

Schreiben zwischen Sprachen und Kulturen: Ressourcen und
Hemmnis der Integration /
Literacy between languages and cultures:
Resources and obstacles for integration

LilaC Literacy between Languages and Cultures

Wissenschaftliche Ergebnisse

Projektleitung:

Prof'in Dr. Uta M. Quasthoff (federführend)

Prof. Dr. Ludger Hoffmann

Prof. Dr. Dr. Michael Kastner

Mitarbeiter/innen:

Annette Herkenrath / Nicole Hinrichs / Nils Kremeskötter / Sören Ohlhus

Studentische Hilfskräfte:

Kirsten Bröcher, Anna-Lisa Brunsing, Ann-Christin Buttler, Elisabeth Cloosters, Annika Frank, Johanna Hoffmann, Mine Kaluk, Sabine Konetzka, Ersoy Mardin, Ebru Öztürk, Anna Pollmann, Mehtap Şahin, Meike Sohn, Marion Spanowski, Sarah Suckut, Mathias Weber, Daniela Weinbörner

Juli 2010

1. Wissenschaftliche Ergebnisse

3.1 Allgemeine Beschreibung des Projekts

Ziel des Projekts LiLaC war die Untersuchung der Wahrnehmung von Ressourcen und Hemmnissen der gesellschaftlichen Partizipation am Beispiel behördlicher Schriftlichkeit. Dieser Fokus wurde gewählt, da es sich bei schriftlicher Behördenkommunikation um ein folgenreiches und besonders problematisches Feld gesellschaftlicher Teilhabe handelt. In dem Studiendesign wurden aus der Türkei Eingewanderte und deren Nachkommen mit nicht-eingewanderten Deutschen in Bezug auf ihre Erfahrungen und deren sprachliche Prozessierung miteinander verglichen; beide Untersuchungsgruppen wurden milieubasiert ausgewählt und waren gemäß niedrigem sozio-ökonomischem Status bzw. Bildungsstand vergleichbar. Das Projekt beinhaltete drei aufeinander aufbauende Einzelstudien.

Projektziele

- (1) Eine auf Fragebögen basierende **Pilotstudie** gab Aufschlüsse über spezifische Problemlagen in den Untersuchungsgruppen und diente zugleich der methodischen Vorbereitung der anschließenden Erhebungsphasen (zu den Ergebnissen s. Zwischenbericht, Oktober 2008).
- (2) Die anschließende Erhebung und Analyse **narrativ-autobiographischer Interviews** und simulierter institutioneller Schreibprozesse diente der Aufklärung einzelner in der Pilotstudie gefundener Zusammenhänge und fokussierte die subjektive Positionierung der TeilnehmerInnen innerhalb der Gesellschaft. Diese Gesprächsdaten wurden gleichzeitig im Hinblick auf die sprachliche Realisierung relevanter kommunikativer Funktionen im Deutschen analysiert.
- (3) Eine **abschließende Fragebogenuntersuchung** stellte die Befunde aus der zweiten Studie auf eine breitere quantitative Basis, indem sie subjektive Sichtweisen der Teilnehmer kategorisierte und entsprechende Zusammenhänge statistisch überprüfte.

3.2 Interviewstudie

Die Planung der narrativen Interviews (in angepasster Form nach Schütze 1983, 1987) der zweiten Studienphase erfolgte auf der Grundlage der Ergebnisse der Pilotstudie: Diese sollten nun in einem qualitativen Verfahren im Hinblick auf subjektive Deutungsmuster einem tieferen Verständnis zugeführt werden. Die Interviewstudie fokussiert thematisch die persönliche Positionierung der TeilnehmerInnen gegenüber Schriftlichkeit und Behörden, autobiographische Deutungen ihrer Behördenerfahrungen sowie ihre Verortung in Bezug auf die Mehrheitsgesellschaft. Auf dieser Basis konnten Erklärungen zu Befunden aus der Vorstudie (z.B. zur affektiven Komponente im Erleben von Behördenkontakten, Gründe für Vermeiden etc.) aus der Lebenswelt der Betroffenen gewonnen werden. Hemmende und fördernde Faktoren für die Auseinandersetzung mit schriftlicher Behördenkommunikation, erlebte oder erwartete Vorteile, wahrgenommene Beeinflussbarkeit und Rückkopplungsprozesse sowie praktizierte und gewünschte Unterstützungsformen wurden sichtbar. In linguistischer Herangehensweise wurden sprachliche Verfahren der thematischen Organisation, der narrativen Positionierung sowie des prozessualen Umgangs mit einem Formular in den Mittelpunkt der Untersuchung gestellt.

Ziele der Interviewstudie

Die Datenerhebung fand von Dezember 2008 bis August 2009 durch milieugesteuerten Zugang in unterschiedlichen Einrichtungen im Ruhrgebiet statt, u.a. in Stadtteilzentren, Moscheen, Kulturvereinen, sozialen Einrichtungen, Cafés sowie auch im privaten Rahmen. Auf diese Weise entstand ein Korpus von 57 auf Deutsch geführten Interviews, die sich auf die Untersuchungsgruppen und Alters- sowie Geschlechtszellen auf Grund des Feldzugangs nicht immer ganz gleichmäßig verteilen. Türkischsprachige Interviews, die seitens der InformantInnen häufig angeboten wurden, wurden nicht in das zu untersuchende Korpus aufgenommen. Die Erhebungskonstellationen wurden mittels Feldnotizen dokumentiert. Alle Audioaufnahmen wurden durch Ablaufbe-

Datenerhebung

schreibungen inhaltlich erschlossen, und 13 Gespräche sind gegenwärtig in relevanten Ausschnitten gesprächsanalytisch (nach einer leicht angepassten GAT-Konvention im Transkriptionseditor EXMARaLDA) transkribiert. Mehrsprachige Interviewpassagen wurden in der Regel nicht berücksichtigt; wo das ausnahmsweise doch der Fall war, wurden die betreffenden Stellen im Transkript äußerungsbezogen übersetzt und mit einer morphologischen Transliteration versehen. Die rekonstruktive sprachwissenschaftliche Auswertung systematisch ausgewählter Gesprächsausschnitte erfolgte transkriptbasiert schwerpunktmäßig in drei aufeinander bezogenen Arbeitspaketen:

1. Sprachliche Verfahren der thematischen Organisation,
2. Analyse von Formularausfüllprozessen
3. Narrative Identität, Behördenkommunikation und literale Praktiken.

Dabei ging es in der ersten Studie um die Erarbeitung von Kategorien für eine Einschätzung kommunikativ-grammatischer Kompetenzen im mündlichen Deutsch anhand des funktionalen Schwerpunkts der thematischen Organisation. Für diese Einschätzung wurde ein Vergleich zwischen monolingualen und bilingualen SprecherInnen sowie zwischen drei Generationen mit unterschiedlichen sprachbiografischen Voraussetzungen angestrebt. Theoretischer Hintergrund hier ist die Annahme, dass eine in gewisser Weise ausgebaute explizitsprachliche Kompetenz im Mündlichen unabdingbare Voraussetzung für schriftsprachliche Kompetenzen ist (Maas 2008, Hoffmann 1983). Im zweiten Arbeitspaket wurden Prozesse der Selbstpositionierung und die dabei angewandten sprachlichen Verfahren (Referenz, soziale Kategorisierung) sowie Fragen nach Identität und kulturellen Praktiken untersucht. Dabei wurden sowohl lokale Phänomene wie auch globale Aspekte der Erzählstruktur einbezogen. In einem dritten Arbeitspaket wurde unter schriftsprachlicher Perspektive der Umgang mit einem standardisierten Formular einer vergleichenden Analyse unterzogen. Die Rekonstruktion der rezeptiven Prozesse beim Lesen sowie die produktiven Schreibprozesse beim Ausfüllen standen dabei im Mittelpunkt. Der Analyseschwerpunkt lag hier zum einen auf in der Interaktion sichtbar werdenden sprachlichen Herausforderungen des Formulars, zum anderen auf Ressourcen, Strategien und Verfahren zu deren Bewältigung. Die drei Analyseaspekte zielen in ihrer Gesamtheit auf die Aufklärung der Qualität von Zusammenhängen, die aus den Fragebögen der Pilotstudie hervorgingen. Dabei verfolgten die drei Teilanalysen einerseits je eigene, für die Gesamtfragestellung zentrale Erkenntnisziele; andererseits bestanden zwischen ihnen Schnittstellen in Bezug auf die Fragestellungen und die Daten. So hatten (1) und (3) ein gemeinsames formales Interesse an komplexsprachlichen Ressourcen, wobei in (1) der Schwerpunkt auf mündlichen, in (3) auf schriftlichen Ressourcen gesetzt wurde. Die Arbeitspakete (1) und (2) basierten ihre Analysen auf denselben Erzählausschnitten; zudem waren beide an der Versprachlichung komplexer Sachverhalte und somit an Verfahren der äußerungsübergreifenden Diskursorganisation interessiert: Einmal (in 1) wurden thematische Ketten als grammatisch-funktionale Einheiten rekonstruiert, zum anderen (schwerpunktmäßig in 2) ging es um die stärker inhaltsbezogene Identifikation von Diskursthemen und Verfahren der Positionierungen der Sprecher. (2) und (3) schließlich teilten ein gemeinsames inhaltliches Interesse an Aspekten der Selbstwahrnehmung bei der Kommunikation mit Behörden.

Zeitlich parallel zur Arbeit an den drei erwähnten transkriptbasierten Studien wurden die Daten auf der organisationspsychologischen Seite einer globaleren Sichtung unter motivationspsychologischen Interessensgesichtspunkten unterzogen. Dabei wurden in Zusammenarbeit mit der Sprachwissenschaft auch die Elemente funktionaler Behördenkommunikation entwickelt und insbesondere unterschiedliche Strategien im Umgang mit Behördenkommunikation identifiziert. Diese Aspekte wurden in der Erstellung des Fragebogens der Abschlussstudie (s.u. 3.3) aufgegriffen. Die folgenden Abschnitte beschreiben kurz die drei linguistischen Teilanalysen.

3.2.1 Sprachliche Verfahren der thematischen Organisation

In dieser Studie wurde der spezifische Grammatikbereich der thematischen Organisation in den deutschen Daten untersucht, und zwar mit dem Ziel einer Teilkompetenzeinschätzung in dieser

Analyseschwerpunkte

Zusammenhang der Einzelanalysen

Globale motivationspsychologische Sichtung

Teilkompetenzeinschätzung

Sprache bei verschiedenen Gruppen von mehrsprachigen (türkisch-deutsch bilingualen, teilweise auch kurdisch-türkisch-deutsch u.a. trilingualen) InformantInnen im Vergleich zur Untersuchungsgruppe der auf Deutsch Monolingualen. Der kommunikative Bereich der thematischen Organisation erschien im Sinne einer erst längerfristig möglichen Kompetenzeinschätzung deswegen besonders relevant, weil sich hier zum einen untersuchen lässt, wie InformantInnen komplexe Funktionen der Diskursorganisation sprachlich umsetzen, zum anderen, weil die sprachlichen Verfahren, die dazu erforderlich sind, ein breites Spektrum grammatischer Phänomene umfassen. Für den funktionalen Bereich der thematischen Organisation wurde angenommen, dass er stellvertretend für komplexsprachliche Fähigkeiten betrachtet werden kann, die in mündlicher und schriftlicher Kommunikation mit Behörden produktiv und rezeptiv einschlägig sind. Der Beschränkung auf das Deutsche lag als Annahme eine nicht vorhandene Relevanz der anderen Sprachen für eine erfolgreiche Partizipation über Behördenkontakte in Deutschland zu Grunde.

Mit dem Begriff der 'thematischen Organisation' sind diejenigen kommunikativen Zwecke und sprachlichen Mittel angesprochen, die in der Interaktion zwischen Sprecher und Hörer die Bewegung der 'Aufmerksamkeitsrichtung' zwischen unterschiedlichen Themen, Nebenthemen, Ober- und Subthemen sprachlich betreffen. Speziell wurde hier die sprachliche Umsetzung von Verfahren der Neuthematisierung, der Re- und Dethematisierung, der Themenfortführung, -entwicklung und -subsumption erforscht. In sprachlicher Hinsicht geht es in diesem Bereich um:

- (1) syntaktische Mittel der Vor- und Mittelfeldbesetzung, operative und paraoperative Prozeduren wie (ana- und kata-)phorische und (ana-)deiktische und determinierende, possessive Ausdrücke, Genus, Relativa, zusammengesetzten Konnektivitätspartikeln, Analepsen,
- (2) symbolische Mittel im Sinne von 'Thematisierungsformeln' und Existenzausdrücken,
- (3) phonologische Mittel der Prosodie und der Intonation.

Die Analyse erfolgte auf der Grundlage ausgewählter Transkripte und war im Sinne eines generationenbezogenen Ansatzes (jeweils 60-, 40- und 20jährige) vergleichend angelegt. Ein Erwartungshorizont hinsichtlich der sprachbiografischen Besonderheiten der drei Generationen konnte aus der Pilotstudie abgeleitet werden und erwies sich auch bei der Interviewstudie als applizierbar. Vereinfachend gesprochen kann bei den 60jährigen Einwanderern davon ausgegangen werden, dass sie das Deutsche als eine L2 im Erwachsenenalter überwiegend informell erworben haben, soweit sie berufstätig waren und am Arbeitsplatz Kontakte zu Deutschsprachigen hatten. Für die Generation der heute 20jährigen gilt, dass sie in der Regel mit beiden Sprachen sukzessiv, gelegentlich auch simultan, bilingual aufgewachsen sind. Die Generation der 40jährigen weist ein vergleichsweise heterogenes Bild auf: Hier finden sich ca. je zur Hälfte klassische L1-L2-Konstellationen (mit informellem, aber auch durch Kurse unterstütztem Erwerb des Deutschen) und Fälle von kindlichem Bilingualismus bzw. auch kindlichem und jungendlichem L2-Erwerb.

Die ersten Analysen zur sprachlichen Realisierung der thematischen Organisation im Deutschen wurden vor dem Hintergrund eines von Hoffmann (1997, 2009 u.a.) erarbeiteten Modells auf der Grundlage transkribierter Gespräche mit Angehörigen der älteren Generation durchgeführt. Als ein erstes Ergebnis zeigt sich, dass bei recht unterschiedlichen Deutschkenntnissen thematische Einführungen und Verkettungen im Großen und Ganzen mit ähnlichen Mitteln wie bei monolingualen Deutschen realisiert werden, d.h. mit symbolischen, deiktischen und teilweise phorischen Verfahren, dass die Verwendungen sich jedoch qualitativ unterscheiden. Wie bei den auf Deutsch Monolingualen auch, überwiegen symbolische und deiktische Verfahren; phorische Verfahren der Verkettung sind trotz einer vergleichweisen Häufigkeit (vor allem morphologisch realisierter) phorischer Verfahren im Türkischen eher selten, wobei dieses wiederum auch für die Gruppe der Monolingualen zutrifft. Aufgrund von Verfahren der thematischen Organisation, die durch die Interlanguage bedingt und aus monolingualen Verwendungen nicht bekannt sind, ergaben sich jedoch bei einigen Sprechern Verstehensprobleme seitens deutsch monolingualer ZuhörerInnen. In weiterer Perspektive ist qualitativ eine theoretisch fundierte Klassifizierung der Verfahren entlang eines von Hoffmann (1993, 1995, 2000a, b, 2002, 2007 sowie insbesondere 2003) ausgearbeiteten Modells und einer Erweiterung in Richtung einer funktional-pragmatischen Prozeduren-

Sprachliche Mittel der thematischen Organisation

Sprachbiografischer generationenbezogener Ansatz

Thematische Organisation: Ergebnisse

analyse vorgesehen, mit dem angestrebten Ergebnis einer präzisen Beschreibung des Form-Funktion-Zusammenhangs der einzelnen Verfahren in den kommunikativen Zusammenhängen.

3.2.2 Narrative Identität, Behördenkommunikation und literale Praktiken

In einer soziolinguistisch orientierten Analyse der Interviewinteraktionen wurde der für den interdisziplinären Ansatz des Vorhabens relevante Aspekt der „narrativen Identität“ (Lucius-Hoene/Deppermann 2002; Bamberg/DeFina/Schiffrin 2007) in Bezug auf Behördenkommunikation und literale Praktiken der Befragten untersucht.

Im Zentrum dieser Untersuchungen standen die narrativen Rekonstruktionen von Behördenerlebnissen im Interviewrahmen, insbesondere die darin vorfindlichen sprachlichen Verfahren und Deutungsmuster, die in der Summe Aufschluss über Hürden und Konflikte in der Behördenkommunikation und die Bearbeitung dieser Konflikte durch die Befragten erlauben. Dabei wurde ein besonderer Fokus auf sprachliche Formen der sozialen Kategorisierungen (Selbst- und Fremdkategorisierungen; Sacks 1972, Schegloff 2007, Hausendorf 2000) und damit verbundener *category bound activities* (Quasthoff 1978), evaluativer Komponenten der Erzählungen (bewertender Kommentierungen, Re-Inszenierungen des Vorgefallenen etc., Quasthoff 1980, 2002) sowie das ‘emplotment’ (Bamberg 1994), die globale Einbettung narrativer Episoden in einen übergreifenden Sinnzusammenhang, gelegt. Insgesamt ging es also um die Offenlegung der sprachlichen und narrativen, lokalen und globalen Verfahren, mit Hilfe derer Erzähler ihre subjektive Bedeutsamkeit interaktiv herstellen, sowie um die analytische Bündelung dieser lebensweltlichen Perspektivierungen.

Als Ergebnis ließ sich über die unterschiedlichen Interviews hinweg das Deutungsmuster eines Grundkonfliktes rekonstruieren, in dem die behördliche Handlungslogik dem Alltagsverständnis der Klienten entzogen bleibt. Durch die Ungleichverteilung der Macht wird in dieser Konstellation die Wahrnehmung von Heteronomie zum Charakteristikum der Behördenkommunikation. Unsere narrativen Daten zeigen darüber hinaus den zentral damit verbundenen Aspekt der Identitätsbedrohung (als einer Bedrohung des ungebrochenen alltäglichen Selbstverständnisses), die – zumindest von Angehörigen der untersuchten Milieus - innerhalb der Konstellation der Behördenkommunikation selbst nicht bearbeitet werden kann. Eine (sprachlichen/symbolische) stellvertretende Konfliktbearbeitung wird in der narrativen Rekonstruktion des Interviews manifest, wenn mit den Interviewerinnen eine gemeinsame Verständigungsbasis aufgebaut und von dieser Basis aus auf der evaluativen Ebene des Erzählens die vergangenen Vorfälle etwa als Weltfremdheit bzw. Willkürverhalten der Behördenvertreter stereotypisiert werden.

Während den Klienten auf der Ebene der erzählten Geschichten zumeist keine Durchsetzung eigener Interessen gegen die behördliche Handlungslogik gelingt (was im Falle offener Konflikte durchaus auch zu einem Verzicht auf behördliche Leistungen führen kann), lassen sich in der *narrativen Bearbeitung* des Konflikts innerhalb der Interviews unterschiedliche Deutungsweisen differenzieren, in denen der Maßstab außerbehördlicher gesellschaftlicher „Normalität“ eine zentrale Rolle spielt. In beiden Untersuchungsgruppen gleichermaßen wird die von dieser „Normalität“ abweichende Handlungslogik der Behörden als Ursache von Verständigungsschwierigkeiten identifiziert. Auch in der mehrsprachigen Gruppe wird diese eher als Problem gesehen als Schwierigkeiten, die etwa aus der mangelnden Beherrschung des Deutschen als Zweitsprache erwachsen. Dabei wird allerdings der beschriebene Grundkonflikt und die daraus resultierende Identitätsbedrohung von mehrsprachigen UntersuchungsteilnehmerInnen teils mit ihrer gesellschaftlichen Position als Ausländer in Verbindung gebracht.

Schriftlichkeit und *literale Praktiken* werden im Rahmen der Interviews fast ausschließlich mit Bezug auf die (fremde) Handlungslogik der Behörden thematisiert. Schriftliche Sprache erscheint dementsprechend als „unverständlich“, „formal“ und kompliziert und vor allem als von ihrem kommunikativen Zweck entfremdete Sprachform, die dem „Normalfall“ der mündlichen face-to-face-Kommunikation entgegengesetzt ist. Während also in der Teilanalyse zu den tatsächlichen schriftsprachlichen Prozessen beim Umgang mit Formularen eher die konkreten sprachlichen und institutionellen Schwierigkeiten und die Strategien zu ihrer Bewältigung sichtbar gemacht wurden

*Narrative Rekonstruktion
von Behördenerlebnissen*

*Konflikt unterschiedlicher
Handlungslogiken führt zu
Identitätsbedrohung*

*Narrative Bearbeitung
behördlicher Kommunikation und gesellschaftliche
Positionierung*

*Literalität als behördliche
Praxis*

(s. die Ergebnisse in 3.2.3), zeigt die narrative Erlebensperspektive hier (gem. den Erwartungen des Antrags), dass und in welcher Weise institutionelle Schriftlichkeit als unvereinbar mit dem eigenen Selbst im Bewusstsein verankert wird.

3.2.3 Hemmnisse und Ressourcen im Umgang mit behördlicher Schriftlichkeit

Ein dritter Analyseschwerpunkt im Rahmen der qualitativen Studie bestand in der Rekonstruktion von Schwierigkeiten und Ressourcen im konkreten Umgang mit institutioneller Schriftlichkeit. Hier wurde ein interaktionsbasiertes Verfahren zur Analyse von Ausfüllprozessen von Formularen entwickelt. Die Interviewten wurden beobachtet beim Ausfüllen eines Testformulars: eine Abwandlung des Antrags auf Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht und dem dazugehörigen Erläuterungshinweisen. Angesichts der Schriftferne der Informanten wurde ein Formular gewählt, das kurz ist und gleichzeitig breite Informationen für die Analyse zur Verfügung stellt. Im Vergleich zu anderen Formularen (vgl. z.B. Becker-Mrotzek 1999) weist es deutlich weniger lexikalische und syntaktische Komplexität auf und erfordert weniger institutionelles Wissen. Beim Ausfüllen entstand in den meisten Aufnahmesituationen ein Gespräch über das Formular und das Ausfüllen, so dass weitere Einblicke in den Ausfüllprozess gewonnen werden konnten.

Für die Erschließung der Datenmenge (52 Interaktionen) und Nutzbarmachung für die quantifizierende Abschlussstudie wurde das Formular mit Blick auf erwartbare Schwierigkeiten in einzelne Modulabschnitte eingeteilt, die einzeln analysiert wurden. Auf diese Weise konnte sowohl ein erweitertes Protokoll der einzelnen Schreibprozesse als auch ein Querschnitt durch die Datenlage erzielt werden, der die Hürden im Umgang mit Schriftlichkeit der Informanten transparent macht und systematisiert. Zu den Hürden zählten u.a. der Umgang mit vorgegebenen Kategorien (z.B. zur rechtlich-begrifflichen Bestimmung des Selbst: Haushaltsvorstand, Angehöriger, sonstiger Bewohner etc.), Verschleifungen im Formular (d.h. Textbausteine, die parallel produktive und rezeptive Anforderungen stellen), das Layout, Mehrfunktionalität, selbstständiges Formulieren, verschiedene Formen der Schreibperspektive, konkrete lexikalische Probleme sowie die syntaktische Ebene der Rezeption.

Auf der Grundlage von Transkripten, dem Schreibprodukt sowie ergänzenden Erzählpassagen konnte ein Zusammenhang zwischen individueller Selbst- bzw. Fremdwahrnehmung und dem Umgang mit behördlicher Schriftlichkeit rekonstruiert werden (z.B. auf Basis der Formulierungen von Schwierigkeiten beim Ausfüllen mit unterschiedlichen Personalpronomen: Hier habe **ich** das Problem vs. hier hat **man** das Problem). Weitere Beobachtungen zum Umgang mit institutioneller Schriftlichkeit gingen anschließend ebenfalls in die Konzeption der quantitativen Studie ein. U.a. handelte es sich hierbei um Thesen zum Vergleich der Untersuchungsgruppenen (z.B. ob Informanten, die Deutsch erst im Erwachsenenalter erworben haben, eher Schwierigkeiten haben, ellipsenartige Sätze inhaltlich zu verstehen als syntaktisch vollständige Sätze) und Thesen zum Ausfüllprozess (z.B. zum Verstehensprozess und zu Entscheidungsprozessen bei der Texterstellung). Darüber hinaus konnten in dieser Teilanalyse Thesen zur allgemeinen Wahrnehmung behördlicher Schriftlichkeit generiert werden, wie etwa die Wahrnehmung vieler ein- und mehrsprachiger Informanten, dass Behördensprache eine Art Geheimsprache sei, zu der ihnen der Zugang verwehrt bleibe. Auf Netzwerke als typische Ressource im Umgang institutioneller Schriftlichkeit wird unter Abschnitt 3.3.3 eingegangen.

Formulare setzen bei den Klienten ein Wissen über konventionelle Handlungsweisen im Umgang mit ihnen voraus (z.B. ankreuzen, eintragen). Allen Informanten, die sich bereit erklärten, ein Formular auszufüllen, waren diese konventionellen Handlungsweisen und das Bearbeitungsschema von Formularen (Lesen der Angaben – Lösungssuche, vgl. dazu Grönert 2003) bekannt und sie setzen es beim Ausfüllen des Formulars um. Bei der Konstruktion des Formulars wurden jedoch einige Module gewählt (z.B. Rundfunkteilnehmernummer, Begründung für die Befreiung), bei der dieses Formularwissen zur Bearbeitung nicht ausreicht und eine „institutionenspezifische Kodierung“ des Wissens nötig ist (Gulich 1981). Vielfach erwies sich hier mangelndes institutionelles Wissen als entscheidend für Bearbeitungsschwierigkeiten. An diesen Stellen konnten The-

*Untersuchungsdesign
Formular*

Ergebnisse

*Fehlendes Institutionen-
wissen*

sen zu schreibprozessinternen und externen Ressourcen gewonnen werden, die als Kategorien in die Konzeption der Abschlussstudie eingegangen sind.

Bei allen Versuchspersonen – unabhängig davon, ob sie Deutsch als Erst- oder Zweitsprache sprechen - entstanden Probleme, wenn sie ihr individuelles Wissen selbst „institutionenspezifisch kodieren“ müssen, da sie die behördenspezifischen Handlungsanweisungen nicht nachvollziehen können (mangelnde *Transparenz* s.3.3.1). Darüber hinaus verstehen Vertreter beider Untersuchungsgruppen (insbesondere Nicht-Muttersprachler und behördenunerfahrene Monolinguale) die institutionsspezifische Lexik nicht. Die Untersuchungsteilnehmer benötigen mehr Arbeitsschritte zum Ausfüllen, als es der Aufbau des Formulars vorsieht. Viele sind in den Modulen, in denen sie selbst etwas schreiben müssen, nicht in der Lage, die Frage zu beantworten.

Kein Teilnehmer konnte den Anforderungen des Formulars vollständig gerecht werden. Zwar sind viele Informanten (z.B. durch den häufigen Besuch beim Arbeitsamt oder Ausländerbehörde) mit den Formularkonventionen vertraut (insbesondere die Gruppe der mehrsprachigen Männer und die der einsprachigen Frauen und Männer ab 40 und älter), so dass die Ursache für die Probleme nicht ausschließlich mangelnde Vertrautheit im Umgang mit Formularen zu sein scheint, was durch die quantitative Abschlussstudie bestätigt wird. Die größte Schwierigkeit in beiden Untersuchungsgruppen bereitet vielmehr die schrifttypische Situation der „zerdehnten Interaktion“ durch das Formular. Da die beteiligten Wissenschaftlerinnen kein direktes Feedback und keine direkte Führung gaben (ggf. kleine Hilfestellungen), wiesen viele Untersuchungsteilnehmer bei konkreten Schwierigkeiten darauf hin, dass sie den Behördenvertreter in ähnlichen Situationen direkt fragen würden. Dies führt zu der Überlegung, ob das Konzept der Formulare als Mittel der Kommunikation zwischen Klienten und Behördenvertretern generell – zumindest hinsichtlich seiner gegenwärtigen Verbreitung - zu überdenken ist. Die Grundthese des Forschungsvorhabens, dass Anforderungen der schriftlichen Behördenkommunikation sowohl durch Mehrsprachige als auch durch Einsprachige nicht erfüllt werden können, hat sich also auch in diesem Analyseteil bestätigt. Wenn Formulare für alle Probanden aus nicht-privilegierten Milieus als zu schwierig eingeschätzt werden müssen, ergibt sich die Konsequenz, dass behördliche Schriftlichkeit noch viel stärker vereinfacht werden muss als bislang vorgesehen (vgl. dazu u.a. Fluck 2006, 2007).

*Formular als zerdehnte
Kommunikation*

3.3 Quantifizierende Abschlussstudie

3.3.1 Ziele und Art der Erhebung

Die zweite Fragebogenstudie diente der Überprüfung und Ergänzung der Ergebnisse der qualitativen Studie. Dazu wurden zunächst Items entwickelt, die zentrale Aspekte der qualitativen Studie wiederaufnehmen (mündlicher Sprachgebrauch, Umgang mit Schriftlichkeit im behördlichen Kontext, Erleben von Behördenkommunikation und gesellschaftliche (Selbst)Positionierung). Diese wurden ergänzt durch daraus ableitbare Kriterien für gelungene Behördenkommunikation (s.u.). Zum Zweck der Erhebung wurde ein deutlich kürzerer Fragebogen als in der Piloterhebung entworfen (s. Anhang). Grundlage dafür waren sowohl Erkenntnisse aus der Pilotstudie, insbesondere aber die qualitativen Studienergebnisse. Bei der Entwicklung dieses Fragebogens wurde noch stärker als beim Fragebogen der Pilotstudie das methodische Problem berücksichtigt, dass schriftferne Teilnehmer/innen der Studie in Schriftform befragt wurden. Während wir in der Pilotstudie entsprechende Schwierigkeiten durch enge Unterstützung beim Ausfüllen aufgefangen haben, ist es hier gelungen, durch die Länge und durch die sprachliche Form des Fragebogens dafür zu sorgen, dass er auch für Befragte aus dem uns interessierenden benachteiligten Milieus bearbeitbar wurde. Im Unterschied zu anderen Instrumenten dieser Art wurde z.B. der verwendete Sprachstil systematisch an einfacher Alltagssprache orientiert (Deutsch und Türkisch).

Gestaltung des Fragebogens

Die Themenbereiche des Fragebogens überschneiden sich teilweise mit solchen aus der ersten Studie, einige übereinstimmende Items konnten verwendet werden. Als standardisiertes Instrument wurde das 10-Item Big Five Inventory (BFI-10) verwendet. Daneben wurden Fragen gestellt zu den folgenden Themenbereichen:

- Selbsteinschätzung zur Positionierung in der Gesellschaft

- Wirksamkeit und ein eigene Beeinflussbarkeit von Behördenkommunikation
- Erfahrungen im persönlichen Kontakt mit Behörden
- Rezeption und Produktion bei Formularen und Briefen von Behörden
- Art und Dauer der Mehrsprachigkeit
- Kommunikation im Deutschen in beruflichem und privatem Umfeld
- Häufigkeit und Wichtigkeit der Behördenkommunikation
- Motivation zur Kommunikation mit Behörden
- Strategien im Umgang mit der Behördenkommunikation
- Autonomie in der Kommunikation mit Behörden
- Transparenz von Vorgängen und Abläufen in Behörden
- Durchsetzung von Interessen im Umgang mit Behörden
- Gesamtbewertung der Behördenkommunikation
- Schulbesuch und Abschlüsse
- Berufliche Tätigkeit
- Alter und Geschlecht

Auf der Grundlage der Interviewstudie wurden die Kommunikation und der Umgang mit Behörden ausdifferenziert und in den folgenden Kategorien erfasst:

- **Transparenz** Dieser Aspekt umfasst die Klarheit und Nachvollziehbarkeit der Abläufe in Behörden aus der Sicht der Untersuchungsteilnehmer. Transparenz in diesem Sinne kann auch als Durchschauen und Verstehen der Prozesse und Abläufe in Behörden beschrieben werden.
- **Autonomie** beschreibt die Möglichkeit, (schrift-)sprachliche Kommunikation und den Umgang mit Behörden selbstständig und allein durchzuführen. Das Gegenteil von Autonomie ist die Notwendigkeit und der Zwang, die Korrespondenz von anderen – evtl. gegen Bezahlung - erledigen zu lassen und damit zwingend auf diese Personen angewiesen zu sein.
- **Durchsetzung** beschreibt die Erfüllung von bestehenden oder vermeintlichen Ansprüchen und Interessen der Befragten. Eine Trennung zwischen beiden ist naturgemäß in einer subjektiven Befragung nicht möglich. Erfasst wird somit, ob die Befragten das Gefühl haben, zu Ihrem Recht gekommen zu sein bzw. ob ihren Ansprüchen durch die Behörde stattgegeben wurde.

Daneben wurde eine **affektive** Komponente (Freundlichkeit und Höflichkeit in der direkten Kommunikation) und die **Gesamtbewertung** (Inwieweit sind der Umgang und die Kommunikation gut und können so bleiben wie sie sind?) erfragt.

3.3.2 Rücklauf und Stichprobe

Mit 4 Seiten plus Deckblatt und 62 Items wurde der Umfang gegenüber der Pilotstudie fast halbiert. Die Fragebögen konnten dadurch und durch die Formulierungsweise mit deutlich weniger Betreuungsaufwand ausgefüllt werden; der Rücklauf bei der Weitergabe der Fragebögen wurde verbessert: Insgesamt wurden knapp 700 Fragebögen ausgegeben. Mit über 630 befragten Personen ist der Rücklauf als sehr gut zu bezeichnen, was angesichts des geschilderten methodischen Dilemmas besonders bemerkenswert ist. Allerdings musste dafür im Vergleich zu anderen Fragebogenstudien doch ein relativ hoher Anteil von Studienteilnehmern betreut bzw. zumindest beobachtet werden. Nach Aussortierung von Teilnehmern, die nicht zur Zielgruppe gehörten, verblieben insgesamt 576 Datensätze für die Auswertung. Die vorgesehene Stichprobengröße von 360 wurde damit deutlich übertroffen.

Auch im Rahmen dieser Erhebung wurde der vorher schon praktizierte milieuorientierte Zugang gewählt. Erneut kamen eine deutsche und eine türkische Version des Fragebogens zum Einsatz. Die Stichprobe weist keine systematischen Verzerrungen hinsichtlich Alter, Geschlecht und Untersuchungsgruppen auf und entspricht damit den Planungen laut Projektantrag.

Aspekte gelingender Behördenkommunikation

3.3.3 Ergebnisse

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Unterschiede in Bezug auf die Kommunikation mit Behörden zwischen der autochthonen und der nicht-autochthonen Untersuchungsgruppe, wie schon im Antragstext als Hypothese formuliert, geringer ausfallen als weithin vermutet. Die Ursachen für im Ergebnis gleiche Einschätzungen können jedoch sehr unterschiedlich sein, wie sich insbesondere auch aus der Bandbreite der Interviewergebnisse und der dort zu findenden spezifischen Problemkonstellationen und Herausforderungen ablesen lässt.

Beide Untersuchungsgruppen positionieren sich ähnlich in der Gesellschaft, Befragte mit Einwanderungshintergrund sehen sich also nicht stärker marginalisiert in der deutschen Mehrheitsgesellschaft als Menschen in vergleichbaren Milieus ohne diesen Hintergrund. Dies ist auch als Indiz für den funktionierenden milieuorientierten Zugang zu sehen.

Hinsichtlich der Autonomie schätzt sich die Gruppe der Monolingualen jedoch signifikant besser ein als die Gruppe der Mehrsprachigen, bei der Transparenz von Behördenprozeduren ist es genau umgekehrt. Mehrsprachige sehen sich also – wie bei Antragstellung erwartet – weniger gut in der Lage, ohne fremde Unterstützung behördliche Kommunikationsprozesse zu vollziehen. Damit ist eine Einschränkung ihrer Handlungsautonomie verbunden. Interessant ist der Befund, dass Studienteilnehmer mit Einwanderungshintergrund die behördlichen Abläufe besser zu durchschauen glauben. Dieses Ergebnis überrascht, da innerhalb der Stichprobe keine signifikanten Unterschiede in der Häufigkeit der Behördenkommunikation bestehen. Es erscheint plausibel, dass die mehrsprachigen InformantInnen, die aufgrund von Problemen mit der deutschen Bürokratiesprache Beratungsangebote wahrnehmen bzw. insbesondere an Unterstützungs- und Selbsthilfenetzwerken partizipieren, sich zwar individuell als wenig autonom im Umgang mit schriftlicher Behördenkommunikation erleben, aber gerade durch die (notwendige) Vernetzung einen erhöhten Informationszuwachs erfahren. Dies lässt sie die Abläufe dann wiederum als transparenter erleben. Diese Interpretation wird gestützt durch die unterschiedliche Inanspruchnahme von Hilfe bei der Erledigung von Behördenangelegenheiten. Aus der qualitativen Studie geht ebenfalls eindeutig hervor, dass diese vorrangig privaten, aber durchaus auch institutionellen (in kulturellen und politischen Vereinen, Stadtteilzentren oder Moscheen), in sich sehr heterogenen Netzwerke von den Untersuchungsteilnehmern durchweg als positiv bewertet werden und die Abhängigkeit von Netzwerken selbst nicht als negativ dargestellt wird.

Dieses Ergebnis zeigt, dass insbesondere Netzwerke der Unterstützung nicht einseitig als Hemmnis im Kompetenzerwerb gesehen dürfen, sondern gleichzeitig durch den Austausch zu einem Wissen um Prozesse, Umgänge und Gepflogenheiten führen. Gleichwohl bleibt bei einem vollständigen Abgeben der Verantwortlichkeit eine dauerhafte Abhängigkeit von Hilfe und Unterstützung, was sich in geringer Autonomie manifestiert.

In der Gesamteinschätzung ihrer Behördenkommunikation unterscheiden sich die beiden Gruppen, anders als noch in der Pilotstudie, nicht signifikant voneinander. Die Ursache für die Diskrepanz zwischen den Ergebnissen ist wahrscheinlich in der jetzt geringeren Verzerrung der Substichprobe der nicht-autochthonen Befragten durch den weiter vereinfachten Fragebogen zu sehen. Auch hinsichtlich ihrer Einschätzung der Wichtigkeit von Behördenkommunikation und der Möglichkeit zur Beeinflussung und Veränderbarkeit unterscheiden sich die beiden Gruppen nicht signifikant voneinander. Das gilt auch dann, wenn man die Kriterien ‚türkische Version des Fragebogens‘ und ‚Zeitraum der Einwanderung‘ heranzieht. Dies unterstützt deutlich die Annahme bei Antragstellung, dass der Faktor Einwanderungshintergrund nicht die ausschlaggebende Rolle für eine funktionierende Behördenkommunikation spielt.

Selektiert man allerdings die Subgruppe, die Deutsch im Alltag (also in der Familie und im Beruf) selten oder nie spricht, so zeigen sich deutliche Unterschiede zum Rest der Stichprobe. Signifikante Unterschiede fanden sich hier in allen drei Aspekten der Behördenkommunikation (Autonomie, Transparenz, Durchsetzung), aber auch in der Gesamtbewertung, also der Frage ob die eigene Behördenkommunikation so bleiben kann wie sie ist. Offen bleibt dabei ob das Änderungsbedürfnis bei sich selbst oder der Behörde gesehen wird. Deutlich schlechtere Werte zeigen sich auch hinsichtlich des Verstehens und des Ausfüllens von Formularen und des Gefühls der

Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den Untersuchungsgruppen

Exklusion durch die verwendete Sprache in Briefen und Formularen. Schlechter oder willkürlicher behandelt fühlt sich diese Subgruppe durch die Behörden jedoch nicht.

Die Fünf-Faktoren-Lösung des BFI-10 konnte weder für die Gesamtstichprobe noch für Teilstichproben nach Geschlecht oder Untersuchungsgruppe repliziert werden. Bei einer Vorgabe von fünf Faktoren in einer explorativen Faktorenanalyse ergeben sich deutlich abweichende Itemzuordnungen.

Für die Aufdeckung der Zusammenhänge zwischen den einzelnen Bereichen der Behördenkommunikation wurden Regressionsanalysen durchgeführt. Dabei wurden in Ableitung aus der qualitativen Studie die drei oben genannten Komplexe 'Autonomie', 'Transparenz' und 'Durchsetzung' sowie die Gesamtbewertung der Behördenkommunikation als gelungen oder nicht gelungen als abhängige Variable verwendet. Die erklärte Varianz der Modelle liegt im mittleren bis guten Bereich.

Die Autonomie wird vor allen Dingen durch die Rezeption und die Produktion von schriftlicher Kommunikation bestimmt. Wer sich also als kompetent einschätzt beim Verstehen von behördlichen Schreiben und darin, sich selbst schriftlich in diesem Kontext zu äußern, der agiert auch eher selbstständig gegenüber Behörden. Hier zeigt sich der deutliche Einfluss von schriftsprachlichen Kompetenzen auf die Behördenkommunikation. Daneben gibt es auch eine Wechselwirkung zwischen Autonomie und Transparenz. Für die Transparenz ist demzufolge wechselseitig auch die Autonomie ein Einflussfaktor. Daneben ist die Art der Erfahrungen im persönlichen Kontakt mit den Behörden von großer Bedeutung. Dazu gehören die Abwesenheit von Willkürerfahrungen und die affektive Komponente.

*Autonomie und
Transparenz*

Die Durchsetzung der eigenen Interessen im Umgang mit Behörden wird primär durch den Grad an Autonomie und Transparenz bestimmt. Daneben tritt jedoch die Einschätzung der eigenen Wirksamkeit in der Gestaltung von Behördenkommunikation und Beeinflussbarkeit von Prozessen und Ergebnissen der Behördenkommunikation. Wer also glaubt, die Art und Weise seines Umgang und seiner Kommunikation mit Behörden kann die Prozesse und Abläufe zu seinen Gunsten beeinflussen, der hat auch eher den Eindruck, zu seinem Recht zu kommen. Diese Möglichkeit der Einflussnahme und das Gefühl eigener Wirksamkeit sind auch aus motivationaler Perspektive von großer Bedeutung. Denn nur wer im Grundsatz das Gefühl hat, etwas, ggf. zu seinem Vorteil, ändern zu können, wird ein entsprechendes Engagement an den Tag legen.

*Durchsetzung klientenseitiger
Interessen*

Für die Gesamtbewertung der Kommunikation und des Umgangs mit Behörden sind insbesondere die Durchsetzung der Interessen des Untersuchungsteilnehmers und wiederum die Erfahrungen im persönlichen Kontakt mit den Behörden von Bedeutung. Für die Frage, ob die Untersuchungsteilnehmer der Meinung sind, dass ihre Kommunikation und ihr Umgang mit Behörden so bleiben kann wie er ist, spielen Transparenz und Autonomie nur eine untergeordnete Rolle. Für die Gesamtbewertung ist primär entscheidend, ob die Befragten das Gefühl haben, ihre Ansprüche würden erfüllt. Ob sie dies allein erreichen können oder verstehen, auf welchem Grundlagen und Prozessen dies beruht ist dagegen von untergeordneter Bedeutung.

*Gesamtbewertung der
Kommunikation mit Be-
hörden*

Die einzelnen Bereiche der Behördenkommunikation, wie sie aus den Ergebnissen der qualitativen Studie modelliert wurden, sind nicht statistisch unabhängig voneinander (z. B. Transparenz und Autonomie mit einer Korrelation von .4). Die Ergebnisse sind daher nicht eindeutig und insbesondere die Kausalbeziehungen, wie auch die Itemvalidierung benötigen weiterer Forschung.

Interessant ist neben den direkten Einflussfaktoren aus unserer Sicht aber vor allen Dingen, dass die Faktoren Alter, Geschlecht und Untersuchungsgruppe ebenso wie formale Schulbildung eher untergeordnete Beeinflussungsparameter sind. Dies deutet darauf hin, dass zumindest für die untersuchten Bevölkerungsgruppen die Probleme zwar nicht gleich sind, aber in ihren Folgen doch ähnlich. Eine systematische Überforderung durch Ansprüche auf sprachlicher, aber auch auf institutionell-prozessualer Ebene durch Behörden kann sicherlich aus den Ergebnissen der Studien gelesen werden.

*Alter, Geschlecht und
Untersuchungsgruppe*

Aus motivationaler Perspektive ist zu bemerken, dass insbesondere die aus gesellschaftlicher Sicht wünschenswerten Kategorien 'Transparenz' und 'Autonomie' nur unzureichend über einen Zusammenhang mit der Gesamtbewertung gestützt werden. Da die Gesamtbewertung der Behör-

*Mögliche Konsequenzen
der Ergebnisse*

denkommunikation primär von der Durchsetzung eigener Interessen und den Erfahrungen im persönlichen Kontakt abhängt, müsste die Bedeutung dieser Kategorien ggfs. auf andere Art und Weise verdeutlicht werden. Im Sinne einer entsprechenden gesellschaftspolitischen und demokratiethoretischen Relevanz müssten Behörden, aber auch die Gesellschaft, es sich mit zur Aufgabe machen, Transparenz und Autonomie als Elemente der Partizipation von sich aus zu unterstützen. Gleichzeitig muss aber auch nochmals auf die hohen Anforderungen von Behörden in schriftsprachlicher und prozessualer Hinsicht hingewiesen werden. Hier führen unsere Ergebnisse zu der Frage, ob eine Senkung dieser Schwellen nicht die deutlich einfachere und sinnvollere Möglichkeit zur Beseitigung partizipatorischer Hemmnisse darstellt.

Zitierte Literatur

- Bamberg, Michael (1994). Actions, events, scenes, plots and the drama. Language and the constitution of part-whole relationships. In: Language sciences, Jg. 16, H. 1, 39–79.
- Bamberg, Michael G. W.; Fina, Anna de; Schiffrin, Deborah, eds. (2007). Selves and identities in narrative and discourse. Amsterdam: Benjamins Pub (Studies in narrative, 9).
- Becker-Mrotzek, Michael (1999) Die Sprache der Verwaltung als Institutionensprache. In: Hoffmann, L./Kalverkämper, H./Wiegand, H.E., eds. (1999). *Fachsprachen*. Bd. 2. Berlin: de Gruyter, 1391-1402.
- Fluck, Hans, R. (2006). Probleme der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation in Deutschland und anderen europäischen Ländern. In: Estudios Filológicos Alemanes. Revista del Grupo de Investigación Filología Alemana. 11, 75-86.
- Fluck, Hans, R. (2007). Zur Optimierung der Verwaltungssprache - gestern und heute. In: Estudios Filológicos Alemanes. Revista del Grupo de Investigación Filología Alemana, 13, 57-70.
- Grönert, Kerstin (2003). „Ist zwar verständlich, aber...“ Verwaltungssprache: Mangelnde Verständlichkeit und Akzeptanz als Barrieren in der Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgern. In: *Forschung an der Universität Bielefeld*, 25.
- Gülich, Elisabeth (1981). Formulare als Dialoge. In: *Der öffentliche Sprachgebrauch, Bd. 2: Die Sprache des Rechts und der Verwaltung*. Stuttgart: Klett-Cotta, 322-345.
- Hausendorf, Heiko (2000). Zugehörigkeit durch Sprache. Eine linguistische Studie am Beispiel der deutschen Wiedervereinigung. Tübingen: Niemeyer.
- Hoffmann Ludger (1983). *Kommunikation vor Gericht*. Tübingen: Narr.
- Hoffmann, Ludger (1993). Thema und Rhema in einer funktionalen Grammatik. In: Eisenberg, Peter & Klotz, P. *Sprache gebrauchen – Sprachwissen erwerben*. Stuttgart: Klett, 135-149.
- Hoffmann, Ludger (1995). ‘Gegenstandskonstitution’ und ‘Gewichtung’: eine kontrastiv-grammatische Perspektive. In: *Jahrbuch Deutsch als Fremdsprache*, 104-133.
- Hoffmann, Ludger (1997). Thematische Organisation von Text und Diskurs. In: Zifonun, Gisela; Hoffmann, Ludger; Strecker, Bruno et al. *Grammatik der deutschen Sprache*. 3 Bände. Berlin: De Gruyter (Schriften des Instituts für deutsche Sprache 7), 507-594.
- Hoffmann, Ludger (2000a). Thema, Thementafaltung, Makrostruktur. In: Antos, Gerd; Brinker, Klaus; Sager, Svend et al. eds. *Text- und Gesprächslinguistik*. Bd. 1 HSK. Berlin: De Gruyter, 344-356.
- Hoffmann, Ludger (2000b). Anapher im Text. In: Antos, G.; Brinker, K. et al., eds., *Text- und Gesprächslinguistik* Bd.1. HSK 16.1. Berlin: De Gruyter, 295-305.
- Hoffmann, Ludger (2002). Zur Grammatik der kommunikativen Gewichtung im Deutschen. In: C. Peschel, ed. *Grammatik und Grammatikvermittlung*. Frankfurt: Lang. 9-37.
- Hoffmann, Ludger (2003). Funktionale Syntax. Prinzipien und Prozeduren. In: Hoffmann, Ludger, ed. *Funktionale Syntax: die pragmatische Perspektive*. Berlin: De Gruyter, 18-121.
- Hoffmann, Ludger (2007). Determinativ. In: Hoffmann, Ludger, ed. *Deutsche Wortarten*. Berlin: De Gruyter, 293-356.
- Hoffmann, Ludger (2009). ThemaMittel. Mailkorrespondenz vom 23.02.2009. Mimeo.
- Lucius-Hoene, Gabriele; Deppermann, Arnulf (2002). Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews. Opladen: Leske & Budrich Verlag.
- Maas, Utz (2008): Sprache und Sprachen in der Migrationsgesellschaft. Die schriftkulturelle Dimension. Göttingen: V&R-Unipress.
- Quasthoff, Uta M. (1978). Bestimmter Artikel und soziale Kategorisierung: Zum Mechanismus von Referenz und Kohärenz. In: Hartmann, D. / H.-J- Linke / O. Ludwig (eds): *Sprache in Gegenwart und Geschichte*. Festschrift für Heinrich Matthias Heinrichs. Köln: Böhlau. 154-173.
- Quasthoff, Uta (1980). Erzählen in Gesprächen. Linguistische Untersuchungen zu Strukturen und Funktionen am Beispiel einer Kommunikationsform des Alltags. Tübingen: Narr.

- Quasthoff, Uta M. (2002). Global and Local Aspects of Perspectivity. In: Graumann, Carl / Werner Kallmeyer (eds): *Perspective and Perspectivation in Discourse*. (Benjamins): 323-346.
- Sacks, Harvey (1972). An initial investigation of the usability of conversational data for doing Sociology. In: Sudnow, D.N. (ed.). *Studies in Social Interaction*. Free Press, New York, 31-74.
- Schegloff, Emanuel A. (2007). A tutorial on membership categorization. In: *Journal of pragmatics*, H. 39, 462-482.
- Schütze, Fritz (1983). Biographieforschung und narratives Interview. In: *Neue Praxis* 13, 283-293.
- Schütze, Fritz (1987). Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien I. Studienbrief der FernUniversität Hagen. Kurseinheit 1. Hagen: Fernuni Hagen, FB Erziehungs-, Sozial- u.