

Hörtext

### **E3 Ü1.2. Interkulturelle Behördenkommunikation mit Migranten**

Geht es bei internationalen Verhandlungen und multinational angelegten Projekten darum, die Regeln, Verhaltensnormen und Rituale gemeinsam auszuhandeln, um gleichberechtigt miteinander kommunizieren zu können, so hat man es bei der Kommunikation von Migranten mit den Behörden des Einwanderungslandes mit einer asymmetrischen Beziehung zu tun:

Die Regeln stehen fest. Sie sind durch die Mehrheitsgesellschaft durch Gesetze, Institutionen und die Alltagspraxis vorgegeben und es wird erwartet, dass der Einwanderer sie annimmt.

Auch die Migranten stellen sich mehrheitlich darauf ein, sich anpassen zu müssen.

Auf der anderen Seite sind die Anforderungen an Kommunikation in der Einwanderungsgesellschaft vielfältiger und komplexer als in der Geschäftskommunikation. Sie umfassen alle Lebensbereiche: Arbeiten, Wohnen, Konsumieren, Bildung, Gesundheit und Krankheit. Es spielen juristische, organisatorische, ökonomische und materielle Bedingungen, Eigenheiten von deutschen Behörden, kulturspezifische Rituale und Gewohnheiten, Kommunikationsprobleme usw. bis hin zu den Persönlichkeitseigenschaften des Ausländers bzw. des Behördenmitarbeiters eine Rolle.

Zwar besteht das Ziel der Behördenkommunikation darin, das objektiv vorhandene Ungleichgewicht der Kommunizierenden möglichst zu minimieren, aber besonders in interkulturellen Überschneidungssituationen kann sich dieses vorhandene Ungleichgewicht noch verstärken. Auf der Seite des Behördenmitarbeiters sind die Kenntnisse der strukturellen Bedingungen und der Handlungsabläufe vorhanden und die Sprachkompetenz des behördlichen Muttersprachlers ist hoch. Der Migrant beherrscht in der Regel schon die umgangssprachliche Zielsprache nur eingeschränkt, geschweige denn das "Beamtendeutsch". Auch die Unkenntnis von Verwaltungsabläufen und Ritualen deutscher Behörden kann ein angemessenes Handeln beeinträchtigen. Dabei spielen Öffnungszeiten, Zugangswege, Raumgestaltungen, Umgangsstile und Abstraktionsfähigkeiten eine nicht unbeträchtliche Rolle. Für einen Ausländer kann derlei sehr verwirrend sein. Deshalb ist es dringend erforderlich, dass sich auch die Angestellten in den Behörden auf diese Probleme einstellen und sich interkulturell bilden bzw. fortbilden, um Hilfestellung leisten zu können.