v]</b>	anfangen mit A eins	•	drei / dreihundert Stunde	mit / anfangen mit A eins		
[68]	178 [05:44.2]	179 [05:45.1]	180 [05:45.4]	181 [05:45.8]	182 [05:46.1]	183 [05:46.7]
<b>BER [v]</b>	• Mit A ein̄s	••	Plus	•••	Plus diese siebenhundert	
<b>DOL [v]</b>			Ja			

<b>BER [k]</b>	wie Aussage formuliert			
[69]	184 [05:48.4]	185 [05:48.6]	186 [05:49.4]187 [05:49.7]	188 [05:50.6]189 [05:51.1]
<b>BER [v]</b>	Stunden?	Möchte er nicht	•	braucht er nicht • • Und
<b>DOL [v]</b>		Nein nein		Nein
<b>BER [k]</b>	wie Aussage formuliert			
<b>DOL [k]</b>	Kopfschütteln	leise		leise

### 5.6.1.9 Fazit zur Konstellation „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“ anhand des Fallbeispiels aus dem Gespräch V14 :

Es handelt sich bei dieser negierenden Konstellation um eine Auswahl von Handlungsoptionen. Der Klient stellt eine Aufforderung, die eine Abweichung vom Normalverlauf für die Beraterin darstellt. Anstatt dem Klienten den üblichen Verfahrensablauf zu erläutern und seine Aufforderung mit der Begründung, dass er kein Anrecht darauf hat, abzulehnen, versucht die Beraterin dem Klienten zu erklären, warum er mit seiner Forderung nicht das Beste für sich erreicht.

Probleme entstehen in dieser Konstellation aufgrund von folgenden Faktoren:

1. ausländerrechtliche Aspekte (als nicht eingebürgerte Person): Fehleinschätzungen, falsche Vorstellungen/Erwartungen bezüglich der Handlungsmöglichkeiten. (Klient darf nicht selbst eine Sprachstufe auswählen oder einen Kurs wiederholen, da die Kurse von der Stadt finanziert werden.)
2. institutionelle Aspekte:
  - a) Ausdrücke aus dem institutionellen Kontext, Fachtermini: die Definition von „Alphakurs“ (d.h. für welche Adressaten dieser und wie lange dieser angeboten wird).
  - b) fehlendes Wissen bezüglich des institutionellen Verfahrens.

Wegen der Dominanz des Sprachmittlers in seiner sprachvermittelnden Rolle und seinem eigenermächtigenden Handeln werden die anfängliche Begründungsversuche seitens der Beraterin nicht übermittelt, sodass auch der notwendige Wissenstransfer nicht stattfinden kann. Dadurch gelingt es zunächst nicht, den Handlungsablauf abzusichern, anschließend kann die Beraterin dennoch aufgrund mehrerer Rekursionen (mit dem durchgängigen Handlungsmuster „Begründen“) dem Klienten zumindest Elemente des notwendigen Wissens vermitteln (einen A 1- Kurs wählen), wobei die eigentliche Empfehlung (sich für weitere 700 Stunden Deutschkurs

anzumelden) dem Klienten aufgrund des eigenständigen Handelns vom Sprachmittler entgangen ist, weil der Sprachmittler stellvertretend für den Klienten spricht.

#### **5.6.1.10 Fazit zur Sprachkonstellation „Anliegenbearbeitung auf Deutsch mit**

##### **Sprachmittlerbeteiligung“ anhand von Fallbeispielen aus dem Gespräch V14:**

Der Einsatz des Sprachmittlers im untersuchten Diskurs verursacht neue Kommunikationsprobleme, weil er nicht einfach die Positionen der beteiligten Parteien (Klient und Beraterin) wiedergibt, sondern selbst in den Gesprächsverlauf eingreift. Dadurch steuert er nicht nur das Gespräch, sondern beeinflusst es durch seine Auslassungen und Verkürzungen, was sich auch am Beratungsergebnis zeigt. Es wird die Version gewählt, die der Sprachmittler für richtig hält (300 Stunden A1-Kurs), aber was weder dem Vorschlag der Beraterin (plus 700 Stunden), noch dem Wunsch des Klienten (Alphakurs) entspricht.

Bei der Sprachmittlerbeteiligung ist zu beachten<sup>106</sup>, dass SprachmittlerInnen sich deutlich gegenüber den KlientInnen abgrenzen. Ihre Aufgabe besteht darin, ausschließlich die Inhalte der BeraterInnen wiederzugeben, ohne die eigene Meinung des Sprachmittlers zu äußern. Sie beraten also nicht selbst, sondern übersetzen lediglich die Beratungsinhalte. Nur so kann eine professionelle und produktive Anliegenbearbeitung gewährleistet und sichergestellt werden, wenn der konkrete Inhalt der Beratung dem Klienten übermittelt wird. Eine Mischung aus dem Gesagten von BeraterInnen und SprachmittlerInnen ist zu vermeiden. Nach der Beratung sollte der oder die SprachmittlerIn nicht die Beratung oder Unterstützung auch nicht eigenständig fortsetzen.

#### **5.6.2 Ausschluss aller Handlungsalternativen:**

Bei der zweiten Konstellation des Negierens handelt es sich im Kern um den Ausschluss aller Handlungsalternativen, die der Klient sich vorgestellt hatte, aber in Wirklichkeit nicht realisierbar sind. Anhand des Gesprächs V23 lässt sich diese Konstellation exemplarisch beschreiben:

---

<sup>106</sup> Vgl. [Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen - Ein Leitfaden für die AWO Beratungspraxis WEB.pdf](#) , (letzter Zugriff: 10.08.21): 59

Der Klient möchte seine Mutter aus dem Iran zu sich nach Deutschland holen. Nach dem Erkundigen über den Status quo des Klienten und einem Abgleich mit dem professionellen Wissen des Beraters zu dieser Situation weiß dieser, dass es keine Möglichkeit gibt, dieses Anliegen zu erfüllen. Der Berater muss dem Klienten das professionelle Wissen vermitteln, womit er dessen Laienvorstellungen korrigiert und eine für ihn unbequeme Wahrheit mitteilen muss (*keine legale Chance, das Vorhaben umzusetzen*).

Die Bezugsäußerung des Negierens und der spezifische Ansatzpunkt der Konstellation können dabei für die Analyse der negierende Sprechhandlungen wie folgt rekonstruiert werden:

Da der Klient bei seiner Anliegenformulierung vom Klienten notwendige Informationen in den Diskurs bereits unaufgefordert einbringt, kann die Beraterin sein Anliegen schnell und einfach rekonstruieren (Anliegentypisierung): Er möchte seine Mutter zu sich nach Deutschland holen. Der Gegenstand des Negierens liegt hier im Ziel des Klienten, das dieses nach bestehender Gesetzeslage nicht zu erreichen ist. Damit wird die Umsetzbarkeit dieses Ziels seitens des Beraters negiert. Nachdem die Beraterin den vom Klienten ausgefüllten Antrag (fristwahrende Anzeige) gesichtet hat, findet sie den Ansatzpunkt an der Konstellation und kündigt ihre negative Bewertung des Anliegens an:

### Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V23:

[15]	..	49 [02:00.6]	50 [02:16.7]
<b>Kli [v]</b>	geschrieben		
<b>Ber [v]</b>	((16,1s))	Leider ist es so / Ich muss Ihnen leider nicht so gute	
<b>Kli [k]</b>	zeigt den Brief		
[16]	..	51 [02:19.6]	52 [02:20.7]
<b>Kli [v]</b>	Hm	m	
<b>Ber [v]</b>	Information	geben.	Ähm wenn man selber • • schon achtzehn Jahre alt ist und
[17]	..	54 [02:25.0]	
<b>Ber [v]</b>	volljährig ist,	((0,7s))	gibt es keine Möglichkeit ein Visum für die Mutter • zu
[18]	..	55 [02:29.8]	56 [02:30.2]
<b>Kli [v]</b>	Hm		
<b>Ber [v]</b>	bekommen	((0,9s))	Und dieser, das ist / das nennt sich fristwahrende Anzeige

Die Beraterin bereitet den Klienten auf ihre ablehnende Beurteilung seines Anliegens vor, indem sie ankündigt,<sup>107</sup> dass sie schlechte Neuigkeiten für ihn hat. Maynard (1997)<sup>108</sup> beschreibt das Überbringen von Neuigkeiten als eine Ordnungsstruktur mit der Funktion, die affektiven und kommunikativen Reaktionen der Rezipienten auf eine Nachricht antizipatorisch einzubeziehen, um die Aufnahme dieser Botschaft durch die Rezipienten zu steuern, womit diese als „news of a particular kind“ eingestuft werden kann. Damit werden unangenehme Nachrichten oder dispräferierte Handlungen gesichtsschonender übermittelt, was deren Verarbeitung seitens der Rezipienten erleichtert.

Gleichgültig, ob eine Neuigkeit gut oder schlecht ist, sie bleibt laut Maynard (1997) ein „assault on the ordinary, expected, intended, typical, predictable, moral world of every day life“. In beiden Fällen entsteht durch die neue Information die Notwendigkeit im Alltag, sich auf die neue Situation einzustellen bzw. angesichts von „relative amounts of confusion“ (ebd) damit umgehen zu lernen. In beiden Fällen sehen sich die Mitteilenden deshalb vor die Aufgabe gestellt, die Adressaten an die Aufnahme der Mitteilung schrittweise und damit schonend heranzuführen.

Nach Maynard (1997) besteht die Struktur der „News Delivering Sequence“ (NDS) aus einer Vorankündigung (preannouncement), Ankündigung (announcement) und verschiedenen Reaktionen auf diese Ankündigung (announcement response).<sup>109</sup> So beginnt auch die Beraterin in diesem Transkriptionsausschnitt mit einer Vorankündigung: „Leider ist es so / Ich muss Ihnen leider nicht so gute Information geben.“ Und dann verkündet sie die negative Mitteilung anhand von verschiedenen Argumenten: „Ähm wenn man selber • • schon achtzehn Jahre alt ist und volljährig ist, ((0,7s)) gibt es keine Möglichkeit ein Visum für die Mutter • zu bekommen.“

---

<sup>107</sup> Rehbein (1978: 341) widmet sich der Ankündigung, welches nach ihm „ein Muster kommunikativen Handelns darstellt, das standardmäßig eingesetzt wird, wenn sich Aktanten über Pläne verständigen wollen. [...] Außerdem ist es in den verschiedenen Institutionen mit jeweils spezifischen Aufgaben versehen; im besonderen institutionellen Ablauf jedoch ein wichtiger Ort der Herstellung von Gemeinsamkeit“.

<sup>108</sup> Douglas W. Maynard (1997): The News Delivery Sequence: Bad News and Good News in Conversational Interaction, *Research on Language and Social Interaction*, 30(2), 93-130, DOI: 10.1207/s15327973rlsi3002\_1

<sup>109</sup> vgl. Mayer (2004): *Gesprächforschung – Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, 5, 98-106, abrufbar unter: [www.gespraechforschung-ozs.de](http://www.gespraechforschung-ozs.de)

Mit dem bewertend-assertiven Modalpartikel „leider“ leitet die Beraterin ihre negative Bewertung ein, mit dem sie ihr Bedauern darüber gleichzeitig zum Ausdruck bringt. Bei den bewertend-assertiven Modalpartikeln kommt zu dem wahrheitsfunktionalen Gehalt der Assertivität damit noch eine Bewertung des Sachverhalts durch den Sprecher hinzu (vgl. Hoffmann et al. 2007: 549, 550).

Die Tatsache, dass er schon über achtzehn Jahre alt ist, nimmt die Beraterin verbal wieder in Partiturfläche 16 auf und begründet mit mehreren Argumenten, warum sie zu diesem negativen Schluss kommt. Damit erklärt sie ihm ihre abschlägige Beurteilung des Anliegens:

„Ähm wenn man selber schon achtzehn Jahre alt ist und volljährig ist, ((0,7s)) gibt es keine Möglichkeit ein Visum für die Mutter zu bekommen.“

Die relevanten Wissens Elemente, die er in seiner Anliegenerklärung eingebracht hat, deutet auf pseudo-professionelles Wissen hin (Löning 1994; Rehbein 1993), sodass er selbst bereits eine gewisse Erfahrung in diesem Wissensfeld gesammelt hat, da er sich schon an andere Personen bzw. Institutionen damit gewandt hat. So schildert der Klient, dass er sich in einem Handlungsdilemma befindet, weil er zwar andere (Rechtsanwalt) konsultiert hat, aber nicht weiß, ob er den Brief von der Diakonie (Institution) schicken soll oder nicht. Mit dem Brief<sup>110</sup> meint der Klient den Antrag auf eine Familienzusammenführung, die Beraterin erklärt ihm mit ihrem Fachwissen, dass dieser Antrag juristisch als „fristwahrende Anzeige“ bezeichnet wird.

In Partiturfläche 73 erwähnt er:

„Ja • ja ich nicht ...nicht schicken weil ich / ich ich hab gedacht erst mal komme hier sprechen und danach ich schicke.“ Damit bittet er sie um eine Einschätzung seiner Chancen bezüglich seines Handlungsplans (*eine fristwahrende Anzeige einzureichen*). Zudem möchte er sich über mögliche, andere Handlungsalternativen informieren, weil er von dieser Lösung nicht vollends überzeugt ist. Er möchte wissen, wie er weiter verfahren kann und dafür braucht er die Evaluierung der Beraterin. Entweder möchte er keine drastischen Schritte gehen (*juristisches Verfahren*) oder er geht davon aus, dass es noch andere Handlungsmöglichkeiten gibt, mit denen er sein Ziel erreicht (*die Mutter legal nach Deutschland zu holen*).

---

<sup>110</sup> Der Begriff „Brief“ (anstatt der Verwendung von Antrag bzw. „fristwahrende Anzeige“) stellt eine Vereinfachung der Sprache dar, welche die BeraterInnen auch wieder aufgreifen, um das Verständnis bei dem Klienten zu erleichtern. Ein analoges Beispiel zeigte sich in Gespräch V14, wo die Rede von Schule und Papier war.

Das Wissen, das der Klient bereits in der Phase der Anliegenformulierung hervorbringt, gibt der Beraterin Aufschluss darüber, inwieweit eine differenzierte Sichtweise bei ihm über seine Handlungsmöglichkeiten besteht. Zudem erfährt sie von der Vorgeschichte, d.h. seinen bisherigen Versuchen, mit dem Problem umzugehen. Dabei erfährt sie von dem Wissen, das der Klient durch andere, wie z.B. eine Beratungsstelle in Norderstedt und anderen Quellen, erworben hat. Dabei gibt der Klient die Rede des Anwalts wieder, wobei diese für ihn anscheinend nicht klar bzw. widersprüchlich ist, wie dies an seiner Äußerung in Partiturfläche 75 deutlich wird: „Aber • • äh ich habe gesprochen bei Anwalt Anwalt hat gesagt ich kann machen alles“.

Die Tatsache, dass der Klient dies der Beraterin und damit einem weiteren Experten gegenüber äußert, zeigt der Beraterin an, dass er dies trotz seines semi-professionelles Wissens nicht richtig deuten kann oder skeptisch gegenüber der Rechtsanwaltsaussage ist und sich eine zweite Meinung einholen möchte, denn er hätte sich ja auch mit der Antwort des Rechtsanwalts zufriedengeben können. Mit dem gesamten Bericht über seine Lage begründet er sein Anliegen. Seine Strukturierung offenbart, dass sein Wissen über seine rechtliche Lage lückenhaft ist. Er benennt einen Punkt in einer Reihe von Argumenten, die seine Bedürfnislage erklären und mit dem er selbst ein Gegenargument für die Erfüllung seines Anliegens anführt (*aber*), womit er selbst bereits seine Vermutung äußert, warum sein Anliegen scheitern könnte: „Und aber ich bin über achtzehn“. Von der Beraterin wird zu diesem Sachverhalt eine Stellungnahme eingefordert, auf die sie auch prompt in ihrer nächsten Äußerung eingeht: „Ähm wenn man selber • • schon achtzehn Jahre alt ist und volljährig ist, ((0,7s)) gibt es keine Möglichkeit ein Visum für die Mutter • zu bekommen.“

Da die Beraterin ihre Antwort mit der konditionalen Satzverbindung *wenn* (vgl. Zifonun et al. 1997: 2284) und einem sprecherabstrahierenden „man“ einleitet, vermittelt sie hier mit dieser Generalisierung ein allgemeines Gesetz. Damit führt sie dieses Wissen „man selber schon achtzehn Jahre alt ist und volljährig ist“ als Regel und Allgemeinwissen ein. Aufgrund der Verwendung eines Konditionalsatzes muss die Proposition im vorliegenden Fall als allgemeine Regel verstanden werden, die als professionelles Wissen in Form eines Zitats aus dem Gesetzestext verbalisiert wird (*volljährig*).

Die Äußerung „Es gibt keine Möglichkeit“ wird in dieser Konstellation von der Beraterin wiederholt benutzt, wodurch diese Äußerung im Kontext der Gesamtrede markiert ist. Formal liegt hier kein Subjekt vor, sondern die neutrale Phorik „**es**“, die einen Aufmerksamkeitsfokus kontinuiert. Es kann als Subjekt dazu dienen, Aussagen als rein sachlich zu markieren, d.h. zu entindividualisieren. Buscha (1987) ordnet dies als „verbtypologisches *es*“ ein. Durch *es* am Satzanfang ist eine Aussage für den Hörer deutlich erkennbar von der Sphäre des Handelns getrennt, in der personale Subjekte auftreten können. Dies ist besonders deutlich beim Verb „geben“, das sowohl Existenzverb als auch Handlungsverb sein kann (vgl. Graefen 1995: 88). Laut Ehlich (2012: 42) wird beim phorischen Ausdruck „**es gibt**“ die minimale Anapher „*es*“ im verbalen Teil „geben“ genutzt, um innerhalb des Grundkonzeptes das Sein als ein Zustand und das Nichts als die Abwesenheit eines Zustandes zu kennzeichnen.

„Der Charakter von ‚*es*‘ als minimales ökonomisches Mittel zur Fokuskontinuierung bietet dieses Element nicht nur für den basalen Fall einer solchen Perpetuierung bestehender Aufmerksamkeitsverhältnisse im Diskurs, in der Rede an. Vielmehr wird es im Deutschen auch für komplexere Fokus-Kontinuierungserfordernisse eingesetzt, die als vom Hörer unterhaltene Erwartungsstrukturen nicht zuletzt syntaktischer Art in der Kommunikation aktualisiert sind.“ (ebd.: 45)

Laut Redder (2012) leistet die Phorik eine Bearbeitung der propositionalen Fortführung im Sinne der Fokuskontinuierung für weitere prädikative Ausgestaltungen, während etwa das ebenfalls operative Artikelsystem dem Wissensmanagement zwischen Sprecher und Hörer dient. „Wenn nun also Phorik und Personaldeixis in funktionaler wie formaler Opposition zueinander stehen, gilt dies aufgrund der personaldeiktischen Flexionsmorpheme auch für die entsprechenden Prädikate.“

Demgemäß gibt es zwei Kategorien von Prädikaten (Redder 1992):

Prädikate mit Bezug auf einen systematischen Aktanten des sprachlichen Handelns, d.h. mit Bezug auf Sprecher S oder Hörer H, heißen diskursive Prädikate.

Prädikate mit Bezug auf alle anderen Elemente der außersprachlichen, mentalen oder sprachlichen Wirklichkeit sind deskriptive Prädikate. Deskriptive Prädikate sind „unpersönlich“ bezüglich der sprachlichen Interaktanten, dem Sprecher und Hörer. Vom sprachlichen Handeln

aus betrachtet, werden die propositionale Gehalte „deskriptiv“, d.h. im weiten Sinne be-  
sprechend oder be-schreibend zur Sprache gebracht. Deskriptive Prädikate bilden also gleichsam  
den konstruktiven Komplementbereich zu den persönlichen personaldeiktisch konstituierten  
Prädikaten (vgl. Redder 2012: 109, 110).

Demgegenüber bilden die deskriptiven Prädikate im Deutschen den gesamten Rest an  
prädikativen Möglichkeiten. In Opposition zum Bezug auf die sprachlichen Aktanten bei  
diskursiven Prädikaten kann man alle deskriptiven Prädikate als „unpersönliche Konstruktionen“  
auffassen, da sie unpersönlich im Gegensatz zur Verantwortbarkeit durch sprachlich Handelnde,  
d.h. im Verhältnis zu den prädikativen Zugriffen auf Wirklichkeit sind (ebd.: 112).

„Mit *kein* wird ausgeschlossen, dass auch nur ein Element des Bezugsbereichs unter das Prädikat  
fällt. Es wird also etwas symbolisch konstituiert, ohne im Wissensrahmen für einen fraglichen  
Gegenstand G bestimmt zu werden. Es wird für den Hörer ausgeschlossen, was er erwartet haben  
mag.“ (Hoffmann 2007: 335)

Unter Möglichkeit stehen als Wortbedeutungen im Duden folgende Einträge:

1. a) etwas Mögliches, mögliches Verhalten, Vorgehen, Verfahren; möglicher Weg  
b) das Möglichsein, Sich-verwirklichen-Lassen  
c) das Denkbarsein
2. etwas eröffnende Gelegenheit oder Chance
3. Fähigkeiten, Mittel

Damit wird mit der Äußerung „es gibt keine Möglichkeit“ ausgeschlossen, dass der Klient auch  
nur eine Gelegenheit, Chance oder ein Mittel hat, um das ausgewählte Ziel zu erreichen und  
damit seinen anvisierten Plan umzusetzen.

#### Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V23:

[18]

	..	55 [02:29.8]56 [02:30.2]	
<b>Kli [v]</b>		Hm̂	
<b>Ber [v]</b>	bekommen	((0,9s))	Und dieser, das ist / das nennt sich fristwahrende Anzeige
<b>Kom</b>			der Brief

[19]

	..	57 [02:34.7]	58 [02:39.2]
<b>Ber [v]</b>	••	Das ist etwas was •• Ehepaare machen	☺ wenn ja zum Beispiel der •••

<b>Kom</b>	
[20]	.. 59 [02:41.8]60 [02:42.3]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂
<b>Ber [v]</b>	Ehepartner kommen soll oder die Kinder • äh die müssen in den ersten drei
[21]	.. 61 [02:44.9]62 [02:45.4] 63 [02:47.4*]
<b>Kli [v]</b>	Jà ja ich weiß
<b>Ber [v]</b>	Monateh, in den sie ihren Bescheid gekriegt haben diesen Antrag stelleh
[22]	64 [02:48.6]
<b>Ber [v]</b>	• • dann können äh die Verwandten kommen ohne dass man hier Arbeit haben muss
[23]	.. 65 [02:54.6]
<b>Ber [v]</b>	oder Wohnug haben muss ((0,7s)) <b>Aber äh das kann man nicht für die Mutter</b>
[24]	.. 66 [02:58.2] 67 [02:59.1] 68 [03:02.1]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂
<b>Ber [v]</b>	<b>machen. • • Weil • im Gesetz • gibt es überhaupt keine ((0,7s)) keine Möglichkeit</b>
[25]	69 [03:03.9] 70 [03:06.5] 71 [03:07.0]72 [03:07.3]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂
<b>Ber [v]</b>	((0,7s)) dass ein erwachsene Mensch die Mutter ((0,5s)) mit einem Visum
[26]	.. 73 [03:09.2]74 [03:09.5] 75 [03:11.5]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂ • • Und was kann ich machen? Und weil sie ist krank
<b>Ber [v]</b>	hierherholen kann

In Segment 65 erläutert die Beraterin die Gesetzgebung für das beschriebene Verwandtschaftsverhältnis zum Klienten: „Aber äh das kann man nicht für die Mutter machen. Weil im Gesetz gibt es überhaupt keine / keine Möglichkeit dass ein erwachsene Mensch die Mutter mit einem Visum hierherholen kann.“ Mit einer erwartungsbearbeitenden „aber“ und der anadeiktischen Objektdeixis „das“ verweist die Beraterin auf das bereits eingeführte diskursive Wissen: die „fristwahrende Anzeige“. Damit negiert die Beraterin mittels Negationspartikel „nicht“ die Handlungsmöglichkeit des Klienten, „das“ für die Mutter zu machen. Mittels einer solchen neutralen und singularischen Objektdeixis kann eine Verallgemeinerung des Zeigens auf Verweisobjekte im Rederaum (oder Textraum) erfolgen, ohne diese noch mal explizit benennen zu müssen (Redder 2012: 117). Das Modalverb „können“ dient dem Ausdruck der Handlungsmöglichkeiten (vgl. Redder 2009b: 90) – oder wie im vorliegenden negierten Fall: der eingeschränkten Möglichkeit (Unmöglichkeit, d.h. Ausschluss aller Handlungsoptionen).

### 5.6.2.1 Begründungen der eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten:

Die Begründung wird hier eingesetzt, um eine eingeschränkte Handlungsmöglichkeit zu plausibilisieren, die dem Gegenüber wohl nicht zuerst verständlich ist. Damit wird begünstigt, dass der Klient die Planübernahme vollzieht. Die eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten werden als solche unmittelbar über ein Nicht-Können zum Ausdruck gebracht und mittels *weil*<sup>111</sup> eingeleitet. „Der Subjunktör ‚weil‘ ist hinsichtlich der sprecher- oder hörerseitigen Wissensstrukturen unspezifisch und bringt primär Wirklichkeitsstrukturen zur Geltung. Erst die ‚neudeutsche‘ Nutzung von ‚weil‘ mit folgendem Hauptsatz, d. h. die Nutzung des feldintern

---

<sup>111</sup> Mit dem quantitativ hochfrequenten ‚weil‘ liegt keine operativ funktionalisierte Deixis vor, denn vielmehr entstand dieser Ausdruck aufgrund einer anderen Feldtransposition: ‚Weil‘ ist genuin aus einem zeitverlaufsbezogenen Symbolfeldausdruck (‚wile‘ = ‚Weile‘) abgeleitet. Diese Funktionalisierung ist historisch abgeschlossen und kaum noch durchsichtig; und so gilt das heutige ‚weil‘ einfach als operativer Ausdruck. Maßgeblich für die Konnektierung ist primär die Struktur der Wirklichkeit P, wie dies ebenfalls bei ‚denn‘ und ‚da‘ der Fall ist. Sekundär wird ‚weil‘ auch nach Maßgabe der hörer- oder sprecherseitigen mentalen Struktur genutzt, weshalb dieser Ausdruck eine breite Nutzbarkeit aufweist. Wissenschaftliche Kommunikation dient essenziell dem Zweck, Erkenntnisse über die Wirklichkeit zu vermitteln; insofern ist die Verwendung von ‚weil‘ hier besonders von Interesse. Thielmann (2009) hat in seinen Untersuchungen dazu nachgewiesen, dass mit ‚weil‘ entscheidungsrelevantes Wissen als Element der Vorgeschichte eingeführt wird, mit dem die im Hauptsatz geäußerte Sprechhandlung angereichert wird. Das heißt, ‚weil‘ wird pragmatisch zur Formulierung eines entscheidenden Verhältnisses in einem Handlungsverlauf herangezogen – und dieser Handlungsverlauf besteht für wissenschaftliche Kommunikation in Argumentations- und Darstellungsverfahren. Argumentiert und dargestellt werden Forschungsergebnisse und daraus gewonnene Erkenntnisse über die Wirklichkeit. In der Wissenschaftskommunikation wird die Wirklichkeit also doppelt vermittelt zur Geltung gebracht – nach Maßgabe des Darstellungsprozesses. Verallgemeinert man Thielmanns Befund, so werden mittels ‚weil‘ die Strukturen der Wirklichkeit so kommuniziert, wie sie für die je spezifischen diskursiven oder textuellen Zwecke als entscheidend gelten. An homileischen Korpora konnte des Weiteren exemplifiziert werden, dass ‚weil‘ in Verbindung mit der sogenannten Hauptsatzwortstellung, d. h. mit der Zweitstellung des Finitums, sehr heterogene, ja geradezu inkompatible Wissensstrukturtypen und Wissensqualitäten konnektiert und auf diese Weise diskursive Abwege oder Brüche prozedural „kittet“ (Redder 2004). Anstelle entscheidungsrelevanter Wissens Elemente im Sinne Thielmanns kommen so eher Assoziative miteinander in einen linear dynamisierten Zusammenhang. Ich bestimme diese Inanspruchnahme von ‚weil‘ zur ad hoc im sprachlichen Handeln wirksamen Konnektierung als systematisch abgeleitete Verwendung von ‚weil‘. Sie ist im gesprochenen Gegenwartsdeutschen äußerst geläufig und dokumentiert einen Sprachwandel, dessen Form syntaktisch bereits am Ende des 19. Jahrhunderts einmal Usus war. Über die operative Konnektierung von Sprechhandlungen hinaus zeichnet sich eine monoprozedurale Selbstsuffizienz ab, denn zuweilen wird der Ausdruck isoliert – rhythmisch und intonatorisch abgesetzt – genutzt bzw. auch in einer Art mündlichen „Doppelpunktstruktur“ nur lose angebunden. Man kann hier eine intraoperative Feldtransposition in actu sehen. Der primäre P-Bezug von ‚weil‘ setzt sich, so wurde des Weiteren argumentiert, illokutiv in die zentrale Nutzung in Erklärungen um. Erklärungen geben Strukturzusammenhänge der Wirklichkeit in angemessener Wissensform wieder. Hohenstein (2006) betont die Praxisrelevanz des für Erklärungen herangezogenen Wissens. Das korrespondiert mit den empirischen Beobachtungen zum paraoperativem ‚weil‘ von Thielmann (2009). Im Vergleich zum englischen ‚because‘, das nach seinen Analysen lediglich einen konzeptuellen Ausgangspunkt zum Ausdruck bringt, hat ‚weil‘ – so möchte ich seinen Punkt der Entscheidungsrelevanz aufgreifen – Anteil an der gedanklichen, mentalen Durchstrukturierung von Wirklichkeit (Redder 2010: 60-61).

transponierten Konjunktors ‚weil‘ bzw. ‚weil:‘, ist spezifiziert auf einen sprecherseitigen Wissensbezug, einschließlich des vom Sprecher als gemeinsam unterstellten Handlungs- und Diskurswissens, sodass sehr differente Wissensarten gekoppelt (Redder 2004) und Illokutionen oder ganze Diskurspassagen (Günthner 1993) als solche begründet werden können.“ (Redder 2010: 63)

An die Begründung bzw. den Begründungsversuch der Beraterin in Segment 66 schließt sich direkt eine Nachfrage seitens des Klienten an, der sich nun direkt nach seinen Optionen erkundigt: „Und was kann ich machen?“ Durch die Reaktion auf die negierende Konstellation setzt sich erneut eine Rekursion des Handlungsmusters „Begründen“ in Gang.

#### **5.6.2.2 Ausgangskonstellation von „Ausschluss aller Handlungsalternativen“:**

1. H (hier Klient der Institution) hat ein Ziel Z;
2. H steht (aus seiner Sicht) vor alternativen Handlungen f1, f2, f3, um Z zu erreichen;
3. H braucht Handlungsplan;
4. H exothetisiert Bewertungsunfähigkeit;
5. S (hier Berater) perzipiert Äußerung 4;
6. S und H stehen in Kooperationsbeziehung (hier institutionelle Dimension);
7. S ermittelt Motivation und  $\phi$ -Bereich von H;
8. S fragt sein professionelles Wissen ab und weiß, dass f1, f2, f3 in das Kontrollfeld<sup>112</sup> einer Instanz (hier das Ausländerrecht) fallen, die einen festen Handlungsplan für eine Sanktionshandlung (Strafe) ausgearbeitet hat;

#### **5.6.2.3 Realisierung von „Ausschluss aller Handlungsalternativen“:**

1. S kündigt H eine Begrenzung<sup>113</sup> (Ende der Reichweite seines Handlungsspielraums ) an

---

<sup>112</sup> Das Kontrollfeld besteht aus denjenigen Sachverhalten, die sich in mittelbarer oder unmittelbarer Reichweite eines Aktanten befinden. Die Bestimmung des Kontrollfeldes durch die Reichweite soll im Folgenden genereller gefasst werden: Das Kontrollfeld ist derjenige Sektor des Handlungsfeldes, in dem der Aktant die Ausführung seiner eigenen Handlungen und die Ausführung der Handlungen anderer Aktanten kontrollieren kann. Das Kontrollfeld erweitert den jeweiligen Entscheidungsraum (also insgesamt das Handlungsfeld) eines Aktanten auf spezifische Art und Weise. Andererseits betritt er auch das (oder die) Kontrollfeld(er) der Interaktanten, wenn der Aktant in Interaktion mit anderen tritt, sodass sein eigenes Kontrollfeld wiederum beschränkt wird. Durch das eigene Kontrollfeld und das der anderen wird jeweils der „Handlungsspielraum“ des Aktanten auf dem Handlungsfeld festgelegt. Der Handlungsspielraum ist also der Entscheidungsraum, den der Aktant aufgrund seines eigenen Kontrollfeldes und das der anderen auf dem Handlungsfeld zur Verfügung hat (vgl. Rehbein 1977: 22, 23).

<sup>113</sup> Charakteristisch für das Kontrollfeld sind die „Begrenzungen“, da diese jeweils das Ende einer Reichweite markieren. Je nach Festigkeit lassen sich zwei Begrenzungsarten unterscheiden: Barrieren und Grenzen. Während

und annonciert mit einer negierenden Sprechhandlung (Ausschluss aller Handlungsalternativen) als Ankündigung eine Barriere (unüberschreitbares Hindernis), (mehrere Handlungsalternativen sind hier möglich: Ablehnen, Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen, infrage stellen) und anschließend weist S auf mögliche Risiken hin und fordert den H zur Unterlassung von weiteren Handlungen auf, um Z zu erreichen;

2. Der Fokus von H auf f1, f2, f3 wird durch Negierung (AaH) zerstört.
3. Monitoren von H;
4. H entscheidet: Akzeptieren vs. Nicht-akzeptieren von Negierung (AaH)

H (hier Klient) befindet sich in einem Handlungsprozess: Er hat bereits eine Aufmerksamkeitsbildung und Zielfixierung vollzogen, wonach er ein klares Ziel mit mehreren Handlungsalternativen im Fokus hat, um dieses Ziel zu erreichen. Er besitzt eine Orientierungsrichtung (Motivation, Ziel und die potenzielle Mittel-Ziel-Ketten), allerdings fehlt ihm das institutionelle Wissen und damit die Kriterien zur Bewertung von Handlungsalternativen, die aus seiner Sicht infrage kommen.

Das Fehlen an professionellem Wissen erschwert dem Klienten das weitere Entwerfen von Handlungsplänen. Deshalb wendet er sich an die Beraterin der Institution, um hier sein Wissensdefizit auszugleichen, weshalb die Beratungsstelle hier dem Auffüllen der fehlenden Glieder in seiner Mittel-Ziel-Kette dient. Seine Orientierungsrichtung bezieht sich auf eine mentale Dimension des Handlungsraums, d.h. sie rekurriert auf einen Sektor der Wirklichkeit, wozu er institutionelles Wissen von der Beraterin benötigt.

Die Beraterin erschließt sich aus den gewonnenen Informationen, welches Ziel der Klient verfolgt und wie er dieses erreichen möchte. Deshalb antizipiert sie auch seinen möglichen Handlungsweg, den er sich selbst entworfen hat, der jedoch einer Überprüfung seitens der Beraterin bedarf. Die vom Klienten für möglich gehaltenen Handlungsalternativen werden aus institutioneller Sicht negativ bewertet, nachdem ein mentaler Abgleich mit dem professionellen Wissen stattgefunden hat. Alle die vom Klienten für möglich gehaltenen Handlungsoptionen fallen aus institutioneller Sicht in das Kontrollfeld einer gesetzgebenden Instanz, die einen festen

---

Barrieren unüberschreitbare Hindernisse darstellen, sind „Grenzen“ durch bestimmte Mittel zu überwinden oder zu umgehen (vgl. Rehbein 1977: 23).

Handlungsplan für eine Sanktionshandlung (Strafe) im Falle einer Überschreitung bereithält. Mit diesem Wissen gelangt die Beraterin zu einer negativen Bewertung all dieser Handlungsoptionen, die als unerfüllbar deklariert werden.

Verwaltungssprache ist dabei nach Rehbein (1998) nicht auf Sachverhalte und deren Kenntnis (Augst 1981), sondern vielmehr auf bausteinmäßig abrufbares, präformuliertes Wissen bezogen. Deshalb kommt es auch hier zu einer schrittweisen Zitation aus Gesetzestexten, die Rehbein als applikative Vertextung bezeichnet, denn dabei „werden [...] die Wissens Elemente so organisiert, daß die Sachverhalte der außersprachlichen Wirklichkeit allein durch ein vorgängig fixiertes Wissen vermittelt werden“ (Rehbein 1998: 667). Dabei wird jeweils Wissen re-verbalisiert, das bereits in Verordnungen, Richtlinien, Gesetzestexten oder Erlassen etc. in Schriftform vertextet vorliegt (vgl. ebd.: 666), sodass die Beraterin im Fallbeispiel das vorformulierte Wissen häppchenweise wiedergibt.

Nach Rehbein (1977) besteht das Kontrollfeld aus denjenigen Sachverhalten, die sich in mittelbarer oder unmittelbarer Reichweite eines Aktanten befinden. Es ist derjenige Sektor des Handlungsfeldes, in dem der Aktant die Ausführung seiner eigenen Handlungen und diejenigen von anderen Aktanten kontrollieren kann. Durch das eigene Kontrollfeld und dasjenige der anderen wird jeweils der „Handlungsspielraum“ des Aktanten auf dem Handlungsfeld festgelegt. Mit einem „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ werden diese unrealisierbaren Handlungsalternativen aus dem Handlungsfokus des Klienten eliminiert.

„Der Ausschluss der Handlungsalternativen“ setzt auf den Orientierungsmechanismus, der den Handlungsprozess vor der Planbildung auf dem Handlungsfeld anleitet. Im Rahmen dieser negierenden Konstellation geht es darum, den aufgebauten Fokus des Klienten auf einen Sektor der Wirklichkeit zu lenken, um die aus seiner Sicht möglichen Handlungsalternativen zu zerstören, die er aufgrund seiner Motivation und seines bestimmten Ziels entwickelt hat. Dadurch wird gleichermaßen sein Handlungsprozess korrigiert.

Die Zerstörung des Fokus vom Klienten seitens des Beraters bewirkt eine Rekapitulation der Handlungsorientierung aufseiten des Klienten. Hier geschieht das Monitoren, denn die Phase der Fokuszerstörung bedingt eine neue Entscheidung: Da die die gegebene Information negativ

bewertet wurde, muss eine praktische Konsequenz gezogen werden, die entweder eine Korrektur nach sich zieht oder nicht. Diese Phase ist der Nachgeschichte des AaH zuzurechnen. Durch den „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ zeigt der Berater an, dass die abgewählten Handlungsoptionen aus institutioneller Sicht ungeeignet für die klientenseitige Handlungsplanbildung sind. Da keine Handlungsalternative übrig geblieben ist, bedeutet dies für den klientenseitigen Handlungsprozess, dass Z unerreichbar ist, weil die vorgeschlagenen Wege sich als Barrieren erweisen. Um weiterhin handlungsfähig zu bleiben, muss der Klient eine Zielanalyse durchführen, um sein Ziel zu überdenken und möglicherweise sich ein neues Ziel zu setzen.

Der Zweck des „Ausschlusses aller Handlungsalternativen“ liegt darin, die aus Sicht des Klienten ausgewählten Handlungsoptionen, um Z zu erreichen, durch Negierung abzulehnen, um dem Klienten das Ende der Reichweite seines Handlungsspielraums aufzuzeigen. Die negierende Sprechhandlung des AaH gilt als Ankündigung einer Barriere (unüberschreitbares Hindernis), um Z zu erreichen. Im Anschluss daran fordert die Beraterin den Klienten auf, alle Versuche zur Zielerreichung zu unterlassen.

#### **5.6.2.4 Illokutiver Akt von „Ausschluss aller Handlungsalternativen“**

Dieser beinhaltet eine Bekanntgabe von einer Begrenzung (was mit dem Ende der Reichweite des Handlungsspielraums des Klienten einhergeht) im Sinne eine Barriere, die unüberschreitbar ist. Mittels der neutralen Phorik „es“, die einen Aufmerksamkeitsfokus kontinuiert und dem unpersönlichen deskriptiven Prädikat wird der Eindruck verstärkt, dass die Verantwortbarkeit von dem, was als Bescheid vermittelt wird, nicht bei der sprachlich handelnden Person (hier der Beraterin), sondern bei einer gesetzgebenden Instanz liegt. Damit weist sie eine Verantwortbarkeit für diesen Sachverhalt von sich (Ausschluss aller Handlungsalternativen).

Die Illokution „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ ist ein referentieller Prozess, in dem vier referentielle Momente verknüpft sind:

1. Referenz auf die Information über das Anliegen des Klienten,
2. Referenz auf den Handlungsfokus des Klienten,
3. Referenz auf institutionelles Wissen des Beratenden,
4. Referenz auf die Barriere, Z zu erreichen.

Die negative Bewertung durch den Beratenden bzw. dessen negierende Sprechhandlung des AaH führt zu einer Zerstörung des klientenseitigen Fokus auf nicht realisierbare Handlungswege, womit eine Korrektur der falschen Vorstellungen des Klienten beabsichtigt wird.

In dieser negierenden Konstellation „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ wird anschließend versucht, durch den Fokusaufbau auf die negativen Folgen jeder der vom Klienten präsentierten Handlungsalternative hinzuweisen, um den Klienten von der weiteren Verfolgung dieser Handlungen frühzeitig abzubringen, sodass dieser nicht nur seine Pläne stoppt, sondern sein Ziel überdenkt.

### 5.6.2.5 Propositionaler Akt von Ausschluss aller Handlungsalternativen:

Im propositionalen Akt des AaH werden alle vom Klienten für möglich gehaltenen Handlungsoptionen von der Beraterin aufgrund ihres professionellen Wissens als undurchführbar abgelehnt, weil sie nicht gesetzeskonform sind. Durch Ausschluss allen Handlungswege wird dem Klienten in mehreren Schritten sprachlich zugespitzt verdeutlicht, dass für ihn kein Zugang zu Z besteht, was letztlich in die Einschätzung der Beraterin mündet, dass es für den Klienten keine legale Möglichkeit gibt, sein Handlungsziel zu erreichen:

„wenn man ... ist, **gibt es keine Möglichkeit** ein ..... zu bekommen.“

„Weil im Gesetz **gibt es überhaupt keine / keine Möglichkeit...**“

„Trotzdem glaube ich dass **es keinen richtigen echten Weg gibt** die....zu bekommen.“

„Das bedeutet aber, dass Sie zum jetzigen Zeitpunkt **gar nichts machen können.**“

„**es gibt keine offizielle Möglichkeit** ein..... zu bekommen.“

### Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V23:

[16]

..	51 [02:19.6]	52 [02:20.7]	53 [02:22.4]
<b>Kli [v]</b>	Hm	m	
<b>Ber [v]</b>	Information	geben.	Ähm wenn man selber •• schon achtzehn Jahre alt ist und

[17]

..	54 [02:25.0]
<b>Ber [v]</b>	volljährig ist, ((0,7s)) <b>gibt es keine Möglichkeit</b> ein Visum für die Mutter • zu

[18]

..	55 [02:29.8]56 [02:30.2]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂
<b>Ber [v]</b>	bekommen ((0,9s)) Und dieser, das ist / das nennt sich fristwahrende Anzeige
<b>Kom</b>	der Brief

### Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V23:

[23]

..	65 [02:54.6]
<b>Ber [v]</b>	oder Wohnug haben muss ((0,7s)) Aber äh das kann man nicht für die Mutter

[24]

..	66 [02:58.2] 67 [02:59.1]	68 [03:02.1]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂	
<b>Ber [v]</b>	machen. •• Weil • im Gesetz • gibt es überhaupt keine ((0,7s)) keine Möglichkeit	

[25]

69 [03:03.9]	70 [03:06.5] 71 [03:07.0]72 [03:07.3]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂
<b>Ber [v]</b>	((0,7s)) dass ein erwachsene Mensch die Mutter ((0,5s)) mit einem Visum

[26]

..	73 [03:09.2]74 [03:09.5]	75 [03:11.5]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂ •• Und was kann ich machen? Und weil sie ist krank	
<b>Ber [v]</b>	hierherholen kann	

### Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V23:

[47]

140 [05:06.9]	141 [05:12.3]
<b>Ber [v]</b>	Trotzdem ••• glaube ich • dass es • keinen richtigen echten Weg gibt` die Mutter, mit

[48]

..	142 [05:15.2]
<b>Ber [v]</b>	einem Visum hierher zu bekommen ••• Es gibt • ganz seltenen Ausnahmen für

### Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V23:

[70]

195 [07:12.0*]196 [07:12.9]	197 [07:15.8]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂
<b>Ber [v]</b>	wissen ••• Das bedeutet • aber, dass Sie •• zum jetzigen Zeitpunkt gar nichts

[71]

..	198 [07:19.0] 199 [07:20.0]
<b>Kli [v]</b>	••• Hm̂
<b>Ber [v]</b>	machen können ((1,1s)) Kein / es gibt keine offizielle Möglichkeit ein

[72]

..	200 [07:24.9]	201 [07:26.0]
<b>Kli [v]</b>	• • Jà	
<b>Ber [v]</b>	Visum zu bekommen	((1,1s)) Was dieser Brief, den die äh Beratungsstelle in

### Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V23:

[88]

243 [08:52.9]	244 [08:56.0]	245 [08:57.4]
<b>Kli [v]</b>	Hm	
<b>Ber [v]</b>	Also leider denke ich, dass das nicht geht	Ich muss Ihnen so sagen Leider die

[89]

..	246 [09:01.7]	247 [09:02.5]
<b>Kli [v]</b>	Hm	verstehe • • • oke • • •
<b>Ber [v]</b>	Chance ist ganz ganz ganz minimum oder gar nicht da	

### Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V23:

[128]

362 [12:31.6]	363 [12:32.9]	364 [12:34.7]	365 [12:35.0]
<b>Kli [v]</b>	Genau	genau	
<b>Ber [v]</b>	Es ist zu öffentlich auch ... sie selber gefährden	hm	((1,0s)) Ja ich hab überhaupt

[129]

..	366 [12:38.0]	367 [12:39.9*]	368 [12:40.8]
<b>Kli [v]</b>		Jà	
<b>Ber [v]</b>	keine Ahnung Ich weiß nicht ob so etwas gefährlich ist	Oder auch es geht	• • Ich

[130]

..	369 [12:43.6]	370 [12:46.0]
<b>Kli [v]</b>	Hm ja ja, danke schön	((0,9s)) Vielen Dank
<b>Ber [v]</b>	kann nur sagen, ich glaube offiziell	es gibt keine Chance

Je mehr Unterschiede zwischen dem Wissensstand des Klienten und dem professionellen Wissen des Beratenden bestehen, desto mehr wissenvermittelnde Sprechhandlungen müssen in den propositionalen Gehalt eingehen. Wie aus bisherigen präsentierten Beispielen hervorgeht, kommt es in dieser Konstellation in der Phase der Wissensvermittlung zu mehreren Rekursionen, indem die Muster „Begründen“, „Erklären“ und mehrere Erläuterungen eingesetzt werden, um die Negation zu stützen. Diese rekursiven Schleifen kommen deshalb so häufig in dieser negierenden Konstellation „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ vor, da dem Klienten die Akzeptanz der Ausweglosigkeit seiner Situation schwerfällt, was einer Verabschiedung von seinem ursprünglich gefassten Handlungsplan gleichkommt.

### 5.6.2.6 Hinweise auf mögliche Risiken beim Festhalten am Handlungsplan durch

#### **Konjunktionen:**

Die Differenzierung von Wissen und Verstehen bildet auch die Grundlage für eine Reihe von Bedeutungsbestimmungen einzelner Prozeduren: Dabei differieren die operativen Prozeduren, die der propositionalen Bearbeitung dienen und welche mittels *weil*, *denn* und *da* vollzogen werden, wie Redder (1990) ausführlich rekonstruiert. *Denn* leistet eine hörerseitige Verstehensbearbeitung, während das paraoperative (aus dem deiktischen Feld transponierte) *da* nach Maßgabe der sprecherseitigen  $\Pi$ -Struktur der Bearbeitung von diskursiven Übergängen dient. Das unspezifische *weil* wird insbesondere auch nach Maßgabe der grundlegenden Sachstruktur bzw. des dazugehörigen Wissens zur propositionalen Bearbeitung eingesetzt, deshalb eignet es sich eher für Erklärungen, während *denn* funktional für Begründungen an allen möglichen Schritten des Verstehensprozesses ist. Erwartungsbearbeitung geschieht etwa durch *aber* oder vielmehr (Redder 2007a) für eine Rekonstruktion der Hörerbezogenen Prozessierung von Wissens-elementen, womit dies diskursiv befähigt, an das Vorhergesagte anzuknüpfen (Redder 2016: 313).

Durch das Hinweisen auf mögliche Risiken legen die BeraterInnen den KlientInnen nahe, wie sie am besten zu verfahren haben, um die für sie ungünstigen Risiken abzuwenden, die sie explizieren. Dabei beinhaltet diese Phase der Wissensvermittlung sowohl Handlungsempfehlungen, Handlungsanweisungen sowie Hinweise. Dies verdeutlicht die enge Verknüpfung dieser einzelnen Sprechhandlungen, sodass eine klare Differenzierung nicht immer möglich ist. So finden sich in den vorliegenden Diskursen häufig Ausdrücke mit appellativem Charakter: *seien Sie vorsichtig*, *Sie müssen aufpassen*, *Sie müssen nur dann auch aufpassen* etc. Realisiert werden diese Aufforderungen entweder als Imperativsätze oder in Sätzen mit Modalverben (müssen). An diese Appelle schließen sich häufig Szenarien an, die im Folgenden charakterisiert werden.

#### **Szenarios:**

Brünner beschreibt in ihrer Untersuchung (1987/2005) zur betrieblichen Ausbildung Szenarien als negative Konsequenzen bestimmter Regelverletzungen (vgl. Maximen, etwa Unfallszenarios, Handlungsschwierigkeiten, ein Defekt oder eine Störung des Arbeitsablaufs), die die

Auszubildenden bestmöglich zu vermeiden haben, weshalb diese häufig hypothetisch entworfen werden. Sie beschreibt Szenario als einen verbalen Entwurf einer kontrafaktischen Situation, „wobei relativ zu einem solchen Entwurf [...] Ereignisse und Handlungen [...] verbal geschildert werden“ (vgl. ebd.: 313). Die Binnenstruktur eines Szenarios gliedert sich nach Brünner (vgl. ebd.: 315) wie folgt:

- Der Adressat wird mit sprachlichen Mitteln dazu veranlasst, mental aus der faktischen in eine kontrafaktische, vorgestellte Situation hineinzuschweifen.
- Ereignisse und Handlungen in der imaginierten Situation werden verbal geschildert. Diese Erzählung charakterisiert einerseits die Art der Situation, die im Szenario dargestellt wird, andererseits werden die geäußerten Handlungen und Ereignisse in einen inhaltlichen Zusammenhang mit der formulierten Maxime gestellt.
- Es werden negative Konsequenzen benannt und evtl. ausgemalt, die in der fingierten Situation eintreten könn(t)en, wenn gegen die formulierte Maxime verstoßen wird. Dies stellt die Pointe des Szenarios dar.
- Anschließend wird ein Fazit aus dem Szenario gezogen, indem z.B. die Maxime erneut formuliert wird, die als Auslöser des Szenarios fungiert hat.

Die BeraterInnen in den untersuchten Diskursen nutzen die Szenarien auch dafür, den KlientInnen einen – so weit wie möglich – konkreten Einblick in die Nachgeschichte der Handlungen zu vermitteln. Dabei entwerfen die BeraterInnen u.a. mittels Matrixkonstruktionen mögliche Szenarien, die die KlientInnen im Falle dieser Vorgehensweise erwarten, was zumeist sprachlich mit fiktiven „wenn, dann“-Konstruktionen realisiert wird. Hier kommen auch häufig Aufforderungen vor, die im Folgenden beschrieben werden.

### **Aufforderung**

Für Rehbein (1977: 337) ist beim Auffordern als Sprechhandlung vor allem charakteristisch, dass das „eminent Situationsspezifische“ „in die Konstellation konkreter Kooperationsvorgänge der gesellschaftlichen Praxis eingebettet“ sei. Deshalb beschreibt er dies auch als Vorgang des „kooperativen Initiierens“.

Auffordern kategorisiert Meyer (2007: 9) wie folgt: „in die Klasse der direktiven Sprechakte gehören unter anderem Befehle, Aufforderungen, Warnungen, Ratschläge, Anordnungen, Erteilen von Erlaubnis usw.; Fragen klassifiziert Searle als Spezialfälle von Aufforderungen, da sie Versuche seitens des Sprechers sind, den Hörer zum Antworten – das heißt zum Vollzug des Sprechaktes – zu bewegen.“ Zu den direktiven Sprechakten fasst Zifonun (1977: 134) jedoch weiter all jene sprachlichen Handlungen, mit denen die Handlungsplanung des Adressaten beeinflusst oder Folgehandlungen ausgelöst werden könnten. Als Grundform direkter Muster bestimmt Zifonun deshalb die Aufforderung, deren Zweck darin besteht, einen Handlungsplan auf den Adressaten zu übertragen, sodass der Adressat „will und ausführt, was der Sprecher gewollt hat“ (vgl. ebd.): Der Adressat müsse sich dazu verhalten, aber er kann sich anders entscheiden, als dies vom Sprecher intendiert war, d.h. dieser kann die betreffende Handlung in seine Handlungspläne aufnehmen oder verwerfen.

**Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V23:**

[76]	210 [07:47.1] 211 [07:47.7]	212 [07:49.2] 213 [07:50.2] 214 [07:50.5] 215 [07:51.9]
<b>Kli [v]</b>	Anwalt hat gesagt ich kann machen alles	((1,3s)) Ich wollte ...
<b>Ber [v]</b>	Jâ	((1,1s)) Hm̄ Sagen Sie
<b>Ber [k]</b>		lächelt
[77]	216 [07:52.9]	217 [07:54.3] 218 [07:56.3]
<b>Kli [v]</b>	Äh ein persischer Anwalt	
<b>Ber [v]</b>	welche Anwalt ist das?	Hm̄ aber seien Sie vorsichtig
[78]	219 [07:58.3] 220 [07:59.9]	221 [08:01.6] 222 [08:02.5]
<b>Ber [v]</b>	((1,7s)) Fragen Sie noch mal einen anderen Anwalt. ((1,0s)) Weil • ich • glaube...	

Durch die Interjektion „Hm̄“ (vgl. Ehlich 1986: 50) signalisiert der Hörer nicht nur Verstehen, sondern mit der gleichbleibenden Tonhöhenstruktur wird eine Prä-Divergenz ausgedrückt, womit eine Vorstufe der negierenden Reaktion realisiert wird. Mit der Rückfrage „Sagen Sie welche Anwalt ist das?“ zieht die Beraterin nun explizit die Professionalität des Anwalts in Zweifel und anschließend warnt sie in Form eines Imperativsatzes vor möglichen Gefahren und allzu viel Vertrauen in die Kompetenz dieses Anwalts: „aber seien Sie vorsichtig“ und nach 1,7 Sekunden mündet dies in die konkrete Handlungsanweisung: „Fragen Sie noch mal einen anderen Anwalt.“

**Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V23:**

[93]	..	259 [09:20.8]	260 [09:22.8]
<b>Kli [v]</b>	weißt du?		
<b>Ber [v]</b>	<b>Sie müssen aufpassen, es gibt</b>	• • es gab für viele Leute den Weg über	
[94]	..	261 [09:26.3]	262 [09:27.3]
<b>Kli [v]</b>		Jâ	
<b>Ber [v]</b>	Griechenland zu kommen	<b>Das ist sehr gefährlich geworden</b>	• • Aber es gibt
[95]	..		264 [09:34.4]
<b>Ber [v]</b>	jetzt neue Probleme, wenn man es schafft	• • nach Griechenland zu kommen	• • Äh
[96]	..		265 [09:38.6]
<b>Kli [v]</b>			• • •
<b>Ber [v]</b>	es ist jetzt nicht mehr so leicht möglich nach Deutschland weiter zu kommen		
[97]	266 [09:39.0*]	267 [09:39.9]	
<b>Kli [v]</b>	Ich kann ...		
<b>Ber [v]</b>	Deutschland fängt schon an wieder Leute nach Griechenland zurückzuschieben		
[98]	268 [09:42.9]	269 [09:45.6]	270 [09:46.6]
<b>Kli [v]</b>	Ich kann / ich kann kaufen Visum	• In Iran verkaufen	Visum
<b>Ber [v]</b>		• • • Hm̂	Hm̂ ((0,7s)) Sie
[99]	..	273 [09:51.3*]	
<b>Kli [v]</b>		Aber...	
<b>Ber [v]</b>	<b>müssen nur dann auch aufpassen, dass</b>	Sie ein Visum für Deutschland	• kriegen
[100]	..	274 [09:53.9*]	275 [09:55.3]
<b>Kli [v]</b>		Hm̂	
<b>Ber [v]</b>	wenn das ein Schengen Visum ist	• • dann darf es nicht für ein anderes	
[101]	..	276 [09:58.5]	277 [09:59.1]
<b>Kli [v]</b>		Jâ	Ich weiß
<b>Ber [v]</b>	Schengenland sein	Wenn das zum Beispiel von Italien	For Italien angestellt denn
[102]	279 [10:01.7]	280 [10:04.2]	281 [10:05.2]
<b>Kli [v]</b>		Ja genau	
<b>Ber [v]</b>	• muss die Mutter nach Italien und Deutschland	macht nicht für das Asylverfahren	
[103]	282 [10:06.3*]	283 [10:07.2]	284 [10:09.7]
<b>Kli [v]</b>	Hm̂	• Nur ich muss eine Visum kaufen	
<b>Ber [v]</b>	(unverständlich)		((1,6s)) Ja nur wenn Sie das
<b>Ber [k]</b>			sehr leise
[104]	..	286 [10:13.3]	287 [10:15.3]
<b>Ber [v]</b>	hinkriegen und	• • Aber dazu haben wir keine	• • Ich kann dazu nichts sagen weil ich

<b>Ber [k]</b>	lächelnd			
[105]	288 [10:17.3*]	289 [10:19.1]	290 [10:21.0*]	291 [10:22.0]
<b>Kli [v]</b>	Jà	Jà	Hm̄	Ähm
<b>Ber [v]</b>	absolut keines Wissen dazu habe	Das ist jetzt etwas nicht	Offizielles	

Laut Ehlich (1986: 50) drückt sich in der Grundform III von Interjektion „Hm̄“ mit einer ebenen Tonhöhenstruktur eine beginnende Divergenz aus, d.h. der bislang Zuhörende kündigt damit an, dass er einer anderen Meinung als der Sprecher ist. Das bedeutet für den Sprecher, dass er in Kürze mit einem Einwand oder einer Erwidern durch H rechnen muss. S hat also eine Aufforderung von H zu erwarten, zur Divergenz Stellung zu nehmen. Der Sprecher erhält so die Möglichkeit, diese Stellung in Antizipation einer Handlung, zu der er bald aufgefordert würde, vorzunehmen. Diese Grundform kann zugleich als Ankündigung einer turn-Anforderung gelten (ebd.)<sup>114</sup>.

Somit realisiert die Beraterin in Segment 269 mittels Hörersignal „Hm̄“ eine Vorstufe der Negation. Hier wird in Segment 259 durch „Sie müssen aufpassen“ vor möglichen Risiken gewarnt, was in Segment 272 durch „Sie müssen nur dann auch aufpassen“ noch mal konkretisiert wird, worin die Gefahren bestehen. Mittels „wenn-dann“-Konstruktionen und Beispielen von möglichen Szenarien schildert die Beraterin dem Klienten die negativen Konsequenzen bestimmter Handlungen, die der Klient zu vermeiden hat.

#### Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V50:

[136]	..	371 [12:22.6]	372 [12:25.0]	373 [12:26.3]
<b>Ber [v]</b>		((2,1s))	Jà	((1,3s)) Aber heiraten ist auch eine große
<b>Kli 1 [v]</b>	mache ich das, kein Problem			
[137]	..	374 [12:28.7]	375 [12:29.1]	
<b>Ber [v]</b>	Verantwortung näh?		Möchte ich nur sagen • aber Sie dürfen alles machen	
<b>Kli 1 [v]</b>		Mm̄		
[138]	..	376 [12:32.7]	377 [12:33.4]	378 [12:34.5]
<b>Ber [v]</b>	was Sie möchten alles gut	Alles okè	((2,2s))	Mm̄ ((74,0s))
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm̄		Wenn Sie

<sup>114</sup> Anmerkung von Ehlich (ebd.): Die Grundform III weist ausdrücklich den Charakter eines von Sacks sogenannten „Prä“ auf.

In Segment 372 äußert die Beraterin ihre Bedenken zum Handlungsplan des Klienten (eine Heirat): „aber heiraten ist auch eine große Verantwortung näh?“ Dadurch erreicht sie eine Erwartungsumlenkung mit dem operativen *aber*, dem Intensitätspartikel *große* und den Symbolfeldausdruck *Verantwortung*, womit sie die vorherige Antwort des Klienten (*kein Problem*) in Zweifel zieht, indem sie ein Gegenargument anbringt.

**Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V50:**

[195]	..	529 [23:02.2] 530 [23:02.6]	531 [23:03.3]
<b>Ber [v]</b>	freiwillig	Verstehen Sie? • Sie können den Antrag stellen aber es wird sehr	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂		
[196]	..	532 [23:06.9] 533 [23:08.0]	534 [23:09.5]
<b>Ber [v]</b>	wahrscheinlich negativ sein ((1,1s)) Deshalb wenn sie heiraten • • ist es mög / ist		

Bei vorliegendem Beispiel wird durch das Modalverb „können“ zwar die Handlungsmöglichkeit eingeräumt, aber durch unmittelbare Umlenkung der klientenseitigen Erwartung mittels „aber“ weist die Beraterin gleich darauf hin, dass das Ergebnis diese Handlungsalternative sehr wahrscheinlich negativ sein wird.

**Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V50:**

[201]	..	545 [23:29.1]
<b>Ber [v]</b>	Hamburg kommt oder haben Sie auch andere Gründe? • Also nur für Sie selbst	
[202]	..	546 [23:33.9] 547 [23:34.8]
<b>Ber [v]</b>	verstehen Sie <b>heiraten bedeutet viel denn müssen Sie auch ähm...</b> ((0,9s))	
[203]	..	548 [23:37.8]
<b>Ber [v]</b>	<b>Unterhalt etcetera zahlen</b> ☹ ich möchte nur, dass Sie es im Kopf haben • <b>Nicht nur</b>	
[204]	..	549 [23:40.8] 550 [23:42.1]
<b>Ber [v]</b>	<b>heiraten weil jemand nach Hamburg kommen muss.</b> Verstehen Sie? • • Es geht	
<b>Kli 1 [v]</b>	Nä...	
[205]	..	551 [23:43.7] 552 [23:45.5]
<b>Ber [v]</b>	mich auch nichts an Sie dürfen alles machen was Sie möchten. Aber es ist /es ist	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja, ja ich weiß...	ja ich weiß

[206]

	..	553 [23:47.8]	554 [23:49.9]
<b>Ber [v]</b>	schon ein großer Schritt Ja?		
<b>Kli 1 [v]</b>	schon... Hm ich habe auch noch was gemacht Soll ich das		

In den Partiturflächen 202-203 wird mittels paraoperativem „denn“ anadeiktisch eine Neufokussierung der vorherigen Äußerung: „heiraten bedeutet viel“ eingeleitet. Operativ wird ein Abgleich zwischen den katadeiktisch neufokussierten Π-Strukturen von der Beraterin und dem Klienten durch eine Äußerungsverkettung vorgenommen: „müssen Sie auch Unterhalt etcetera zahlen“. Dadurch listet die Beraterin explizit ihre Einwände auf.

Laut Redder (1990: 125) ist *denn* ein sprachliches Mittel zur Umstrukturierung von Wissen, indem ein Nicht-Verstehen zu einem Verstehen umgeformt wird. Die operative Qualität von „denn“ wird im Falle der monologischen Verwendung durch die Positionierung zwischen den beiden Äußerungen – Verbalisierung von Π-Elementen – desselben Sprechers und die Steuerung der Hörererwartungen auf eine Verkettung wirksam (vgl. Redder 1990:85). Da die Beraterin über Maximenwissen bezüglich einer Heirat verfügt, spricht sie Szenarien an, um die negativen Konsequenzen für den Klienten aufzuzeigen, die in der fingierten Situation eintreten könnten, wenn die Handlung ausgeführt wird.

**Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V50:**

[216]

	..	591 [28:41.4]	592 [28:42.3]	593 [28:47.2]
<b>Ber [v]</b>	((4,9s)) An sich werde ich Ihnen schon mal sagen, das ist oke, dass			
<b>Kli 1 [v]</b>	Äh noch nicht			

[217]

	..	594 [28:51.7]
<b>Ber [v]</b>	Sie den Antrag gestellt haben aber Sie werden mit Sicherheit keine Erlaubnis	

[218]

	..	595 [28:54.5]	596 [28:54.9]	597 [28:56.9]	598 [28:57.3]
<b>Ber [v]</b>	kriegen.	Weil, diese Ausländerbehörde muss...		• muss Hamburg	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm		Hm	

Hier äußert die Beraterin bereits ihre negative Beurteilung des klientenseitigen Handlungsplans in Segment 594 mit der erwartungsumlenkenden Modalpartikel „aber“ auf das „mit Sicherheit“ negative Ergebnis der durchgeführten klientenseitigen Handlung: „aber Sie werden mit Sicherheit keine Erlaubnis kriegen“.

### 5.6.2.7 Klientenseitige negierende Reaktionen:

Während sich der Klient eine Bewertung seiner Handlungsoptionen im Rahmen einer Beratung einholen möchte, um wieder handlungsfähig zu werden, versucht die Beraterin mit dem Ausschluss aller Handlungsoptionen seinen weiteren Handlungsprozess so zu korrigieren, dass er von der geplanten Durchführung seines bereits gefassten Handlungsplans absieht. Dadurch möchte die Beraterin eine Akzeptanz bei ihm bewirken, dass der Weg, sein Ziel zu erreichen, gesetzlich nicht möglich ist. Zunächst ist festzuhalten, dass es sich hier bei der klientenseitigen negierenden Äußerung um eine Frage handelt (*und was kann ich machen?*). Damit demonstriert er, dass er den Ausschluss aller Handlungsoptionen (noch) nicht akzeptieren will, sondern provoziert Vorschläge für einen anderen Handlungsplan, den nun die Beraterin äußern soll. Eine Frage verpflichtet im Sinne der konditionellen Relevanz zu einer Antwort.

#### Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V23:

[26]	..	73 [03:09.2]74 [03:09.5]	75 [03:11.5]
<b>Kli [v]</b>		Hm	•• Und was kann ich machen? Und weil sie ist krank
<b>Ber [v]</b>		hierher holen kann	
[27]	..	76 [03:14.1]	77 [03:16.5]78 [03:17.2]
<b>Kli [v]</b>		auch. Sie kann nicht arbeiten, sie hat viele Probleme jetzt	Und weil ich /
<b>Ber [v]</b>			•• Hm
[28]	..	79 [03:20.1]	
<b>Kli [v]</b>		immer ich muss bezahlen für meine Mama aber jetzt bin ich in Deutschland und ich	

#### Partiturfläsche 26 Kli: „**Und was kann ich machen?**“

Diese Äußerung als erste negierende Reaktion des Klienten bezieht sich auf die Äußerung der Beraterin in Partiturfläche 23: „Aber äh das kann man nicht für die Mutter machen. Weil im Gesetz gibt es überhaupt keine / keine Möglichkeit dass ein erwachsene Mensch die Mutter mit einem Visum hierherholen kann“.

**Und** als Ausdrucksmittel für eine operative Prozedur widerspricht dem Verlassen des Musters und sorgt für einen rekursiven Prozess. Damit willigt er nicht in den Ausschluss aller

Handlungsoptionen ein, was dem Klienten jedoch von der Beraterin nahegelegt wird, sondern hält an seinem Vorhaben fest (Umsetzung seines Handlungsplans, anstatt diesen aufzugeben).

Bei der klientenseitigen negierenden Äußerung handelt es sich um eine Frage, wobei eine Frage immer Informationen über ein (schon) Gewusstes und ein (noch) nicht Gewusstes seitens des Sprechers enthält. Bei der Zerlegung der Frage in Thema und Rhema, in ein Vorwissen und ein Wissensdefizit über dieses Vorwissen zeigt sich im vorliegenden Fall, dass er mit der Phrase „kann ich machen“ von Handlungsoptionen ausgeht, die er (noch) nicht kennt. Beim finiten Verb der besagten Äußerung handelt es sich um das Modalverb *können*, mit dem die Einschätzung über Handlungsmöglichkeiten zum Ausdruck gebracht wird.

Hat ein Aktant ein bestimmtes Bedürfnis, so bedeutet dies, dass er tendenziell eine Bedürfnisbefriedigung durch Handeln anvisiert (die Mutter nach Deutschland holen). Entwickelt sich diese Tendenz in der Weise, dass der Aktant Handlungswege aufsucht, deren Ziel bzw. Zweck in der Befriedigung dieses Bedürfnisses besteht, schätzt er also seinen Handlungsspielraum unter diesem Bedürfnis (als Ziel) stehend ein und so präsentieren sich ihm die infrage kommenden Handlungen (oder erreichbaren Zwischenziele) in der sprachlichen Form von *können* (vgl. Redder 1979: 193). Durch *kann* wird verbalisiert, dass der Klient einen Rat bzw. eine Möglichkeit von der Beraterin erwartet, mit der sich eine bestimmte Handlung ausführen lässt, um sein Ziel umsetzen zu können.

Diese Handlung ist anhand der nennenden Prozedur *machen* zu rekonstruieren, denn die klientenseitige Frage zielt auf die Einschätzung einer Handlungsmöglichkeit bzgl. des eigenen Handelns ab. Zu diesem Thema wird ein Wissensdefizit bekundet, das durch das Fragewort *was* ausgedrückt wird. Der Klient geht davon aus, dass es für ihn irgendeine (legale) Möglichkeit gibt, sein Ziel zu erreichen. Die Frage impliziert gleichzeitig, dass er nicht weiß, welche Handlungsoptionen in seinem Fall bestehen, wobei er aber annimmt, dass er grundsätzlich Chancen auf Umsetzung seines Handlungsplans hat.

**Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V23:**

[45]

	..	133 [04:54.5*]	134 [04:54.9]	135 [04:58.9]
<b>Kli [v]</b>	Jà	• Genau aber äh jetzt mein Problem ist meine Mama		hat
<b>Ber [v]</b>	Erfahrung	damit		Jâ

[46]

	136 [04:59.3]	137 [05:01.3]	138 [05:04.1]	139 [05:04.6]
<b>Kli [v]</b>	viele viele viele viel Probleme. Und ich kann nicht, nix machen			
<b>Ber [v]</b>			Hm̂	((2,3s))

Die Äußerung: „Meine Mama hat viele viele viele viel Probleme. Und ich **kann nicht, nix machen**“ bezieht sich als zweite negierende Reaktion des Klienten auf eine Äußerung der Beraterin in Partiturfläche 23: „Aber äh das kann man nicht für die Mutter machen. Weil im Gesetz gibt es überhaupt keine / keine Möglichkeit dass ein erwachsene Mensch die Mutter mit einem Visum hierherholen kann“.

Gemäß Redder (1984: 56) drückt sich im Modalverb „können“ die Einschätzung einer Handlungsmöglichkeit aus. In diesem Fall wird mit dem Negationspartikel „nicht“ im Aussagemodus das Erstaunen bzw. die Ungläubigkeit über die Einschätzung des Ausschlusses aller Handlungsoptionen verbalisiert (*und ich kann wirklich nichts machen*). Der Klient drückt damit seine Nicht-Akzeptanz der Einschätzung der Beraterin aus und wehrt die beraterseitige Korrektur seines Handlungsplans damit noch mal ab, in dem er dies wiederholt (*nix machen*).

Redder (1984: 6-7) differenziert zwischen den zielbezogenen Modalverben *möchten, wollen, sollen* und den möglichkeitsbezogenen Modalverben *können, müssen* und *dürfen*. Mit ersteren Modalverben wird eine Zielorientierung des Aktanten zum Ausdruck gebracht, wobei diese sich lediglich darin unterscheiden, welches Stadium dieser mentalen Tätigkeit wesentlich hervorgehoben wird. Mit den möglichkeitsbezogenen Modalverben wird eine Einschätzung zum Ergebnis des Handlungsplans und über die Bedingungen der Handlungsmöglichkeiten gekennzeichnet.

In der negierenden Reaktion betont der Klient durch die viermalige Wiederholung des Intensitätspartikels „viele“ und des Symbolfeldausdrucks „Probleme“, dass er noch weitere Gründe anbringen kann, die womöglich zu einer anderen Einschätzung der Beraterin führen. Damit lenkt er die Aufmerksamkeit auf die (gesundheitlichen, finanziellen etc.) Probleme seiner Mutter und seine eingeschränkte Handlungsmöglichkeit aus Deutschland als Begründung, warum er handeln muss.

Auch nach der Bestimmung von Brinkmann (1971) in diesem Zusammenhang, beinhalten die Modalverben „können“ und auch „müssen“ die Voraussetzung zum Vollzug oder zur Realisierung

einer Handlung, während mit „müssen“ zwingende Voraussetzungen formuliert werden, wohingegen mit „können“ potenzielle Voraussetzungen angesprochen werden, die einen Vollzug begünstigen.

Die negierende Reaktion des Klienten lässt sich als reaktives Insistieren in Form von Weigern/Ablehnen einstufen.

#### Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V23:

[75]

	..	207 [07:41.1] 208 [07:41.6] 209 [07:43.9]
<b>Kli [v]</b>	und danach ich schicke.	((2,3s)) Aber • • äh ich habe gesprochen bei Anwalt
<b>Ber [v]</b>	Hm̂	

[76]

	210 [07:47.1] 211 [07:47.7]	212 [07:49.2] 213 [07:50.2] 214 [07:50.5] 215 [07:51.9]
<b>Kli [v]</b>	Anwalt hat gesagt ich kann machen alles	((1,3s)) Ich wollte ...
<b>Ber [v]</b>	Jâ	((1,1s)) Hm̂ Sagen Sie
<b>Ber [k]</b>		lächelt

[77]

	216 [07:52.9]	217 [07:54.3]	218 [07:56.3]
<b>Kli [v]</b>	Äh ein persischer Anwalt		
<b>Ber [v]</b>	welche Anwalt ist das?	Hm̂ aber seien Sie vorsichtig	

[78]

	219 [07:58.3] 220 [07:59.9]	221 [08:01.6] 222 [08:02.5]
<b>Ber [v]</b>	((1,7s)) Fragen Sie noch mal einen anderen Anwalt. ((1,0s)) Weil • ich • glaube...	

Mit der Auskunft des Klienten über seine bisherigen Bemühungen: „**Aber** äh ich habe gesprochen bei Anwalt, Anwalt hat gesagt ich **kann machen alles**“ lehnt er die negative Beurteilung der Beraterin über die Erfolgsaussichten seines Vorhabens durch die Gegenüberstellung mit einer anderen Expertenmeinung ab, was einer negierenden Reaktion in Form eines reaktiven Insistierens gleichkommt. Damit bezieht er sich auf die in Partiturfläche 70 geäußerte Aussage der Beraterin: „Das bedeutet aber, dass Sie zum jetzigen Zeitpunkt **gar nichts machen können**.“ Die erwartungsbearbeitende adversative Partikel „aber“ dient hier als Negationselement, mit dem der Klient seinen Widerspruch zum Vorhergesagten realisiert. Laut Spranz-Fogasy (1986) ist Widersprechen eine adversative sprachliche Handlung, die sich gegen die Darstellung eines Sachverhalts in einer vorangegangenen Aktivität eines anderen Interaktionsteilnehmenden richtet (ebd.: 9). Seinen Widerspruch begründet der Klient mit der indirekten Redewiedergabe seines Anwalts: „Anwalt hat gesagt ich kann machen alles“. Anhand dieses zitierten Wissens, das

er möglicherweise falsch verstanden hat oder falsch wiedergibt, stellt er zur Einschätzung seiner Handlungsmöglichkeiten zwei Beurteilungen gegenüber: „alles machen können“ versus „gar nichts machen können“.

**Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V23:**

[91]	..	250 [09:11.2]	251 [09:12.8]	252 [09:13.4]	253 [09:15.1]
<b>Kli [v]</b>		Nein kein Problem, alles gut		Ich muss denken anderen	
<b>Ber [v]</b>	dass ich...		Jā		Jà
[92]	254 [09:15.3]	255 [09:16.2]	256 [09:16.6]	257 [09:18.2]	258 [09:19.0]
<b>Kli [v]</b>	Weg finden	finden welche / weil	ich kann nicht	vergessen meine Mama	
<b>Ber [v]</b>		Jā	Und Sie...	Hm̄	

In der folgenden Äußerung zeigt sich erneut seine negierende Reaktion, indem er seine Handlungsabsicht expliziert und gleichzeitig die Plankorrektur der Beraterin, den Ausschluss aller Handlungsoptionen, zurückweist: „Ich **muss** denken anderen **Weg finden**, finden welche / **weil** ich **kann nicht vergessen** meine Mama“. Damit reagiert er auf die in Partiturfläche 88 düstere Prognose der Beraterin über seine Erfolgchancen, was seinen Handlungsplan betrifft: „Also leider denke ich, dass das nicht geht Ich muss Ihnen so sagen Leider die Chance ist ganz ganz ganz minimum oder gar nicht da“. Im Vergleich zur zweiten negierenden Reaktion des Klienten: „Meine Mama hat viele viele viele viel Probleme. Und ich **kann nicht, nix machen**“ verwendet der Klient hier das Modalverb „müssen“.

*Müssen* weist hier einen höheren Grad von Verpflichtung auf (vgl. Ehlich & Rehbein 1972: 324), womit der Klient markiert, dass es gleichgültig ist, ob er diese Handlung tun will oder nicht. Seine initialen Entscheidungselemente „mögen“ und eigentliche Entscheidung „wollen“ werden dadurch irrelevant und werden durch *müssen* ersetzt, womit er anzeigt, dass er keine andere Wahl hat: „es ist notwendig“ (vgl. ebd.: 325). Diese Hochstufung seines Anliegens wird von ihm mit „weil“ begründet.

**Transkriptionsausschnitt 16 aus dem Gespräch V23:**

[98]	268 [09:42.9]	269 [09:45.6]	270 [09:46.6]	271 [09:48.0*]	272 [09:48.5]
<b>Kli [v]</b>	Ich kann / ich kann kaufen Visum		• In Iran verkaufen	Visum	
<b>Ber [v]</b>		••• Hm̄		Hm̄	((0,7s)) Sie

Anschließend nimmt der Klient eine Einschätzung seines Handlungsraums vor und benennt eine für ihn denkbare Handlungsoption: „Ich **kann** / ich **kann kaufen** Visum“. Anhand dieser einzelnen Schritte des Klienten zeigt sich, welche negierenden Reaktionen dieser im Gesprächsverlauf wählt, mit denen er die Korrektur des Handlungsplans seitens der Beraterin negiert.

**5.6.2.8 Kategorisierung der klientenseitigen negierenden Reaktionen:**

1. durch Fragen das Verlassen des Musters verhindern und für einen rekursiven Prozess sorgen,
2. reaktives Insistieren durch die Verwendung von reaktiven Sprechhandlungstypen z.B. Ablehnen oder Weigern,
3. Widersprechen.

Die Ursache der negierenden Reaktionen seitens des Klienten liegen in seinen falschen Erwartungen hinsichtlich seiner Handlungsmöglichkeiten, die womöglich auch durch eine andere Instanz (Rechtsanwalt) irrtümlicherweise entstanden sind. Aus Unkenntnis der möglichen Handlungsoptionen erwartet der Klient, eine mögliche Handlungsalternative zu erhalten bzw. er möchte sich bei der Beraterin rückversichern, um sein Ziel zu erreichen. Für ihn stellt sich deshalb nur die Frage, welche Option besser zur Realisierung seines Handlungsziels wäre, was aus Sicht der Beraterin jedoch ein unerfüllbares Anliegen darstellt, weil klare gesetzliche Regelungen zu diesem Sachverhalt bestehen.

**Resultat:**

**Transkriptionsausschnitt 17 aus dem Gespräch V23:**

[103]

	282 [10:06.3*]	283 [10:07.2]	284 [10:09.7]	285 [10:11.3]
<b>Kli [v]</b>	Hm	• Nur ich muss eine Visum kaufen		
<b>Ber [v]</b>	(unverständlich)		((1,6s))	Ja nur wenn Sie das
<b>Ber [k]</b>				sehr leise

Der Klient weicht die Beraterin in seine Handlungsabsicht ein: „**Nur** ich **muss** eine Visum kaufen“, womit sich der Klient von der professionellen Anliegenbearbeitung verabschiedet und sich für eine Handlungsalternative entschieden hat. Diese Selbstberatung wird von der Beraterin jedoch als risikobehaftet, gefährlich und außer Reichweite ihres professionellen Wissens eingestuft, wobei der Klient ihr hier widerspricht, weil er seine Planrealisierung als leicht durchführbar durch

die exklusive Gradpartikel *nur* und das Modalverb *müssen* darstellt. Die exklusive Gradpartikel *nur* in Kombination mit *müssen* zeigt an, dass es sich bei der verbalisierten Handlung um die einzige Möglichkeit handelt und keine andere Handlung ausgeführt wird (vgl. Hofmann et al. 2007: 360).

Den Übergang zur Selbstberatung hat Rehbein (1985) bei seiner Analyse der medizinischen Beratung von türkischen Eltern so beschrieben, dass die Ratlosigkeit bei den Problemlösungen von türkischen Frauen im homileischen<sup>115</sup> Diskurs mit den anderen Frauen verbalisiert werden kann, um sich gemeinsam über einen Ausweg zu beratschlagen. Dieses vertraute Muster der gemeinsamen Problemlösung türkischer Frauen verursacht eine Diskursbewegung von der professionellen Beratung zur Selbstberatung, womit das aus der Türkei bekannte Vorwissen über eine Problembehandlung aktiviert wird. Der Grund hierfür liegt nach Rehbein vor allem darin, dass ein Beratungsinstitut in der Türkei – zumindest in den ländlichen Regionen – unbekannt ist. Dies führt zumeist dann zu einer Abkehr von der Arzt-Patienten-Beratung in die Selbstberatung (vgl. ebd.: 398).

Bei den hier untersuchten Diskursen zeigt sich eine ähnliche Form der Abkehr von der professionellen Anliegenbearbeitung in die Selbstberatung, indem die Einschätzung der Beraterin vorab negiert wird (allerdings aus einem anderen Grund). Bei den vorliegenden Diskursen handelt es sich zumeist um keine Beratung im terminologischen Sinne, sondern um die Bearbeitung von unterschiedlichen Anliegen der KlientInnen. Der mögliche Grund für den Übergang in die Selbstberatung liegt eventuell in der Ratlosigkeit und der Befriedigung von menschlichen Grundbedürfnissen (der eigenen Mutter helfen), welche wegen diverser Restriktionen kaum zu erfüllen sind, weil die selbstständige Lebensführung der KlientInnen aufgrund ihres Geflüchtetenstatus maßgeblich eingeschränkt ist. Gesetzliche Regelungen zum Flüchtlingsaufenthaltsrecht stehen hier der Selbstbestimmung und der Lebensautonomie der KlientInnen massiv entgegen.

Damit trägt die Selbstberatung zur Gesamtstrukturierung insofern der Konstellation der sequentiellen Anliegenbearbeitung in den vorliegenden Fällen bei, als eine Verselbstständigung der Selbstberatung gegenüber der professionellen Beratung festzustellen ist (vgl. ebd.: 400).

---

<sup>115</sup> Siehe dazu Rehbein (2012d).

### **5.6.2.9 Fazit zur Konstellation „Ausschluss aller Handlungsalternativen“ anhand von Fallbeispielen aus dem Gespräch V23 :**

Die Verstehensprobleme bzw. Widerstände seitens des Klienten entstehen durch folgende Punkte:

1. ausländerrechtliche Aspekte: Die Fehleinschätzungen seitens des Klienten bezüglich seiner Handlungsmöglichkeiten beziehen sich auf Einschränkungen, die für geflüchtete Menschen gegeben sind und ihre Handlungsfreiheit massiv beeinträchtigen.
2. kulturelle Aspekte: Für den Klienten ist es aufgrund der sozialen Rollenverteilungen und der fehlenden staatlichen Altersvorsorge in seinem Heimatland selbstverständlich, dass er als einziger Sohn, der schon über achtzehn Jahre alt ist (versteht er als Grund), für seine alte, kranke und alleinstehende Mutter verantwortlich ist (durch Aussagen wie: *kann nicht, nix machen, kann nicht meine Mama vergessen, müssen* usw.). Er präsentiert damit sein Anliegen als keine Handlungswahl, sondern als Handlungsnotwendigkeit, indem er es so formuliert, dass sein Handlungsziel in seiner Verantwortung liegt. Deshalb ist er nicht bereit, den Ausschluss aller Handlungsoptionen zu akzeptieren, weshalb er mit negierenden Reaktionen auf die Korrektur des Handlungsplans reagiert.

### **5.6.3 Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen**

Bei der dritten negierenden Konstellation handelt es sich um eine Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen, die anschließend anhand von Transkriptionsausschnitten aus dem Gespräch V50 exemplarisch erläutert wird: Der Klient möchte seiner Freundin helfen und sie so bald wie möglich (etwa in einer Woche) von einem kleinen Dorf nahe Bremen nach Hamburg holen. Er hat sich erkundigt und weiß, dass die derzeit einzige Möglichkeit, dieses Anliegen zu erfüllen, darin besteht, sie zu heiraten. Das Anliegen und die ausgewählte Handlungsalternative seitens des Klienten, dieses Ziel zu erreichen, werden von der Beraterin mit ihrem institutionellen Wissen affirmiert, aber es gibt Bedingungen, die vorher erfüllt sein müssen. Ohne erfüllte Voraussetzungen lässt sich die Handlungsalternative nicht realisieren.

Zu diesen Kriterien für eine Heirat gehört, dass beide jeweils einen Pass haben. Da sie aus Afghanistan kommen, müssen sie jeweils einen afghanischen Pass besitzen. Da die Klientin über keinen Pass verfügt, wird diese Voraussetzung nicht erfüllt. Der Klient hofft, dass das Heiraten

auch ohne Passbesitz möglich ist und äußert diese als eine mögliche Alternative. Die Beraterin muss jetzt klarstellen, dass eine solche Alternative gar nicht infrage kommt.

Der Gegenstand des Negierens bezieht sich hier auf die Absichtserklärung, auch ohne Erfüllung der Voraussetzungen zu handeln. Zur Analyse der negierenden Sprechhandlungen muss zunächst die Bezugsäußerung des Negierens und der spezifische Ansatzpunkt der Konstellation rekonstruiert werden. Deshalb wird hier diese Bezugsäußerung detailliert analysiert:

Da der Klient die notwendigen Informationen über seine aufenthaltsrechtliche Lage und diejenige von seiner zukünftigen Frau nicht von selbst erwähnt, muss die Beraterin zu Beginn des Gesprächs diese erst elizitieren. Dadurch bleibt das eigentliche Anliegen des Klienten lange unklar, denn erst im Laufe des Gesprächs stellt sich dies heraus: dass die Klientin mittels Heirat (die Frau) nach Hamburg übersiedeln kann:

### Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V50:

[3]

	3 [00:12.9]	4 [00:13.9]5 [00:14.9]
<b>Ber [v]</b>	warum Sie heute hier sind, was Ihre Frage ist	Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>	Das ist eine ähm...	• <b>Wir</b>
<b>Kli 1 [k]</b>	zeigt ein Papier	

[4]

	6 [00:16.5]7 [00:16.8]	8 [00:18.6]9 [00:19.1]	10 [00:19.7]
<b>Ber [v]</b>	Hm̂	Hm̂	Jâ
<b>Kli 1 [v]</b>	brauchen Hilfe`	weil • wir möchten heiraten`	((unverständlich))

[5]

	11 [00:20.2]	12 [00:21.2]	13 [00:22.5]
<b>Ber [v]</b>		rm̂ • jâ	
<b>Kli 1 [v]</b>	Vielleicht diese Woche	Ähm wenn wir heiraten, dann sie / sie wohnt in	

[6]

	14 [00:26.3]	15 [00:28.3]
<b>Ber [v]</b>	hm̂	• Nähe von Bremen`
<b>Kli 1 [v]</b>	eine andere Stadt, Tarmstedt • an der Nähe der Bremen	

Die Beraterin kündigt in Partiturfläche 170 ihre Einschätzung der Situation an, nachdem sie die notwendigen Informationen elizitiert und ihr professionelles Wissen zu diesem Sachverhalt abgerufen hat. Nach einer 50-sekündigen Pause startet sie ihren Satz mit *Also*. Pausen sind nicht nur Indikator zur Sprecherplanungsarbeit, sondern bewirken auch eine Neufokussierung der Aufmerksamkeit auf Hörerseite. Dabei kommt *also* als Gliederungssignal eine ankündigende Funktion zu, mit dem das Augenmerk des Klienten auf die Verbalisierung von Wissen gerichtet

werden soll. Dadurch leitet sie ihre Erklärung ein, welche Bedingungen aus professioneller Sicht erfüllt sein müssen, damit der Klient seine ausgewählte Handlungsalternative in die Tat umsetzen kann: „Voraussetzung ist sie hat ein Pass und Sie haben ein Pass“. Zur Sicherstellung des Verständnisses reformuliert sie den Aussagesatz in einen Fragesatz, um den Sachverhalt direkt auf die Klienten zu beziehen: „Haben Sie jeweils einen afghanischen Pass?“ Da dies vom Klienten verneint wird und sich damit herausstellt, dass die Voraussetzungen nicht erfüllt sind, findet sie hier einen Ansatzpunkt zur Wissensvermittlung. Damit kündigt sie die negierende Sprechhandlung der „nicht erfüllten Voraussetzung“ an: **„Also sie braucht eine, ohne Pass kann sie nicht heiraten“**.

Mit dem Symbolfeldausdruck „ohne“ als eine modale Präposition wird ein Sachverhalt im Untersatz negiert, denn ohne Vorhandensein eines Passes kann keine Hochzeit stattfinden. Mithilfe der Präposition ohne kann auch eine Bedingung ausgedrückt werden. Die konditionale Satzfunktion von ohne entspricht der Bedeutung des operativen wenn plus Negation. Somit korrespondiert dies mit folgender Äußerung: „wenn sie keinen Pass hat, kann sie nicht heiraten“:

**Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V50:**

[170]	..	478 [21:11.7]	479 [21:13.4]	480 [21:15.4]
<b>Ber [v]</b>	Entschuldigung •• Also... Meine Kollegin hat gesagt Ähm Sie können in Ihrer			
<b>Kli 1 [v]</b>				
[171]	..	481 [21:19.6]		
<b>Ber [v]</b>	<b>Botschaft heiraten, afganischen Botschaft, Voraussetzung ist sie hat ein Pass und</b>			
[172]	..	482 [21:21.6]	483 [21:22.1]	484 [21:24.0]
<b>Ber [v]</b>	<b>Sie haben ein Pass</b>	<b>Haben Sie jeweils einen afghanischen Pass?</b>		
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm		•• Äh
[173]	485 [21:25.1]	486 [21:26.5]	487 [21:27.9]	
<b>Ber [v]</b>		Und Ihre...	<b>Also sie braucht eine ohne Pass kann</b>	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ich habe das zu Hause <b>und sie hat noch keine</b>			
[174]	..	488 [21:30.6]	489 [21:31.0]	490 [21:32.4]
<b>Ber [v]</b>	<b>sie nicht heiraten</b>	<b>Das ist das Wichtigste •• Ähm und wenn Sie geheiratet</b>		
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm	Hm	

### 5.6.3.1 Ausgangskonstellation von „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“:

1. H (hier Klient der Institution) hat ein Ziel Z;
2. H hat sich für eine Handlungsalternative F entschieden, um Z zu erreichen;
3. H braucht Handlungsplan für F;
4. S (hier Berater) perzipiert 3;
5. S und H stehen in Kooperationsbeziehung (hier institutionelle Dimension);
6. S ermittelt Motivation und  $\phi$ -Bereich von H;
7. S fragt sein professionelles Wissen ab und weiß, dass die Voraussetzungen zur Ausführung der Handlung F für H nicht erfüllt sind;

### 5.6.3.2 Realisierung der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“:

1. S nimmt Bewertung zu F vor und annonciert die nicht erfüllten Voraussetzungen (mögliche Handlungsalternativen sind hier: Ablehnen, wenn die Voraussetzungen nicht erfüllbar sind; Abraten, wenn es andere Alternativen gibt; Ausschluss aller Handlungsalternativen, wenn es keine mögliche Handlungsoption zur Realisierung des Handlungsziels gibt);
2. S kündigt f1 als Voraussetzung von F an: Ohne f1 kann F nicht ausgeführt werden, d.h. entweder zuerst f1 dann F oder Unterlassung von F;
3. Der weite Fokus von H auf F geht über in engen Fokus auf f1 (Fokusverengung) (Phase I);
4. Fokus-Zerstörung von H auf F bzw. Fokus-Lenkung auf F über die Barriere, wenn die Voraussetzungen nicht erfüllt sind (Phase II);
5. Monitoren von H;
6. H entscheidet: Unterlassung von F vs. zuerst f1, dann F oder weiterhin F ohne zuerst f1

### Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen:

H befindet sich in einem Handlungsprozess und hat ein Ziel (*Klientin nach Hamburg zu holen*). Dazu hat er bereits eine Handlungsalternative ausgewählt, um sein Ziel zu erreichen (*Heirat*). Dafür braucht er einen Handlungsplan (*Voraussetzungen für Heirat erfüllen*). In dieser

Konstellation hat der Klient eine klare Zielorientierung, die wiederum einen Fokus bedingt. Seine Orientierung richtet sich an der mentalen Dimension des Handlungsraums aus. Wegen fehlendem professionellem Wissen ist sein Handlungsprozess bei der Handlungsausbildung blockiert, d.h. er weiß nicht, wie er seine ausgewählte Handlungsalternative weiter planen und umsetzen kann (*Wie können wir heiraten?*). Über dieses professionelle Wissen verfügt die Beraterin, die die Regelungen zur Umsetzung des Handlungsziels kennt.

Die Beraterin erschließt sich die notwendigen Informationen aus den Äußerungen des Klienten, der eine bestimmte Handlungsoption ausgewählt hat, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Die Beraterin eignet sich zunächst bestimmte Informationen über die Klienten und ihren Status quo an, dann weiß sie nach Abgleich mit ihrem professionellen Wissen, dass **die Voraussetzungen** der vom Klienten ausgewählten Handlung nicht erfüllt sind.

In der (**Phase I**) dieser Konstellation setzt die Beraterin auf den Orientierungsmechanismus, der den Handlungsprozess vor der Handlungsausführung auf dem Handlungsfeld anleitet. Sie versucht, den aufgebauten Fokus des Klienten auf die Handlungsalternative F über f1 als **Voraussetzung** der Handlung F, welche nicht erfüllt ist, zu lenken, um ihm damit anzuzeigen, dass ihm dieser Handlungsweg aufgrund rechtlicher Voraussetzungen versperrt ist.

Dadurch gelingt es der Beraterin, den aufgebauten Fokus des Klienten auf ein fehlendes Element (Sachverhalt) im Rahmen seiner Handlungsalternative zu legen, die für die Planbildung dieser Handlung notwendig wäre.

Die Funktion der negierenden Sprechhandlung (**Phase II**) innerhalb dieser Konstellation, die von der Beraterin geäußert wird, liegt darin, die Aufmerksamkeit des Klienten auf das negative Ergebnis der Handlungsausführung zu lenken, weil dies ohne erfüllte Voraussetzungen unmöglich zu realisieren ist. Damit wird dem Klienten nahegelegt, seinen anvisierten Handlungsplan zu verwerfen.

Aufgrund dieser Fokus-Steuerung des Klienten auf die fehlenden Voraussetzungen durch Wissensvermittlung (Phase I) bewirkt die negierende Sprechhandlung (Phase II), dass der Klient nun eine Rekapitulation seines Handlungsplans bezüglich der Handlungsausführung vornehmen muss. Diese Phase ist jedoch der Nachgeschichte der negierenden Sprechhandlung dieser Konstellation zuzurechnen.

Zweck der negierenden Sprechhandlung der Konstellation „nicht erfüllte Voraussetzungen“: Vermittlung von notwendigem institutionellem Wissen, um die Planbildung zu einer neuen Handlung anzustoßen, da die Voraussetzungen für die ursprünglich vom Klienten ausgewählte Handlung nicht gegeben sind. Gleichzeitig wird der Klient über die Unzulässigkeit und damit Unmöglichkeit der Handlungsausführung von F informiert, da ein „Ausschluss der Handlungsalternative“ ohne erfüllte Voraussetzungen vorliegt.

### **5.6.3.3 Illokutiver Akt der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“:**

Die Aufmerksamkeit des Klienten wird auf die Barriere (unüberschreitbares Hindernis) des von ihm ausgewählten Handlungswegs F (ohne erfüllte Voraussetzungen) gelenkt, sodass dies einen Fokusschwenk auf eine neue Handlung f1 als Vorbereitung für die ursprünglich von ihm ausgewählte Handlungsalternative F bewirkt.

Dieser „Ausschluss der Handlungsalternative“ vollzieht sich durch das beraterseitige Einführen der Elemente von professionellem Wissen, die für die neue Planbildung für Handlung f1 notwendig sind. Das Wissen über den gesperrten Handlungsweg F (ohne erfüllte Voraussetzungen) ist ihm selbst aufgrund seines Laienwissens nicht zugänglich. Die sprachlichen Mittel, die in der negierenden Sprechhandlung dieser Konstellation vorkommen, drücken aus, dass eine Handlung nur unter einer bestimmten Bedingung stattfinden kann. Die Beraterin benennt die Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Handlung erfolgen kann: „Voraussetzung ist, sie hat ein...“.

Zur Erklärung dieser Voraussetzungen werden häufig Konditionalsätze mit negierender oder einschränkender Bedeutung bzw. negierende nominale Konditionalangaben als Ersatz für Konditionalsätze eingesetzt:

„**nur wenn** sie / **also wenn** sie ..... **Ansonsten** braucht sie ...“.

„Das ist **Grundvoraussetzung**, **sonst können** Sie **nicht**...“.

„**ohne** ... **kann sie nicht** ...“.

Die Beraterin sieht sich zunächst vor die Aufgabe gestellt, dem Klienten die notwendigen Informationen zu vermitteln, um seine Wissenslücken zu füllen. Damit kann sie ausführen, unter welchen Bedingungen sein Handlungsziel zu realisieren ist.

Die Illokution der (Phase I) dieser Konstellation beinhaltet deshalb:

1. Referenz auf die Information über das Anliegen des Klienten,
2. Referenz auf die Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Handlung erfolgt.

Die Illokution der (Phase II) dieser Konstellation beinhaltet:

1. Referenz auf Handlungsfokus des Klienten (Gegenstand des Negierens)
2. Referenz auf Barriere ohne Erfüllung der Voraussetzung.

Die beraterseitige konditionale negierende Sprechhandlung dieser Konstellation operiert auf einem in zwei Stufen verlaufenden Fokussierungsprozess beim Klienten. Zunächst wird der Fokus des Klienten durch Vermittlung des neuen institutionellen Wissens von F auf einen neuen Bereich f1 verschoben, um dann den zusätzlichen Fokus auf den blockierten Handlungsweg ohne erfüllte Voraussetzungen zu legen. Die konditionale negierende Sprechhandlung bewirkt in dieser Konstellation eine Umorientierung des Klienten-Handelns, der sich zunächst auf ein Handlungsziel festgelegt hat.

#### 5.6.3.4 Propositionaler Akt der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten

##### Voraussetzungen“:

Im propositionalen Akt der konditionalen Negierung dieser Konstellation wird auf die bestimmten Bedingungen verwiesen, die erfüllt sein müssen, dass die Handlung ausgeführt werden kann z.B.:

#### Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V50:

[171]	..	481 [21:19.6]
<b>Ber [v]</b>	<b>Botschaft heiraten, afghanischen Botschaft, Voraussetzung ist sie hat ein Pass und</b>	
[172]	..	482 [21:21.6]483 [21:22.1] 484 [21:24.0]
<b>Ber [v]</b>	<b>Sie haben ein Pass</b>	<b>Haben Sie jeweils einen afghanischen Pass?</b>
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	•• Äh

Dabei kommen auch oft **Konditionalsätze mit negierender oder einschränkender** Bedeutung vor, um auf den eingeschränkten Handlungsweg zu verweisen, wenn die Voraussetzung für ein

bestimmtes Handlungsziel (Heirat) nicht erfüllt ist. Stattdessen wird hier eine Arbeit als (neue) Bedingung für das Handlungsziel (ein Wohnrecht in Hamburg) eingeführt:

### Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V50:

[189]

..	519 [22:38.8]	520 [22:42.0]
<b>Ber [v]</b>	erst heirateñ dann gibts auch <b>nur wenn</b> sie / also wenn sie verheiratet sind •	

[190]

..	521 [22:44.6*]
<b>Ber [v]</b>	<b>Ansonsten braucht sie</b> Arbeit um nach Hamburg zu kommen. Verstehen Sie? •
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm

### Gradpartikel

Die meisten Grammatiken führen *nur* als Partikel, jedoch nicht als Konjunktoren. Bereits im Althochdeutschen diente *nawaere* (nur) zum Anschluss von Sätzen. In der Gegenwartssprache dominiert die Verwendung als Gradpartikel. Für *nur* hat sich eine Funktion als Universalkonjunktoren im Sprachgebrauch – vor allem in der Umgangssprache – durchgesetzt. Die Grenzziehung zwischen der Konjunktoren- und der Gradpartikelverwendung ist aufgrund der semantischen Nähe nicht immer leicht, zumal der Konjunktoren nicht nur in der Zwischenposition, sondern auch im Vorfeld und Mittelfeld stehen kann. Differenzieren lassen sich die Verwendungsweisen dadurch, dass sich allein die Partikel mit Konjunktoeren in demselben Satz vertragen. Semantisch ist der Konjunktoregebrauch anhand der Bedeutung der Gradpartikel zu beschreiben. Der Konjunktoren *nur* wird meist als Quasi-Synonym zu *aber* behandelt, und in der Tat gibt es einen ähnlichen progressiven Effekt (Depotenzierung des ersten Konjunktors sowie Fokussierung und oppositive Gewichtung des zweiten Konjunktors). Allerdings ist die Ausgangsbedeutung von *nur* einschränkend, eine umfassendere Vorgabe – die bei der Verwendung als Partikel nicht sprachlich gegeben sein muss – wird eingeschränkt auf eine genau spezifizierte Menge. Somit ergibt sich eine größere semantische Nähe zu *jedoch* (vgl. Zifonun et al. 1997: 2421).

Mit der exklusiven Gradpartikel *nur* wird zum Ausdruck gebracht, dass es sich bei der verbalisierten Handlung um die einzig mögliche Aktion handelt und keine andere Handlung aus Sprechersicht ausgeführt werden kann (vgl. Hoffmann et al. 2007: 360). Sie kann in Kombination mit *wenn* verwendet werden. Dadurch signalisiert *nur* eine Restriktion.

Gradpartikeln treten auch in festen Kombinationen auf z.B. *nur wenn, sogar wenn, auch wenn*. Diese Ausdrücke werden oftmals als mehrteilige Subjunkoren eingeordnet. In den meisten Fällen können sie aber wohl als Kombinationen aus Gradpartikeln mit (Teil-)Satzfokus und Subjunktoren beschrieben werden (vgl. ebd.).

Mithilfe von *wenn* lässt sich eine Voraussetzung oder Grundlage für eine anschließende diskursive Betrachtung kennzeichnen, die im Nebensatz für das Objekt gilt. Mit *wenn* wird die Grundlage für die im Hauptsatz folgende Ausführung markiert, welche das neue Wissen enthält (vgl. Redder 1987). Konditionalsätze können auch durch negierende nominale Konditionalangaben ersetzt werden wie z.B.:

### Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V50:

[240]	646 [30:28.7]	647 [30:31.9] 648 [30:32.4]
<b>Ber [v]</b>	•• Das ist Grundvoraussetzung sonst können Sie nicht heiraten ((0,8s))	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm`	
[262]	707 [32:18.4] 708 [32:18.8]	709 [32:20.1]
<b>Ber [v]</b>	sagt ohne Pass können Sie nicht heiraten	Ohne Pass läuft nix
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm`	Hm`
[263]	710 [32:20.6]	711 [32:22.6] 712 [32:23.2] 713 [32:24.3] 714 [32:24.8] 715 [32:25.5]
<b>Ber [v]</b>	Ohne Pass kann auch ich nicht heiraten	• Oke? •• Gut` ((0,9s))
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm`	Jà

### Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V50:

[181]	500 [22:01.4]	501 [22:04.1]	502 [22:05.2]
<b>Ber [v]</b>	geben` •• Und Hamburg sagt ja Sie können herkommen		
<b>Kli 1 [v]</b>	•• Ich habe das • so eine		
[182]	503 [22:08.9]		
<b>Kli 1 [v]</b>	Minute zwei Minuten ich bringe ein Papier ich hab das auch ••• angeschrieben`		
[183]	504 [22:10.9]	505 [22:12.2]	506 [22:14.2]
<b>Ber [v]</b>	Wo haben Sie das abgegeben? • Was haben Sie		
<b>Kli 1 [v]</b>	• und ich habe abgegeben Ich kann das zeigen?		
[184]	507 [22:15.8] 508 [22:16.6]	509 [22:18.6*]	510 [22:19.2]
<b>Ber [v]</b>	abgegeben? •• Dass sie nach Hamburg kommen will oder wie? Sie hat		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ähm... Ja genau		

[185]	..	511 [22:21.2]	512 [22:23.7]
<b>Ber [v]</b>	keinen Anspruch, laut Gesetz • • kann sie <b>nur</b> nach Hamburg kommen		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja		
[186]	513 [22:24.2]	514 [22:25.2]	515 [22:26.9]
<b>Ber [v]</b>	((1,1s)) <b>wenn</b> hier ein Ehemann ist • • Oke? Sie können nicht einfach so / Sie		
[187]	..	516 [22:31.6]	
<b>Ber [v]</b>	können ja Antrag stellen aber sie hat keinen Rechtsanspruch • • • Das ist das		
[188]	..	517 [22:33.6]	518 [22:36.4]
<b>Ber [v]</b>	Problem Und wenn sie so ein Aufenthaltstitel hat irgendwann mal • und sie dann		
[189]	..	519 [22:38.8]	520 [22:42.0]
<b>Ber [v]</b>	erst heiraten dann gibts auch nur wenn sie / also wenn sie verheiratet sind •		
[190]	..	521 [22:44.6*]	
<b>Ber [v]</b>	Ansonsten braucht sie Arbeit um nach Hamburg zu kommen. Verstehen Sie? •		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm		

In diesem Gesprächsausschnitt wird die Antragstellung des Klienten thematisiert, indem auf die Voraussetzungen eingegangen wird, die erfüllt sein müssen, damit es der Klientin gestattet ist, in Hamburg wohnhaft zu sein: „Ich habe das so eine Minute zwei Minuten ich bringe ein Papier ich hab das auch angeschrieben und ich habe abgegeben Ich kann das zeigen?“ Nachdem die Beraterin dem Klienten seine bisherige Vorgehensweise und sein Wissen mit folgenden elizitierenden Fragen entlockt hat: „Wo haben Sie das abgegeben? Was haben Sie abgegeben? Das sie nach Hamburg kommen will oder wie?“, setzt die Beraterin hier zur Korrektur des Wissens an, indem sie eine negierende Sprechhandlung mit *keinen* als Negationsträger formuliert: „sie hat keinen Anspruch, laut Gesetz kann sie nur nach Hamburg kommen ((1,1s)) wenn hier ein Ehemann ist Oke? Sie können nicht einfach so / Sie können ja Antrag stellen aber sie hat keinen Rechtsanspruch“.

*Nur* leitet hier sprachlich die Restriktion ein, wobei mittels operativem **wenn** die Voraussetzung der ausgewählten Handlung in den Fokus des Klienten gerückt wird. Mit der verständnissichernden Rückversicherungsformel „Oke?“ wird nach dem klientenseitigem Verstehen gefragt. Dann wird mittels negierender Sprechhandlung „Sie können nicht einfach so /... aber sie hat keinen Rechtsanspruch“ der Klientenfokus auf seine ausgewählte Handlung

abgelehnt: „Sie können nicht einfach so“. Der Fokus wird damit auf die Barriere gelegt, weil die Voraussetzungen nicht erfüllt sind: „sie hat keinen Rechtsanspruch“.

**Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V50:**

[234]	629 [29:59.9]	630 [30:01.6]	631 [30:03.2]	632 [30:04.5]
<b>Ber [v]</b>	weil Sie dann verheiratet sind ••• Genau •• Ähm... • Sie brauchen Pässen ••			
[235]	634 [30:09.2]			
<b>Ber [v]</b>	Haben Sie die Möglichkeit einen Pass zu beschaffen?			
<b>Kli 1 [v]</b>	••• Äh ich weiß nicht			
[236]	635 [30:11.5]	636 [30:12.6]	637 [30:13.4]	638 [30:14.6]
<b>Ber [v]</b>	((1,1s)) Sie wissen das nicht		• Sie haben einen Pass aber äh äh	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ich habe das selber		Ja	
[237]	639 [30:17.8]		640 [30:18.8]	
<b>Ber [v]</b>	die Dame nicht näh?		<b>Also ohne Pass kann sie nicht heiraten</b>	
<b>Kli 1 [v]</b>	ja		Die Dame nicht, ja	

Die Äußerung der Beraterin in Segment 640 ist ein Schluss, den sie aus einer vorherigen Frage zieht: „**Also ohne Pass kann sie nicht heiraten**“. Dieses Fazit bezieht sich auf die Bejahung des Klienten auf ihre Vermutung, die die Beraterin in Partiturfläche 236 äußert: „Sie haben einen Pass aber äh äh die Dame nicht näh?“, welche der Klient mit: „ja die Dame nicht, ja“ beantwortet.

Das deiktisch basierte paraoperative *also* dient hier der Fokussierung der klientenseitigen Aufmerksamkeit auf die Verbalisierung von Wissen, die sich an dieses Vorlaufelement anschließt. Der Symbolfeldausdruck *ohne* als eine modale Präposition drückt das Nichtvorhandensein einer Bedingung aus. Die konditionale Bedeutung von *ohne* entspricht der Bedeutung des operativen *wenn* plus Negation. Somit entspricht die negierende Sprechhandlung der Beraterin folgender Äußerung: „wenn sie keinen Pass hat, kann sie nicht heiraten“. Damit stellt sie klar, welche Voraussetzung zuerst erfüllt sein muss, damit der Handlungsplan umgesetzt werden kann. Mit der negierten Form des Modalverbs „können“ verbalisiert die Beraterin die Einschränkung in den klientenseitigen Handlungsmöglichkeiten.

**Transkriptionsausschnitt 16 aus dem Gespräch V50:**

[240]

646 [30:28.7]

647 [30:31.9]648 [30:32.4]

Ber [v]	• • Das ist Grundvoraussetzung sonst können Sie nicht heiraten	((0,8s))
Kli 1 [v]		Hm

Die nennende Prozedur des Symbolfeldes „Grundvoraussetzung“ dient der sprachlichen Wissensaktivierung bezüglich der entscheidenden Vorbedingung zur Planrealisierung. *Sonst* hat hier konditionale Bedeutung und kann als Negationsträger wie folgt paraphrasiert werden: „wenn nicht x, dann ...“ (vgl. Heinemann 1983: 198). Die Äußerung der Beraterin lässt sich mittels *wenn-dann*-Konstruktion wie folgt reformulieren: „wenn die Grundvoraussetzung nicht erfüllt ist, dann können Sie nicht heiraten“.

### Transkriptionsausschnitt 17 aus dem Gespräch V50:

[244]

653 [30:46.8]654 [30:47.1]

Ber [v]	auf jeden Fall, ohne Pass läuft gar nix	• Wenn Sie möchten notiere ich mir
Kli 1 [v]		Hm

Laut Bühlig (2003: 266) dient *auf jeden Fall*<sup>116</sup> als Funktionseinheit innerhalb einer Äußerung, mit der ein Sprecher eine Intervention in diesen Hörer-Tätigkeiten verbalisiert, indem das hörerseitige Wissen als Basis aufgegriffen wird, um dem Hörer die Verarbeitung des Sprecher-Wissens zugänglich zu machen. Mit der Ausdrucksintegration von *auf jeden Fall* wird eine operative Prozedur realisiert, die den Hörer zu einer Restrukturierung seiner sprachlich-mentalen Tätigkeiten gemäß der sprecherseitigen Verbalisierung von Wissen anleitet (ebd.).

Somit greift die Beraterin mittels *auf jeden Fall* auf das Klientenwissen nur insofern zurück, als sie dieses korrigiert: „[Es] treffen die bisherigen Ausführungen zu, in spezifischer Weise auf die

<sup>116</sup> Laut Bühlig (2003: 262) hat *auf jeden Fall* als „festes Syntagma“ (vgl. Rothkegel 1973) den Charakter einer Präpositionalphrase, in der die integrierte Nominalphrase *jeder Fall* der Präposition *auf* appliziert wird, die ihrerseits als Kopf dieser Funktionseinheit fungiert. Eine Rekonstruktion der Verwendungsgeschichte zeigt, dass die nennende Prozedur *Fall* dazu eingesetzt wird, eine mentale Konfigurierung von Wirklichkeitselementen zu benennen. In Kombination mit *jeder*, das den Hörer zu einer Versammlung seines Vorwissens anweist, dient *jeder Fall* der Evozierung einer „wissensgeleiteten Vorstellungstätigkeit“ des Hörers, die zu dem Zweck erfolgt, sich ggf. auch mögliche Konstellationen als konfigurierte Ausprägungen der Wirklichkeit zu vergegenwärtigen. Mit der Konfiguration der Nominalphrase erfährt die relationierende Prozedur, die mit *auf* realisiert wird, insofern einen Ausbau, als der Hörer dazu aufgefordert wird, sein Vorwissen als Basis für die Verarbeitung des nachfolgenden Wissens „akzessibel“ zu machen (vgl. ebd.). Die Anfangsposition einer Äußerung ist in der mündlichen Kommunikation oftmals durch eine Pause mit einer Zäsurierung versehen, mit der für den Hörer die (Neu-)Etablierung eines Wissens angekündigt wird.

Psyche des Klientes zu, um dessen Vorwissen für die Verarbeitung einer jeweils aktuellen Äußerung als Basis zugänglich zu machen“ (ebd.: 263).

Der Ausdruck „*gar nix*“ ist die umgangssprachliche Version von „*gar nichts*“: *Nix* /Nichts tritt hier als indefiniter Negationsträger auf. Den Protermen<sup>117</sup> werden nicht Individuen zugeordnet, sondern Mengen von Prädikaten von Individuen und somit gilt für *Nichts*: „[d]ie Menge der Prädikate, die auf nichts zutreffen“ (Hoffmann et al. 2007: 393). *Gar* wirkt als intensivierende Partikel in Kombination mit *nichts* verstärkend bei der Negation.

### Transkriptionsausschnitt 18 aus dem Gespräch V50:

[254]	..	685 [31:44.3] 686 [31:45.1] 687 [31:46.2]
<b>Ber [v]</b>	Ihnen noch mal ob etwas / ob ich etwas vergessen hab • Ja?	
<b>Kli 1 [v]</b>	((1,2s)) Ich glaube	
[255]	..	688 [31:49.3]
<b>Kli 1 [v]</b>	sie brauchen nur eine Bestätigung von der Botschaft unsere Botschaft, dass • sie /	
[256]	..	689 [31:53.3] 690 [31:54.0] 691 [31:55.2]
<b>Ber [v]</b>	<b>Bevor Sie heiraten... brauchen Sie aber</b>	
<b>Kli 1 [v]</b>	dass sie / wir haben geheiratet • Nä? <b>Bestätigung</b>	
[257]	..	692 [31:56.5] 693 [31:57.0] 694 [31:57.7] 695 [31:58.8] 696 [31:59.5]
<b>Ber [v]</b>	<b>einen Pass</b>	((0,7s)) Verstehen Sie was ich meine? <b>Bevor Sie heiraten</b>
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	Ja ich... <b>Ja ich weiß</b>

Die Beraterin reformuliert in Segment 690 die vorherige Negation in einen positiven Satz: „Bevor Sie heiraten brauchen Sie aber einen Pass“. Dies bezieht sich auf folgende negierende Sprechhandlung des Klienten: „Ich glaube sie brauchen nur eine Bestätigung von der Botschaft unsere Botschaft, dass sie / dass sie / wir haben geheiratet Nä?“. Der durch den Subjunktor *bevor* eingeleitete Temporalsatz drückt Nachzeitigkeit aus (Zifonun et al. 1979: 1149). Temporalsätze mit *bevor* drücken eine Ungleichzeitigkeit zweier Handlungen aus: Die Handlung des Hauptsatzes tritt dabei zuerst ein, bevor die Handlung des Nebensatzes einsetzt. Der operative Ausdrucksmittel *bevor* als „konnektierende Operativa“ (Hoffmann 2007: 488) synchronisiert die Prozessierung von relationierenden Wissens-elementen. Die sukzessive sprecherseitige Verbalisierung und

<sup>117</sup> Sprachlicher Ausdruck, der aus der satzbezogenen funktionalen Perspektive in etwa einem Pronomen entspricht.

hörerseitige Rezeption komplexer Gehalte erfahren so eine ausdrückliche Unterstützung, sodass sie nicht allein dem kooperativen Mitdenken überlassen bleiben (vgl. ebd.: 490). Durch expressive Mittel des Malfeldes (Betonung von *bevor*) und erwartungsumlenkenden *aber* wird „einen Pass brauchen“ als Voraussetzung in den Fokus gestellt.

**Transkriptionsausschnitt 19 aus dem Gespräch V50:**

[258]	..	697 [32:00.6]	698 [32:02.7]	699 [32:03.4]
<b>Ber [v]</b>	brauchen Sie...		Hm Hm	
<b>Kli 1 [v]</b>		Vielleicht wir können auch ohne Pass heiraten		••
<b>Ber [k]</b>			Kopfschütteln	
[259]	..	700 [32:04.6]	701 [32:05.0]	702 [32:07.0]
<b>Ber [v]</b>	Nä			Also
<b>Kli 1 [v]</b>	Vielleicht	• Oke, wenn /wenn das möglich ist Näh? wenn wir ää...		
[260]	..	704 [32:09.8*]		
<b>Ber [v]</b>	ich frag noch mal gerne	aber also meine eine Kollegin, die macht auch		
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm		
[261]	..	705 [32:12.7*]	706 [32:14.7]	
<b>Ber [v]</b>	Eheschließung	aber jetzt nicht speziell für Afghanistan		aber berät auch dazu und die
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm		
[262]	..	707 [32:18.4]		708 [32:18.8]
<b>Ber [v]</b>	sagt	<b>ohne Pass können Sie nicht heiraten</b>	<b>Ohne Pass läuft nix</b>	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm	Hm	
[263]	710 [32:20.6]	711 [32:22.6]		712 [32:23.2]
<b>Ber [v]</b>	<b>Ohne Pass kann auch ich nicht heiraten</b>	• Oke?	•• Gut ((0,9s))	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	Jà		

Mit der Äußerung in Partiturfläche 262: „ohne Pass können Sie nicht heiraten Ohne Pass läuft nix“ negiert die Beraterin abschließend und reagiert damit ablehnend auf das Insistieren des Klienten in Segment 697: „Vielleicht wir können auch ohne Pass heiraten“.

**5.6.3.5 Klientenseitige negierende Reaktionen:**

**Transkriptionsausschnitt 20 aus dem Gespräch V50:**

[254]

	..	685 [31:44.3]686 [31:45.1]687 [31:46.2]
<b>Ber [v]</b>	Ihnen noch mal ob etwas / ob ich etwas vergessen hab • Ja?	
<b>Kli 1 [v]</b>		((1,2s)) Ich glaube

[255]

	..	688 [31:49.3]
<b>Kli 1 [v]</b>	sie brauchen <b>nur</b> eine Bestätigung von der Botschaft unsere Botschaft, dass • sie /	

[256]

	..	689 [31:53.3]690 [31:54.0]	691 [31:55.2]
<b>Ber [v]</b>		Bevor Sie heiraten... brauchen Sie aber	
<b>Kli 1 [v]</b>	dass sie / wir haben geheiratet • Nä?		Bestätigung

Mit einem verstehensichernden „ja?“ in Segment 685 schließt die Beraterin ihre Erläuterungen ab. Dass jedoch noch kein Verständnis beim Klienten erreicht ist, zeigt sich erst, als auch der Klient die zukünftige Handlungslinie durch eine verstehensichernde Wiederaufnahme thematisiert: „Ich **glaube** sie **brauchen nur** eine Bestätigung von der Botschaft unsere Botschaft, dass sie / wir haben geheiratet Nä?“. Damit eröffnet er eine weitere Handlungsoption (*Bestätigung von der Botschaft statt Pass*), indem er an seinem Handlungsziel festhält und in der nächsten Partiturfläche 258 verdeutlicht, wovon er ausgeht: „vielleicht können wir auch ohne Pass heiraten“. Darauf reagiert die Beraterin in Partiturfläche 244 ablehnend: „auf jeden Fall, ohne Pass läuft gar nix“. Der Klient realisiert seine adversative sprachliche Handlung mittels Gradpartikel der Ausschließlichkeit *nur*, die sich gegen die Darstellung des Sachverhalts seitens der Beraterin richtet. Damit widerspricht der Klient der Beraterin vorsichtig, weil er dies mit einem abschwächenden Vorschaltelement einleitet: „ich glaube“ (im Gegensatz zu: „ich weiß“). Damit räumt er der Beraterin noch die Möglichkeit des Widerspruchs ein, was diese auch wahrnimmt.

Da der Klient mittels „ich glaube“ seine vorsichtige Einschätzung der Situation abgibt und einräumt, dass dies nicht auf Wissen seinerseits beruht, evoziert er eine Reaktion auf Hörerseite, um diese Vermutung bezüglich der notwendigen Dokumente bei der Botschaft/Ausländerbehörde seinerseits entweder zu stützen oder abzulehnen. „Ich glaube“ hat auch als vorgeschaltete Sprechhandlungsaugment so wie „Nä?“ als Nachschaltung die Funktion der Sprechersteuerung. Laut Rehbein (1979) versucht der Sprecher durch solche Ausdrücke, die Hörertätigkeit derart zu lenken, dass damit die Voraussetzungen für die Aufnahme der geplanten sprachlichen Handlung geschaffen werden.

## Transkriptionsausschnitt 21 aus dem Gespräch V50:

[258]	..	697 [32:00.6]	698 [32:02.7]	699 [32:03.4]
<b>Ber [v]</b>	brauchen Sie...		Hm Hm	
<b>Kli 1 [v]</b>		Vielleicht wir können <b>auch ohne Pass</b> heiraten		• •
<b>Ber [k]</b>			Kopfschütteln	
[259]	..	700 [32:04.6]	701 [32:05.0]	702 [32:07.0]
<b>Ber [v]</b>	Nä			Also
<b>Kli 1 [v]</b>	Vielleicht	• Oke, wenn /wenn das möglich ist Näh? wenn wir ää...		

Beide Äußerungen des Klienten dienen noch mal dazu, die Endgültigkeit der Situationsbeurteilung von der Beraterin auszuhebeln und neue Optionen ins Feld zu führen, die bislang thematisiert wurden (sowohl „**Vielleicht wir können auch ohne Pass heiraten. Vielleicht Oke, wenn /wenn das möglich ist Näh?**“ als auch in Partiturfläche 254: „Ich **glaube** sie **brauchen nur** eine Bestätigung von der Botschaft unsere Botschaft, dass sie / wir haben geheiratet nä?“). Ähnlich wie in Gespräch 23 findet dadurch eine Abkehr von der professionellen Beratung in die Selbstberatung statt. Zwei mögliche Gründe hierfür sind:

### 1. Das Maximen<sup>118</sup>-Wissen des Klienten:

Im Falle einer Duldung (bei Passbesitz) entfällt damit der in dieser Konstellation einzige Grund für die Ausstellung einer Duldung, nämlich die bisherige Passlosigkeit.

### 2. Falsche Interpretation von der Bedeutung des Ausdrucks „Afghanischer Pass“

Unter afghanischem Pass könnte sowohl der afghanische Reisepass als auch eine afghanische Geburtsurkunde / Ausweis verstanden werden. Versteht der Klient *Pass* als Reisepass, dann bestünde die Option, bei der afghanischen Botschaft auch ohne ihn (afghanischen Reisepass) zu heiraten.

### Resultat:

## Transkriptionsausschnitt 22 aus dem Gespräch V50:

[264]	716 [32:26.4]
<b>Ber [v]</b>	Ähm also tut mir leid um Ihre Situation also es scheint auch nicht so leicht zu

<sup>118</sup> Zu Maximen schreiben Ehlich und Rehbein (1977: 58ff.) Folgendes: „Maximen sind also Lehren, die der Aktant aus der vorgängigen Erfahrung zieht und an die er sich bei neuen Erfahrungen hält. Sie dienen dazu, die zukünftige Interpretation von Handlungssituationen zu ermöglichen.“

[265]	..	717 [32:30.4]	
<b>Ber [v]</b>	sein Ähm • <b>aber leider brauchen Sie einen Pass</b> und sie muss / also <b>Sie müssen</b>		
[266]	..	718 [32:36.5]	
<b>Ber [v]</b>	<b>verheiratet sein, damit das unter einen besonderen staatlichen Schutz steht dass sie</b>		
<b>Kli 1 [v]</b>			Hm
[267]	..	720 [32:41.3]	721 [32:42.2]
<b>Ber [v]</b>	<b>nach Hamburg kommen kann ((0,9s)) Genau, also diese Woche können Sie nicht</b>		
<b>Kli 1 [v]</b>			
[268]	..	722 [32:44.2]	723 [32:44.6]
<b>Ber [v]</b>	<b>heiraten</b>	<b>Muss ich Ihnen leider sagen</b>	<b>Oke?</b>
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	((1,2s)) Kein Problem	Jà
[272]	..	733 [33:01.9*]	734 [33:02.9]
<b>Ber [v]</b>	kann nicht immer ans Telefon gehen ja? • • Gut, bitte schön, tut mir leid,		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	Hm	
[273]	..	736 [33:06.2]	
<b>Ber [v]</b>	dass ich Ihnen heute auch nicht / nicht so was Schnelles geben kann oder sagen		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja alles gut`		
[274]	..	737 [33:11.2]	738 [33:12.4]
<b>Ber [v]</b>	kann	Oke`	
<b>Kli 1 [v]</b>	Alles gut, danke		

Abschließend fasst die Beraterin noch mal die Voraussetzungen zusammen, die erfüllt sein müssen, damit sich sein Handlungswunsch realisieren lässt. Sie begründet die eingeschränkte Handlungsmöglichkeit mit den nicht erfüllten Voraussetzungen. Sie sichert noch mal das klientenseitige Verständnis mit „Oke?“ ab, worauf der Klient mit „Ja“ geantwortet.

### 5.6.3.6 Fazit zur Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“ anhand der Transkriptionsausschnitte aus dem Gespräch V50:

Die beobachteten kommunikativen Probleme bei der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“ hängen mit folgenden Punkten zusammen:

1. ausländerrechtliche Aspekte: Befürchtung des Klienten bezüglich der rechtlichen Lage von seiner Freundin: In manchen Fällen, wenn der Pass vorliegt, droht den Klienten eine Abschiebung.
2. kulturelle Wissensdivergenzen: unterschiedliche Interpretationen von der Bedeutung des Ausdrucks „Afghanischer Pass“, denn mit diesem könnte entweder der afghanische Reisepass oder die afghanische Geburtsurkunde bzw. ein anderer Ausweis gemeint sein.

#### **5.6.3.7 Fazit zur Sprachkonstellation „Anliegenbearbeitung auf Deutsch als Lingua franca“ anhand von Fallbeispielen aus den Gesprächen V23 und V50:**

Bei der Sprachkonstellation Deutsch-Deutsch als Lingua franca verliefen die Gespräche aufgrund der Sprachkompetenz der Klienten weniger problematisch. Vielmehr sind die bestehenden Verstehensprobleme, wie bereits erläutert, auf andere Gründe zurückzuführen wie z.B. ausländerrechtliche Aspekte und kulturelle Aspekte (fehlendes gesellschaftliches Alltagswissen, unterschiedliche soziale Rollenverteilungen). Kommunikative Probleme, die mit kulturellen oder institutionellen Wissensdivergenzen zusammenhängen, verstärken sich allerdings noch durch fehlende Sprachkompetenz.

#### **5.6.4 Widerlegen**

Bei der vierten negierenden Konstellation steht das Widerlegen im Vordergrund, weil dem Klienten Fehler nachgewiesen werden können. Diese sprachliche Prozedur wird anhand der Transkriptionsausschnitte aus dem Gespräch V34 nachvollzogen. Es handelt sich bei diesem Beispiel um die Lösungssuche eines Problems. Dabei werden zunächst die Fehler des Klienten herausgearbeitet, sodass der Berater ihm dadurch seine falschen Vorstellungen und Fehler anzeigen kann:

Der Klient hat sich wegen Schwarzfahren strafbar gemacht und muss ein Bußgeld zahlen. Er versuchte, das Bußgeld im Raten zu abbezahlen, hat sich aber wegen Wissensmangel bezüglich des Online-Bankings und des Briefverkehrs in Deutschland in eine sehr unglückliche Lage von Schulden gebracht. Er selbst findet nicht die Fehlerquelle. Der Klient hat sich für eine Handlungsoption zur Lösung seines Problems entschieden, diese Handlung auch ausgeführt, aber

das Ergebnis seiner Handlungsausführung ist nicht zufriedenstellend (Mahnbriefe). Stattdessen hat sich das Problem nun zugespitzt, deswegen sucht er die Beratungsstelle auf, um eine andere Lösung zu finden. Im Gegensatz zu den vorherigen Konstellationen beabsichtigt der Klient mit dem Beratungsgespräch keine Entscheidungsfindung für eine zukünftige Handlung, sondern eine Problemlösungssuche für mögliche Fehlerquellen, um diese Fehler zu korrigieren.

Die Beraterin versucht dem Klienten zunächst durch Zurückweisung seiner Assertion (die Schulden bezahlt zu haben) mit einer Widerlegung klarzustellen, dass dies nicht der Fall ist. Seine Schulden sind nicht bezahlt und er hat durch seine fehlerhaften Handlungen die Lage nur noch verschlimmert (die Summe ist gestiegen). Die negierenden Sprechhandlungen dieser Konstellation beinhalten Zurückweisung und Widerlegung, wobei die Gegenstände des Negierens hier seine Laienvorstellungen und fehlerhafte Handlungen sind.

### Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V34:

[15]

	..	22 [00:54.5]	23 [00:57.0]
<b>Kli [v]</b>	ta st	panjah o yek / panjah o yek Euro ee faghat se ta st	
<b>Kli [ü]</b>	sind nur drei	einundfünfzig / die die einundfünfzig Euro sind, sind nur drei	
<b>Ber [v]</b>	baraye HVV ...		maloome dige`
<b>Ber [ü]</b>			Das ist doch klar` (Sie)

[16]

	..	24 [00:59.0]
<b>Kli [v]</b>		do ta sh male khaanoome mane, khaanoomam goft man dige
<b>Kli [ü]</b>		zwei davon gehören meiner Frau, meine Frau hat gesagt: „ich hab mich
<b>Ber [v]</b>	shoma <sup>119</sup> napardakhti a z	
<b>Ber [ü]</b>	du hast es nicht bezahlt mein Lieber	

<sup>119</sup> Da die Mismatch-Konstruktion aus *shoma* und einer Verbvereinbarung im Singular besteht, könnten wir erwarten, dass diese eine hybride pragmatische Funktion in der Kommunikation indiziert. Die kommunikative Funktion der nicht übereinstimmenden Vereinbarung kann je nach Haltung des Sprechers im Gespräch variieren und stellt entweder eine positive oder negative Höflichkeitsstrategie dar. Die Mismatch-Konstruktion wird nicht nur verwendet, um auf die gesichtswahrenden Wünsche des Hörers aufmerksam zu machen, sondern sie wird auch eingesetzt, um die gesichtswahrenden Bedürfnisse des Sprechers zu erfüllen. In den untersuchten Interaktionen hat *shoma* eine kontrastive und emphatische soziale Funktion, wenn es nach häufigen Nullsubjekt-Anredeformen auftritt. In einer Situation, in der es einen sozialen Statusunterschied zwischen Gesprächspartnern gibt, kann die Mismatch-Konstruktion einen Status- und Autoritätsanspruch für den Sprecher anzeigen und als negative Höflichkeitsstrategie fungieren. Umgekehrt kann die Mismatch-Konstruktion als positive Höflichkeitsstrategie eingesetzt werden, in dem sie Lobbying und Solidarität indiziert. Daher wird die Mismatch-Konstruktion in der Interaktion als Wendepunkt oder „Übergangsstufe“ in den sozialen Dimensionen der Sprache wie Macht oder Solidarität verwendet (vgl. Nanbakhsh 2011: 173-174).

[17]

	..	25 [01:02.4*]	
<b>Kli [v]</b>	khejalat keshidam / ba man bood...	goft man dige khejalat keshidam be Bank	
<b>Kli [ü]</b>	geschämt... / sie war mit mir...	sie hat gesagt ich hab mich geschämt der Bank zu sagen	
<b>Ber [v]</b>		bebin yeki injast	
<b>Ber [ü]</b>		Schau eine ist hief	

[18]

	..	26 [01:04.2]	27 [01:06.0]	28 [01:09.1]	29 [01:10.6]
<b>Kli [v]</b>	begam				
<b>Kli [ü]</b>					
<b>Ber [v]</b>		((1,7s)) ye doone HVV injast`	• ye doone injast`	((0,7s)) dige nistesh	((1,2s))
<b>Ber [ü]</b>		eine HVV ist hier • eine ist hier`		((0,7s)) nichts mehr	

[19]

	30 [01:11.9]	31 [01:12.9]	
<b>Kli [v]</b>	man...	pardakht kardam khanoom Sanaei monteha chon akharin	
<b>Kli [ü]</b>	Ich...	habe bezahlt Frau Sanaei aber weil letztes Mal doch der letzte Monat ich	
<b>Ber [v]</b>	pas shoma napardakhti		
<b>Ber [ü]</b>	Denn (Sie) du hast es nicht bezahlt		

[20]

	..	32 [01:17.5]	33 [01:18.6*]	34 [01:19.3]
<b>Kli [v]</b>	baar dige oon akharin maahesho dige man	• kartam o	bastam	raft too hesabe ...
<b>Kli [ü]</b>		• meine Karte	geschlossen habe	das ist umgeleitet
<b>Ber [v]</b>			bebin	yek daghighe
<b>Ber [ü]</b>			Schau hier	einen Moment bitte, Du

[21]

	..	35 [01:22.4]	
<b>Kli [v]</b>		hamoon panjah o yek Euro iye...	
<b>Kli [ü]</b>	worden...	das ist diese einundfünfzig Euro, die...	
<b>Ber [v]</b>	ejaze bede shoma akhari ke / alaan	Februar e bebin	Februare dohezar o hefdah mahe
<b>Ber [ü]</b>	(Sie) hast die letzte / jetzt	Februar schau	Februar zweitausendsiebzehn zweiten

[22]

	..	37 [01:27.6*]	38 [01:28.4]	39 [01:29.3*]	40 [01:29.9]
<b>Kli [v]</b>		bale bale daghighan	daghighan aare	doroste bale bale	
<b>Kli [ü]</b>		Ja ja genau	genau ja	richtig	Ja ja
<b>Ber [v]</b>	do ye do hezar o hefdah	aakhari she		khob?	akhari she
<b>Ber [ü]</b>	Monat zweitausendsiebzehn	Das ist der letzte		ja?	Das ist der letzte

[23]

	41 [01:30.7]	42 [01:31.1]	43 [01:33.5]	44 [01:34.0]
<b>Kli [v]</b>	bale		bale	
<b>Kli [ü]</b>	ja		Ja	
<b>Ber [v]</b>		yani az mahe do dige pardakht nashode`		va ina male gozashte`
<b>Ber [ü]</b>		Das heißt ab dem zweiten Monat ist es nicht mehr bezahlt worden		und diese gehören zur

Nachdem die Beraterin die Kontoauszüge des Klienten kontrolliert hat, weist sie die Assertion des Klienten mit der folgenden Äußerung in Segment 23 zurück: „Das ist doch klar (Sie) du hast

es nicht bezahlt mein Lieber.“ Diese Zurückweisung bezieht sich auf die Assertion des Klienten, dass er alles bezahlt habe:

#### Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V34:

[5]

	5 [00:16.8]	6 [00:19.0]
<b>Kli [v]</b>	oomad` äh shoma bayad bedin äh nohsad Euro	oon rooz. . .
<b>Kli [ü]</b>	äh dass ich neunhundert Euro zahlen muss	an diesem Tag. . .
<b>Ber [v]</b>	Aha aha okè	shoma gofti ke man pardakht kardam
<b>Ber [ü]</b>	Aha aha okè	(Sie)du hast gesagt: „Ich hab alles bezahlt.“

[6]

	7 [00:21.4]	8 [00:22.4]	9 [00:23.5]
<b>Kli [v]</b>	bale bale • bale`		raftam, raftam Bank goft
<b>Kli [ü]</b>	Ja ja • ja`		Ich bin gegangen, ich bin zur Bank
<b>Ber [v]</b>	hama ro`	avordi Kontoauszüge eto?	
<b>Ber [ü]</b>		Hast du die Kontoauszüge mitgebracht?	

#### 5.6.4.1 Anredeformen im Persischen

Im Persischen erfolgt die Anrede üblicherweise aus Höflichkeit mit Pluralpronomen anstelle von Singularpronomen, um entweder dem Adressaten oder einer anderen Person, auf die verwiesen wird (2. oder 3. Person), Respekt zu zollen. Die angemessene Wahl solcher Plural- oder Singularformen im Persischen ist ein schwieriges Thema, das bisher in der Linguistik nicht ausreichend diskutiert wurde. Obwohl jeder Muttersprachler des Persischen unbewusst weiß, wann solche höflichen Anredeformen vorkommen können, hat es sich als erstaunlich komplizierte Aufgabe herausgestellt, die hinreichenden und notwendigen kontextuellen Bedingungen für eine angemessene Verwendung dieser Formen im Persischen explizit zu benennen (vgl. Mahnmoodan 2013).

In der persischen Morphologie ist eine Numerusvereinbarung zwischen Subjekt und Verb erforderlich. Die Pluralpronomen und ihre Zustimmungssuffixe werden nicht nur für die Anrede im Plural, sondern auch für die Anrede im Singular verwendet, um Respekt auszudrücken oder wenn ein Statusunterschied zwischen den Gesprächspartnern besteht. Bei Pronomen und ihren Verben besteht nicht immer Übereinstimmung zwischen dem Controller (z. B. Subjektpronomen) und dem Ziel. Corbett (1998: 4) nennt solche Konstruktionen „Mismatch Agreement“. Es gibt

Fälle, in denen das offenkundige Ehrerbietungspronomen mit dem Singularverb übereinstimmen kann (shoma {2p} + 2s Verbsuffix) (vgl. Nanbakhsh 2011: 39).

Nanbakhsh (2011) diskutierte soziolinguistische Funktionen des Adresspronomenwechsels und der Mismatch-Konstruktion und weist darauf hin, dass eine soziolinguistische Variable eine Vielzahl von sozialen und pragmatischen Funktionen mit einer Änderung der Haltung im Diskurs indizieren kann. So kann das ehrerbietige (respektvolle) offene Pronomen *shoma* indirekt die folgenden drei sozialen Funktionen im Diskurs übernehmen: a) kontrastive Betonung, b) In-Group-Identitätsmarker (Referenz) und c) Themenwechsel (organisatorische Aufgabe und Norm). Dabei sind zwei soziale Funktionen mit der respektvollen verbalen Vereinbarung (2h bzw. 2p)<sup>120</sup> verbunden: Aufmerksamkeitssuche und Machtausgleich. Der singuläre informelle verbale Vereinbarungsmarker (2s) hat zwei soziale Funktionen: 1. Schaffung von Gruppenzugehörigkeit und 2. Infragestellung von Macht und Autorität (vgl. ebd.: 179). Bezüglich der soziolinguistischen und pragmatischen Funktionen von Pronomenwechsel und Fehlanpassungskonstruktionen erklärte Nanbakhsh: a) Der Wechsel von ( $\emptyset + 2h/2PL \rightarrow \emptyset + 2SG$ ) ist zu beobachten, wenn eine sykophantische, sarkastische und solidarische Haltung ausgedrückt wird, b) der Wechsel von ( $\emptyset + 2SG \rightarrow \emptyset + 2PL/2$ ) zeigte sich zum Ausdruck von Affekt, zur Signalisierung von Zugehörigkeit zu einer Fremdgruppe und Selbsterniedrigung.

Das Wechseln der Adresspronomen wird nicht durch das Alter oder Geschlecht der Bewusstseinszustände der Gesprächspartner eingeschränkt, sondern durch drei Faktoren: a) Interaktionsziele der Gesprächspartner, b) die Entwicklung ihrer sozialen Beziehung im Diskurs und damit c) Haltungsübernahme in der Interaktion (vgl. ebd.).

Darüber hinaus verweist Nanbakhsh darauf, dass „Switching zunächst volatil (variabel) erscheinen mag, ihre Funktionen sind systematisch“ (vgl. ebd.: 178). Sie erwähnt auch, dass „[es] bei der Analyse der kommunikativen Funktionen von Anredeformen [...] wichtig ist, dass neben Alter, Geschlecht, sozialer Beziehung und Machtdimension die interaktionale Beziehung zwischen den Gesprächspartnern im Gespräch berücksichtigt werden“ (vgl. ebd.: 167).

---

<sup>120</sup> Nanbakhsh (2011) verwendet dabei die folgenden Abkürzungen: S: Singular, P: Plural und H: ehrenhaft,  $\emptyset$ : kein eigenes Subjekt (vgl. Mahnmoodan 2013: 20-23).

**Widerlegung** vollzieht sich hier durch das vorgeschaltete Sprechhandlungsaugment „schau“, welches die Hörertätigkeit so lenkt, dass die Voraussetzungen für die Aufnahme der geplanten sprachlichen Handlung geschaffen werden. Mit Lokaldeixis der Nähe „hier“ wird der Klient auf eine bestimmte Stelle in den Kontoauszügen hingewiesen, was auf eine Neufokussierung der Klienten-Aufmerksamkeit abzielt: „**Schau** eine ist **hier** eine HVV ist **hier**, eine ist **hier**, nichts mehr, Denn (Sie) du hast es nicht bezahlt.“

Beim sprachlichen Zeigen in der Sprechsituation bieten deiktische Ausdrücke eine gerichtete Orientierung in einem gemeinsam aufzubauenden Verweisraum, dadurch wird die Wahrnehmungsausrichtung auf Elemente in der Sprechersituation (hier Kontoauszüge) als situative Deixis gelenkt (vgl. Hoffmann 2007: 239). Eine Deixis hat den Zweck der interaktiven Orientierung im gemeinsamen Handlungsraum und operiert in Bindung an die Sprecher-Origo. Das präsente Gemeinte ist vom Hörer aktiv aufzusuchen (vgl. ebd.: 240). „Der deiktische Ausdruck ist sprachlich im ‚Zeigefeld‘ der Einzelsprache verankert und unterstützt dimensional die Auffindung des Gemeinten. Das Zeigefeld (Bühler) einer Sprache repräsentiert eine spezifische Ordnung der zeigenden Ausdrücke. Grundlegend für das System des Deutschen ist eine räumliche Orientierung, die den Sprecher zum Ansatzpunkt nimmt und den Sprecherbereich (Nähe, Inneres) von dem Nicht-Sprecherbereich (Ferne, Äußeres) scheidet.“ (ebd.)

Nichts tritt hier als indefiniter Negationsträger auf und durch „nichts mehr“ werden weitere zu erwartende Elemente negiert. (Es gilt für *Nichts*: „Die Menge der Prädikate, die auf nichts zutreffen“). Laut Redder (2010: 52) eignet sich Lokaldeixis für kausale und finale Konnektierungen. „Denn“ tritt oft im Muster Begründen auf und ist ein paraoperatives Mittel zur Verstehensbearbeitung. Dies dient der kooperativen Bearbeitung einer Sistierung im Handlungsablauf, indem ein Verstehenselement für H mit der Charakteristik einer Rückwärts-Abfolge geklärt bzw. nachgeliefert wird, um damit Folgerichtigkeit herzustellen (Redder 1990). Mittels „denn“ wird „du hast es nicht bezahlt“ begründet, womit die Beraterin die Assertion des Klienten widerlegt, dass er alles bezahlt habe.

„**Schau hier** einen Moment bitte, Du (Sie) hast die letzte / jetzt Februar **schau** Februar zweitausendsiebzehn zweiten Monat zweitausendsiebzehn Das ist der letzte ja? Das ist der letzte **Das heißt** ab dem zweiten Monat ist es nicht mehr bezahlt worden.“

In einer weiteren Rekursion nach dem Insistieren des Klienten, dass er bezahlt habe, setzt die Beraterin noch mal mit der Vorschaltung „schau“ und Deixis „hier“ an, um diesmal die Widerlegung mittels der Benennung der genauen Überweisungsdaten durchzuführen.

Mit dem Ausdruck „das heißt“ wird ein verstehensbearbeitendes konnektierendes Operativa benutzt (Hoffmann et al. 2007: 506), das hier als Paraphrasierungsindikator dient. Die Begründung und konkrete Widerlegung erfolgt mit „ab dem zweiten Monat ist es nicht mehr bezahlt worden“, womit die Assertion des Klienten endgültig zurückgewiesen wird. Die Bezugsäußerung des Widerlegens ist diesmal die Wiederholung der ursprünglichen Äußerung des Klienten: „**Ich habe bezahlt** Frau Sanaei aber weil letztes Mal doch der letzte Monat ich...“.

**Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V34:**

[32]

	69 [02:20.0]	70 [02:20.4]	71 [02:24.5]	72 [02:28.1]	73 [02:29.9]
<b>Ber [v]</b>	khob ... ((4,2s))	infosko / khob	aha in chize	Inkasso e ... ye doone`	... do ta`
<b>Ber [ü]</b>	Okè ... ((4,2s))	Infosko / oke	aha das ist diese	Inkasso ... eins`	... zwei`
<b>Ber [k]</b>	sucht weiter				

[33]

	74 [02:31.4]	75 [02:32.6]	76 [02:33.7]	77 [02:35.6]	78 [02:36.6]
<b>Kli [v]</b>	chera se ta st kollan			na baad dige	
<b>Kli [ü]</b>	Doch da gibt es insgesamt drei			Nein dann ist mein	
<b>Ber [v]</b>	... dige nadadi?		((1,1s)) se ta`	... dige nist?	
<b>Ber [ü]</b>	... nichts mehr?		((1,1s)) drei	... nichts mehr?	

Die Beraterin problematisiert die Bezugshandlung mit den gezielten Rückfragen: „Eins zwei nichts mehr?“ und „Drei nichts mehr?“. Damit spricht sie die Erwartungen bezüglich weiterer Zahlungen seitens des Klienten aus.

**Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V34:**

[36]

	..	84 [02:49.9]	85 [02:50.7]	86 [02:51.5*]
<b>Kli [v]</b>	ghaboole	man hala bayad	beram peida ...	
<b>Kli [ü]</b>		ich muss dann gehen und	suchen ...	
<b>Ber [v]</b>			ba vojood e in	shoma akharin bar Februar e /
<b>Ber [ü]</b>			<b>Trotzdem</b>	<b>hast du (Sie) zum letzten Mal im Februar / im</b>

**Kli [k]** murmelt vor sich hin

[37]

..	87 [02:55.6]	88 [02:57.7]
<b>Ber [v]</b>	mahe Februar pardakhti dige napardakhti	((2,2s))
<b>Ber [ü]</b>	Februar bezahlt und dann nicht mehr	((2,2s))
<b>Ber [k]</b>		

Diese Äußerung der Beraterin: „Trotzdem hast du (Sie) zum letzten Mal im Februar / im Februar bezahlt und dann nicht mehr“ bezieht sich auf folgenden Satz des Klienten:

### Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V34:

[35]

..	81 [02:42.2]	82 [02:44.2]	83 [02:47.0]
<b>Kli [v]</b>	•• naamash ...	((2,7s))	hala man aslan ina ro kaar nadaram migam bashe
<b>Kli [ü]</b>	•• Name der Firma...	((2,7s))	Jetzt lege ich diese überhaupt beiseite ich sage oke ich akzeptiere
<b>Ber [v]</b>	koo?		
<b>Ber [ü]</b>	Firma?		
<b>Kli [k]</b>	sucht	sucht weiter	

[36]

..	84 [02:49.9]	85 [02:50.7]	86 [02:51.5*]
<b>Kli [v]</b>	ghaboole	man hala bayad beram	peida ...
<b>Kli [ü]</b>		ich muss dann gehen und	suchen ...

Mit der Äußerung rekuriert die Beraterin auf die Widerlegung der ursprünglichen Assertion des Klienten, nämlich alles bezahlt zu haben. Der sentential konnektierende Operator „trotzdem“ (Hoffmann 2007: 485) dient hier als Negationsträger und bedeutet: ohne Rücksicht auf X bzw. X (Heinemann 1983: 198). Mit dem operativen Konjunktoren „und“ als wahrheitswertfunktionaler Basisoperator (vgl. Hoffmann 2007: 485) und katadeiktischem „dann“ wird ein lineares Nacheinander von zeitlichen Segmenten bezogen auf eine Origo dargestellt (vgl. Redder 1987), während „nicht mehr“ als Negationsträger ebenfalls zur Widerlegung beiträgt.

### Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V34:

[110]

242 [08:41.1]	243 [08:42.6]	244 [08:44.2]
<b>Kli [v]</b>	hasht / borje hasht, noh...	ba dah ...
<b>Kli [ü]</b>	August / August, September...	und Oktober
<b>Ber [v]</b>		agar pardaakhti ••• agar pardaakhti, oonja ke
<b>Ber [ü]</b>		Wenn du sie bezahlt hast ••• wenn du sie bezahlt hast, was hast du da als

[111]

	..	245 [08:47.3]	246 [08:50.2]
<b>Ber [v]</b>	minevisan " Zweck " chi neveshti? ((2,9s))	roo	Überweisung kardi, chejoori
<b>Ber [ü]</b>	„Zweck " geschrieben?	((2,9s))	Wenn du die überwiesen hast, wie hast du es gemacht?

[112]

	..	247 [08:53.7]
<b>Kli [v]</b>		• • bara / ba hamin naameh raftam oona
<b>Kli [ü]</b>		• • An / mit diesem Brief bin ich dort gegangen und sie haben dort
<b>Ber [v]</b>	pardakhti? baraye koja pardakhti?	
<b>Ber [ü]</b>	an wem hast du sie überwiesen?	

Diese Rückfragen fungieren ebenfalls als Informationssammlung, um die Widerlegung einzuleiten. Damit werden Fehler und Wissensdefizite des Klienten offengelegt und problematisiert. Die vorhergehenden Handlungen des Klienten werden aufgegriffen, um diese ganz oder partiell als Interrogativ bzw. als „zu klärenden“ Sachverhalt zu markieren.

### Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V34:

[141]

	312 [11:42.2]	313 [11:43.9]
<b>Kli [v]</b>	((1,6s))	khanoom Sanati man yek soal daram alan in nohsad ta ro ke ma ghabool
<b>Kli [ü]</b>	((1,6s))	Frau Sanaei ich habe eine Frage nun wir haben diese neunhundert akzeptiert und sie haben akzeptiert,

[142]

	..	314 [11:49.4]
<b>Kli [v]</b>	kardim si Euro si Euro ina ghabool kardan	
<b>Kli [ü]</b>	dass wir in Raten bezahlen	
<b>Ber [v]</b>		na nohsad ta ro ghabool nakardi hanooz
<b>Ber [ü]</b>		Nein diese nenhundert hast du noch nicht akzeptiert

[143]

	315 [11:51.4]	316 [11:52.8]	317 [11:53.2]	318 [11:54.5]
<b>Kli [v]</b>		chera dige ...		naaa ina
<b>Kli [ü]</b>		Doch schon ...		Nein hier
<b>Ber [v]</b>	• • in hanooz dast nakhordeh		shoma in chahar sad ta ro ...	ke be soorate
<b>Ber [ü]</b>	• • diese ist nocht nicht berührt		Sie haben diese vierhundert ...	in Raten

[144]

	..	319 [11:55.9]	320 [11:57.0]	321 [11:58.2]	322 [11:58.6]
<b>Kli [v]</b>		((1,1s))	are are doroste chahar sad ta ro		doroste doroste
<b>Kli [ü]</b>		((1,1s))	Ja ja richtig diese vierhundert haben wir		Richtig richtig
<b>Ber [v]</b>	ghesti		chaharsad ta ro ...	in	
<b>Ber [ü]</b>			die vierhundert ...	hier	

[145]

	323 [11:59.3]	324 [12:00.8]	325 [12:02.0*]
<b>Kli [v]</b>		doroste doroste chaharsad ta ro	man
<b>Kli [ü]</b>		Richtig richtig, die vierhundert	Ich habe sie
<b>Ber [v]</b>	rooye in hanooz hich etefaghi nayoftadeh		bara in
<b>Ber [ü]</b>	<b>Hier ist noch nichts gemacht worden</b>		<b>Diese</b>

[146]

	..	326 [12:02.8]	
<b>Kli [v]</b>	ghabool kardam		
<b>Kli [ü]</b>	akzeptiert		
<b>Ber [v]</b>		mahe noh barat oomade alan mahe yazdah e hich eghdaami nakardi	
<b>Ber [ü]</b>		<b>hast du im neunten Monat bekommen jetzt ist der elfte Monat und du hast noch nichts</b>	

[147]

	..	327 [12:06.3]	
<b>Ber [v]</b>	hanooz	• • azizam kar e shoma hoghooghiye kar e man nist, yani kar e maa nist	
<b>Ber [ü]</b>	<b>darüber gemacht</b>	• • Mein Lieber das ist juristisch, nicht meine Arbeit, ich meine nicht unsere Arbeit	

In Segment 314 negiert die Beraterin die Assertion des Klienten in Partiturfäche 141: „wir haben diese neunhundert akzeptiert und sie haben akzeptiert dass wir in Raten bezahlen“, indem sie dem explizit mit *Nein* widerspricht: „Nein **diese** neunhundert hast du noch nicht akzeptiert **diese** ist noch nicht berührt worden.“ Durch den lokaldeiktischen Ausdruck „diese“ verweist die Beraterin auf eine bestimmte Summe, die noch nicht akzeptiert und zurückgezahlt wurde, womit sie die Behauptung des Klienten als falsch zurückweist. Anschließend widerlegt die Beraterin die Assertion des Klienten, indem sie auf eine bestimmte Summe verweist, die vom Klienten beglichen wurde. Diese stellt sie allerdings dem Restbetrag gegenüber, dessen Bezahlung noch aussteht: „Sie haben **diese** vierhundert in Raten bezahlt **die vierhundert hier**, die vierhundert hier, **diese** hast du im neuen Monat bekommen jetzt ist der elfte Monat und du hast **noch nichts darüber gemacht.**“

#### 5.6.4.2 Ausgangskonstellation des „Widerlegens“:

1. H hat eine Handlung F bereits ausgeführt, um Z zu erreichen;
2. H exothetisiert das negative Ergebnis der Ausführung von F und versteht nicht, was da schiefgelaufen ist. Er glaubt, dass er alles richtig gemacht hatte (Assertion);
3. S (hier Berater) erschließt aus Äußerung 3, dass H entweder die Handlung F nicht gemacht oder sie fehlerhaft ausgeführt hat;
5. S und H stehen in Kooperationsbeziehung;
6. S vergegenwärtigt Motivation und  $\phi$ -Bereich von H;

7. S (hier Berater) fragt sein professionelles Wissen ab und weiß:
  - H hat eine falsche Handlung ausgeführt und
  - H versteht seinen Fehler nicht;

#### **5.6.4.3 Realisierung des Widerlegens**

1. S nimmt Bewertung zur fehlerhaft ausgeführten Handlung F vor und weist auf die Fehler von H hin (mögliche Handlungsalternativen: Erläutern, Begründen, Erklären) und spricht eine Widerlegung aus;
2. Fokus von H auf seinen eigenen  $\Pi$ -Bereich geht über in Fokus auf neues Wissen;
3. Monitoren von H;
4. H entscheidet: Akzeptierung vs. Verwerfung von Widerlegung.  
Mögliche Handlungen, um die Konstellation von Defizienz zur Suffizienz zu ändern:  
(Standardproblemlösung) Vorschlagen, Handlungsanweisung,  
Handlungsaufforderung, Empfehlung.

#### **„Widerlegen“:**

Im Unterschied zu vorherigen Konstellationen handelt es sich bei der vorliegenden Konstellation um eine schon durchgeführte Handlung, die Nachgeschichte dieser Handlung und die Probleme, die dadurch entstanden sind, womit dies einer Problemlösenkonstellation entspricht.

Der Klient hat eine Handlung ausgeführt, welche kein positives Ergebnis hatte. Er kann nicht verstehen, warum das Ergebnis negativ ist und ist davon überzeugt, alles richtig gemacht zu haben. Um die Antwort auf diese Frage zu finden, hat er eine Handlung geplant (Problemlösen) und entwickelt einen durch seinen Handlungsplan bedingten Fokus. Bei der Planbildung orientiert er sich auf die mentale Dimension des Handlungsfelds und möchte hier durch Beratung eine Antwort auf seine Frage und dadurch eine Lösung für sein Problem finden.

Er hat seine Aufmerksamkeit auf die Elemente seines partikulären Erlebniswissens ( $\Pi$  Bereich) gerichtet, was sich in seiner Behauptung widerspiegelt. Ihm fehlt das institutionelle Wissen und damit die Kriterien zur Bewertung seiner Handlung. Er geht davon aus, dass die von ihm ausgeführte vorherige Handlung richtig war. Der Berater fragt sein professionelles Wissen ab, um die Elemente, die für die Beraterin als relevant gelten, mit ihrem professionellen Wissen

abgleichen zu können. Da die Erzählungen des Klienten widersprüchlich sind, braucht sie Beweise dafür, dass der Klient die Handlung F getätigt hatte.

Klient möchte wie bereits erläutert, eine Lösung für sein Problem finden. „Ein Problem sei dann gegeben, wenn ein Individuum ein bestimmtes Ziel erreichen will, jedoch nicht weiß, wie es zu diesem Ziel gelangen kann, also nicht auf wohlbekannte spezifische Verfahren, spezifische Techniken und Operationen zurückzugreifen vermag. Das Individuum sieht sich einem Hindernis, einer Barriere, einer Schwierigkeit gegenüber, für deren Überwindung die ihm zur Zeit verfügbaren Mittel und Maßnahmen nicht ausreichen.“ (Süllwold 1959: 273)

„Zwischen dem gegenwärtigen Zustand und dem zukünftigen Zustand, in dem das Problem als gelöst angesehen werden kann, gibt es zunächst keine möglichen Handlungslinien. Das Problemlösungsverhalten<sup>121</sup> besteht eben darin, solche Handlungslinien, d.h. Lösungswege aufzufinden. Dies geschieht, indem das schon vorhandene Wissen auf die Problemstruktur, d.h. auf die konkreten Qualitäten des Handlungswiderstands bezogen wird. Die Problematik wird zerlegt, um bekannte Teilelemente zu identifizieren und handlungsmäßig zugänglich zu machen. Die unzugänglichen Teile werden so isoliert und besser strukturiert. Damit entsteht eine konkrete Negation, d.h. eine Auszeichnung des Unbekannten als unbekannt. Bestimmte Praktiken dienen dazu, die unbekanntesten Teile mit unterschiedlichen Sicherheitsgraden des Erfolges weiter zu bearbeiten.“ (Ehlich/Rehbein 1986: 9,10)

Beim vorliegenden Beispiel handelt es sich um ein Problemlösungsverhalten: Die Beraterin kontrolliert die Beweislage und da sie keine Beweise zur Ausführung von F seitens des Klienten findet, weist er zunächst die Assertion des Klienten zurück, die Handlung ausgeführt zu haben. Gleichzeitig widerlegt sie, dass der Klient die Handlung betätigte.

Der Klient insistiert, indem er bei seiner Behauptung bleibt, was einer Weigerung entspricht, d.h. der Klient akzeptiert nicht, was die Beraterin hier einwirft. Zu unterscheiden ist dabei das aktive Insistieren, indem man z.B. etwas nachdrücklich fordert, vom reaktiven Insistieren: „auf etwas

---

<sup>121</sup> Mit Problemlösungsverhalten ist die Gesamtheit der äußeren und inneren Handlungen gemeint, die das Individuum ausführt, um die Schwierigkeit zu überwinden und das erstrebte Ziel zu erreichen (vgl. Süllwold 1959: 273)

beharren“ bzw. „bei etwas bleiben“. Das reaktive Insistieren geschieht durch solche reaktiven Sprechhandlungen wie z.B. „Ablehnen“ oder „Weigern“ (vgl. Apeltauer 1979: 147, 148).

Die Beraterin schließt aus den Äußerungen des Klienten, dass er möglicherweise eine falsche Handlung ausgeführt hat und dadurch seinen Fehler nicht versteht. Die Beraterin vermutet aus den neu gewonnenen Informationen durch den Klienten, dass er möglicherweise einen bestimmten Fehler während der Ausführung seiner Handlung gemacht hat. Das Verfahren, das er dabei verwendet, ist das der praktischen Inferenz: Aus bestimmten Daten, die ein Aktant in einer Situation einem anderen gibt, kann dieser Rückschlüsse auf den Plan für die Gesamthandlung ziehen.

Die Funktion, die das praktische Inferenzverfahren hier hat, ist, besteht darin, eine „ideelle Vervollständigung“ des durch H begonnenen Handlungsmusters in S zu leisten: Es handelt sich dabei um eine mentale Ergänzung (vgl. Rehbein 1977). Die Beraterin nimmt die Bewertung zur fehlerhaft ausgeführten vorherigen Handlung vor und spricht einen möglichen Fehler des Klienten an.

Die Sprechhandlungen, mit denen ein Widerlegen erfolgt, bezwecken eine Einflussnahme auf den Wissensraum des Klienten, um eine Korrektur seiner Wissensbestände vorzunehmen, notwendiges Wissen zu vermitteln und ihn dadurch dazu zu befähigen, seinen Fehler einzusehen, um diesen dann später zu korrigieren.

Mit dem „Widerlegen“ versucht die Beraterin den aufgebauten Fokus des Klienten auf sein eigenes Erlebnisswissen umzulenken (der bereits eigenständig eine Handlungsrevision gemacht hatte, aber den Fehler nicht gefunden hatte). Damit möchte sie ihm neues Wissen vermitteln, was ihn in die Lage versetzt, seine vorherige Handlung zu korrigieren und einen neuen Handlungsplan zu entwickeln.

Da beim vorliegenden Beispiel eine Standardlösung von einer anderen Institution angeboten wurde (Rechtsberatung von ÖRA: Öffentliche Rechtsauskunft), wurde der Klient dort abgewiesen. Aus diesem Grund schlägt die Beraterin eine Handlung F' vor. Durch F' soll dem Klienten geholfen werden, seinen Fehler zu korrigieren und einen neuen Handlungsplan zu verfolgen.

Der Zweck des „Widerlegens“ als negierende Konstellation ergibt sich aus Folgendem: Es geschieht eine Einflussnahme auf den Wissensraum des Klienten durch das konkrete Nachweisen, dass seine Handlung nicht richtig war bzw. seine Assertion nicht zutrifft, um seinen Wissensstand dahingehend zu korrigieren und um ihm notwendiges Wissen zu vermitteln, was ihm erst ermöglicht, seinen Fehler einzusehen, um diesen dann später zu beheben.

#### **5.6.4.4 Illokutiver Akt des Widerlegens:**

Es wird versucht durch mehrfaches Verweisen, den Wissensraum des Klienten derart zu beeinflussen, dass er seine Aufmerksamkeit auf die Fehler richtet, die ihm bei der Ausführung seiner Handlung F unterlaufen sind. Dadurch lässt sich seine Assertion widerlegen, was eine Korrektur seines Wissensbestands bewirkt. Er selbst hat keinen Zugang zu den Elementen des professionellen Wissens, die für den Nachvollzug seines Fehlers notwendig sind.

Die Beraterin versucht darüber hinaus, dem Klienten mit bestimmten funktionalisierten W-Fragen, Rückfragen und didaktischen Fragen in seiner bisherigen Wissensverarbeitung über die Problemkonstellation zu einer anderen Sichtweise zu bewegen, was ihn dann in die Lage versetzt, seine Fehler selbst zu rekonstruieren.

Die sprachlichen Mittel, die in der Konstellation des Widerlegens vorkommen, deuten auf einen hohen Grad an fehlendem Wissen seitens des Klienten und falschen Vorstellungen hin, welche die Beraterin durch mehrfaches Verweisen auf die Fehler in der objektiven Dimension des Handlungsraums zu korrigieren versucht.

- Widerlegung: Vorschaltungen, deiktische Prozeduren, verschiedene Fragetypen mit unterschiedlichen Ausprägungen und Funktionen werden dazu häufig eingesetzt.
- Infragestellung einer Behauptung
- Fragen als negierende Reaktion

Die Beraterin versucht zunächst, die falschen Vorstellungen des Klienten zu korrigieren, um einen *Common Ground* zu schaffen. Für eine echte Verständigung und die Planübernahme seitens des Klienten muss eine gemeinsame Wissensbasis zwischen der Beraterin und dem Klienten etabliert werden. Die Beraterin versucht, durch Verweise in den Textraum (Briefe) auf die bestimmten Stellen hinzuweisen, die als Beleg dienen, um ihm seine Fehler zu veranschaulichen.

Wenn die Kluft zwischen den Wissensbeständen des Klienten und dem institutionellen Wissen der Beraterin sich offenkundig als zu groß erweist, scheitern die Berater-Versuche der Wissensvermittlung häufig, dies bei so viel abweichendem Wissen zu korrigieren. Dann muss ein neuer Plan von der Beraterin entworfen werden, womit eine neue Handlung ausgeführt werden kann, was hier durch eine „Verweisberatung“ (Kap. 4) geschieht.

#### **5.6.4.5 Propositionaler Akt des Widerlegens:**

Die Bezugsäußerung des Widerlegens in den vorliegenden Diskursen ist eine Behauptung bzw. eine Assertion, indem falsche Vorstellungen hinsichtlich der bereits durchgeführten Handlungen geäußert werden.

Im propositionalen Akt des Widerlegens wird versucht, die Bezugsäußerung des Widerlegens durch mehrfaches Verweisen, Begründen oder Erläutern zu negieren, um den Wissensraum des Klienten zu beeinflussen. Dadurch wird seine Aufmerksamkeit auf fehlende Beweise seines behaupteten Handelns gelenkt, was eine Korrektur des bisherigen Wissens herbeiführen soll. Im Folgenden werden einige Beispiele aufgeführt, die bereits in der Partiturfächchen-Schreibweise analysiert wurden, weshalb sie hier nur noch in einfacher Schriftform wiedergegeben werden.

Äußerungen, mit denen einer Behauptung oder Assertion widersprochen wird:

„du hast gesagt: Ich hab alles bezahlt. Hast du die Kontoauszüge mitgebracht?“

„Das ist doch klar (Sie) du hast es nicht bezahlt mein Lieber.“

- Widerlegung anhand von Hinweisen (Begründen, Erklären) wie z.B:

„Schau eine ist hier eine HVV ist hier eine ist hier nichts mehr Denn (Sie) du hast es nicht bezahlt.“

„Schau hier einen Moment bitte, Du (Sie) hast die letzte / jetzt Februar schau Februar zweitausendsiebzehn zweiten Monat zweitausendsiebzehn Das ist der letzte ja? Das ist der letzte Das heißt ab dem zweiten Monat ist es nicht mehr bezahlt worden.“

„Eins zwei nichts mehr?“

„Drei nichts mehr?“

„Trotzdem hast du (Sie) zum letzten Mal im Februar / im Februar bezahlt und dann nicht mehr.“

Unterschiedliche Fragetypen mit verschiedenen Funktionen (Kap 5.4.4) finden sich häufig in dieser Konstellation:

- **Rückfragen** mit der Funktion einer Problematisierung des Fehlers und dem Infragestellen einer Assertion des Klienten, mit denen das Widerlegen vorbereitet wird wie z.B.:

„Die vierhundert hast du (Sie) bezahlt?“

„Wo hast du (Sie) vierhundert ... Welche sind die vierhundert, die (Sie) du bezahlt hast?“

„Einen Moment, lass mich sehen. Wo hast du diese dreißig Euro bezahlt? Wie? Wo ist es?“

„Wieso ist es nicht hier?“

„Hast du die Kontoauszüge?“

„Wenn du sie bezahlen hast... wenn du sie bezahlen hast, was hast du da als ‚Zweck‘ geschrieben? Wenn du die überwiesen hast, wie hast du es gemacht?“

„an wem hast du sie überwiesen?“

- **Didaktische Fragen** als Wissensaktivierung durch Signalisierung von bestimmten Wissensdefiziten und Hinweis auf die Domäne, in denen diese Wissensdefizite liegen. Diese Fragen dienen ebenso der Widerlegung.

„Wer hat dieser geschrieben? So schreibt man einen Brief? an eine Behörde? Wer hat ihn geschrieben? An wen? Wo ist die Adresse? Wo ist denn der Betreff? Wo ist das Aktenzeichen?“

„Falls, jedenfalls wenn (Sie) du zum Brief schreiben zu diesen Herrn gegangen bist, wozu bist du jetzt hierhergekommen? Wieso bist du nicht von Anfang an gekommen?“

„Warum nicht von Anfang an?“

#### 5.6.4.6 Klientenseitige negierende Reaktionen:

##### Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V34:

[18]

	..	26 [01:04.2]	27 [01:06.0]	28 [01:09.1]	29 [01:10.6]
<b>Kli [v]</b>	began				
<b>Kli [ü]</b>					
<b>Ber [v]</b>		((1,7s)) ye doone HVV injast` • ye doone injast`		((0,7s)) dige nistesh	((1,2s))
<b>Ber [ü]</b>		eine HVV ist hier • eine ist hier`		((0,7s)) nichts mehr	

[19]

	30 [01:11.9]	31 [01:12.9]	
<b>Kli [v]</b>	man...	pardakht kardam khanoom Sanati monteha chon akharin	
<b>Kli [ü]</b>	Ich...	habe bezahlt Frau Sanati aber weil letztes Mal doch der letzte Monat ich	
<b>Ber [v]</b>	pas shoma napardakhti		
<b>Ber [ü]</b>	Denn (Sie) du hast es nicht bezahlt		

[20]

	..	32 [01:17.5]	33 [01:18.6*]	34 [01:19.3]
<b>Kli [v]</b>	baar dige oon akharin maahesho dige man	• kartam o	bastam	raft too hesabe ...
<b>Kli [ü]</b>		• meine Karte	geschlossen habe	das ist umgeleitet
<b>Ber [v]</b>			bebin	yek daghighe
<b>Ber [ü]</b>			Schau hier	einen Moment bitte, Du

[21]

	..	35 [01:22.4]	
<b>Kli [v]</b>		hamoon panjah o yek Euro iye...	
<b>Kli [ü]</b>	worden...	das ist diese einundfünfzig Euro, die...	
<b>Ber [v]</b>	ejaze bede shoma akhari ke / alaan	Februar e bebin Februare dohezar o hefdah	mahe
<b>Ber [ü]</b>	(Sie) hast die letzte / jetzt	Februar schau Februar zweitausendsiebzehn	zweiten

Diese Klienten-Äußerung: „Ich habe bezahlt Frau Sanaei aber weil letztes Mal doch der letzte Monat ich meine Karte geschlossen habe das ist umgeleitet worden.“ bezieht sich direkt auf die Widerlegung der Beraterin in Partiturfläche 19: „Denn (Sie) du hast es nicht bezahlt“. Dabei insistiert der Klient reaktiv, indem er die Widerlegung der Beraterin zurückweist: „ich habe bezahlt“. Gleichzeitig begründet er mittels erwartungsbearbeitenden „aber“ und „weil“ seine Zurückweisung.

### Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V34:

[44]

	94 [03:30.4]	95 [03:32.7]
<b>Kli [v]</b>	alan oomade nohsad ta chaharsad ta shod nohsad ta	chaharsad ta ro man dadam in
<b>Kli [ü]</b>	Jetzt ist es neunhundert. aus vierhundert wurde neunhundert	diese vierhundert habe ich bezahlt und die

[45]

	..	96 [03:35.2]	97 [03:36.5]
<b>Kli [v]</b>	kaghaz ha sho hama ro daram		••• in chaharsad ta ro ke
<b>Kli [ü]</b>	Belege habe ich auch		••• Diese vierhundert, sie haben
<b>Ber [v]</b>		chaharsad ta ro shoma daadi?	
<b>Ber [ü]</b>		Die vierhundert hast du (Sie) bezahlt?	
<b>Ber [k]</b>		überrascht	

Diese negierende Reaktion des Klienten: „diese vierhundert habe ich bezahlt und die Belege habe ich auch. Diese vierhundert, sie haben es akzeptiert, ich habe gesagt diese habe ich schon bezahlt,

diese kann ich nicht wieder / diese, die fünfzig Euro wieder bezahlen“ bezieht sich auf die Äußerung der Beraterin in Partiturfäche 36: „Trotzdem hast du (Sie) zum letzten Mal im Februar / im Februar bezahlt und dann nicht mehr“. Der Klient weist seinerseits die Widerlegung der Beraterin zurück, indem er behauptet: „die Belege habe ich auch. Diese vierhundert, sie haben es akzeptiert“. Mittels „diese“ wird auf die Summe Bezug genommen, die die Beraterin aufgrund der bisherigen Schilderungen als nicht bezahlt identifiziert hat.

**Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V34:**

[87]	..	187 [06:59.6]	188 [07:00.6]	189 [07:01.0]
<b>Kli [v]</b>			bale	
<b>Kli [ü]</b>			Jà	
<b>Ber [v]</b>	baad naameh oomadeh	• • khob?		khodeshoon pishnaaad kardan baba
<b>Ber [ü]</b>	Monat ist noch einen Brief gekommen	• • ja?		Die haben selbst vorgeschlagen bezahle monatlich
[88]	..		190 [07:05.3]	
<b>Ber [v]</b>	maahi si Euro bedeh az yeke hasht shoroo kon	• • shom in maahi si Euro ro az yek e		
<b>Ber [ü]</b>	dreißig Euro, fange von ersten August an	• • Sie haben diese monatlich dreißig Euro von		
[89]	..	191 [07:08.6]		
<b>Kli [v]</b>			khodeshoon pishnahad nakardam, man naameh neveshtam barashoon	
<b>Kli [ü]</b>			Das haben sie nicht selbst vorgeschlagen, ich habe einen Brief geschrieben	
<b>Ber [v]</b>	hasht ...			
<b>Ber [ü]</b>	ersten August ...			
[90]	192 [07:11.5]	193 [07:13.3]	194 [07:13.9]	
<b>Kli [v]</b>	ke maahi si Euro man mitoonam bedam	ina	naameh neveshtam oona ghabool	
<b>Kli [ü]</b>	, dass ich monatlich dreißig Euro zahlen kann	Hier	Ich habe den Brief geschrieben und sie	
<b>Kom</b>		Papierrascheln		
<b>Kli [k]</b>		zeigt den Brief		
[91]	..	195 [07:16.8]	196 [07:17.4]	
<b>Kli [v]</b>	kardan, khodeshoon pishnahad nakardan	man naameh ...	neveshtam	
<b>Kli [ü]</b>	haben es akzeptiert, das haben sie nicht selbst vorgeschlagen	Ich habe einen Brief ...	geschrieben	
<b>Ber [v]</b>			ino ki neveshteh?	
<b>Ber [ü]</b>			Wer hat diesen geschrieben?	

Der Klient widerspricht der Annahme der Beraterin, die davon ausgeht, dass die Zahlweise von der Behörde festgelegt wurde: „Die haben selbst vorgeschlagen bezahle monatlich dreißig Euro, fange von ersten August an“. Dies klärt er auf, indem er in Segment 191 sagt:

„Das haben sie nicht selbst vorgeschlagen, ich habe einen Brief geschrieben, dass ich monatlich dreißig Euro zahlen kann“. Mit „Hier“ zeigt er den Brief und stützt seinen Widerspruch durch den lokaldeiktischen Ausdruck „hier“. Mittels neutraler Objektdeixis „das“ wird auf die vorherige Äußerung der Beraterin im Rederaum verwiesen, auf den er Bezug nimmt und mit „nicht“ als Negationsträger negiert.

### Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V34:

[106]

..		232 [08:19.5]	233 [08:20.1]	234 [08:20.5]
<b>Kli [v]</b>		baale		
<b>Kli [ü]</b>		Jà		
<b>Ber [v]</b>	nist	hm	• inja be shoma in emkaan ro daadeh, az yek e hasht, maahi si	
<b>Ber [ü]</b>		Hm	• Hier die haben Ihnen die Möglichkeit gegeben, von ersten August, monatlich dreißig	

[107]

..		235 [08:26.4]	236 [08:26.9]	237 [08:29.3]
<b>Kli [v]</b>		bale		
<b>Kli [ü]</b>		Jà		
<b>Ber [v]</b>	Euro bepardaazi		shoma bayad belafaseleh mirafti Bank	• • migofti Bank •
<b>Ber [ü]</b>	Euro zu zahlen		(Sie) du hättest sofort zur Bank gehen müssen	• • und sagen• ich möchte

[108]

..		238 [08:34.5]		
<b>Ber [v]</b>	man be shoma yek Auftrag e daaem midam	avval e har maah si Euro be in hesaab		
<b>Ber [ü]</b>	einen Dauerauftrag einrichten	Anfang jedes Monats zahlen Sie dreißig Euro an		

[109]

..		239 [08:38.4]	240 [08:38.7]	241 [08:39.1]
<b>Kli [v]</b>		bale		• • nakardam vali dasti dadim
<b>Kli [ü]</b>		Jà		• • Nein habe ich nicht gemacht aber habe dann selbst bezahlt
<b>Ber [v]</b>	mirizid	kardi?		
<b>Ber [ü]</b>	diesen Konto	Hast du das gemacht?		

Auf die Vergewisserungsfrage der Beraterin: „hast du das gemacht?“ antwortet der Klient negativ. Damit hat der Klient aus Beratersicht Fehler begangen, die sie durch Hinweise rekonstruiert hat. Er hat die notwendigen Schritte unterlassen, was er zunächst bestätigt, aber dann reaktiv insistiert, indem er der Bezugsäußerung mittels erwartungsbearbeitendem „aber“ als Negationsträger und katadeiktischem „dann“ widerspricht. Damit wird ein lineares Nacheinander von zeitlichen Punkten bezogen auf eine Origo hergestellt, womit er wieder nach vorne auf neues Wissen verweist: „selbst bezahlt“.

## Resultat:

In Partiturfläche 126 schlägt die Beraterin eine Standardlösung für das Problem vor: „Schau mal ich habe einen Vorschlag für Sie [...] Ich gebe die Adresse / weißt du (Sie) wo ÖRA ist? [...] Genau genau (Sie) du müsst dort gehen [...]“. Damit eröffnet sie ihm die Möglichkeit einer „Verweisberatung“ mit der Äußerung in Segment 281 und 282, weil dies außerhalb des Kompetenzbereichs in dieser Institution fällt: „Es muss einen juristischen Brief geschrieben werden Aus diesem Grund, das können wir nicht machen“.

## Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V34:

[126]

	275 [10:24.0]	276 [10:24.6]
<b>Kli [v]</b>		befarmaaid
<b>Kli [ü]</b>		Bitte
<b>Ber [v]</b>	bebin man yek pishnahad be shoma midam	hichi aalmani balad nisti?
<b>Ber [ü]</b>	Schau mal ich habe einen Vorschlag für Sie	Kannst du überhaupt kein Deutsch?

[127]

	277 [10:26.1]278 [10:26.6]	279 [10:28.9]
<b>Kli [v]</b>	na	•• dokhtaram, dokhtar e bozorgam baladeh
<b>Kli [ü]</b>	Nein	•• Meine Tochter, meine ältere Tochter kann
<b>Ber [v]</b>	••• ki balade? too khanevaadeh?	
<b>Ber [ü]</b>	••• Wer kann? in der Familie?	

[128]

	280 [10:30.7]281 [10:31.2]	282 [10:35.8]283 [10:36.7]
<b>Kli [v]</b>		bale
<b>Kli [ü]</b>		Jà
<b>Ber [v]</b>	gut •• shoma baayad / naameh hoghooghi neveshteh beshe bebin	be
<b>Ber [ü]</b>	Gut •• Sie müssen / Es muss einen juristischen Brief geschrieben werden Schau	Aus

[129]

	285 [10:39.6]	286 [10:42.1]
<b>Kli [v]</b>		ÖRA too
<b>Kli [ü]</b>		ÖRA in Be /
<b>Ber [v]</b>	khaater e in, kare maa nist	•• man adres e / ÖRA ro midooni kojast?
<b>Ber [ü]</b>	diesem Grund, das können wir nicht machen	•• Ich gebe die Adresse / weißt du (Sie) wo ÖRA ist?

[130]

	287 [10:44.1]	288 [10:47.7]	289 [10:49.7]
<b>Kli [v]</b>	be / Gänsemarkt?		ÖRA are vakilha
<b>Kli [ü]</b>	Gänsemarkt?		ÖRA ja die Anwälte
<b>Ber [v]</b>	((2,4s)) Dammtorstraße	••• ÖRA midooni chiye?	
<b>Ber [ü]</b>	((2,4s)) Dammtorstraße	••• Weißt du (Sie) was ÖRA ist?	

[131]

..	290 [10:52.1]	291 [10:53.9]	292 [10:55.9]
<b>Kli [v]</b>	ähm vakilha hastan ...		
<b>Kli [ü]</b>	ähm die sind Anwälte		
<b>Ber [v]</b>	daghighan daghighan shoma bayad beri oonja az dokhtaret		
<b>Ber [ü]</b>	Genau genau	(Sie) du musst dort gehen	frag deine Tochter,

[132]

..	293 [10:58.6]	294 [11:01.6]	295 [11:01.9]
<b>Kli [v]</b>			bale <sup>~</sup>
<b>Kli [ü]</b>			Jà
<b>Ber [v]</b>	ham kharesh kon ba khodet bebar <sup>~</sup> daghighan, bayad beri oonja <sup>~</sup>	chon in	
<b>Ber [ü]</b>	dass sie mitkommt <sup>~</sup>	genau du musst dort gehen <sup>~</sup>	weil diese

Abschließend äußert die Beraterin als Antwort auf die Klienten-Äußerung in Partiturfläsche 163: „Genau diese möchte ich auch verstehen, dass diese...“ und reformuliert damit ihren ursprünglichen Vorschlag (die Verweisberatung als Standardlösung für das identifizierte Problem) in einer Handlungsanweisung: „Ich sage doch (Sie) du musst zu ÖRA gehen um diese zu klären Oke?“. Im Anschluss sichert sie das klientenseitige Verstehen mit „Oke?“, woraufhin der Klient mit „Ja“ antwortet:

#### Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V34:

[161]

..	355 [13:11.6]	
<b>Kli [v]</b>	bale <sup>~</sup>	
<b>Kli [ü]</b>	Jà	
<b>Ber [v]</b>	Euro / vali sohbat sare ine in vaghti khodesh ham ghabool karde maahi si Euro ro va	
<b>Ber [ü]</b>	Euro / aber die Rede ist jetzt davon, wenn sie jetzt die monatliche dreißig Euro akzeptiert haben und	

[162]

..	357 [13:15.1]	358 [13:17.0]	359 [13:17.2]
<b>Kli [v]</b>	bale <sup>~</sup>		
<b>Kli [ü]</b>	Jà		
<b>Ber [v]</b>	shoma daari maahi si Euro ro midi	oon ertebaat e nohsad ta ee ba chaharsad	
<b>Ber [ü]</b>	Sie bezahlen monatlich diese dreißig Euro	die Zusammenhang zwischen neunhundert und	

[163]

..	360 [13:21.0]	361 [13:22.0]
<b>Kli [v]</b>	hammon o mikham befahmam ke in...	
<b>Kli [ü]</b>	Genau diese möchte ich auch verstehen , dass diese ...	
<b>Ber [v]</b>	ta ee bayad moshakhas beshe	migam dige shoma
<b>Ber [ü]</b>	vierhundert muss geklärt werden	Ich sage doch (Sie) du musst zu

[164]

		362 [13:24.0]	363 [13:25.2]	364 [13:25.9]	365 [13:26.3]
<b>Kli [v]</b>		oke bashe		bale	
<b>Kli [ü]</b>		Oke mache ich		Jä	
<b>Ber [v]</b>	bayad beri ÖRA in kar o bekoni		oke?		
<b>Ber [ü]</b>	ÖRA gehen um diese zu klären		Oke?		

#### 5.6.4.7 Fazit zur Konstellation „Widerlegen“ anhand der Transkriptionsausschnitte aus dem Gespräch V34:

Die Ursachen der kommunikativen Probleme lassen sich hier in zwei Kategorien untergliedern:

1. interkulturelle Aspekte: fehlendes gesellschaftliches Alltagswissen, (wie z.B. Online-Banking, Kontoauszüge, SEPA-Lastschriften, offizielle Briefe usw.).
2. institutionelle Aspekte (allgemeine Aspekte eines Beratungsgespräches):
  - a) Ausdrücke aus dem institutionellen Kontext, Fachtermini, (wie z.B. Aktennummer, Aktenzeichen).
  - b) fehlendes institutionelles Hintergrundwissen (Kontextwissen), (wie z.B. der Unterschied zwischen Berater / Beratungsstelle und Anwalt / ÖRA).

#### 5.6.4.8 Fazit zur Sprachkonstellation „Anliegenbearbeitung monolingual in der Herkunftssprache des Klienten/der Klientin“ anhand des Fallbeispiels aus dem Gespräch V34:

Zweifellos vereinfacht Sprachkompetenz, die bei monolingualen Diskursen ( in der Herkunftssprache des Klienten/der Klientin) vorhanden ist die Kommunikation, jedoch gilt es auch für solche monolinguale Diskurse bei den negierenden Konstellationen eine Verständigung als Bedingung für zweckgerichtetes sprachliches Handeln zu erreichen, vor allem in den Fällen, in denen fehlendes bzw. divergierendes Wissen (in verschiedenen Bereichen) ausgehandelt wird.

## 6. Zusammenfassung und Ausblick

Der Analysegegenstand dieser Arbeit bestand aus mündlichen Interaktionen zwischen BeraterInnen und KlientInnen, die in Form von Beratungsgesprächen im Flüchtlingszentrum Hamburg stattgefunden haben („Zentrale Information und Beratung für Flüchtlinge gGmbH“). Diese authentischen Audioaufnahmen wurden in ihrem institutionellen Alltag erhoben und der Ablauf dieser Diskurse wurde anhand von Transkriptionen abgebildet, sodass ein Überblick über den gesamten Gesprächsvollzug und dessen sprachlicher Organisation durch die beteiligten AktantInnen gegeben wurde.

Den Schwerpunkt der Diskursanalyse bildeten die „Konstellationen des Negierens“, in denen es klientenseitige Anliegen gibt, die mit den institutionellen Handlungsmöglichkeiten konfliktieren, sodass die BeraterInnen „Nein sagen“ müssen. Unterschiedliche sprachliche Realisierungen dieses „Neinsagens“ sind in dieser Arbeit unter dem Begriff „Konstellationen des Negierens“ zusammengefasst.

Das Datenmaterial umfasst 52 authentische Gespräche zwischen BeraterInnen des „Flüchtlingszentrums Hamburg“ und KlientInnen (mitunter Geflüchtete unterschiedlicher Nationalitäten). Da bei den vorliegenden Gesprächsdaten drei verschiedene Sprachkonstellationen vorkamen, wurde außerdem geprüft, inwiefern diese mehrsprachigen Gesprächssituationen Einfluss auf die jeweiligen Konstellationen des Negierens haben. Im Datenkorpus finden sich drei unterschiedliche Sprachkonstellationen:

- a) Deutsch – Deutsch als Lingua franca, in denen ausschließlich die Verkehrssprache Deutsch als Lingua franca verwendet wird.
- b) Deutsch – Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung, in denen ein Sprachmittler hinzugezogen wird, der zwischen den KlientInnen (Herkunftssprache des Klienten bzw. der Klientin) und den Beratenden (Deutsch) vermittelt.
- c) monolingual in der Herkunftssprache des Klienten/der Klientin (der Fokus wurde auf Dari und Persisch gelegt), in denen ausschließlich in der Herkunftssprache der Ratsuchenden kommuniziert wird.

Zunächst wurde die Ablaufstruktur einer Anliegenbearbeitung untersucht, um herauszufinden, wann das Negieren einsetzt, und um dessen Vor- und Nachbereitung im kommunikativen Kontext zu identifizieren. Die Grundkonstellation „sequenzielle Anliegenbearbeitung“ besteht aus drei thematisch-funktionalen Phasen:

- I. Eröffnungsphase und Aufforderung zum Anliegensvortrag,
- II. Anliegenklärung und elizitierendes Handeln,
- III. Wissensvermittlung: Vermittlung des (institutionellen) Wissens.

Nach der Eröffnungsphase und der Aufforderung zum Anliegensvortrag (auch zur Vorlage des Aufenthaltstitels) folgt die Anliegenklärung mit elizitierendem Handeln. Dabei fordert der Beratende gezielt Informationen vom Klienten zur Einschätzung der Situation an. Diese Phase kann mehrmals durchgeführt werden (elizitierendes Handeln). Der unter Umständen mehrfach durchlaufene Prozess der Informationsgenerierung und dem Abgleichen der Informationen mit dem Expertenwissen führt schließlich zu einem Bild, das sich der Beratende vom Anliegen verschafft hat. In der dritten Phase setzen dann in den untersuchten Diskursen die **Konstellationen des Negierens** ein, die durch verschiedene Verfahren bearbeitet werden, wie z.B. Begründen, Erklären/Erläutern usw. Dabei kommt es auch zumeist zu Hinweisen, Szenarien oder Handlungsanweisungen usw.

Dabei wurde herausgearbeitet, wie die gegenseitige Wissensvermittlung im Rahmen der Anliegenbearbeitung stattfindet und inwiefern die Problemfelder, die mit ausländerrechtlichen Aspekten zusammenhängen, die Kommunikation zwischen den Beteiligten erschweren. Gleichzeitig zeigte sich an der Analyse, dass sich auch die besondere soziale und rechtliche Lage der Geflüchteten neben Institutionalität und Interkulturalität als Faktor nachträglich auf die Kommunikation auswirkt.

Da das Datenmaterial dieser Arbeit drei verschiedene Sprachkonstellationen beinhaltet, bot sich ein kontrastiver Vergleich dieser Interaktionen an. Damit wurde der Frage nachgegangen, in welchem Verhältnis Interkulturalität und Interlingualität sowie Institutionalität stehen und inwiefern die Beteiligung eines Sprachmittlers den Gesprächsverlauf beeinflusst.

Ziel der Arbeit war es, eine Ablaufbeschreibung für die Interaktionen zwischen BeraterInnen und KlientInnen des Flüchtlingszentrums Hamburg mittels anhand der ausgewählten Transkriptionsausschnitte vorzulegen, um einen möglichst umfassenden Überblick über den kommunikativen Prozess der Anliegenbearbeitung zu geben. Zudem wurde erarbeitet, wie trotz der Maximenkonflikte, die generell bei der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten sowie bei der Arbeit von BeraterInnen dieser Institution auftreten, der kommunikative Alltag bewältigt wird. Als zentrale kommunikative Phänomene dieser Diskurse wurden dabei Konstellationen des Negierens analysiert. Zunächst wurden die Konstellationen des Negierens innerhalb der vorliegenden Diskurse rekonstruiert, um zu erfahren, welchen Einfluss sie auf sowohl die klientenseitigen als auch die beraterseitigen sprachlichen Handlungen haben. Anhand von unterschiedlichen Konstellationen des Negierens wurde aufgezeigt, welche Konsequenzen diese für die Interaktion haben und inwiefern diese ein Handlungssystem gefährden.

Bei der Kategorisierung der Diskurse hinsichtlich der Anliegen des Klienten (erfüllbar oder nicht erfüllbar) ergaben sich vier Kategorien:

- A. Anliegen ist erfüllbar und es gibt Handlungsalternativen.
- B. Anliegen ist nicht erfüllbar und es gibt keine Handlungsalternativen.
- C. Anliegen ist erfüllbar, es gibt aber Voraussetzungen, die erfüllt werden müssen.
- D. Anliegen (Problemlösen) ist in dieser Institution nicht erfüllbar, es gibt aber Standardlösungen für das Problem. (Verweisen auf andere Institutionen)

Analog zu dieser Klassifikation resultieren dadurch auch hinsichtlich der Beratertätigkeit vier verschiedene Konstellationen von „Negierungen“:

1. Negierung der nicht-präferierten Handlungsalternative,
2. Ausschluss aller Handlungsalternativen,
3. Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen,
4. Widerlegen.

Bei Diskursen in der Sprachkonstellation mit Dolmetscherbeteiligung wurden folgende Phänomene des Sprachmittels (vgl. Rehbein 1985: 422) analytisch herausgearbeitet:

- Reduzieren und Hinzufügen,
- Änderung der Illokution/des propositionalen Gehalts,

- Verallgemeinern,
- Unterratschlag,
- Abblocken.

Zudem erwies sich der Einsatz des Sprachmittlers im untersuchten Diskurs als Kommunikationshindernis, der neue Kommunikationsprobleme verursachte, weil dieser nicht nur die Positionen der beteiligten Parteien (Klient und Beraterin) wiedergibt, sondern selbst in den Gesprächsverlauf eingreift. Dadurch steuert er nicht nur das Gespräch, sondern beeinflusst dieses auch durch seine Auslassungen und Verkürzungen, was sich auch (negativ) auf das Beratungsergebnis auswirkt, weil dem Ratsuchenden möglicherweise wichtige Informationen aus professioneller Sicht vorenthalten werden.

Der Zweck von „Negierung der nicht präferierten Handlungsoption“ liegt in der Eliminierung von falschen Vorstellungen seitens des Klienten (Korrektur) und der Vermittlung von notwendigem institutionellem Wissen, was die Planbildung einer neuen Handlung erst ermöglicht. Die kommunikativen Probleme bei der Konstellation „Negierung der nicht-präferierten Handlungsalternative“ entstehen aufgrund von folgenden Faktoren: 1. ausländerrechtliche Aspekte (als nicht eingebürgerte Person): Fehleinschätzungen, falsche Vorstellungen/Erwartungen bezüglich der Handlungsmöglichkeiten. 2. institutionelle Aspekte: a) Ausdrücke aus dem institutionellen Kontext, Fachtermini, b) fehlendes Wissen bezüglich des institutionellen Verfahrens.

Wegen der Dominanz des Sprachmittlers in seiner sprachvermittelnden Rolle und seinem eigenermächtigenden Handeln werden die anfängliche Begründungsversuche seitens der Beraterin nicht übermittelt, sodass auch der notwendige Wissenstransfer nicht stattfinden kann. Dadurch gelingt es zunächst nicht, den Handlungsablauf abzusichern. Anschließend kann die Beraterin dem Klienten dennoch aufgrund mehrerer Rekursionen (mit dem durchgängigen Handlungsmuster „Begründen“) zumindest Elemente des notwendigen Wissens weitergeben, wobei dem Klienten die eigentliche Empfehlung aufgrund des eigenständigen Handelns vom Sprachmittler entgangen ist, weil der Sprachmittler stellvertretend für den Klienten spricht und sich selbst zur Beratungsinstanz erhebt.

Der Zweck des „Ausschlusses aller Handlungsalternativen“ als negierende Konstellation liegt nach der Analyse darin, die aus Sicht des Klienten ausgewählten Handlungsoptionen, um Z zu erreichen, durch Negierung abzulehnen, um dem Klienten das Ende der Reichweite seines Handlungsspielraums aufzuzeigen. Die negierende Sprechhandlung des AaH gilt als Ankündigung einer Barriere (**unüberschreitbares Hindernis**), um Z zu erreichen. Im Anschluss daran fordert die Beraterin den Klienten auf, alle Versuche zur Zielerreichung zu unterlassen.

Die kommunikativen Probleme in dieser Konstellation entstehen aufgrund von zwei Faktoren: 1. ausländerrechtliche Aspekte: Die Fehleinschätzungen seitens des Klienten bezüglich seiner Handlungsmöglichkeiten beziehen sich auf Einschränkungen, die für geflüchtete Menschen bestehen und ihre Handlungsfreiheit massiv beeinträchtigen. 2. kulturelle Aspekte: Für den Klienten ist es aufgrund der sozialen Rollenverteilungen in seinem Heimatland und der dort fehlenden staatlichen Altersvorsorge selbstverständlich, dass er als einziger Sohn, der schon über achtzehn Jahre alt ist (versteht er als Grund), für seine alte, kranke und alleinstehende Mutter verantwortlich ist. Deshalb ist er nicht bereit, den Ausschluss aller Handlungsoptionen zu akzeptieren.

Aus der Analyse der Konstellation „Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen“ lässt sich Folgendes festhalten: Der Zweck der negierenden Sprechhandlung innerhalb der Konstellation „nicht erfüllte Voraussetzungen“ liegt in der Vermittlung von notwendigem institutionellem Wissen, um die Voraussetzungen für eine neue Planbildung zu schaffen, indem eine neue Handlung anstatt der ursprünglich vom Klienten ausgewählten Handlung entworfen wird. Gleichzeitig wird er über die Unmöglichkeit der Handlungsausführung von F in Kenntnis gesetzt, weil die Voraussetzungen im Sinne von „**Ausschluss der Handlungsalternative**“ nicht erfüllt sind.

Die aufgetretenen kommunikativen Probleme lassen sich auf folgende Ursachen zurückführen: 1. ausländerrechtliche Aspekte: Befürchtung des Klienten bezüglich der rechtlichen Lage von seiner Freundin (wenn der Pass vorliegt, droht ihr vielleicht eine Abschiebung). 2. kulturelle Wissensdivergenzen: unterschiedliche Interpretationen der Bedeutung eines Ausdrucks („Afghanischer Pass“ könnte als afghanischer Reisepass oder als afghanische Geburtsurkunde / Ausweis verstanden werden).

Der Zweck des „Widerlegens“ als negierende Konstellation lässt sich wie folgt herausarbeiten: Eine Einflussnahme auf den Wissensraum des Klienten erfolgt durch das Nachweisen, dass seine Handlung entweder nicht richtig war oder seine Assertion nicht zutrifft, um seinen Wissensstand zu korrigieren und ihm das notwendige Wissen zu vermitteln. Dadurch wird er in die Lage versetzt, seinen Fehler zu erkennen, um ihn dann später zu korrigieren.

Die Ursachen für die kommunikativen Probleme in der negierenden Konstellation „Widerlegen“ liegen in zwei unterschiedlichen Bereichen: 1. interkulturelle Aspekte: fehlendes gesellschaftliches Alltagswissen, 2. institutionelle Aspekte (allgemeine Aspekte eines Beratungsgespräches):

- a) Ausdrücke aus dem institutionellen Kontext, Fachtermini.
- b) fehlendes institutionelles Hintergrundwissen (Kontextwissen).

Nach Unterscheidung der drei Formen von Kooperation nach Ehlich (1987a) setzen negierende Sprechhandlungen innerhalb der „Konstellationen des Negierens“ in den vorliegenden Diskursen eine formale Kooperation (als korrigierende Sprechhandlungen) voraus. Umgekehrt sind sie eine Voraussetzung für eine darauf aufbauende „materiale Kooperation“ insofern, als die jeweils spezifischen externen Zwecke sprachlichen Handelns auf dem Zustandekommen der Korrektur des bestehenden Wissens basieren, sodass eine Vermittlung des fehlenden Wissens realisiert werden kann.

Für die Konstellationen des Negierens lassen sich in den unterschiedlichen sprachlichen Konstellationen folgende Erkenntnisse als Ergebnis der Untersuchung festhalten: Während sich die negierenden Sprechhandlungen in den unterschiedlichen Sprach(en)konstellationen nicht wesentlich innerhalb der Beratungsgespräche voneinander unterscheiden, weisen die konkreten sprachlichen Realisierungsformen charakteristische Züge auf, die auf die jeweilige Sprach(en)spezifik zurückzuführen sind.

Sowohl für Diskurse zwischen Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern als auch monolinguale Diskurse und solche mit Dolmetscherbeteiligung gilt es bei den negierenden Konstellationen eine Verständigung als Bedingung für zweckgerichtetes sprachliches Handeln zu erreichen. Dies trifft vor allem bei den hier untersuchten Diskursen zu, in denen fehlendes bzw.

divergierendes Wissen (in verschiedenen Bereichen) ausgehandelt wird, weil die Geflüchteten normalerweise über kein professionelles Wissen verfügen.

Erschwerend für das sprachliche Handeln kommt in solchen Konstellationen hinzu, dass Aktanten ihre unterschiedlichen „gesellschaftlichen Erfahrungen, Denkstrukturen und Vorstellungsformen sowie Handlungspraktiken“ (Redder & Rehbein 1987: 15) mit in den Diskurs einbringen, sodass „vertraute Handlungsformen problematisch und Präsuppositionen des sprachlichen Handelns brüchig“ (ebd.: 19) werden.

Kommunikative Probleme, die mit kulturellen oder institutionellen Wissensdivergenzen zusammenhängen, verschärfen sich allerdings noch zusätzlich durch fehlende Sprachkompetenz. Wie aus der Analyse hervorgeht, interagieren Probleme der Institutionalität und der Interkulturalität häufig mit Problemen der Interlingualität.

In negierenden Konstellationen dieser Arbeit findet das sprachliche Handeln unter erschwerten Bedingungen statt, was sich nicht nur aus der Wissenskorrektur und Wissensvermittlung, sondern auch aus der rechtlichen Lage der KlientInnen ergibt. Dies erfordert von den BeraterInnen, dass sie ihr sprachliches Handeln an das Wissen der KlientInnen und die Besonderheiten ihrer rechtlichen Lage anpassen, im Gegenzug müssen die KlientInnen ihr sprachliches Handeln an Common Ground-Wissen und an das Institutionswissen der BeraterInnen adaptieren. Damit bestehen erhöhte Aufforderungen an mentale und sprachliche Tätigkeiten der beiden Interaktanten. Die sprechsituative Besonderheit dieser Diskurse wirkt sich sowohl auf Struktur und Ablauf der negierenden Konstellationen als auch auf die Realisierung einzelner Musterpositionen der Handlungsmuster aus – und zwar insbesondere in Form mentaler und sprachlicher Kompensationen seitens der BeraterInnen.

Die Praxis der sequenziellen Anliegenbearbeitung stellt die AktantInnen im Rahmen dieser Konstellationen des Negierens vor die Aufgabe, ihre eigenen gewohnten „Handlungsformen“ und „Präsuppositionen“ einer Reflexion zu unterziehen, um entstandene Kommunikationsbrüche durch „negierende Konstellationen“ zu überwinden.

Die Bearbeitung der Forschungsfragen dieser Arbeit ist sowohl von wissenschaftlichem als auch praxisbezogenem Interesse. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung lassen sich für die kommunikative Praxis nutzbar machen, denn die Erkenntnisse über mögliche Konstellationen des

Negierens sowie über deren kommunikative Manifestationen liefern essenzielle Ansatzpunkte für die kommunikative Bearbeitung von schwierigen Situationen, von denen praktizierende BeraterInnen, KlientInnen und dolmetschende Personen gleichermaßen profitieren. Sie können dabei ihr eigenes Handeln reflektieren und für das Handeln ihrer Interaktionspartner sensibilisiert werden, was den kommunikativen Umgang im Rahmen der „sequenziellen Anliegenbearbeitung“ erleichtert.

Die Kenntnis darüber, welche negierenden Konstellationen insbesondere in solchen Gesprächen möglich sind und wie sich diese in der Kommunikation realisieren, verhilft dazu, klientenseitige Belange besser zu kategorisieren, sodass sich möglicherweise belastende sowie zeitraubende Kommunikationsprobleme verhindern bzw. besser bearbeiten lassen. Die Untersuchungsergebnisse können zu einem reibungsloseren Kommunikationsablauf zwischen BeraterInnen und Ratsuchenden führen.

Die Funktionalität der negierenden Sprechhandlungen können verbessert werden, indem BeraterInnen sensibilisiert werden, klientenseitige Wissensdefizite bzw. Wissensdivergenzen (in verschiedenen Bereichen) nicht nur zu erkennen, sondern dann auch zu reflektieren, wie diese bearbeitet werden können, um die institutionsspezifischen Zwecke umzusetzen und eine Fortführung des Gesprächs zu ermöglichen.

Im Zusammenhang mit den ausländerrechtlichen Aspekten wäre es für die Beratungsgespräche von Vorteil, wenn die KlientInnen in Bezug auf ihre rechtliche Lage im Vorfeld informiert werden. Dazu eignen sich Ratgeber und Wegweiser in verschiedenen Sprachen. Weiterhin ist es ratsam, den Umgang mit kulturell bedingten Unterschieden in Form einer Supervision regelmäßig zu reflektieren. So können unterschiedliche Erwartungshaltungen und Annahmen besser erkannt und bearbeitet werden, wenn eine neutrale dritte Instanz den BeraterInnen zum Gesprächsablauf Rückmeldung gibt. In manchen Fällen wie z.B. im Gespräch V14 müssten Taktiken oder Strategien erlernt und eingesetzt werden, um ein direktes „Nein“ zu vermeiden. Darüber hinaus lassen sich Empfehlungen für die Sprachkonstellation Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung formulieren: Zur Verständigung zwischen Beratungsinstanz und KlientIn ist darauf zu achten, dass sich Sprachvermittlung auf eine Verdolmetschung beschränkt, um unerwünschte Konsequenzen zu vermeiden. Auch wenn unausgebildete Dolmetscher bzw.

Sprachmittler am Beratungsgespräch beteiligt sind, sollte gewährleistet sein, dass klientenseitig konkrete Sachverhalte und Risiken verstanden werden. Weiterhin können KlientInnen und dolmetschende Personen vor dem Gespräch informiert werden (z.B. in Form von kurzen Lehrvideos), wie Gespräche grundsätzlich in den Sprachkonstellationen mit Dolmetscherbeteiligung funktionieren. Insbesondere bezüglich des Dolmetschens wäre wichtig, dass ausschließlich die Inhalte der BeraterInnen wiedergegeben werden, ohne die eigene Meinung zum Sachverhalt äußern. Nur wenn der konkrete Inhalt der Beratung dem Klienten vollständig übermittelt wird, kann eine professionelle und produktive Anliegenbearbeitung gewährleistet und sichergestellt werden (Kap. 5).

Weitere linguistische Untersuchungen in der Flüchtlingsberatung zu negierenden Konstellationen bieten sich im Anschluss insbesondere im Zusammenhang mit weiteren Beratungsangeboten an, sodass eine empirische Erforschung der mündlichen Interaktion zwischen BeraterInnen und KlientInnen umfassend vorliegt. Dazu bietet sich auch ein Vergleich der Daten mit Interaktionen in den nachfolgenden Beratungen bzw. in den nachfolgenden Institutionen an, um zu sehen, ob die mit den negierenden Konstellationen verbundenen Wissensvermittlungen, Empfehlungen, Vorschläge und Handlungsanweisungen von den KlientInnen verstanden und umgesetzt wurden oder nicht.

## Literaturverzeichnis

**Adamzik, Kirsten** (1987): Probleme der Negation im Deutschen. Studien zur zeitgenössischen Grammatikographie. Münster: Nodus Publikationen.

**Apeltauer, Ernst** (1979): Nichtakkordierende Sprechhandlungen (NASH). In: Kühlwein, Wolfgang/Raasch, Albert (Hrsg): Sprache und Verstehen, Kongreßberichte d. 10. Jahrestagung d. Ges. für Angewandte Linguistik GAL e.V., Mainz 1979. Tübingen: Narr. 69–79.

**Becker-Mrotzeck, Michael** (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden. In: Brinker/Antos/Heinemann/Sager (Hrsg): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband. Berlin: de Gruyter. 1505–1525.

**Blank, Beate; Gögercin, Süleyman; Sauer, Karin Elinor & Schramkowski, Barbar** (2018): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Springer VS. (<https://doi.org/10.1007/978-3-658-19540-3>).

**Blühdorn, Hardarik** (2011): Informationsstrukturelle Gestaltung von Satzverknüpfungen: Wie interagieren Konnektoren und Prosodie? In: E. Breindl & A. Volodina (Eds.): Satzverknüpfungen: zur Interaktion von Form, Bedeutung und Diskursfunktion. Berlin: de Gruyter. 263–295.

**Blühdorn, Hardarik** (2012a): Negation im Deutschen: Syntax, Informationsstruktur, Semantik. Tübingen: Narr.

**Blühdorn, Hardarik** (2012b): Faktizität, Wahrheit, Erwünschtheit: Negation, Negationsfokus und "Verum"-Fokus im Deutschen. Linguistische Berichte Sonderheft 18. 137–170.

**Breckner, Ingrid; Bührig, Kristin; Dafateri-Moghaddam, Nima** (2013): Mehrsprachigkeit als Zugang zum städtischen Alltag - Das Beispiel Wohnen. In: Redder, Angelika. et al. (Hrsg.): Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg. Münster, München, Berlin: Waxmann (Mehrsprachigkeit, 37). 55–79.

**Brinkmann, Hennig** (1971): Die deutsche Sprache (2., neubearbeitete und erweiterte Auflage.). Schwann.

**Brünner, Gisela** (1987): Kommunikation in institutionellen Lehr-Lern-Prozessen. Diskursanalytische Untersuchungen zu Instruktionen in der betrieblichen Ausbildung. Tübingen: G. Narr (Kommunikation und Institution Untersuchungen, 16) (=2005a).

**Brünner, Gisela & Graefen, Gabriele** (1994): Texte und Diskurse. Westdt. Verl.

**Brünner, Gisela; Redder, Angelika** (1985): Studien zur Verwendung der Modalverben. Tübingen: Narr, 273 S. Rez.: 1985 in: Deutsche Bücher, 43–44. (W. Frier).

**Buscha, Joachim** (1989): Lexikon deutscher Konjunktionen. Leipzig: Verlag Enzyklopädie.

**Bühler, Karl** (1965): Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache [1934]. Stuttgart: Fischer.

**Bührig, Kristin** (1991): Die sprachliche Verarbeitung von Patientenäußerungen in der Arzt-Patienten-Kommunikation. Magisterarbeit. Universität Hamburg.

**Bührig, Kristin** (1992): Zur Generalisierung qualitativer Forschungsergebnisse. Überlegungen zur Verknüpfung qualitativer und quantitativer Methoden bei der Untersuchung narrativer Diskursfähigkeiten zweisprachiger Kinder. Hamburg: Germanisches Seminar (mimeo) (ENDFAS Arbeitspapier, Nr. 2).

**Bührig, Kristin** (1996): Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation. Tübingen: Narr.

**Bührig, Kristin ; Durlanik, Latif ; Meyer, Bernd** (2000): Arzt- Patienten-Kommunikation im Krankenhaus. Konstitutive Handlungseinheiten, institutionelle Handlungslinien. Arbeiten zur Mehrsprachigkeit, Folge B, Band 2. Hamburg: Sonderforschungsbereich 538 (Mehrsprachigkeit).

**Bührig, Kristin; Rehbein, Jochen & Mehrsprachigkeit, Sonderforschungsbereich** (2000). *Reproduzierendes Handeln*. Univ. Hamburg, Sonderforschungsbereich 538 (Mehrsprachigkeit).

**Bührig, Kristin** (2003): Zur Strukturierung von Diskurs und Hörerwissen: auf jeden Fall im alltäglichen Erzählen und in der Hochschulkommunikation. In Hoffmann, Ludger. (Hrsg.): Funktionale Syntax. Die pragmatische Perspektive. Berlin, New York: de Gruyter. 249-269.

**Bührig, Kristin ; Thije, Jan D. ten** (2005): Diskurspragmatische Beschreibung. In: Ammon, Ulrich /Norbert, Norbert D. /Mattheier, Klaus (Hrsg.): Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft, 2. Auflage., Berlin: de Gruyter. 1225–1250.

**Bührig, Kristin** (2005) „Speech action patterns“ and „discourse types“. In: Folia Linguistica (39, 1-2), 143–171.

**Bührig, Kristin; ten Thije, Jan** (2006) (eds.): Beyond misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication. Amsterdam: Benjamins.

**Bührig, Kristin** (2009): Interpreting in hospitals: Starting points for cultural actions in institutionalized communication. In: Bührig, Kristin /House, Juliane /Thije, Jan D. ten (Hrsg.): Translational action and intercultural communication. St. Jerome Publishing. 151–174.

**Bührig, Kristin; Duarte, Joana** (2013): Zur Rolle lebensweltlicher Mehrsprachigkeit für das Lernen im Fachunterricht – ein Beispiel aus einer Videostudie der Sekundarstufe II. In: Gruppendynamik und Organisationsberatung (44, 3). 245–275.

**Bührig, Kristin; Redder, Angelika** (2013): Praxeogramm und Handlungsmuster als Methoden der Mehrsprachigkeitsanalyse. In: Redder, Angelika /Pauli, Julia /Kießling, Roland /Bührig, Kristin /

Bremer, Bernhard /Breckner, Ingrid /Androutsopoulos, Jannis (Hrsg.): Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Munster: Waxmann. 81–103.

**Deppermann, Arnulf & Blühdorn, Hardarik** (2013): Negation als Verfahren des Adressatenzuschnitts. Deutsche Sprache, 41(1), 6.

**Duden-Grammatik** (2009) = Duden. Die Grammatik. 8., überarbeitete Auflage. Mannheim: Bibliographisches Institut.

**Edmondson, Willis J. ; House, Juliane** (2000): Einführung in die Sprachlehrforschung, 2. überarbeitete Auflage. Tübingen, Basel: Francke UTB.

**Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen** (1977): Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule. In: Herma C. Goeppert (Hrsg.): Sprechverhalten im Unterricht. Zur Kommunikation von Lehrer und Dchüler in der Unterrichtssituation. München: Wilhelm Fink (Uni-Taschenbücher, 642), 36– 114.

**Ehlich, Konrad** (1979a): Formen und Funktionen von HM. Eine phonologisch-pragmatische Analyse. In: Weydt, Harald (Hrsg.): Die Partikeln der deutschen Sprache. Berlin: de Gruyter. 503– 517.

**Ehlich, Konrad** (1979b): Verwendungen der Deixis beim sprachlichen Handeln: linguistisch-philologische Untersuchungen zum hebräischen deiktischen System. Frankfurt a.M.: Lang.

**Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen** (1980): Sprache in Institutionen, in: Althaus/Henne/Wiegand. 338–345.

**Ehlich, Konrad** (1980): Fremdsprachlich Handeln. Zur pragmatik des Zweitspracherwerbs ausländischer Arbeiter. In: Deutsch lernen 1. 21–37.

**Ehlich, Konrad** (1987): so – Überlegungen zum Verhältnis sprachlicher Formen und sprachlichen Handelns, allgemein und an einem widerspenstigen Beispiel. In: Rosengren, Inger (Hrsg.): Sprache und Pragmatik, Lunder Symposium 1986. Stockholm: Almqvist & Wiksell. 279–298.

**Ehlich, Konrad** (1991): Funktional-pragmatische Kmmunikationsanalyse. Ziele und Verfahren. In: Dieter Flader (Hrsg.): Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik. Stuttgart: J.B. Metzler. 127–143.

**Ehlich, Konrad** (1993): Sprachliche Prozeduren in der Arzt-Patienten Kommunikation. In: Löhning, P. (Hrsg.) ; Rehbein, J. (Hrsg.): Arzt-Patienten Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin, New York: Mouton de Gruyter, 67–90

**Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen** (1994a): Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen, in: Brünner/Graefen. 287–327.

**Ehlich, Konrad** (1996): Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse: Ziele und Verfahren. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. Berlin, New York: Walter de Gruyter (De Gruyter Studienbuch). 183–210.

**Ehlich, Konrad** (1996): Sprechhandlungsanalyse. In: Ludger Hoffmann (Hg.): Sprachwissenschaft. Ein Reader. Berlin, New York: Walter de Gruyter (De Gruyter Studienbuch). 211–226.

**Ehlich, Konrad** (2007): Sprache als System versus Sprache als Handeln. In: Sprache und sprachliches Handeln. Band 1. Pragmatik und Sprachtheorie, Berlin, New York: de Gruyter. 101–123.

**Ehlich, Konrad ; Rehbein, Jochen** (1972a): Einige Interrelationen von Modalverben. In: Wunderlich, Dieter (Hrsg.): Linguistische Pragmatik. Frankfurt a.M.: Athenäum. 318–340.

**Ehlich, Konrad ; Rehbein, Jochen** (1972b): Erwarten. In: Wunderlich, Dieter (Hrsg.): Linguistische Pragmatik. Frankfurt a.M.: Athenäum. 99–114.

**Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen** (1975): Zur Konstitution pragmatischer Einheiten in einer Institution: Das Speiserestaurant. In: Dieter Wunderlich (Hg.): Linguistische Pragmatik. 2. Aufl., verb. Nachdruck. Wiesbaden: Athenäum (Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft, Bd. 12). 209–254.

**Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen** (1976): Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: Linguistische Berichte 45, 21–41.

**Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen** (1979): Sprachliche Handlungsmuster. In: Hans Georg Soeffner (Hg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart: J.B. Metzlersche Verlagsbuchhandlung. 243–274.

**Ehlich, Konrad ; Rehbein, Jochen** (1980): Sprache in Institutionen. In: Althaus, Hans P. (Hrsg.) ; Henne, Helmut (Hrsg.): Lexikon der Germanistischen Linguistik, Tübingen: Niemeyer. 338–345.

**Eisenberg, Peter** (1994): Grundriß der deutschen Grammatik. 3., überarbeitete Aufl., Stuttgart.

**Eisenberg, Peter** (2013): Grundriss der deutschen Grammatik. Bd. 2: Der Satz. Unter Mitarbeit von Rolf Thieroff. 4., aktualisierte und überarbeitete Auflage. Stuttgart, Weimar: Metzler.

**Engel, Ulrich** (1988): Deutsche Grammatik. Heidelberg: Groos.

**Falkenberg, Gabriel** (1985): „Negation und Verneinung“. In: Wilfried Kürschner / Rüdiger Vogt / Sabine Siebert-Nemann (Hrsg.): Sprachtheorie, Pragmatik, Interdisziplinäres. Akten des 19. Linguistischen Kolloquiums Vechta 1984. Bd. 2. Tübingen: Niemeyer. 141–150.

**Forschner, Sabine** (2000): *Musterübergänge*. Zu Funktionen sprachlich-kommunikativer Oberflächenelemente bei relevanten Änderungen im Diskurs. Magisterarbeit. Universität Hamburg.

**Frier, Wolfgang** (1981): "Zur linguistischen Beschreibung von Frage-Antwort-Zusammenhängen". In: ders. (ed.): Pragmatik – Theorie und Praxis. Amsterdam. 41–91.

- Graefen, Gabriele** (1997): Der wissenschaftliche Artikel - Textart und Textorganisation. Arbeiten zur Sprachanalyse. Band 27. Frankfurt a.M.: Lang.
- Graefen, Gabriele** (1995): Ein Wort, das, 'es' in sich hat. In: Zielsprache Deutsch 26 (1995).82-93.
- Griesshaber, Wilhelm** (1987): Authentisches und zitierendes Handeln. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Grießhaber, Wilhelm** (2001): Verfahren und Tendenzen der funktional-pragmatischen Diskursanalyse. Vom Speiserestaurant zum Cybercafé. In: Zsuzsanna Iványi (Hg.): Gesprächsforschung. Tendenzen und Perspektiven. Frankfurt am Main: Lang (MetaLinguistica, Bd. 10). 75– 96.
- Grießhaber, Wilhelm** (1985 a): Zitieren von Handlungsmustern. «Recht im Alltag» im Unterricht für ausländische Arbeiter, In: Rehbein 1985a. 257–275.
- Gumperz, John J.** (1982): Discourse Strategies, Cambridge, Cambridge University Press, 1982.
- Günthner, Susanne** (1993): Diskursstrategien in der interkulturellen Kommunikation. Niemeyer.
- Haas, Michael** (1996): Aspekte der Negation auf Satz- und Wortebene in der deutschen Gegenwartssprache mit kontrastiven Stichpunkten zum Italienischen. Unveröffentlichte Dissertation, Universität München.
- Habscheid, Stephan; Müller, Andreas P.; Thörle, Britta, & Wilton, Antje** (2018). Handbuch Sprache in Organisationen. De Gruyter. (<https://doi.org/10.1515/9783110296235>).
- Habscheid, Stephan** (2003): Sprache in der Organisation. Sprachreflexive Verfahren im systemischen Beratungsgespräch. Berlin/New York.
- Hartog, Jennifer** (1996): Das genetische Beratungsgespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten. Tübingen: Narr (Kommunikation und Institution, 24).
- Hartwig, Luise, Gerald Mennen, Christian Schrapper, and Juventa Verlag** (2018). Handbuch Soziale Arbeit mit geflüchteten Kindern und Familien (1. Auflage.). Beltz Juventa.
- Harweg, Roland** (1979): „Sind negative Behauptungssätze immer Verneinungen?“ In: Zeitschrift für germanistische Linguistik 7. 279–303.
- Heidolph, Karl E.** (1970): Zur Bedeutung negativer Sätze. In M. & K. E. Heidolph (Eds.), Progress in linguistics. Den Haag: Mouton. 86–101.
- Heidolph, Karl E.** (1976): Beiträge zur Analyse von Sprechakten (1. Aufl., als Ms. vervielf.). Akad. der Wiss. der DDR, Zentralinst. für Sprachwiss.
- Heinemann, Wolfgang** (1983): Negation und Negierung. Handlungstheoretische Aspekte einer linguistischen Kategorie. Leipzig: Enzyklopädie.

- Heinemann, Wolfgang** (1995): „Negation und Textkonstitution“. In: Heidrun Popp (Hrsg.): Deutsch als Fremdsprache: an den Quellen eines Faches. Festschrift für Gerhard Helbig zum 65. Geburtstag. München: iudicium. 553–562.
- Helbig, Gerhard / Joachim Buscha** (2001): Deutsche Grammatik. Ein Handbuch für den Ausländerunterricht. Berlin u.a.: Langenscheidt.
- Hentschel, Elke** (1986): Funktion und Geschichte deutscher Partikeln. Ja, doch, halt und eben. Tübingen, Niemeyer. (= Reihe Germanistische Linguistik; 64).
- Hentschel, Elke** (1998): Negation und Interrogation. Studien zur Universalität ihrer Funktionen. Tübingen: Niemeyer.
- Hoffmann, Ludger** (1983): Kommunikation vor Gericht. Tübingen: G. Narr (Kommunikation und Institution, 9).
- Hoffmann, Ludger; Nothdurft, Werner** (1989): Kommunikation und Kommunikationsprobleme in Institutionen. In: Jürgen Förster (Hg.): Wozu noch Germanistik? Wissenschaft, Beruf, kulturelle Praxis. Stuttgart: Metzler. 118–132.
- Hoffmann, Ludger** (1997): „Zur Grammatik von Text und Diskurs“, in: Grammatik der deutschen Sprache. Bd. 1, Zifonun, G./Hoffmann, L./Strecker, B., eds. Berlin/New York. 98–595.
- Hoffmann, Ludger** (2007). Handbuch der deutschen Wortarten. De Gruyter. (<https://doi.org/10.1515/9783110217087>).
- Israel, Michael** (2006): The pragmatics of polarity. In L. R. Horn (Ed.), The handbook of pragmatics. Blackwell Publishing. 701–723.
- Jacobs, Joachim** (1991): „Negation“. In: Arnim von Stechow / Dieter Wunderlich (Hrsg.): Semantik. Ein internationales Handbuch der zeitgenössischen Forschung. Berlin, New York: de Gruyter (= HSK 6). 560–596.
- Kallmeyer, Werner** (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. In: ZBBS Heft 2/2000. 227–252.
- Kameyama, Shinichi** (2004): Verständnissicherndes Handeln. Zur reparativen Bearbeitung von Rezeptionsdefiziten in deutschen und japanischen Diskursen. 1 Auflage. Münster: Waxmann (Mehrsprachigkeit, 14).
- Knapp-Potthoff, Annelie** (1997): Interkulturelle Kommunikationsfähigkeit als Lernziel. In: Knapp-Potthoff/Liedke, 181–205.
- Knapp-Potthoff, Annelie/Liedke, Martina** (edd.) (1997): Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit, München, iudicium.

- Koerfer, Armin** (2013): Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse. (Erstauflage: 1994). Mannheim.
- Koole, Tom/Thije, Jan D. ten.** (1994 a): The construction of intercultural discourse: Team discussions of educational advisers, Amsterdam/Atlanta, Rodopi.
- Koole, Tom/Thije, Jan D. Ten.** (1994 b): Der interkulturelle Diskurs von Teambesprechungen. Zu einer Pragmatik der Mehrsprachigkeit, in: Brünner/Graefen 1994a. 412–435.
- Kürschner, Wilfried** (1983): Studien zur Negation im Deutschen. Tübingen: Narr.
- Kürschner, Wilfried** (1983): Studien zur Negation im Deutschen. Tübingen: Narr. (= Studien zur deutschen Grammatik; 12).
- Liedke, Martina** (1997): Institution und Interkulturalität. In: Knapp-Potthoff/Liedke, 155–180.
- Löning, Petra, & Rehbein, Jochen** (1993): Arzt-Patienten-Kommunikation. De Gruyter.
- Mahnmooodan, Atena** (2013): The Semantics and Pragmatics of Address forms in Persian. MA Thesis in Linguistics Trondheim, Norwegian University of Science and Technology (NTNU) Faculty of Humanities Department of Language and Literature.
- Maynard W. Douglas** (1997): The News Delivery Sequence: Bad News and Good News in Conversational Interaction, *Research on Language and Social Interaction*, 30(2), 93-130, DOI: 10.1207/s15327973rlsi3002\_1.
- Mayer, Bernd** (2004): Gesprächsforschung – Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion, 5. 98–106, abrufbar unter: ([www.gespraechforschung-ozs.de](http://www.gespraechforschung-ozs.de)).
- Meyer, Bernd** (2004): Dolmetschen im medizinischen Aufklärungsgespräch. Eine diskursanalytische Untersuchung zur Arzt-Patienten-Kommunikation im mehrsprachigen Krankenhaus. Münster: Waxmann. [Mehrsprachigkeit, Band 13].
- Meyer, Bernd** (2007): Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz. Beiträge zur Jahrestagung der Gesellschaft für Angewandte Linguistik 2004. Reihe Forum Angewandte Linguistik, Nr. 48. Frankfurt usw.: Lang. [mit Shinichi Kameyama].
- Meyer, Bernd** (2011): Herkunftssprache als kommunikative Ressource? In: Eichinger, L.M./Plewnia, A./Steinle, M. (Hrsg.): Sprache und Integration. Über Mehrsprachigkeit und Migration. Tübingen: Narr. 189–213.
- Nanbakhsh Golnaz** (2011): Persian address pronouns and politeness in interaction. Doctoral thesis of linguistics and English language, University of Edinburgh.
- Nothdurft, Werner** (1984): «...äh folgendes Problem äh...». Die interaktive Ausarbeitung «des Problems» in Beratungsgesprächen, Tübingen, Narr.

**Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter** (1994): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge, Tübingen, Narr.

**Pawlack, Birte; Bührig, Kristin & Meyer, Bernd** (2017). Widerstände in der Arzt-Patienten-Kommunikation.

**Porila, Astrid ; ten Thije, Jan** (2007): Ämter und Behörden. In: Straub, Jürgen (Hrsg.): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. 687–698.

**Porila, Astrid/Thije, Jan D. ten** (2009 a): Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden, München, Meidenbauer.

**Redder, Angelika** (1983): Modalverben im Unterrichtsdiskurs. Pragmatik der Modalverben am Beispiel eines institutionellen Diskurses. Tübingen: Niemeyer.

**Redder, Angelika** (1983): Editorial in: Redder, Angelika (Hrsg.): Kommunikation in Institutionen. OBST 24 Osnabrück: OBST (192 S.).

**Redder, Angelika** (1983): Kommunikation in der Schule – zum Forschungsstand seit Mitte der siebziger Jahre. In: A. Redder (Hrsg.). 118–144.

**Redder, Angelika** (1985): „Beschreibungsverfahren türkischer Kinder auf Deutsch: eine einfache Bilderfolge“, in: Interkulturelle Kommunikation, Rehbein, J., ed., Tübingen. 222–240.

**Redder, Angelika ; Rehbein, Jochen** (1987): „Zum Begriff der Kultur“, in: Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation, Redder, A./Rehbein, J., eds., (OBST 38) Osnabrück. 7–21.

**Redder, Angelika** (1987): wenn ... so. Zur Korrelatfunktion von so. In Sprache und Pragmatik. Lunder Symposium 1986. Lunder germanistische Forschungen. Band 55, Inger Rosengren (Hrsg.). Stockholm: Almqvist & Wiksell. 315–326.

**Redder, Angelika** (1989): Konjunktionen, Partikeln und Modalverben als sequenzierungsmittel im Unterrichtsdiskurs. In: Weigand, E./ Hundsnurscher, F. (Hrsg.): Dialoganalyse II. Referate der 2. Arbeitstagung. Bochum 1988. Band 2. 393–407.

**Redder, Angelika** (1990): Grammatiktheorie und sprachliches Handeln: "denn" und "da". Linguistische Arbeiten. Band 239. Tübingen: Niemeyer.

**Redder, Angelika** (1992): Funktional-grammatischer Aufbau des Verb-Systems im Deutschen. In Deutsche Syntax. Ansichten und Aussichten. IdS-Jahrestagung 1991, Ludger Hoffmann (Hrsg.). Berlin, New York: de Gruyter. 128–154.

**Redder, Angelika** (1994): " Bergungsunternehmen" – Prozeduren des Malfeldes beim Erzählen. In: Brünner, Gisela / Graefen, Gabriele (Hrsg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der Funktionalen Pragmatik. Opladen: Westdeutscher Verlag. 238–264.

**Redder, Angelika, and Ingrid Wiese** (1994): Medizinische Kommunikation. Westdt. Verl.

**Redder, Angelika** (1995): Handlungstheoretische Grammatik für DaF am Beispiel des sogenannten "Zustandspassivs". In Deutsch als Zweit- und Fremdsprache. Methoden und Perspektiven einer akademischen Disziplin. Werkstattreihe Deutsch als Fremdsprache. Band 52, Norbert Dittmar & Martina Rost-Roth (Hrsg.), Frankfurt a.M. u.a.: Peter Lang. 53–74.

**Redder, Angelika** (1998): Sprachwissen als handlungspraktisches Bewusstsein - eine funktional pragmatische Diskussion. Didaktik Deutsch 3 (5). 60–76.

**Redder, Angelika** (1999): 'Werden' - funktional-grammatische Bestimmungen. In Grammatik und mentale Prozesse, Angelika Redder & Jochen Rehbein (Hrsg.), Tübingen: Stauffenburg. 295–336.

**Redder, Angelika** (2000): Textdeixis. In Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft. Band 16.1, Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann & Sven F. Sager (Hrsg.), Berlin, New York: de Gruyter. 283–295.

**Redder, Angelika** (2002): Sprachliches Handeln in der Universität – das Einschätzen zum Beispiel. In: Dies. (Hrsg.) „Effektiv Studieren“: Texte und Diskurse in der Universität. Oldenburg: Redaktion OBST. 5-28 (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie: Beiheft 12).

**Redder, Angelika** (2003): Partizipiale Ketten und autonome Partizipialkonstruktionen. In Funktionale Syntax. Die pragmatische Perspektive, Ludger Hoffmann (Hrsg.), Berlin, New York: de Gruyter. 155–188.

**Redder, Angelika** (2005): Wortarten oder sprachliche Felder, Wortartenwechsel oder Feldtransposition? In Wortarten und Grammatikalisierung, Clemens Knobloch & Burkhard Schaefer (Hrsg.), Berlin, New York: de Gruyter. 43–66.

**Redder, Angelika** (2006): Nicht-sententiale Äußerungsformen zur Realisierung konstellativen Schilderns. In Grammatik und Interaktion, Arnulf Deppermann, Reinhard Fiehler & Thomas Spranz-Fogasy (Hrsg.), Freiburg: Verlag für Gesprächsforschung. 123–146.

**Redder, Angelika & Ehlich, Konrad** (2007): Diskurse und Texte. Stauffenburg-Verl.

**Redder, Angelika** (2009a): Deiktisch basierte Konnektivität. Exemplarische Analyse von dabei etc. in der Wissenschaftskommunikation. In Koordination und Subordination im Deutschen. Linguistische Berichte, Sonderheft 16, Veronika Ehrich, Christian Fortmann, Ingo Reich & Marga Reis (Hrsg.), Hamburg: Helmut Buske. 181–202.

**Redder, Angelika** (2009b): Mit Modalverben sprachlich handeln. Der Deutschunterricht (3): 88–104.

**Redder, Angelika** (2010a): Deiktisch basierter Strukturausbau des Deutschen - sprachgeschichtliche Rekonstruktion. In Grammatik und sprachliches Handeln, Japanische Gesellschaft für Germanistik (Hrsg.), München: iudicium. 25–44.

**Redder, Angelika** (2010b): Grammatik und sprachliches Handeln in der Funktionalen Pragmatik - Grundlagen und Vermittlungsziele. In Grammatik und sprachliches Handeln, Japanische Gesellschaft für Germanistik (Hrsg.), München: iudicium. 9–24.

**Redder, Angelika** (2011): Prozedurale Re-Analyse von elementaren Wortarten und Wortbildung. Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache 37. 125–141.

**Redder, Angelika; Akio Ogawa, and Shin'ichi Kameyama** (2012): "Unpersönliche Konstruktionen". Iudicium.

**Redder, Angelika** (2012): Wissen, Erklären und Verstehen im Sachunterricht. In: Roll, Heike; Schilling, Andrea (Hrsg.) Mehrsprachiges Handeln im Fokus von Linguistik und Didaktik: Wilhelm Grießhaber zum 65. Geburtstag. Duisburg: Univ.-Verl. Rhein-Ruhr. 117–134.

**Redder, Angelika; Guckelsberger, Susanne; Graßer, Barbara** (2013): Mündliche Wissensprozessierung und Konnektierung. Sprachliche Handlungsfähigkeiten in der Primarstufe. Münster [u.a.]: Waxmann (Sprach-Vermittlungen 13).

**Redder, Angelika & Rehbein, Jochen** (Hrsg.) (1999): Grammatik und mentale Prozesse. Tübingen: Stauffenburg.

**Rehbock, Helmut** (1992): "Fragen stellen – Zur Interpretation des Interrogativsatzmodus". In: Rosengren, I. (ed.): Satz und Illokution. Tübingen: 13–47.

**Rehbein, Jochen** (1977): Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache. Stuttgart: J.B. Metzler.

**Rehbein, Jochen** (1976): Planen I: Elemente des Handlungsplans. Linguistic Agency of the University of Trier: L.A.U.T., 12/1976. 1–45 (26).

**Rehbein, Jochen** (1976): Planen II: Planbildung in Sprechhandlungssequenzen. Linguistic Agency of the University of Trier: L.A.U.T., 14/1976. 1–52.

**Rehbein, Jochen** (1979): Ankündigungen. In: Germanistische Linguistik. Varia V. Hildesheim: Olms. 339-387.

**Rehbein, Jochen** (1980): „Sequentielles Erzählen – Erzählstrukturen von Immigranten bei Sozialberatungen in England“, in: Erzählen im Alltag, Ehlich, K., ed., Frankfurt/Main. 64–109.

**Rehbein, Jochen** (1982): Biographisches Erzählen. In: Lämmert, Eberhard (Hrsg.) Erzählforschung. Stuttgart: Metzler. 51–73

**Rehbein, Jochen ; Ehlich; Konrad** (1983): Kommunikation in Schule und Hochschule. Tübingen: Narr (533 S.).

**Rehbein, Jochen** (1985): (Hrsg.) Interkulturelle Kommunikation. Tübingen: Narr (495 S.).

- Rehbein, Jochen** (1985): Ein ungleiches Paar - Verfahren des Sprachmittels in der medizinischen Beratung. In: Rehbein, Jochen (Hrsg.) Interkulturelle Kommunikation. Tübingen: Narr. 420–448.
- Rehbein, Jochen** (1986): Institutioneller Ablauf und interkulturelle Mißverständnisse in der Allgemeinpraxis. Diskursanalytische Aspekte der Arzt-Patienten-Kommunikation. In: Curare 9/1986. 297–328.
- Rehbein, Jochen; Ehlich, Konrad** (1986): Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation. Tübingen: Narr (250 S.).
- Rehbein, Jochen; Redder, Angelika** (1987): (Hrsg.) Arbeiten zur interkulturellen Kommunikation. (Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie Nr. 38 Themenband) (190 S.).
- Rehbein, Jochen; Löning, Petra** (1993): (Hrsg.) Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin: de Gruyter (435 S.).
- Rehbein, Jochen** (1993): Widerstreit. Probleme semiprofessioneller Rede in der interkulturellen Arzt-Patienten-Kommunikation. Arbeitspapier des DFG-Forschungsprojekts "Arzt-Patienten-Kommunikation". In: Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 24/1994, 93. 123–151.
- Rehbein, Jochen; Grießhaber, Wilhelm; Löning, Petra ; Hartung, Marion & Kristin Bührig** (1993): MANUAL für das computergestützte Transkribieren mit dem Programm SyncWRITER nach dem Verfahren der Halbinterpretativen Arbeitstranskriptionen (HIAT). Universität Hamburg: Germanisches Seminar (mimeo) (137 S.).
- Rehbein, Jochen; Ehlich, Konrad** (1994): Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen. In: Brüner, G. & Gräfen, G. (Hrsg.) Texte und Diskurse. Opladen: Westdeutscher Verlag. 287–327.
- Rehbein, Jochen** (1984a): „Beschreiben, Berichten und Erzählen“. In: Erzählen in der Schule, Ehlich, K., ed., Tübingen. 67–127.
- Rehbein, Jochen** (1984b): Reparative Handlungsmuster und ihre Verwendung im Fremdsprachenunterricht, (ROLIG PAPER 30/84) Roskilde.
- Rehbein, Jochen ; Ehlich, Konrad** (1979 d ): Sprache in Institutionen. In: Althaus, Hans-Peter; Henne, Helmut; Wiegand, Herbert Ernst (eds.) Lexikon der Germanistischen Linguistik (2. Auflage). Tübingen: Niemeyer. 338–345.
- Rehbein, Jochen** (1972b): Entschuldigungen und Rechtfertigungen. Zur Sequenzierung von kommunikativen Handlungen. In: Wunderlich, Dieter (Hrsg.) Linguistische Pragmatik. Frankfurt/M: Athenäum. 288–317.
- Rehbein, Jochen ; Ehlich, Konrad** (1974): Begründen. Düsseldorf: Seminar für Allgemeine Sprachwissenschaft (mimeo) (52 S.).

**Rehbein, Jochen** (1985): Medizinische Beratung türkischer Eltern. In: Rehbein, Jochen(Hrsg.)(1985) Interkulturelle Kommunikation. Tübingen: Narr, 349–419.

**Rehbein, Jochen** (1987): Multiple Formulae. Aspects of Turkish Migrant Workers' German in Intercultural Communication. In: Knapp, Karlfried, Enninger, Werner & Knapp-Potthoff, Annelie (eds.) Analyzing Intercultural Communication. Berlin: de Gruyter/Mouton. 215–248.

**Rehbein, Jochen** (1993): Zusammengesetzte Verweiswörter und ihre Rolle in argumentierende Rede. In Wohlrapp, H.(Hrsg.)(1995) Wege der Argumentationsforschung. Stuttgart/Bad Canstatt: Frommann-Holzboog. 166–192.

**Rehbein, Jochen** (1994): Rejective proposals. Semi-professional speech and clients varieties in intercultural doctor-patient-communication. In: Multilingua 13(1994) 1/2. 83–130.

**Rehbein, Jochen** (1995): International Sales Talk. In Ehlich, K., Wagner, J. (Hrsg), Studies in Anthropological Linguistics, 8, Berlin [u.a.]: Mouton de Gruyter. 67–102.

**Rehbein, Jochen** (1998): Die Verwendung von Institutionensprache in Ämtern und Behörden. Artikel 67 in: L. Hoffmann, H. Kalverkämper & E. H. Wiegand (Hrsg.) Fachsprachen. Ein internationales Handbuch zur Fachsprachenforschung und Terminologiewissenschaft. Berlin: de Gruyter. 660–675.

**Rehbein, Jochen** (1999): „Zum Modus von Äußerungen“, in: Grammatik und mentale Prozesse, Rehbein, J./ Redder, A., eds., Tübingen. 91–139.

**Rehbein, Jochen** (2001): Das Konzept der Diskursanalyse. In: Brinker, K., Antos, G., Heinemann, W., Sager, S. F. (eds.) Text- und Gesprächslinguistik. 2. Halbband. Berlin: de Gruyter. 927–945.

**Rehbein, Jochen** (2001): Prolegomena zu Untersuchungen von Diskurs, Text, Oralität und Literalität unter dem Aspekt mehrsprachiger Kommunikation. In: Bernd Meyer & Notis Toufexis (Hrsg.) (2001): Text/Diskurs, Oralität/Literalität unter dem Aspekt 11 mehrsprachiger Kommunikation. Beiträge zum Workshop 'Methodologie und Datenanalyse'. Arbeiten zur Mehrsprachigkeit, Folge B (Nr. 11). Universität Hamburg: Sonderforschungsbereich Mehrsprachigkeit. 2–25.

**Rehbein, Jochen** (2002a /2006a): Der kulturelle Apparat – Überlegungen zum Verhältnis von Sprache, Kultur und Gesellschaft in mehrsprachiger Kommunikation.

**Rehbein, Jochen** (2004): Matrix-Konstruktionen in Diskurs und Text. In: Nicole Baumgarten, Claudia Böttger, Markus Motz, Julia Probst (Hrsg.) Übersetzen, Interkulturelle Kommunikation, Spracherwerb und Sprachvermittlung - das Leben mit mehreren Sprachen. Festschrift für Juliane House zum 60. Geburtstag. Bochum: AKS-Verlag. 251–275.

**Rehbein, Jochen; Schmidt, Thomas; Meyer, Bernd; Watzke, Franziska; Herkenrath, Annette** (2004): Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT. Hamburg: Universität Hamburg, SFB 538 Mehrsprachigkeit (Arbeiten zur Mehrsprachigkeit: Folge B; 56).

- Rehbein, Jochen** (2012d): Homileischer Diskurs – zusammenkommen, um zu reden ... In: Friederike Kern, Miriam Morik, Sören Ohlhus (Hrsg.) Erzählen als Form. Festschrift für Uta Quasthoff. Berlin, New York: de Gruyter. 74–91 (reviewed). (in pr.).
- Rost-Roth, Martina** (2003): Fragen, Nachfragen, Echofragen. Formen und Funktionen von Interrogationen im gesprochenen Deutsch. *Linguistik online*, Bd. 13(1). 325–378.
- Rost-Roth, Martina** (2006): Nachfragen. Formen und Funktionen äußerungsbezogener Interrogationen. Berlin / New York: de Gruyter.
- Rost-Roth, Martina** (2011): Formen und Funktionen von Interrogationen. Fragen in grammatischen Beschreibungen, empirischen Befunden und Lehrwerken für Deutsch als Fremdsprache. *Linguistik online*, Bd. 49 (5). 91–117.
- Rost-Roth, Martina** (2004): Anliegenformulierungen: Aufgabenkomplexe und sprachliche Mittel. Analysen zu Anliegenformulierungen von Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern am Beispiel von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungs-Gesprächen im Hochschulkontext". In: Baumgarten, N./ Böttger, C./ Motz, M./ Probst, J. (eds.): Übersetzen, interkulturelle Kommunikation, Spracherwerb und Sprachvermittlung - das Leben mit mehreren Sprachen. Festschrift für Juliane House zum 60. Geburtstag. Bochum: AKS-Verlag. 186–208.
- Rost-Roth, Martina** (2004): Strukturelle Komplexität von Nachfragen: Muttersprachler und Nichtmuttersprachler im Vergleich. Dokumentation des 20. Kongress für Fremdsprachendidaktik DGFF, Frankfurt am Main, 2.-4. Oktober 2003.
- Sarangi, Srikant** (1994): Intercultural or not? Beyond celebration of cultural differences in miscommunication analysis, *Pragmatics* 4 (3), 409–427.
- Schank, Gerd** (1981): Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge. München: Hueber.
- Schmidt, Thomas** (2002): EXMARaLDA – ein System zur Diskurstranskription auf dem Computer. Hamburg: Universität Hamburg, SFB 538 Mehrsprachigkeit (Arbeiten zur Mehrsprachigkeit: Folge B; 34).
- Schmidt, Thomas; Wörner, Kai** (2009): EXMARaLDA – Creating, analysing and sharing spoken language corpora for pragmatic research. In: *Pragmatics* (19, 4), 565–582.
- Schmidt, Siegfried. J.** (1973): Texttheoretische Aspekte der Negation. *Zeitschrift für germanistische Linguistik*, 1. 178–208.
- Spetsmann-Kunkel, Martin, & Frieters-Reermann, Norbert** (2013): Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Verlag Barbara Budrich.
- Stickel, Gerhard** (1970): Untersuchungen zur Negation im heutigen Deutsch. Schriften zur Linguistik Band 1. Braunschweig: Vieweg.
- Straub, Jürgen** (2007): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz. Metzler.

- Strecker, Bruno** (2007): „Negationspartikel“. In: Ludger Hoffmann (Hrsg.): Handbuch der deutschen Wortarten. Berlin, New York: de Gruyter. 555–576.
- Süllwold, Fritz** (1959): Handbuch zum Rechentest für das 8. Schuljahr. Hochschule f. Intern. Pädagog. Forschung.
- Thielmann, Winfried** (2009): Deutsche und englische Wissenschaftssprache im Vergleich: Hinführen - Verknüpfen - Benennen. Wissenschaftskommunikation. Band 3. Heidelberg: Synchron.
- Thije, Jan D. ten** (2002): Stufen des Verstehens bei der Interpretation von interkulturellen Diskursen, in: Kotthoff. 61–98.
- Van de Velde, Marc & Vandeweghe, Willy** (1979): Linguistisches Kolloquium Gent, Kolloquium, Bedeutung, Sprechakte und Texte. Niemeyer.
- Vlachos, Dimitrios** (2002): Sprachliche Kommunikation und konversationale Koordination. Konzeptuelle und prozedurale Informationen der negativen Äußerungen. Dissertation an der Universität Mannheim.
- Weinrich, Harald** (1975): Über Negation in der Syntax und Semantik. In H. Weinrich (Ed.), Positionen der Negativität. München: Wilhelm Fink Verlag. 39–64.
- Weinrich, Harald** (1993): Textgrammatik der deutschen Sprache. Unter Mitarbeit von Maria Thurmair u.a.. Mannheim: Fink.
- Wunderlich, Dieter** (1976). *Studien zur Sprechakttheorie* (1. Aufl.). Suhrkamp.
- Wunderlich, Dieter** (1986): "Echofragen". *Studium Linguistik*, 20: 44–62.
- Zaefferer, Dietmar** (1981): "Fragesätze und andere Formulierungen von Fragen". In: Krallmann, D./Stickel, G. (eds.): *Zur Theorie der Frage*. Tübingen: 46–65.
- Zaefferer, Dietmar** (1984): *Frageausdrücke und Fragen im Deutschen. Zu ihrer Syntax, Semantik und Pragmatik*. München.
- Zifonun, Gisela; Hoffmann, Ludger; Strecker, Bruno & Ballweg, Joachim** (1997). *Grammatik der deutschen Sprache*. De Gruyter. (<https://doi.org/10.1515/9783110872163>).

## Internetquellenverzeichnis

Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen – Ein Leitfaden für die AWO Beratungspraxis\_WEB, 2018: [Soziale Arbeit mit geflüchteten Menschen - Ein Leitfaden für die AWO Beratungspraxis WEB.pdf](#) ,(letzter Zugriff: 10.08.21).

Ulrike Hemmerling ;Tobias Schwarz. O.J. : "Flüchtlinge" in Deutschland – erzwungenes Leben im Zwischenraum.: [Microsoft Word - verwaltet-entrechtet-abgestempelt.rtf \(fu-berlin.de\)](#) ,(letzter Zugriff: 10.01.22).

[Flüchtlingszentrum Hamburg \(fz-hh.de\)](#) (letzter Zugriff: 11.06.2021).

[www.awo-hamburg.org](#) (letzter Zugriff: 19.02.2022).

[www.caritas-hamburg.de](#) (letzter Zugriff: 19.02.2022).

[www.drk-hamburg.de/](#) (letzter Zugriff: 19.02.2022).

[Sozialbehörde - Hamburger Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration - hamburg.de](#) (letzter Zugriff: 11.06.21).

[JMD-Portal](#) (letzter Zugriff: 11.06.21).

<https://www.anwalt.org/aufenthaltsgestattung/> (letzter Zugriff: 10.08.21).

[2019-12-Broschuere-Wohnsitzauflagen.pdf \(fluechtlingsrat-bw.de\)](#) (letzter Zugriff: 10.08.21).

## Verzeichnis der Transkriptausschnitte

Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V50	62
Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V14	65
Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V14	66
Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V23	68
Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V50	72
Transkriptionsausschnitt 1 aus dem Gespräch V34	73
Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V14	82
Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V14	83
Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V50	86
Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V34	90
Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V23	95
Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V50	98
Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V50	101
Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V14	121
Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V14	123
Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V14	130
Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V14	137
Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V14	139
Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V14	143
Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V14	145
Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V14	147
Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V14	150
Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V14	151
Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V14	152
Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V14	153
Transkriptionsausschnitt 16 aus dem Gespräch V14	155

Transkriptionsausschnitt 17 aus dem Gespräch V14	155
Transkriptionsausschnitt 18 aus dem Gespräch V14	156
Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V23	159
Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V23	164
Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V23	171
Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V23	171
Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V23	172
Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V23	172
Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V23	172
Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V23	172
Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V23	175
Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V23	176
Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V50	178
Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V50	178
Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V50	179
Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V50	180
Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V23	181
Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V23	182
Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V23	183
Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V23	184
Transkriptionsausschnitt 16 aus dem Gespräch V23	185
Transkriptionsausschnitt 17 aus dem Gespräch V23	186
Transkriptionsausschnitt 2 aus dem Gespräch V50	189
Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V50	190
Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V50	194
Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V50	194
Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V50	195
Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V50	196
Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V50	197

Transkriptionsausschnitt 16 aus dem Gespräch V50	198
Transkriptionsausschnitt 17 aus dem Gespräch V50	198
Transkriptionsausschnitt 18 aus dem Gespräch V50	199
Transkriptionsausschnitt 19 aus dem Gespräch V50	200
Transkriptionsausschnitt 20 aus dem Gespräch V50	201
Transkriptionsausschnitt 21 aus dem Gespräch V50	202
Transkriptionsausschnitt 22 aus dem Gespräch V50	203
Transkriptionsausschnitt 18 aus dem Gespräch V23	205
Transkriptionsausschnitt 19 aus dem Gespräch V23	205
Transkriptionsausschnitt 20 aus dem Gespräch V23	206
Transkriptionsausschnitt 3 aus dem Gespräch V34	207
Transkriptionsausschnitt 4 aus dem Gespräch V34	209
Transkriptionsausschnitt 5 aus dem Gespräch V34	212
Transkriptionsausschnitt 6 aus dem Gespräch V34	212
Transkriptionsausschnitt 7 aus dem Gespräch V34	213
Transkriptionsausschnitt 8 aus dem Gespräch V34	213
Transkriptionsausschnitt 9 aus dem Gespräch V34	214
Transkriptionsausschnitt 10 aus dem Gespräch V34	221
Transkriptionsausschnitt 11 aus dem Gespräch V34	222
Transkriptionsausschnitt 12 aus dem Gespräch V34	223
Transkriptionsausschnitt 13 aus dem Gespräch V34	224
Transkriptionsausschnitt 14 aus dem Gespräch V34	225
Transkriptionsausschnitt 15 aus dem Gespräch V34	226

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit versichere ich, Sara Abiri, an Eides statt, dass ich die vorliegende Dissertation selbständig und unter Benutzung keiner anderen Quellen und Hilfsmittel als der genannten verfasst habe. Die vorliegende Dissertation wurde nicht schon einmal in einem früheren Promotionsverfahren angenommen oder als ungenügend beurteilt.

Sara Abiri

## **Kurzfassung der Arbeit**

In der vorliegenden Arbeit wird Interaktionen zwischen BeraterInnen und KlientInnen des Flüchtlingszentrums Hamburg anhand von authentischen Audioaufnahmen aus seinem institutionellen Alltag untersucht. Mittels funktional-pragmatischer Diskursanalyse wird untersucht, wie der kommunikative Alltag bei der stetig ansteigenden Anzahl von Geflüchteten und den damit entstehenden neuen Aufforderungen bewältigt wird. Der Ablauf dieser Diskurse wird im Zuge dieser Arbeit abgebildet, sodass ein Überblick über den gesamten Gesprächsvollzug und dessen sprachlicher Organisation durch die beteiligten AktantInnen gegeben wird.

Den Schwerpunkt der folgenden Diskursanalyse bilden die „Konstellationen des Negierens“ und die damit verbundenen kommunikativen Probleme, die sich als Besonderheit dieser Diskurse manifestieren.

In diesen Gesprächen kommt es immer wieder zu Konstellationen, in denen es klientenseitige Anliegen gibt, die mit den institutionellen Handlungsmöglichkeiten konfliktieren. Oftmals kommt es dazu, dass die Handlungspläne, die die KlientInnen gefasst haben, gar nicht oder nicht so, wie sie es sich vorgestellt haben, zu realisieren sind, sodass die BeraterInnen „Nein sagen“ müssen. Unterschiedliche Ausformungen dieses „Neinsagens“ sind in dieser Arbeit unter dem Begriff „Konstellationen des Negierens“ zusammengefasst.

Es wird anhand von unterschiedlichen Konstellationen des Negierens aufgezeigt, welche Konsequenzen diese für die Interaktion haben, inwiefern diese ein Handlungssystem gefährden und mit welchem kommunikativen Aufwand die BeraterInnen Nein sagen, um das Handlungssystem stabil zu halten. Da sich die vorliegenden Gesprächsdaten in drei Sprachkonstellationen untergliedern lassen, wird außerdem geprüft, inwiefern diese mehrsprachigen Gesprächssituationen Einfluss auf die jeweiligen Konstellationen des Negierens haben. Als wichtigen Aspekt der vorliegenden Arbeit bei der Diskursanalyse gilt es neben Institutionalität und Interkulturalität, die besondere soziale und rechtliche Lage der Geflüchteten zu berücksichtigen.

Die Gesprächspartner sind nicht nur institutionellen Regeln und interkulturellen Bedingungen, sondern zudem auch dem restriktiven Rahmen der Sozialen Arbeit mit Geflüchteten

unterworfen, die sowohl für die KlientInnen als auch für die BeraterInnen mit Erfahrungen von Überforderung und Ohnmacht verbunden ist. Auch das zu vermittelnde Wissen und damit der gesamte Gesprächsverlauf wird dementsprechend komplexer, wenn die KlientInnen außer unterschiedlichen Muttersprachen, kulturellen Hintergründen und institutionellen Erfahrungen auch verschiedene Rechte und Ansprüche wegen der restriktiven Rahmenbedingungen haben.

Es wurden unterschiedliche Typen von „Konstellationen des Negierens“ identifiziert:

1. Negierung der nicht-präferierten Handlungsalternative,
2. Ausschluss aller Handlungsalternativen,
3. Negierung wegen nicht erfüllten Voraussetzungen,
4. Widerlegen.

Zudem erwies sich der Einsatz des Sprachmittlers im untersuchten Diskurs als Kommunikationshindernis, der neue Kommunikationsprobleme verursachte, weil dieser nicht nur die Positionen der beteiligten Parteien (Klient und Beraterin) wiedergibt, sondern selbst in den Gesprächsverlauf eingreift. Dadurch steuert er nicht nur das Gespräch, sondern beeinflusst dieses auch durch seine Auslassungen und Verkürzungen, was sich auch (negativ) auf das Beratungsergebnis auswirkt, weil dem Ratsuchenden möglicherweise wichtige Informationen aus professioneller Sicht vorenthalten werden. Während sich die negierenden Sprechhandlungen in den unterschiedlichen Sprach(en)konstellationen nicht wesentlich innerhalb der Beratungsgespräche voneinander unterscheiden, weisen die konkreten sprachlichen Realisierungsformen charakteristische Züge auf, die auf die jeweilige Sprach(en)spezifik zurückzuführen sind.

Die Bearbeitung der Forschungsfragen dieser Arbeit ist sowohl von wissenschaftlichem als auch praxisbezogenem Interesse, denn die Erkenntnisse über mögliche Konstellationen des Negierens sowie über deren kommunikative Manifestationen liefern essenzielle Ansatzpunkte für die kommunikative Bearbeitung von schwierigen Situationen, von denen praktizierende BeraterInnen, KlientInnen und dolmetschende Personen gleichermaßen profitieren.

## Summary of the results

In the present work, interactions between counselors and clients of the Hamburg refugee center are examined using authentic audio recordings from its everyday institutional life. By means of functional-pragmatic discourse analysis, it is examined how everyday communicative life is managed with the steadily increasing number of refugees and the new demands that arise with it. The course of these discourses is illustrated within this work, so that an overview of the entire course of the conversation and its linguistic organization by the participants involved is given. The focus of the following discourse analysis is formed by the "constellations of negation" and the associated communicative problems that manifest themselves as a special feature of these discourses.

In these conversations, there are always constellations in which there are concerns on the part of the client that conflict with the institutional options for action. It often happens that the plans of action that the clients have made cannot be implemented at all or not in the way they had imagined, so that the counselors have to say "no". Different forms of this "saying no" are summarized in this work under the term "constellations of negation". Using different constellations of negation, it is shown what consequences these have for the interaction, to what extent they endanger a system of action and with what communicative effort the counselors say no in order to keep the system of action stable. Since the present conversation data can be divided into three language constellations, it is also examined to what extent these multilingual conversation situations have an influence on the respective negation constellations. In addition to institutionality and interculturality, an important aspect of the present work in the discourse analysis is to take into account the special social and legal situation of the refugees.

The interlocutors are not only subject to institutional rules and intercultural conditions, but also to the restrictive framework of social work with refugees, which is associated with experiences of being overwhelmed and powerless for both the clients and the counselors. The knowledge to be conveyed and thus the entire course of the conversation becomes correspondingly more complex if the clients, in addition to different mother tongues, cultural backgrounds and institutional experiences, also have different rights and claims due to the restrictive framework

conditions. Different types of "constellations of negation" have been identified: 1. Negation of the non-preferred action alternative, 2. Exclusion of all alternative courses of action, 3. Negation due to unfulfilled requirements, 4. Refute.

In addition, the use of the language mediator in the discourse examined proved to be a communication obstacle that caused new communication problems, because the language mediator not only reflects the positions of the parties involved (client and consultant), but also intervenes in the course of the conversation. In this way, he not only controls the conversation, but also influences it through his omissions and shortenings, which also has a (negative) effect on the result of the consultation, because the person seeking advice may be withheld important information from a professional point of view. While the negating speech acts in the different language(s) constellations do not differ significantly from each other within the counseling sessions, the concrete linguistic forms of realization show characteristic traits that can be traced back to the respective language(s) specifics. The processing of the research questions of this work is of both scientific and practical interest, because the knowledge about possible constellations of negation as well as about their communicative manifestations provide essential starting points for the communicative processing of difficult situations, from which practicing counselors, clients and interpreters benefit equally.

## Anhang

## Transkripte

### V14, Deutsch mit Dolmetscherbeteiligung:

#### KLI

**Geschlecht:** m  
**verwendete Sprachen:** prs; deu  
**L1:** prs  
**L2:** gbz  
**institutionelle Rolle:** Klient  
**Geburtsjahr:** 1990  
**Beruf:** Verkäufer  
**Heimatland:** Afghanistan

#### DOL

**Geschlecht:** m  
**verwendete Sprachen:** deu; gbz  
**L1:** gbz  
**institutionelle Rolle:** Dolmetscher  
**Anmerkung:** Der Dolmetscher ist ein Freund vom Klienten.

#### BER

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** deu  
**institutionelle Rolle:** Beraterin  
**Anmerkung:** Deutsch ist nicht L1 von Beraterin.

[1]

	0 [00:00.0]1 [00:00.0]2 [00:00.0]	3 [00:30.1]	4 [00:30.6]	5 [00:31.7]	6 [00:32.3]
<b>BER [v]</b>	Sie sind bereit • oke • • • Also Sie				
<b>KOM</b>	((Vorgespräch)) ((Unverständlich))				
<b>BER [k]</b>	lächelnd				

[2]

<b>BER [v]</b>	möchten Ihre hundert Stunden haben, haben Sie schon eine Schule gefunden?				
----------------	---	--	--	--	--

[3]

	7 [00:37.7]	8 [00:40.9]9 [00:40.9]	10 [00:41.9]
<b>BER [v]</b>	Noch nicht.		
<b>DOL [v]</b>	• • • mige aya shoma madrese ee peida kardid?	• • Noch nicht	
<b>DOL [ü]</b>	• • • Sie sagt ob du eine Schule gefunden hast.		
<b>KLI [v]</b>	Nein		

[4]

	11 [00:42.3]12 [00:43.2]	13 [00:44.0]
<b>BER [v]</b>	• • • Wie sieht es aus...	
<b>KLI [v]</b>	begoo • •	kaghazesho bede baz man madrese ro peida mikonam.~
<b>KLI [ü]</b>	Sag ihr • •	gib mir das Papier und ich finde dann die Schule. ~ Allerdings gibt es eine

[5]

	14 [00:49.1]
<b>DOL [v]</b>	Also er hat
<b>KLI [v]</b>	albate yek madrese kenare Heim e ma hast. age uno betoone bede...
<b>KLI [ü]</b>	Schule in der Nähe von unserem Heim. wenn sie mir diese geben könnte...

[6]

	..	15 [00:52.4]
<b>DOL [v]</b>	eine Schule ist neben Heim/ sein Heim.	
<b>KLI [v]</b>		begoo man az Alphabet mikham shoroo
<b>KLI [ü]</b>		Sag ihr ich möchte mit dem Alphabet anfangen.

[7]

	..	16 [00:54.5]	17 [00:57.8]	18 [00:59.0]	19 [00:59.5]	20 [01:00.8]
<b>DOL [v]</b>		und er möchte mit Alphabet anfangen.		genau.		((1,3s))
<b>KLI [v]</b>	konam.					
<b>KLI [ü]</b>						
<b>BER [k]</b>				murmelt		

[8]

	..	21 [01:03.3]
<b>BER [v]</b>		Sind Sie nie äh zur Schule gegangen in
<b>DOL [v]</b>	dreihundert Stunden ä ä Alphabet, drei...	

[9]

	..	22 [01:05.5]	23 [01:05.9]	24 [01:06.6]	25 [01:07.1]
<b>BER [v]</b>	der ••		Ja		
<b>DOL [v]</b>		Heimatland?		•• mige aaya too ••• keshvare khodet rafti	
<b>DOL [ü]</b>				•• Sie sagt, ob du ••• in deinem Heimatland zur Schule gegangen	

[10]

	..	26 [01:10.1]	27 [01:10.8]	28 [01:11.8]	29 [01:12.1]	30 [01:12.8]	31 [01:13.0]
<b>BER [v]</b>				Wie viele			
<b>DOL [v]</b>	madrese?		Ja <sup>-</sup>	•••	Ja <sup>-</sup>		
<b>DOL [ü]</b>	bist.						
<b>KLI [v]</b>		•••	madrese raftam amma ...				
<b>KLI [ü]</b>		•••	Zur Schule bin ich gegangen aber ...				

[11]

	..	32 [01:13.6]	33 [01:14.1]
<b>BER [v]</b>	Jahren?		
<b>KLI [v]</b>		••	dah kelas khoondam ta dovome rahnamaee / dabirestan. mishe dah
<b>KLI [ü]</b>		••	Zehn Jahre bin ich zur Schule gegangen bis zweite Klasse in Gymnasium, das macht zehn.

[12]

	..	34 [01:18.1]	35 [01:18.4]	36 [01:20.4]	37 [01:21.1]	38 [01:22.0]	39 [01:22.6]
<b>BER [v]</b>				•••	Bis zehnte Klasse?		Dann
<b>DOL [v]</b>		••	Ja z ääh zehn Klasse				Ja zehn ja.
<b>KLI [v]</b>	kelas.						
<b>KLI [ü]</b>							

[13]

	..	40 [01:24.7]	41 [01:25.1]
<b>BER [v]</b>	braucht er keinen Alpha Kurs.		
<b>DOL [v]</b>		••	mige begoo to ehtiaj nadari Alpha Kurs.
<b>DOL [ü]</b>		••	Sie sagt: "sag ihm: du brauchst keinen Alpha Kurs."

[14]

	..	42 [01:27.0]	43 [01:27.4]
<b>KLI [v]</b>	••	begoo man yek zaboone jadid mikham yad begiram mikham az paye	
<b>KLI [ü]</b>	••	Sag ihr ich möchte eine neue Sprache lernen ich will ganz von Vorne anfangen.	

[15]

	..	44 [01:30.3]	45 [01:31.3]
<b>DOL [v]</b>		khob to khodet vaghti dah kelass	dars khoondi hala alan ...
<b>DOL [ü]</b>		Aber wenn du bis zehnte Klasse	zur Schule gegangen bist aber jetzt ...
<b>KLI [v]</b>	shoroo konam.		khob A eins o / aslan ma A eins
<b>KLI [ü]</b>			Doch bei A eins / ich war doch bei A eins

[16]

	..	46 [01:32.7]	47 [01:35.4]
<b>DOL [v]</b>			Akhe
<b>DOL [ü]</b>			Aber den
<b>KLI [v]</b>	o raftam chiz kardam az vasate ketab dasht chiz mikard ma aslan ...		
<b>KLI [ü]</b>	da waren sie etwa in der Mitte des Buches / ich dann überhaupt ...		

[17]

	..		
<b>DOL [v]</b>	Alphabet o to Alphabet o to lazem nadari	Alphabet o to sari tamam mikoni ...	
<b>DOL [ü]</b>	Alphakurs, den Alphakurs brauchst du gar nicht, den Alphakurs bringst du schnell zu Ende ...		

[18]

	48 [01:39.8]	49 [01:42.8]
<b>DOL [v]</b>		((2,5s))
<b>DOL [ü]</b>		
<b>KLI [v]</b>	na mikham khob mikham zabane Alefbaee yad begiram bebinam chi dare.	
<b>KLI [ü]</b>	Nein ich möchte doch ich möchte die Schriftsprache lernen, ich will wissen was da alles gibt.	

[19]

	..	50 [01:45.3]	51 [01:46.3]	52 [01:48.6]
<b>DOL [v]</b>	((2,5s))	((na mafhoom))		• • •
<b>DOL [ü]</b>		((unverständlich))		• • •
<b>KLI [v]</b>			hala az A az A eins mikhad chiz bekone?	
<b>KLI [ü]</b>			Jetzt möchte sie, dass ich von A eins anfangen?	
<b>KOM</b>				

[20]

	53 [01:49.3]	54 [01:53.8]
<b>DOL [v]</b>	are bad to Alphabet o baladi to dah sal dars khandi to lazem nadari.	
<b>DOL [ü]</b>	Ja, denn du kannst schon Alphabet du bist zehn Jahre zur Schule gegangen, du brauchst es nicht.	
<b>KLI [v]</b>		((1,9s))
<b>KLI [ü]</b>		((1,9s))

[21]

	55 [01:55.6]	56 [01:56.0] 57 [01:56.9]	58 [01:59.0]
<b>BER [v]</b>		• • •	Was haben Sie gearbeitet in Afghanistan?
<b>DOL [v]</b>			• •
<b>DOL [ü]</b>			• •
<b>KLI [v]</b>	khob		
<b>KLI [ü]</b>	guṯ		

<b>KOM</b>	nicht im Sinne von Zustimmung			
[22]	59 [01:59.5]	60 [02:00.1]	61 [02:00.7] 62 [02:01.3]	63 [02:01.8] 64 [02:02.1]
<b>BER [v]</b>	••• Verkäufer			Ladensverkäufer? Kaufze
<b>DOL [v]</b>	chi kar kardi?			Ja.
<b>DOL [ü]</b>	Was hast du gearbeitet?			
<b>KLI [v]</b>	Verkäufer			
<b>BER [k]</b>	affirmativ			
[23]	..	65 [02:06.9] 66 [02:07.9]		
<b>BER [v]</b>	/ also Lebensmittelhandeln oder Kleidung?			
<b>DOL [v]</b>	••• chi boode? karet?			
<b>DOL [ü]</b>	••• Was war sie? deine Arbeit? was hast du			
[24]	..	67 [02:11.3]	68 [02:15.4]	
<b>DOL [v]</b>	forooshandegi chi?			Zum
<b>DOL [ü]</b>	verkauft?			
<b>KLI [v]</b>	khoshkbar, Pesteh, Ajil, Khorma, Sohan, Nabat.			Gandom,
<b>KLI [ü]</b>	gertocknete früchte, Pistazien, Datteln , Sohan, Nabat.			Gerste,
[25]	..	69 [02:16.5]	70 [02:17.6]	71 [02:19.6] 72 [02:20.5]
<b>DOL [v]</b>	Beispiel äh ((1,2s)) zum Beispiel: Laden äh			••• Khoraki o chi
<b>DOL [ü]</b>				••• wie nennt man das?
<b>KLI [v]</b>	Zereschk	tu kare Khoshkbar, mavade khoraki		
<b>KLI [ü]</b>	Berberitze	Nüsse , Lebensmittel		
[26]	..	73 [02:21.5]	74 [02:25.2]	75 [02:25.8] 76 [02:27.2] 77 [02:28.0] 78 [02:28.7]
<b>BER [v]</b>	((1,4s)) Wie viele Jahre?			
<b>DOL [v]</b>	migan? ((3,8s)) Lebensmittel			••• Chand Sal?
<b>DOL [ü]</b>	((3,8s)) Lebensmittel			••• Wie viele Jahre?
[27]	79 [02:29.3] 80 [02:30.0]	81 [02:30.7]	82 [02:31.9]	83 [02:32.5] 84 [02:33.4]
<b>DOL [v]</b>	Fünf Jahre.			
<b>KLI [v]</b>	••• Chand Sal? ((1,2s)) Panj Sal.			((10,8s))
<b>KLI [ü]</b>	••• Wie viele Jahre? ((1,2s)) fünf Jahre.			((10,8s))
<b>BER [k]</b>	Papierrascheln, Schreibgeräusche			
[28]	85 [02:44.1]	86 [02:46.9]		
<b>DOL [v]</b>	Moshkeli nadare.			
<b>DOL [ü]</b>	Ist oke / dürfte kein Problem sein.			
<b>KLI [v]</b>	oon chizhaee ke tu Interview goftam ((na mafhoom))			
<b>KLI [ü]</b>	Was ich in Interview gesagt habe ((Unverständlich))			

<b>KOM</b>	KLI und DOL sprechen leise unter sich		
<b>DOL [k]</b>			sehr leise
<b>KLI [k]</b>	sehr leise		
[29]	87 [02:48.0]	88 [02:49.2]	89 [02:51.0]
<b>DOL [v]</b>	((1,2s)) Alpha vase to sakhte?		
<b>DOL [ü]</b>	((1,2s)) Ist Alphakurs für dich schwer?		
<b>KLI [v]</b>	baba sakht nist. mikham paye az paye shoro		
<b>KLI [ü]</b>	Mein Gott, es ist nicht schwer ich will nur ganz von Vorne		
<b>DOL [k]</b>	macht sich über ihn lustig		
[30]	..	90 [02:54.5]	91 [02:55.0]
<b>KLI [v]</b>	konam. Alphabet age äh ••		mage Alphabet chand vaght mikhahim
<b>KLI [ü]</b>	anfangen		wie lange dauert denn überhaupt den Alphakurs?
[31]	..	92 [02:57.0]	93 [02:57.9] 94 [02:58.5]
<b>DOL [v]</b>	se mah.	se mahe Alphabet hesab mishe too	
<b>DOL [ü]</b>	drei Monate	drei Monate lang wird abgerechnet. sie lassen dich in der	
<b>KLI [v]</b>	bekhoonim?	se mah?!	
<b>KLI [ü]</b>		drei Monate lang?!	
<b>KLI [k]</b>	sehr überrascht		
[32]	..	95 [03:02.3] 96 [03:03.0]	
<b>DOL [v]</b>	rahnamaee mishoonanet akharesh ham migan ghalat khoondi.		
<b>DOL [ü]</b>	Grundschule und am Ende sagen sie du hast es Falsch gelesen.		
<b>KLI [v]</b>		•••	jeddi?
<b>KLI [ü]</b>		•••	Ernsthaft?
[33]	97 [03:03.5]	98 [03:04.7]	99 [03:07.6] 100 [03:07.9]
<b>BER [v]</b>	((1,2s))	Also ich / jetzt versuche ich Ihnen zu erklären	Sie haben die
<b>DOL [v]</b>			talash
<b>DOL [ü]</b>			Ich versuche Ihnen
<b>BER [k]</b>	Papierrascheln		hustet
<b>DOL [k]</b>			schnell
[34]	..	101 [03:09.4] 102 [03:10.0] 103 [03:10.9] 104 [03:12.1]	
<b>BER [v]</b>	Möglichkeit	•••	äähm ((1,3s)) dreihundert
<b>DOL [v]</b>	mikonam baraye shoma tozih bedam,		
<b>DOL [ü]</b>	zu erklären,		
<b>DOL [k]</b>			
[35]	..	105 [03:14.1]	
<b>BER [v]</b>	Stunden zu bekommen.		
<b>DOL [v]</b>	mige shoma forsats darid sisad saat ((na mafhoom)) ke		
<b>DOL [ü]</b>	Sie sagt: "Sie haben dreihundert Stunden Zeit ((Unverständlich)) zum		

[36]

.. 106 [03:18.3] 107 [03:18.7] 108 [03:19.1] 109 [03:19.3] 110 [03:19.8]

<b>BER [v]</b>	• • Ja' • • Also wenn Sie dreihundert
<b>DOL [v]</b>	dars bekhoonid. Und dann?
<b>DOL [ü]</b>	lernen."

[37]

.. 111 [03:25.6] 112 [03:27.6]

<b>BER [v]</b>	Stunden verbrauchen die Buchstaben abzumalen ((1,9s)) dann können Sie
----------------	---

[38]

.. 113 [03:29.9] 114 [03:30.7] 115 [03:31.0] 116 [03:31.7]

<b>BER [v]</b>	nachher nicht Deutsch reden. • • •
<b>DOL [v]</b>	Genau • • • hala to waghti sisad saat o
<b>DOL [ü]</b>	• • • Jetzt wenn du dreihundert Stunden

[39]

.. 117 [03:35.1] 118 [03:35.8]

<b>DOL [v]</b>	Alphabet bekhani dige nemitooni Deutsch sohbat koni. • • • Ich hab gesagt du
<b>DOL [ü]</b>	Alphabet lernst, dann kannst du nachher nicht Deutsch reden.

[40]

.. 119 [03:36.8] 120 [03:38.0] 121 [03:39.0] 122 [03:39.7]

<b>DOL [v]</b>	brauchst ... • • • Oke Braucht er
<b>KLI [v]</b>	khob bedeh az A eins bedeh. ((Unverständlich))
<b>KLI [ü]</b>	Oke gib mir, gib mir von A eins
<b>KLI [k]</b>	in einem resignierenden Ton

[41]

.. 123 [03:41.7]

<b>BER [v]</b>	Ich erkläre Ihnen damit Sie wissen was Sie verlieren werden wenn Sie
<b>DOL [v]</b>	mit A eins.

[42]

.. 124 [03:47.3]

<b>BER [v]</b>	sich für Alpha Kurs entscheiden.
<b>DOL [v]</b>	mige ma chizhaee ro barat tozih midim ke
<b>DOL [ü]</b>	Sie sagt:"ich erkläre dir zum Beispiel die Dinge, die du im

[43]

.. 125 [03:51.1] 126 [03:51.7]

<b>BER [v]</b>	Bei dem dem Alpha Kurs wird er
<b>DOL [v]</b>	masalan to az dast midi tu Alpha Kurs. agar ...
<b>DOL [ü]</b>	Alphakurs verpassen wirst." Wenn ...

[44]

..

<b>BER [v]</b>	drehundert Stunden bekommen. wenn er aber sagt " Ich versuch / ich beginne von
----------------	--

[45]

.. 127 [03:58.6] 128 [03:58.9] 129 [03:59.3] 130 [03:59.8]

<b>BER [v]</b>	A eins " • • Am Anfang wird er sich ein bisschen bemühen
<b>DOL [v]</b>	• • Hmrm

[46]

..

<b>BER [v]</b>	müssen aber nicht wahnsinnig viel _ ich glaube er ist intelligent er hat gearbeitet
----------------	---

[47]

.. 131 [04:06.8] 132 [04:07.5]

**BER [v]** als ••• Verkäufer also er hat schon Erfahrung mit Buchstaben und Zahlen

[48]

133 [04:11.0] 134 [04:11.6] 135 [04:12.6]

**BER [v]** und so weiter ••• dann kann er einen Vorschaltkurs bekommen von ESF-  
**DOL [v]** Hm̄m̄

[49]

.. 136 [04:18.4] 137 [04:18.8]

**BER [v]** BAMF- Kurs erstmal dreihundert Stunden •• und dann gibt es einen Kurs von

[50]

..

**BER [v]** dem Europäischen Sozialfonds und BAMF zusammen bezahlt für

[51]

.. 138 [04:26.2] 139 [04:26.7] 140 [04:28.0] 141 [04:28.5] 142 [04:29.1]

**BER [v]** Berufsvorbereitung •• siebenhundert Stunden •• das heißt ((1,6s))

[52]

143 [04:30.7]

**BER [v]** insgesamt tausend Stunden kann er bekommen wenn er beginnt am / ab A eins.

[53]

144 [04:35.6] 145 [04:36.2]

**BER [v]** wenn er sich entscheidet für Alpha Kurs dann dreihundert Stunden ••  
**DOL [v]** Hm̄m̄

[54]

..147 [04:39.8]

148 [04:42.5] 149 [04:43.9]

**BER [v]** abgemalte Buchstaben und weiß nichts mehr.

**DOL [v]**

((1,4s)) (( Unverständlich ))

[55]

150 [04:44.3] 151 [04:44.6]

152 [04:46.8]

**BER [v]** Ffragen Sie Ihn bitte ob ...

**BER [akz]**

**DOL [v]**

••

bebin alan ina Deutschkurs haee daran ke

**DOL [ü]**

Schau mal die haben Deutschkurse, die kannst du nur

[56]

..

**DOL [v]** masalan to mitooni sisad saat eto bekhani ina dige bishtar az sisad saat be to

**DOL [ü]**

dreihundert Stundenlang besuchen, länger als das geben sie dir nicht ((Unverständlich))

[57]

.. 153 [04:54.6] 154 [04:55.8]

**DOL [v]** nemidan ((na mafhoom))

**DOL [ü]**

yani sisad saate baadi ro be to nemidan. bad to  
das heißt sie geben dir keine weitere dreihundert Stunden. dann

**KLI [v]**

Hm̄m̄

<b>KLI [k]</b>	sehr leise		
[58]	..		
<b>DOL [v]</b>	har chi bekhani inha ro bad Deutsch ham nemitooni sohbat koni bad arzam be		
<b>DOL [ü]</b>	am Ende kannst du wieder nicht Deutsch reden. und wie soll ich sagen		
[59]	.. 155 [05:03.1]		
<b>DOL [v]</b>	hozure to baad ham yek moasese haye digari ham hastan ke ham baraye karan		
<b>DOL [ü]</b>	dann gibt es andere Institutionen, die sind zuständig sowohl für die Arbeit / für die Dinge wie		
[60]	..		
<b>DOL [v]</b>	ham vase kar ke az on chizhae ham hastan vase kar va ham mitooni dars		
<b>DOL [ü]</b>	arbeiten als auch lernen, da kannst du auch lernen...		
[61]	.. 156 [05:13.0]157 [05:13.4]158 [05:14.0]		
<b>DOL [v]</b>	bekhooni...	hala agar to mayel bashi ke to ro oonja beferestan	
<b>DOL [ü]</b>		Jetzt wenn du willst, sie schicken dich dort aber meiner persönlichen	
<b>KLI [v]</b>	• hm̄ •••		
[62]	.. 159 [05:19.2]160 [05:19.6]		
<b>DOL [v]</b>	vali nazare shakhsiye man ine ke to oon sisad saat	••	az A / az A eins
<b>DOL [ü]</b>	Meinung nach, kannst du mit den dreihundert Stunden	••	von A eins beginnen
[63]	.. 161 [05:21.5]162 [05:21.9]		
<b>DOL [v]</b>	shoroo koni	••	baz sisad saate baadish o az Agentur für Arbeit migiri...
<b>DOL [ü]</b>		••	dann bekommst du die weitere dreihundert Stunden von der Agentur der Arbeit...
[64]	..163 [05:24.7] 164 [05:26.5] 165 [05:28.1]166 [05:28.5] 167 [05:29.2]168 [05:29.7]		
<b>BER [v]</b>	Möchten Sie ... ?		
<b>DOL [v]</b>	((1,7s)) baz to alan mikhahi in ra	••	anjam bedi? •• na oon
<b>DOL [ü]</b>	((1,7s)) Jetzt möchtest du diese?	••	diese zu machen? •• Nein, das was
<b>KLI [v]</b>	((Unverständlich))		
[65]	.. 169 [05:31.5]170 [05:32.3] 171 [05:33.4]		
<b>DOL [v]</b>	chizha ee ro ke gofte ro	•••	hezar saati ro oon. man fekr nemikonam / be
<b>DOL [ü]</b>	sie gesagt hat	•••	diese tausend Stunden, die. ich glaube nicht, dass das nützlich ist.
<b>DOL [k]</b>	sehr leise		
[66]	.. 172 [05:36.2] 173 [05:37.8] 174 [05:38.7]		
<b>DOL [v]</b>	dard nemikhore	Ne brauchst du nicht / mit äh	
<b>DOL [ü]</b>			
<b>KLI [v]</b>	agar ke betooni baghiye ash o ...		
<b>KLI [ü]</b>	wenn du kannst, die weitere ...		
<b>DOL [k]</b>			
<b>KLI [k]</b>	murmelt		
[67]	.. 175 [05:40.7]176 [05:40.9] 177 [05:42.9]		
<b>DOL [v]</b>	anfangen mit A eins	•	drei / dreihundert Stunde mit / anfangen mit A eins

[68]

	178 [05:44.2]	179 [05:45.1]	180 [05:45.4]	181 [05:45.8]	182 [05:46.1]	183 [05:46.7]
<b>BER [v]</b>	• Mit A ein̄s	• •	Plus	• • •	Plus diese siebenhundert	
<b>DOL [v]</b>		Ja				
<b>BER [k]</b>	wie Aussage formuliert					

[69]

	184 [05:48.4]	185 [05:48.6]	186 [05:49.4]	187 [05:49.7]	188 [05:50.6]	189 [05:51.1]
<b>BER [v]</b>	Stunden?	Möchte er nicht	•	btaucht er nicht	• •	
<b>DOL [v]</b>		Nein nein		Nein		
<b>BER [k]</b>	wie Aussage formuliert					
<b>DOL [k]</b>		Kopfschütteln leise		leise		

**V23, Deutsch als Lingua franca:**

**KLI**

**Geschlecht:** m

**Verwendete Sprachen:** deu

**L1:** prs

**L2:** eng; deu

**Institutionelle Rolle:** Klient

**Geburtsjahr:** 1986

**Beruf:** Händler & Ingenieur

**Heimatland:** Iran

**Anmerkung:** Der Klient informierte sich bereits sowohl bei einem Anwalt als auch bei der Diakonie und es gab auch einen Antrag (fristwahrende Anzeige), welchen dieser noch nicht gestellt hat, denn er wollte sich vor der Antragstellung beraten lassen.

**Ber**

**Sex:** f

**Languages used:** deu

**L1:** deu

**Institutionelle Rolle:** Beraterin

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:02.2]	2 [00:02.8]	3 [00:03.9]
<b>Kli [v]</b>	• • • Ich habe Anerkennung	für drei Jahrè	ich kann bleiben in Deutschland.	
<b>Ber [v]</b>		Hm̂	Hm̂	

[2]

	4 [00:05.4]	5 [00:07.9]
<b>Kli [v]</b>	Und äh • • ich hab ein Problem. • • Meine mama sind in Iran aber sie ist alleinè	

[3]

	6 [00:10.7]	7 [00:12.6]	8 [00:15.0]
<b>Kli [v]</b>	• weil mein papa ist tot. • • Und ich habe keinen Bruder, ich habe keine	äh Schwester	
<b>Kom</b>	Das Telefon		

[4]

	9 [00:16.2]	10 [00:17.0]	11 [00:17.3]	12 [00:18.2*]	13 [00:18.6]	14 [00:19.8]	15 [00:21.9]
<b>Kli [v]</b>	((0,7s)) Ähm...		Oke				
<b>Ber [v]</b>		Ich muss ganz	kurz ...	• • Já	((1,2s))	Ist gut, danke	

<b>Kom</b>	klingelt				
<b>Ber [k]</b>				telefoniert	
[5]	..	16 [00:22.8]	17 [00:23.7]	18 [00:24.8]	19 [00:26.8] 20 [00:28.2] 21 [00:30.2]
<b>Kli [v]</b>				Mm̄ • • äh ((1,3s))	Ich äh • • mm̄ Meine mama sind / ist
<b>Ber [v]</b>	((0,9s))		Jâ		
<b>Kom</b>		Papierrascheln			
[6]	..			22 [00:34.7]	
<b>Kli [v]</b>	alleine, sie ist alleine und sie hat viele Probleme	• • weil wir sind	Christ äh	Christian.	
[7]	..	23 [00:37.2]	24 [00:38.0]		25 [00:40.6*]
<b>Kli [v]</b>		Und meine ähm...	Und ich habe auch viele viele viele	Probleme weil meine	
<b>Ber [v]</b>	Hm̄			Hm̄	
[8]	..			26 [00:45.0]	
<b>Kli [v]</b>	Geld ist blocked und die Firma ist blocked und alles ist blocked.		Und meine mama		
<b>Ber [v]</b>					
[9]	..		27 [00:48.2]		28 [00:50.9]
<b>Kli [v]</b>	könnte nicht benutzen meine Geld	oder meine Auto oder meine Wohnung.	Und alles		
<b>Ber [v]</b>		Jâ	Jâ	Jâ	
<b>Ber [k]</b>		leise			
[10]	..	29 [00:52.8]		30 [00:55.2]	31 [00:55.9]
<b>Kli [v]</b>	ist blocked. Und aber ich bin über achtzehñ		Und ääh • ich • gesprochen bei		
<b>Ber [v]</b>		Jâ			
[11]	..	32 [01:01.1]	33 [01:01.6]	34 [01:02.8]	35 [01:03.5]
<b>Kli [v]</b>	Anwält / bei Diakonie		weil ich wohnt / ((0,8s))	ich wohne • äh	Norderstedt
<b>Ber [v]</b>		Hm̄			
[12]	36 [01:05.6]	37 [01:06.2]		38 [01:09.3]	39 [01:10.2]
<b>Kli [v]</b>		und ich gesprochen / ich habe gesprochen / • • ich habe bei	((0,9s))	Diakonie	
<b>Ber [v]</b>	Hm̄			Hm̄	
[13]	..	40 [01:11.5]		41 [01:14.4]	42 [01:15.1]
<b>Kli [v]</b>	gesprochen • Und Diakonie einen Brief schreiben for mich. Diesen Brief	((0,9s))			
<b>Ber [v]</b>					
<b>Kli [k]</b>				sucht nach dem Brief	
[14]	..	43 [01:16.7]	44 [01:20.6]	45 [01:22.6]	46 [01:56.8]
<b>Kli [v]</b>	Und ((4,0s)) Unverständlich ((34,1s))	Hm̄		Die hatten diese	
<b>Ber [v]</b>			• • • Hm̄ hm̄ hm̄		

<b>Kli [k]</b>	sehr leise	sucht immer noch
[15]	..	49 [02:00.6] 50 [02:16.7]
<b>Kli [v]</b>	geschrieben	
<b>Ber [v]</b>	((16,1s))	Leider ist es so / Ich muss Ihnen leider nicht so gute
<b>Kli [k]</b>	zeigt den Brief	
[16]	..	51 [02:19.6] 52 [02:20.7] 53 [02:22.4]
<b>Kli [v]</b>	Hm ñ ñ	
<b>Ber [v]</b>	Information geben.	Ähm wenn man selber •• schon achtzehn Jahre alt ist und
[17]	..	54 [02:25.0]
<b>Ber [v]</b>	volljährig ist, ((0,7s))	gibt es keine möglichkeit ein Visum für die Mutter • zu
[18]	..	55 [02:29.8] 56 [02:30.2]
<b>Kli [v]</b>	Hmñ	
<b>Ber [v]</b>	bekommen ((0,9s))	Und dieser, das ist / das nennt sich Fristwahrende Anzeige
<b>Kom</b>		der Brief
[19]	..	57 [02:34.7] 58 [02:39.2]
<b>Ber [v]</b>	•• Das ist etwas was •• Ehepaare machen	☺ wenn ja zum Beispiel der •••
<b>Kom</b>		
[20]	..	59 [02:41.8] 60 [02:42.3]
<b>Kli [v]</b>	Hmñ	
<b>Ber [v]</b>	Ehepartner kommen soll oder die Kinder	• äh die müssen in den ersten drei
[21]	..	61 [02:44.9] 62 [02:45.4] 63 [02:47.4*]
<b>Kli [v]</b>	Jä ja ich weiß	
<b>Ber [v]</b>	Monaten,	in den sie ihren Bescheid gekriegt haben diesen Antrag stellen
[22]	..	64 [02:48.6]
<b>Ber [v]</b>	•• dann können äh die Verwandten kommen	ohne dass man hier Arbeit haben muss
[23]	..	65 [02:54.6]
<b>Ber [v]</b>	oder Wohnug haben muss ((0,7s))	Aber äh das kann man nicht für die Mutter
[24]	..	66 [02:58.2] 67 [02:59.1] 68 [03:02.1]
<b>Kli [v]</b>	Hmñ	
<b>Ber [v]</b>	machen. •• Weil • im Gesetz • gibt es überhaupt keine	((0,7s)) keine möglichkeit
[25]	..	69 [03:03.9] 70 [03:06.5] 71 [03:07.0] 72 [03:07.3]
<b>Kli [v]</b>	Hmñ	
<b>Ber [v]</b>	((0,7s)) dass ein Erwachsene Mensch die Mutter	((0,5s)) mit einem Visum

[26]	..	73 [03:09.2]74 [03:09.5]	75 [03:11.5]
<b>Kli [v]</b>		Hm •• Und was kann ich machen? Und weil sie ist Krank	
<b>Ber [v]</b>		hierher holen kann	
[27]	..	76 [03:14.1]	77 [03:16.5]78 [03:17.2]
<b>Kli [v]</b>		auch. Sie kann nicht arbeiten, sie hat viele Probleme jetzt	Und weil ich /
<b>Ber [v]</b>			•• Hm
[28]	..	79 [03:20.1]	
<b>Kli [v]</b>		immer ich muss bezahlen für meine mama aber jetzt bin ich in Deutschland und ich	
[29]	..	80 [03:26.5]	
<b>Kli [v]</b>		meine ich suche for Arbeit ich / ich habe äh bei Job Center gesprochen ich m / ich	
[30]	..	81 [03:29.8]82 [03:30.3]	
<b>Kli [v]</b>		muss arbeiten	Ich nicht möchte bleiben und ich möchte arbeiten vielleicht
<b>Ber [v]</b>		Jâ	
[31]	83 [03:33.5]		84 [03:37.2]85 [03:37.7]
<b>Kli [v]</b>		•• äh nächste Monat ich habe einen Termin beim Job Center	for eine Firma
<b>Ber [v]</b>			Hm
[32]	..	86 [03:39.1]87 [03:39.8]	88 [03:42.5]89 [03:43.0]
<b>Kli [v]</b>		machen	Weil ich hab / in Iran ich habe viele Firma g / gehabt Ähm
<b>Ber [v]</b>		• Hm	Hm
[33]	..	90 [03:44.4] 91 [03:45.0]	92 [03:45.7] 93 [03:46.7] 94 [03:47.1]
<b>Kli [v]</b>		drei Firmen gehabt und ((0,6s))	Aber alles ist blocked alles ist weg Ich
<b>Ber [v]</b>			Hm ((0,5s)) Was
[34]	..	95 [03:48.8]	96 [03:50.8] 97 [03:51.9]
<b>Kli [v]</b>		möchte nochmal ... Händler und Ingenieur.	Und eine Firma for
<b>Ber [v]</b>		für eine Firma hatten Sie? Im Iran?	Aha • jâ
[35]	..	98 [03:57.7]99 [03:58.0]	
<b>Kli [v]</b>		Händler und eine Firma for äh Haus äh •• reparieren	Haus / Wohnung
<b>Ber [v]</b>			Jâ Hm hm
[36]	..	100 [04:00.4]	101 [04:03.2]
<b>Kli [v]</b>		reparieren	Und ich kann BMS arbeiten. Wissen Sie BMS? Was bedeutet BMS?
<b>Ber [v]</b>			
[37]	102 [04:05.2]103 [04:06.0]	104 [04:07.2]	105 [04:11.0] 106 [04:12.2]
<b>Kli [v]</b>		BMS	Äh S äh Bildung Smart Home Beispiel in äh
<b>Ber [v]</b>		••• m	••• Hm

<b>Kli [k]</b>	lauter		
<b>Ber [k]</b>		Kopfschütteln	
[38]	..	108 [04:15.2]109 [04:15.7]110 [04:16.6]	111 [04:18.6]
<b>Kli [v]</b>	((1,3s))	for ((0,9s))	Camera recorder for Wohnung und mit Handy kannst du
[39]	..	112 [04:21.1*]	113 [04:22.0]
<b>Kli [v]</b>	alles hier	check machen	und mit Handy kannst du Com / ähm deine Computer
<b>Ber [v]</b>		Hm	
[40]	..	114 [04:27.1]	115 [04:28.2] 116 [04:29.8]117 [04:30.1]118 [04:30.8]
<b>Kli [v]</b>	ausmachen oder	Wohnung...	Ja genau
<b>Ber [v]</b>		Okè	Eine Art Fernsteuerung Jà Gleich äh gleich in hm
[41]	..	119 [04:32.8] 120 [04:33.8]	121 [04:36.4*]122 [04:37.0]
<b>Kli [v]</b>	Deutschland gleich	((1,0s))	Hm • • Vodafone, Vodafone habe diese System
<b>Ber [v]</b>			Hm hm
[42]	123 [04:37.4]	124 [04:39.2] 125 [04:41.3]	126 [04:43.7]
<b>Kli [v]</b>	Und äh • • auch	((2,1s))	andere / wie heißt es? andere • • • also Company •
[43]	..	127 [04:46.0]128 [04:46.6]	
<b>Kli [v]</b>	Telekom auch hat ...		Gleich nur ich habe in Deutschland diese zwei
<b>Ber [v]</b>		Hm	
[44]	..	129 [04:49.7]	130 [04:51.0]131 [04:51.7] 132 [04:53.2]
<b>Kli [v]</b>	Company...	ABB auch habe	Ich weiß alle Company ...
<b>Ber [v]</b>		Hm	Und Sie haben die
[45]	..	133 [04:54.5*]134 [04:54.9]	135 [04:58.9]
<b>Kli [v]</b>		Jà	• Genau aber äh jetzt mein Problem ist meine mama hat
<b>Ber [v]</b>	Erfahrung	damit	Jà
[46]	136 [04:59.3]	137 [05:01.3]	138 [05:04.1]139 [05:04.6]
<b>Kli [v]</b>	viele viele vile viel Probleme.		Und ich kann nicht, nix machen
<b>Ber [v]</b>			Hm ((2,3s))
[47]	140 [05:06.9]		141 [05:12.3]
<b>Ber [v]</b>	Trotzdem • • • glaube ich • das es • keinen richtigen echten weg gib`		die Mutter, mit
[48]	..	142 [05:15.2]	
<b>Ber [v]</b>	einem Visum hierher zu bekommen • • • Es gibt • ganz seltenen Ausnahmen für		
[49]	143 [05:19.1]	144 [05:20.9]	145 [05:24.6]
<b>Ber [v]</b>	• extreme Härtefälle	((1,1s))	und • selbst das ist ganz ganz schwer ((0,7s)) Äh

[50]	146 [05:25.8] 147 [05:26.7]	148 [05:30.7]
<b>Kli [v]</b>		Hm
<b>Ber [v]</b>	((0,9s)) wenn eine Person dort lebensgefährlich erkrankt ist zum Beispiel	
[51]	149 [05:31.2]	150 [05:32.8]
<b>Ber [v]</b>	Und nicht behandelt werden kann, ((0,8s)) dann könnte man sagen das ist vielleicht	
[52]	151 [05:36.7] 152 [05:37.0]	153 [05:38.7]
<b>Kli [v]</b>	Hm	
<b>Ber [v]</b>	ein Härtefall. Dann wird aber geprüft • ob • • • die Person hier ihren	
[53]	154 [05:44.4]	155 [05:45.5]
<b>Kli [v]</b>		Ich habe
<b>Ber [v]</b>	Lebensunterhalt finanzieren kann und eine Wohnung geben kann ((1,1s)) Das ist	
[54]	156 [05:47.5]	
<b>Kli [v]</b>	Wohnung ...	Hm
<b>Ber [v]</b>	immer die Voraussetzung. Aber auch Lebensunterhalt • Sie müssen eben außerdem	
[55]	157 [05:52.5]	158 [05:53.5]
<b>Kli [v]</b>		• • • Hm
<b>Ber [v]</b>	verdienen für zwei Personen Äh es müsste garantiert sein, dass • • die	
[56]	159 [05:58.9] 160 [05:59.3]	
<b>Kli [v]</b>		Hm
<b>Ber [v]</b>	Mutter keine Hilfe vom Stadt braucht hier. • • • Und aber dazu musste sie ein	
[57]	161 [06:02.3] 162 [06:03.1] 163 [06:03.7] 164 [06:04.8]	
<b>Kli [v]</b>		Hm
<b>Ber [v]</b>	Härtefall sein. Und ((1,1s)) diese zwei Sachen zusammen zu bekommen	
[58]	165 [06:07.3]	166 [06:08.5] 167 [06:10.0]
<b>Ber [v]</b>	ist. • • Weiß ich nicht ((1,6s)) Ich weiß nicht ob die Mutter als Härtefall gezählt	
<b>Ber [k]</b>	sehr leise und schnell	
[59]	168 [06:14.8]	
<b>Ber [v]</b>	werden kann sie ist • • nicht Krank Sie / äh ihr Problem ist, dass sie • • äh dass sie ein	
[60]	169 [06:20.3] 170 [06:20.6] 171 [06:21.1] 172 [06:21.5]	173 [06:22.3]
<b>Kli [v]</b>		Hm Hm
<b>Ber [v]</b>	äh andere Religion hat und Christin ist hm?	Jâ • • • hm
[61]	174 [06:22.9]	175 [06:26.8] 176 [06:27.6]
<b>Kli [v]</b>		• • Hm
<b>Ber [v]</b>	• • • Ich glaub nicht, dass das als Härtefall zählt bei uns • • • Aber um so	

[62]	..	
<b>Ber [v]</b>	einen Antrag stellen zu können, müssten Sie für sich selber erst mal überhaupt	
[63]	177 [06:32.8]	
<b>Ber [v]</b>	•• auch •• gutes Einkommen haben •• Sicherheit haben, dass Sie langfristig •••	
[64]	..	179 [06:39.9] 180 [06:40.8] 181 [06:44.2]
<b>Kli [v]</b>	•• Hm	Meine
<b>Ber [v]</b>	genug verdienen Und •• eine Wohnung für zwei Personen haben ...	Hm
[65]	..	182 [06:47.9] 183 [06:48.8]
<b>Kli [v]</b>	Wohnung ist groß zwei / hatte zwei Zimmer. Über Wohnung ich hatte	kein Problem
<b>Ber [v]</b>	Jà	Wohnung ist
[66]	..	184 [06:50.1] 185 [06:52.2]
<b>Kli [v]</b>	Ja for Wohnung ja	Andere ist ein bisschen Problem
<b>Ber [v]</b>	ja kein Problem. Aber das andere ist das Problem	
[67]	..	186 [06:54.4] 187 [06:55.7] 188 [06:58.1] 189 [07:00.6]
<b>Kli [v]</b>	aber ••• ist	
<b>Ber [v]</b>	Äh ich / man muss sagen diese Härtefälle gibt es so gut wie nie	
[68]	..	190 [07:02.9] 191 [07:04.9]
<b>Kli [v]</b>	Hm	
<b>Ber [v]</b>	((1,1s)) Es • gibt • ein Paragraph im Gesetz da steht theoretisch kann man solche	
[69]	..	192 [07:07.4] 193 [07:09.9*] 194 [07:10.6]
<b>Kli [v]</b>	Jà	
<b>Ber [v]</b>	Anträge stellen •• praktisch • wird es fast niemals bewilligt •• Und das muss man	
[70]	..	195 [07:12.0*] 196 [07:12.9] 197 [07:15.8]
<b>Kli [v]</b>	Hm	
<b>Ber [v]</b>	wissen ••• Das bedeutet • aber, dass Sie •• zum jetzigen Zeitpunkt gar nichts	
[71]	..	198 [07:19.0] 199 [07:20.0]
<b>Kli [v]</b>	••• Hm	
<b>Ber [v]</b>	machen können ((1,1s)) Kein / es gibt keine offizielle Möglichkeit ein	
[72]	..	200 [07:24.9] 201 [07:26.0]
<b>Kli [v]</b>	•• Jà	
<b>Ber [v]</b>	Visum zu bekommen ((1,1s)) Was dieser Brief, den die äh Beratungsstelle in	
[73]	..	202 [07:31.3] 203 [07:32.1*] 204 [07:33.6]
<b>Kli [v]</b>	Ob...	Jà • ja ich nicht ...
<b>Ber [v]</b>	Norderstedt geschrieben hat das ist /das nutzt überhaupt nichts weil es gar nicht für	

[74]	..	205 [07:35.6]	206 [07:37.6]
<b>Kli [v]</b>	nicht schicken weil ich / ich ich hab gedacht erst mal komme hier sprechen		
<b>Ber [v]</b>	Sie geht Hm̂	Hm̂	hm̂
[75]	..	207 [07:41.1]	208 [07:41.6] 209 [07:43.9]
<b>Kli [v]</b>	und danach ich schicke. ((2,3s)) Aber • • äh ich habe gesprochen bei Anwalt		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[76]	210 [07:47.1]	211 [07:47.7]	212 [07:49.2] 213 [07:50.2] 214 [07:50.5] 215 [07:51.9]
<b>Kli [v]</b>	Anwalt hat gesagt ich kann machen alles		((1,3s)) Ich wollte ...
<b>Ber [v]</b>	Jâ	((1,1s)) Hm̂	Sagen Sie
<b>Ber [k]</b>	lächelt		
[77]	216 [07:52.9]	217 [07:54.3]	218 [07:56.3]
<b>Kli [v]</b>	Äh ein persisher Anwalt		
<b>Ber [v]</b>	welche Anwalt ist das?	Hm̂ aber seien Sie vorsichtig	
[78]	219 [07:58.3]	220 [07:59.9]	221 [08:01.6] 222 [08:02.5]
<b>Ber [v]</b>	((1,7s)) Fragen Sie nochmal einen anderen Anwalt. ((1,0s)) Weil • ich • glaube...		
[79]	223 [08:04.7]		
<b>Kli [v]</b>	Ich habe gedacht hier ist besser als ein Anwalt weil Anwalt denken nur for Geld		
[80]	224 [08:09.9]		
<b>Kli [v]</b>	• • • nehmen dein Geld und danach sagen Entschuldigung Entschuldigung ich kann		
<b>Ber [v]</b>	• • • Es gibt Anwälte, die an Geld interessiert sind		
[81]	.. 226 [08:15.6]		
<b>Kli [v]</b>	nicht machen		
<b>Ber [v]</b>	Ein guter Anwalt • würde • genau erklären, welche Probleme es gibt		
[82]	227 [08:19.8] 228 [08:20.5]		
<b>Kli [v]</b>	Hm̂		
<b>Ber [v]</b>	Und er würde • sagen ((1,1s)) löhnt es sich das zu versuchen oder klappt das		
[83]	.. 231 [08:27.3] 232 [08:28.2] 233 [08:29.0]		
<b>Kli [v]</b>	Jâ		
<b>Ber [v]</b>	nicht	• • •	Man kann / Sie wohnen in Norderstedt noch oder schon in
[84]	.. 234 [08:32.1] 235 [08:32.7]		
<b>Kli [v]</b>	Norderstedt		
<b>Ber [v]</b>	Hamburg?	Ja • es gibt in Hamburg noch eine andere	
[85]	..		
<b>Ber [v]</b>	Beratungsmöglichkeit aber da kann man nicht hin wenn man in Schleswig-Holstein		

[86]

236 [08:39.1\*]237 [08:39.6] 238 [08:40.5] 239 [08:43.2]

**Kli [v]** Hm  
**Ber [v]** wohnt. ((0,9s)) Das nennt sich Öffentliche Rechtsauskunft kostenlose

[87]

.. 240 [08:45.2]241 [08:46.2] 242 [08:48.8]

**Kli [v]** Hm Aber nicht for Hamburg...  
**Ber [v]** Rechtsberatung Aber da können Sie ... ((4,1s))  
**Kom** sehr laute Krankenwagen/polizei Sirene laute Krankenwagen/polizei Sirene

[88]

243 [08:52.9] 244 [08:56.0] 245 [08:57.4]

**Kli [v]** Hm  
**Ber [v]** Also leider denke ich, dass das nicht geht Ich muss Ihnen so sagen Leider die

[89]

.. 246 [09:01.7]247 [09:02.5]

**Kli [v]** Hm verstehe ••• oke •••  
**Ber [v]** Chance ist ganz ganz ganz minimum oder gar nicht da

[90]

248 [09:05.6] 249 [09:08.3]

**Kli [v]** ((0,9s)) Ist besser ich äh nicht ... schicke  
**Ber [v]** Es ist schwer Klarheit zu haben, es tut mir Leid,

[91]

.. 250 [09:11.2] 251 [09:12.8]252 [09:13.4] 253 [09:15.1]

**Kli [v]** Nein kein Problem, alles gut Ich muss denken anderen  
**Ber [v]** dass ich... Jā Jā

[92]

254 [09:15.3] 255 [09:16.2]256 [09:16.6] 257 [09:18.2] 258 [09:19.0]

**Kli [v]** Weg finden finden welche / weil ich kann nicht vergessen meine mama  
**Ber [v]** Jā Und Sie... Hm

[93]

.. 259 [09:20.8] 260 [09:22.8]

**Kli [v]** weißt du?  
**Ber [v]** Sie müssen aufpassen, es gibt •• es gab für viele Leute den Weg über

[94]

.. 261 [09:26.3]262 [09:27.3] 263 [09:29.3]

**Kli [v]** Jā  
**Ber [v]** Griechenland zu kommen Das ist sehr gefährlich geworden •• Aber es gibt

[95]

.. 264 [09:34.4]

**Ber [v]** jetzt neue Probleme, wenn man es schafft •• nach Griechenland zu kommen •• Äh

[96]

.. 265 [09:38.6]

**Kli [v]** •••  
**Ber [v]** es ist jetzt nicht mehr so leicht möglich nach Deutschland weiter zu kommen

[97]

266 [09:39.0\*] 267 [09:39.9]

**Kli [v]** Ich kann ...  
**Ber [v]** Deutschland fängt schon an wieder Leute nach Griechenland zurück zu schieben

[98]

	268 [09:42.9]	269 [09:45.6]	270 [09:46.6]	271 [09:48.0*]	272 [09:48.5]
<b>Kli [v]</b>	Ich kann / ich kann kaufen Visum		• In Iran verkaufen	Visum	
<b>Ber [v]</b>			• • • Hm̄	Hm̄	((0,7s)) Sie

[99]

	273 [09:51.3*]				
<b>Kli [v]</b>	Aber...				
<b>Ber [v]</b>	müssen nur dann auch aufpassen, dass Sie ein Visum für Deutschland • kriegen ☺				

[100]

	274 [09:53.9*]	275 [09:55.3]		
<b>Kli [v]</b>	Hm̄			
<b>Ber [v]</b>	wenn das ein Schengen Visum ist • • dann darf es nicht für ein anderes			

[101]

	276 [09:58.5]		277 [09:59.1]	278 [10:00.7*]	
<b>Kli [v]</b>	Jâ	Ich weiß		For Italien	
<b>Ber [v]</b>	Schengenland sein	Wenn das zum Beispiel von Italien		angestellt denn	

[102]

	279 [10:01.7]	280 [10:04.2]	281 [10:05.2]		
<b>Kli [v]</b>	Ja genau				
<b>Ber [v]</b>	• muss die Mutter nach Italien und Deutschland macht nicht für das Asylverfahren				

[103]

	282 [10:06.3*]	283 [10:07.2]	284 [10:09.7]			285 [10:11.3]
<b>Kli [v]</b>	Hm̄	• Nur ich muss eine Visum kaufen				
<b>Ber [v]</b>	(unverständlich)	((1,6s))			Ja nur wenn Sie das	
<b>Ber [k]</b>	sehr leise					

[104]

	286 [10:13.3]		287 [10:15.3]		
<b>Ber [v]</b>	hinkriegen und • • Aber dazu haben wir keine • • Ich kann dazu nichts sagen weil ich				
<b>Ber [k]</b>	lächelnd				

[105]

	288 [10:17.3*]	289 [10:19.1]	290 [10:21.0*]	291 [10:22.0]	
<b>Kli [v]</b>	Jâ	Jâ	Hm̄	Ähm	
<b>Ber [v]</b>	absolut keines Wissen dazu habe		Das ist jetzt etwas nicht	offizielles	

[106]

	293 [10:23.1]		294 [10:26.3]		
<b>Kli [v]</b>	Weil viele Leute for Christian Person helfen im Iran for kaufen Visum ☺				
<b>Ber [v]</b>	Und...				

[107]

	295 [10:30.5]					296 [10:31.0]
<b>Kli [v]</b>	weil im Iran for Christian Person gibt es viele vile vile ...					• • • Probleme
<b>Ber [v]</b>						Jâ

[108]

	297 [10:31.9*]	298 [10:33.4]	299 [10:35.4]		
<b>Kli [v]</b>	immer hat man Probleme Wir können nicht arbeiten wir können nicht • • • alles äh				
<b>Ber [v]</b>	Jâ	jâ			



[119]	334 [11:37.7]	335 [11:40.5]	336 [11:43.0]337 [11:43.6]
<b>Kli [v]</b>	• • Ich habe zwei Wohnung, ich habe äh • • • vier Auto LKW und äh PKW •		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[120]	.. 338 [11:45.6]	339 [11:47.5]340 [11:47.7]	341 [11:48.5] 342 [11:49.0]
<b>Kli [v]</b>	und • • meine Bank account alles ist blocked Meine Anwalt • bis		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂ Gesperrt		
[121]	.. 343 [11:53.8]344 [11:54.6]		
<b>Kli [v]</b>	jetzt äh könnte nicht mein Labtop nehmen • Nur mein Labtop, alles ist		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[122]	.. 345 [11:59.2]346 [11:59.7]		
<b>Kli [v]</b>	blocked, meine Office und und alles Und bis jetzt er hatte / er hatte Papier		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[123]	.. 347 [12:05.8] 348 [12:07.3]		
<b>Kli [v]</b>	for Labtop • • aber er hatte gesaht ich kann nicht nehmen weil Moslems		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[124]	349 [12:07.8] 350 [12:08.8*] 351 [12:09.5] 352 [12:11.5]353 [12:12.2]		
<b>Kli [v]</b>	• und du bist Christian oh oh das ist schwer, ich kann nicht machen ((1,2s))		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂ Hm̂		
[125]	.. 354 [12:13.7] 355 [12:15.3]		
<b>Kli [v]</b>	Jâ ? Ähm jetzt ist besser, ich • denke for eine Visum kaufen weil		
<b>Ber [v]</b>	((unverständlich))		
<b>Ber [k]</b>	murmelt vor sich hin		
[126]	356 [12:20.0] 357 [12:22.0] 358 [12:25.0*] 359 [12:26.1]		
<b>Kli [v]</b>	• • • meine Mama alleine ((1,9s)) und viele viele Moslems und alleine • • Christian		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[127]	.. 360 [12:30.4]361 [12:30.8]		
<b>Kli [v]</b>	und Christian können nicht zusammen helfen im Iran weißt du? Weil ...		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂		
[128]	362 [12:31.6] 363 [12:32.9] 364 [12:34.7]365 [12:35.0]		
<b>Kli [v]</b>	Genau genau		
<b>Ber [v]</b>	Es ist zu öffentlich auch ... sie selber gefährden hm̂ ((1,0s)) Ja^ ich hab überhaupt		
[129]	.. 366 [12:38.0] 367 [12:39.9*] 368 [12:40.8]		
<b>Kli [v]</b>	Jâ		
<b>Ber [v]</b>	keine Ahnung Ich weiß nicht ob so etwas gefährlich ist Oder auch es geht • • Ich		

[130]

	..	369 [12:43.6]	370 [12:46.0]
<b>Kli [v]</b>		Hm ja ja, danke schön ((0,9s)) Vielen Dank	
<b>Ber [v]</b>	kann nur sagen, ich glaube offiziell	es gibt keine Chance	

[131]

	371 [12:47.4]	372 [12:47.9]	373 [12:51.5]
<b>Kli [v]</b>	Vielen vielen Dank		
<b>Ber [v]</b>	Gerne (( lacht ))		
<b>Kom</b>			

**V50, Deutsch als Lingua franca:**

**Ber**

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** deu  
**L1:** deu  
**L2:** eng  
**institutionelle Rolle:** Beraterin

**Kli 1**

**Geschlecht:** m  
**verwendete Sprachen:** deu  
**L1:** gbz  
**L2:** deu, eng  
**institutionelle Rolle:** Klient  
**Geburtsjahr:** 1992  
**Beruf:** Automechaniker  
**Heimatland:** Afghanistan

**Kli 2**

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** deu  
**L1:** gbz  
**L2:** deu  
**institutionelle Rolle:** Klientin

[1]

	0 [00:00.0]	1 [00:02.7]
<b>Ber [v]</b>	((2,8s)) Guten Tag, mein Name ist Mari Schmidt` ich arbeite hier in	

[2]

	..	2 [00:08.0]
<b>Ber [v]</b>	Flüchtlingszentrum als Sozialarbeiterin` • Und ähmm ich würde gerne hören,	

[3]

	..	3 [00:12.9]	4 [00:13.9]	5 [00:14.9]
<b>Ber [v]</b>	warum Sie heute hier sind, was Ihre Frage ist		Hm	
<b>Kli 1 [v]</b>			Das ist eine ähm... • Wir	
<b>Kli 1 [k]</b>	zeigt ein Papier			

[4]

	..	6 [00:16.5]	7 [00:16.8]	8 [00:18.6]	9 [00:19.1]	10 [00:19.7]
<b>Ber [v]</b>		Hm		Hm		Jâ
<b>Kli 1 [v]</b>	brauchen Hilfe`	weil • wir möchten heiraten`		((unverständlich))		

[5]	11 [00:20.2]	12 [00:21.2]	13 [00:22.5]
<b>Ber [v]</b>	m̃m̃ • jâ		
<b>Kli 1 [v]</b>	Vielleicht diese Woche	Ähm wenn wir heiraten, dann sie / sie wohnt in	
[6]	..	14 [00:26.3]	15 [00:28.3]
<b>Ber [v]</b>	hm̃		• Nähe von Bremen
<b>Kli 1 [v]</b>	eine andere Stadt, Tarmstedt • an der Nähe der Bremen		
[7]	16 [00:29.4]	17 [00:30.0]	18 [00:31.9]
<b>Ber [v]</b>	• Warum ist sie denn da?		• • • Also
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja genau	Weil sie / sie war als Flüchtling...	
[8]	..	20 [00:36.9*]	21 [00:37.7]
<b>Ber [v]</b>	was für ein Aufenthaltsstatus haben Sie? Jetzt? Was für ein Ausweis bitte? Genau		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ausweis		
<b>Kli 2 [v]</b>	Ausweis		
<b>Ber [k]</b>	fragt Klientin2		
<b>Kli 2 [k]</b>	gibt der Beraterin ihren Ausweis		
[9]	..23 [00:40.7]	24 [00:43.7]	
<b>Ber [v]</b>	Und wohnen sie beide jetzt in Hamburg oder nicht?		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ähm ää sie ist so nur ein		
[10]	..	25 [00:46.8]	26 [00:49.5]
<b>Ber [v]</b>	Sie ist hier zu Besuch und wohnt an der Nähe von Bremen Ja? Aha okè		
<b>Kli 1 [v]</b>	Besuch ist	Ja zu Besuch	Ja genau
<b>Kli 1 [k]</b>	leise		
[11]	27 [00:51.5]	28 [00:55.5]	29 [00:57.9]
<b>Ber [v]</b>	((4,0s)) Und haben Sie schon einen Termin beim Standesamt?		
<b>Kli 1 [v]</b>	Äh noch nicht nä		
[12]	30 [00:58.9]	31 [00:59.9]	32 [01:02.0]
<b>Ber [v]</b>	Nä okè ((2,2s)) Herkunftsland Afghanistan und da haben wir eine Gestattung Oke		
<b>Ber [k]</b>	murmelt vor sich hin		
[13]	..	34 [01:06.4]	35 [01:09.0]
<b>Ber [v]</b>	hm̃ ((2,7s)) Und wa / seit wann sind Sie in Deutschland?		
<b>Kli 2 [v]</b>	((1,0s)) Wann ähh • • •		
<b>Ber [k]</b>	fragt klientin 2		
<b>Kli 2 [k]</b>	leise und unsicher		
[14]	..	37 [01:14.4]	
<b>Ber [v]</b>	Anderthalb Jahre okè der sechste neunte zweitausendsechzehn		
<b>Kli 2 [v]</b>	eineinhalb Jahre		

<b>Kli 2 [k]</b>				
[15]	..	38 [01:18.3]		39 [01:20.6]
<b>Ber [v]</b>	wahrscheinlich	näh?	• Sind Sie dann nach Deutschland gekommen?	
<b>Kli 2 [v]</b>		Jà		Jà
<b>Kli 2 [k]</b>		sehr leise		leise
[16]	..	41 [01:22.1]	42 [01:23.2]	43 [01:24.0]
				44 [01:24.9]
				45 [01:26.9]
<b>Ber [v]</b>	Ungefähr?		Oder früher?	Oke also
<b>Kli 1 [v]</b>		Ich weiß nich...		((unverständlich))
<b>Kli 2 [v]</b>		((1,2s)) Hmm̄		((unverständlich))
<b>Kli 1 [k]</b>				leise
<b>Kli 2 [k]</b>				leise
[17]	..			46 [01:31.5]
<b>Ber [v]</b>	zweitausendsechzehn / seit zweitausendsechzehn sind Sie hier okè		• Und was	
[18]	..	47 [01:33.5]	48 [01:34.3]	49 [01:35.4]
				50 [01:36.1]
<b>Ber [v]</b>	haben Sie für einen	Ausweis? bitte		Jâ
<b>Kli 1 [v]</b>		Jaa	Ich habe auch sowas	• weill ich hatte...
<b>Kli 1 [k]</b>			gibt der Beraterin seinen Ausweis	
[19]	51 [01:39.4]	52 [01:40.5]	53 [01:42.5]	54 [01:44.3]
				55 [01:44.8]
				56 [01:45.6]
<b>Ber [v]</b>			Hm̄	
<b>Kli 1 [v]</b>	((1,1s)) ein Aufenthalts	ähh... • • titel... Das		Das ist ((unverständlich))
<b>Kli 1 [k]</b>			zeigt	
[20]	..			57 [01:49.9]
<b>Kli 1 [v]</b>	fertig und bekomme ich wieder das		• Seit / und das fertig ist seit ein Jahr und acht	
[21]	..	58 [01:54.5]	59 [01:55.5]	60 [01:57.1]
<b>Ber [v]</b>		((1,0s)) Ah so Fiktionsbescheinigung	Oke und früher hatten Sie •	
<b>Kli 1 [v]</b>	Monate	Ja genau		
[22]	..	61 [02:00.2]	62 [02:01.0]	63 [02:02.1]
<b>Ber [v]</b>	Flüchtlingseigenschaft ja?		Oder war das fünfundzwanzig fünf? Nä was	
<b>Kli 1 [v]</b>		Ja genau	Nein nein	
<b>Kom</b>			Paragraph 25 Abs 5 (Aufenthaltsgesetz)	
[23]	..	64 [02:03.7*]	65 [02:04.1]	66 [02:05.3]
<b>Ber [v]</b>	ist fünfundzwanzig fünf?		Ja ich habs jetzt muss kurz gucken	
<b>Kli 1 [v]</b>		Das ist... Aufenthaltstitel		
[24]	..	67 [02:07.9]	68 [02:08.5]	69 [02:09.6]
<b>Ber [v]</b>	was das früher war		((1,1s)) Und Sie wollen heiraten im Standesamt? • Oder	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm̄		

[25]	..	71 [02:14.9]	72 [02:16.0]	73 [02:18.5]
<b>Ber [v]</b>	wo wollen Sie heiraten?			((1,6s))
<b>Kli 1 [v]</b>		((1,0s))	Das • normalerweise hier in Hamburg	
[26]	74 [02:20.1]	75 [02:20.7]	76 [02:21.3*]	77 [02:23.8]
<b>Ber [v]</b>	Ja	Also es...	Ich weiß es gibt zwei möglichkeiten	weil Sie beide aus
<b>Kli 1 [v]</b>		Bis...		Hm̂
[27]	..			
<b>Ber [v]</b>	Afganistan kommen, könnten Sie zum Beispiel in der Afganischen Botschaft			
<b>Kli 1 [v]</b>				Hm̂
[28]	..	78 [02:28.6]	79 [02:29.0]	80 [02:29.8]
<b>Ber [v]</b>	heiraten	Das geht auch	Und ähm ich weiß nicht was Sie brauchen	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm̂	Okè	
[29]	82 [02:33.5]		83 [02:36.3]	
<b>Ber [v]</b>	• um / das muss ich gleich eine Kollegin fragen		welche Voraussetzung Sie	
<b>Kli 1 [v]</b>				Hm̂
[30]	..		84 [02:40.3*]	85 [02:41.1]
<b>Ber [v]</b>	brauchen um in ähm beim Deutschen Standesamt zu heiraten		Verstehen Sie das	
<b>Kli 1 [v]</b>				Hm̂
[31]	..		86 [02:43.6]	87 [02:44.3]
<b>Ber [v]</b>	sind nun mal zwei verschiedene Sachen		Ähm • Ich muss erst einmal nur	
<b>Kli 1 [v]</b>				Äĥ
[32]	..			
<b>Ber [v]</b>	verstehen was Sie jetzt für einen Aufenthalt früher hatten weil das ist schon wichtig			
[33]	89 [02:50.4]	90 [02:52.6]	91 [02:55.8]	92 [02:56.2*]
<b>Ber [v]</b>	• • Aufenthaltgesetz...	((3,2s))	Ach ja	Aber Sie haben schon sehr gut Deutsch
<b>Ber [k]</b>	muemelt		stöhnt	
[34]	..		93 [03:01.0]	94 [03:01.7]
<b>Ber [v]</b>	gelent wollte ich Ihnen noch mal sagen neben bei		Ja	Doch
<b>Kli 1 [v]</b>			• • Ich?	Neein...
[35]	97 [03:03.2]	98 [03:04.2]		99 [03:06.6]
<b>Ber [v]</b>			Nä Sie können schon gut Deutsch wirklich	((1,2s))
<b>Kli 1 [v]</b>	Das ist sehr wenig ...	das...		So jetzt
<b>Ber [k]</b>				murmelt
[36]	..		101 [03:10.8]	102 [03:13.2]
<b>Ber [v]</b>	muss ich ganz kurz gucken	fünfundzwanzig fünf	((2,4s))	Was ist das denn vier be

**Ber [k]**

leise

[37]

.. 103 [03:15.7] 104 [03:17.5] 105 [03:17.9] 106 [03:25.1] 107 [03:26.0] 108 [03:30.9]

**Ber [v]** fünf... ((1,8s)) Hm̂ ((7,3s)) Oke ((4,9s)) Gut das muss ich gleich meine

**Ber [k]**

[38]

.. 109 [03:33.1]

**Ber [v]** Kollegin fragen • Das ist auf jeden Fall mit Abschieben und das was auch immer

[39]

.. 110 [03:37.3] 111 [03:39.3]

**Ber [v]** heißen • war in der Moment Okè • Also Sie sind seit zweitausend dreizehn in

[40]

.. 112 [03:42.9] 113 [03:44.5]

**Ber [v]** Deutschland oder schon früher? • Hm̂ • Seit wann sind Sie in

**Kli 1 [v]**

• • Ja ja früher

[41]

.. 114 [03:47.0] 115 [03:49.0] 116 [03:51.4]

**Ber [v]** Deutschland? • Oke seit zweitausend zehn ((1,3s))

**Kli 1 [v]**

• • Seit zweitausend zehn

[42]

117 [03:52.6]

**Ber [v]** Und Sie hatten früher auch ein Asylverfahren denn auch durchlaufen näh? Ganz

**Kli 1 [v]**

Ja

[43]

.. 119 [03:57.3] 120 [03:59.2] 121 [04:00.6]

**Ber [v]** normal okè Und jetzt haben Sie ... hm̂ Hm̂ und wissen Sie warum

**Kli 1 [v]**

genau und bekomme ich wieder die, Wie wie da`

[44]

.. 122 [04:03.0]

**Ber [v]** Sie das bekommen haben?

**Kli 1 [v]**

Ja weil ich habe meine äh dies äh unbefrist eingetragen

[45]

.. 123 [04:09.2] 124 [04:11.0] 125 [04:11.9] 126 [04:12.6] 127 [04:13.1]

**Ber [v]** • Was haben Sie angetragen? unbefristet? Haben Sie

**Kli 1 [v]**

deswegen unbefrist Ja genau

[46]

.. 128 [04:14.4] 129 [04:15.2] 130 [04:16.3]

**Ber [v]** angemeldet oder wie? ((1,1s)) Und ähm was haben Sie

**Kli 1 [v]**

Ja ich habe angemeldet

[47]

.. 131 [04:18.8]

**Ber [v]** gesagt gut oder nicht gut?

**Kli 1 [v]**

Hm ich weiß nicht weil ich habe eine eigene Wohnung`

[48]

132 [04:22.7] 133 [04:23.9] 134 [04:24.7] 135 [04:26.7] 136 [04:27.3\*] 137 [04:28.0]

**Ber [v]** Hm̂ Hm̂ Oke ich frag mal

**Kli 1 [v]**

Ich arbeitè • und ich selbe ich weiß nicht Und dann ich habe auch

[49]	..	138 [04:29.1]139 [04:29.7]	140 [04:31.8]
<b>Ber [v]</b>		Hm̃	Oke gut
<b>Kli 1 [v]</b>		Rechtsanwalt` und er meint das / das dauert noch ein bisschen	
[50]	..	141 [04:33.8*]142 [04:34.4]	143 [04:36.4]
<b>Ber [v]</b>		aber Sie haben Anwalt	
<b>Kli 1 [v]</b>		Jà Aber sie wollen für mich so... sowas wieder geben	
[51]	..	144 [04:38.1*]145 [04:38.6]	
<b>Ber [v]</b>		Genau Irgendwas fehlt näh? Irgendwas muss da fehlen sonst hätten sie es nicht	
<b>Kli 1 [v]</b>		aber... Jà jà jà	
[52]	..	146 [04:42.7]	147 [04:45.1] 148 [04:46.8]
<b>Ber [v]</b>		gemacht • Oke und meine Frage ist jetzt ähm... ((1,8s)) Was hat Ihr Anwalt gesagt	
<b>Kli 1 [v]</b>			
[53]	..	149 [04:50.0]150 [04:50.5]	151 [04:52.5]
<b>Ber [v]</b>		zum heiraten? ☹ Haben Sie ihn mal gefragt? • Aha • oke gut Das hätte	
<b>Kli 1 [v]</b>		Nä`	
[54]	..	152 [04:54.0]	153 [04:56.2]
<b>Ber [v]</b>		mich ja auch mal interessiert • Gut das heißt also ähm... Und Ihre Frau ☹ das	
[55]	..		
<b>Ber [v]</b>		muss ich jetzt auch noch mal verstehen und wo wohnt Ihre Frau noch mal? habe	
<b>Kom</b>			Frage an
[56]	..		155 [05:02.2]156 [05:03.0]
<b>Ber [v]</b>		ich den Ausweis oder haben Sie ihn wieder eingepackt?	Entschuldigung,
<b>Kli 1 [v]</b>			Alles gut
<b>Kli 2 [v]</b>		Jà	
<b>Kom</b>		Kli 2	
[57]	..	157 [05:06.1]	
<b>Ber [v]</b>		das muss ich gleich noch mal • verstehen Und Sie dürfen überall leben in	
<b>Kli 1 [v]</b>		Kein Problem`	
[58]	..	158 [05:08.9] 159 [05:10.0]	160 [05:12.3]
<b>Ber [v]</b>		Deutschland oder? Theoretisch? Also Sie haben keine Wohnsitzauflage?	
<b>Kli 1 [v]</b>		Mm̃ jâ	Nein`
[59]	..	161 [05:12.8]162 [05:13.4] 163 [05:15.8]	164 [05:19.7*]165 [05:20.5]
<b>Ber [v]</b>		Okè •• Und Sie... •• Wohnsitz in der Stadtgemeinde Zeven Hab auch noch	

<b>Ber [k]</b>	murmelt		
[60]	.. 166 [05:22.8] 167 [05:24.5] 168 [05:26.5]		
<b>Ber [v]</b>	nie gehört und das ist bei Bremen ja?		Hm̂ okè ((2,9s))
<b>Kli 1 [v]</b>	• Ja genau bei Bremen Tarmstedt		
[61]	169 [05:29.3]		
<b>Ber [v]</b>	Gut und angenommen / Also Sie möchten diese Woche heiraten, warum diese		
[62]	.. 170 [05:33.0] 171 [05:35.8]		
<b>Ber [v]</b>	Woche? ••• Ist so Gute Zeit meinen Sie oder wie?		
<b>Kli 1 [v]</b>	• Ja gute Zeit auch und wie		
[63]	.. 172 [05:38.6] 173 [05:39.1]		
<b>Ber [v]</b>	Haben Sie irgendwie ein Druck, ein Problem? oder so?		
<b>Kli 1 [v]</b>	kann man sagen ... So...		
[64]	..174 [05:41.7] 175 [05:42.2] 176 [05:43.3] 177 [05:45.1] 178 [05:45.7]		
<b>Ber [v]</b>	Nä okè	lacht	
<b>Kli 1 [v]</b>	Nä nä nä nä hab ich nicht ••	Ich rauche nur Zigarette	Ich habe auch
[65]	.. 179 [05:49.4] 180 [05:50.2]		
<b>Ber [v]</b>	• Jā		
<b>Kli 1 [v]</b>	früher Alkohol getrunken aber ich habe aufgehört	Jetzt nicht mehr•	
[66]	.. 181 [05:52.6]		
<b>Ber [v]</b>	Nein das war nur Spaß Sie dürfen machen was Sie		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ich rauche nur Zigarette das wars		
[67]	..		
<b>Ber [v]</b>	wollen ich möchte nur wissen, haben Sie irgendwas im hinterkopf warum Sie		
[68]	.. 182 [05:59.3] 183 [06:00.6] 184 [06:01.8]		
<b>Ber [v]</b>	diese Woche heiraten müssen		
<b>Kli 1 [v]</b>	Äää... ((1,2s)) Ja wir heiraten weil heiraten ist• gut		
[69]	185 [06:04.5] 186 [06:04.8] 187 [06:05.2] 188 [06:05.6] 189 [06:07.6]		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂	Es / hat es nur religiöse Gründe?	jā Jā
<b>Kli 1 [v]</b>	lacht Jā	Sie ist auch äh...	bekannte von mir Sie ist
[70]	.. 191 [06:11.0] 192 [06:11.4]		
<b>Ber [v]</b>	Hm̂ Nein also, dass Sie zusammen / Sie		
<b>Kli 1 [v]</b>	auch eine nette Frau, gute Frau...	hm̂	warum wir heiraten
[71]	..		
<b>Ber [v]</b>	können heiraten wen Sie wollen, das meine ich nicht aber ich möchte / ich möchte		
<b>Kli 1 [v]</b>	nein zum Beispiel...	sie brauchte	hm̂

[72]

	..	193 [06:17.4]	
<b>Ber [v]</b>	wissen ähm warum muss das so schnell / also warum muss das diese Woche sein,		
<b>Kli 1 [v]</b>			

[73]

	..	194 [06:22.4]	195 [06:23.0]	196 [06:23.6]
<b>Ber [v]</b>	kann das auch in Dezember sein, das ist meine Frage			• Kann das auch
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm	Ja genau	

[74]

	..	197 [06:24.8*]	198 [06:25.9]
<b>Ber [v]</b>	im Dezember sein?	So sch / so schnell wie möglich aber das muss	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja schneller ist besser	Das	äh ja

[75]

	..	199 [06:29.2]	200 [06:31.9]	201 [06:32.4]
<b>Ber [v]</b>	nicht morgen sein			Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>	Weil sie wohnt in eine äh in einem Dorf		Da gibts nicht	

[76]

	..	202 [06:34.8]	203 [06:37.9]
<b>Ber [v]</b>		• • Also Sie möchten zusammen leben das ist für Sie wichtig	
<b>Kli 1 [v]</b>	so • ähm... das ähm	ja genau	Also das

[77]

	..	204 [06:39.1]	205 [06:39.5]	206 [06:40.8]
<b>Ber [v]</b>		Jâ		Jâ
<b>Kli 1 [v]</b>	ist auch sehr wichtig	Sie wohnt allein / da alleine	mit ihrem Bruder und	

[78]

	..	207 [06:43.6]	208 [06:44.2]	209 [06:47.0]
<b>Ber [v]</b>		Hm̂		Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>	sie / sie hat noch ein Kind	Und da sie / sie kriegt von diesem Dorf		

[79]

	210 [06:47.3]	211 [06:48.5]	212 [06:49.6]	213 [06:50.3]	214 [06:51.6]
<b>Ber [v]</b>		Ihr geht es nicht gut		Hm̂ hm̂	
<b>Kli 1 [v]</b>	Kopfschmerzen und...	Äh wie eine äh	Depression hat gekriegt ((1,3s))	Das	

[80]

	..	216 [06:54.0]	217 [06:54.3]
<b>Ber [v]</b>		Hm̂	
<b>Kli 1 [v]</b>	find ich nicht gut	((Unverständlich)) wenn wir / sowieso wir heiraten dann •	

[81]

	..	218 [06:58.6]	219 [07:01.7]	220 [07:02.2]
<b>Ber [v]</b>		Ich verstehe und Sie möchten / also Ihre Frage ist		Ähm
<b>Kli 1 [v]</b>	besser schneller		Ja	

[82]

	..	221 [07:05.6]	222 [07:06.0]
<b>Ber [v]</b>	wenn Sie heiraten ob Sie zusammen in Hamburg leben können		Das ist
<b>Kli 1 [v]</b>		Ja genau	Ja genau

[83]	..	223 [07:07.4]224 [07:08.2] 225 [07:09.4]226 [07:11.1]
<b>Ber [v]</b>	Ihre Frage oder? Okè	••• Gut ((1,8s)) Das frage ich gleich mal eine Kollegin
<b>Kli 1 [v]</b>		
[84]	..	
<b>Ber [v]</b>	Ich würde die beiden Ausweise einmal mitnehmen weil die kennt sich damit	
[85]	..	227 [07:16.9] 228 [07:17.5]229 [07:18.2]
<b>Ber [v]</b>	besser aus als ich	lacht Und dann frage ich einmal was Sie brauchen
<b>Kli 1 [v]</b>	Natürlich	
[86]	230 [07:20.2]	
<b>Ber [v]</b>	• Ja? Also es gibt wie gesagt zwei Möglichkeiten, eine Möglichkeit ist in der	
[87]	..	231 [07:25.2*] 232 [07:25.7]
<b>Ber [v]</b>	Afganischen Botschaft zu heiraten •• Und eine Möglichkeit wäre Standesamt und	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	
[88]	..	233 [07:31.5]
<b>Ber [v]</b>	ich muss meine Kollegin fragen was Sie brauchen dafür und was ist überhaupt	
[89]	..	234 [07:33.0]235 [07:33.9]236 [07:34.2] 237 [07:35.3]
<b>Ber [v]</b>	möglich • Ja?	Dann komme ich gleich wieder
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja	Und wie / wie kann man
[90]	..	238 [07:36.7] 239 [07:38.8]240 [07:39.0]
<b>Ber [v]</b>	Genau, wie / so schnell wie möglich heiraten.	Das verstehe
<b>Kli 1 [v]</b>	so schnell...	Ja
[91]	..	241 [07:39.4] 242 [07:41.5] 243 [07:43.4]
<b>Ber [v]</b>	ich...	Ich verstehe, ich frage ja?
<b>Kli 1 [v]</b>	heiraten und ich bringe sie in Hamburg	Dankè
[92]	244 [07:43.9]245 [07:44.4]	246 [08:36.0] 247 [08:36.9]
<b>Ber [v]</b>	Gut	Entschuldigung, meine Kollegin ist im Gespräch sie
<b>Kli 1 [v]</b>		Kein Problem
<b>Kom</b>	Ber verläßt den Raum Ber kommt zurück	
[93]	..	248 [08:40.5] 249 [08:41.1]
<b>Ber [v]</b>	kommt gleich da muss ich kurz warten ja?	Aber ich gehe gleich los
<b>Kli 1 [v]</b>		Ja natürlich
[94]	250 [08:42.2] 251 [08:42.8]252 [08:43.6]	253 [08:46.3]
<b>Kli 1 [v]</b>	Danke schön ((0,9s)) Ich war in Deutschland seit zweitausend	• ich habe zu Hause

[95]	..	254 [08:49.1]	255 [08:50.5]	256 [08:51.3*]	257 [08:52.7]
<b>Ber [v]</b>		In Afganistan? oder hier in Deutschland? Haben Sie			
<b>Kli 1 [v]</b>	Deutsch gelernt • • Bei mir		Nä hier		Seit
[96]	..	258 [08:54.2]	259 [08:54.9]		260 [08:56.6]
<b>Ber [v]</b>	sich selber beigebracht				((unverständlich))
<b>Kli 1 [v]</b>	zweitausendzehn...	Ja genau	Zweitausendzehn	war ich hier	
[97]	261 [08:57.1]	262 [08:57.6]			
<b>Kli 1 [v]</b>	Jà	Die andere Kollege	auch Afghan,	die spielt mit dieser Karte	wie heißt das?
[98]	..	263 [09:04.1]		264 [09:08.7]	265 [09:09.5]
<b>Ber [v]</b>			Hm		Ach
<b>Kli 1 [v]</b>	Und sie gehen immer zum Fußballspielen	irgendwie • •	Maschinenspielen		
[99]	..		267 [09:14.4]		
<b>Ber [v]</b>	so, spielen also, hm				
<b>Kli 1 [v]</b>	daraußengehen, Spazierengehen...	Ich war immer zu Hause	die ganze Zeit	ich	
[100]	..	268 [09:18.1]		269 [09:20.1]	
<b>Ber [v]</b>			• Super	haben Sie gut gemacht	
<b>Kli 1 [v]</b>	habe Deutsch gelernt			Ich habe allein	trä / trainiert,
[101]	..			270 [09:27.0]	
<b>Kli 1 [v]</b>	seit drei Jahren	ich bin nicht zum Deutschkurs	gegangen • • ähm • ich meine...		
[102]	271 [09:29.0]	272 [09:31.4]	273 [09:32.5]	274 [09:33.5]	
<b>Ber [v]</b>			dürften Sie nicht	Hm	
<b>Kli 1 [v]</b>	• zweitausend / zwei / dreizehn	da dürfte ich keinen	Deutschkurs... ja	Jà	
[103]	..	275 [09:34.8]	276 [09:36.8]	277 [09:37.2]	278 [09:37.8]
<b>Ber [v]</b>	richtig • Dann	haben Sie selbe gelernt	Super • Und	wohnen Sie schon	
<b>Kli 1 [v]</b>			Genau		
[104]	..				
<b>Ber [v]</b>	immer in Hamburg	oder haben Sie woanders	schon vorher	gelebt in Deutschland?	
[105]	279 [09:42.4]	280 [09:43.4]	281 [09:44.2]	282 [09:45.8]	
<b>Ber [v]</b>			Nur in Hamburg.	Ist eine gute Stadt	oder? lacht
<b>Kli 1 [v]</b>	Nä	nur in Hamburg	Jà		Hm natürlich
[106]	..	284 [09:47.4]	285 [09:50.5]	286 [09:52.0]	287 [09:53.5]
<b>Ber [v]</b>			Hm		das stimmt • Hm
<b>Kli 1 [v]</b>	((3,1s))	Da gibts viele	möglichkeit	wenn man arbeiten	möchte

[107]

..289 [09:55.7] 290 [09:57.4]291 [09:57.8]

<b>Ber [v]</b>	••• Da haben Sie recht	Das stimmt auch für die Freizeit, wenn man was
<b>Kli 1 [v]</b>	Jâ	

[108]

.. 292 [10:00.7] 293 [10:02.5] 294 [10:03.4]

<b>Ber [v]</b>	unternehmen möchte... da gibt es auch viel anzusehen näh? •• das stimmt	
<b>Kli 1 [v]</b>	Genau	Jâ Wenn /

[109]

.. 295 [10:06.8]296 [10:07.3]

<b>Ber [v]</b>		Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>	wenn man versucht in Hamburg durchzukommen...	Dann kann man das

[110]

.. 297 [10:09.5\*] 298 [10:11.1]

<b>Ber [v]</b>		Hm̂	Das stimmt, also auch /
<b>Kli 1 [v]</b>	schaffen • weil hier gibts • viele möglichkeiten deswegen	Jâ	

[111]

.. 299 [10:13.8]300 [10:14.2]301 [10:15.0] 302 [10:15.9]

<b>Ber [v]</b>	ist auch leichter als in einem Dorf näh?	Jâ klar	Jâ ••
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm̂	Es ist sehr wichtig

[112]

.. 303 [10:17.3] 304 [10:19.3]305 [10:19.7]

<b>Ber [v]</b>	Das glaube ich	Hm̂	
<b>Kli 1 [v]</b>	da wo sie ist, ist einen ((unverständlich))	wa / wenn wenn	

[113]

..

<b>Kli 1 [v]</b>	wenn sie möchten • mit Bus fahren • • auch • Bus kommt • in normalem Tag	
------------------	--	--

[114]

306 [10:26.5] 307 [10:28.8] 308 [10:31.7] 309 [10:33.0]

<b>Kli 1 [v]</b>	zum Beispiel am Montag ••• ein in jeder Stunde nah?	((1,3s))
<b>Kli 2 [v]</b>		um zwölf Uhr

**Kli 1 [k]**

redet mit Kli 2

[115]

310 [10:34.3] 311 [10:36.3]312 [10:36.9]313 [10:37.7] 314 [10:39.0]

<b>Kli 1 [v]</b>	Vormittags ein Bus um 12 ?	((0,8s)) Sie haben Montag •• äh normale /
<b>Kli 2 [v]</b>	Ja	

**Kom**

redet mit der Ber

[116]

.. 315 [10:41.0] 316 [10:43.7] 317 [10:44.2]318 [10:44.6]

<b>Ber [v]</b>		Hm̂	
<b>Kli 1 [v]</b>	normaler Tag ähm einmal um sieben Uhr Ein Bus	Und nachdem wieder	

[117]

.. 319 [10:47.5] 320 [10:48.6] 321 [10:49.8] 322 [10:50.7]

<b>Ber [v]</b>		•• Wirklich Jâ	Nix dazwischen
<b>Kli 1 [v]</b>	um zwölf Uhr / um zwölf Uhr	Jâ gibts...	Ja genau

[118]	323 [10:51.4]	324 [10:56.4]325 [10:56.8]
<b>Ber [v]</b>		Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>	• • gibts einen Tag, der fährt • • vier, drei mal Bus und nichts mehr	Das ist
[119]	..	326 [10:57.9]327 [10:58.4]
<b>Ber [v]</b>	Ja klar̂	Jâ
<b>Kli 1 [v]</b>	auch schlimm näh? Wenn man zum Sport geht oder zum arbeiten...	
[120]	..	329 [11:04.3*]
<b>Ber [v]</b>	also ohne Auto näh? und wenn man nicht in Deutschland äh	• geboren ist, nicht die
<b>Kli 1 [v]</b>		Jâ
[121]	..	330 [11:06.7] 331 [11:08.7] 332 [11:09.1]333 [11:09.7]
<b>Ber [v]</b>	Sprache kann̂ ist es auch in Dorf sehr schwer	Na klar̂ • Und in Hamburg
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	Ja genau
[122]	..	334 [11:12.3] 335 [11:12.9]336 [11:13.7]337 [11:14.4]338 [11:15.1]
<b>Ber [v]</b>	kommt alle vier Minuten eine Bahn̂	lacht lacht Und wir
<b>Kli 1 [v]</b>		Ja genau lacht
[123]	..	
<b>Ber [v]</b>	beschweren uns, wenn wir eine Bahn verpasst haben und vier Minuten warten	
[124]	..	339 [11:19.5] 340 [11:20.9] 341 [11:22.0]342 [11:23.0]
<b>Ber [v]</b>	müssen Jâ hm̂	Ich verstehe ((1,0s)) Ja Entschuldigung aber sie kommt
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja genau hm̂	
[125]	..	
<b>Ber [v]</b>	gleich, meine Kollegin übersetzt auch manchmal woanders und aber sie kommt	
<b>Kli 1 [v]</b>		
[126]	..	343 [11:30.7]344 [11:32.5]
<b>Ber [v]</b>	gleich aus dem Gespräch • und dann frage ich auch kurz	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	((1,9s)) Sie ist auch da
[127]	..	345 [11:37.0]
<b>Ber [v]</b>		Hm̂ echt
<b>Kli 1 [v]</b>	alleine und deswegen / sie hat auch jetzt • ein Bisschen Depression̂	
<b>Ber [k]</b>		murmelt
[128]	..	346 [11:38.2] 347 [11:40.9]348 [11:41.4]
<b>Ber [v]</b>	trauriĝ	Jâ
<b>Kli 1 [v]</b>	Sie war da auch beim Arzt wegen der äh Depression̂	

<b>Ber [k]</b>	
[129]	.. 349 [11:43.4] 350 [11:44.2]351 [11:44.7]352 [11:45.4]
<b>Ber [v]</b>	Psychologen? Hm̂ • Das ist wichtig, dass sie auch
<b>Kli 1 [v]</b>	((unverständlich)) Jà
[130]	.. 353 [11:48.2] 354 [11:49.6] 355 [11:50.3] 356 [11:50.7] 357 [11:52.4]
<b>Ber [v]</b>	drüber spricht nah? Psychlogen? Hm̂ • Jà Das ist gut
<b>Kli 1 [v]</b>	((unverständlich)) Ja genau
<b>Kli 1 [k]</b>	sehr leise
[131]	358 [11:53.3] 359 [11:54.8]360 [11:56.1]361 [11:57.5] 362 [11:59.5]
<b>Ber [v]</b>	Hm̂ ((1,4s)) Neurologen vielleicht Jà
<b>Kli 1 [v]</b>	Und den Kopf schon testen lassen
[132]	363 [12:00.0]364 [12:02.6] 365 [12:04.2]
<b>Ber [v]</b>	((2,6s)) Nicht so einfach näh?
<b>Kli 1 [v]</b>	Äh ich kann/ ich kann auch zum Beispiel mit eine
<b>Ber [k]</b>	seufzt
[133]	.. 366 [12:09.3] 367 [12:12.3]
<b>Kli 1 [v]</b>	andere Frau heiraten aber • ich habe sie gehört, dass sie will so dann ich habe
[134]	.. 368 [12:14.8]369 [12:15.5]
<b>Ber [v]</b>	Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>	gesagt ja das bin ich auch ein Mensch jetzt Wenn ich so kann helfen dann
[135]	.. 370 [12:18.1]
<b>Ber [v]</b>	Hm̂ hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>	warum nicht Denn ich helfe sie, sie ist auch eine nette Frau, eine gute Frau dann
[136]	.. 371 [12:22.6] 372 [12:25.0]373 [12:26.3]
<b>Ber [v]</b>	((2,1s)) Jà ((1,3s)) Aber heiraten ist auch eine große
<b>Kli 1 [v]</b>	mache ish das, kein Problem
[137]	.. 374 [12:28.7]375 [12:29.1]
<b>Ber [v]</b>	Verantwortung näh? Möchte ich nur sagen • aber Sie dürfen alles machen
<b>Kli 1 [v]</b>	Mm̂
[138]	.. 376 [12:32.7]377 [12:33.4] 378 [12:34.5] 379 [12:36.7]380 [12:37.1] 381 [13:51.1]
<b>Ber [v]</b>	was Sie möchten alles gut Alles okè ((2,2s)) Mm̂ ((74,0s))
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂ Wenn Sie
[139]	..
<b>Kli 1 [v]</b>	schnell in Hamburg kommt dann ich glaube • • ihre Depression geht auch weg und

[140]	..	382 [13:57.0]	383 [13:58.7*]
<b>Ber [v]</b>		• • Es hilft bestimmt näh? wenn man auch Menschen um sich hat und äh mehr	
<b>Kli 1 [v]</b>	so	Hm̂	
[141]	..	384 [14:03.2]	
<b>Ber [v]</b>		möglichkeiten hat näh? Also sie kann dann auch, wenn sie hier in Hamburg lebt,	
<b>Kli 1 [v]</b>		hm̂	
[142]	..	385 [14:06.0*]	386 [14:06.6]
<b>Ber [v]</b>		auch hier Deutsch lernen	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm̂	• • In diesem ganzen Dorf gibts / gibts nicht so eine
[143]	..	387 [14:10.9]	388 [14:12.4] 389 [14:14.8] 390 [14:15.7]
<b>Ber [v]</b>		Hm̂ sie ist ganz alleine näh? ((0,9s)) Ja das ist	
<b>Kli 1 [v]</b>	die...	• • unsere Sprache kann dass sie kontaktiere...	
[144]	..	391 [14:17.3]	392 [14:19.8] 393 [14:22.2]
<b>Ber [v]</b>		schwer, das stimmt • • Oke ja • hm̂ ((2,4s)) Und der Sohn geht schon zur Schule?	
[145]	..	394 [14:24.2] 395 [14:24.9] 396 [14:25.5]	397 [14:27.0]
<b>Ber [v]</b>		Das Kind? Ja? Das ist doch gut	
<b>Kli 1 [v]</b>		Jâ	geht zur Schule Aber seit zwei Tage sie ist bei mir,
[146]	..	398 [14:29.3]	399 [14:30.2] 400 [14:31.1] 401 [14:33.4]
<b>Ber [v]</b>		zurück Genau hm̂ das verstehe ich okè ((1,7s))	
<b>Kli 1 [v]</b>	deswegen...	• • muss wieder • zurück	
[147]	402 [14:35.1] 403 [14:35.7]	404 [14:37.9]	405 [14:39.3] 406 [14:39.8]
<b>Ber [v]</b>		Hm̂	Hm̂
<b>Kli 1 [v]</b>		Ich war gestern auch hier wegen die ... • • • Besprechung ((1,1s))	
[148]	407 [14:40.8]	408 [14:42.8] 409 [14:43.4]	410 [14:44.6] 411 [14:45.6]
<b>Ber [v]</b>		Jâ	Ach am
<b>Kli 1 [v]</b>	wegen der Information	Aber Sie waren zu • • Ich war... Zwei Uhr...	
[149]	..	412 [14:46.7]	413 [14:49.6]
<b>Ber [v]</b>		Nachmittag` Aaach ja, ja Montagnachmittag ist immer geschlossen • Und	
<b>Kli 1 [v]</b>			
[150]	..	414 [14:51.9] 415 [14:52.3]	416 [14:54.0]
<b>Ber [v]</b>		Mittwoch auch den ganzen Tag`	• Und Freitagnachmittag auch`
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm̂	• •
[151]	..	417 [14:57.1] 418 [14:57.5]	
<b>Ber [v]</b>		Hm̂	
<b>Kli 1 [v]</b>	Deswegen ich habe auch hier eine Fotografie gemacht`	Und ich habe	

[152]	..	419 [15:00.5]	420 [15:01.7]	421 [15:03.0]
<b>Ber [v]</b>		Gut • gut gut`		
<b>Kli 1 [v]</b>	geguckt später und ja...	((1,4s)) Besser / besser man immer fragen`		
[153]	422 [15:04.9]	423 [15:06.3]	424 [15:07.7]	
<b>Ber [v]</b>		• • Auf jeden Fall Aber besser fragen als warten und		
<b>Kli 1 [v]</b>	immer Fragen noch bis...	zu spät	Ja`	
[154]	..	425 [15:10.8]	426 [15:12.3]	427 [15:12.6]
<b>Ber [v]</b>	nichts machen ((1,6s))	Stimmt		Ah
<b>Kli 1 [v]</b>		Ich arbeite Job Center als Sicherheitsdienst`		
[155]	..	429 [15:16.9]	430 [15:19.7]	
<b>Ber [v]</b>	Super		Hm`	
<b>Kli 1 [v]</b>	Da manchmal die Leute kommen, die haben Termini`	aber	die sehen und	
[156]	..	432 [15:22.1]	433 [15:25.2]	
<b>Ber [v]</b>		Die Nummer		
<b>Kli 1 [v]</b>	wieder gehen • können / sie drücken den Knopf, sie nehmen die äh...			
[157]	..	434 [15:26.0]	435 [15:27.1]	436 [15:27.6]
<b>Ber [v]</b>	näh? Hm`	Hm`	Hm`	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja genau, die Nummer`	Sie warten auch da	wenn / wenn sie	
[158]	..	439 [15:33.1]		440 [15:35.1]
<b>Ber [v]</b>		Hm`		
<b>Kli 1 [v]</b>	nur eine Minute / sie können mir fragen... ob ob ich habe einen Termin			
[159]	441 [15:36.1]	442 [15:37.3]	443 [15:37.8]	444 [15:38.7]
<b>Ber [v]</b>		Ja	Ja	Dann
<b>Kli 1 [v]</b>	Was kann ich tun?	oder soll ich gehen	Ich kann sagen	
[160]	..	447 [15:41.0*]		448 [15:43.0]
<b>Ber [v]</b>	können Sie helfen aber wenn sie nicht fragen können Sie es nicht wissen`	Hm`		
<b>Kli 1 [v]</b>		Ja natürlich		Ich kann
[161]	..	449 [15:45.4]		450 [15:46.8]
<b>Ber [v]</b>		Hm` das stimmt		
<b>Kli 1 [v]</b>	sagen so bitte schön kannst du gehen jetzt	Dieser Zimmer, dieser		
[162]	..	451 [15:49.5]		452 [15:50.2]
<b>Ber [v]</b>		Ja`	• Ja` das	
<b>Kli 1 [v]</b>	Stock, kannst du jetzt gehen	brauchst du nicht eine Stunde warten		

[163]	..	454 [15:54.4]	455 [15:57.1]456 [15:57.5]
<b>Ber [v]</b>	stimmt • Manchmal sind die Menschen • kommissch näh?	Das sie nicht einmal	
<b>Kli 1 [v]</b>		Jà	
[164]	..	457 [15:59.0]458 [15:59.4]	459 [16:01.4]
<b>Ber [v]</b>	fragen Hm̂ hm immer zu fragen nah?	Das ist	
<b>Kli 1 [v]</b>	Jà Ich versuche ich genau selbè nicht so machen, immer fragen		
[165]	..	461 [16:04.6]462 [16:05.4]	463 [16:07.9]464 [16:08.4]
<b>Ber [v]</b>	gut, ja das stimmt	Jà Das	
<b>Kli 1 [v]</b>	((0,8s)) Wenn ich wenn nicht wissen, ich frage	Ich	
[166]	..	465 [16:09.9]	466 [16:11.9]467 [16:12.4]
<b>Ber [v]</b>	stimmt	Jà • • Das stimmt	
<b>Kli 1 [v]</b>	nicht wissen was... dann das ist nicht schlimm	Das ist nicht schlimm	
[167]	..	468 [16:14.5]	469 [16:15.3] 470 [16:16.9] 471 [16:18.5]
<b>Ber [v]</b>	Das stimmt • • Da haben Sie Recht • • Auf jeden Fall Ich		
<b>Kli 1 [v]</b>	wenn ich nicht weiß		
[168]	..	472 [16:20.3]473 [16:21.9]	474 [16:22.9]475 [16:29.1]
<b>Ber [v]</b>	guck mal wo meine Kollegin ist ((1,7s)) Einen Moment ((6,2s)) In anderen Raum		
<b>Ber [k]</b>	seufzt	geht raus	kommt zurück und geht
[169]	..	476 [16:32.8]	477 [21:08.6]
<b>Ber [v]</b>	würde ich sagen, ich gehe kurz suchen ja? ((275,8s)) So und bin ich wieder da		
<b>Kli 1 [v]</b>		Alles gut	
<b>Ber [k]</b>	wieder		
[170]	..	478 [21:11.7]	479 [21:13.4] 480 [21:15.4]
<b>Ber [v]</b>	Entschuldigung • • Also... Meine Kollegin hat gesah̀ Ähm Sie können in Ihrer		
<b>Kli 1 [v]</b>			
[171]	..		481 [21:19.6]
<b>Ber [v]</b>	Botschaft heiraten, Afganischen Botschaft, Voraussetzung ist` sie hat ein Pass und		
[172]	..	482 [21:21.6]483 [21:22.1]	484 [21:24.0]
<b>Ber [v]</b>	Sie haben ein Pass Haben Sie jeweils einen Afganischen Pass?		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	• • Äh	
[173]	485 [21:25.1]	486 [21:26.5]	487 [21:27.9]
<b>Ber [v]</b>	Und Ihre... Also sie braucht eine ohne Pass kann		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ich habe das zu Hausè und sie hat noch keine		
[174]	..	488 [21:30.6]489 [21:31.0]	490 [21:32.4]
<b>Ber [v]</b>	sie nicht heiraten	Das ist das wichtigste • • Ähm und wenn Sie geheiratet	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	Hm̂	

[175]	..	491 [21:35.6]	492 [21:39.2]
<b>Ber [v]</b>	haben • • kann Ihre Frau dann / Ihre zukünftige Frau ähm • einen Antrag stellen		
[176]	..		
<b>Ber [v]</b>	bei der Ausländerbehörde, dass sie nach Hamburg möchte, weil Sie hier leben		
[177]	493 [21:44.1]	494 [21:44.4]	495 [21:46.6]
<b>Ber [v]</b>	Und da hat sie rechtlich einen Anspruch darauf. Das heißt, das ist nur eine		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm		
[178]	..		
	496 [21:48.6]		
<b>Ber [v]</b>	Formalie. Sie muss das ausfüllen, abgeben bei der Ausländerbehörde in Bremen		
[179]	497 [21:51.9]	498 [21:52.3]	499 [21:54.6]
<b>Ber [v]</b>	Oder wo sie jetzt auch immer wohnt • in Zeven • • • Und ähm dann muss		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm		
[180]	..		
<b>Ber [v]</b>	die Ausländerbehörde in Zeven die Ausländerbehörde in Hamburg Bescheid		
[181]	500 [22:01.4]	501 [22:04.1]	502 [22:05.2]
<b>Ber [v]</b>	geben • • Und Hamburg sagt ja Sie können herkommen		
<b>Kli 1 [v]</b>	• • Ich habe das • so eine		
[182]	..		
	503 [22:08.9]		
<b>Kli 1 [v]</b>	Minute zwei Minuten ich bringe ein Papier ich hab das auch • • • angeschrieben		
[183]	504 [22:10.9]	505 [22:12.2]	506 [22:14.2]
<b>Ber [v]</b>	Wo haben Sie das abgegeben? • Was haben Sie		
<b>Kli 1 [v]</b>	• und ich habe abgegeben Ich kann das zeigen?		
[184]	..		
	507 [22:15.8] 508 [22:16.6]		
	509 [22:18.6*] 510 [22:19.2]		
<b>Ber [v]</b>	abgegeben? • • Das sie nach Hamburg kommen will oder wie? Sie hat		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ähm... Ja genau		
[185]	..		
	511 [22:21.2]		
	512 [22:23.7]		
<b>Ber [v]</b>	keinen Anspruch, laut Gesetz • • kann sie nur nach Hamburg kommen		
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja		
[186]	513 [22:24.2]	514 [22:25.2]	515 [22:26.9]
<b>Ber [v]</b>	((1,1s)) wenn hier ein Ehemann ist • • Oke? Sie können nicht einfach so / Sie		
[187]	..		
	516 [22:31.6]		
<b>Ber [v]</b>	können ja Antrag stellen aber sie hat keinen Rechtsanspruch • • • Das ist das		
[188]	..		
	517 [22:33.6]		
	518 [22:36.4]		
<b>Ber [v]</b>	Problem Und wenn sie so ein Aufenthaltstitel hat irgendwann mal • und sie dann		

[189]	..	519 [22:38.8]	520 [22:42.0]
<b>Ber [v]</b>	erst heiraten dann gibts auch nur wenn sie / also wenn sie verheiratet sind •		
[190]	..	521 [22:44.6*]	
<b>Ber [v]</b>	Ansonsten braucht sie Arbeit um nach Hamburg zu kommen. Verstehen Sie? •		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm		
[191]	..	523 [22:48.3] 524 [22:48.9]	
<b>Ber [v]</b>	Natürlich können Sie einen Antrag jetzt stellen ohne Ehe •• Aber sie wird		
<b>Kli 1 [v]</b>	•• Hm		
[192]	..	525 [22:50.8]	526 [22:53.4]
<b>Ber [v]</b>	/ niemand... Äh also das Problem ist, wenn Sie den Antrag stellen • muss		
[193]	..	527 [22:55.1]	
<b>Ber [v]</b>	Hamburg bezahlen für Sie. Verstehen Sie ◡ sobald sie in Hamburg wohnt, muss		
[194]	..	528 [23:00.2]	
<b>Ber [v]</b>	Hamburg Sozialgeld, Unterkunft etcetera bezahlen. Und keine Stadt macht das		
[195]	..	529 [23:02.2] 530 [23:02.6]	531 [23:03.3]
<b>Ber [v]</b>	freiwillig Verstehen Sie? • Sie können den Antrag stellen aber es wird sehr		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm		
[196]	..	532 [23:06.9] 533 [23:08.0]	534 [23:09.5]
<b>Ber [v]</b>	wahrscheinlich negativ sein ((1,1s)) Deshalb wenn sie heiraten •• ist es mög / ist		
[197]	..	535 [23:11.5]	536 [23:13.8]
<b>Ber [v]</b>	es sehr... ist es / hat sie einen Anspruch nach Hamburg zu kommen ((0,8s)) Und		
[198]	..		
<b>Ber [v]</b>	dann ist nur / muss man halt einen Antrag stellen ◡ aber es geht dann auf jeden		
[199]	..	538 [23:18.6]	539 [23:20.2] 540 [23:21.2]
<b>Ber [v]</b>	Fall schneller •• Und äh ((1,0s)) ist auf jeden Fall / wird positiv entschieden		
[200]	..	541 [23:23.7] 542 [23:24.2]	543 [23:25.1] 544 [23:25.4]
<b>Ber [v]</b>	• Verstehen Sie? •• Aber Sie wollen nur heiraten, dass sie nach		
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm Ja		
[201]	..	545 [23:29.1]	
<b>Ber [v]</b>	Hamburg kommt oder haben Sie auch andere Gründe? • Also nur für Sie selbst		
[202]	..	546 [23:33.9] 547 [23:34.8]	
<b>Ber [v]</b>	verstehen Sie heiraten bedeutet viel denn müssen Sie auch ähm... ((0,9s))		

[203]	..	548 [23:37.8]
<b>Ber [v]</b>	Unterhalt etcetera zahlen _ ich möchte nur, dass Sie es im Kopf haben • Nicht nur	
[204]	..	549 [23:40.8] 550 [23:42.1]
<b>Ber [v]</b>	heiraten weil jemand nach Hamburg kommen muss. Verstehen Sie? • • Es geht	
<b>Kli 1 [v]</b>	Nä...	
[205]	..	551 [23:43.7] 552 [23:45.5]
<b>Ber [v]</b>	mich auch nichts an Sie dürfen alles machen was Sie möchten. Aber es ist /es ist	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja, ja ich weiß...	ja ich weiß
[206]	..	553 [23:47.8] 554 [23:49.9]
<b>Ber [v]</b>	schon ein großer Schritt Ja?	
<b>Kli 1 [v]</b>	schon...	Hm ich habe auch noch was gemacht Soll ich das
[207]	..	555 [23:51.1] 556 [23:52.5] 557 [23:53.6]
<b>Ber [v]</b>	Wo haben Sie denn noch was?	Ach im Auto ah oke
<b>Kli 1 [v]</b>	bringen?	• • Im Auto, hier
[208]	558 [23:55.4]	559 [23:57.4] 560 [23:57.8] 561 [23:59.2]
<b>Ber [v]</b>	Und was haben Sie gemacht? was meinen Sie?	
<b>Kli 1 [v]</b>	Mmm̄ ((1,4s)) Ich habe so...	
[209]	562 [24:00.4] 563 [24:01.5]	564 [24:02.2] 565 [24:03.4]
<b>Ber [v]</b>	Jà ich bringe Sie einmal zu Tur	
<b>Kli 1 [v]</b>	((1,1s)) ich bringe das • ich kann das bringen	
[210]	566 [24:05.1] 567 [24:06.8]	568 [24:08.1] 569 [24:08.5] 570 [24:10.5]
<b>Ber [v]</b>	Jà	• • Entschuldigung Sie können hier raus
<b>Kli 1 [v]</b>	((1,7s)) ((unverständlich))	
<b>Ber [k]</b>	zeigt in die andere Richtung	
[211]	..	571 [25:33.1] 572 [25:34.7] 573 [25:36.6] 574 [25:37.8]
<b>Ber [v]</b>	((82,6s)) Dann mach ich mal eine Kopie ((1,9s)) Ich mach mal eine Kopie Ja?	
<b>Kli 2 [v]</b>	Jà	
<b>Ber [k]</b>	sagt zu Kli 2	
[212]	575 [25:38.3] 576 [25:38.9]	577 [27:10.1] 578 [27:11.0] 579 [27:13.0]
<b>Ber [v]</b>	Okè ((91,2s)) Also ((2,1s)) Ich gucke schon mal ob Sie in System bei uns	
[213]	..	580 [27:18.3] 581 [27:19.3] 582 [27:20.2] 583 [28:28.1]
<b>Ber [v]</b>	sind, gebe die Daten schon mal an ((1,0s)) Hm̄ ((67,9s)) Ach super, danke	

<b>Kom</b>		ein Kollege bring den Kli
<b>Ber [k]</b>		wartet auf Kli 1
[214]	..	584 [28:30.1] 585 [28:31.4] 586 [28:32.5]
<b>Ber [v]</b>	Danke, Klasse	Alles gut
<b>Kli 1 [v]</b>	Ich hab den Zimmer verloren, Entschuldigung	
<b>Kom</b>	1 zur Tur	
[215]	587 [28:33.4] 588 [28:34.9] 589 [28:36.9] 590 [28:39.0]	
<b>Ber [v]</b>	((1,6s)) Genau, hm̂ ((2,1s)) Und haben Sie schon eine Antwort bekommen?	
<b>Kli 1 [k]</b>	gibt Ber die Papiere	
[216]	..591 [28:41.4] 592 [28:42.3] 593 [28:47.2]	
<b>Ber [v]</b>	((4,9s)) An sich werde ich Ihnen schon mal sagen, das ist oke, dass	
<b>Kli 1 [v]</b>	Äh noch nicht	
[217]	..	594 [28:51.7]
<b>Ber [v]</b>	Sie den Antrag gestellt haben aber Sie werden mit Sicherheit keine Erlaubnis	
[218]	..	595 [28:54.5]596 [28:54.9] 597 [28:56.9]598 [28:57.3]
<b>Ber [v]</b>	Kriegen. Weil, diese Ausländerbehörde muss... • muss Hamburg	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	Hm̂
[219]	..	
<b>Ber [v]</b>	fragen „möchten Sie die Dame mit ihrem Sohn aufnehmen und für sie Geld	
[220]	..	599 [29:02.4]600 [29:02.9]
<b>Ber [v]</b>	bezahlen?“ Und dann sagt Hamburg „noch mal extra Geld ausgeben? Nein	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	
[221]	..	601 [29:06.2] 602 [29:07.7*] 603 [29:08.2]604 [29:08.8] 605 [29:09.7*]
<b>Ber [v]</b>	Dankè.“ Ich möchte nur sagen wie / wie das läuft Ja? • Das ist das Problem dort	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja ja ja	Hm̂
[222]	..	606 [29:13.0]607 [29:13.4]
<b>Ber [v]</b>	wo Sie leben muss die Stadt bezahlen Und jetzt • nur jemanden / also viele	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	
[223]	..	608 [29:18.0] 609 [29:19.4*]
<b>Ber [v]</b>	Leute sagen und fra / Hamburg ist beliebt verstehen Sie viele wollen eine gröÙe	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja	
[224]	..	610 [29:20.3] 611 [29:23.1]
<b>Ber [v]</b>	Stadt • • Und deshalb gibts diese neue Regelung auch wenn man so einen	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	
[225]	..	
<b>Ber [v]</b>	Ausweis bekommt, muss man drei Jahren in dieser Stadt leben, wo man den	

[226]	..	612 [29:28.3]613 [29:28.9]	614 [29:31.2]
<b>Ber [v]</b>	Ausweis bekommen hat	Es sei denn, man arbeitet	• • oder man hat
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̃		
[227]	..		
<b>Ber [v]</b>	geheiratet oder die Familie wohnt / also der Ehemann oder so wohnt woanders		
[228]	..	615 [29:38.1]616 [29:38.4]	
<b>Ber [v]</b>	dann kann man zusammen kommen		• Aber ansonsten wird es sehr schwer
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̃		
[229]	..	617 [29:41.0]618 [29:41.1]	619 [29:42.7]620 [29:43.1]
<b>Ber [v]</b>	sein	Also es ist gut, dass Sie es gemacht haben	Vielleicht gibt es
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̃		Jâ
[230]	..	621 [29:44.6*]	622 [29:47.3*]
<b>Ber [v]</b>	eine positive	Antwort aber ich glaube nicht weil es geht nur ums Geld	am Ende
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̃		Hm̃
[231]	623 [29:47.7]	624 [29:49.7]625 [29:50.3]	626 [29:52.3]
<b>Ber [v]</b>	• So das müssen Sie im Hinterkopf behalten		• • Ähm... Aber danke,
<b>Kli 1 [v]</b>	Jâ		
[232]	..		
<b>Ber [v]</b>	genau, es ist gut, dass Sie es gemacht haben	und wenn Sie verheiratet sind	
[233]	627 [29:56.0]		628 [29:59.4]
<b>Ber [v]</b>	dann werden Sie diesen Antrag ausstellen und den wird dann positiv sein		
<b>Kli 1 [v]</b>			Hm̃
[234]	629 [29:59.9]	630 [30:01.6]	631 [30:03.2] 632 [30:04.5]
<b>Ber [v]</b>	weil Sie dann verheiratet sind	• • • Genau	• • Ähm... • Sie brauchen Pässen • •
[235]	..	634 [30:09.2]	
<b>Ber [v]</b>	Haben Sie die möglichkeit einen Pass zu beschaffen?		
<b>Kli 1 [v]</b>			• • • Äh ich weiß nicht
[236]	635 [30:11.5] 636 [30:12.6]	637 [30:13.4]	638 [30:14.6]
<b>Ber [v]</b>	((1,1s)) Sie wissen das nicht		• Sie haben einen Pass aber äh äh
<b>Kli 1 [v]</b>	Ich habe das selber	Jâ	
[237]	..	639 [30:17.8]	640 [30:18.8]
<b>Ber [v]</b>	die Dame nicht näh?		Also ohne Pass kann sie nicht heiraten
<b>Kli 1 [v]</b>	jâ	Die Dame nicht, jâ	

[238]	641 [30:20.8]642 [30:21.4]	643 [30:24.2]
<b>Ber [v]</b>	Hm? Das heißt, dass ist schon wichtig, dass sie jetzt überlegen • also das wird	
[239]	644 [30:26.9]	645 [30:28.4]
<b>Ber [v]</b>	Geld kosten einen Pass zu beschaffen Sie müssen zu Botschaft gehen	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	
[240]	646 [30:28.7]	647 [30:31.9]648 [30:32.4]
<b>Ber [v]</b>	• • Das ist Grundvoraussetzung sonst können Sie nicht heiraten ((0,8s))	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	
[241]	649 [30:33.2]	
<b>Ber [v]</b>	Und dann können Sie wie gesagt in der Botschaft heiraten ☺ aber dann müssen Sie	
[242]	650 [30:38.7]651 [30:39.3]	
<b>Ber [v]</b>	auch bei der Botschaft mal fragen was brauchen Sie alles Und die / in der	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	
[243]	652 [30:41.3]	
<b>Ber [v]</b>	Botschaft in Berlin • • das sollten Sie mal fragen was Sie brauchen aber ein Pass	
[244]	653 [30:46.8]654 [30:47.1]	
<b>Ber [v]</b>	auf jeden Fall, ohne Pass läuft gar nix • Wenn Sie möchten notiere ich mir	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	
[245]	655 [30:50.2]	
<b>Ber [v]</b>	gerne noch mal Ihre Telefonnummer • • und ich frage meinen Kollegen, der ist	
[246]	656 [30:53.8]	
<b>Ber [v]</b>	heute leider nicht da, der ähm sich sehr gut auskennt mit ähm afghanischen ähm	
[247]	657 [30:59.8]	
<b>Ber [v]</b>	Personen, auch die heiraten in Deutschland • und den kann ich noch mal fragen	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm	
[248]	658 [31:03.5]	659 [31:05.8]660 [31:06.7]
<b>Ber [v]</b>	was gibt es noch für Tipps oder Fe / oder habe ich was vergessen • • Ja?	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja	
[249]	661 [31:08.4]662 [31:10.0]	663 [31:11.3]
<b>Ber [v]</b>	Erzählen Sie bitte einmal ((1,6s)) Ihre Telefonnummer	
<b>Kli 1 [v]</b>	• • null eins sieben vier	
[250]	664 [31:13.0]665 [31:13.5]666 [31:15.0]	667 [31:15.9]668 [31:16.3]669 [31:16.8]670 [31:17.5]671 [31:18.3]672 [31:19.0]
<b>Ber [v]</b>	Hm	Hm Hm Hm
<b>Kli 1 [v]</b>	• • Hm̄ drei eins	null sechs fünf acht sieben

[251]	673 [31:20.0] 674 [31:21.4]	675 [31:25.4] 676 [31:26.0]
<b>Ber [v]</b>	((1,4s)) null eins sieben vier drei eins null sechs fünf acht sieben	Gut`
<b>Kli 1 [v]</b>		Ja genau`
[252]	677 [31:26.7] 678 [31:30.4] 679 [31:31.5] 680 [31:32.9] 681 [31:33.4]	
<b>Ber [v]</b>	((3,7s)) Oke` ((1,5s)) Gut` •• Denn schreibe ich das bei mir so rein und	
[253]	682 [31:36.2]	683 [31:40.2] 684 [31:40.6]
<b>Ber [v]</b>	ähm ich würde mich bei Ihnen melden spätestens am Freitag`	•• und sage
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm`
[254]	..	685 [31:44.3] 686 [31:45.1] 687 [31:46.2]
<b>Ber [v]</b>	Ihnen noch mal ob etwas / ob ich etwas vergessen hab` • Ja?	
<b>Kli 1 [v]</b>		((1,2s)) Ich glaube
[255]	..	688 [31:49.3]
<b>Kli 1 [v]</b>	sie brauchen nur eine Bestätigung von der Botschaft unsere Botschaft, dass` • sie /	
[256]	..	689 [31:53.3] 690 [31:54.0] 691 [31:55.2]
<b>Ber [v]</b>		Bevor Sie heiraten... brauchen Sie aber
<b>Kli 1 [v]</b>	dass sie / wir haben geheiratet` • Nä?	Bestätigung
[257]	..	692 [31:56.5] 693 [31:57.0] 694 [31:57.7] 695 [31:58.8] 696 [31:59.5]
<b>Ber [v]</b>	einen Pass ((0,7s)) Verstehen Sie was ich meine? Bevor` Sie heiraten	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm` Ja ich...	Ja ich weiß
[258]	..	697 [32:00.6] 698 [32:02.7] 699 [32:03.4]
<b>Ber [v]</b>	brauchen Sie...	Hm` Hm`
<b>Kli 1 [v]</b>		Vielleicht wir können auch ohne Pass heiraten` ••
<b>Ber [k]</b>		Kopfschütteln
[259]	..	700 [32:04.6] 701 [32:05.0] 702 [32:07.0]
<b>Ber [v]</b>	Nä`	Also
<b>Kli 1 [v]</b>	Vielleicht` • Oke, wenn /wenn das möglich ist Näh? wenn wir ää...	
[260]	..	704 [32:09.8*]
<b>Ber [v]</b>	ich frag noch mal gerne aber also meine eine Kollegin, die macht auch	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm`
[261]	..	705 [32:12.7*] 706 [32:14.7]
<b>Ber [v]</b>	Eheschließung` aber jetzt nicht speziel für Afganistan` aber berät auch dazu und die	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm`
[262]	..	707 [32:18.4] 708 [32:18.8] 709 [32:20.1]
<b>Ber [v]</b>	sagt ohne Pass können Sie nicht heiraten`	Ohne Pass läuft nix
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm` Hm`

[263]	710 [32:20.6]	711 [32:22.6]712 [32:23.2]713 [32:24.3]714 [32:24.8]715 [32:25.5]
<b>Ber [v]</b>	Ohne Pass kann auch ich nicht heiraten • Oke? • • Gut ((0,9s))	
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	Jà
[264]	716 [32:26.4]	
<b>Ber [v]</b>	Ähm also Tut mir Leid um Ihre Situation also es scheint auch nicht so leicht zu	
[265]	..	717 [32:30.4]
<b>Ber [v]</b>	sein Ähm • aber leider brauchen Sie einen Pass und sie muss / also Sie müssen	
[266]	..	718 [32:36.5]
<b>Ber [v]</b>	verheiratet sein, damit das unter einen besonderen Stadtlichen Schutz steht dass sie	
<b>Kli 1 [v]</b>		Hm̂
[267]	..	720 [32:41.3] 721 [32:42.2]
<b>Ber [v]</b>	nach Hamburg kommen kann ((0,9s)) Genau, also diese Woche können Sie nicht	
<b>Kli 1 [v]</b>		
[268]	..	722 [32:44.2]723 [32:44.6] 724 [32:45.9] 725 [32:47.1] 726 [32:47.8]
<b>Ber [v]</b>	heiraten	Muss ich Ihnen leider sagen Oke?
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	((1,2s)) Kein Problem Jà
[269]	..728 [32:48.6]	729 [32:52.1]730 [32:52.8]
<b>Ber [v]</b>	Ich gebe Ihnen gerne auch noch mal meine ähm Karte mit • Ich hab zwei	
<b>Kli 1 [v]</b>		Jâ
[270]	..	731 [32:54.9]
<b>Ber [v]</b>	Telefonnummern • • da können Sie mich auch gerne erreichen oder Sie schreiben	
[271]	..	732 [32:59.3]
<b>Ber [v]</b>	mir eine e-mail, die geht auch nicht unter E-mail ist vielleicht auch besser, weil ich	
[272]	..	733 [33:01.9*] 734 [33:02.9]735 [33:03.7]
<b>Ber [v]</b>	kann nicht immer ans Telefon gehen ja?	• • Gut, bitte schön, Tut mir Leid,
<b>Kli 1 [v]</b>	Hm̂	Hm̂
[273]	..736 [33:06.2]	
<b>Ber [v]</b>	dass ich Ihnen heute auch nicht / nicht so was schnelles geben kann oder sagen	
<b>Kli 1 [v]</b>	Ja alles gut`	
[274]	..	737 [33:11.2] 738 [33:12.4]
<b>Ber [v]</b>	kann	Oke`
<b>Kli 1 [v]</b>	Alles gut, danke	

**V34: Monolingual auf Herkunftssprache des Klienten (Persisch):**

**Kli**

**Geschlecht:** m  
**Verwendete Sprachen:** prs  
**L1:** prs  
**L2:** eng  
**institutionelle Rolle:** Klient  
**Geburtsjahr:** 1964  
**Beruf:** Lager Leiter  
**Heimatland:** Iran  
**Anmerkung:** Dieses Gespräch ist eine Folgesitzung.

**Ber**

**Geschlecht:** f  
**verwendete Sprachen:** pes; deu  
**L1:** pes  
**L2:** deu; eng  
**institutionelle Rolle:** Beraterin

[1]

0 [00:00.0] 1 [00:02.2]

<b>Kli [v]</b>	((2,3s)) Äh khaanoom Sanaei, man oon doshanbe bayad mi oomadam khedmate shoma
<b>Kli [ü]</b>	Äh Frau Sanaei, ich hatte letzter Montag bei Ihnen einen Termin und ich müsste zu Ihnen kommen

[2]

.. 2 [00:06.2]

<b>Kli [v]</b>	Termin dashtam wali be khatere in raftane be Bank ke man ke raftam shoma
<b>Kli [ü]</b>	aber weil ich zur Bank gehen müsste und ich dort gegangen bin weil Sie zu mir gesagt

[3]

.. 3 [00:09.7] 4 [00:11.7]

<b>Kli [v]</b>	goftin... • midoonin äh barnamam chi bood dige • • baraye Fahrkarte bood ke mano
<b>Kli [ü]</b>	haben ... • Sie wissen schon äh worum es ging • • das war wegen der Fahrkarte, dass ich

[4]

<b>Kli [v]</b>	jarimeh kardeh boodan ye naameh oomad Chaharsad Euro baad ye naameh dige
<b>Kli [ü]</b>	bestraft worden bin, hab zu erst einen Brief bekommen vierhundert und dann noch einen weiteren Brief

[5]

.. 5 [00:16.8] 6 [00:19.0]

<b>Kli [v]</b>	oomad äh shoma bayad bedin äh nohsad Euro oon rooz...
<b>Kli [ü]</b>	äh dass ich neunhundert Euro zahlen muss an diesem Tag...
<b>Ber [v]</b>	Aha aha okè shoma gofti ke man pardakht kardam
<b>Ber [ü]</b>	Aha aha okè (Sie)du hast gesagt: " Ich hab alles bezahlt."

[6]

.. 7 [00:21.4] 8 [00:22.4] 9 [00:23.5]

<b>Kli [v]</b>	bale bale • bale raftam, raftam Bank goft
<b>Kli [ü]</b>	Ja ja • ja Ich bin gegangen, ich bin zur Bank
<b>Ber [v]</b>	hama ro avordi Kontoauszuge eto?
<b>Ber [ü]</b>	Hast du die Kontoauszuge mitgebracht?

[7]

<b>Kli [v]</b>	bayad do Euro/ goft age oon kaghaze ghermez ro / nemidoonam shoma behesh chi
<b>Kli [ü]</b>	gegangen sie haben gesagt du musst zwei Euro / wenn du das rote Papier / ich weiß nicht wie Sie es nennen ...

[8]

	..	10 [00:28.0]	11 [00:28.7]
<b>Kli [v]</b>	migin ...	oono age bekhahi ma behet bedim bayad har kodoomesho do	
<b>Kli [ü]</b>		Wenn du das von uns bekommen möchtest, musst du für jedes, zwei Euro und	
<b>Ber [v]</b>	Kontoauszug		
<b>Ber [ü]</b>	Kontoauszug		

[9]

	..	12 [00:31.9]	
<b>Kli [v]</b>	Euro o haftad bayad bedi	baad didam shish ta mishe bist Euro`	ina ham pool e ma ro
<b>Kli [ü]</b>	siebzig Cent bezahlen	dann hab ich gedacht sechs mal macht	zwanzig Euro. Die haben uns auch den

[10]

	..	13 [00:35.4]	
<b>Kli [v]</b>	narikhtan` pool nadam`	•• kharesh mennat kardam az in kaghaz ha	
<b>Kli [ü]</b>	Geld (Gehalt) nicht überwiesen, ich hab kein Geld`	•• hab sie gebeten, sie hat mir nur diese Papiere gegeben, hat	

[11]

	..	14 [00:40.8]	
<b>Kli [v]</b>	faghat behem daad, goft in ha ro mitoonam barat hala majani anjam bedam`	((0,7s))	
<b>Kli [ü]</b>	gesagt das kann ich für dich umsonst machen		

[12]

	15 [00:41.5]	16 [00:43.0]	17 [00:44.9]	18 [00:46.3]
<b>Kli [v]</b>	kaghaz haye az ina behem dad`	((1,0s)) be in soorat`	•• ina ro behem daade` goftam	
<b>Kli [ü]</b>	Diese Papiere hat sie mir gegeben`	von diesen`	•• diesen hat sie mir gegeben` Ich hab	
<b>Kli [k]</b>	sucht`	zeigt die Papiere`		

[13]

	..	19 [00:48.9]	
<b>Kli [v]</b>	aakhe in kaghaz haa ee ke shoma darin midin... / inja se ta gereftam...		
<b>Kli [ü]</b>	gesagt: "aber diese Papiere, die sie mir geben..." / hier ich hab drei davon ...		
<b>Ber [v]</b>		Kontoauszug	
<b>Ber [ü]</b>		Kontoauszug sind	

[14]

	..	20 [00:50.5]	21 [00:53.1*]
<b>Kli [v]</b>			didam, faghat se
<b>Kli [ü]</b>			Hab nach geguckt, die
<b>Ber [v]</b>	et e dige`	•• shoma khob bayad negah mikardi oon ha ee ke shoma`	pardakht kardi
<b>Ber [ü]</b>	sie ja`	•• (Sie) du müsstest doch einfach gucken nur die, die (Sie) du`	für HVV bezahlt hast...

[15]

	..	22 [00:54.5]	23 [00:57.0]
<b>Kli [v]</b>	ta st`	panjah o yek / panjah o yek Euro ee faghat se ta st`	
<b>Kli [ü]</b>	sind nur drei`	einundfünfzig / die die einundfünfzig Euro sind, sind nur drei`	
<b>Ber [v]</b>	baraye HVV ...	maloomo dige`	
<b>Ber [ü]</b>		Das ist doch klar (Sie)	

[16]

	..	24 [00:59.0]	
<b>Kli [v]</b>		do ta sh male khaome mane, khaomam goft man dige`	
<b>Kli [ü]</b>		zwei davon gehören meiner Frau, meine Frau hat gesagt:" ich hab mich	
<b>Ber [v]</b>	shoma napardakhti azizam`		
<b>Ber [ü]</b>	du hast es nicht bezahlt mein lieber`		

[17]

	.. 25 [01:02.4*]		
<b>Kli [v]</b>	khejalat keshidam / ba man bood...	goft man dige khejalat keshidam be Bank	
<b>Kli [ü]</b>	geschämt... / sie war mit mir...	sie hat gesagt ich hab mich geschämt der Bank zu sagen	
<b>Ber [v]</b>		bebin yeki injast	
<b>Ber [ü]</b>		Schau eine ist hief	

[18]

	26 [01:04.2]	27 [01:06.0]	28 [01:09.1]	29 [01:10.6]
<b>Kli [v]</b>	begam			
<b>Kli [ü]</b>				
<b>Ber [v]</b>	((1,7s)) ye doone HVV injast` • ye doone injast`		((0,7s)) dige nistesh ((1,2s))	
<b>Ber [ü]</b>	eine HVV ist hier • eine ist hier`		((0,7s)) nichts mehr	

[19]

	30 [01:11.9]	31 [01:12.9]	
<b>Kli [v]</b>	man...	pardakht kardam khanoom Sanaei monteha chon akharin	
<b>Kli [ü]</b>	Ich...	habe bezahlt Frau Sanaei aber weil letztes mal doch der letzte Monat ich	
<b>Ber [v]</b>	pas shoma napardakhti		
<b>Ber [ü]</b>	Denn (Sie) du hast es nicht bezahlt		

[20]

	32 [01:17.5]	33 [01:18.6*]	34 [01:19.3]
<b>Kli [v]</b>	baar dige oon akharin maahesho dige man	• kartam o bastam	raft too hesabe ...
<b>Kli [ü]</b>		• meine Karte geschlossen habe	das ist umgeleitet
<b>Ber [v]</b>		bebin	yek daghigha
<b>Ber [ü]</b>		Schau hier	einen Moment bitte, Du

[21]

	.. 35 [01:22.4]		
<b>Kli [v]</b>		hamoon panjah o yek Euro iye...	
<b>Kli [ü]</b>	worden...	das ist diese einundfünfzig Euro, die...	
<b>Ber [v]</b>	ejaze bede shoma akhari ke / alaan	Februar e bebin	Februare dohezar o hefdah mahe
<b>Ber [ü]</b>	(Sie) hast die letzte / jetzt	Februar schau	Februar zweitausendsiebzehn zweiten

[22]

	37 [01:27.6*]	38 [01:28.4]	39 [01:29.3*]	40 [01:29.9]
<b>Kli [v]</b>		bale bale daghighan	daghighan aare	doroste bale bale
<b>Kli [ü]</b>		Ja ja genau	genau ja	richtig Ja ja
<b>Ber [v]</b>	do ye do hezar o hefdah	aakhari she		khob? akhari she
<b>Ber [ü]</b>	Monat zweitausendsiebzehn	Das ist der letzte		ja? Das ist der letzte

[23]

	41 [01:30.7]	42 [01:31.1]	43 [01:33.5]	44 [01:34.0]
<b>Kli [v]</b>	bale		bale	
<b>Kli [ü]</b>	ja		Ja	
<b>Ber [v]</b>	yani az mahe do dige pardakht nashode`		va ina male gozashte`	
<b>Ber [ü]</b>	Das heißt ab dem zweiten Monat ist es nicht mehr bezahlt worden		und diese gehören zur	

[24]

	45 [01:35.5]	46 [01:36.4]	47 [01:41.8]	48 [01:42.7]
<b>Kli [v]</b>	• • bale bale ((5,5s))		khanoom Sanaei	
<b>Kli [ü]</b>	• • Ja ja ((5,5s))		Frau Sanaei	
<b>Ber [v]</b>	hast		sabr kon sabr kon in yeki do bar	
<b>Ber [ü]</b>	Vergangenheit		Warte warte diese hier ist zwei mal	

**Ber [k]**

Papierrascheln

[25]

.. 49 [01:45.4]

**Ber [v]** hesab shode ••• yek e dohezar o hefdah inam yek e dohezar o hefdah dobare in do  
**Ber [ü]** gerechnet worden ••• erste zweitausendsiebzehn diese auch erste zweitausendsiebzehn zwei mal, die beiden sind

[26]

.. 50 [01:50.5] 51 [01:52.0] 52 [01:54.2]

**Ber [v]** ta yeki ye •• in do bar chap shode ((1,6s)) bebin •• yek e dohezar o hefdah  
**Ber [ü]** gleich •• diese ist zwei mal ausgedruckt worden ((1,6s)) Schau mal •• erste zweitausendsiebzehn erste

**Ber [k]**

zeigt ihm den Papier

[27]

.. 53 [01:56.5] 54 [01:58.5]

**Kli [v]** in nist / in panjah o yek Euro iye, in nist in panjah o yek Euro iye hast  
**Kli [ü]** Das zählt nicht/ diese hier einundfünfzig Euro, das nicht diese, die einundfünfzig sind, die zählen

**Ber [v]** yek e ...

**Ber [ü]** ...

[28]

55 [01:59.8] 56 [02:01.2] 57 [02:02.2] 58 [02:04.8\*]

**Kli [v]** ••• ina nistesh ••• khob oon HVV ro khodemoon darim midim / oon fargh  
**Kli [ü]** ••• diese nicht ••• Ja aber diese HVV, die zahlen wir selbst / Das ist was  
**Ber [v]** HVV kodoom o  
**Ber [ü]** HVV Welche zahlst

[29]

.. 59 [02:05.9] 60 [02:07.1] 61 [02:08.0\*] 62 [02:09.1] 63 [02:10.7]

**Kli [v]** mikone ((1,2s)) oon panjah o yek iye inast ke ma darim midim • har maah  
**Kli [ü]** anderes ((1,2s)) diese einundzwanzig diese, die wir • jeden Monat bezahlen  
**Ber [v]** midi? in male ... na oon  
**Ber [ü]** du? Diese gehören ... Nein, das

[30]

.. 64 [02:14.3] 65 [02:15.4]

**Kli [v]** panjah o yek Euro oon  
**Kli [ü]** Einundfünfzig Euro da habe  
**Ber [v]** o kar nadaram, in pooli ke / ghesti ke dari midi kodoome?  
**Ber [ü]** meine ich nicht. das Geld / welche sind diese, die du in Raten bezahlst?

[31]

.. 66 [02:16.8\*] 67 [02:17.7] 68 [02:18.3]

**Kli [v]** makhsosan khodam yek ezafe ... bale balè ••• daghighan • hamoone  
**Kli [ü]** ich extra ein Euro addiert ... Ja ja ••• genau • das ist es  
**Ber [v]** in maale in sherkate?  
**Ber [ü]** Das gehört zu dieser Firma?

[32]

69 [02:20.0] 70 [02:20.4] 71 [02:24.5] 72 [02:28.1] 73 [02:29.9]

**Ber [v]** khob ... ((4,2s)) infosko / khob aha in chize Inkasso e ••• ye doone ••• do ta  
**Ber [ü]** Okè ... ((4,2s)) Infosko / oke aha das ist diese Inkasso ••• einè ••• zwei

<b>Ber [k]</b>	sucht weiter			
[33]	74 [02:31.4]	75 [02:32.6]	76 [02:33.7]	77 [02:35.6] 78 [02:36.6]
<b>Kli [v]</b>	chera se ta st kollan		na baad dige	
<b>Kli [ü]</b>	Doch da gibt es insgesamt drei		Nein dann ist mein	
<b>Ber [v]</b>	• • • dige nadadi?	((1,1s)) se ta`	• • dige nist?	
<b>Ber [ü]</b>	• • • nichts mehr?	((1,1s)) drei	• • nichts mehr?	
[34]	..	79 [02:38.6]	80 [02:40.6]	
<b>Kli [v]</b>	baste shod karte man` khanoomam az hesabe khodesh rikht			
<b>Kli [ü]</b>	Konto geschlossen worden` meine Frau hat es von ihrem eigenen Konto bezahlt			
<b>Ber [v]</b>			khob naame in sherkat e	
<b>Ber [ü]</b>			Oke wo ist der Name dieser	
[35]	..	81 [02:42.2]	82 [02:44.2]	83 [02:47.0]
<b>Kli [v]</b>	• • naamash ...	((2,7s))`	hala man aslan ina ro kaar nadaram migam bashe	
<b>Kli [ü]</b>	• • Name der Firma...	((2,7s))`	Jetzt lege ich diese überhaupt beiseite ich sage oke ich akzeptiere	
<b>Ber [v]</b>	koo?			
<b>Ber [ü]</b>	Firma?			
<b>Kli [k]</b>	sucht	sucht weiter		
[36]	..	84 [02:49.9]	85 [02:50.7]	86 [02:51.5*]
<b>Kli [v]</b>	ghaboole`	man hala bayad beram`	peida ...	
<b>Kli [ü]</b>		ich muss dann gehen und`	suchen ...	
<b>Ber [v]</b>			ba vojood e in` shoma akharin bar Februar e /	
<b>Ber [ü]</b>			Trotzdem` hast du (Sie) zum letzten mal im Februar / im	
<b>Kli [k]</b>	murmelt vor sich hin			
[37]	..	87 [02:55.6]	88 [02:57.7]	
<b>Ber [v]</b>	mahe Februar pardakhti dige napardakhti`		((2,2s))`	ähm ishoon yek bedehi be HVV
<b>Ber [ü]</b>	Februar bezahlt und dann nicht mehr`		((2,2s))`	Ähm Er hatte Schulden an HVV für Fahrkarte`
<b>Ber [k]</b>	erklärt (mir) den Fall			
[38]	..			
<b>Ber [v]</b>	dashtan` baraye Fahrkarte` • • baad HVV dade bood daste vakil eshoon in Inkasso ha			
<b>Ber [ü]</b>	• • und dann HVV hat den Fall an ihre Anwälte weitergegeben, diese Inkassos, die mit denen arbeiten, sie haben			
[39]	..			
<b>Ber [v]</b>	ke midan dasteshoon` oonam baad neveshte boodan ghest bandi kardan ke			
<b>Ber [ü]</b>	ihm danach geschrieben und das wurde so vereinbart, dass er auch in Raten bezahlen kann			
<b>Ber [k]</b>				
[40]	..	89 [03:13.6]	90 [03:16.2]	
<b>Ber [v]</b>	ghesteshoon o bepardazan` akharin ghesteshoon ro mahe Februar pardakhtan`		• • ye	
<b>Ber [ü]</b>	Der letzten Rat hat er im Februar bezahlt`		• • dann	

**Ber [k]**

[41]

**Ber [v]** jooarae Konto shoon avaz shode / kharab shode / chi shode` • • pool toosh naboode  
**Ber [ü]** wurde sein Konto irgendwie gesperrt / gelöscht / was weiß ich • • oder da war kein Geld drin

[42]

91 [03:22.2]

92 [03:25.4]

**Ber [v]** ina chon bayad khodeshoon bardaran, bardashte nashode • • va in moonde moonde  
**Ber [ü]** weil das muss von deren Seite abgebucht werden, wurde nicht abgebucht • • und das wurde so geblieben,

[43]

93 [03:29.2]

**Ber [v]** moonde ta inke yek mablaghe kheili ziadi • • cheghadr bood baratoon oomade?  
**Ber [ü]** geblieben, geblieben bis das zu einer großen Summe wurde • • Wie viel war das?

**Ber [k]**

fragt den Klienten

[44]

94 [03:30.4]

95 [03:32.7]

**Kli [v]** alan oomade nohsad ta chaharsad ta shod nohsad ta chaharsad ta ro man dadam in  
**Kli [ü]** Jetzt ist es neunhundert. aus vierhundert wurde neunhundert diese vierhundert habe ich bezahlt und die

[45]

96 [03:35.2]

97 [03:36.5]

**Kli [v]** kaghaz ha sho hama ro daram • • • in chaharsad ta ro ke  
**Kli [ü]** Belege habe ich auch • • • Diese vierhundert, sie haben  
**Ber [v]** chaharsad ta ro shoma daadi?  
**Ber [ü]** Die vierhundert hast du (Sie) bezahlt?

**Ber [k]**

überrascht

[46]

**Kli [v]** ina ghabool kardan, goftam man dige unha ro / chon behetoon dadam dige  
**Kli [ü]** es akzeptiert, ich habe gesagt diese habe ich schon bezahlt, diese kann ich nicht wieder / diese, die fünfzig Euro

[47]

98 [03:42.6]

99 [03:43.8]

**Kli [v]** nemitoonam panjah Euro ee bedam dige az in be baad...  
**Kli [ü]** wieder bezahlen dann von jetzt an ...  
**Ber [v]** koja shoma chaharsad ta... chaharsad tae ke  
**Ber [ü]** Wo hast du (Sie) vierhundert ... Welche sind die vierhundert,

[48]

100 [03:45.5]

**Kli [v]** shoma / man mikham az in / az in be baadesh o man mikham  
**Kli [ü]** Sie / ich möchte von jetzt / nur von jetzt an möchte ich  
**Ber [v]** dadi kodoome?  
**Ber [ü]** die (Sie) du bezahlt hast?

[49]

101 [03:48.1]

**Kli [v]** faghat ((0,7s)) bed / bedoonam. man in si Euro ro ke alaan dare mige, si Euro ro  
**Kli [ü]** ((0,7s)) wiss / wissen. ich habe diese dreizig Euro, die sie jetzt sagen, diese dreizig Euro haben sie von

[50]

..	102 [03:52.6]	103 [03:55.4]
<b>Kli [v]</b>	ghabool kardan	borje haf't o hasht o noh ro ma dadim ((1,0s)) alaan borje dah
<b>Kli [ü]</b>	mir akzeptiert	den siebte, achte und neunte Monat habe ich bezahlt ((1,0s)) jetzt sind wir im zehnte Monat

[51]

..	104 [03:57.6]	105 [04:00.2]
<b>Kli [v]</b>	hastim •• dige chera baz name oomade mige baz chaharsad Euro...	bedin?
<b>Kli [ü]</b>	•• Wieso ist wieder ein Brief gekommen, der sagt wieder vierhundert Euro...	zahlen?
<b>Ber [v]</b>		yek daghighe
<b>Ber [ü]</b>		Einen Moment, lass

[52]

..	106 [04:01.4]	107 [04:03.4]
<b>Kli [v]</b>		((1,0s)) in si Euro ro be Bank dige
<b>Kli [ü]</b>		((1,0s)) Diese dreizig Euro an der Bank
<b>Ber [v]</b>	waista bebinam •• •in si Euro ro koja pardakhti?	
<b>Ber [ü]</b>	mich sehen ••• Wo hast du diese dreizig Euro bezahlt?	

[53]

108 [04:05.8]	109 [04:07.2]	110 [04:07.8]
<b>Kli [v]</b>	be Bank dadam	na na oon akhe ghadimiye in si Euro alaan male
<b>Kli [ü]</b>	an der Bank habe ich bezahlt	Nein nein weil das schon älter ist, diese dreizig Euro hier gehört zum
<b>Ber [v]</b>	chejoori? koo? pas chera nist too ina?	
<b>Ber [ü]</b>	Wie? Wo ist es? Wieso ist es nicht	hier?

[54]

..	111 [04:12.6]	
<b>Kli [v]</b>	haft o hasht o nohe, male in se mahe akhare	((0,8s)) ina ghabool kardan
<b>Kli [ü]</b>	siebte, achte und neunte Monat, die gehören zu den letzten drei Monaten	((0,8s)) Die haben es akzeptiert

[55]

112 [04:14.6]	113 [04:16.0]	114 [04:18.5]
<b>Kli [v]</b>	Kontoauszug ha ram äh ghabool kardan...	
<b>Kli [ü]</b>	Die Kontoauszüge haben sie auch akzeptiert ...	
<b>Ber [v]</b>	daari Kontoauszug ha to?	bebin in az
<b>Ber [ü]</b>	Hast du die Kontoauszüge?	Schau hier diesen

[56]

..	115 [04:22.7]	
<b>Ber [v]</b>	tarikhe maahe July baratoon in naame oomade	ke in mah in si Euro ro bedid
<b>Ber [ü]</b>	Brief ist im July gekommen	dass, sie in diesem Monat diese dreizig Euro

[57]

..	116 [04:24.0]	117 [04:26.0]	118 [04:27.4]
<b>Kli [v]</b>		•• baale daghigan	
<b>Kli [ü]</b>		•• Ja genau	
<b>Ber [v]</b>	••• az yek e hasht gofte bedid		shoma raf /rafti
<b>Ber [ü]</b>	bezahlen ••• vom ersten achten sagte, dass sie zahlen müssen		Bist du (Sie) zur Bank

[58]

..	119 [04:31.2]	
<b>Kli [v]</b>		bale hasht o noh o dah o khaanoomam
<b>Kli [ü]</b>		Ja, achte, neunte und zehnte hat meine Frau (die arme)
<b>Ber [v]</b>	Bank et Dauerauftrag daadi ke in pardakht beshe?	
<b>Ber [ü]</b>	gegangen und einen Dauerauftrag gegeben um diese	zu bezahlen?

[59]

	..	120 [04:34.8]	121 [04:37.5]
<b>Kli [v]</b>	bande khoda az hesabesh daade		((0,9s))
<b>Kli [ü]</b>	von ihrem Konto bezahlt		((0,9s))
<b>Ber [v]</b>		shoma do nafarin do ta chiz darin aakhe...	
<b>Ber [ü]</b>		Ihr seid doch zwei Personen, ihr habt doch zwei dinge...	

**Ber [k]**

[60]

	..	122 [04:38.3]	123 [04:40.3]	124 [04:40.9]
<b>Kli [v]</b>		oon avali ha ro ke hichi dige, avali ha ro ke	chaharsad aakhe chera alaan	
<b>Kli [ü]</b>		Diese älteren, die zählen nicht mehr, diese ersten sind doch	vierhundert Warum sagen sie doch	
<b>Ber [v]</b>			chi?	
<b>Ber [ü]</b>			Was?	

**Ber [k]** Papierrascheln

[61]

	..	125 [04:43.1]
<b>Kli [v]</b>	chaharsad ta ro migan nohsad ta? baraye inke ghabool kardan ke si Euro ro ke ...	
<b>Kli [ü]</b>	jetzt neunhundert anstatt vierhundert? Sie haben doch die dreizig Euros akzeptiert ...	

[62]

	126 [04:45.1]	127 [04:45.9]	128 [04:48.6]
<b>Ber [v]</b>	((0,8s)) na shoma motevajeh nemishin motaasefane • shoma motevajeh nemishin		
<b>Ber [ü]</b>	((0,8s)) Nein Sie verstehen das leider nicht• Sie verstehen leider nicht mein lieber		
<b>Ber [k]</b>	mit einem sehr friedlichem Ton		

[63]

	..	129 [04:50.9]	130 [04:53.5]
<b>Ber [v]</b>	motaasefane azizam • • shoma alaan do ta parvande`har`darin • • shoma parvande`ha`to		
<b>Ber [ü]</b>	• • Sie haben jetzt zwei Akten • • Schau mal die Akten nach`		

[64]

	..
<b>Ber [v]</b>	negah bekon` bebin hamishe` har vaght har naameh ee barat miaad shomare
<b>Ber [ü]</b>	schau immer` wann immer ein Brief ankommt, schau doch dir die Aktennummer an

[65]

	..	131 [04:59.3]	132 [04:59.7]
<b>Kli [v]</b>		bale`	
<b>Kli [ü]</b>		Jä	
<b>Ber [v]</b>	parvande`har`kon`	• • naame dige ee miad momkene az hamoon	
<b>Ber [ü]</b>		• • Ein Brief kommt der ist vielleicht von derselben Firma aber schau	

[66]

	..	133 [05:03.9]
<b>Kli [v]</b>		• •
<b>Kli [ü]</b>		• • Jä
<b>Ber [v]</b>	sherkate vali shomare`har`parvande`har`kon`	• • alaan inja Kreis Pinneberg`
<b>Ber [ü]</b>	doch die Aktennummer an	• • Jetzt hier Kreis Pinneberg`

[67]

	..	135 [05:08.0]	136 [05:10.3]
<b>Kli [v]</b>	bale`		
<b>Kli [ü]</b>			
<b>Ber [v]</b>	baraye shoma daadeh • in nameh ro`	bayad bebini in che sherkatiye baraye man	
<b>Ber [ü]</b>	hat diesen Brief an Sie gesendet`	Du (Sie) musst angucken welche Firma hat mir diesen	

[68]

	..	137 [05:13.0]	138 [05:15.3]	139 [05:17.3]
<b>Ber [v]</b>	daadeh	•• shomareh parvande man chi hastesh?	•• ina kheili moheme	• in che
<b>Ber [ü]</b>	Brief gesendet	•• was ist mein Aktenzeichen?	•• Die sind sehr wichtig	• Welche

[69]

	..	140 [05:19.3]
<b>Ber [v]</b>	sherkatiye baraye man ino daadeh	shomare parvande man chi hast? akhe ina chiz ha`
<b>Ber [ü]</b>	Firma hat mir dieser gesendet	was ist meine Aktennummer? Die sind doch unterschiedliche Dinge`

[70]

	..	141 [05:22.8]	142 [05:24.1]
<b>Ber [v]</b>	ye mokhtalefe`	((1,4s)) shoma nemitooni hame ye in ha ro ghaati koni, chera	
<b>Ber [ü]</b>		((1,4s)) (Sie) du kannst nicht all diese hier durch einander bringen, wieso ist aus	

[71]

	..
<b>Ber [v]</b>	chaharsad ta shod nohsad ta? man ke daaram midam, man si ta ro daadam, man
<b>Ber [ü]</b>	vierhundert, neunhundert geworden? ich bezahle doch, ich habe die dreisig Euros bezahlt, ich habe die fünfzig

[72]

	..	143 [05:29.4*]	144 [05:29.8]	145 [05:31.8]	146 [05:33.2]	147 [05:35.4]
<b>Kli [v]</b>	bale`					
<b>Kli [ü]</b>	Jà					
<b>Ber [v]</b>	panjah ta ro daadam?	•• aslan in harf ha nistesh	••• inja`	((2,2s)) in yek sherkati ye		
<b>Ber [ü]</b>	bezahlt?	•• So läuft es nicht	••• hier`	((2,2s)) ist eine Firma, die		

[73]

	..	148 [05:37.4]	149 [05:38.6]	150 [05:39.2]	151 [05:40.2]	152 [05:40.6]
<b>Kli [v]</b>		bale`		bale`		
<b>Kli [ü]</b>		Jà		Jà		
<b>Ber [v]</b>	ke`	ba HVV kar mikoneh	•• khob?	be estelaah Vakil ha shoon nan		
<b>Ber [ü]</b>		mit HVV arbeitet	•• Ja?	Die sind so zu sagen, ihre Anwälte		

[74]

	153 [05:42.3]	154 [05:42.7]	155 [05:44.2]	156 [05:45.9]	157 [05:47.0]
<b>Kli [v]</b>	bale`		bale`	bale`	bale`
<b>Kli [ü]</b>	Jà		Jà	Jà	jà
<b>Ber [v]</b>		Rechtsabteilung e shoone	inaa pool migiran	az mardom khob?	
<b>Ber [ü]</b>		ihre Rechtsabteilung	sie bekommen Geld	von den Leute. ja?	Ihr

[75]

	..	159 [05:49.7]	160 [05:50.6]	161 [05:52.1]	162 [05:53.4*]
<b>Kli [v]</b>		• shoonzdah		ahaan yazdah	balè
<b>Kli [ü]</b>		• Sechszehn		Ach so elf	jà
<b>Ber [v]</b>	shomareh parvande shoma injaa`		••• ine		khob?
<b>Ber [ü]</b>	Aktenzeichen hier`		••• Ist diese		Klar?

<b>Kli [k]</b>	sehr leise		
<b>Ber [k]</b>	zeigt		
[76]	163 [05:54.1]	164 [05:56.8]	
<b>Ber [v]</b>	agar az in sherkat har vaght naameh biaad • in shomareh parvande farg bekoneh		
<b>Ber [ü]</b>	Wenn aber ein Brief von dieser Firma kommt • diese Nummer hier eine andere ist, das heißt du hast		
[77]	.. 165 [06:01.1] 166 [06:01.5]		
<b>Kli [v]</b>	bale`		
<b>Kli [ü]</b>	Jà`		
<b>Ber [v]</b>	yani do ta parvande dari se ta parvande daari, chahar ta parvande daari`		
<b>Ber [ü]</b>	zwei Akten drei Akten, vier Akten`		
[78]	167 [06:03.9]	168 [06:06.4]	169 [06:08.4] 170 [06:15.1]
<b>Ber [v]</b>	• • naameh baadi in sherkat koo? • • • maale in sherkat ((6,7s)) in maahe shish		
<b>Ber [ü]</b>	• • Wo ist der nächste Brief von dieser Firma? • • • von dieser Firma ((6,7s)) Dieser ist am sechsten		
<b>Kom</b>	Papierrascheln		
[79]	.. 171 [06:19.6]		
<b>Ber [v]</b>	oomadeh in maahe haft oomadeh bebin haminjoor moratab naameh oomadeh inam		
<b>Ber [ü]</b>	Monat gekommen, dieser am siebten, schau mal es sind regelmäßig Briefe gekommen Dieser ist		
[80]	.. 172 [06:21.6] 173 [06:26.2]		
<b>Ber [v]</b>	nohsad o hifdah e aakarish ((4,7s)) maahe shish baratoon naameh daadan• ke		
<b>Ber [ü]</b>	der letzte nunhundredsiebzehn ((4,7s)) Am sechsten Monat haben sie Ihnen einen Brief geschickt• ,		
<b>Kom</b>	Papierrascheln		
[81]	.. 174 [06:31.3] 175 [06:33.7]		
<b>Ber [v]</b>	chaharsad o si o shish Euro bedehkaarid` ((1,1s)) va baayad bepardazid • shoma		
<b>Ber [ü]</b>	dass Sie vierhundertsechsdreißig Euro Schulden haben ((1,1s)) und diese bezahlen müssen • (Sie) du		
[82]	.. 176 [06:36.4] 177 [06:37.3]		
<b>Ber [v]</b>	bayad be mahze inke in naameh ro gerefti ((1,0s)) age pise har ki rafti man		
<b>Ber [ü]</b>	müsst sofort als (Sie) du diesen Brief bekommen hast ((1,0s)) wenn (Sie) du zu irgendjemandem gegangen		
[83]	.. 178 [06:41.1] 179 [06:41.4]		
<b>Kli [v]</b>	bale`	bale`	bale`
<b>Kli [ü]</b>	Jà`	Jà`	jà`
<b>Ber [v]</b>	nemidoonam, nahayatan pise man mioomadi` naameh rasmi neveshteh		
<b>Ber [ü]</b>	bist, ich weiß es nicht, (Sie) du könntest zu mir kommen Da hätten wir einen Formellen Brief		
[84]	180 [06:43.6]	181 [06:45.4]	182 [06:47.2]
<b>Kli [v]</b>	bale`		
<b>Kli [ü]</b>	Jà`		
<b>Ber [v]</b>	mishod` man ino ghabool daaram` maahi inghadr midam` farda miram Bank yek		
<b>Ber [ü]</b>	geschrieben Ich akzeptiere daß Ich bezahle monatlich so und so` Morgen gehe ich zur Bank und		

[85]

..	183 [06:50.5]
<b>Ber [v]</b>	Dauerauftrag midam az Bank e man khodesh in o be shoma mideh, yek Copy az
<b>Ber [ü]</b>	richte einen Dauerauftrag ein Das wird von meiner Bank an Sie bezahlt, ich sende Ihnen auch eine Kopie vom

[86]

..	184 [06:55.6]	185 [06:56.0]	186 [06:57.6]
<b>Kli [v]</b>		bale	
<b>Kli [ü]</b>		Jà	
<b>Ber [v]</b>	Dauerauftrag am o ham baraye shoma miferestam	nakardi in kar o maah e	
<b>Ber [ü]</b>	Dauerauftrag zu	Hast es nicht getan	Nächten

[87]

..	187 [06:59.6]	188 [07:00.6]	189 [07:01.0]
<b>Kli [v]</b>		bale	
<b>Kli [ü]</b>		Jà	
<b>Ber [v]</b>	baad naameh oomadeh •• khob?	khodeshoon pishnaaad kardan baba	
<b>Ber [ü]</b>	Monat ist noch einen Brief gekommen •• ja?	Die haben selbst vorgeschlagen bezahle monatlich	

[88]

..	190 [07:05.3]
<b>Ber [v]</b>	maahi si Euro bedeh az yeke hasht shoroo kon •• shom in maahi si Euro ro az yek e
<b>Ber [ü]</b>	dreizig Euro, fange von ersten August an •• Sie haben diese monatlich dreizig Euro von

[89]

..	191 [07:08.6]
<b>Kli [v]</b>	khodeshoon pishnahad nakardam, man naameh neveshtam barashoon
<b>Kli [ü]</b>	Das haben sie nicht selbst vorgeschlagen, ich habe einen Brief geschrieben
<b>Ber [v]</b>	hasht ...
<b>Ber [ü]</b>	ersten August ...

[90]

192 [07:11.5]	193 [07:13.3]	194 [07:13.9]
<b>Kli [v]</b>	ke maahi si Euro man mitoonam bedam ina naameh neveshtam oona ghabool	
<b>Kli [ü]</b>	, dass ich monatlich dreizig Euro zahlen kann Hier Ich habe den Brief geschrieben und sie	
<b>Kom</b>	Papierrascheln	
<b>Kli [k]</b>	zeigt den Brief	

[91]

..	195 [07:16.8]	196 [07:17.4]
<b>Kli [v]</b>	kardan, khodeshoon pishnahad nakardan man naameh ... neveshtam	
<b>Kli [ü]</b>	haben es akzeptiert, das haben sie nicht selbst vorgeschlagen Ich habe einen Brief ... geschrieben	
<b>Ber [v]</b>		ino ki neveshteh?
<b>Ber [ü]</b>		Wer hat diesen geschrieben?

[92]

197 [07:18.2]	198 [07:20.2]	199 [07:21.3]
<b>Kli [v]</b>		••• digeh kasi ro nadashtam, digeh
<b>Kli [ü]</b>		••• Ich hatte niemanden, denn
<b>Ber [v]</b>	in •• naameh neveshtane? •• be yek edaareh?	
<b>Ber [ü]</b>	So •• schreibt man einen Brief? •• an eine Behörde?	

[93]

	200 [07:23.2]	201 [07:24.1]	202 [07:26.1]	203 [07:27.3]
<b>Kli [v]</b>	ino ye aaghae inja to Hauptbahnhof			baraye
<b>Kli [ü]</b>	Den hat ein Mann hier in Hauptbahnhof geschrieben			An dieser
<b>Ber [v]</b>	ki neveshteh ino?		•• baraye koja?	
<b>Ber [ü]</b>	Wer hat ihn geschrieben?		•• An wen?	

[94]

	..	204 [07:28.4]	205 [07:29.4]	206 [07:30.6]	207 [07:31.6]
<b>Kli [v]</b>	hamin sherkat				
<b>Kli [ü]</b>	Firma				
<b>Ber [v]</b>	koo adreseh? ((1,2s)) koo sar khat esh? •• koo shomareh				
<b>Ber [ü]</b>	Wo ist die Adresse? ((1,2s)) Wo ist den der Betreff? •• Wo ist das Aktenzeichen?				

[95]

	..	208 [07:33.5]	209 [07:35.2]
<b>Kli [v]</b>	oon baala neveshteh nist? hich kodoom?		•• man ina ro Fax
<b>Kli [ü]</b>	Da oben sind sie nicht geschrieben worden? keine von denen?		•• Ich habe sie per Fax gesendet
<b>Ber [v]</b>	parvandash?		
<b>Ber [ü]</b>			

[96]

	..	210 [07:38.6]	211 [07:40.8]
<b>Kli [v]</b>	kardam ina Fax esh ham daram	hamash o Fax kardam, inam Faxesh	
<b>Kli [ü]</b>	hier ich habe auch die Faxe	ich habe alle per Fax gesendet, hier die Faxe	
<b>Ber [v]</b>			azizam, dar har
<b>Ber [ü]</b>			Mein lieber, jeden

[97]

	..
<b>Ber [v]</b>	haal, dar har haal shoma age rafti in aghaa barat naameh neveshte, alaan chera
<b>Ber [ü]</b>	Falls, jeden Falls wenn (Sie) du zum Brief schreiben zu diesen Herr gegangen bist, wozu bist du jetzt hier her

[98]

	..	212 [07:47.2]	213 [07:49.5]	214 [07:50.0]	215 [07:51.1]
<b>Kli [v]</b>	((2,3s)) khob dige nist ...				aakhe
<b>Kli [ü]</b>	((2,3s)) Der ist nicht mehr da...				Weil ich
<b>Ber [v]</b>	oomadi inja?		chera az aval nayoomadi?		
<b>Ber [ü]</b>	gekommen?		Wieso bist du nicht von Anfang an gekommen?		

[99]

	..	216 [07:52.0]	217 [07:54.4]
<b>Kli [v]</b>	oon aagha ro man...	nemishnasamesh	nemishnakhtam
<b>Kli [ü]</b>	diesen Herr...	nicht kenne	Ich kannte hier nicht
<b>Ber [v]</b>		chera az aval ke / shoma ke inja ro mishnakhti	
<b>Ber [ü]</b>		Warum nicht von Anfang an / (Sie) du kanntest uns doch	

[100]

	..
<b>Kli [v]</b>	inja ro khaanoom Sanaei, vaelaa mioomadam pishe shoma dige khnoom Sanaei, man
<b>Kli [ü]</b>	Frau Sanaei, sonst wäre ich zu Ihnen gekommen Frau Sanaei, ich wusste nicht, dass...

[101]

	..	218 [07:59.1]	219 [08:00.4]
<b>Kli [v]</b>	nemidoonestam be...		be khoda age man
<b>Kli [ü]</b>			Gott weiß, wenn ich das wusste
<b>Ber [v]</b>		aslan harf et o baavar nemikonem	dar har haal, dar har haal
<b>Ber [ü]</b>		Ich glaube dir überhaupt nicht	Jeden Falls, jeden Falls

[102]

	..	220 [08:02.4]	221 [08:03.0]	222 [08:03.3*]
<b>Kli [v]</b>	midoonestam	aakhe man	piseh vakil nemiram, miram piseh yek aadam e	
<b>Kli [ü]</b>		gehe ich zu	Fremde Leute, wenn ich zum Anwalt gehen kann? wenn ich das	
<b>Ber [v]</b>	ina	be shoma...		
<b>Ber [ü]</b>	sie	haben Ihnen...		

[103]

	..	223 [08:06.1]	224 [08:07.2]
<b>Kli [v]</b>	gharibe? age midoonestam?		••• baad shoma belakhare ...
<b>Kli [ü]</b>	wusste?		••• Sie sind doch ...
<b>Ber [v]</b>		mage maa vakil im?	maa
<b>Ber [ü]</b>		Sind wir denn Anwälte?	Wir

[104]

	..	226 [08:10.8]	227 [08:13.4*]
<b>Kli [v]</b>			moshavereh
<b>Kli [ü]</b>			Beratung ja
<b>Ber [v]</b>	vakil nistim, eshte baah nakonin •• inja daftare mosha / edaareh hast	•• inja daftare mosha / edaareh hast	yek edaareh hast
<b>Ber [ü]</b>	sind nicht Anwalt, verwechseln Sie nicht •• hier ist eine Beratungs / eine Firma	ist eine Institution	
<b>Kli [k]</b>			sehr leise

[105]

	..	228 [08:14.5]	229 [08:16.5]	230 [08:17.0]	231 [08:18.1]
<b>Kli [v]</b>	baale		baale		baale
<b>Kli [ü]</b>			Ja		Ja
<b>Ber [v]</b>	baraaye komak be panaahandeh ha		••• khob?	inja aslan hich kas vakil	
<b>Ber [ü]</b>	die Flüchtlings Hilfe anbietet		••• ja?	Hier ist niemand Anwalt	
<b>Kli [k]</b>					

[106]

	..	232 [08:19.5]	233 [08:20.1]	234 [08:20.5]
<b>Kli [v]</b>	baale			
<b>Kli [ü]</b>	Ja			
<b>Ber [v]</b>	nist	hm	• inja be shoma in emkaan ro daadeh, az yek e hasht, maahi si	
<b>Ber [ü]</b>		Hm	• Hier die haben Ihnen die Möglichkeit gegeben, von ersten August, monatlich dreißig	

[107]

	..	235 [08:26.4]	236 [08:26.9]	237 [08:29.3]
<b>Kli [v]</b>		bale		
<b>Kli [ü]</b>		Ja		
<b>Ber [v]</b>	Euro bepardaazi	shoma bayad belafaseleh mirafti Bank	•• migofti Bank •	
<b>Ber [ü]</b>	Euro zu zahlen	(Sie) du hättest sofort zur Bank gehen müssen	•• und sagen• ich möchte	

[108]

	..	238 [08:34.5]
<b>Ber [v]</b>	man be shoma yek Auftrag e daaem midam	avval e har maah si Euro be in hesaab
<b>Ber [ü]</b>	einen Dauerauftrag einrichten	Anfang jedes Monats zahlen Sie dreißig Euro an

[109]

..	239 [08:38.4]	240 [08:38.7]	241 [08:39.1]
<b>Kli [v]</b>	bale		• • nakardam vali dasti dadim
<b>Kli [ü]</b>	Jâ		• • Nein habe ich nicht gemacht aber hebe dann selbst bezahlt
<b>Ber [v]</b>	mirizid	kardi?	
<b>Ber [ü]</b>	diesen Konto	Hast du das gemacht?	

[110]

242 [08:41.1]	243 [08:42.6]	244 [08:44.2]	
<b>Kli [v]</b>	hasht / borje hasht, noh...	ba dah ...	
<b>Kli [ü]</b>	August / August, September...	und Oktober	
<b>Ber [v]</b>		agar pardaakhti	• • • agar pardaakhti, oonja ke
<b>Ber [ü]</b>		Wenn du sie bezahlen hast	• • • wenn du sie bezahlen hast, was hast du da als "

[111]

..	245 [08:47.3]	246 [08:50.2]	
<b>Ber [v]</b>	minevisan " Zweck " chi neveshti? ((2,9s))	roo Überweisung kardi, chejoori	
<b>Ber [ü]</b>	Zweck " geschrieben?	((2,9s))	Wenn du die überwiesen hast, wie hast du es gemacht?

[112]

..	247 [08:53.7]		
<b>Kli [v]</b>		• • bara / ba hamin naameh raftam oona	
<b>Kli [ü]</b>		• • An / mit diesem Brief bin ich dort gegangen und sie haben dort	
<b>Ber [v]</b>	pardakhti? baraye koja pardakhti?		
<b>Ber [ü]</b>	an wem hast du sie überwiesen?		

[113]

..	248 [08:57.7]	249 [08:58.1]	
<b>Kli [v]</b>	khodeshoon oomadan komak kardan be khanoomam	rikht	
<b>Kli [ü]</b>	mir und meiner Frau geholfen	sie hat es überwiesen	
<b>Ber [v]</b>			bebinam oon
<b>Ber [ü]</b>			Lass mich das Ding

[114]

..	250 [08:59.9]	251 [09:00.2]	252 [09:01.5]
<b>Kli [v]</b>	kaghaz esh o...		kaghazesh o nadaram inja
<b>Kli [ü]</b>	Das Papier ...		das Papier habe ich jetzt nicht dabei Frau
<b>Ber [v]</b>	chizesh o	Kontoauszug et o bebinam	
<b>Ber [ü]</b>	sehen	Deinen Kontoauszug	

[115]

..	253 [09:03.5]		
<b>Kli [v]</b>	khanoom Sanaei		
<b>Kli [ü]</b>	Sanaei		
<b>Ber [v]</b>		• • • bebin oon dafe rafti oomadi baraye man hamin chiz ha ro biari	
<b>Ber [ü]</b>		• • • Sag mal letztes mal bist du (Sie) gegangen um mir diese Dinge zu bringen und heute	

[116]

..	254 [09:08.5]		
<b>Ber [v]</b>	emrooz ham baaz oomadi migi nadaram	• • • man bayad Kontoauszug ha ye ino	
<b>Ber [ü]</b>	bist du wieder gekommen und sagst ich hab sie nicht dabei	• • • Ich muss diese Kontoauszüge sehen, wenn ich	

[117]

..	255 [09:13.5]		
<b>Ber [v]</b>	bebinam, man age bekham naameh benevisam bayad be ina saabet bekonam	((1,9s))	
<b>Ber [ü]</b>	einen Brief schreiben soll dann muss ich das auch belegen können	((1,9s))	

[118]

256 [09:15.3]

<b>Ber [v]</b>	begam gharaar boode ma inghadr bepardazim, in chiye shoma ferestadin ke nohsad ta
<b>Ber [ü]</b>	um zu schreiben das war so geplant, dass wir so überweisen, was ist jetzt das hier, wieso ist es neunhundert

[119]

.. 257 [09:20.0]

258 [09:22.2]

<b>Kli [v]</b>		khob man miram dah Euro
<b>Kli [ü]</b>		Oke ich werde dort gehen und ihnen
<b>Ber [v]</b>	shodeh? chera chaharsad o panjah ta shode nohsad ta?	
<b>Ber [ü]</b>	geworden? wieso ist vierhundertundfünfzig auf einmal neunhundert?	

[120]

..

259 [09:25.3]

260 [09:25.8]

<b>Kli [v]</b>	dige midam migam in se mah e aakhar ro be man bedan eshkal nadare	
<b>Kli [ü]</b>	wieder zehn Euro geben und frage, dass sie mir diese letzte drei Monate geben Kein Problem	
<b>Ber [v]</b>		äääh ...
<b>Ber [ü]</b>		Ääh ...

[121]

261 [09:26.6]

262 [09:28.3] 263 [09:33.5]

<b>Kli [v]</b>	pool e moon o ghat kardan aakhe ((5,3s)) be khoda daran na hagh migiran, balad
<b>Kli [ü]</b>	Sie geben uns doch kein Geld mehr ((5,3s)) Schwöre bei Gott sie tun uns Unrecht, wir kennen uns

[122]

..

264 [09:36.7]

265 [09:45.1]

266 [09:58.8]

<b>Kli [v]</b>	nistim vared nistim...	
<b>Kli [ü]</b>	nicht aus ...	
<b>Ber [v]</b>		((8,4s)) ((13,8s)) haa inja hame ro list kardeh
<b>Ber [ü]</b>		((8,4s)) ((13,8s)) Haa hier haben sie alles ausführlich in einer
<b>Kom</b>		liest den Brief
<b>Ber [k]</b>		murmelt vor sich hin

[123]

..

267 [10:01.1] 268 [10:02.9]

<b>Ber [v]</b>	((1,7s)) shoma migi man nemidoonam, hame ro barat list kardeh
<b>Ber [ü]</b>	Liste geschrieben ((1,7s)) Sie sagen, sie wissen nichts davon, sie haben alles hier in einer Liste geschrieben

[124]

269 [10:05.4] 270 [10:07.3]

271 [10:11.2] 272 [10:17.3]

<b>Ber [v]</b>	((2,0s)) aaaz do hezaro / az yek e hasht e dohezar o shoonzdah ((6,1s)) az yek e hasht
<b>Ber [ü]</b>	((2,0s)) von zweitausend / von ersten achten zweitausendsechzehn ((6,1s)) von ersten achten

[125]

..

273 [10:19.3]

<b>Ber [v]</b>	e dohezar o shoonzdah ••• in nohsad ta bikhodi nist azizam ••
<b>Ber [ü]</b>	zweitausendsechzehn ••• diese neunhundert ist nicht einfach vom Himmel gefallen mein lieber ••

[126]

..

275 [10:24.0]

276 [10:24.6]

<b>Kli [v]</b>		befarmaaid
<b>Kli [ü]</b>		Bitte
<b>Ber [v]</b>	bebin man yek pishnahad be shoma midam	hichi aalmani balad nisti?
<b>Ber [ü]</b>	Schau mal ich habe einen Vorschlag für Sie	Kannst du überhaupt kein Deutsch?

[127]

	277 [10:26.1]278 [10:26.6]	279 [10:28.9]	
<b>Kli [v]</b>	na		•• dokhtaram, dokhtar e bozorgam baladeh
<b>Kli [ü]</b>	Nein		•• Meine Tochter, meine ältere Tochter kann
<b>Ber [v]</b>		••• ki balade? too khanevaadeh?	
<b>Ber [ü]</b>		••• Wer kann? in der Familie?	

[128]

	280 [10:30.7]281 [10:31.2]	282 [10:35.8]283 [10:36.7]	
<b>Kli [v]</b>			bale
<b>Kli [ü]</b>			Jà
<b>Ber [v]</b>	gut	•• shoma baayad / naameh hoghooghi neveshteh beshe	bebin be
<b>Ber [ü]</b>	Gut	•• Sie müssen / Es muss einen juristischen Brief geschrieben werden	Schau Aus

[129]

	..	285 [10:39.6]	286 [10:42.1]
<b>Kli [v]</b>			ÖRA too
<b>Kli [ü]</b>			ÖRA in Be /
<b>Ber [v]</b>	khaater e in, kare maa nist	•• man adres e / ÖRA ro midooni kojast?	
<b>Ber [ü]</b>	diesem Grund, das können wir nicht machen	•• Ich gebe die Adresse / weißt du (Sie) wo ÖRA ist?	

[130]

	..	287 [10:44.1]	288 [10:47.7]	289 [10:49.7]
<b>Kli [v]</b>	be / Gänsemarkt?			ÖRA are vakilha
<b>Kli [ü]</b>	Gänsemarkt?			ÖRA ja die Anwälte
<b>Ber [v]</b>		((2,4s)) Dammtorstraße	••• ÖRA midooni chiye?	
<b>Ber [ü]</b>		((2,4s)) Dammtorstraße	••• Weißt du (Sie) was ÖRA ist?	

[131]

	..	290 [10:52.1]	291 [10:53.9]	292 [10:55.9]
<b>Kli [v]</b>	ähm vakilha hastan ...			
<b>Kli [ü]</b>	ähm die sind Anwälte			
<b>Ber [v]</b>		daghghan daghghan shoma bayad beri oonja	az dokhtaret	
<b>Ber [ü]</b>		Genau genau	(Sie) du müßt dort gehen frag deine Tochter,	

[132]

	..	293 [10:58.6]	294 [11:01.6]295 [11:01.9]
<b>Kli [v]</b>			bale
<b>Kli [ü]</b>			Jà
<b>Ber [v]</b>	ham khahesh kon ba khodet bebar`	daghghan, bayad beri oonja`	chon in
<b>Ber [ü]</b>	dass sie mitkommt`	genau du müßt dort gehen`	weil diese

[133]

	..	296 [11:05.3]	297 [11:07.6] 298 [11:08.8]
<b>Kli [v]</b>			((1,2s))
<b>Kli [ü]</b>			((1,2s)) ich muss halt
<b>Ber [v]</b>	masale ye nohsad euro ke inja neveshteh`	•• tamaam list kardeh	
<b>Ber [ü]</b>	neunhundert Euro, die hier geschrieben wurde`	•• die ist alles in einer Liste drin	

[134]

		299 [11:11.7]	300 [11:12.2]
<b>Kli [v]</b>	majbooram bedam si Euro ro dige, koofteshoon beshe be khoda		
<b>Kli [ü]</b>	wieder diese dreizig Euro bezahlen, Gott segne sie nicht		
<b>Ber [v]</b>		in	••• bebin
<b>Ber [ü]</b>		Hier	••• Schau
<b>Ber [k]</b>		zeigt den Brief	

[135]

		301 [11:15.8]	302 [11:16.4]	303 [11:17.7]
<b>Kli [v]</b>		•• bale	((1,4s))	man mitarsam baz maaxe
<b>Kli [ü]</b>		•• Jâ	((1,4s))	Ich fürchte, dass ich nächste Monat
<b>Ber [v]</b>	ham in chaharsad ta ro list kardeh bebin			
<b>Ber [ü]</b>	mal diese vierhundert wurde auch gelistet			

[136]

		304 [11:20.3]	305 [11:21.0]
<b>Kli [v]</b>	dige nameh biad bege hezar o punsad... ta		
<b>Kli [ü]</b>	wieder einen Brief bekomme, in dem tausendfünfhundert steht		
<b>Ber [v]</b>		bayad ...	• are hamine age eghdam
<b>Ber [ü]</b>		Das muss ...	• Ja so ist es, wenn du nichts

[137]

		306 [11:23.5]
<b>Ber [v]</b>	nakoni hamine age hamin emrooz eghdaam nakoni / albate emrooz tamoom	
<b>Ber [ü]</b>	unternimmst, genau so ist es wenn du heute noch nichts tusst / allerdings heute ist vorbei es ist schon dreizehn Uhr	

[138]

		307 [11:27.3]	308 [11:30.2]
<b>Ber [v]</b>	shod saat yek e ham in nohsad ta ro list karde baratoon bebin	•• bikhodi nagofte ke	
<b>Ber [ü]</b>	Sie haben diese neunhundert für Sie gelistet schau mal	•• Sie sagen es nicht einfach so,	

[139]

		309 [11:33.4]
<b>Ber [v]</b>	shoma in posht o negah nemikoini	•• daghighan hame moshkel e shoma az yek e
<b>Ber [ü]</b>	Sie gucken nicht was auf der Rückseite steht	•• Genau von ersten achten zweitausendsechszehn hat all Ihre

[140]

		310 [11:38.7]	311 [11:40.2]
<b>Ber [v]</b>	hasht e dohezar o shoonzdah shoroo shodeh	((1,5s))	ta yek e shish e dohezar o hifdah
<b>Ber [ü]</b>	Probleme begonen	((1,5s))	bis erste sechste zweitausendsiebzehn

[141]

		312 [11:42.2]	313 [11:43.9]
<b>Kli [v]</b>	((1,6s))	khanoom Sanaei man yek soal daram alan in nohsad ta ro ke ma ghabool	
<b>Kli [ü]</b>	((1,6s))	Frau Sanaei ich habe eine Frage nun wir haben diese neunhundert akzeptiert und sie haben akzeptiert,	

[142]

		314 [11:49.4]
<b>Kli [v]</b>	kardim si Euro si Euro ina ghabool kardan	
<b>Kli [ü]</b>	dass wir in raten bezahlen	
<b>Ber [v]</b>		na nohsad ta ro ghabool nakardi hanooz
<b>Ber [ü]</b>		Nein diese nenhundert hast du noch nicht akzeptiert

[143]

	315 [11:51.4]	316 [11:52.8]	317 [11:53.2]	318 [11:54.5]
<b>Kli [v]</b>		chera dige ...		naaa ina
<b>Kli [ü]</b>		Doch schon ...		Nein hier
<b>Ber [v]</b>	• • in hanooz dast nakhordeh		shoma in chahar sad ta ro ...	ke be soorate
<b>Ber [ü]</b>	• • diese ist nocht nicht berührt		Sie haben diese vierhundert ...	in raten

[144]

	..	319 [11:55.9] 320 [11:57.0]	321 [11:58.2]	322 [11:58.6]
<b>Kli [v]</b>		((1,1s)) are are doroste chahar sad ta ro		doroste doroste
<b>Kli [ü]</b>		((1,1s)) Ja ja richtig diese vierhundert haben wir		Richtig richtig
<b>Ber [v]</b>	ghesti		chaharsad ta ro ...	in
<b>Ber [ü]</b>			die vierhundert ...	hier

[145]

	323 [11:59.3]	324 [12:00.8]	325 [12:02.0*]
<b>Kli [v]</b>		doroste doroste chaharsad ta ro	man
<b>Kli [ü]</b>		Richtig richtig, die vierhundert	Ich habe sie
<b>Ber [v]</b>	rooye in hanooz hich etefaghi nayoftadeh		bara in
<b>Ber [ü]</b>	Hier ist noch nichts gemacht worden		Diese

[146]

	..	326 [12:02.8]
<b>Kli [v]</b>	ghabool kardam	
<b>Kli [ü]</b>	akzeptiert	
<b>Ber [v]</b>		mahe noh barat oomade alan mahe yazdah e hich eghdaami nakardi
<b>Ber [ü]</b>		hast du im neuten Monat bekommen jetzt ist der elfte Monat und du hast noch nichts

[147]

	..	327 [12:06.3]
<b>Ber [v]</b>	hanooz	• • azizam kar e shoma hoghooghiye kar e man nist, yani kar e maa nist
<b>Ber [ü]</b>	darüber gemacht	• • Mein lieber das ist juristisch, nicht meine Arbeit, ich meine nicht unsere Arbeit

[148]

	..	328 [12:11.2]	329 [12:13.8] 330 [12:14.3] 331 [12:15.4]
<b>Kli [v]</b>			bale
<b>Kli [ü]</b>			Jà
<b>Ber [v]</b>	esh • • hatman e hatman farda sobh...		((1,1s)) ghabl az saate hasht oonja
<b>Ber [ü]</b>	• • Unbedingt unbedingt morgen früh...		((1,1s)) vor acht Uhr sei dort, um acht Uhr wenn

[149]

	..	332 [12:19.2] 333 [12:19.6] 334 [12:19.9]	
<b>Kli [v]</b>			bale
<b>Kli [ü]</b>			Jà
<b>Ber [v]</b>	bash, saate hasht ke va mikonan nomre mikeshi	khob?	dokhtar et ham bebar
<b>Ber [ü]</b>	sie öffnen, bekommst du eine Nummer	oke?	Nimm deine Tochter mit,

[150]

	..	335 [12:23.2]	
<b>Kli [v]</b>			khob oon baad halish mishe? oonghadr
<b>Kli [ü]</b>			Kann sie dann alles verstehen? die schwere Wörter ?
<b>Ber [v]</b>	hata age yek rooz ham az madreseh ...		
<b>Ber [ü]</b>	selbst wenn sie ein Tag bei der Schule fehlt...		

[151]

	..	336 [12:26.0]	337 [12:27.4]	338 [12:27.7]
<b>Kli [v]</b>	kalamaat e sangin o?		bale	
<b>Kli [ü]</b>			Jà	
<b>Ber [v]</b>		hich kalame sangini nadare		bebare hame ina ro oona
<b>Ber [ü]</b>		Da gibt es keine schwere Wörter		nimm alle diese mit, die werden

[152]

	..		339 [12:31.8]	
<b>Ber [v]</b>	khodeshoon bekhoonan mibini migi yek hamchin chizi shode			mahi si ta vali bayad
<b>Ber [ü]</b>	selbst lesen und sehen und du sagst so etwas ist passiert			dreizig Euro monatlich, aber

[153]

	..		340 [12:36.7]	341 [12:37.2]
<b>Kli [v]</b>			bale bale se ta baad esh	
<b>Kli [ü]</b>			Ja ja	drei danach ...
<b>Ber [v]</b>	saabet koni maahi si ta ee ke dari az yek e hasht mipardayi ro			
<b>Ber [ü]</b>	du mußt es beweisen, dass du diese dreizig Euro ab August monatlich bezahlt hast			

[154]

	..	342 [12:38.2]	343 [12:39.3*]	344 [12:40.1]
<b>Kli [v]</b>	o...		daaram	
<b>Kli [ü]</b>			ich habe das	
<b>Ber [v]</b>	daghghan oonam bayad	dashte baashi	man daram mipardazam chera shode	
<b>Ber [ü]</b>	Genau das musst du auch	haben	und sagen; ich bezahle zur Zeit, wieso habe ich	

[155]

<b>Ber [v]</b>	nohsad ta nemifahmam va chera bayad injoori beshe man daram mipardazam poolam
<b>Ber [ü]</b>	neunhundert bekommen, ich habe es nicht verstanden und wieso ist es so vorgekommen ich bezahle zur Zeit

[156]

	..	345 [12:46.6]	346 [12:48.9]	347 [12:49.5]	348 [12:49.8]
<b>Kli [v]</b>		alaan man...	bale	man yek soaal daram khedmatetoon alan man daram	
<b>Kli [ü]</b>		nun ich...	Jà	Ich habe eine Frage jetzt bezahle ich monatlich dreizig Euro	
<b>Ber [v]</b>	o ((2,2s)) oke?				
<b>Ber [ü]</b>	((2,2s)) Oke?				

[157]

	..		349 [12:53.6]	
<b>Kli [v]</b>	in si Euro si Euro ro ke daram midam	•••	äh yani baaz momkene ye naame dige	
<b>Kli [ü]</b>		•••	Äh ist es möglich, dass ich noch mal einen Brief	

[158]

	..	350 [12:56.8]	351 [12:57.6]	352 [12:58.7]
<b>Kli [v]</b>	biad bege aagha nohsad ta beshe...	chera aakhe baraye chi?		
<b>Kli [ü]</b>	bekomme und diese neunhundert wieder ...	warum denn weswegen?		
<b>Ber [v]</b>		momkene		baraye inke bebin ham
<b>Ber [ü]</b>		Wäre möglich		Weil schau mal sowohl diser

[159]

	..		353 [13:05.5]	
<b>Ber [v]</b>	kharje in shakhsi / in sherkati ke baraye HVV dare kar mikone kharj daare	naame ha		
<b>Ber [ü]</b>	Person / diese Firma, die für HVV arbeitet müssen bezahlt werden	die Briefe, die		

[160]

	..	354 [13:07.5]
<b>Ber [v]</b>	ee ke midan kharj daare baad zinsen / bahre mire roosh shoma vaghti in chaharsad	
<b>Ber [ü]</b>	sie senden muss bezahlt werden dann zinsen / zinsen kommen auch noch darauf, wenn Sie diese vierhundert	

[161]

	..	355 [13:11.6]
<b>Kli [v]</b>		bale <sup>~</sup>
<b>Kli [ü]</b>		Jā
<b>Ber [v]</b>	Euro / vali sohbat sare ine in vaghti khodesh ham ghabool karde maahi si Euro ro va	
<b>Ber [ü]</b>	Euro / aber die Rede ist jetzt davon, wenn sie jetzt die monatliche dreizig Euro akzeptiert haben und	

[162]

	.357 [13:15.1]	358 [13:17.0]	359 [13:17.2]
<b>Kli [v]</b>		bale <sup>~</sup>	
<b>Kli [ü]</b>		Jā	
<b>Ber [v]</b>	shoma daari maahi si Euro ro midi	oon ertebaat e nohsad ta ee ba chaharsad	
<b>Ber [ü]</b>	Sie bezahlen monatlich diese dreizig Euro	die Zusammenhang zwischen neunhundert und	

[163]

	..	360 [13:21.0]	361 [13:22.0]
<b>Kli [v]</b>		hammon o mikham befahmam ke in...	
<b>Kli [ü]</b>		Genau diese möchte ich auch verstehen , dass diese ...	
<b>Ber [v]</b>	ta ee bayad moshakhas beshe	migam dige shoma	
<b>Ber [ü]</b>	vierhundert muss geklärt werden	Ich sage doch (Sie) du musst zu	

[164]

	..	362 [13:24.0]	363 [13:25.2]	364 [13:25.9]	365 [13:26.3]
<b>Kli [v]</b>		oke bashe	bale <sup>~</sup>	ina ro faghat yek zahmat	
<b>Kli [ü]</b>		Oke mache ich	Jā	diese nur wenn es keine	
<b>Ber [v]</b>	bayad beri ÖRA in kar o bekoni	oke?			
<b>Ber [ü]</b>	ÖRA gehen um diese zu klären	Oke?			