

**Dynamiken der Vermittlung
Koblenzer Studien zur Germanistik**

Band 5

KSZG

Anna Khalizova

Formularbasierte studentische Lingua-
Franca-Immatrikulationsberatung

Multimodale Konversationsanalysen von
hochschulischen Datenerhebungsgesprächen

Anna Khalizova

**Formularbasierte
studentische
Lingua-Franca-
Immatrikulationsberatung**

Dynamiken der Vermittlung:
Koblenzer Studien zur Germanistik
Band 5

Anna Khalizova

Formularbasierte studentische Lingua-Franca- Immatrikulationsberatung

**Multimodale Konversationsanalysen von
hochschulischen Datenerhebungsgesprächen**

Tectum Verlag

Anna Khalizova

Formularbasierte studentische Lingua-Franca-Immatrikulationsberatung.
Multimodale Konversationsanalysen von hochschulischen
Datenerhebungsgesprächen

Dynamiken der Vermittlung:
Koblenzer Studien zur Germanistik
Band 5

Herausgegeben von apl. Prof. Dr. Helga Arend,
apl. Prof. Dr. Hajo Diekmannshenke, Prof. Dr. Wolf-Andreas Liebert,
Prof. Dr. Stefan Neuhaus, Prof. Dr. Uta Schaffers,
Prof. Dr. Helmut Schmiedt, Prof. Dr. Eva L. Wyss

© Tectum – ein Verlag in der Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2019

Zugl. Diss. Albert-Ludwigs-Universität Freiburg i. Br. 2017

E-Book: 978-3-8288-7150-2

(Dieser Titel ist zugleich als gedrucktes Werk unter der ISBN
978-3-8288-4216-8 im Tectum Verlag erschienen.)

ISSN: 2365-3043

Alle Rechte vorbehalten

Besuchen Sie uns im Internet
www.tectum-verlag.de

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der
Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Angaben sind
im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	1
1.1	Abgrenzung des Phänomens	3
1.1.1	Das Datenerhebungsgespräch als Schnittstelle zwischen institutioneller Schriftlichkeit und Mündlichkeit	5
1.1.2	Datenerhebungsgespräche als Untersuchungsgegenstand	6
1.2	Fragestellung und Zielsetzung	8
1.3	Analysemethode	11
1.3.1	Konversationsanalyse und Multimodalitätsforschung	11
2	Daten	15
2.1	Das Feld „Immatrikulationsberatung“	15
2.2	Zugang zum Feld „Immatrikulationsberatung“	16
2.3	Ablauf der Feldarbeit	18
2.4	Datenmaterial und Kurzvorstellung der Interaktanten	19
3	Verwaltungskommunikation	23
3.1	Kommunikation zwischen Studenten und Verwaltung als schriftlicher Dialog: zur schriftlichen Verwaltungskommunikation	23
3.1.1	Forschungsstand zur schriftlichen Verwaltungskommunikation	23
3.1.2	Merkmale der Verwaltungssprache: Das Problem der Verständlichkeit ...	24
3.1.3	Verwaltungsspezifische Textsorten	25
3.1.4	Die Textsorte Formular	26
3.1.4.1	Die Textsorte Formular als Gegenstand linguistischer Untersuchungen	26
3.1.4.2	Die Merkmale des Formulars	27

3.1.4.3	Die Verständlichkeit von Formularen	28
3.2	Analyse des Antrags auf Immatrikulation für internationale Studierende an der Albrecht-Ludwigs Universität Freiburg für ein Vollzeitstudium	32
3.2.1	Gliederung der einzelnen Abschnitte und Felder	33
3.2.2	Typographische Gestaltung	34
3.2.2.1	Zweisprachigkeit	34
3.2.2.2	Schriftgröße und Schrifttypen	35
3.2.2.3	Institutionenspezifische Kodierung	36
3.2.2.4	Institutionenspezifische Fachtermini	37
3.2.2.5	Institutionenspezifische Abkürzungen	38
3.2.2.6	Beantwortung von Fragen	39
3.2.2.7	Verfahrensspezifische Handlungsanweisungen	40
3.2.2.8	Fragen	41
3.2.2.9	Zwischenbilanz	42
3.2.2.9.1	Falsche Handlungsanweisungen	42
3.2.2.9.2	Nichtübereinstimmende oder fehlende Übersetzungen	44
3.3	Mündliche Verwaltungskommunikation	46
3.3.1	Forschungsstand zur mündlichen (interkulturellen) Verwaltungskommunikation	46
3.3.2	Merkmale der mündlichen Bürger-Verwaltungs-Kommunikation	51
3.3.3	Ursachen der Komplexität von Bürger-Verwaltungsgesprächen	52
3.3.4	Verwaltungsspezifische Diskurse	53
3.3.4.1	Antragsdiskurse	54
3.3.4.2	Beratungsdiskurse	56
4	Verstehen im institutionellen Lingua-Franca-Kontext	59
4.1	Verstehen in der Interaktion	59
4.2	Verstehen in der institutionellen Interaktion	63
4.2.1	Wissensvermittlung (und Verständigungsherstellung)	65
4.2.2	Schwierigkeiten der Wissensvermittlung	67
4.3	Hörverstehen (in einer Fremdsprache)	67
4.4	Das Konzept der Verstehensdokumentation als empirischer Ausgangspunkt ...	68
4.4.1	Verstehensdokumentationen in der zweiten Position	69

4.4.2	Verstehensdokumentationen in der dritten Position	71
4.5	Der Prozess der Verstehensaushandlung in der institutionellen Lingua-Franca-Interaktion	73
4.5.1	Verstehensdokumentationen in der zweiten Position	74
4.5.1.1	Thematisierung von Verstehen	74
4.5.1.2	Verstehensmanifestationen	75
4.5.1.2.1	Formulierungsaufnahmen	76
4.5.1.2.2	Korrekturinitiierungen durch Nachfragen	81
4.5.1.2.3	Turnfortführungen	86
4.5.1.2.4	Reformulierungen	89
4.5.1.2.5	Implizite Verfahren der Verstehensmanifestation	91
4.5.2	Verstehensdokumentationen in der dritten Position	95
4.5.2.1	(Explizite) Verstehensratifikationen	95
4.5.2.2	Anschlusshandlungen	97
4.5.2.3	Missverständnisse	100
4.5.3	Merkmale der institutionellen Lingua-Franca-Kommunikation	106
4.5.3.1	Verstehensdokumentation in der zweiten Position durch Erläuterung	107
4.5.3.2	Verstehensratifikation in der dritten Position durch exakte Wiederholung einer vorausgegangenen Äußerung	110
4.5.3.3	Reformulierung der Frage in der dritten Position	112
4.5.3.4	Erweiterung der Antwort nach vorhergehender Ratifizierung ...	114
4.5.3.5	Spätere Revision des Verstehens	115
4.5.3.6	Verfahren der Verstehensaushandlung	118
4.5.4	Zwischenbilanz	121
4.6	Sprachwechsel als Ressource für Verstehensorganisation	123
4.6.1	Forschungsstand	123
4.6.2	Codeswitching bei multilingualen Sprechern	125
4.6.3	Ansätze zur Untersuchung des Codeswitchings	126
4.6.3.1	Der grammatisch-syntaktische Ansatz	126
4.6.3.2	Der psycholinguistische Ansatz	128
4.6.3.3	Der soziolinguistische Ansatz	129
4.6.3.4	Der konversationsanalytische Ansatz	132
4.6.4	Die Typologie des Codeswitchings	134

4.6.5 Sprachwechsel als Ressource der Verstehensorganisation	136
4.6.5.1 Codeswitching	137
4.6.5.1.1 Teilnehmerbezogenes Codeswitching	137
4.6.5.1.1.1 Kompetenzbezogenes Codeswitching	138
4.6.5.1.1.2 Präferenzbezogenes Codeswitching	144
4.6.5.1.2 Diskursbezogenes Codeswitching.....	149
4.6.5.2 Transfer	155
4.6.5.2.1 Teilnehmerbezogener Transfer.....	155
4.6.5.2.2 Diskursbezogener Transfer	172
4.6.6 Zwischenbilanz	173

5 Neben dem Verbalen auch das Körperlich-Visuelle: Die multimodale Konzeption von Interaktionen	175
5.1 Zur Multimodalitätsforschung	175
5.1.1 Entwicklungstufen des multimodalen Forschungsansatzes.....	177
5.1.2 Methodische und methodologische Grundannahmen und Implikationen.....	181
5.1.3 Modalitätsebenen bei der multimodalen Interaktionskonstruktion	183
5.2 Blick	184
5.2.1 Forschungsstand.....	185
5.2.2 Blickorganisation im Gespräch.....	187
5.3 Gestik.....	189
5.3.1 Deiktische Gesten.....	193
5.4 Einsicht in den Ablauf vom Formularausfüllen nach inhaltlichen Schwerpunkten der Formularfelder	196
5.4.1 Formularfeld „Angaben zum Studiengang“	197
5.4.2 Formularfeld „Angaben zur Krankenversicherung“	214
5.4.3 Feld „Angaben zur Hochschulzugangsberechtigung“	218
5.4.4 Feld „Angaben zu bisher besuchten deutschen Hochschulen“	237
5.4.5 Feld „Hochschulsemester“	241
5.4.6 Feld „Studium im Ausland bzw. Heimatland“	243
5.4.7 Felder Einverständniserklärung und „Unicard“	249
5.4.8 Zwischenbilanz	258

5.5	Einsicht in den Ablauf des Formularausfüllens unter körperlich-visuellen Gesichtspunkten.....	261
5.5.1	Die Bedeutung des Blicks für die Herstellung gegenseitigen Verstehens	262
5.5.1.1	Die Blicktriade	262
5.5.1.2	Monitoring-Aktivität.....	269
5.5.1.3	Zwischenbilanz	273
5.5.2	Gestik als zweiter Hauptfaktor bei der Herstellung gegenseitigen Verstehens	273
5.5.2.1	Lokaldeixis	274
5.5.2.2	Objektdeixis.....	277
5.5.2.3	Redeunterstützende Gestik	280
5.5.2.3.1	Ikonomische Gesten	281
5.5.2.3.2	Metaphorische Gesten	290
5.5.2.3.3	Rhythmische Gesten	297
5.5.2.4	Zwischenbilanz	299
5.5.3	Kopfbewegungen als multimodale Praktik zur Herstellung von Verstehen	300
5.5.3.1	Redebegleitende Kopfbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position)	300
5.5.3.2	Redebegleitende Kopfbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position)	302
5.5.3.3	Redeersetzende Kopfbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position)	304
5.5.3.4	Redeersetzende Kopfbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position)	306
5.5.4	Körperbewegungen als Praktik der Verstehensherstellung	307
5.5.4.1	Redebegleitende Körperbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position)	308
5.5.4.2	Redebegleitende Körperbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position)	310

5.5.4.3. Redeersetzende Körperbewegungen	312
5.5.4.3.1 Redeersetzende Körperbewegungen bei der Beantwortung der Frage (Verstehensdokumentation in der zweiten Position).....	313
5.5.4.3.2 Redeersetzende Körperbewegungen bei der Ratifikation des Verstehens (Verstehensdokumentation in der dritten Position) ...	315
5.5.5 Schreibhandlungen als konstitutives Element formularbasierter Datenerhebungsgespräche	315
5.5.6 Zwischenbilanz	326
6 Zusammenfassung	327
Literaturverzeichnis	335

1 Einführung

Mehrsprachigkeit, Globalisierung und Internationalisierung sind die drei wichtigsten Entwicklungstendenzen, die die moderne Welt heutzutage prägen. Ihr Einfluss schlägt sich maßgeblich in Wissenschaft, Politik, Umwelt und Kommunikation nieder. Diese drei Entwicklungstendenzen stehen nicht nur im engen Zusammenhang miteinander, sondern üben auch eine wechselseitige Wirkung aufeinander aus.

So ist die Internationalisierung von Wissenschaft und Forschung eine Reaktion auf die allgemeine Dynamik einer globalisierten Welt, die beispielsweise in der wachsenden Mobilität von Wissenschaftlern oder dem Entstehen globaler Phänomene und Forschungsgegenstände zum Ausdruck kommt (Weidemann 2007: 667).

Die wachsende Globalisierung und u.a. der 1999 gestartete Bologna-Prozess erfordern auch eine stärkere internationale Ausrichtung der deutschen Hochschulen in einem weltweiten Bildungsmarkt sowie einen vermehrten Austausch zwischen Studenten und WissenschaftlerInnen.

„Auf der Internationalisierung von Wissenschaft und Forschung ruhen mit- hin große Hoffnungen, und anders als in der internationalen Wirtschaftsko- operation oder dem Migrationsdiskurs dominieren hier positive Erwartun- gen an die Leistungsfähigkeit internationaler Zusammenarbeit“

(Weidemann 2007: 668).

In Deutschland wird diese Internationalisierung durch das Bundesmi- nisterium für Bildung und Forschung mit zahlreichen Programmen gefördert. Dazu zählt z.B. auch die "Strategie der Wissenschaftsminis- ter/-innen für die Internationalisierung der Hochschulen in Deutsch- land", die am 12. April 2013 von Bund und Ländern beschlossen wur- de. Ein wesentliches Ziel dieser Initiative ist die Stärkung der Studie- rendenmobilität aus dem Ausland nach Deutschland und von Deutschland ins Ausland. Solche Auslandsaufenthalte bieten angehen- den AkademikerInnen die Möglichkeit, zusätzliche Kompetenzen zu erwerben und Erfahrungen in anderen kulturellen Lebensräumen zu

sammeln und tragen somit entscheidend zur Persönlichkeitsentwicklung bei. Kenntnisse über andere Kulturen werden zudem immer wichtiger auf dem Arbeitsmarkt und in der Wissenschaft. Da Deutschland neben den USA und Großbritannien eines der bei ausländischen Studierenden beliebtesten Studienländer ist, ist die Studierendenmobilität entsprechend hoch. Laut dem Bericht „Wissenschaft weltoffen“ (2015) im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF), dem Deutschen Akademischen Austauschdienst (DAAD) und dem Deutschen Zentrum für Hochschul- und Wissenschaftsforschung (DZHW) studierten in Deutschland im Jahr 2014 301.350 ausländische Studierende. Im Jahr 1996 waren es doppelt so viele.

Der Anteil der ausländischen Studierenden an deutschen Hochschulen beträgt somit 10 Prozent von der Gesamtzahl. Bund und Länder haben sich auch zum Ziel gesetzt, die Zahl der ausländischen Studierenden bis 2020 auf 350.000 zu steigern. Einen Studienplatz in Deutschland zu erhalten stellt in der Kette des Immatrikulationsverfahrens den letzten Schritt dar. Dem voraus geht die Immatrikulation, die einen direkten Kontakt mit der Behörde erforderlich macht.

Die *Kommunikation mit Behörden* ist etwas, das jeder aus eigener Erfahrung kennt. Ein Formular ausfüllen, einen Antrag stellen oder sich beraten lassen – dies sind Dinge, mit denen jeder in seinem Leben mindestens einmal konfrontiert wurde. Unabhängig davon, ob man nun zum ersten Mal mit Behörden in Kontakt tritt oder nicht, verläuft die Kommunikation von wenigen Ausnahmen abgesehen nicht reibungslos. Laut der Umfrage „Wie denken die Deutschen über die Rechts- und Verwaltungssprache?“ (2008) gaben 86 Prozent der Befragten an, dass sie beim Lesen und Verstehen amtlicher und juristischer Texte Schwierigkeiten haben (Fluck/Blaha 2010: 11). Findet die Interaktion mit der Behörde zudem in einem interkulturellen Kontext statt, kann dies zu einem Härte-test für beide Seiten werden. Rosenberg (2014: 1) bemerkt: „*Die Kommunikation in Behörden ist häufig schwierig. Sie misslingt oft genug auch bei gleicher Muttersprache, gleichem kulturellen Hintergrund und bestem Willen*“. Vor dem Hintergrund von Globalisierung, Internationalisierung und Mehrsprachigkeit stellt die interkulturelle Behördenkommunikation ein aus gesellschaftlicher, in-

stitutioneller und interkultureller Perspektive brisantes Forschungsfeld dar.

Die vorliegende Arbeit unternimmt am Beispiel *der formularbasierten studentischen Lingua-Franca-Interaktion mit zwei linguae francae* eine Untersuchung der mündlichen interkulturellen mehrsprachigen Behördenkommunikation innerhalb der Institution Hochschule.

1.1 Abgrenzung des Phänomens

Die im Folgenden zu untersuchenden Interaktionen sind *Immatrikulationsgespräche*, die insofern einen Sonderfall darstellen, als dass es sich hierbei nicht um klassische Studienberatungen des Studierendensekretariats handelt, sondern um eine Beratung, bei der der Berater gemeinsam mit dem Studenten das *Einschreibungsformular* ausfüllt und prüft, ob der Student über alle für die Immatrikulation notwendigen Unterlagen verfügt. Bereits 1980 bemerkt Grosse, dass viele Behörden über eigene Berater verfügen, deren Aufgabe darin besteht, beim Ausfüllen von Anträgen zu helfen oder falsch ausgefüllte Fragebögen zu berichtigen (Grosse 1980: 19). Der in dieser Arbeit zu untersuchende Gesprächstyp zählt in Anlehnung an die Kategorisierung von Becker-Mrotzek (1999: 1399; 2001: 1514–1518) zu den *Datenerhebungsgesprächen*. Becker-Mrotzek (2001: 1514) merkt an, dass Datenerhebungsgesprächen als solches keine beratende Funktion zukommt, hebt jedoch hervor, dass diese beratende Funktion in einigen Fällen durchaus eine Teilebene des Gesprächs bilden kann. Neben der Hilfeleistung bei der Antragstellung gehört auch die Überprüfung des Unterlagenpakets des Bewerbers zu den Aufgaben des Beraters. In diesem Zusammenhang erhält das Datenerhebungsgespräch seine beratende Funktion. Häufig müssen Berater die Bewerber darüber aufklären, wie und wo sie ihre Studiengebühren bezahlen können, wo die Krankenversicherung zu beantragen ist, wo sie sich anmelden müssen, wo sie Passfotos machen lassen können und in welcher Reihenfolge sie idealerweise ihre Unterlagen beantragen sollten, um sich möglichst schnell immatrikulieren lassen zu können. Die Ausprägtheit der beratenden Funktion variiert jedoch von Gespräch zu Gespräch. Somit kann ich den Gesprächs-

typ in dieser Arbeit als *Datenerhebungsgespräch mit beratender Funktion* klassifizieren.

Datenerhebungsgespräche setzen einen direkten Kontakt zwischen Agenten und Klienten voraus. Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992: 245) definieren sie als „solche, in denen Sachbearbeiter und Klient gemeinsam persönliche Daten erheben, beispielsweise für eine Antragstellung“. Somit stellen Datenerhebungsgespräche eine Schnittstelle zwischen mündlicher und schriftlicher Verwaltungskommunikation dar. Sie zeichnen sich laut Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992: 242ff.) durch folgende *Besonderheiten* aus: institutionelle Zwecksetzung, disparate Wissensvermittlung, Aufgabenverteilung, Dominanz der Institution; unterschiedliche Handlungsmöglichkeiten und Korrespondenz der institutionellen Schriftlichkeit und der alltäglichen Mündlichkeit. Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992) merken an, dass diese Merkmale jedoch auch für andere Behördendiskurse auch typisch sind.

Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992: 245) betonen, dass sich Schwierigkeiten im Hinblick auf die „Überführung alltäglicher Sachverhalte in institutionell kategorisierte“ verglichen mit anderen Bürger-Verwaltungs-Diskursen in Datenerhebungsgesprächen am deutlichsten niederschlagen. Aufgrund der Tatsache, dass die zugrundeliegenden Sachverhalte des Alltags in den wenigsten Fällen mit den geforderten Daten identisch sind, verstehen KlientInnen institutionelle Kategorien nicht und sind somit nicht in der Lage, die sie individuell betreffenden Sachverhalte den entsprechenden Kategorien zuzuordnen. Dies ist jedoch in der Regel Voraussetzung für die Bearbeitung ihres Falles. Von den SachbearbeiterInnen sind hier spezifische Übersetzungsleistungen gefordert, die umso schwerer fallen, je vertrauter sie mit institutionellen Kategorien und Begriffen sind (Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann 1992: 246). Hartog (1996: 83) weist darauf hin, dass es den Klienten aufgrund ihres fehlenden kategorialen Wissens mitunter schwer fällt, ihr Wissen institutionsangemessen zu typisieren und zu verbalisieren.

Die Kommunikation zwischen Berater und Student als ein Fall der institutionellen Behördenkommunikation stellt auch einen Fall der *Experten-Laien-Kommunikation* dar. Das bedeutet, dass neben Schwierigkeit der Übertragung alltäglicher Sachverhalte in institutionspezifischen

sche Daten auch Faktoren wie Asymmetrien in Wissen, institutioneller Macht und weltlicher Betroffenheit eine Rolle spielen (Reitemeier 2010: 120; Rosenberg 2014). Aufgrund der Tatsache, dass die Berater, die als Vertreter der Institution agieren, selbst Studenten sind, wird unser Gesprächstyp vor allem durch *Wissensasymmetrien* geprägt. Da es sich bei den von uns analysierten Gesprächen um Lingua-Franca Interaktionen handelt, besteht neben der Asymmetrie bezüglich des fachlichen Wissens zusätzlich eine Asymmetrie im Hinblick auf das sprachliche und kulturelle Wissen. Die Tatsache, dass die Gesprächsteilnehmer Wissensdivergenzen institutioneller, interlingualer und interkultureller Art überbrücken müssen, macht den Interaktionsrahmen besonders komplex.

1.1.1 Das Datenerhebungsgespräch als Schnittstelle zwischen institutioneller Schriftlichkeit und Mündlichkeit

Im Unterschied zu anderen Bürger-Verwaltungs-Diskursen wie dem Beratungs- oder dem Widerspruchsdiskurs, bilden Datenerhebungsgespräche einen Interaktionstyp, für den ein Übergang aus der schriftlichen in die mündliche Verwaltungskommunikation kennzeichnend ist, da der schriftliche Inhalt des Formulars, der die Grundlage der Interaktion bildet, durch den Berater „reoralisiert“ wird (Becker-Mrotzek 2001: 1514). Das Datenerhebungsgespräch ist eine Gesprächsform, die durch die Omnipräsenz des Formulars stark beeinflusst ist. Aus diesem Grund obliegen *Datenerhebungsgespräche* einer bestimmten *Verlaufsstruktur*, die durch den im Formular vorgegebenen Fragenkatalog bestimmt ist. Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992: 245) merken an, dass es sich im Unterschied zu einem Beratungsgespräch bei einem Antragsdiskurs um einen relativ einfach strukturierten Diskurstyp handelt, da dessen Aufbau im Wesentlichen durch das Abarbeiten einer durch ein Formular oder einen Antrag vorgegebenen Liste von Fragen festgelegt ist. Der charakteristische Ablauf dieser Gespräche wird hierbei durch Frage-Antwort-Sequenzen bestimmt (Becker-Mrotzek 2001: 1514). Der Berater orientiert sich an der Abfolge der Fragen. Fragen und Antworten bilden die zentralen *Aktivitätstypen*. Sie

sind eng an die Prozesse der interaktiven Verstehensorganisation gebunden.

Eine interessante Besonderheit dieses Gesprächstyps besteht darin, dass das Formular gleichzeitig die *Grundlage* und den *Zweck* der Interaktion darstellt, d.h. dass dessen Ausfüllen im Mittelpunkt der Interaktion steht. Es gibt insgesamt nur wenige konversationsanalytische Arbeiten, die die Einbettung einer Schreibaktivität in den sequentiellen Ablauf der Interaktion untersuchen. Zu nennen sind hier lediglich die Analysen von Arzt-Patienten-Interaktionen (Heath 1986; Jones 2009) und von Interaktionen in Notfall-Durchleitungszentren (Zimmermann 1992, Raymond/Zimmermann 2007) sowie die Analysen von Polizeiverhören (Komter 2006, van Charldrop 2011). Diese Studien kommen zu dem Ergebnis, dass Aktivitäten des Sprechens und Schreibens voneinander abhängig sind, weil ein Polizei- oder Arztbericht nur durch ein Zusammenspiel dieser beiden Aktivitäten zustande kommen kann. Diese Aktivitäten müssen von den Gesprächsteilnehmern koordiniert werden.

1.1.2 Datenerhebungsgespräche als Untersuchungsgegenstand

Zum aktuellen Forschungsstand der Thematik der mündlichen Verwaltungskommunikation im interkulturellen Kontext existiert eine Vielzahl wissenschaftlicher Arbeiten. Die interkulturelle Kommunikation in Behörden ist eines der ersten Praxisfelder, in denen interkulturelle Kommunikation in Institutionen erforscht wird (Porila/ten Thije 2007: 687). Die meisten Arbeiten widmen sich hauptsächlich der Untersuchung von *Beratungsgesprächen* (Gumperz/Jupp/Roberts 1979, Erickson/Shultz 1982, Nothdurft 1984, Wenzel 1984, Selting 1987, Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994, Hinnenkamp 1985, Rosenberg 2014). *Datenerhebungsgespräche*, die wahrscheinlich den größten Teil der Bürger-Verwaltungs-Diskurse ausmachen (Becker-Mrotzek 1999: 1399), stehen dagegen selten im Fokus des Interesses. Zu erwähnen sind vor allem die Arbeiten von Becker-Mrotzek (1999, 2001), Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992).

Zu erwähnen ist auch das Projekt „Zum Verhältnis von Mündlichkeit und Schriftlichkeit in kommunikationsintensiven Berufen“, in des-

sen Rahmen unterschiedliche behördliche Diskurstypen untersucht wurden. Das Projekt fand von 1987 bis 1989 an der Universität Dortmund statt. Ziel war es, Aufschluss über das Verhältnis von mündlichen und schriftlichen Kommunikationsformen in kommunikationsintensiven Institutionen zu erhalten, um neue Einsichten in die kommunikativen Strukturen dieser Institutionen zu gewinnen und daraus Verbesserungsvorschläge für die berufliche Aus- und Weiterbildung entsprechender MitarbeiterInnen ableiten zu können. Die Ergebnisse des Projektes sind in Form einer Gesprächsfiel für Verwaltungsangehörige mit dem Titel „Gesprächsfiel. Ein Leitfaden für Angehörige kommunikationsintensiver Berufe in Verwaltungsinstitutionen – Hinweise und Tipps zur professionellen Gesprächsführung in Bürger-Verwaltungs-Gesprächen“ 1991 erschienen.

Des Weiteren sind sowohl die Arbeit von Grönert (2004) als auch die Studie von Quasthoff/Hoffmann/Kastner (2010) erwähnenswert. Sie beinhalten zwar keine Analyse von Datenerhebungsgesprächen, bieten aber einen interaktionsbasierten Ansatz für die wissenschaftliche Untersuchung des Formularausfüllens. So zeigt Grönert (2004) anhand von drei Fallstudien auf, wie eine konkrete kommunikative Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten verläuft. Ziel ihrer Analyse ist es, vorläufige Hypothesen zum Interaktionssystem sowie dem Verlauf und den Ursachen für die Störungen der Interaktion aufzustellen. Hierzu werden Interaktionsanalysen auf der Basis von Videodokumentationen und Interviewaufzeichnungen durchgeführt.

Zu erwähnen ist das Projekt LiLac (Literacy between languages and cultures), das 2010 an der TU Dortmund unter der Leitung von Uta Quasthoff, Ludger Hoffmann und Michael Kastner stattfand. Das Hauptaugenmerk der Studie richtete sich auf die *„Untersuchung der Wahrnehmung von Ressourcen und Hemmnissen der gesellschaftlichen Partizipation am Beispiel behördlicher Schriftlichkeit“* (Quasthoff/Hoffmann/Kastner 2010: 2). Einer der Analyseschwerpunkte im Rahmen der qualitativen Studie bestand in *„der Rekonstruktion von Schwierigkeiten und Ressourcen im konkreten Umgang mit institutioneller Schriftlichkeit“* (Quasthoff/Hoffmann/Kastner 2010: 6). Zu diesem Zweck wurde ein interaktionsbasiertes Verfahren zur Analyse von Ausfüllprozessen von Formularen entwickelt. Die Interviewten wurden beim Ausfüllen des Formulars beobachtet, dabei entstand ein Gespräch über

den Prozess des Ausfüllens, so dass auf diese Weise weitere Einblicke in den Ausfüllprozess gewonnen werden konnten. Die Studie ergab, dass die schriftliche Verwaltungssprache für viele Menschen eine beträchtliche Barriere im Umgang mit Behörden bildet.

Das Formular ist eine der verstehensschwierigsten Textsorten, die die Grundlage eines Datenerhebungsgesprächs bildet. Als linguistisch komplexer Untersuchungsgegenstand zog es immer wieder das Interesse der Forschung auf sich. Zahlreiche Studien (Diederich 1980, Grosse 1980, Grönert 2004, Gülich 1981, Hoffmann/Quasthoff 2013) fokussieren die Schwierigkeit von Formularen aus schriftlicher Perspektive und erarbeiteten seine Verbesserungsmöglichkeiten.

1.2 Fragestellung und Zielsetzung

In institutionellen Interaktionen gestaltet sich der Verständigungsprozess äußerst komplex. Da es sich bei dem in dieser Arbeit zu untersuchenden Gesprächstyp um einen Sonderfall institutioneller Lingua-Franca-Interaktionen mit zwei *linguae francae* handelt, gestaltet sich die Verständigung in diesen Interaktionen ebenfalls von Anfang an sehr komplex. Dies liegt darin begründet, dass fortwährend Asymmetrien des *institutionellen*, *interlingualen* und *interkulturellen* Wissens zu überbrücken sind.

Vor diesem Hintergrund setzt sich die vorliegende Untersuchung das Ziel, die Gestaltung des Verstehensprozesses in der formularbasierten studentischen Lingua-Franca-Immatrikulationsberatung mit zwei *linguae francae* erstmals umfassend zu beschreiben und zu erklären. Im Mittelpunkt der Arbeit stehen die Fragen, wie, d.h. mithilfe welcher *Praktiken der Verstehensdokumentation* Verstehen im Gespräch signalisiert bzw. dokumentiert wird. Durch welche wechselseitig aufeinander bezogenen Reaktionen wird es ausgehandelt?

Da meine Analyse auf der Grundlage von Audio- und Videoaufnahmen erfolgt, gilt der Relevanz der visuellen Dimension für den Verstehensprozess besonderes Interesse. Im Folgenden werden daher unterschiedliche *kommunikativ-sprachliche* und *körperlich-visuelle* Verfahren der Verstehensdokumentation identifiziert und analysiert. Mit denen zeigen die Gesprächsteilnehmer einander in der verbalen Inter-

aktion an, wie sie Beiträge ihrer Gesprächsteilnehmer verstehen und wie ihre eigenen Äußerungen verstanden werden sollen.

Der Gesprächstyp, der in dieser Arbeit untersucht werden soll, ist, da er an die Institution Hochschule gebunden ist, ein spezifischer Fall der Behördenkommunikation. Die Analyse der Gestaltung des Verstehensprozesses im professionellen Handlungsfeld der Immatrikulationsberatung wird nachfolgend in den Fokus gerückt. Im Mittelpunkt steht die Frage wie die spezifische Interaktionssituation die Typik des Verstehens im professionellen Handlungsfeld der Immatrikulationsberatung prägt. Von Interesse ist außerdem, wie Verstehen im institutionellen Handlungsfeld organisiert wird und durch welche Besonderheiten sich die Gestaltung des Verstehens in der Behördenkommunikation auszeichnet.

Der Gesprächstyp in dieser Arbeit stellt eine Erstreckung zwischen schriftlicher und mündlicher Verwaltungskommunikation dar, ein Feld, das bis jetzt wenig erforscht wurde. Diesbezüglich entsteht die Frage nach der Rolle des Formulars als inhaltliche Grundlage und gleichzeitig Zweck der Kommunikation für die gesamte Interaktion im Fokus der Aufmerksamkeit. Es wird auch zu klären sein, wie das permanente Formulareausfüllen als unabdingbarer Teil der Interaktion in den Interaktionsprozess integriert wird. Wie wird diese Aktivität von Gesprächsteilnehmern intra- und interpersonell mit den anderen Aktivitäten, z.B. Sprechaktivität koordiniert? Wie beeinflusst die Hin-schreiben-Aktivität den sequentiellen Ablauf der Interaktion?

Bei dem hier analysierten Gesprächstyp handelt es sich nicht nur um eine institutionelle, sondern auch um eine mehrsprachige bzw. Lingua-Franca-Interaktion, die sich durch eine sehr stark ausgeprägte Mehrsprachigkeit und somit Interkulturalität auszeichnet. Deshalb kann die Untersuchung Einblick in die Auswirkung des interlingualen Kontextes auf den Prozess der Verstehensaushandlung verschaffen.

Im nächsten Schritt soll die Frage beantwortet werden, wie der institutionelle Rahmen des Gesprächstyps den *Charakter der Lingua-Franca-Interaktion* verändert. Kann man in diesem Fall von einer unproblematischen, erfolgreichen Kommunikation sprechen? Welchen Einfluss haben zwei *linguae francae* auf den Interaktionsprozess?

Außerdem sollen die Auswirkungen der Mehrsprachigkeit am Beispiel des *Sprachwechsels* thematisiert werden. Es interessiert uns, in

welchen Situationen ein Sprecherwechsel auftritt und was die Gesprächsteilnehmer veranlasst, zwischen zwei oder drei oder sogar mehr Sprachen zu wechseln. Welchen Teilzwecken dient der Sprachwechsel im Datenkorpus? Welche Rolle erfüllt der Sprachwechsel im Prozess der Verstehensorganisation in der Interaktion zwischen Lingua-Franca-Sprechern? Da sich die zu untersuchenden Gespräche durch eine Vielzahl von Sprachwechselsituationen auszeichnen, werden die häufigsten Typen des Sprachwechsels identifiziert und ihrer Funktion nach klassifiziert.

Nachdem ich diese Fragen beantwortet habe, werde ich schließlich sowohl die Besonderheiten des Gesprächstyps als auch die Besonderheiten der Gestaltung des Verstehensprozesses dieses Interaktionstyps identifizieren und analysieren können.

Die vorliegende Untersuchung soll einen Beitrag zur Klärung des Zusammenhangs von *Sprachstruktur* (sprachliche Konstruktionen), *Interaktionsstruktur* (kommunikative Aufgaben und interaktive Organisationsformen) und *Sozialstruktur* (institutionelle Strukturen und Identitäten) leisten. Dabei soll geklärt werden, wie sich Verstehen in beobachtbaren Aktivitäten manifestiert.

Die Arbeit ist wie folgt gegliedert. *Kapitel 1* führt in den Untersuchungsgegenstand ein. Es gibt einen Überblick über die Zielsetzung der Arbeit. *Kapitel 2* behandelt das Datenkorpus, das die Grundlage dieser Arbeit bildet. Anschließend wird auf die Analysemethoden eingegangen. In *Kapitel 3* werden theoretische Grundlagen zur schriftlichen und mündlichen Verwaltungskommunikation vorgestellt. Außerdem bietet dieses Kapitel eine linguistische Auseinandersetzung mit dem Formular auf potenzielle Formulierungsschwierigkeiten, die bei ausländischen Bewerbern Probleme bewirken können. *Kapitel 4* fokussiert den Verstehensprozess im institutionellen Lingua-Franca-Kontext und präsentiert somit den ersten empirischen Teil der Arbeit. Besonderes Augenmerk wird in diesem Kapitel auf das Phänomen *Codeswitching* als Ressource der Verstehensorganisation gelegt. In *Kapitel 5* wird der aktuelle Forschungsstand zur Multimodalitätsforschung vorgestellt. Der Fokus ist auf diejenigen Studien gerichtet, die für diese Arbeit besonders relevant sind. Ferner stellt dieses Kapitel einen weiteren empirischen Teil dieser Arbeit dar und gibt Einblick in den Prozess

der Gestaltung von Verstehen aus multimodaler Sicht. In *Kapitel 6* werden die Ergebnisse der Arbeit zusammengefasst.

1.3 Analysemethode

Theoretisch bildet meine Untersuchung eine Schnittstelle zwischen *Konversationsanalyse*, *Interaktionaler Linguistik*, *Multimodalitätsforschung*, *Mehrsprachigkeitsforschung*, *Lingua-Franca-Forschung* und *Verstehensforschung im professionellen Handlungsfeld*.

Methodisch-theoretische Grundlagen der Untersuchung sind vor allem Konzepte der Konversationsanalyse und der Multimodalitätsforschung. In der vorliegenden Arbeit werden qualitative Analysemethoden der *Konversationsanalyse* und der *Multimodalitätsforschung* kombiniert und ergänzt durch ethnographische Daten. Diese Vorgehensweise wurde gewählt, weil die Verbindung dieser Analysemethoden den optimalen Einblick in den Prozess der Organisation von Verstehen als komplexem Prozess erlaubt. Im Folgenden möchte ich auf die *methodische Rahmung* meiner Untersuchung, die sowohl für die Datenbeschaffung als auch für deren Bearbeitung und spätere Analyse eingesetzt wird, eingehen.

1.3.1 Konversationsanalyse und Multimodalitätsforschung

Wie bereits erwähnt, fokussiert diese Arbeit die Untersuchung von Verstehen in der formularbasierten studentischen Lingua-Franca-Interaktion. Verstehen wird somit in dieser Arbeit als *„prozessualer Gegenstand interaktiver Aushandlung in Sequenzen, die sich durch Nachfragen, Korrekturen, Präzisierungen, Erläuterungen etc. bilden“* (Deppermann 2010: 13) verstanden. Den empirischen Ausgangspunkt bildet somit das Konzept der *„Verstehensdokumentation“*, das Verstehen aus dieser Perspektive zu untersuchen erlaubt. Darunter verstehen Deppermann/Schmitt (2008: 222) *„alle Aktivitäten, mit denen Gesprächsteilnehmer Verstehen thematisieren oder anzeigen bzw. mit denen sie präsupponieren, dass sie zu einem bestimmten Verständnis gelangt sind“*. Ich untersuche, mithilfe welcher sprachlich-kommunikativer

und körperlich-visueller Verfahren Verstehen zustande kommt bzw. dokumentiert und ausgehandelt wird. D.h., ich analysiere, wie Gesprächsteilnehmer einander anzeigen, wie sie die Beiträge ihrer Gesprächspartner verstehen und wie ihre eigenen Äußerungen verstanden werden sollen.

Die Analyse von Verstehensdokumentationen erfordert einen *rekonstruktiven Untersuchungsansatz*, der die beobachtbaren kommunikativen Phänomene identifiziert, die von Interaktionsteilnehmern als Anzeichen und Ausdruck von Verstehensprozessen produziert und (wiederum beobachtbar) behandelt werden und die in gleicher Weise vom Forscher in ihrer Fixierung auf Audio- oder Videoaufnahme und Transkript beobachtet werden können (Deppermann 2010: 13).

Die Ebene der *sequenziellen Organisation* ist die unmittelbare Ebene der Aushandlung von Verstehen. Folgehandlungen wie Antworten oder Rückfragen dokumentieren stets Verstehen, (Nicht-)Akzeptanz, Verdeutlichung oder Korrektur. Relevanz und Erwartbarkeit von Folgehandlungen zeigen sich insbesondere dann, wenn sie ausbleiben und eingefordert werden oder wenn ihr Fehlen zu Folgeproblemen führt. Verstehen ist somit immer in Bezug auf den vorangehenden Turn anzuzeigen (Heritage 1995: 398). Genau dieser retrospektive Bezug der Verstehensdokumentation und die anschließende prospektive weitere interaktive Bearbeitbarkeit im nächsten Turn sind an die *Sequenzialität* der Interaktion gebunden (Deppermann 2010: 14). Die Maxime „*order at all points*“ geht Hand in Hand mit der Sequenzanalyse. Sie ist gewissermaßen eine ihrer „*Ausführungsbestimmungen*“, da sie besagt, dass im sequenziellen Prozess prinzipiell jedes auch noch so zufällig oder irrelevant erscheinende Verhaltensphänomen als systematisch hervorgerufen zu analysieren ist (Deppermann 2010: 14).

Die klassische Konversationsanalyse bietet diverse Vorteile für die Erforschung des Verstehens in der Interaktion. Die Konversationsanalyse bildet „*eine passiv registrierende Methode der Datenerfassung, die nicht schon vor der Analyse das Gesprächsgeschehen in theoretisch vorgefasste Codes überführt*“ (Deppermann 2001: 21). D.h. die Gesprächsdateien sollen nicht von Seite des Forschers aufbereitet oder manipuliert werden. Deshalb werden die hier analysierten Gespräche während der Immatrikulationsberatung für internationale Studierende im Studierendensekretariat aufgenommen, d.h. in einer natürlichen Umgebung.

Des Weiteren „[beruht] [d]er methodische Ansatz [...] darauf, dass es Eigenschaften gibt, die für Gespräche allgemein gelten, wo auch immer sie geführt werden“ (Deppermann 2001: 8). D.h. die Eigenschaften, nach denen Gespräche zustande kommen, werden methodisch eingesetzt und gelten als Prinzipien, nach denen Gespräche analysiert werden. Das sind folgende Merkmale: *Konstitutivität* („Gesprächereignisse werden von den Gesprächsteilnehmern aktiv hergestellt“), *Prozessualität* („Gespräche sind zeitliche Gebilde, die durch die Abfolge von Aktivitäten entstehen“), *Interaktivität* („Gespräche bestehen aus wechselseitig aufeinander bezogenen Beiträgen von Gesprächsteilnehmern“), *Methodizität* („Gesprächsteilnehmer benutzen typische, kulturell (mehr oder weniger) verbreitete, d.h. für andere erkennbare und verständliche Methoden, mit denen sie Beiträge konstruieren und interpretieren sowie ihren Austausch miteinander organisieren“) und *Pragmazität* („Teilnehmer verfolgen in Gesprächen gemeinsame und individuelle Zwecke, und sie bearbeiten Probleme und Aufgaben, die unter anderem bei der Organisation des Gesprächs selbst entstehen“) (Deppermann 2001: 8f.).

Der konversationsanalytische Ansatz wird in dieser Arbeit durch eine multimodale Videoanalyse erweitert. Die Videoanalyse ermöglicht einen methodischen Zugang zur Multimodalität des Interaktionsgeschehens. Mithilfe der Videodaten können zusätzlich körperlich-visuelle Ausdrucksressourcen in die Analyse miteinbezogen werden.

„Die Dokumentation von Verstehen in Form von verbalen und anderen kinetischen Aktivitäten, mit denen die Interaktionsteilnehmer einander öffentlich die Interpretationen des eigenen und fremden Handelns fortlaufend wechselseitig aufzeigen, ist daher eine basale, permanent relevante Aufgabe“
(Deppermann 2010: 13)

Die hier durchgeführte Gesprächsanalyse wird zusätzlich durch die sogenannte *teilnehmende Beobachtung*, Interviews mit Beratern und die Dokumentanalyse gestützt. Die teilnehmende Beobachtung ist die zentrale Methode für die Datenerhebung im natürlichen Kontext der Alltagspraktiken (Lüders 2012: 384).

Da die vorliegende Arbeit sich einem Gesprächstyp zuwendet, der eine Mischform zwischen mündlicher und schriftlicher Verwaltungskommunikation darstellt, wurde für die Zwecke der Arbeit ein dreischnittiges Modell erarbeitet. *Im ersten Schritt* wird das Formular, als

integraler Bestandteil der Interaktion, aus linguistischer Sicht auf mögliche Verstehensschwierigkeiten geprüft. *Im zweiten Schritt* werden die Ergebnisse aus den authentischen Interaktionen herangezogen. *Im dritten Schritt* wird die Komplexität des Verstehensprozesses durch den Einbezug der multimodalen Ebene der Interaktion erweitert.

Interaktionen in der Immatrikulationsberatung werden mit Blick auf die Praktiken, mit denen Verstehen interaktiv hergestellt wird, untersucht. Im Vordergrund stehen *einerseits* Praktiken, mit denen Verstehen in der mündlichen Interaktion ausgehandelt wird. *Zum anderen* werden Interaktionen mit Blick auf die Praktiken, mit denen Kontakt mit dem signifikanten Objekt hergestellt wird, und die Prägung der Interaktion durch diese Aktivität analysiert.

2 Daten

2.1 Das Feld „Immatrikulationsberatung“

Die in dieser Arbeit analysierten, im Zuge der Immatrikulation geführten Datenerhebungsgespräche sind fester Bestandteil des Immatrikulationsverfahrens für internationale Studierende an der Universität Freiburg, das sich in folgende Schritte gliedert. Zunächst erhält der Bewerber von der Universität einen *Zulassungsbescheid*, der ihm üblicherweise postalisch zugeschickt wird. Im nächsten Schritt erfolgt dann die *Immatrikulation* selbst. Die Immatrikulation verlangt die persönliche Anwesenheit des Studienplatzbewerbers. Dieser muss sich innerhalb des auf dem Zulassungsbescheid angegebenen Immatrikulationszeitraums persönlich im Service Center Studium bzw. im *International Admissions and Services* (IAS) einfinden. Das IAS ist ausschließlich für internationale Studierende zuständig und unterstützt sie durch das Angebot einer Beratung zu Studienmöglichkeiten und -voraussetzungen sowie bei Fragen zu Bewerbung, Zulassung und Immatrikulation.

Um die Einschreibung durchführen zu können, muss der Bewerber folgende Unterlagen mitbringen:

- Zulassungsbescheid;
- Pass mit gültigem Aufenthaltstitel (Für Nicht-EU-Bürger/-innen);
- Bescheinigung einer deutschen gesetzlichen Krankenversicherung;
- Einzahlungsbeleg über die bezahlten Sozial- und Verwaltungsgebühren;
- 2 Passfotos;
- Studienbuch mit Exmatrikulationsvermerk (Falls der betreffende Bewerber bereits in der Vergangenheit in Deutschland studiert hat);

- Nachweise über bisher erbrachte Prüfungsleistungen (Falls er an einer Hochschule studiert bzw. studiert hat);
- *Antrag auf Immatrikulation*;
- Anrechnungsbescheid der zuständigen Fakultät (Falls er einen Ortswechsel durchführt).

Werden neben den oben genannten Dokumenten weitere Unterlagen benötigt, so ist dies auf dem Zulassungsbescheid vermerkt. Entsprechende Nachweise sind zur Immatrikulation mitzubringen.

Um das Immatrikulationsprozedere sowohl für internationale Studierende selbst als auch für die dafür zuständigen Mitarbeiter zu vereinfachen, wurde ein *Informationsstand* bzw. der sogenannte *Help Desk* eingerichtet. Dieser Service wird zweimal im Jahr angeboten, drei Wochen vor Wintersemesteranfang und zwei Wochen vor Sommersemesteranfang. An diesem Help Desk erhält man den Antrag auf Immatrikulation, den man gemeinsam mit dem Berater ausfüllen kann. Man kann ihn allerdings auch online herunterladen und selbst ausfüllen. Um den Antrag auf Immatrikulation ausfüllen zu können, wird auch das zugehörige Schlüsselverzeichnis benötigt, das jedoch online nicht verfügbar ist. Außerdem wird auch geprüft, ob der Bewerber über alle für die Einschreibung notwendigen Unterlagen verfügt. Erst dann wird er in das Büro, in dem die eigentliche Immatrikulation erfolgt und normalerweise ca. 5 – 10 Minuten dauert, geschickt.

2.2 Zugang zum Feld „Immatrikulationsberatung“

Um meine Studie realisieren zu können, musste ich Zugang zum Forschungsfeld ‚Immatrikulationsberatung‘ herstellen. Breidenstein/Hirschauer/Kalthoff/Nieswand (2013: 50) schreiben, dass die Verschaffung dieses Zugangs *„eine Anforderung, die den gesamten Forschungsprozess begleitet“* ist. Sie betonen auch, dass *„[...] es um die Sicherung und Gestaltung eines sozialen Kontextes, in dem die Forschung überhaupt stattfinden kann, geht“* (Breidenstein/Hirschauer/Kalthoff/Nieswand 2013: 50). Der Zugang zum Forschungsfeld in unserer Studie erfolgte in drei Etappen:

- Einholung der Erlaubnis der *Leitung* der Service Center Studium Freiburg;
- Einholung der Erlaubnis der *Berater*, bei den Datenerhebungsgesprächen anwesend sein zu dürfen und sie aufnehmen zu dürfen;
- Einholung der Erlaubnis der *Studenten*, bei den Datenerhebungsgesprächen anwesend zu sein und sie aufnehmen zu dürfen.

Im Frühjahr 2014 nahm ich erstmals Kontakt zur *Leitung* des Service Center Studium Freiburg auf. Die *Leitung* unterstützte mein Forschungsvorhaben und gestattete somit die Durchführung von Aufnahmen. Diese Erlaubnis beschränkte sich auf bestimmte Abteilungen des Service Center Studium. Wichtig für mich war, dass sich unter diesen Abteilungen auch die für internationale Studierende zuständige Abteilung befand. Als weitere Bedingung für die Durchführung der Aufzeichnungen wurde vereinbart, dass sowohl die *Berater* als auch die *Studenten* nach ihrem Einverständnis gefragt und über den Zweck der Aufnahmen informiert wurden.

Nachdem die *Leitung* die Durchführung von Aufnahmen gestattet hatte, musste ich *im zweiten Schritt* die Erlaubnis der *Mitarbeiter*, bei den Datenerhebungsgesprächen anwesend sein zu dürfen und Tonaufnahmen davon zu machen, erwerben. Darüber hinaus trat ich im Frühjahr 2014 auch mit den *Beratern* in Kontakt und erläuterte mein Forschungsvorhaben sowie das geplante Vorgehen bei der Datensammlung und -auswertung. Im Anschluss daran erkundigte ich mich nach der Bereitschaft der *Berater*, sich an den Aufnahmen zu beteiligen. Alle *Berater* erklärten sich bereit, an der Studie teilzunehmen. *Im dritten Schritt* musste eine Aufnahmeerlaubnis der *Studenten* erfragt werden. Hierfür sprach ich die *Bewerber* vor jedem Datenerhebungsgespräch persönlich an, stellte mich kurz vor, erläuterte mein Vorhaben, erklärte, dass alle Gespräche anonymisiert werden und fragte nach der Erlaubnis, das Gespräch aufnehmen und dabei Notizen machen zu dürfen. Es sei angemerkt, dass sich die Mehrzahl der *Studenten* kooperativ zeigte und der Anfertigung von Tonaufnahmen zustimmte. Eine Erlaubnis für die Anfertigung von Videoaufnahmen zu erhalten, erwies sich hingegen als schwieriger. Für jedes mit Kamera dokumentierte Gespräch liegt eine entsprechende schriftliche Einverständniserklärung des beteiligten *Studenten* vor.

Da die Feldforschung sich über einen Zeitraum von drei Jahren erstreckte, mussten der Kontakt zu den entsprechenden Abteilungen und ihren Mitarbeitern mehrfach neu hergestellt werden. Die Tatsache, dass die Leitung und einige Berater uns und unser Forschungsvorhaben bereits vom ersten Jahr an kannten, erleichterte den Zugang in späteren Phasen erheblich.

2.3 Ablauf der Feldarbeit

Die Beobachtung von Gesprächen und das Anfertigen von Audio- und Videoaufnahmen begann im März 2014 und endete im April 2016. Die Audioaufnahmen entstanden im Frühjahr 2014, 2015 und 2016. Dies entspricht einem Zeitraum von 7 Wochen, in denen pro Tag in einer Zeitspanne von drei bis fünf Stunden etliche Datenerhebungsgespräche aufgenommen wurden. Die Videoaufnahmen wurden im Frühjahr 2016 gemacht. Die Tonaufnahmen wurden mit Hilfe von drei digitalen voice recordern, die Videoaufnahmen mit Hilfe einer Videokamera gemacht. Insgesamt wurden so 150 Gespräche dokumentiert. Vor Beginn jedes Datenerhebungsgesprächs sprach ich die Studierenden persönlich an, um von ihnen eine Aufnahmegenehmigung zu erhalten. Hierbei stellte ich mich kurz vor und erläuterte das Ziel meiner Studie. Die Berater warteten die Erfragung der Aufnahmegenehmigung stets ab. In einigen Fällen, wenn sie das Gefühl hatten, dass die Bewerber Verständnisschwierigkeiten hatten, unterstützten mich die Berater bei der Erläuterung meines Vorhabens. Erst nachdem die Aufnahme gestattet wurde, wurde das Aufnahmegerät eingeschaltet. Das Aufnahmegerät lag während der ganzen Untersuchung auf dem Tisch. Nach Beendigung des Gesprächs schaltete ich den Recorder wieder aus.

Den Gegenstand meiner Untersuchung bilden alle authentischen, im Rahmen der Immatrikulation geführten Datenerhebungsgespräche. Für gesprächsanalytische Datensammlung ist die *Authentizität* des in der gesellschaftlichen Wirklichkeit dokumentierten sprachlichen Handelns unabdingbar (Rehbein 2001: 930, Grießhaber 1994: 33). Die entstandenen Audio- und Videoaufnahmen von Gesprächen wurden in unserer Studie zusätzlich durch eine qualitative Analyseverfahren der Feldforschungsarbeit, nämlich die sogenannte *teilnehmende Beobach-*

ung unterstützt. Dabei habe ich mich auf *passive Teilnahme* (Bortz/Döring 2016: 329) beschränkt, d.h. ich habe das soziale Geschehen beobachtet und am Feldgeschehen passiv teilgenommen. Durch passive teilnehmende Beobachtung habe ich versucht, die maximale Authentizität der Daten zu gewährleisten.

Die Gewinnung von real ablaufenden Gesprächen in natürlichen Vorkommenszusammenhängen konfrontiert den einzelnen mit einem Problem, das Labov (1978: 200) als „*Beobachterparadoxon*“ beschreibt. Labov (1978: 200) schreibt: „*Um Daten zu erhalten, die am wichtigsten für die linguistische Theorie sind, müssen wir beobachten, wie Leute sprechen, wenn sie nicht beobachtet werden*“. Im Grunde versucht man also etwas zu beobachten, dass sich nur dann beobachten ließe, wenn die Beteiligten gerade unbeobachtet wären. Stukenbrock (2013: 224) verweist in diesem Zusammenhang auf folgende Möglichkeiten mit dem Beobachterparadoxon umzugehen. Sie betont, wie wichtig es ist, einerseits Persönlichkeitsrechte und Datenschutzbedingungen zu respektieren und andererseits die Datenaufnahme so einzurichten, dass natürliche Interaktionsabläufe nicht behindert oder gestört werden.

Zu jedem einzelnen Gespräch habe ich *Notizen* gemacht. Das Hintergrundwissen, das ich im Laufe meiner Forschungsarbeit erworben habe, bezieht sich auf das Herkunftsland und den Studiengang der Bewerber sowie auf problematische Stellen im Formular. Das *Feldnotizbuch* bildet somit ein „*Mittel zur Gegenstandskonstitution*“ (Spranz-Fogasy/Deppermann 2001: 1010) für die spätere Analyse der Gespräche. Daneben wurden auch zwanzigminütige Interviews mit Beratern durchgeführt. Die Sachbearbeiter machten mich mit den für meine Studie relevanten internen Organisationsabläufen vertraut. Die Kenntnis dieser Abläufe erleichterte die spätere Rekonstruktion behördlicher Vorgänge. Die gewonnenen Daten sowie alle Personen-, Orts- und Institutionsbezeichnungen, die Aufschluss über die Identität der Interaktanten geben können, wurden *anonymisiert*.

2.4 Datenmaterial und Kurzvorstellung der Interaktanten

Insgesamt konnten ca. 55 Stunden authentischer interkultureller institutioneller Kommunikation dokumentiert werden, was 150 Datener-