

# Kooperation und Provokation in der Ausländerbehörde

Astrid Porila

Technische Universität Chemnitz

## Abstract

Der folgende Beitrag bespricht aus der Perspektive der funktional-pragmatischen Diskursanalyse zwei Beispiele nicht elizitierter Kommunikation zwischen Agenten und Klienten einer deutschen Ausländerbehörde. Anhand der beiden Beispiele – eines illustriert kooperatives und das andere provokatives Klientenhandeln innerhalb desselben institutionellen Handlungsmusters – wird gezeigt, wie von der Klientenseite das Muster der Provokation als Weiterführung eines institutionellen Musters eingeführt wird. Durch die Provokation erreicht der Klient eine Stigmatisierung des Agentenhandelns und schafft es, sich für einen Moment dem Status des passiven Bearbeitungsobjekts zu entziehen und die institutionsspezifische kommunikative Asymmetrie zu entkräften.

## 1. Spezifika des Handlungsfeldes ‚deutsche Ausländerbehörde‘

Sprachliches Handeln in Institutionen ist oft von einigen grundlegenden Asymmetrien hinsichtlich der Handlungsvoraussetzungen der beiden beteiligten Parteien, der Agenten und der Klienten der Institution gekennzeichnet. Diese Ungleichheiten beziehen sich vor allem auf das Wissen der Aktanten, aber auch auf das Macht- und Abhängigkeitsverhältnis der Beteiligten. Migrationsbehörden, auch deutsche Ausländerbehörden, gehören zu Institutionen, in denen solche Asymmetrien besonders ausgeprägt sind. Diese institutionelle Spezifik und ihre Auswirkungen werden im Folgenden skizziert.

Ausländerbehörden sind staatliche Institutionen, die in der Bundesrepublik Deutschland zur Kontrolle und Regulierung von Zuwanderung dienen. Ihre Funktion ist, die Legalität des Aufenthalts von Ausländern in der Bundesrepublik zu überwachen und aufenthaltsbezogene Erlaubnisse zu gewähren bzw. abzulehnen, daher lassen sie sich als Eingriffsbehörden klassifizieren (vgl. Becker-Mrotzek 2001: 1506).

Diese gesellschaftlichen Zwecke (Ehlich & Rehbein 1979) stehen oft im Gegensatz zu den lebensweltlichen Zielen von Klienten der Ausländerbehörden. Während die Vertreter (deutscher) Ausländerbehörden die Gesellschaft vor Aus-

ländern „schützen“ (Riehle & Zeng 1998), arbeiten die Klienten (v. a. im Fall von abgelehnten Asylbewerbern) darauf hin, einen sicheren Aufenthaltsstatus zu erlangen (vgl. Porila 2012).

Die für institutionelle Kommunikation charakteristischen Wissensunterschiede zwischen Experten (Agenten) und Laien (Klienten) manifestieren sich auch in der Ausländerbehörde. Während die Agenten über professionelles Wissen zu behördlichen Abläufen und der Ausländergesetzgebung verfügen, besitzen die Klienten Alltagswissen, die institutionellen Handlungsvoraussetzungen erscheinen ihnen undurchsichtig (Liedke 1997) und die individuellen Spielräume der Agenten bleiben vor ihnen verborgen (Porila & ten Thije 2007). Darüber hinaus bestehen weitere starke Ungleichheiten in der unterschiedlichen Betroffenheit der Aktanten, denn die ausländerbehördlichen Entscheidungen können dramatisch in die Lebenswelt der Klienten eingreifen, die Klienten befinden sich häufig in einem existentiellen Abhängigkeitsverhältnis, wodurch den Vertretern der Ausländerbehörde eine potentielle Machtposition zukommt (vgl. Hinnenkamp 1985). Die asymmetrischen Handlungsvoraussetzungen verfestigen sich abermals dadurch, dass die Aktanten einen ungleichen Zugang zur gesetzlich vorgeschriebenen Behördensprache Deutsch und auch zur Mehrheitskultur haben (Porila & ten Thije 2007). Außerdem liegt auch der Druck zu verstehen und die Verantwortung für das Absichern von Verstehen in der Interaktion mit der Behörde größtenteils auf der Seite der Klienten.

Die professionelle Routine der Agenten konstruiert die Klienten der Ausländerbehörde als Bearbeitungsobjekte. Das tut sie aufgrund der Gebote der Gebundenheit an Gesetze und der Gleichbehandlung aller, wegen der Massenhaftigkeit der Fälle (vgl. Becker-Mrotzek 2001: 1506) und nicht zuletzt aus der Notwendigkeit heraus, den behördlichen Alltag trotz emotional aufgeladener Diskurskonstellationen aufrechtzuerhalten. Denn aufgrund der starken Asymmetrien hat die Kommunikation in deutschen Ausländerbehörden ein hohes Konfliktpotential und ist belastend für beide Aktantenseiten. Zahlreiche Untersuchungen dokumentieren Unzufriedenheit sowie Angst- und Stressbelastung sowohl der Klienten als auch der Agenten (z. B. Hoffmann 1982; Riehle & Zeng 1998; Freuding & Schultheis-Wurzer 2000), obwohl Aufnahmen von offenen Konflikten und direkten Aggressionen eher selten sind. In den nächsten zwei Kapiteln werden zwei Beispiele<sup>1</sup> aus Agent-Klient-Diskursen an einer deutschen Ausländerbehörde analysiert, denen ein für die Institution spezifisches sprachliches Handlungsmuster (Eh-

---

1 Transkripte, die in diesem Beitrag verwendet werden, stammen aus einem Datenkorpus, das 2005 in einer deutschen Ausländerbehörde erhoben wurde und aktuell im Rahmen einer Dissertation (Porila im Erscheinen) erweitert und ausgewertet wird.

lich & Rehbein 1979) zugrunde liegt – die Abfrage biometrischer Daten. Im ersten Beispiel handelt der Klient kooperativ, im zweiten aber nutzt die Klientenseite das institutionelle Handlungsmuster als Einstieg in das Muster der Provokation.

## **2. Sprachliches Handlungsmuster der Abfrage biometrischer Merkmale**

Die zwei im Folgenden zu besprechenden Beispiele sind Fragmente aus Gesprächen, die sich vom Klientenanliegen her ähneln: Verlängerung einer Aufenthaltsgestattung und Verlängerung einer Duldung. Die Bearbeitung der Anliegen verläuft in beiden Diskursen ähnlich und beide Diskursabläufe folgen einem komplexen institutionensspezifischen sprachlichen Handlungsmuster. Dieses Fallbearbeitungs-Muster enthält stets<sup>2</sup> eine Phase der Datenabfrage. Der Phase gehen eine Eröffnung des Diskurses und eine Klärung des Anliegens voraus. Die hier zu fokussierende Phase der Datenabfrage dient der Erhebung von biometrischen Merkmalen des Klienten. Sie hat die Form einer Verkettung von Frage-Antwort-Sequenzen, wie sie von Becker-Mrotzek (2001) für Datenerhebungsgespräche beschrieben wird. Entsprechend dem Zuwanderungsgesetz § 78 Abs. 6 sind diese Daten die Körpergröße und die Augenfarbe des Klienten. Die Angaben werden von Agenten zunächst auf einem Formular und später auf dem auszustellenden Dokument vermerkt. Das Formular strukturiert die Kommunikation vor, es bestimmt die Reihenfolge der mündlichen Fragen. Insgesamt lässt sich die Phase als ein eigenständiges sprachliches Handlungsmuster betrachten, das in ein komplexeres Muster der Fallbearbeitung eingebettet ist.

Nach Ehlich & Rehbein (1979, 1986) sind sprachliche Handlungsmuster Tiefenstrukturen, die sich auf der sprachlichen Oberfläche realisieren. Dabei werden selten alle Musterpositionen vollständig und linear, als „reine Realisierungen“ (Ehlich & Rehbein 1986: 139) beobachtbar, sodass das tatsächliche sprachliche Handeln Mustermodifikationen (vgl. ebd.: 163) aufweist. Darüber hinaus kann eine Handlung innerhalb eines Musters zugleich die Realisierung eines weiteren, anderen Musters sein (vgl. ebd.: 140). So wird sich zeigen, dass das im Kapitel 3

---

2 Die Aufnahme entstand ein halbes Jahr nachdem das Zuwanderungsgesetz (Gesetz zur Steuerung und Begrenzung der Zuwanderung und zur Regelung des Aufenthalts und der Integration von Unionsbürgern und Ausländern, vom 30. Juli 2004) am 1.1.2005 in Kraft getreten war. Zu den Erneuerungen, die mit der Gesetzesnovelle zusammenhängen, gehörte auch die Einführung von biometrischen Merkmalen auf dem Ausweisersatz (Zuwanderungsgesetz § 78 Abs. 6).

zu besprechende Beispiel 1 der vermuteten reinen Realisierung des Musters der Abfrage biometrischer Merkmale näher liegt als das Beispiel 2. Dort erfährt der Musterablauf eine unerwartete taktische (vgl. ebd.: 163) Modifikation.

### 3. Kooperation im sprachlichen Handlungsmuster der Abfrage biometrischer Daten

Im Folgenden wird ein Fragment aus einem Diskurs präsentiert, der zwischen einem deutschen Agenten und einem Klienten mit türkischer Staatsangehörigkeit beim Beantragen und Ausstellen eines Dokuments – der Aufenthaltsgestattung – stattfand. Das Fragment umfasst eine Realisierung des Musters der Abfrage biometrischer Merkmale. Diese Angaben müssen auf dem auszustellenden Dokument vermerkt werden.

Das Transkriptfragment wurde nach dem Transkriptionssystem HIAT (Ehlich 1992; Rehbein et al. 2004) ) erstellt, die Sprechersigle ‚HrE‘ markiert den Sachbearbeiter, ‚K‘ steht für den Klienten.

Bei dem Diskursfragment handelt es sich um eine Verkettung von zwei Fragen, gefolgt von der Abfrage weiterer Daten:

#### Beispiel (1). Gespräch 33 (Fragment), Ausländerbehörde Sommerdorf<sup>3</sup>

[1]	0 [00:00.0]	1 [00:00.8]	2 [00:02.6]	3 [00:04.1]		
	HrE [v]	Guthh. • Dann brauch ich von Ihnn noch n paar Angaben,	((1s) Wie	<u>groß</u>		
	HrE [k]	<i>ausatmend</i>				
[2]	4 [00:04.2]	5 [00:04.8]	6 [00:05.6]	7 [00:06.0]	8 [00:06.7]	9 [00:07.7]
	HrE [v]	sind Sie?	Wie groß.	(Die) Körpergröße.	••	
	HrE [k]		<i>schneller, leiser</i>	<i>leise</i>		
	K [v]	•• (Ich?)	Ein achtzisch.	• Ein Meter achtzisch.		
	K [k]			<i>schneller</i>		
[3]	10 [00:09.1]	11 [00:09.7]	12 [00:11.1]			
	HrE [v]	Ein Meter achtzig.	((schreibt 0,7 Sek))	•• Und die Augenfarbe?	• Braun.	
	HrE [k]			<i>leiser</i>		
[4]	13 [00:11.8]	14 [00:12.7]	15 [00:13.4]	16 [00:14.2]	17 [00:17.4]	
	HrE [v]	Hellbraun.		((schreibt 3 Sek))	•• Gut,	
	K [v]	• Aja braun.	((lacht leicht))	((zieht Luft ein 0,8 Sek))		
	[nn]			<i>Blättern</i>		
[5]	18 [00:18.1]	19 [00:18.7]	20 [00:19.5]	21 [00:20.2]	22 [00:21.0]	
	HrE [v]	äääh	• haben Sie ein	<u>Pass</u>	foto dabei?	

3 Die Daten sind maskiert.

Nach der Ankündigung des Musters erfragt der Agent zunächst die Körpergröße des Klienten. Nach der etwas verzögerten Antwort des Klienten folgt eine weitere Frage zur Augenfarbe. Der Agent wartet die Antwort jedoch nicht ab, sondern beantwortet die Frage unmittelbar danach selbst: Er mustert die Augen des Klienten durch die Sicherheitsglasscheibe, die sie trennt, und verbalisiert seine Farbeinschätzung: „Braun.“. So verfahren die Agenten im Großteil der Fälle, in denen das Muster der Abfrage biometrischer Merkmale in meinem Datenkorpus realisiert wird: Statt die Farbe vom Klienten angeben zu lassen, mustern die Sachbearbeiter sie selbst. Dieses Vorgehen ist aus der Agentensicht effizient, denn es liegen bestimmte institutionelle Vorgaben vor, nach denen die Farbe eingeordnet werden sollte. Diese Maßstäbe weichen teilweise von Konzepten der Klienten zur eigenen Augenfarbe ab. Beispielsweise korrigieren die Agenten die Klientenangabe „schwarz“ zu „dunkelbraun“. Auch im vorliegenden Diskurs passt der Agent die Farbenbezeichnung nachträglich an: „Hellbraun.“, nachdem der Klient die erste Einschätzung, „Braun.“, ratifiziert hatte. Dem Ratifizieren ist im vorliegenden Fall auch ein leichtes Lachen nachgeschaltet, ein Hinweis darauf, dass das Mustern der Augenfarbe durch einen Fremden ein gewissermaßen dispräferierter Vorgang ist. Im alltäglichen Interagieren wäre er stark markiert, z. B. durch Begründungen oder Lachen, denn es ist eine Handlung, die ein Maß an Intimität der Interaktanten voraussetzen oder aber herstellen würde. Im institutionellen Kontext der Ausländerbehörde jedoch wird diese Musterposition von der Agentenseite nicht markiert und nicht mit verbalem Mehraufwand gestaltet. Dadurch, und vor allem wenn der Agent seine Frage nach der Augenfarbe selbst beantwortet, bekommt die Interaktion den Charakter einer asymmetrischen Musterung und der Klient den Status des Objekts der Musterung. Zudem weitet sich der Expertenstatus des Agenten auf einen für diese Institution ungewöhnlichen Bereich aus, nämlich auf den Körper des Klienten, sodass auch die Laien-Experten-Kluft sich in einem neuen Feld auftut.

Nachdem der Agent die Angaben auf dem Formular notiert hat, schließt er das Muster mit „Gut.“ und geht über zu einem weiteren Bearbeitungsschritt, mit dem das Vorhandensein eines ausweistauglichen Fotos geklärt wird.

#### **4. Provokation, eingeleitet im Muster der Abfrage biometrischer Daten**

Im Folgenden wird als Vergleich eine andere Version der Musterrealisierung vorgestellt, wo eine solche Augenfarben-Musterung von der Klientenseite mit einer interkulturellen Provokation beantwortet wird.

Dieses Fragment (vgl. Bosse et al. 2011) stammt aus einem Gespräch zwischen demselben deutschen Sachbearbeiter (HrE) und zwei Klienten, deren Erst-

sprache Arabisch ist.<sup>4</sup> Der eigentliche Klient, (K), möchte seine ‚Duldung‘, eine Art Ausweisersatz für abgelehnte Asylbewerber, verlängert bekommen. Sein Begleiter (KM) agiert zunächst als Sprachmittler.

### Beispiel (2). Gespräch 47 (Fragment), Ausländerbehörde Sommerdorf

[3]	8 [15.3]	9 [17.3]	10 [19.2]	11 [19.5]		
	HrE [v] K [v] [nn]	Dann brauch ich von Ihnen				
[4]	..	12 [20.3]	13 [21.1]			
	HrE [v] K [v]	noch n paar Angaben...	Ham Sie die Nummer dabei die Nummer fünf?	(Hab		
[5]	..	14 [23.0]	15 [24.9] 16 [26.9]	17 [28.8]		
	HrE [v] HrE [k] K [v] KM [v]	Gut. • ((atmet ein)) Wie	<u>groß</u> sind Sie? ••• Die Körper	größe?		
		ich.)	<i>fallend</i>	(( unv. Arabisch))		
[6]	18 [30.7]	19 [32.6]	20 [34.6]	21 [35.8] 22 [36.5]	23 [38.4]	24 [40.3]
	HrE [v] K [v] K [de] KM [v]	Shennu? Was ist?	Ein Meter?	(Nich) so viel.		
		Ein Meter (( ).	Ein Meter (( ) (( ).	Jaä... Ich weiß nich...		
[7]	25 [42.2]	26 [44.2]	27 [46.1] 28 [48.0]	29 [49.9]		
	K [v] K [de] KM [v]	((Unv. Arabisch))?	(( ).	Mitrus Ein		
		Ich weiß nich. Ich...	(( ) ((Unv. Arabisch 1s)) ((2s))			
[8]	..	30 [51.9]				
	K [v] K [de] KM [v] KM [k]	• • chamsa wu settin (( ). Meter fünfundsechzig (( ).	Ää • ich weiß nicht er hat sich... Ein Meter ((	<i>lächelnd gesprochen</i>		
[9]	..	31 [53.8]	32 [55.7]	33 [57.6]	34 [58.8]	
	HrE [v] HrE [k] KM [v] KM [k]	Circa einsfünfundsechzig.	Die Augenfarbe?	• <i>schaht durch die</i>		
		undsechzig.	Jaä.			

4 Die Staatsangehörigkeit des Klienten war bei der Behörde als libysch registriert, die seines Begleiters ist unbekannt.

		35 [59.1]	36 [59.6]	37 [61.5]	38 [63.4]
		Braun.			Nee,
<b>HrE [v]</b>		Scheibe den Klienten an			
<b>HrE [k]</b>					
<b>K [v]</b>				(bläst Luft durch die Nase)	
<b>K [k]</b>				<i>evtl. Lachen</i>	
<b>KM [v]</b>		Schwarze Haare	• • braune		Augen.
[11]		39 [65.3]	40 [67.2]	41 [69.2]	42 43 44 [71.6]
					45 [72.3]
					46 [73.0]
					47 [74.9]
					1] 3]
<b>HrE [v]</b>		<u>Augen, Au</u> gen.	(( ))		((schreibt, unterstreicht))
<b>HrE [k]</b>			<i>Evtl. leichtes Auflachen</i>		<u>Gut.</u> Ää •
<b>KM [v]</b>		Jaä.	Ka na	ker •	(das heißt).
[12]		48 [76.9]	49 [78.8]	50 [79.1]	
<b>HrE [v]</b>		• •beko	mmen Sie Geld	von der Frau Lohse?	Leistungen nach dem
<b>KM [v]</b>		Wir sind Kanaker.			

Ähnlich wie im Beispiel 1 eröffnet der Agent – derselbe wie im Beispiel 1 – das Muster, indem er die Datenabfrage ankündigt. Er kehrt jedoch zunächst zurück zu einer früheren Position des übergeordneten Musters der Fallbearbeitung und lässt sich vom Klienten die Wartenummer aushändigen. Die erste Frage des Musters der Erhebung biometrischer Merkmale, die Frage zur Körpergröße, paraphrasiert er, ähnlich wie im Beispiel 1. Die Klientenpartei gestaltet seine Musterseite kooperativ mit, die Antwort bedarf einer zusätzlichen klärenden Paarsequenz zwischen dem Agenten und dem Sprachmittler und der Aushandlung zwischen dem Sprachmittler und dem Klienten. Schließlich gibt der Klient selbst auf Arabisch seine Größe an und der Sprachmittler übersetzt sie.

Das nächste biometrische Merkmal wird vom Agenten wie im Beispiel 1 erhoben: Der Agent mustert den Klienten und beantwortet die Frage selbst. Doch danach setzt der Sprachmittler zu einer Äußerung („Schwarze Haare, .. braune Augen.“) an. Der Agent deutet sie als eine Antwort und zugleich als ein Missverstehens-Indiz. Er verbalisiert deshalb überlappend eine Korrektur: „Nee, Augen, Augen.“. Der überlappende Teil der nun folgenden Äußerung des Sprachmittlers zeigt Zustimmung, doch es folgt eine unerwartete Schlussfolgerung „Kanaker das heißt“, während der Agent noch am Schreiben ist. Direkt im Anschluss signalisiert der Sachbearbeiter betont den Abschluss des Musters („Gut.“) und geht, wie im Beispiel 1 nach einem Verzögerungssignal über zur nächsten Frage. Lediglich die Pausen vor und nach dem Gliederungssignal „Gut.“ fallen etwas anders aus: Beispiel 2 weist davor keine Pause auf, und die redegangsinterne Pause nach dem Verzögerungssignal fällt hier etwas länger aus als im Beispiel 1. Doch der Sprachmittler verbalisiert noch parallel eine Rephrasierung, die seine vorhergehende sprachliche Handlung unmissverständlich macht: „Wir sind Kanaker.“. Mit der Äußerung

„Schwarze Haare, .. braune Augen.“ lieferte der Klient zwar die noch ausstehende Antwort in der Paarsequenz, die der Agent eröffnet hatte. Simultan, mit derselben sprachlichen Handlung führte er aber auch das Muster der Provokation ein.

## 5. Interkulturelle Provokation

Der Sprachmittler bezeichnet sich und den Klienten mit dem Schimpfwort ‚Kana-ke‘. Dieser Begriff, dessen Etymologie aufs hawaiianische Wort *kanaka*, ‚Mensch‘ verweist und das seine abwertende Funktion im Laufe der Kolonialgeschichte Westeuropas erwarb, wird in den rassistischen Diskursen (letzteres im Sinne der kritischen Diskursanalyse) der deutschen Mehrheitskultur verwendet. Meist dient er zur Beschimpfung türkisch- oder kurdischstämmiger Menschen, aber auch jeglicher vermuteter Ausländer, die den äußerlichen Merkmalen eines ‚Südländers‘ entsprechen. Die ironische Selbstbezeichnung des arabischsprachigen Klienten mit diesem diskriminierenden, rassistischen Begriff bewirkt, dass das Handeln des Sachbearbeiters als ausländerfeindlich gebrandmarkt wird. Und da der Sachbearbeiter eine Institution des Staates repräsentiert, werden auch die Institution und der Staat als fremdenfeindlich stigmatisiert bzw. entlarvt. Besonders wirksam wird diese Beschuldigung dadurch, dass der Sprachmittler die spezifische behördliche Praxis des Dokumentierens biometrischer Merkmale mit der gesellschaftlichen Herabwürdigung des dunkelhaarigen und -äugigen Ausländers verknüpft. In beiden Handlungsfeldern lässt sich die Rolle des Ausländers auf diese Weise sehen als ein Objekt der Bearbeitung, Musterung und Stigmatisierung, das auf seine äußerlichen Merkmale reduziert wird. Selbststigmatisierung, die Gegenstigmatisierung zum Zweck hat, sieht Paris (1998: 59) als Technik für Provokationen. Auch in anderen Punkten erfüllt das sprachliche Handeln des Sprachmittlers alle Bedingungen, die Paris (ebd.: 58) mit seiner Definition für das Handlungsmuster der Provokation aufstellt. Er definiert Provokation als

einen absichtlich herbeigeführten überraschenden Normbruch, der den anderen in einen offenen Konflikt hineinzieht und zu einer Reaktion veranlassen soll, die ihn, zumal in den Augen Dritter, moralisch diskreditiert und entlarvt (ebd.).

Der für eine Provokation wesentliche Aspekt der Überraschung gelingt dem Sprachmittler dank der oben deutlich gewordenen Einbettung der Provokation in das institutionelle Muster. Insbesondere die Tatsache, dass der Agent das Muster der Provokation mit seiner Verneinung und Korrektur in den Ereignissen 38–41 „Nee, Augen, Augen.“, ohne es erahnen zu können, ko-realisiert, vergrößert den Effekt der Überwältigung und damit die Erfolgchancen der Provokation (vgl. Paris 1998: 60).

Der Normbruch, der Kern der Provokation, besteht in der Unterstellung von Rassismus, die der Sprachmittler durch seine ironische Schlussfolgerung „Kanaker heißt das.“ macht. Hier wird das Handlungsziel des Klienten sichtbar, einen Konflikt anzuzetteln und den Agenten moralisch zu diskreditieren. Letzteres lohnt sich aus der Klientensicht nicht nur, weil die Provokation statt einer Dyade in einer triadischen Interaktion stattfindet, in welcher der Sprachmittler noch einen Verbündeten, den Klienten, an seiner Seite hat. Vielmehr eröffnet sich mit der Anwesenheit der Forscherin und eines Aufnahmegeräts ein weiterer Adressatenkreis<sup>5</sup>, welcher der Diskreditierung beiwohnen kann.

Geht man nach Paris' Definition davon aus, dass das Muster der Provokation als Paarsequenz erst mit der Reaktion des Provozierten abgeschlossen ist, bleibt in diesem Beispiel eine markierte Leerstelle. Was könnte dort stehen? Gerade im Fall einer ironischen Selbstbenennung ist der zweite Teil der Paarsequenz besonders problematisch zu finden. Nach Paris (ebd.: 69) hat der Agent die Wahl, den Normbruch (Rassismus-Unterstellung) zu ahnden, indem er sich beispielsweise empört oder Sanktionen wie Diskursabbruch geltend macht. Möglich wäre auch, allerdings unter der Gefahr der Lächerlichkeit, die Stigmatisierung zu bestreiten oder sich zu rechtfertigen. Letzteres wäre jedoch ein Zugeständnis der Schuld. Eine weitere Option ist das Ignorieren der provokativen Sequenz und das Unterlassen der Reaktion. Dies kann vom äußeren Adressatenkreis (vgl. Schlickau 1996: 65) jedoch als Einstecken verstanden werden, was punktuellen Machtverlust mit sich bringt (Paris 1998: 69). Um den institutionellen Zwecken gerecht zu werden, hat der Sachbearbeiter im unverhofft auftretenden Muster der Provokation statt Empörung, Rechtfertigung oder Gegenprovokation nur eine effiziente Handlungsmöglichkeit: das Übergehen der Provokation. Demzufolge bindet die Institutionalität dem Sachbearbeiter die Hände, doch zugleich schützt sie ihn vor dem offenen Konflikt.

Für die ausbleibende Reaktion des Agenten im Beispiel 2 gibt es neben dem routinierten Ignorieren der Provokation schließlich noch eine Erklärung: Er hat die Provokation schlicht überhört oder sie aufgrund der normwidrigen Pluralform „Kanaker“ und der leichten phonetischen Normabweichungen in der Aussprache des Klienten nicht verstanden.

Denkbar ist, dass dem Agenten die Praxis der ironischen Selbstbezeichnung als ‚Kanake‘, zum Zeitpunkt der Aufnahme ein relativ neues Phänomen, nicht ge-

---

5 Zur „Mehrfachadressierung“ von Sprechhandlungen siehe Wunderlich (1972) und Schlickau (1996).

läufig war. Diese „kanakische Selbstbenennungspraxis“ (Ha 2005: 116)<sup>6</sup> ist seit Ende der neunziger Jahre vor allem durch die Gruppierung ‚Kanak Attak‘ und die Literatur Feridun Zaimoglus bekannt geworden. Diese haben wiederum Parallelen zur Rapkultur, die ähnlichweise die abwertende Bezeichnung *nigger* den kolonialen und rassistischen Diskursen entwendet und als positiv besetzte Selbstbezeichnung umfunktioniert hat. Die Kulturindustrie Deutschlands hat ziemlich schnell das Vermarktungspotential des „Kanak-Chic“ (Ha 2009) entdeckt und in den Medien (z. B. im Comedy-Genre) ausgenutzt. Was den Sprachmittler betrifft, so ist es ebenfalls ungewiss, ob er die ‚migrationsdeutsche‘ Kulturpraxis der ‚Selbstkanakisierung‘ und ihre Repräsentationen in den Medien kennt, ob er dieser Praxis folgt und durch die Provokation die nationalstaatlichen diskriminierenden Praktiken und die Stigmatisierung durch die Mehrheit sichtbar machen will. Oder aber, ob er möglicherweise spontan in der Kunst der interkulturellen Provokation improvisiert. In diesem Fall würde das institutionelle Muster den Klienten zur Provokation inspirieren. Bei deren Ausführung verwendet er sein Institutionswissen erster Stufe (Becker-Mrotzek 2001: 1509) über die behördenspezifischen kommunikativen Asymmetrien und Abläufe, das er als Laie gesammelt hat, und setzt sein kulturspezifisches Wissen sowie Sprachwissen zu ethnisch diskriminierendem Handeln im Deutschen ein.

Festzuhalten ist, dass dem Sprachmittler innerhalb eines institutionellen Musters, ja gerade durch dieses Muster ein unerwarteter ‚Musterschmuggel‘ gelingt und er die interkulturelle Provokation als subversiven Akt realisieren kann. Das ‚wir‘ des Sprachmittlers und des Klienten streift den Status eines Objekts behördlicher Bearbeitung und der (zumindest postulierten) Diskriminierung ab. Die passiven Objekte der Bearbeitung, der Musterung, verwandeln sich auf diese Weise für einen Moment in revoltierende Subjekte (vgl. Ha 2005: 114), indem das institutionelle Muster als ein trojanisches Pferd für das Einführen der Provokation eingesetzt wird. Erst die institutionelle Einbettung verleiht der Provokation ihre volle Effektivität.

## 6. Schlusswort

Im ersten Kapitel dieses Artikels wurden Spezifika ausländerbehördlicher Agent-Klient-Kommunikation skizziert. Die besprochenen institutionellen Zwecke und die interkulturelle Konstellation bedingen Asymmetrien, die zunächst ein

---

6 Für Näheres zur Entwicklung und Funktion der Praxis siehe Ha (2005) und Bodenburg (2006).

hohes Konfliktpotential für die *face-to-face*-Kommunikation bergen. Dokumentationen von Kommunikation in Ausländerbehörden zeigen oft, wie die Klientenseite den institutionellen Diskurs kooperativ mitgestaltet. Ein offener Konflikt bis hin zur Gewaltanwendung würde, solange eine endgültige negative Entscheidung der Behörde nicht gefallen ist, das Erreichen der Klientenziele gefährden. In diesem Artikel wurde auf der Vergleichsfolie kooperativen Handelns ein Beispiel der interkulturellen Provokation besprochen. Das Muster der Provokation ermöglichte es der Klientenseite, aus einer Position heraus, die gerade durch den institutionellen Rahmen geschützt war, die Asymmetrien kurzzeitig außer Kraft zu setzen.

Die interkulturelle Provokation im Agent-Klient-Diskurs der Ausländerbehörde ist ein Ventil, über das der Druck, den die massive Asymmetrie der institutionellen Konstellation beim Klienten erzeugt, für einen Moment entweichen kann. Möglicherweise liegt hierin der Zweck des Provokationsmusters unter gegebenen institutionellen Bedingungen, und dieser lässt sich auch ohne eine Reaktion des Provozierten erreichen.

Die ungleichen Positionen der Aktanten verschieben sich durch diesen Akt der subversiven Rebellion zwar nur für einen Moment, und die vorherrschenden institutionsbedingten und gesellschaftlichen Ungleichheiten bleiben unverändert bestehen. Doch, um in Anlehnung an den Titel von Paris' Machtstudie (1998) zu sprechen, für die „Mindermächtigen“ (den Begriff übernimmt Paris von Theodor Geiger), die nie einen Speer in die Hand bekommen, ist auch der Einsatz des Stachels eine Genugtuung (vgl. Paris 1998).

## Literaturverzeichnis

- Becker-Mrotzek, Michael 2001: Gespräche in Ämtern und Behörden. In: Klaus Brinker, Gerd Antos, Wolfgang Heinemann & Sven F. Sager (Hg.), *Text- und Gesprächslinguistik*. (=HSK; 2. Halbband) Berlin/New York: Walter de Gruyter. S. 1505–1525.
- Bodenburg, Julia 2006: Kanaken und andere Schauspieler. Performative Identitäten bei Feridun Zaimoğlu und Yadé Kara. In: *Germanica* (online) 38. <http://germanica.revues.org/418>. Letzter Zugriff: 15.03.2010.
- Bosse, Elke, Jandok, Peter, Kreß, Beatrix & Porila, Astrid 2011: Methoden der Diskursforschung: Herausforderungen in der Lehre. In: Stephan Schlickau, Beatrix Kreß & Elke Bosse (Hg.), *Methodische Vielfalt in der Erforschung interkultureller Kommunikation an deutschen Hochschulen*. Frankfurt a. M.: Peter Lang. S. 173–188.
- Ehlich, Konrad 1992: Computergestütztes Transkribieren – das Verfahren HIAT-DOS. In: Günther Richter (Hg.), *Methodische Grundfragen der Erforschung gesprochener Sprache*. Frankfurt a.M.: Peter Lang. S. 47–59.

- Ehlich, Konrad & Rehbein, Jochen 1979: Sprachliche Handlungsmuster. In: Hans-Georg Soeffner (Hg.), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler. S. 243–274.
- Ehlich, Konrad & Rehbein, Jochen 1986: *Muster und Institution: Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr.
- Freuding, Lucia & Schultheis-Wurzer, Claudia 2000: *Bericht über die Expertengespräche im Rahmen der Befragungen in der Ausländerbehörde München*. München: Landeshauptstadt München, Kreisverwaltungsreferat.
- Ha, Kien Nghi 2005: *Hype um Hybridität. Kultureller Differenzkonsum und postmoderne Verwertungstechniken im Spätkapitalismus*. Bielefeld: Transcript.
- Ha, Kien Nghi 2009: Postkoloniales Signifying – Der „Kanake“ als anti-rassistische Allegorie? In: Homepage der Heinrich-Böll-Stiftung, Dossier Migrationsliteratur. Online: [http://www.migration-boell.de/web/integration/47\\_1996.asp](http://www.migration-boell.de/web/integration/47_1996.asp). Letzter Zugriff: 8.8.2012.
- Hinnenkamp, Volker 1985: Zwangskommunikative Interaktion zwischen Gastarbeitern und deutscher Behörde. In: Jochen Rehbein (Hg.), *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Gunter Narr. S. 276–298.
- Hoffmann, Lutz 1982: „Aber warum nix freundlich?“ *Der Kontakt zwischen deutschen Behörden und ausländischen Klienten*. Hrsg. von Universität Bielefeld, Zentrum für Wissenschaft und berufliche Praxis. Bielefeld: Opitz-Druck.
- Liedke, Martina 1997: Institution und Interkulturalität. In: Annelie Knapp-Pothhoff & Martina Liedke (Hg.), *Aspekte interkultureller Kommunikationsfähigkeit*. München: Iudicium. S. 155–179.
- Paris, Rainer 1998: *Stachel und Speer. Machtstudien*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Porila, Astrid 2012: Lizenz zum Inszenieren: Funktionen direkter Redewiedergaben unter Bedingungen institutioneller Asymmetrie und Fremdsprachlichkeit. In: Friedrich Lenz & Stephan Schlickau (Hg.), *Interkulturalität in Bildung, Ästhetik, Kommunikation*. Frankfurt a. M.: Peter Lang. S. 121–145.
- Porila, Astrid (im Erscheinen): *Fremdsprachliche Kommunikation in Migrationsbehörden: Kommunikative Strategien von deutschen und estnischen Behördenvertretern in Klientengesprächen*. Dissertation an der Universität Hildesheim.
- Porila, Astrid & ten Thije, Jan D. 2007: Ämter und Behörden. In: Jürgen Straub, Arne Weidemann & Doris Weidemann (Hg.), *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart/Weimar: J. B. Metzler. S. 687–699.
- Rehbein, Jochen, Schmidt, Thomas, Meyer, Bernd, Watzke, Franziska & Herkenrath, Anette 2004: *Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT*. Arbeiten zur Mehrsprachigkeit. Folge B 56.
- Riehle, Eckart & Zeng, Matthias 1998: *Kommunikation und Kommunikationsprobleme zwischen Migranten und Verwaltung in Thüringen*. Institut für Devianzforschung und Delinquenzprophylaxe. Erfurt.
- Schlickau, Stephan 1996: *Moderation im Rundfunk. Diskursanalytische Untersuchungen zu kommunikativen Strategien deutscher und britischer Moderatoren*. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Wunderlich, Dieter 1972: Zur Konventionalität von Sprechhandlungen. In: Dieter Wunderlich (Hg.), *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt a. M.: Athenäum. S. 11–58.