



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Trotz EU/EWR Staatsbürgerschaft sprachliche Benachteiligung?“

Hegemonische Behandlung von Personen mit nicht-deutscher Erstsprache auf institutioneller Ebene, auf die die Integrationsvereinbarung der Republik Österreich nicht zutrifft

verfasst von / submitted by

Georgios Sidiropoulos

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2017 / Vienna 2017

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 066 814

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Deutsch als Fremd- und Zweitsprache

Betreut von / Supervisor:

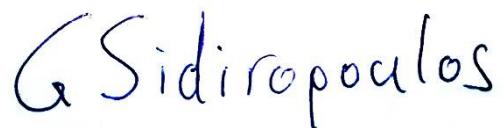
Univ.-Prof. Dr. phil. İnci Dirim, M.A.

„Leben wie ein Baum, einzeln und frei
doch brüderlich wie ein Wald, das ist unsere Sehnsucht.“

Nazim Hikmet

Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich, dass ich die vorliegende Qualifikationsarbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe, alle Ausführungen, die anderen Schriften wörtlich oder sinngemäß entnommen wurden, kenntlich gemacht sind und die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Fassung noch nicht Bestandteil einer Studien- oder Prüfungsleistung war.



Georgios Sidiropoulos

Wien, 17.09.2017

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	9
1. Einleitung.....	10
1.1 Erkenntnissinteresse und Zielsetzung.....	11
1.2 Gang der Forschung.....	12
2. Begriffserklärungen und Forschungsstand	14
2.1 Themenrelevante Begriffe und Forschungsstand	14
2.2 Linguizismus und Neo-Linguizismus im institutionellen Zusammenhang	21
2.3 Aktueller gesetzlicher Rahmen.....	23
2.4 Das Qualifikationsprofil der BeamtInnen in Bezug auf Sprachen	26
2.5 Behördliche Unterstützung für BürgerInnen	30
3. Methodische Schritte	32
3.1 Forschungsfrage.....	33
3.2 Datenerhebung und –aufbereitung.....	35
3.2.1 Interviewte Personen.....	36
3.2.2 Forschungsinstrument und Verfahren.....	39
3.2.3 Anonymisierung der Daten	41
3.2.4 Transkription der problemzentrierten Interviews	42
4. Datenanalyse.....	44
4.1 Die Software MAXQDA®	44
4.2 Die Bildung der Kategorien.....	47
5. Ergebnisse	56
5.1 Kommunikation der EU/EWR-StaatsbürgerInnen auf Ämtern	56
5.1.1 Ablehnung des Englischen und Bestehen auf der Verwendung des Deutschen	56

5.1.2 Linguistische und ethnische Diskriminierung.....	60
5.1.3. Die Notwendigkeit eines DolmetscherInnendientes	67
5.2 Aufforderung Deutsch zu lernen und zu sprechen	69
5.3 Sanktionen, falls kein Deutschkurs besucht wird.....	72
5.4 Behörden im EU/EWR-Ausland	74
6. Fazit	76
7. Literaturverzeichnis	80
8. Internetquellen	84
9. Anhang	87
I. Abstract	87
II. Transkripte zur Datenaufbereitung	88
A. Interview 1	88
B. Interview 2.....	90
C. Interview 3.....	93
D. Interview 4	96
E. Interview 5.....	98
F. Interview 6	102
G. Interview 7	106
H. Interview 8	110
III. Datenanalyse.....	113
A. Codings Interview 1	113
B. Codings Interview 2	118
C. Codings Interview 3	123
D. Codings Interview 4	128
E. Codings Interview 5	131
F. Codings Interview 6.....	136
G. Codings Interview 7	141
H. Codings Interview 8	146

IV. Kategoriensystem nach dem ersten Durchgang der Datenanalyse 151

V. Kategoriensystem nach dem zweiten Durchgang der Datenanalyse 165

Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Plakatwahlkampf der ÖVP 2008
- Abbildung 2: Plakatwahlkampf der FPÖ 2013
- Abbildung 3: Plakatwahlkampf der FPÖ 2015
- Abbildung 3 Screenshot der Audio-Funktion von MAXQDA®, mit deren Hilfe das Transkribieren unterstützt wird
- Abbildung 4 Screenshot der Textbearbeitungs-Funktion von MAXQDA®
- Abbildung 5: Ablaufmodell der *Zusammenfassung und induktiven Kategorienbildung* (nach Mayring 2010)
- Abbildung 6: Interpretationsregeln zu den vier Punkten der Reduzierung (nach Mayring 2010)

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht der problemzentrierten Interviews

Tabelle 2: Beispiele der Paraphrasierung

Tabelle 3: Beispiele der Generalisierung

1. Einleitung

Ein junger Mann mit britischer Staatsbürgerschaft, welcher sich seit nur einigen Monaten in Österreich aufhält, muss nach einem Verkehrsunfall am Bein operiert werden. Im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien (AKH) werden ihm von einer Krankenschwester vor dem Eingriff noch einige medizinische Fragen gestellt. Er beschreibt die Situation wie folgt: “*She had to fill in these forms and do it like a medical history check and she was asking me the questions in German and I was trying to understand but some of them I didn't understand and then she got really upset with me and she said: "Why don't you speak German?". And then she said: "How long have you been here?". I said: "Three months." and she said: "Then learn.". She was really opposite and very dishelping me.*”¹ [Sie musste diese Formulare ausfüllen und eine Art medizinische Untersuchung durchführen und sie hat mir Fragen auf Deutsch gestellt und ich habe versucht sie zu verstehen aber einige Fragen habe ich nicht verstanden und sie ist sehr wütend mit mir geworden und hat gesagt: „Warum sprechen Sie kein Deutsch?“. Und dann sagte sie: „Wie lange sind Sie schon hier?“. Ich habe gesagt: „Drei Monate.“ Und sie hat gesagt: „Dann lernen Sie (Deutsch).“ Sie war sehr trotzig und hat mich sehr entmutigt.]

Die Situation an sich beinhaltet einige skurrile Tatsachen und Widersprüche. Einerseits befindet sich der Mann aufgrund seiner EU/EWR-Staatsbürgerschaft ganz legal in Österreich und ist gesetzlich dadurch auch nicht verpflichtet, die deutsche Sprache zu erlernen oder bereits zu beherrschen. Andererseits ist das AKH der Stadt Wien das größte öffentliche Krankenhaus des EU-Mitglieds Österreich und hat täglich Patienten aus den verschiedensten Herkunftsländern, welche nicht Deutsch sprechen. Trotzdem gab es in der geschilderten Situation keine Möglichkeit mit einem Patienten, dessen Muttersprache Englisch ist, richtig auf Englisch zu kommunizieren. Anstatt den Patienten medizinisch zu betreuen, nutzt die Krankenschwester die Situation stattdessen, um dem Patienten mit einer nicht unbedingt netten Art zu vermitteln, dass er Deutsch zu lernen hat.

Da es sich bei dieser Situation um keinen Einzelfall handelt, sondern aufgrund der Tatsache, dass jeden Tag in den verschiedenen öffentlichen Institutionen Österreichs, in denen BürgerInnen mit Beamten bzw. Angestellten staatlicher Institutionen kommunizieren müssen, Personen mit nichtdeutscher Muttersprache und ohne Deutschkenntnisse erscheinen,

¹ s. Anhang: 98

soll in folgender Arbeit untersucht werden, wie die Kommunikation in diesen Situationen verläuft.

1.1 Erkenntnissinteresse und Zielsetzung

Wie auch im Laufe dieser Masterarbeit deutlich wird, konstituiert die Situation im AKH mit den geschilderten Kommunikationsproblemen keine Seltenheit. Die Tatsache, dass in Österreich wie auch in anderen EU-Mitgliedsländern nur Sprachen von sogenannten „autochthonen Minderheiten“ in bestimmten Bundesländern den Status der *anerkannten Minderheitensprache*² genießen, während bzgl. anderer gesprochener Sprachen keine Amtssprachenregelung³ existiert, selbst wenn es sich bei diesen um offizielle EU-Amtssprachen handelt, erschwert tagtäglich die Kommunikation in öffentlichen Einrichtungen in Österreich. Solche Situationen kommen klarerweise nicht nur wie im erwähnten Beispiel in Krankenhäusern vor, wo es von außerordentlicher Wichtigkeit ist, dass der Patient über seinen Zustand richtig Auskunft geben kann und Diagnosen oder Therapieanordnungen versteht, sondern in allen öffentlichen Einrichtungen des Landes, in denen BürgerInnen als Parteien⁴ von Behörden oder Ämtern⁵ Anträge stellen müssen oder Informationen benötigen.

In der vorliegenden Masterarbeit geht es darum zu untersuchen, ob und welche Kommunikationsprobleme es auf Behörden und Ämtern in Österreich zwischen Beamten und EU/EWR-StaatsbürgerInnen gibt und ob es im Falle, dass sie vorkommen, zu einer

² Im Bundesverfassungsgesetz werden unter Art. 8 (2) Minderheitensprachen autochthoner Minderheiten erwähnt: „Die Republik (Bund, Länder und Gemeinden) bekennt sich zu ihrer gewachsenen sprachlichen und kulturellen Vielfalt, die in den autochthonen Volksgruppen zum Ausdruck kommt. Sprache und Kultur, Bestand und Erhaltung dieser Volksgruppen sind zu achten, zu sichern und zu fördern.“ http://www.coe.int/T/DG4/Linguistic/Source/Austria_CountryReport_final_DE.pdf (Stand: 24.03.2017)

Eine weitere Erwähnung und Definition dieser Minderheitensprachen bietet „Artikel 7 im Staatsvertrag von Wien von 1955, in dem explizit die slowenische Minderheit in Kärnten und der Steiermark und die kroatische Minderheit im Burgenland erwähnt werden und in dem neben anderen Rechten der Anspruch auf Elementarunterricht in ihrer Muttersprache und auf eine verhältnismäßige Anzahl von Mittelschulen festgelegt ist.“ (ebd.)

³ „Für den Status der Sprachen der allochthonen Minderheiten in Österreich gibt es keine gesetzlichen Regelungen.“ http://www.coe.int/T/DG4/Linguistic/Source/Austria_CountryReport_final_DE.pdf (Stand: 24.03.2017)

⁴ „Parteien sind Personen, die einen Antrag auf Entscheidung durch die Behörde oder das Gericht stellen.“ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/99/Seite.991234.html> (Stand: 27.03.2017)

⁵ „Eine Behörde ist eine rechtlich geregelte Einrichtung, die zur Durchführung bestimmter öffentlicher Aufgaben berufen ist. Sie kann aus einer einzelnen Person (z.B. Bundesministerin/Bundesminister, Landeshauptfrau/Landeshauptmann, Bezirkshauptfrau/Bezirkshauptmann) oder aus mehreren Personen (z.B. Bundes-, Landesregierung) bestehen. Den Behörden stehen Dienststellen („Ämter“) zur Verfügung (z.B. Bundesministerium, Amt der Landesregierung, Gemeindeamt).“ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/99/Seite.991033.html> (Stand: 27.03.2017)

Diskriminierung bzw. einer hegemonischen Haltung seitens der BeamtInnen gegenüber der EU/EWR-BürgerInnen aufgrund der nicht vorhandenen Deutschkenntnisse kommt. Außerdem wird untersucht welche Formen diese mögliche Diskriminierung oder hegemonische Haltung haben kann.

1.2 Gang der Forschung

Nach der Einleitung wird in dieser Arbeit in Kapitel 2 der theoretische Rahmen präsentiert, in dem sich die Arbeit bewegt. So werden zuerst die themenrelevanten Begriffe und der mit dem Thema verbundene aktuelle Forschungsstand beschrieben, was u.a. die wissenschaftliche Analyseperspektive der *Linguizismuskritik* in Bezug auf Institutionen beinhaltet. Es folgen die gesetzlichen Rahmenbedingungen nach Vorgaben der EU und Österreichs in Bezug auf Sprachen. Danach werden Qualifikationsprofile von BeamtInnen in Österreich dargestellt, welche aufgrund ihrer Stelle in Kommunikation mit BürgerInnen stehen müssen. Das Kapitel endet mit einigen Beispielen staatlicher Institutionen anderer Länder, welche BürgerInnen bei ihren Amtswegen dort unterstützen. Einige Länder, welche solche Services auf einem guten Niveau anbieten, sind etwa Australien, Kanada und die EU-Mitglieder Großbritannien und Schweden.

In Kapitel 3 wird dann schließlich die Forschungsfrage der Masterarbeit formuliert. Auf die Forschungsfrage folgen die Beschreibung der Forschungsmethode sowie auch der Grund, warum mit dieser vorgegangen wurde. Auf die Forschungsmethode folgt die Beschreibung des Forschungsdesigns, also der Schritte, die nötig sind, um zur Datenerhebung und –aufbereitung für das vorliegende Forschungsvorhaben zu gelangen. Da es sich bei der Forschungsmethode um die Qualitative Inhaltsanalyse handelt, werden als Forschungsinstrument Interviews verwendet. Im Kapitel wird genau erklärt, welche Kriterien die in den Interviews befragten ProbandInnen erfüllen müssen, damit aussagekräftige bzw. gültige Daten erhoben werden können. Im Anschluss wird dargestellt, wie diese aus den Interviews entstandenen Daten im weiteren Verlauf bearbeitet werden. Die anschließende Datenbearbeitung erfolgte mit dem Verfahren der *Zusammenfassung und induktiven Kategorienbildung* nach Mayring, welches im Kapitel konkret beschrieben wird. Auf die in den Interviews gestellten Fragen, die Anonymisierung der Daten und die Transkription der Interviews wird in weiteren Unterkapiteln näher eingegangen.

In Kapitel 4 wird die Datenanalyse vorgestellt. Im ersten Unterkapitel wird die Analysesoftware MAXQDA® beschrieben, welche im Zuge der Datenanalyse verwendet wurde. Das Programm erlaubt dem Benutzer einen Überblick der entstandenen Daten zu behalten, auch wenn deren Ausmaß wie auch im Fall dieser Masterarbeit etwas größer ausfallen sollte. Außerdem ermöglicht das Programm auch eine genaue Umsetzung von verschiedenen Analyseverfahren, wie auch des Verfahrens mit dem in der vorliegenden Arbeit vorgegangen wurde. Im zweiten Unterkapitel wird sukzessive der Vorgang der Analyse erklärt. Aus den in den Interviews gewonnenen Daten wurde hierbei mithilfe des bereits erwähnten Verfahrens der *induktiven Kategorienbildung* aus den Aussagen der Befragten ein *Kategoriensystem* entwickelt, dessen Analyseergebnisse schließlich in Kapitel 5 präsentiert werden. Besonders wichtig sind hierbei die Erkenntnisse in Bezug auf die Rolle der deutschen Sprache auf Ämtern in Österreich, wie auch der Grad der Diskriminierung von EU/EWR-Staatsbürgern, die sich in Österreich aufhalten, seitens der staatlichen Einrichtungen. Diese Diskriminierung kann verschiedenste Formen haben; diese werden in weiteren Unterkapiteln genauer dargestellt.

Das sechste und letzte Kapitel der Masterarbeit bietet eine Zusammenfassung der Erkenntnisse, die im Laufe dieser Arbeit entstanden sind. Des Weiteren werden auch einige Vorschläge angedacht, mit denen die Kommunikation auf Ämtern optimiert bzw. verbessert werden könnte. Diese Vorschläge wurden so formuliert, dass sie allen beteiligten Personen von Nutzen sein können und basieren direkt auf den Ergebnissen der stattgefundenen Forschung, die in Kapitel 5 beschrieben wurde.

Abschließend muss erwähnt werden, dass die Ergebnisse der Arbeit als exemplarische und nicht als verallgemeinerbare Ergebnisse gelten. Die LeserInnen müssen sich deshalb dessen bewusst sein, dass es sich bei den Daten und deren Ergebnissen um exemplarisch erforschte Daten handelt, die nicht etwa durch eine Vielzahl von Fragebögen entstanden sind. Demnach werden die Daten auch nicht statistisch ausgewertet. Die Ergebnisse sind demnach die Analyse des entstandenen qualitativen *Kategoriensystems*. Sie sind also nicht geeignet, um ein Phänomen mit einer hundertprozentigen Verlässlichkeit zu bestätigen oder zu negieren. Dem Leser bzw. der Leserin müsste außerdem klar sein, dass es sich um Erfahrungen einzelner Individuen handelt, die sich auf die zwei größten Städte Österreichs beziehen (Wien und Graz). Aus einer kritischen Perspektive könnte man an dem Material eine „vermeintliche Subjektivität“ (vgl. Aguado 2013: 119) oder eine „mangelnde Generalisierbarkeit“ (vgl. ebd.) bemängeln. Nichtsdestotrotz liefern die Datenein ein ausführliches Bild vorhandener (Kommunikations-) Probleme auf Behörden und Ämtern und der möglicherweise daraus entstandenen (Konflikt-)

Situationen mit BeamtenInnen, da alle zu erforschenden Personen in den Interviews durch die Fragestellung die Möglichkeit erhielten, ausgiebig auf die selbst erlebten Situationen einzugehen.

2. Begriffserklärungen und Forschungsstand

Um das Thema der Masterarbeit umfassend zu behandeln ist es unausweichlich anfangs den theoretischen Rahmen zu beschreiben, in dem sich diese Arbeit bewegt. Um alle Aspekte des Themas abdecken zu können, werden zu Beginn die Erklärungen der themenrelevanten Begriffe, sowie auch der aktuelle Stand der Forschung dargestellt. Es folgen Beschreibungen des aktuellen gesetzlichen Rahmens in Bezug auf die Sprachenpolitik der Europäischen Union (EU), wie auch eine Darstellung eines Qualifikationsprofils für BeamtenInnen und Beamte der Bundesrepublik Österreich in Bezug auf Sprachen, da BeamtenInnen und Beamte als VertreterInnen des Staates agieren und somit direkt mit der zu erforschenden Gruppe der Arbeit in Kontakt stehen.

2.1 Themenrelevante Begriffe und Forschungsstand

Diskriminierungen aufgrund von Sprache sind in der heutigen (Migrations-)Gesellschaft⁶ Österreichs, wie auch im gesamten „deutschsprachigen Raum der real existierenden Vielfalt“ (Mecheril, Arens 2009: 8), allgegenwärtig. Diese Tatsache kann auf viele Ursachen zurückgeführt werden. Eine von vielen dieser Erklärungen kann man schon im Schulwesen finden, wo laut Mecheril sich eine durch Vielfalt gekennzeichnete Schülerschaft, sich aktuell

⁶ Mecheril und Broden bevorzugen die Verwendung des Begriffes „Migrationsgesellschaft“ anstelle von z.B. Einwanderungsgesellschaft. Diese Unterscheidung wird gemacht, „weil der Begriff Migration weiter als der der Einwanderung ist und dadurch einem breiteren Spektrum an Wanderungsphänomenen gerecht wird. Der Ausdruck Migration ist eine allgemeine Perspektive, mit der Phänomene erfasst werden, die für eine Migrationsgesellschaft kennzeichnend sind: Übertragung beispielsweise von Lebensweisen, Biographien und Sprachen in die neue Gesellschaft, ihre Modifikation als Folge von Wanderungen, Entstehung von Zwischenwelten und hybriden Identitäten, Phänomene der Wahrnehmung und Zuschreibung von Fremdheit, Strukturen und Prozesse des Rassismus, Konstruktionen des und der Fremden oder auch die Erschaffung neuer Formen von Ethnizität.“ (vgl. Broden; Mecheril 2007: 7).

noch einem „Konzept von Schule und (Regel-)Unterricht entgegengesetzt, das an einem fiktiven Einheitsideal orientiert ist und Vielfalt so letztlich ausschließt bzw. als Störung wahrnimmt“ (ebd.). Bereits 1994 beschrieb Gogolin das Phänomen des sogenannten *monolingualen Habitus* am Beispiel des deutschen Schulwesens, welches aus ihrer Sicht vom nationalstaatlich verfassten deutschen Bildungswesen des 19. Jahrhundert abstamme (vgl. Gogolin 1994: 3). Dieses Phänomen trifft laut Krumm in ähnlicher Form auch auf die österreichische Schulsprachenpolitik zu, wo man eine ähnliche Tendenz wahrnehmen kann (vgl. Krumm in: Ehlich 2007: 198). De Cillia formuliert seine Kritik an der Österreichischen Schulsprachenpolitik wie folgt:

„Was die Schulsprachenpolitik betrifft wurde schon festgelt, dass der überwiegenden Mehrheit der Minderheitenangehörigen eine ausreichende Sekundärsozialisation in der Muttersprache vorenthalten bzw. verweigert wird, dass von Chancengleichheit für Minderheitenangehörige (..) also nicht die Rede sein kann... Die Mehrheit verhält sich gegenüber der Minderheiten nicht wie gleichberechtigten StaatsbürgerInnen gegenüber, sondern – im Sinne von Calvet – sprachimperialistisch. So kann Stourzh 1990 feststellen, dass die Stellung der Minderheiten in der Monarchie, die unter den Schutz des Artikels 19 (Rechte der Minderheiten) des Staatsgrundgesetzes vom 21.12.1867 standen, besser war als in der zweiten Republik“ (De Cillia 1998, S. 160 f. in: Krumm und Ehlich 2007: 198)

Diese negative Einschätzung gilt laut Krumm in Österreich auch heute, und zwar trotz der Tatsache, dass einige der Sprachen der autochthonen Minderheiten durch die EU-Erweiterung 2004 inzwischen zu Amtssprachen der EU geworden sind⁷ (vgl. Krumm in: Ehlich 2007: 198) und auch trotz der von De Cillia erwähnten längeren Tradition mit Mehrsprachigkeit während der Zeit der Habsburger Monarchie, welche jedoch laut Krumm „was den Umgang mit den zugewanderten Minderheiten betrifft, keine nennenswerten Spuren in der gegenwärtigen Schulsprachenpolitik hinterlassen“ (ebd.) hat.

Während der von Gogolin ursprünglich vom deutschen Schulwesen ausgehend beschriebene „monolinguale Habitus“ also auch auf Österreich zutrifft, wird dies nicht von der Tatsache

⁷ Die Sprache ist hierbei von Ungarisch, Tschechisch und Slowenisch. (vgl. https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries_de Stand: 26.06.2017)

beeinflusst, dass Österreich, wie auch die Mehrheit der europäischen Staaten von sich aus schon zwei- oder mehrsprachig ist⁸ (vgl. Meyers 1979 in: Gogolin 1994: 152). Dies ändert sich auch dann nicht, wenn Sprachen „autochthone Minderheiten“ (Volksgruppen), wie z.B. „Burgenlandkroatisch“ bereits EU-Amtssprachen sind. Entgegen der Erwartung, dass die Tatsache der Existenz von Minderheitensprachen das österreichische Bildungswesen positiv beeinflussen könnte und auf staatlicher bzw. behördlicher Ebene auch positive Auswirkungen auf die Sprachen von zugezogenen (allochthonen) Personen haben könnte, sagt Krumm:

„Die Hoffnung, dass die Existenz sprachlicher Minderheiten mit abgesicherten Sprachenrechten nicht nur für diese selbst, sondern auch für die zugewanderten Minderheiten zu einem generell minderheitensprachenfreundlichen Klima und zu einer minderheitensprachenfreundlichen Schule beitragen, hat sich nicht erfüllt; der „monokulturelle Habitus“ (Gogolin) des österreichischen Bildungswesens ist ungebrochen“. (Krumm in: Ehlich 2007: 198)

Abgesehen der Probleme, welche dieser *monolinguale* bzw. *monokulturelle Habitus* im Alltag und in der weiteren Entwicklung der betroffenen Personen und auch in den Schulen selber verursacht⁹ bekräftigt er m.E. ein Paradoxon, das sich dadurch manifestiert, dass in Europa laut De Cillia, Krumm und Wodak bezüglich der Mehrsprachigkeit immer wieder deren Mangel beklagt wird. Das Paradoxe daran ist, dass dies zeitgleich mit der Tatsache geschieht, dass der durch ethnische und zugewanderte Minderheiten vorhandene Sprachenreichtum nicht genutzt wird (vgl. De Cillia, Krumm, Wodak 2003 und Besters-Dilger u.a. 2003 in: Krumm 2005: 5).

Abgesehen von der bereits erwähnten Kritik in Bezug auf den monolingualen Habitus, welcher in den Schulen präsent ist, kann es auf institutioneller Ebene als eine der größten Errungenschaften der Länder der sogenannten „ersten Welt“ und insbesondere der EU betrachtet werden, dass Diskriminierungen z.B. „wegen des Geschlechts, der Rasse, der

⁸ Der Gemeinsame Europäische Referenzrahmen für Sprachen (GER) definiert „Mehrsprachigkeit“ als die „Tatsache, dass sich die Spracherfahrung eines Menschen in seinen kulturellen Kontexten erweitert, von der Sprache im Elternhaus über die Sprache der ganzen Gesellschaft bis zu den Sprachen anderer Völker“ (GER 2001:17). Dieser Begriff soll den Unterschied zum Begriff „Vielsprachigkeit“ darstellen, welche lediglich als die „Kenntnis einer Anzahl von Sprachen oder der Koexistenz verschiedener Sprachen in einer bestimmten Gesellschaft“ (ebd.) verstanden wird.

⁹ Die „Überproportionale Anwesenheit von Kindern Migrationshintergrund in der Sonderschule sowie ihre Unterrepräsentanz in der höheren Schule“ (Krumm in: Ehlich 2007: 206) sind z.B. einige der Auswirkungen des durch den *monolingualen Habitus* geprägten österreichischen Schulsystems.

Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder sonstigen Anschauung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung“ (Charta der Grundrechte der EU: Art 21, (1)) gesetzlich verboten sind und zwar schon vom Grundgesetz aller EU-Mitgliedsländer wie auch Österreichs. Diese Definition, so kritisiert Krumm, beinhaltet einen Widerspruch und zwar dann, wenn z.B. durch nicht vorhandene Sprachkenntnisse seitens der Bürger „die Lebenssituation, die sozialen Rechte und Leistungen, der Zugang zu Bildung und Erziehung, aber auch der Zusammenhalt der Familie auf Grund von Sprache eingeschränkt werden“ (Krumm 2008: 4), wie es in vielen Staaten der Fall ist.

Wie auch in vielen anderen EU-Ländern genügt auch für Österreich ein Blick auf die aktuellen offiziellen Zahlen in der Bevölkerung nach Staatsangehörigkeit und Geburtsland¹⁰, um festzustellen, dass der Begriff „Zuzugsland“ für Österreich vollkommen zurecht eingesetzt wird. Jährlich steigen die Zahlen von Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft in Österreich. Personen, welche aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft nicht verpflichtet sind, die Integrationsvereinbarung (IV)¹¹ zu erfüllen (hauptsächlich EU/EWR-StaatsbürgerInnen), sind in den aktuellen Zahlen mit 625.730 Personen nur 15.998 Personen weniger als alle Drittstaatenangehörige (641.728), welche sich derzeit in Österreich befinden (Stand: 1.1.2016). Die Tatsache, dass sich diese Personen in Österreich von einer „Sanktionierung eines bestimmten Sprachgebrauchs (etwa durch physische, psychische oder finanzielle Bestrafung)“ (Dorostkar, 2014: 40) auf der „sicheren Seite“ befinden, da deren Freizügigkeit¹² unabhängig von Sprachkenntnissen gesetzlich gewährt ist, erweckt die Frage, ob diese Personen in der Realität auch von den Vertretern des staatlichen Verwaltungsapparats problemlos aufgenommen bzw. ihnen angemessen begegnet wird, wie es das Gesetz verlangt.

¹⁰

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_staaatsangehoerigkeit_geburtsland/index.html (Stand: 31.03.2016)

¹¹ „Die Integrationsvereinbarung (IV) dient der Integration rechtmäßig in Österreich niedergelassener Fremder (Personen, die weder EU-Bürgerinnen/EU-Bürger noch sonstige EWR-Bürgerinnen/sonstige EWR-Bürger noch Schweizerinnen/Schweizer sind) und bezweckt den Erwerb von vertieften Kenntnissen der deutschen Sprache.“ Sie ist in zwei aufeinander aufbauenden Modulen aufgebaut, wobei Modul 2 (Deutschkenntnisse auf **B1-Niveau** nach GER) die Voraussetzung für einen dauerhaften Aufenthaltstitel bzw. die Staatsbürgerschaft ist. Für ein mögliches „Nichterfüllen der Integrationsvereinbarung“ sind entweder finanzielle Sanktionen vorgesehen (z.B. Kostenübernahme der Kursgebühren durch die Teilnehmer) oder auch ein Entzug der Niederlassungsbewilligung. Die IV wurde erstmals 2003 eingeführt und 2011 überarbeitet. s. <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/12/Seite.120500.html> (12.02.2016)

¹² Für weitere Informationen bzgl. der Freizügigkeit von EU-BürgerInnen sehe: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=457&langId=de> (Stand: 06.06.2016)

Wie selten für eine Staatengemeinschaft ist für die EU der Begriff der Sprachenpolitik¹³, welche sowohl nach innen, als auch nach außen betrieben wird¹⁴, von enormer Wichtigkeit. Neben dem bereits erwähnten „Herrschaftsverhältnis“ zwischen den Sprachen, welches dadurch existiert, dass Sprachen dazu instrumentalisiert werden, um ein Herrschaftsverhältnis zwischen den Menschen zu erschaffen, ist es auch eine Tatsache, dass „wo es um Sprache geht, notwendigerweise auch Ideologien eine Rolle spielen, d.h. die „Vorstellungen, die sich nicht aus einem „objektiven“ Wesen der Sprache ableiten lassen, sondern in Zusammenhang mit anderen gesellschaftlichen Wissenssystemen und Praktiken stehen“ (Spitzmüller u.a. in: Dorotskar, 2014: 40). Ein Merkmal einer „Gesellschaft“ ist auch der *Moralismus*, der sie ausmacht, d.h. die „Bewahrung der Moral als Kohäsionskraft der Gesellschaft, die dafür, sorgt, dass die Gesellschaft nicht auseinanderbreche“ (Zude 2010: 123 in: Dorotskar 2012: 71). Dieser Moralismus ist auch im Bereich Sprache in Form von *linguistischem Moralismus* auffindbar. Es handelt sich hierbei um „Maßnahmen zur Erhaltung der kulturell-moralischen Werte an sich“ (ebd.), welche auch keiner gesonderten Begründung mehr bedürfen, weil „die Wahrung solcher Werte aufgrund deren normativer Kraft als selbstverständlich gilt und nicht hinterfragt werden muss“ (ebd.). Eine Verbildlichung und beispielhafte Erklärung dieser Definition liefert m.E. das Motto „Integration durch Sprache¹⁵“, welches von vielen Institutionen und Organisationen (z.B. Caritas) übernommen wurde und auch verbreitet in der Gesellschaft als selbstverständlich wahrgenommen wird.

Eine Frage, welche in Zusammenhang mit dieser Thematik unausweichlich beantwortet werden muss, ist, welche gesellschaftlichen Auswirkungen linguistischer Moralismus haben kann. Die Tatsache, dass dieser sehr stark in der Gesellschaft verankert ist (im Fall vorliegender Untersuchung am Beispiel Österreichs), macht ihn vor allem für politische Parteien zu einem

¹³ Eine von vielen aktuellen Definitionen zum Begriff, welche auch verbildlicht, dass Sprachenpolitik nicht nur im positiven Sinne, oder zumindest mit positiven Ansätzen durchgeführt wird, liefert das Goethe Institut: „Sprachenpolitik manifestiert sich in zwei eng miteinander verflochtenen Bereichen: Da ist zum einen die offizielle und zumindest teilweise explizite Sprachenpolitik, die die Grundsätze, Regelungen, Gesetze und finanziellen Mittel, die für die Verbreitung von Sprachen eingesetzt werden, umfasst, und zum Zweiten die personelle, individuelle Dimension, das Agieren der Menschen, die Sprachen lernen, Sprachen benutzen wollen oder auch ablehnen. Damit kommen zwei Zugriffe auf Sprachen ins Spiel, die in beiden Dimensionen eine Rolle spielen: Sprachen waren immer schon und sind bis heute Instrumente der Verständigung und Integration einerseits oder der Ab- und Ausgrenzung andererseits, wie das bereits der Turmbau zu Babel im Alten und das Pfingstwunder im Neuen Testament darstellen.“

Ohne eine bedachte und systematische Sprachenpolitik treffen Individuen wie auch Bildungssysteme bestenfalls kurzfristig nützliche Entscheidungen, verspielt eine Gesellschaft die eventuell vorhandene sprachliche Vielfalt und den demokratischen und sozialen Zusammenhalt.“ s. <http://www.goethe.de/ges/spa/pri/sog/mup/de2984045.htm> (12.02.2016)

¹⁴ Die EU-Sprachenpolitik wird zwar explizit formuliert, hat aber oft nur Empfehlungscharakter. Die Umsetzung obliegt im Normalfall den Mitgliedsländern. (vgl. Dorotskar, 2014:39)

¹⁵ Für eine Kritik an dem Konzept „Integration durch Sprache“ siehe Krumm 2003: 413-439. http://www.daf.de/downloads/InfoDaF_2003_Heft_5.pdf#page=3 (Stand: 15.04.2016)

wichtigen Instrument, um sprachbezogene politische Werbung zu machen. Es folgen einige Beispiele von Wahlkampfplakaten der letzten Jahre:



Abbildung 1: Plakatwahlkampf der ÖVP 2008

(Quelle: https://guensberg.files.wordpress.com/2008/09/plakat1_2.jpg (Stand: 15.04.2016))



Abbildung 2: Plakatwahlkampf der FPÖ 2013

(Quelle: <http://www.salzburg.com/nachrichten/spezial/nationalratswahl-2013/sn/artikel/auslaenderkritische-plakate-machen-dumm-72812/> (Stand: 25.06.2017))



Abbildung 3: Plakatwahlkampf der FPÖ 2015

(Quelle: <http://www.fpoe-badschallerbach.at/Haimbuchner%20Deutsch.jpg> (Stand: 15.04.2016))

Kennzeichnend für diese Plakate ist „der moralisierende und empörungsheischende Impetus“ (Dorotskar 2014: 163), den diese hervorrufen sollen. Genau diese Empörung, welche die vorliegenden Plakate mithilfe von Sprüchen wie „Es reicht!“ oder „Ohne DEUTSCH (man bemerke, dass das ganze Wort großgeschrieben ist) keine Wohnung“ auszulösen versuchen, die sich im Diskurs widerspiegelt und das berufliche und professionelle Handeln von Beteiligten beeinflussen kann, soll im Rahmen der vorliegenden Arbeit wissenschaftlich erforscht werden, denn diese Empörung ist auch ein Auslöser eines *hegemonischen*¹⁶ Handelns. Hegemonie, so wie sie der Philosoph Antonio Gramsci in seinen Gefängnisheften (GH) definierte, bedeutet, dass eine „herrschende Gruppe sich auf konkrete Weise mit den allgemeinen Interessen der untergeordneten Gruppen abstimmen wird und dass das Staatsleben als andauerndes Formieren und Überwinden von instabilen Gleichgewichten zu fassen ist [...] von Gleichgewichten, in denen die Interessen der herrschenden Gruppen überwiegen (GH 7: 1584)“ (vgl. Candeias in: Merkens & Diaz (Hg.) 2007: 20). Die „herrschende Gruppe“ sind im Fall vorliegender Arbeit die BeamtenInnen der öffentlichen Institutionen Österreichs, während die zu erforschende Gruppe der „EU/EWR-StaatsbürgerInnen mit keinen oder geringen Deutschkenntnissen“ eine nach Gramsci gedacht „untergeordnete Gruppe“ bildet. Dieses „hegemonische“ Verhältnis zwischen diesen zwei Gruppen und in welcher Form es zwischen der herrschenden gegenüber der untergeordneten Gruppe bemerkbar ist, soll in dieser Masterarbeit erforscht werden.

2.2 Linguizismus und Neo-Linguizismus im institutionellen Zusammenhang

Die Begriffe, welche das Phänomen der Beherrschung (in dem Fall z.B. durch die im vorherigen Unterkapitel bereits erwähnte Sanktionierung eines bestimmten Sprachgebrauchs) aufgrund von Sprache am besten erklären, sind die Begriffe *Linguizismus* und *Neo-Linguizismus*.

„Die linguistische Ideologie hat Berührungspunkte mit der Art und Weise, wie der Rassismus sich behauptet (Preiswerk 1980): sie beinhaltet, dass die dominante Gruppe/Sprache sich mit einem idealisierten Selbstbild präsentiert, die unterlegene Gruppe/Sprache stigmatisiert und die

¹⁶ „Hegemoniefähig wird eine gesellschaftliche Gruppe oder Klasse nur, wenn es ihr gelingt den engen Bereich der Eigeninteressen zu überschreiten, also von einer korporativ-partikularistischen Phase in eine ethisch-politische Phase einzutreten, in der sie eine progressive Funktion für die ganze Gesellschaft übernimmt“ (vgl. Candeias in: Merkens & Diaz 2007: 19).

Beziehung zwischen beiden immer zum Vorteil der dominanten Gruppe/Sprache deutet“ (Phillipson 1992: 23).

Linguizismus kann - ähnlich wie auch andere „-Ismen“ (Rassismus, Sexismus etc.), offen oder verdeckt operieren (vgl. Phillipson 1992: 21). Als theoretisches Konstrukt untersucht Linguizismus, „wie sprachliche Ungleichheit strukturell determiniert und ideologisch gerechtfertigt wird“ (ebd.). Diese Untersuchung sollte das Ziel haben „Strategien zu entwickeln, Ungleichheit in Frage zu stellen und schließlich mehr Gerechtigkeit für unterdrückte Sprachen zu schaffen“ (ebd.). Während der Begriff Linguizismus jedoch eher als offeneres und auch simpleres Handeln verstanden wird, wie es z.B. Phillipson am Beispiel der Vorherrschaft des Englischen in den Kolonien des Britischen Imperiums verbildlicht, wäre es im Falle dieser Arbeit vielleicht zutreffend auch den inzwischen gesetzlich nicht erlaubten, jedoch vorhandenen Linguizismus zu erwähnen, welchen Dirim als Neo-Linguizismus bezeichnet. Dieser „ist subtil, er spielt Tatsachen vor, er agiert hinter dem Deckmantel harmlos klingender Bezeichnungen, er täuscht über Ausgrenzung und Unterdrückung hinweg und ist dadurch im Vergleich zum Linguizismus gewissermaßen „hinterhältig und schwer aufzudecken“ (Dirim 2010: 96). Um diese Form von Linguizismus zu verstehen, müsste man die Haltung der Institutionen und Machträger eines Landes in Bezug auf Sprachen erklären, was in vorliegender Arbeit auch versucht wird.

In der Forschung gilt die Tatsache, dass die Institutionen der jeweiligen Länder tatsächlich „zugunsten einer einheitlichen Nationalsprache“ (Meyers 1979 in: Gogolin 1994: 152) agieren, was laut Gogolin die Tatsache verdeutlicht, dass „zwischen Sprachen Herrschaftsverhältnisse bestehen“ (Gogolin 1994: 152). Ergänzend zu Gogolins These und in Anbetracht auf Phillipsons Definition von Linguizismus könnte man außerdem behaupten, dass die Herrschaftsverhältnisse nicht von den Sprachen an sich ausgehen, sondern von den Gruppen, welche diese instrumentalisieren, um ideologisch gerechtfertigt über andere zu herrschen. In diesem Zusammenhang muss erwähnt werden, dass eine solche „Forderung nach durchgängiger Einsprachigkeit in einem Staat oder einer Region“ (Krumm 2008: 4) mit dem bereits angeführten „Diskriminierungsverbot der Menschenrechte ebenso unvereinbar wie Sprachverbote“ (ebd.) ist.

Gomolla und Radkte (2002) verwenden, um diese Haltung von Seiten der Institutionen zu beschreiben, den aus dem angelsächsischen Raum stammenden Begriff der *institutionellen*

Diskriminierung. Diese Art von Diskriminierung ist „unsichtbar, nur an ihren Effekten abzulesen und auf der Entscheidungsebene schwer nachweisbar“ (Gomolla, Radtke 2002: 9). Institutionelle Diskriminierung definiert die ungleiche Behandlung von Individuen seitens der Organisationen des Staates, von denen sie „als Vorwurf aufgefasst und reflexhaft abgewehrt“ (ebd.) wird.

Institutionelle Diskriminierung kann verschiedene Betroffenengruppen haben. Bei der institutionellen Diskriminierung von Migranten und Minderheiten, welche in dieser Masterarbeit aus der Gruppe der „EU/EWR-StaatsbürgerInnen“ konstituiert wird, geschieht diese auf zweierlei Weisen: Erstens durch die bereits erwähnten gesetzlichen Vorschriften und rechtlichen Differenzierungen, die durch die Legislative entstehen, und zweitens durch das große Dunkelfeld der alltäglichen Diskriminierung in Organisationen (vgl. Gomolla, Radtke 2002: 15). Genau dieses „Dunkelfeld der alltäglichen Diskriminierung“ und dessen mögliche Auswirkungen, über die es keine Zahlen oder Fakten gibt, versucht die vorliegende Masterarbeit in Bezug auf EU/EWR-StaatsbürgerInnen zu durchleuchten.

2.3 Aktueller gesetzlicher Rahmen

Die Europäische Union (EU) ist eine Union mit derzeit 24 Amtssprachen¹⁷, welche angibt eine Mehrsprachigkeitspolitik zu verfolgen, die zwei Ziele haben soll¹⁸. Zum einen soll die „reiche sprachliche Vielfalt Europas“ erhalten bleiben und zum anderen soll der Fremdsprachenerwerb unterstützt werden. Diese Förderung des Fremdsprachenerwerbs hat primär wirtschaftliche Gründe, wie z.B. bessere Beschäftigungsaussichten der BürgerInnen oder erfolgreiche Handelsbeziehungen. Darüber hinaus fördern laut EU jedoch Fremdsprachenkenntnisse „das Verständnis zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen, was für das Zusammenleben in einem mehrsprachigen und multikulturellen Europa unerlässlich ist“¹⁹. Die EU gibt allen EU-BürgerInnen das Recht „sich in all diesen Sprachen an die EU-Institutionen zu wenden und auch in derselben Sprache eine Antwort zu erhalten“²⁰. Des Weiteren unterstützt die EU die

¹⁷ Bulgarisch, Dänisch, Deutsch, Englisch, Estnisch, Finnisch, Französisch, Griechisch, Irisch, Italienisch, Kroatisch, Lettisch, Litauisch, Maltesisch, Niederländisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Schwedisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Tschechisch, Ungarisch. s. http://europa.eu/pol/mult/index_de.htm (Stand: 07.06.2016)

¹⁸ ebd. (Stand: 07.06.2016)

¹⁹ ebd.

²⁰ ebd.

Idee, „dass alle Unionsbürger neben ihrer Muttersprache zwei Fremdsprachen beherrschen sollten“ (vgl.

http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/de/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.13.6.html

Stand: 17.09.2017)²¹. Ein Blick auf die Zahlen der einzelnen Mitgliedsländer genügt jedoch, um festzustellen, dass diese schwer durchsetzbare sprachlich pluralistische Ansätze von den Institutionen der jeweiligen Länder nicht so wie in den EU-Institutionen umgesetzt werden bzw. umgesetzt werden können. In Zusammenhang mit dem Erlernen einer zweiten Fremdsprache, hinkt Österreich den restlichen EU-Ländern besonders hinterher, da nur 8,8% der Schüler Zwei oder mehr Fremdsprachen erlernen (in der EU ist der Prozentsatz nur in Ungarn mit 6% niedriger)²².

Am 1. Januar 1995 wurde Österreich 15. EU-Mitgliedsland. Neben Veränderungen in Bereichen wie z.B. Wirtschaft und Außenpolitik, die mit so einem Beitritt verbunden waren, entstanden durch den Beitritt Österreichs auch neue Tatsachen in den Bereichen Innen-, Sprach- und Sozialpolitik des Landes. Anders als vor 1995 wurde auf gesetzlicher Ebene nun bei Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft, zwischen EU/EWR-StaatsbürgerInnen²³ und Drittstaatenangehörigen rechtlich differenziert. Diese Differenzierung, welche in allen EU-Mitgliedsländern gemacht wird, mag rechtlich nicht mehr als eine gesetzliche Zuordnung sein, konstituiert jedoch schon eindeutig eine „staatliche Festlegungspraxis, die mit unterschiedlichen Rechtsansprüchen von Staatsbürgerinnen und Nicht-Staatsbürgerinnen sowie mit sozialen Klassifikations-, Bewertungs-, und Ausgrenzungspraxen verbunden ist“ (vgl. Melter, Mecheril 2012: 269).

Konkret spielt diese Zuordnung gesetzlich in den Bereichen der Aufenthalts- und der Arbeitserlaubnis die größte Rolle. Gemäß Artikel 45²⁴ des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union ist auch Österreich als EU-Mitglied verpflichtet, die Freizügigkeit und Gleichstellung von ArbeitnehmerInnen aus der EU und dem Europäischen Wirtschaftsraum

²¹ „In diesem Kontext arbeitet die Kommission seit 2002 gemeinsam mit den Mitgliedstaaten auf das Barcelona-Ziel hin, die Bürger in die Lage zu versetzen, neben ihrer Muttersprache in zwei weiteren Sprachen zu kommunizieren, insbesondere durch Erarbeitung eines Indikators für Sprachenkompetenz, durch strategische Aktionen und Empfehlungen und durch Aufnahme der Fremdsprachenkenntnisse in die Schlüsselkompetenzen für lebenslanges Lernen.“ (vgl.

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs autres_institutions/commission_europeenne/com/2008/0566/COM_COM\(2008\)0566_DE.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/docs autres_institutions/commission_europeenne/com/2008/0566/COM_COM(2008)0566_DE.pdf) Stand: 17.09.2017)

²² <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/7879488/3-23022017-AP-DE.pdf/9b4a0009-9086-462a-b69bbe303526882a> (Stand: 17.09.2017)

²³ Als EWR-StaatsbürgerInnen gelten Personen mit der Staatsbürgerschaft von Island, Liechtenstein und Norwegen.

²⁴ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=457&langId=de> (Stand: 31.03.2016)

(EWR) zu gewährleisten. Dies muss unabhängig davon geschehen, ob diese die deutsche Sprache, welche als Amtssprache des Landes von der Verfassung festgelegt ist²⁵, beherrschen oder nicht. Alle Personen, die sich in Österreich aufhalten bzw. erwerbstätig sein wollen, welche aber nicht aus den oben genannten Ländern stammen, haben eine gesetzliche Verpflichtung für einen eventuellen Zugang zum Arbeitsmarkt, die Vergabe der österreichischen Staatsbürgerschaft oder für eine Asylverlängerung, die deutsche Sprache auf verschiedenen Niveaustufen zu beherrschen. Diese Personen fallen unter die seit 2003 in Kraft getretene und bereits erwähnte Integrationsvereinbarung (IV), welche Maßnahmen für z.B. Erwachsenenbildung, Sprachförderung²⁶, Gleichstellung der Menschen und Geschlechter oder auch Ausländische Studierende, die in Österreich studieren und deren Arbeitserlaubnis nach dem Studium beinhaltet.

Zwei Behörden können EU/EWR-Staatsbürgern in Österreich bei ihren Amtswege unterstützen. Zum einen gibt es das europaweite EUropean Employment Services (EURES) Netzwerk²⁷, das 1993 gegründet wurde und von der Europäischen Kommission koordiniert wird. Dieses „Europäische Portal Zur Beruflichen Mobilität“ (<https://ec.europa.eu/eures/public/language-selection> Stand: 30.09.2017) soll EU/EWR-Staatsbürger beraten und auf ihrem beruflichen Weg im EU/EWR-Ausland zur Seite stehen. Die Homepage des Portals scheint sehr hilfreich zu sein, da sie in allen 24 EU-Amtssprachen aufrufbar und für den Benutzer sehr unkompliziert gestaltet ist. Die zweite Behörde wurde am 20. Juni 2014 in Wien gegründet. Es handelt sich hierbei um das neue EWR-Zentrum der MA 35, an das sich Personen mit EU/EWR-Staatsbürgerschaft wenden können, um ihre Amtswege (Anmeldebescheinigungen, Lichtbildausweiss für EWR-Bürgerinnen/Bürger und Schweizerinnen/Schweizer und Daueraufenthaltskarten für Angehörige von EWR-Bürgerinnen/Bürgern und Schweizerinnen/Schweizern, die Drittstaatsangehörige sind) zu erledigen. Die Abteilung ist zwar für die bereits genannte Personengruppe zuständig, bietet jedoch schon auf ihrer Homepage²⁸ nur Auskünfte auf Deutsch und Englisch (jedoch auch ein Video in österreichischer Gebärdensprache) an und wie bei jeder anderen staatlichen Behörde wird auch hier verlangt, dass Dokumente, die nicht in deutscher Sprache verfasst sind, von einer

²⁵ Artikel 8. (1) „Die deutsche Sprache ist, unbeschadet der den sprachlichen Minderheiten bundesgesetzlich eingeräumten Rechte, die Staatssprache der Republik.“

²⁶ Die Tatsache, dass die IV Menschen verpflichtet die deutsche Sprache zu lernen, ist nicht kritiklos geblieben. Aus meiner Sicht ist ihre Umsetzung und Durchführung eine Art von linguistischem Paternalismus, welcher in einer von mehreren Argumentationsstrategien darstellt, dass Fremdsprachenverwendungsverbote oder Sprachgutscheine als Lösung für das sogenannte „Integrationsproblem“ beworben und gerechtfertigt werden. (vgl. Stettner 2007: 41 in Dorostkar 2012: 61)

²⁷ <https://ec.europa.eu/eures/public/language-selection> (Stand: 30.09.2017)

²⁸ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/12/Seite.120810.html> (Stand: 30.09.2017)

Gerichtsdolmetscherin bzw. einem Gerichtsdolmetscher übersetzt werden. Aus dem Grund kann davon ausgegangen werden, dass die Abteilung eher dazu gegründet wurde, um den Staatsapparat zu entlasten, als die BürgerInnen.

2.4 Das Qualifikationsprofil der BeamtInnen in Bezug auf Sprachen

Wie bereits oben erwähnt, wird das Sprachenlernen von der EU u.a. auch deshalb begünstigt, da Fremdsprachenkenntnisse „das Verständnis zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen“ (http://europa.eu/pol/mult/index_de.htm Stand: 11.07.2016) fördern²⁹. Demnach könnte man annehmen, dass hohe sprachliche Anforderungen an die BeamtInnen der jeweiligen Mitgliedsländer gestellt werden, die eine Union vertreten, welche sich Mehrsprachigkeit zu einem so hohen Ziel erhoben hat. In folgendem Unterkapitel soll dargestellt werden, welche sprachlichen Kompetenzen von den BeamtInnen in Österreich verlangt werden bzw. welche sprachlichen Voraussetzungen von einem Beamter bzw. einer Beamte erfüllt werden müssen, um in Abteilungen zu arbeiten, wo sie mit dem Publikum in Kontakt stehen.

BeamtInnen sind in jedem Land die Vertreter des Staates, mit denen die Bürger in allen Belangen in direkten Kontakt kommen. Gramsci sieht die BeamtInnen darüber hinaus auch als Mitglieder einer Hegemoniekette. Diese sind auch Teil „einer robusten Struktur der Zivilgesellschaft“ (GH 4: 874) (vgl. Candeias in: Merkens & Diaz 2007: 22), die hinter dem Staat erscheint. Diese Struktur schließt „alle Diskurse und Institutionen“ (laut Gramsci „Hegemonialapparate“) ein und hat die Aufgabe der „gemeinschaftlichen Ausarbeitung“ (GH 7: 1512) (vgl. ebd.) „des kulturellen und ökonomischen Lebens“ (vgl. Candeias in: Merkens & Diaz 2007: 23).

In Österreich besteht der „staatliche Apparat“ derzeit aus 345.111 Personen, von denen 130.992 beim Bund, 139.452 bei den Ländern und 74.667 in den Gemeinden tätig sind³⁰. Der Qualifikationsstruktur des öffentlichen Dienstes nach ist laut Bundeskanzleramt³¹ der prozentuelle Anteil an Bediensteten mit akademischer Bildung: 32,6 Prozent, Matura: 16,9

²⁹ http://europa.eu/pol/mult/index_de.htm (Stand: 07.06.2016)

³⁰ Datenstand: Bund 31.12.2014, Länder 2014, Gemeinden 2014, s. <https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/fakten/oesterreich/basiskenndaten/basiskenndaten.html> (Stand: 15.04.2016)

³¹ <https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/fakten/bundespersoal/daten/qualifikationsstruktur/qualifikation.html> (Stand: 18.04.2016)

Prozent, berufsbildender mittlerer Schule oder Lehrabschluss: 24,0 Prozent, Pflichtschule: 2,4 Prozent sowie Exekutivdienst und nicht zuordenbare: 24,0 Prozent.

In Bezug auf die Sprachkenntnisse der BeamtenInnen existieren keine statistischen Zahlen darüber, welche Sprachen von den BeamtenInnen in Österreich beherrscht werden. In Stellenausschreibungen werden bei den Anforderungen zwar Fremdsprachenkenntnisse angeführt, jedoch wird bei den Fremdsprachen selten ein Beherrschungsgrad (z.B. gemäß GER) angegeben. Die Tatsache, dass von Bürgern, welche als nicht-deutschsprachig gelten, stets bestimmte Sprachniveaus für Deutsch nachweislich verlangt werden, ist m.E. ein Paradoxon, wenn es nicht einmal klare Vorgaben für die Beamtenchaft, also die Repräsentanten des Staates gibt.

Das Bundeskanzleramt setzt in seiner Broschüre „Der öffentliche Dienst in Österreich³²“ lediglich „Fremdsprachenkenntnisse“ voraus, ohne zu definieren um welche Sprachen es geht, wie viele und auf welcher Niveaustufe diese beherrscht werden müssen. Die einzige nicht-deutsche „Hilfestellung“ für nicht-deutschsprachige Leser findet man unter der Rubrik „Help für Behinderung“. Hier steht: „AusländerInnen, die sich aus beruflichen oder privaten Gründen vorübergehend in Österreich niederlassen, erhalten in englischer Sprache Informationen zu den wichtigsten Behördenwegen.“ Dies bedeutet also, dass - obwohl die BeamtenInnen lediglich über „Fremdsprachenkenntnisse“ verfügen sollen -, die Interessenten schon Englisch auf einem guten Niveau beherrschen sollten, um auch die Informationen der Broschüre, welche sprachlich anspruchsvoll ist, zu verstehen.

Aus der Statistik geht hervor, dass Wien die Stadt ist, in der die meisten Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft leben. Demnach wäre es angebracht, wenn hier seitens der BeamtenInnen Sprachkenntnisse verlangt würden bzw. ein höherer Wert auf das sprachliche Profil der Bewerber gelegt wird, da sie in Wien ein Publikum mit sehr viel mehr verschiedenen Erstsprachen zu betreuen haben, als anderswo in Österreich. Die (fremd)sprachlichen Anforderungen für die Bediensteten des Fachverwaltungsdienstes der Stadt Wien, also für jenen Bereich, der am meisten mit den BürgerInnen kommuniziert, sind jedoch wie folgt formuliert³³:

³² <http://www.austria.gv.at/2004/4/22/oeffdienst.pdf> (Stand: 07.06.2016)

³³ vgl. <https://www.wien.gv.at/verwaltung/personal/jobprofile/fachverwaltungsdienst.html> (Stand: 17.04.2016)

- „Sehr gute Deutschkenntnisse“

- „Sehr gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit“

- „Kenntnisse einer weiteren Sprache (Englisch, Französisch beziehungsweise sonstige kundinnen- und kundenorientierte Sprachkenntnisse, zum Beispiel Turksprachen oder slawische Sprachen)“.

Die Tatsache, dass hier schon etwas spezieller angeführt wird, welche Sprachen „nützlich“ sind, betrachte ich als einen guten Ansatz. Wenn man jedoch die offiziellen Sprachen der Herkunftsländer der Personen, die sich in Österreich aufhalten, mit den hier erwähnten vergleicht, stehen die angeführten Fremdsprachen (mit Ausnahme der „Turksprachen“ und „slawischen“ Sprachen) in keiner Relation zu den Sprachen, die aufgrund der Bevölkerungszahlen eigentlich sinnvoll wären, dass sie von den Beamten beherrscht werden. So sind laut Statistik z.B. zurzeit 26.796 rumänische Staatsbürger in Wien wohnhaft. Diese sind nach der Anzahl der deutschen und polnischen Staatsbürger an dritter Stelle im EU/EWR Vergleich und an fünfter Stelle im internationalen nach der Anzahl der deutschen, serbischen, türkischen und polnischen Staatsbürger. Vergleichsweise befinden sich derzeit insgesamt nur 13.524 Staatsbürger aus Ländern in Wien, in denen Französisch entweder Amtssprache ist oder einen offiziellen Status hat³⁴. Wenn man pauschal davon ausgehen würde, dass all diese Menschen auch die französische Sprache beherrschen und ohne in Frage stellen zu wollen, dass Französisch als Fremdsprache in vielen anderen Ländern auch sehr verbreitet ist, demnach also viel mehr Leute die Sprache beherrschen könnten, sind es immer noch ungefähr die Hälfte der rumänischen Staatsbürger, bei denen es sicherer ist, dass ihre L-1 Rumänisch ist oder dass sie Rumänisch beherrschen. Warum wird also in den Anforderungen des Fachverwaltungsdienstes der Stadt Wien die französische und nicht die rumänische Sprache angeführt? Die Formulierung „sonstige kundinnen- und kundenorientierte Sprachkenntnisse“ ist darüber hinaus ziemlich offen und könnte theoretisch alles sein, da in den bereits erwähnten Zahlen der „Bevölkerung nach Staatsangehörigkeit und Geburtsland“, fast jede Nation der Welt vertreten ist.

³⁴ Diese Zahl entsteht aus den Staatsbürgern von Äquatorialguinea, Algerien, Belgien, Benin, Burkina Faso, Burundi, Dschibuti, der Elfenbeinküste, Frankreich, Gabun, Guinea, Haiti, Kambodscha, Kanada, Laos, dem Libanon, Luxemburg, Kamerun, Komoren, der Demokratischen Republik Kongo, der Republik Kongo, Madagaskar, Mali, Marokko, Mauretanien, Mauritius, Monaco, Niger, Ruanda, der Schweiz, Senegal, den Seychellen, Togo, Tschad, Tunesien, Vanuatu, Vietnam und der Zentralafrikanischen Republik. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_staaatsangehoerigkeit_geburtsland/index.html (Stand: 16.09.2016)

Als Kritikpunkt kann auch die Formulierung „Turksprachen“ angesehen werden, da außer türkischen Staatsbürgern (derzeit 116.026 laut Statistik³⁵) und demnach potenziellen Sprechern des Türkischen, die Gruppe der aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft möglichen Sprecher von anderen wichtigen Turksprachen (Aserbaidschanisch, Kasachisch, Kirgisisch, Turkmenisch, Usbekisch) lediglich aus 3.672 Personen besteht. „Turksprachen“ ist in dem Fall m.E. eine sprachenpolitisch beeinflusste Umschreibung für Türkisch.

Würden sich wiederum z.B. mögliche Arbeitnehmer, welche keine der Sprachen beherrschen, die die Beamtenschaft beherrscht oder beherrschen sollten, sich auf eigene Initiative aus staatlichen Quellen z.B. über das für alle relevante Thema „Arbeit“ informieren wollen, stünde vom Arbeitsmarktservice (AMS), welcher seine Homepage auf Deutsch und Englisch zur Verfügung stellt, die Broschüre „Leben und Arbeiten in Österreich“ auf Deutsch, Englisch und Französisch zur Verfügung. In dieser Broschüre werden etwa die gesetzlichen Voraussetzungen an „EU-/EWR-Bürger/EU-/EWR-Bürgerinnen und Schweizer Staatsbürger/Staatsbürgerinnen“ für einen längeren Aufenthalt in Österreich wie folgt formuliert³⁶:

„-Sie müssen Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin oder Selbstständiger/Selbstständige in Österreich sein oder

-über ausreichende Existenzmittel für sich und Ihre Familienangehörige (weder Bezug von Mindestsicherung noch Ausgleichszulage) sowie über eine ausreichende Krankenversicherung verfügen oder

-eine Ausbildung einschließlich einer Berufsausbildung an einer öffentlichen Schule oder rechtlich anerkannten Privatschule oder Bildungseinrichtung absolvieren und über ausreichende Existenzmittel sowie eine ausreichende Krankenversicherung verfügen“

Hegemoniekritisch könnte man an diesen Vorgaben schon den ersten Kritikpunkt in der Tatsache anführen, dass diese Anforderungen in keiner Relation zu den Zahlen der „inländischen“ Bevölkerung stehen, in der sicherlich nicht jeder, wie hier pauschal formuliert wird – „eine Ausbildung einschließlich einer Berufsausbildung“ vorweisen kann, geschweige denn „über ausreichende Existenzmittel“ verfügt.

³⁵ Die Zahl bezieht sich auf die Staatsbürger am 1.1.2016. Einem Bericht von Minority Report zufolge geht man derzeit jedoch von zwischen 200.000 und 300.000 Menschen mit türkischem Migrationshintergrund in Österreich aus. <http://minorityrights.org/minorities/turks/> (Stand: 16.09.2016)

³⁶ Die Anredeform ist Großgeschrieben, da sich die Anforderungen an das Publikum richten. vgl. http://www.ams.at/_docs/eurespubl_de.pdf (Stand: 11.04.2016)

Abschließend kann schon jetzt festgehalten werden, dass das Modell des sprachlichen Pluralismus der EU sich im Staatsapparat Österreichs nicht sehr weitläufig durchgesetzt hat. Im Vergleich zur Homepage des österreichischen AMS, welche es auf Deutsch und Englisch gibt, kann man z.B. die Homepage des Arbeitsamtes des EU-Mitglieds Schweden (*arbetsförmedlingen*)³⁷ in 36 Sprachen aufrufen. Auch werden wenig Fremdsprachenkenntnisse den BeamtenInnen in Österreich abverlangt, was auch darauf zurückgeführt werden könnte, dass das bereits erwähnte und von der EU angestrebte „Verständnis zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen“, das Fremdsprachen vermitteln sollen, auch nicht sehr ausgeprägt sein muss. Die Methode, mit welcher diese Annahme erforscht werden soll, ist im nächsten Kapitel formuliert, sowie auch die Forschungsfrage der Arbeit.

2.5 Behördliche Unterstützung für BürgerInnen

Anders als in Österreich existieren in anderen Ländern bereits staatliche oder staatlich geförderte Strukturen, die die BürgerInnen bei ihren Amtswegen unterstützen. Diese Unterstützung kann verschiedene Formen haben. Eine mögliche Erleichterung für alle Beteiligten auf Behörden und Ämtern wäre z.B., wenn es KommunaldolmetscherInnen (Community Interpreters, CI) gäbe. Diese haben laut dem Österreichischen ÜbersetzerInnen- und DolmetscherInnenverband Universitas folgende Aufgaben:

„Community Interpreters ermöglichen Menschen, deren Muttersprache nicht die des Gastlandes ist, den Zugang zu öffentlichen Einrichtungen. [...] Sie übersetzen und dolmetschen im Dienst der Gemeinschaft für Einzelpersonen oder Kleingruppen (Familien), meist für MigrantInnen oder Flüchtlinge, bei Gesprächen mit Behörden und Sozialämtern, in Schulen oder in Institutionen des Gesundheitswesens. Besonders gefragt sind dabei DolmetscherInnen mit seltenen Sprachkombinationen. (AMS-Broschüre „Jobchancen – Studium, Sprachen“).“ (<http://www.universitas.org/de/information/publikationen/kommunaldolmetschen/> (Stand: 28.03.2017))

Obwohl das Zitat von einer AMS-Broschüre stammt, sind der rechtliche Rahmen, die Zuständigkeiten und die Finanzierung von KommunaldolmetscherInnen in Österreich noch unklar. In Österreich existiert derzeit weder ein Kommunaldolmetschdienst, noch ein

³⁷ <http://www.arbetsformedlingen.se/Globalmeny/Other-languages.html> (Stand: 10.06.2016)

staatlicher Dolmetsch- und Übersetzungsdiest³⁸. Ein erwähnenswerter Punkt in der vom AMS gelieferten Definition der KommunaldolmetscherInnen ist m.E. der Begriff „Gastland“, welcher einen ausgrenzenden Anhauch hat. MigrantInnen seien befinden sich demnach in einem „Gastland“, von dem sie aufgrund der nicht vorhandenen Sprachkenntnisse der Amtssprache automatisch als nicht-dazugehörig betrachtet werden. Außerdem existiert in Österreich auch keine Amtssprachenregelung, welche definiert wie die Kommunikation auf Ämtern und anderen staatlichen Einrichtungen abzulaufen hat, falls seitens der BürgerInnen kein Deutsch gesprochen wird. Dies bedeutet, dass die BürgerInnen selbst dafür verantwortlich sind einen Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin zu organisieren, falls sie bei Amtswegen einen brauchen und diesen auch privat bezahlen müssen. Dagegen existieren in anderen Länder seit längerem staatliche Behörden, die bei Bedarf eine Dolmetscherin bzw. einen Dolmetscher zur Verfügung stellen. Dass solche Dienste in Österreich nicht angeboten werden, verursacht nicht nur allen Beteiligten Schwierigkeiten im Alltag, sondern kann auch gefährlich sein. Dies bezeugt die Situation in den Krankenhäusern, wo auch bis heute kein dem australischen Modell ähnlicher DolmetscherInnendienst³⁹ existiert und oftmals noch Krankenschwestern bzw. Reinigungspersonal um Hilfe gebeten wird, wenn davon ausgegangen wird, dass sie eine Sprache beherrschen und als DolmetscherInnen fungieren könnten.

In anderen Ländern sind staatliche oder vom Staat bezahlte Übersetzer- und DolmetscherInnendienste bereits seit einigen Jahren im Einsatz. Es folgen einige Beispiele:

Das erste Beispiel liefert unerwarteterweise das durch seine strikten Einwanderungsgesetze in die Schlagzeilen geratene Australien. Die australische Regierung bietet einen für die BürgerInnen zugänglichen, vorbildlichen Übersetzer- und Dolmetschservice an. Es handelt sich hierbei um den staatlichen Translating and Interpreting Service (TIS National)⁴⁰, der jederzeit von allen BürgerInnen 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr telefonisch genutzt werden kann. Einen ähnlichen Service bieten auch andere Länder innerhalb der EU, wie z.B. Schweden oder Großbritannien⁴¹, wo bei vielen Behörden und Ämtern wie etwa dem Finanzamt, während der

³⁸ Im Jahr 2015 gewann die private Firma SAVD Videodolmetschen GmbH in Österreich eine bundesweite Ausschreibung laut der eine rechtssichere und hochwertige Videodolmetsch-Dienstleistung für alle öffentlichen Einrichtungen in Österreich über fünf Jahre garantiert werden soll. Gesundheitswesen, Exekutive und diverse öffentliche Einrichtungen sollen von der Dienstleistung profitieren. Der Service wird den Behörden und nicht den BürgerInnen zur Verfügung gestellt und steht derzeit noch wenigen Behörden zur Verfügung und zwar nur jenen, die in der Lage sind den technischen Aufwand zu bestreiten. (vgl. <http://www.videodolmetschen.com/ueber-uns/> (Stand: 20.03.2017))

³⁹ Wie bereits in Fußnote 34 erwähnt, befindet sich der Ausbau des Services derzeit noch in Bearbeitung.

⁴⁰ <https://www.tisnational.gov.au/> (Stand: 27.03.2017)

⁴¹ <https://www.gov.uk/government/publications/guidance-for-interpreters/guidance-for-interpreters> (Stand: 28.03.2017)

Öffnungszeiten freiberufliche DolmetscherInnen anwesend sind, welche vom Staat bezahlt werden.

Ein weiteres Beispiel, welches demonstriert wie ein Staat dem in Unterkapitel 2.2 erwähnten Phänomen des *monolingualen Habitus* entgegensteuern könnte, existiert bereits in Kanada unter dem Namen *Settlement Workers in Schools (SWIS)*. Es handelt sich hierbei um keinen Übersetzer- oder DolmetscherInnendienst im klassischen Sinne. Sogenannte Settlement Workers haben hierbei die Aufgaben⁴² in Kanada neue Familien, die die englische Sprache noch lernen, zu begrüßen und sie bei ihrer Orientierung in der für sie neuen Gesellschaft zu unterstützen. Darüber hinaus beraten Settlement Workers die Familien, welche in Kanada neu sind, in schulischen und behördlichen Anliegen und bieten auch Workshops zur Verbesserung des Verständnisses der kanadischen Kultur. Das Programm wurde von der kanadischen Regierung durch die Abteilung für Einwanderung, Flüchtlinge und Staatsbürgerschaft⁴³ ins Leben gerufen und wird auch staatlich finanziert.

3. Methodische Schritte

Im folgenden Kapitel sollen unter Verweis auf die einschlägige Fachliteratur die methodischen Schritte dargestellt werden, welche durchgeführt werden, um die Forschungsfrage zu beantworten. Anfangs wird die Forschungsfrage definiert, wie auch der Hintergrund ihrer Entstehung. Im Unterkapitel der Datenerhebung wird erklärt, nach welchen Kriterien die Interviewfragen erstellt wurden, nach welchen Kriterien die interviewten Personen ausgewählt wurden und mit welchem Forschungsinstrument und -verfahren die Datenauswertung erfolgt.

⁴² <http://www.welcomecentre.sd36.bc.ca/settlement.php> (Stand: 27.03.2017)

⁴³ <http://www.cic.gc.ca/english/department/index.asp> (Stand: 27.03.2017)

3.1 Forschungsfrage

Obwohl in Österreich eine Vielzahl von Maßnahmen die sogenannte „Integration“ von Drittstaatenangehörigen⁴⁴, etwa durch geförderte Sprach- und „Integrationskurse“, wie sie z.B. die Volkshochschulen, der Österreichische Integrationsfonds oder auch andere Bildungsanbieter anbieten, sichern soll, wird m.E. bei EU/EWR-StaatsbürgerInnen eine gewisse kommunikative Selbstständigkeit wie selbstverständlich vorausgesetzt. Dies wird auch an folgendem Beispiel ersichtlich: Der Arbeitsmarktservice formuliert in seiner Infobroschüre „Leben und Arbeiten in Österreich“ etwa die gesetzlichen Voraussetzungen geltend für „EU-/EWR-Bürger/EU-/EWR-Bürgerinnen und Schweizer Staatsbürger/Staatsbürgerinnen“ bei einem längeren Aufenthalt in Österreich wie folgt⁴⁵:

„Sie müssen Arbeitnehmer/Arbeitnehmerin oder Selbstständiger/Selbstständige in Österreich sein oder

-über ausreichende Existenzmittel für sich und Ihre Familienangehörige (weder Bezug von Mindestsicherung noch Ausgleichszulage) sowie über eine ausreichende Krankenversicherung verfügen oder

-eine Ausbildung einschließlich einer Berufsausbildung an einer öffentlichen Schule oder rechtlich anerkannten Privatschule oder Bildungseinrichtung absolvieren und über ausreichende Existenzmittel sowie eine ausreichende Krankenversicherung verfügen“

Diese Broschüre ist in drei Sprachen erhältlich (Deutsch, Englisch und Französisch). Allein die Begriffe und Wortwahl der Broschüre überschreiten oftmals bei weitem das B-Niveau nach GER in den jeweiligen Sprachen, was bedeutet, dass sich die Interessenten sprachlich schon auf einem guten Niveau in einer der drei angebotenen Sprachen befinden müssten, um die Broschüre inhaltlich zu verstehen. Die Auswahl der Sprachen wurde entsprechend der Mehrheit der betroffenen Personen zwar gewissermaßen „kundenorientiert“ ausgewählt, da die Großzahl der nicht-österreichischen Staatsbürger in Österreich aus Deutschland kommt und auch weil Englisch als Lingua Franca unserer Zeit von sehr vielen Menschen gesprochen wird. Trotzdem

⁴⁴ Die wohl bekannteste Maßnahme ist der Nationale Aktionsplan für Integration (N.A.P.I.), welcher neben allgemeinen integrationspolitischen Leitlinien in sieben Handlungsfeldern (Sprache und Bildung, Arbeit und Beruf, Rechtsstaat und Werte, Gesundheit und Soziales, Interkultureller Dialog, Sport und Freizeit sowie Wohnen und die regionale Dimension der Integration) Grundsätze und Ziele der Integration vertiefend behandelt. vgl. <https://www.bmeia.gv.at/integration/nationaler-aktionsplan/> (Stand: 27.05.2016)

⁴⁵ vgl. http://www.ams.at/_docs/eurespubl_de.pdf (Stand: 11.04.2016)

zeigt die geringe Sprachauswahl einen Gegensatz der bereits beschriebenen gültigen Gesetzgebung, in der wie bereits erwähnt für EU/EWR-StaatsbürgerInnen keine Deutsch- bzw. andere Sprachkenntnisse vorausgesetzt werden.

Dieser soeben beschriebene Gegensatz, sowie das im Theoriekapitel bereits erwähnte sprachlich „magere“ Qualitätsprofil der Beamten, welches zu einer nicht ausreichenden Kommunikation führen kann, brachte mich zu folgender Forschungsfrage, welche vorliegende Arbeit beantworten bzw. untersuchen soll:

„Werden Personen, welche eine EU/EWR-Staatsbürgerschaft haben, jedoch über keine ausreichenden Deutschkenntnisse verfügen, seitens des staatlichen Apparates und seiner Institutionen durch die Beamten diskriminiert bzw. hegemonisch behandelt?“.

Der Grund, warum dieses Thema gewählt wurde, entspringt der oftmaligen Abweichung zwischen Theorie (die bereits beschriebene gesetzlich formulierte Gleichstellung) und Realität (der Alltag in öffentlichen (staatlichen) Institutionen), welche hier in Bezug auf die Sprachkenntnisse als Differenzfaktor untersucht werden soll. Die aus den gesetzlichen Titulierungen (EU-, EWR-StaatsbürgerInnen, Angestellter, Beamter bzw. Beamtin etc.) entstehenden Differenzordnungen sind machtvoll (vgl. Melter, Mecheril 2012: 265). Dies kann laut Mecheril auf drei Gründe zurückgeführt werden. Zum einen findet die sogenannte Subjektwerdung immer im Rahmen historisch vorgängiger Differenzordnungen statt (vgl. ebd.). Des Weiteren sind diese Differenzordnungen „in Ordnungen eingelassen, in denen bestimmte Identitätspositionen politisch und kulturell gegenüber anderen Identitäten privilegiert sind“ (vgl. Melter, Mecheril 2012: 266)⁴⁶. Drittens und letztens entsteht laut Melter und Mecheril bei vorliegender Praxis Macht, da Differenzordnungen in ein binäres „Entweder-Oder-Schema organisiert sind“ (vgl. ebd.), das den Individuen auferlegt, „sich in dieser ausschließenden Ordnung darzustellen und zu verstehen“ (vgl. ebd.).

Vor Untersuchung der Forschungsfrage, wurde folgende Thesen aufgestellt, nämlich dass Kommunikationsprobleme zwischen den zu befragenden Personen und den Beamten erwartet werden und auch, dass es bei diesen Kontakten zu Situationen diskriminierender bzw. hegemonischer Natur gekommen ist. Diese Thesen entspringen u.a. der Tatsache, dass das Bundeskanzleramt Österreichs eine Diskriminierung aufgrund von Sprache anscheinend nicht

⁴⁶ Im vorliegenden Forschungskonzept kann diese Privilegierung im Anschluss an Mecheril z.B. durch den „bulgarischen Angestellten eines Restaurants“, welcher mit einem Bedürfnis mit einem bzw. einer „eingeborenen österreichischen Beamten oder. Beamtin des AMS“ zu kommunizieren versucht, verbildlicht werden.

anerkennt. Auf dessen Homepage zum Thema *Gleichbehandlung*⁴⁷ wird ausführlich darauf eingegangen, welche Diskriminierungsformen es gibt. Es wird zwischen einer unmittelbaren und einer mittelbaren Diskriminierung differenziert, wobei laut Bundeskanzleramt eine unmittelbare Diskriminierung vorliegt, „wenn eine Person aufgrund ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer ethnischen Zugehörigkeit, ihrer Religion, ihrer Weltanschauung oder ihrer sexuellen Orientierung in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde“ (<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/186/Seite.1860100.html>). Eine mittelbare Diskriminierung erfolge „nicht offensichtlich wegen eines der oben genannten Diskriminierungsgründe, sondern aufgrund einer dem Anschein nach neutralen Regelung, die benachteiligende Auswirkungen haben kann“ (ebd.). In der Definition ist das Wort „Sprache“ abwesend, das die Charta der Grundrechte der EU (siehe Seite 10) jedoch sehr wohl anführt. Die genannten Thesen gilt es im Laufe dieser Arbeit zu belegen oder möglicherweise auch zu widerlegen. Im Falle einer Bestätigung des Erwarteten werden die Situationen analysiert.

3.2 Datenerhebung und –aufbereitung

Generell gilt, dass quantitative und qualitative Forschungen jeweils unterschiedliche Herangehensweisen, Ziele und Verfahren implizieren (Hufeisen, Riemer in: Krumm (Hg.) 2010:748). Da es sich beim zu erforschenden Gegenstand dieser Arbeit, um etwas handelt (Hegemonie), was quantitativ schwer messbar ist, wurde sich in vorliegender Arbeit - wie bereits erwähnt - dafür entschieden, qualitativ vorzugehen. Aguado führt ein sehr wichtiges Argument, welches für die qualitative Inhaltsanalyse spricht, wie folgt an:

„Das besondere Potenzial der QIA liegt darin, dass mit ihrer Hilfe komplexe Fragestellungen bearbeitet werden können.“ (Aguado 2013: 129)

Zwar herrscht International „nach wie vor die Tendenz, dass quantitative Forschung mit größerer Dignität verbunden wird“ (Hufeisen, Riemer in: Krumm (Hg.) 2010:748), der Entschluss qualitativ vorzugehen fiel jedoch auch deshalb, um für den Forschungsgegenstand

⁴⁷ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/186/Seite.1860100.html> (Stand: 05.04.2017)

„möglichst tiefgründige, reichhaltige Daten (rich data)“ (Riemer, Settinieri in: Krumm (Hg.) 2010: 767), welche aus einer eher komplexeren Fragestellungen – dazu weiter mehr - entstehen werden, zu erheben.

Die Erhebung der Daten sollte mit einem Instrument erfolgen, welches den Befragten viel Freiraum bietet, ihre Gedanken zu formulieren. Aus diesem Grund sollten die Interviews durch problemzentrierte (PZI) Interviews erfolgen. Wichtige Aspekte in der Datenerhebung und – aufbereitung waren außerdem die Anonymisierung der Daten, wie auch deren Transkription.

3.2.1 Interviewte Personen

Da das Thema, wie bereits erwähnt wurde, Personen betrifft, welche keine gesetzliche Verpflichtung haben, die deutsche Sprache zu beherrschen, sollten die zu befragenden Personen alle eine EU/EWR-Staatsbürgerschaft haben. Um eine eventuelle „Beliebigkeit bzw. Zufälligkeit der Auswahl der UntersuchungsteilnehmerInnen“ (Riemer, Settinieri in: Krumm (Hg.) 2010: 767) vorab zu vermeiden, wurden bestimmte Voraussetzungen gestellt, welche die Befragten einhalten sollten und die über die Tatsache des Besitzes einer EU/EWR-Staatsbürgerschaft hinausgehen. Es wurde in erster Linie nach Personen gesucht, welche in Österreich berufstätig sind oder es für längere Zeit waren. Diese Voraussetzung wurde aus dem Grund gestellt, da sonstige Migrationsgründe, wie z.B. Kriege oder politische und religiöse Verfolgung innerhalb der EU seit längerem nicht mehr existieren und andere individuelle Motive, wie Bildungsbereitschaft oder Neugier oftmals auf Personen zutreffen, die sprachlich interessiert sind und/oder schon selber über Fremdsprachenkenntnisse verfügen. Die Voraussetzung, dass die Gruppe der Personen sich im berufsfähigem Alter befindet, entstand nicht zuletzt auch aufgrund ihrer Volljährigkeit. Erwachsene Personen stehen am meisten mit Ämtern und Behörden in Kontakt. Es wurde außerdem nach Personen gesucht, welche in Städten leben. Dies entspringt den bereits erwähnten Gründen, wie z.B. der hohe Anteil an nicht-österreichischen Staatsbürgern in Städten laut Statistik ist, was bedeutet, dass es naheliegender ist, dass Behörden in den Städten eine größere Erfahrung im Umgang mit nicht-österreichischen Staatsbürgern haben sollten, als auf dem Land, da die Anzahl von Personen mit nicht-österreichischer Staatsbürgerschaft dort geringer ist.

Untersucht wurde der Umgang dieser Personen im alltäglichen Verkehr mit Behörden. Aus diesem Gründ wurde in der vorliegenden Arbeit acht Personen, die aus beruflichen oder familiären Gründen oder aus reiner wirtschaftlicher Not aus dem EU/EWR-Raum nach Österreich migriert sind, interviewt. Interviewt wurden Personen aus folgenden Herkunftsländern:

Datensatz	Interviewpartner	Staatsbürgerschaft	Status
20160715_01	B1	Bulgarien	Berufstätig
20160828_02	B2	Griechenland	Berufstätig
20160828_03	B3	Griechenland	Karenziert
20160920_04	B4	Ungarn	Berufstätig
20160928_05	B5	Großbritannien	Berufstätig
20160929_06	B6	Dänemark	Karenziert
20161012_07	B7	Island	Berufstätig
20161101_08	B8	Schweden	Berufstätig

Tabelle 1: Übersicht der problemzentrierten Interviews

Die Tabelle zeigt die acht Datensätze, welche bei der Durchführung der PZIs entstanden sind und mit deren Hilfe die Forschungsfrage beantwortet werden soll. Der Datensatz wird nur mit dem Entstehungsdatum benannte und die Interviewpartner mit B1 bis B8. Weiteres dazu folgt unter dem Punkt der Anonymisierung in einem weiteren Unterkapitel. Der Berufsstatus soll nur signalisieren, dass sich die Personen im berufsfähigem Alter befinden, was als Voraussetzung bei deren Auswahl gilt.

Um ein möglichst breites Spektrum an Herkunftsländern abzudecken, wurden sowohl Staatsbürger aus wirtschaftlich „starken“, als auch aus wirtschaftlich „schwächeren“ Ländern interviewt. Dies soll auch darstellen, ob es bei bestimmten Situationen auf Ämtern auch zu einer sogenannten Intersektionalität gekommen ist. Unter dem Begriff versteht man die Tatsache, wenn „die Verortungen der Subjekte, diese sozialen, kulturellen, gesellschaftlichen, epistemischen Orte, sich metaphorisch als Achsen oder Kreuzungen beschreiben lassen“ (vgl. Klinger 2008: 38 in: Knüttel et. al.:2014: 188). Winkler und Degele definieren Intersektionalität als „kontextspezifische, gegenstandsbezogene und an sozialen Praxen ansetzende

Wechselwirkungen ungleichheitsgenerierender sozialer Strukturen (d.h. von Herrschaftsverhältnissen) symbolischer Repräsentationen und Identitätskonstruktionen“ (Winkler, Degele 2009: 15). In der Praxis könnte dies bedeuten, dass jemand in Alltagssituationen, wie sie auch in der vorliegenden Masterarbeit untersucht werden, von seinem Gesprächspartner nicht nur als „Ausländer“ wahrgenommen wird, sondern darüber hinaus zusätzlich einer sozialen oder kulturellen Gruppe zugeordnet wird, z.B. als „armer Osteuropäer“, „britischer Geschäftsmann“ etc. Interessant wäre hierbei auch, ob eine unterschiedliche Behandlung von den bereits erwähnten für die Interviews ausgesuchten Personen wirtschaftlich starker gegenüber denen aus wirtschaftlich schwächeren Ländern erkennbar ist, wovon bereits in der These ausgegangen ist.

Um möglichst realistische Daten zu erhalten, wird im Rahmen der Voraussetzungen für die interviewten Personen nach keinem bestimmten Mindestbildungsgrad gefragt. Da jeder Bildungsgrad (vom Pflichtschulabrecher bis zum Akademiker) in der Gesellschaft vertreten ist, sollten auch die interviewten Personen verschiedene Bildungsniveaus aufweisen. Interessant wäre auch hierbei eine Feststellung von Anzeichen einer Intersektionalität.

Die Personen wurden mit Hilfe der Botschaften diverser EU/EWR-Länder ermittelt, welche durch Links von Gruppen in sozialen Netzwerken ermittelt wurden. Mithilfe von Anzeigen wendete ich mich an die Gruppenmitglieder dieser Gruppen, in denen die Kriterien für potenzielle Interviewpartner durch Anzeigen beschrieben wurde. Es wurde erwähnt was untersucht werden soll und schließlich mit Interessenten Kontakt aufgenommen. Nach Vereinbarung von Terminen sind die Interviews zustande gekommen. Das Interview mit B7, welche in Graz lebhaft ist, fand über Skype statt. Der Vorgang der Interviews war sehr zeitaufwendig, da aufgrund von zeitlicher und örtlicher Gegebenheiten, es schwierig war, Zeit und Ort einfach festzulegen.

Das Zitat, das ich mir selbst bei der Durchführung der Interviews stets vor Augen hielt, lautet:

„Der fundamentale Fehler liegt dann darin begründet, dass angenommen wird, es gäbe einen tatsächlichen Referenten, wohlwissend, dass Subjekte der Repräsentation immer imaginierte heterogene Subjekte sind.“ (Varela, Dhawan 2004: 209)

Das Zitat sollte mich selbst daran erinnern, dass es sich auf staatlicher Ebene vielleicht um Staatsbürger verschiedener Herkunftsländer handeln mag, dies jedoch die befragten Personen in meinen Augen in keiner Weise zu „Vertretern“ (oder RepräsentantInnen) ihres Landes machen sollte.

3.2.2 Forschungsinstrument und Verfahren

Als geeignetstes Instrument um für diese Art von qualitativer Forschung, die im Rahmen dieser Masterarbeit stattfindet, relevante Ergebnisse zu erzielen, erschien das sogenannte „problemzentrierte Interview“ (PZI). Das PZI wird als „offene, teilstrukturierte Befragung für die Erhebung subjektiver Einstellungen in Bezug auf ein gesellschaftliches Problem“ (vgl. Hug 2010: 101) definiert. Durch seine einerseits vorhandene Struktur hat man einerseits einen „Leitfaden um biografische Fragen zu einer relevanten gesellschaftlichen Problemstellung“ (vgl. Hug 2010: 102) zu stellen und andererseits aber auch den Freiraum, um auf bestimmte (themenrelevante) Aspekte näher einzugehen. Durch die Definition her, schien es als treffender in der vorliegenden Arbeit PZIs als z.B. ExpertInneninterviews zu machen, was einer anderen Herangehensweise entsprechen würde. Die für das Thema der Masterarbeit relevanten „soziodemografischen Daten“ (Alter, Beruf und Herkunftsland) werden nur kurz am Anfang des jeweiligen Interviews erwähnt, um sich im eigentlichen Interview mit der wesentlichen Fragestellung zu beschäftigen und die Zeit zu lassen, nachzufragen, wenn ein von einer interviewten Person erwähnter Punkt für das Thema besonders relevant erscheint. Die Fragen, welche die zu erforschenden Personen im PZI beantworten sollten, lauten:

1. Beschreiben Sie einige bisherige Erfahrungen mit Ämtern in Österreich. / Describe some previous experiences you have had with public offices in Austria.

2. Gab es bei Amtswege Kommunikationsprobleme? Wenn ja, könnten Sie diese beschreiben? / Where there any communication problems? If so, can you describe those?

3. Hatten Sie schon einmal auf einem Amt das Gefühl, „anders“ behandelt zu werden, als in Ihrem Herkunftsland bzw. in anderen Ländern in denen Sie vielleicht gelebt haben? / Have you ever had the feeling of being treated „differently“ at a public office than in your country of origin or in other countries you may have lived in?

4. Wurden Sie von BeamtenInnen schon einmal darauf hingewiesen, dass Sie Deutsch lernen müssen? Wenn ja, in welchem Zusammenhang? / Have you ever been told by officials to learn German? If so, in what context?

5. Wurde Ihnen aufgrund der nicht vorhandenen Deutschkenntnisse bei Ämtern schon einmal eine Auskunft verweigert? / Have you ever been denied information at public offices because of the lack of German?

Da wie bereits erwähnt, es sich bei den befragten Personen um keine möglichen ExpertInnen auf dem Gebiet handelt, sollten die in den Thesen erwähnten Situationen diskriminierender bzw. hegemonischer Natur nicht direkt angesprochen werden, sondern aus dem Gesagten entspringen. Das z.B. in Frage 3 erwähnte Gefühl, „anders“ behandelt worden sein, kann in den verschiedensten Weisen aufgenommen werden und die Gründe können auch variieren.

Obwohl viele der Befragten schon ein adäquates Deutschniveau hatten, konnten die Fragen sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch beantwortet werden, falls sich eine der befragten Personen mit der Beantwortung der Fragen auf Deutsch überfordert fühlen sollte. Außerdem wurden die Fragen einfach formuliert. Dies geschah aus dem Grund, dass durch die einfache Formulierung das Verständnis der Fragen für alle Bildungsniveaus gesichert werden sollte.

Da es sich bei den Befragten, wie bereits im Unterkapitel 3.2.1 erwähnt, weder um Experten noch um Vertreter ihres Herkunftslands handelt, soll die Offenheit der Fragen garantieren, dass während der Interviews ein adäquates Ausmaß an relevanten Daten entsteht. Laut Rieder und Settinieri elizitieren offene Fragen tiefgründigere Antworten, „da sie dem Befragten ermöglichen, in seinem eigenen Bezugssystem zu antworten, was zum einen Verzerrungen in den Antworten, Nichtantworten und Falschangaben minimiert, zum anderen keine

Antwortkategorie von vornherein ausschließt (vgl. McDonough und McDonough 1997; Dörnyei 2003; Bortz und Döring 2006; Porst 1996, 2008 in: Riemer und Settinieri 2010: 774)“

Die Frage 4 soll etwa durch die Tatsache, dass „Deutsch lernen müssen“ von den Beamten verschiedenen formuliert und auch von jedem Befragten situationsbedingt anders aufgefasst werden kann, ein gewisses Maß an Eloquenz der Sprecher gewährleisten.

3.2.3 Anonymisierung der Daten

Die Art von Thema der vorliegenden Masterarbeit, wie auch die Fragestellung, die sehr persönlich ist, legen nahe, dass es am geeignetsten ist, alle Daten, die während der Interviews entstehen, zu anonymisieren. Ein Student einer staatlichen, österreichischen Universität, der nach heiklen, nicht immer positiven Erfahrungen über andere staatliche Institutionen Österreichs nachfragt, könnte viele Befragte verwirren bzw. sie auch verunsichern. Allen befragten Personen wird deshalb schon vor Anfang der Durchführung der Interviews erklärt, dass keinerlei persönliche Informationen außer der Staatsbürgerschaft, des Alters und des beruflichen Status‘ für die Forschung nötig sind und erwähnt werden.

Um die Anonymität im Material zu gewährleisten, wird die Kennzeichnung des Interviewers lediglich mit „I“, gefolgt von der Nummer des jeweiligen Interviews erfolgen und die der Befragten mit „B“, gefolgt von der gleichen Nummer (vgl. Kuckartz 2016: 170). Sollten Personen im Laufe des Interviews Informationen über sich preisgeben, die über die benötigten hinausgehen und über die direkte Rückschlüsse über ihre Identität gezogen werden könnten (z.B. Name von Arbeitgeber), so werden diese auch anonymisiert.

3.2.4 Transkription der problemzentrierten Interviews

Ein wichtiger Schritt zur Auswertung qualitativer Daten besteht im Prozess der Transkription. Ludwig-Mayerhofer definiert diesen Prozess der Transkription als:

„Die Verschriftlichung menschlicher Kommunikation, meist auf der Grundlage von Tonband- oder anderen Aufzeichnungen. Je nach Untersuchungszweck kann bzw. muss die Transkription mehr oder weniger umfassend sein.“

(Ludwig-Mayerhofer in: ILMES⁴⁸ 1999)

Das Regelsystem der Transkription „richtet sich nach den jeweiligen Absichten und den dafür notwendigen Daten“ (ebd.). Da bei der Forschungsfrage vorliegender Arbeit keine sprachwissenschaftlichen Aspekte⁴⁹ im Vordergrund stehen, sondern der Inhalt der Interviews, wurde dementsprechend auch auf ein einfaches Regelsystem der Transkription wert gelegt. Die Vorlage für das Regelsystem, welches in dieser Arbeit in leicht modifizierter Form verwendet wird, lieferten Kuckartz, Dresing, Rädiker und Stefer 2008⁵⁰:

1. Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lautsprachlich oder zusammenfassend.
2. Vorhandene Grammatikfehler des Englischen oder Deutschen werden mit transkribiert. Eine Korrektur erfolgt nicht, sofern die Fehler nicht verständnisstörend sind.
3. Alle Angaben, die einen Rückschluss auf eine befragte Person erlauben, werden anonymisiert.

⁴⁸ http://wlm.userweb.mwn.de/Ilmes/ilm_t9.htm (Stand: 0.04.2017)

⁴⁹ „Im Rahmen linguistischer Analyse und in der Gesprächsforschung existieren weitaus kompliziertere Transkriptionssysteme wie GAT, HIAT und CHAT (vgl. Dittmar, 2009; Rehbein, Schmidt, Meyer, Watzke & Herkenrath, 2004) und mit EXMARaLDA (siehe www.exmaralda.org) auch eine entsprechende Software.“ (Kuckartz 2016: 168)

⁵⁰ Aufgrund der Ähnlichkeit in Vorgangsweise und Beispielprojekt wurden die Regeln als Vorlage eingesetzt. Die Änderungen entspringen lediglich aus der Tatsache, dass sich anders als in vorliegender Arbeit die Vorlage mit Muttersprachlern des Deutschen befasst. vgl. Kuckartz et. al. 2008: 27-28

4. Deutliche, längere Pausen werden durch Auslassungspunkte (...) markiert.
5. Besonders betonte Begriffe werden durch Unterstreichungen gekennzeichnet.
6. Zustimmende bzw. bestätigende Lautäußerungen der Interviewer (Mhm, Aha etc.) werden nicht mit transkribiert, sofern sie den Redefluss der befragten Person nicht unterbrechen.
7. Einwürfe der jeweils anderen Person werden in Klammern gesetzt.
8. Lautäußerungen der befragten Person, die die Aussage unterstützen oder verdeutlichen (etwa lachen oder seufzen), werden in Klammern notiert.
9. Die interviewende Person wird durch ein „I“, die befragte Person durch ein „B“, gefolgt von ihrer Kennnummer, gekennzeichnet (etwa „B4:“).
10. Jeder Sprecherwechsel wird durch zweimaliges Drücken der Enter-Taste, also einer Leerzeile zwischen den Sprechern, deutlich gemacht, um die Lesbarkeit zu erhöhen.

Für die Transkription wird die Analysesoftware MAXQDA® verwendet, welche u.a. auch mit einer Funktion ausgestattet ist, die die Transkription des Materials ermöglicht. Die Software ist seit 1989 verfügbar und wird verbreitet zur Unterstützung qualitativer Analysen genutzt. Sie ist außerdem vom Gebrauch her für vorliegendes Vorhaben am besten geeignet. Eine genauere Beschreibung der Software, ihrer weiteren Funktionen und Eigenschaften erfolgt im nächsten Kapitel.

Der wichtigste Punkt, der für die Software spricht, ist dass sie viele Methoden der qualitativen Inhaltsanalyse, wie auch Mayrings Methode, mit dem hier gearbeitet wurde, Schritt-für-Schritt unterstützen kann und auch eine genaue Dokumentation der Schritte ermöglicht. Die Datenanalyse kann somit, mit weniger Aufwand vollzogen werden, als wenn z.B. jeder Schritt „manuell“ durchgeführt und dokumentiert werden muss. Des Weiteren behält der Forscher durch sie einen besseren Überblick des Gesamtmaterials.

4. Datenanalyse

Qualitative Sozialforschung definiert sich an dem „Interesse an der Analyse von Deutung, Wahrnehmungen und komplexen Deutungssystemen“ (Hopf 1979 in: Mayring 2010: 32). Diese Analyse der Daten, welche im Zuge dieser Arbeit aus den Interviews in aufgezeichneter Form entstanden sind, gilt es wie bereits erwähnt mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring auszuwerten, wobei auch die Gütekriterien der qualitativen Forschung nach Mayring berücksichtigt werden sollen. Es handelt sich hierbei nicht nur um die „klassischen“ Gütekriterien Validität, Reliabilität und Objektivität, sondern um die „erweiterten“ Gütekriterien für qualitative Forschung, welche die „klassischen“ Gütekriterien ergänzen. Diese sind: Verfahrensdokumentation, Argumentative Interpretationsabsicherung, Regelgeleitetheit, Nähe zum Gegenstand, Kommunikative Validierung und Triangulation (vgl. Mayring 2010: 118). Um diese Gütekriterien möglichst einzuhalten, wurden in der vorliegenden Arbeit Mayrings Anweisungen zum Verfahren genau eingehalten, wie im Unterkapitel 4.2 ersichtlich ist.

4.1 Die Software MAXQDA®

Die Datenanalyse wird in der vorliegenden Arbeit computergestützt durchgeführt. Ein geeignetes Programm, mit dessen Hilfe die Datenanalyse durchgeführt werden kann, ist die Analysesoftware MAXQDA®, welche auch in dieser Arbeit verwendet wurde. Die Software erlaubt es dem Benutzer, das Gesagte der interviewten Personen mithilfe eines Audio-Werkzeugs direkt in das Programm zu importieren, um es schließlich zu transkribieren. Hierbei können die Segmente auch mit Zeitmarken markiert werden, um schnelleren und direkteren Zugriff darauf zu ermöglichen.

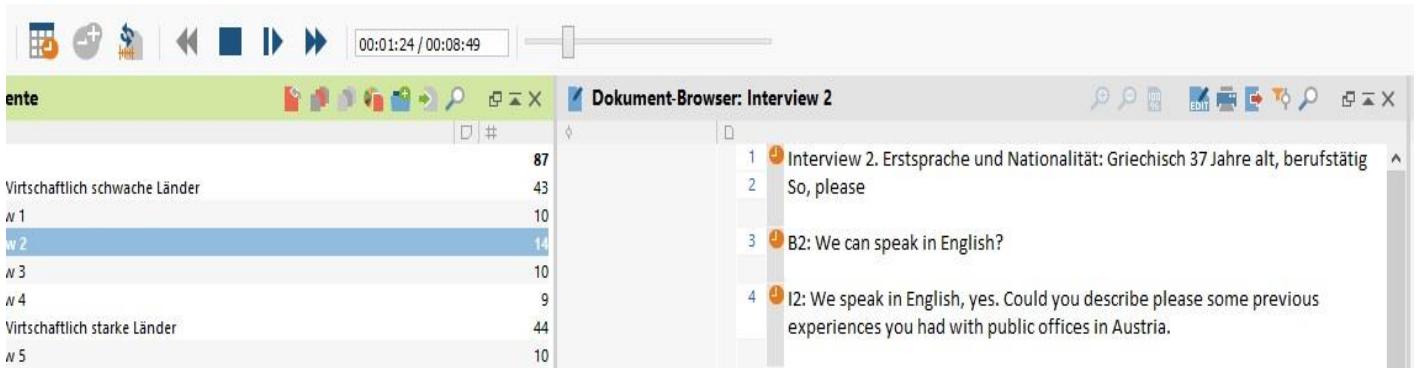


Abbildung 3: Screenshot der Audio-Funktion von MAXQDA®, mit deren Hilfe das Transkribieren unterstützt wird

Der nach vielen Analyseverfahren nächste Schritt, der darin besteht, dass themenrelevante Segmente mit verschiedenen Farben markiert werden, wird durch die Software auch ermöglicht. Die Farben können hierbei verschiedene *Kategorien* nach Mayring repräsentieren oder auch nur einer besseren Übersicht dienen, wie es hier der Fall war. Zu dem für die Analyse sehr wichtigen Punkt der *Kategorien* und deren Bildung wird im nächsten Unterkapitel näher eingegangen.

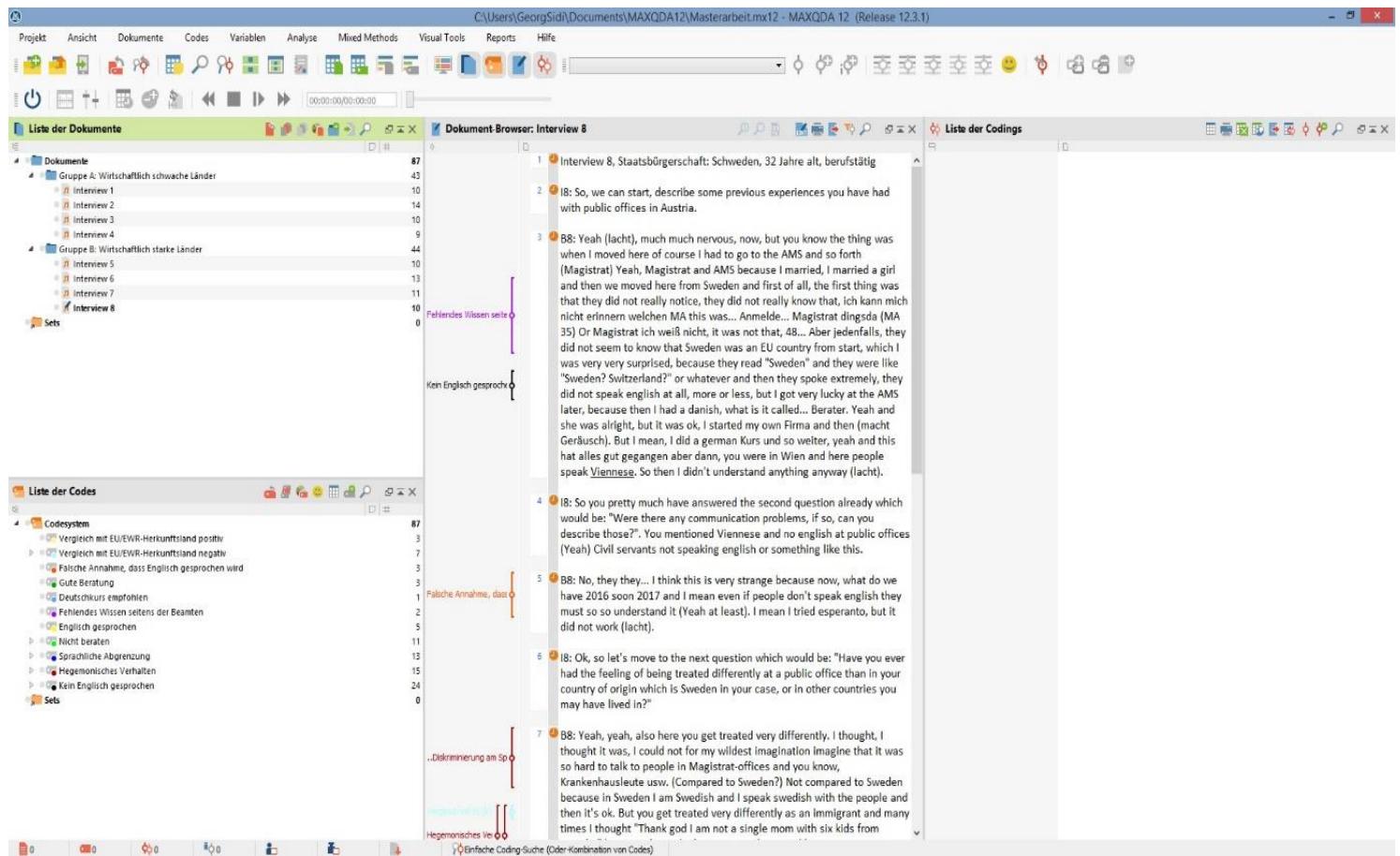


Abbildung 4: Screenshot der Textbearbeitungs-Funktion von MAXQDA®

Nachdem die Interviews mit Hilfe der Software transkribiert wurden, erfolgte –wie bereits erwähnt – der nächste und eigentlich erste Schritt der Analyse, indem alle für die Arbeit relevanten Aussagen markiert wurden. Das Programm erlaubt es, die gesamten Interviews oder nur die markierten Segmente zwecks weiterer Bearbeitung in verschiedenen Formaten zu exportieren, um verschiedene Analyseverfahren zu ermöglichen. In vorliegender Arbeit wurden die Segmente in MS Excel-Format exportiert, um die weitere Analyse, für die excelähnliche Tabellen benötigt wurden, zu ermöglichen.

4.2 Die Bildung der Kategorien

Der wichtigste und zentralste Punkt der qualitativen Analyse von Daten ist die Kategorienbildung. Laut Mayring (2010: 49) stellt das *Kategoriensystem* das zentrale Instrument der Analyse dar. Als *Kategoriensystem* oder *Codesystem* bezeichnet man die Gesamtheit aller *Kategorien* (vgl. Kuckartz 2016: 38). Voraussetzung für die Entstehung eines solchen *Kategoriensystems* ist es, dass die *Kategorien* anhand des Materials festgestellt werden. Diese *Kategorien* können aus dem Datenmaterial mithilfe verschiedener Verfahren entstehen, worauf im weiteren Verlauf des Kapitels eingegangen wird. Wichtig ist der klassifizierende Charakter der *Kategorien*, der nach Früh wie folgt beschrieben wird:

„Der pragmatische Sinn jeder Inhaltsanalyse besteht letztlich darin, unter einer bestimmten forschungsleitenden Perspektive Komplexität zu reduzieren. Textmengen werden hinsichtlich theoretisch interessierender Merkmale klassifizierend beschrieben. Bei dieser Reduktion von Komplexität geht notwendig Information verloren: Einmal durch die Ausblendung von Mitteilungsmerkmalen, die die untersuchten Texte zwar besitzen, im Zusammenhang mit der vorliegenden Forschungsfrage aber nicht interessieren; zum anderen tritt ein Informationsverlust durch die Klassifikation der analysierten Mitteilungsmerkmale ein. Nach angegebenen Kriterien werden je einige von ihnen als untereinander ähnlich betrachtet und einer bestimmten Merkmalsklasse bzw. einem Merkmalstypus zugeordnet, den man bei der Inhaltsanalyse „Kategorie“ nennt.“ (Früh 2004: 42 in: Kuckartz 2016: 32)

Kuckartz (2016: 63) beschreibt verschiedene Verfahren, um anhand des Materials zur Bildung der *Kategorien* zu gelangen. Als die für die vorliegende Masterarbeit geeignetste Technik der qualitativen Analyse erschien Mayrings *Zusammenfassung und induktive Kategorienbildung*, deren Grundprinzip es ist, „dass die jeweilige Abstraktionsebene der Zusammenfassung genau festgelegt wird, auf die das Material durch Einsatz der Makrooperatoren transformiert wird“ (Mayring 2010: 67). Die Abstraktionsebenen, welche in vorliegender Arbeit verwendet wurden, werden in einem weiteren Absatz, im Zuge der Beschreibung des Verfahrens definiert.

Mayring hält fest, dass das Thema der Kategorienbildung in der Logik der Inhaltsanalyse vorab theoriegeleitet bestimmt werden muss (vgl. Mayring 2010: 84). Es muss „also ein Selektionskriterium eingeführt werden, das bestimmt, welches Material Ausgangspunkt der Kategoriedefinition sein soll. Dadurch wird Unwesentliches, Ausschmückendes, vom Thema Abweichendes ausgeschlossen.“ (ebd.) Der Forschungsfrage entsprechend, wurden die

Kategorien nach Mayring in vorliegender Masterarbeit als *kommunikationsproblematische Situationen* oder auch als *hegemoniale* bzw. *linguistische Situationen* auf Ämtern definiert. Ziel der *Kategorienbildung* muss daher sein, alle besagten Situationen möglichst vollständig aufzufassen und gemäß des Forschungsstandes in ein dementsprechendes *Kategoriensystem* einzurichten.

Wie bereits erwähnt wurde, wurde in der vorliegenden Arbeit mit dem Ansatz der *Zusammenfassung und induktiven Kategorienbildung* vorgegangen. Das Verfahren besteht aus insgesamt sieben Schritten. Im ersten Schritt werden anhand des transkribierten Materials lediglich die Analyseeinheiten bestimmt. Als *Analyseeinheit (coding)* wurde in der vorliegenden Kategorienbildung jede vollständige Aussage verstanden, die eine befragte Person über erlebte Kommunikationsprobleme bzw. hegemonischer oder rassistischer Behandlung auf Ämtern oder öffentlichen Institutionen wahrgenommen hat. Nachdem die Einheiten markiert wurden, wurden sie nach verschiedenen Farben und einem vorläufigen Titel markiert, welcher in der weiteren Analyse nicht miteinbezogen bzw. berücksichtigt wurde und lediglich für einen besseren Überblick sorgen sollte. Die sieben Schritte des Ablaufs sind folgende:

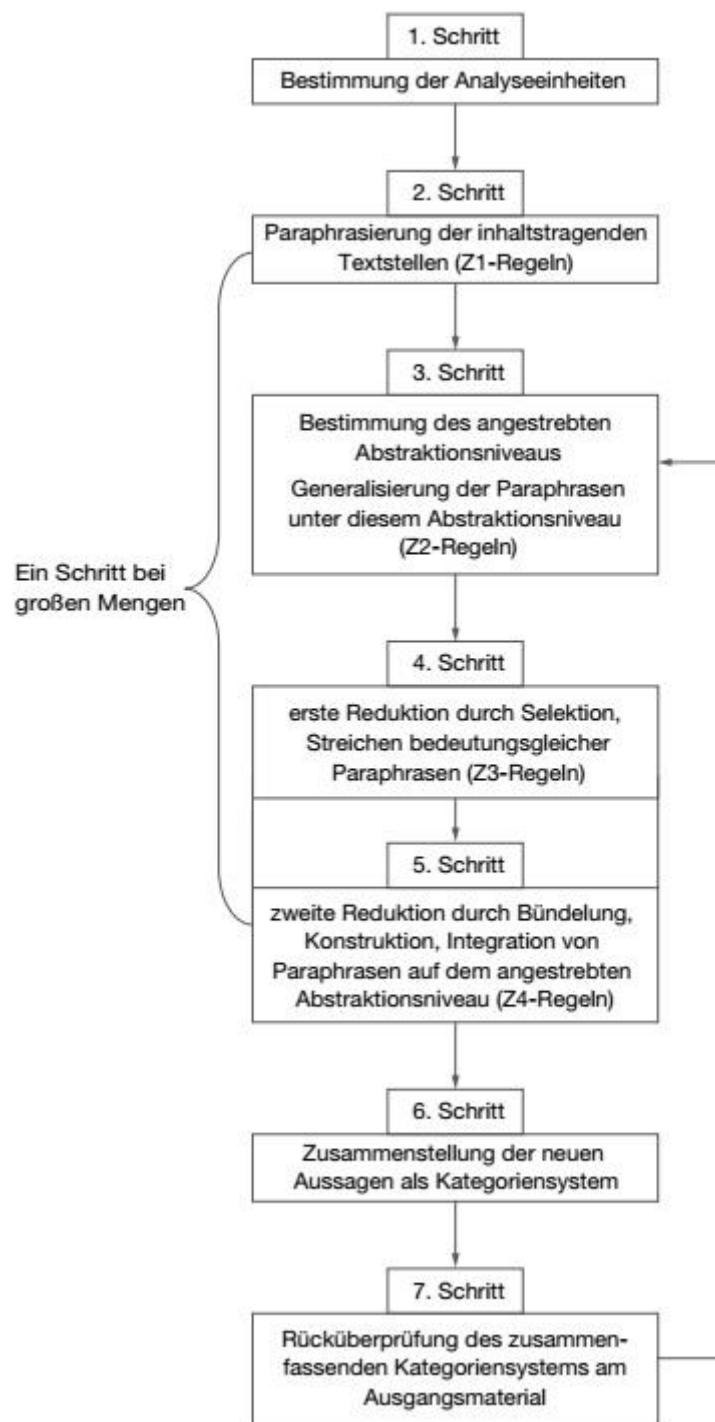


Abbildung 5: Ablaufmodell der *Zusammenfassung und induktiven Kategorienbildung* (nach Mayring 2010) (vgl. Mayring 2010: 68)

Konkret wird bei den Schritten 2,3,4 und 5 der *Zusammenfassung und induktiven Kategorienbildung* unter Anleitung der sogenannten *Z-Regeln*, welche auch in der vorliegenden Untersuchung berücksichtigt wurden, folgendermaßen vorgegangen:

Z1: Paraphrasierung

- Z1.1: Streiche alle nicht (oder wenig) inhaltstragenden Textbestandteile wie ausschmückende, wiederholende, verdeutlichende Wendungen!
- Z1.2: Übersetze die inhaltstragenden Textstellen auf eine einheitliche Sprachebene!
- Z1.3: Transformiere sie auf eine grammatischen Kurzform!

Z2: Generalisierung auf das Abstraktionsniveau

- Z2.1: Generalisiere die Gegenstände der Paraphrasen auf die definierte Abstraktionsebene, sodass die alten Gegenstände in den neu formulierten impliziert sind!
- Z2.2: Generalisiere die Satzaussagen (Prädikate) auf die gleiche Weise!
- Z2.3: Belasse die Paraphrasen, die über dem angestrebten Abstraktionsniveau liegen!
- Z2.4: Nimm theoretische Vorannahmen bei Zweifelsfällen zu Hilfe!

Z3: Erste Reduktion

- Z3.1: Streiche bedeutungsgleiche Paraphrasen innerhalb der Auswertungseinheiten!
- Z3.2: Streiche Paraphrasen, die auf dem neuen Abstraktionsniveau nicht als wesentlich inhaltstragend erachtet werden!
- Z3.3: Übernehme die Paraphrasen, die weiterhin als zentral inhaltstragend erachtet werden (Selektion)!
- Z3.4: Nimm theoretische Vorannahmen bei Zweifelsfällen zu Hilfe!

Z4: Zweite Reduktion

- Z4.1: Fasse Paraphrasen mit gleichem (ähnlichem) Gegenstand und ähnlicher Aussage zu einer Paraphrase (Bündelung) zusammen!
- Z4.2: Fasse Paraphrasen mit mehreren Aussagen zu einem Gegenstand zusammen (Konstruktion/Integration)!
- Z4.3: Fasse Paraphrasen mit gleichem (ähnlichem) Gegenstand und verschiedener Aussage zu einer Paraphrase zusammen (Konstruktion/Integration)!
- Z4.4: Nimm theoretische Vorannahmen bei Zweifelsfällen zu Hilfe!

Abbildung 6: Interpretationsregeln zu den vier Punkten der Reduktion (nach Mayring 2010)
(vgl. Mayring 2010: 70)

Dem Verfahren gemäß wurden im zweiten Schritt die markierten Einheiten paraphrasiert. Diese Paraphrasierung⁵¹ besteht darin, dass die markierten Kodiereinheiten auf ihren Inhalt beschränkt und in eine beschreibende Form umgeschrieben werden (vgl. Mayring 2010: 69). Während der Paraphrasierung sollen nicht inhaltstragende Textbestandteile unerwähnt bleiben

⁵¹ Die Paraphrasierung unterliegt den Interpretationsregeln der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse (Z-Regeln) in Abbildung 5 (vgl. Mayring 2010: 70).

und „auf einer einheitlichen Sprachebene formuliert sein“ (ebd.). Es folgen einige Beispiele aus dem Schritt:

Interview	Segment	Paraphrase
Interview 3	I wanted to speak in English and they said that I live in a German-speaking country and they can't help me if I don't speak German.	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen (s. Anhang: 124)
Interview 4	Yeah, yeah because I went with her so I was stay with her and I was translate to her so little bit it was easier like this.	Befragter hat für Freundin übersetzt (s. Anhang: 128)
Interview 4	one time the officer said to girlfriend: "If, if you have no job here and if you can't speak German you can going home."	Diskriminierung von beteiligten Personen seitens des Beamten (s. Anhang: 129)
Interview 5	I mean in the first two instances for my Anmeldebescheinigung and my Meldezettel I immediately went and got my girlfriend and asked her to help	Freundin hat für Befragten übersetzt (s. Anhang: 132)
Interview 8	Yeah, yeah, also here you get treated very differently. I thought, I thought it was, I could not for my wildest imagination imagine that it was so hard to talk to people in Magistrat-offices and you know, Krankenhausleute usw.	Kommunikation schwieriger als je erdacht (s. Anhang: 147)

Tabelle 2: Beispiele der Paraphrasierung

Der dritte Schritt der induktiven Kategorienbildung laut Mayring besteht aus der Vorbereitung der ersten Reduktion des Materials, welche den vierten Schritt darstellt. Hierbei soll zuerst die Abstraktionsebene und die nach ihr gerichtete Generalisierung der Paraphrasen stattfinden. Danach werden im vierten Schritt Generalisierungen durchgestrichen, falls identische mehrmals vorkommen. In der vorliegenden Arbeit wurde die Abstraktionsebene wie folgt definiert:

Es sollen pro befragter Person möglichst allgemeine, jedoch situationsspezifische Äußerungen über die Erlebnisse auf Ämtern sein, welche alle erwähnten Erfahrungen zum Thema „Kommunikation mit BeamtenInnen“ zusammenfassen.

Es folgen die bereits erwähnten Beispiele aus Schritt 2., welche wie folgt generalisiert wurden:

Interview	Paraphrase	Generalisierung
Interview 3	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren (s. Anhang: 126)
Interview 4	Befragter hat für Freundin übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer (s. Anhang: 129)
Interview 4	Diskriminierung von beteiligten Personen seitens des Beamten	Diskriminierung seitens des Beamten (s. Anhang: 129)
Interview 5	Freundin hat für Befragten übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer (s. Anhang: 134)

Interview 8	Kommunikation schwieriger als je erdacht	Kommunikation auf Ämtern schwierig (s. Anhang: 148)
-------------	--	--

Tabelle 3: Beispiele der Generalisierung

Im einem fünften Schritt soll eine zweite Reduktion des Materials stattfinden, um die vorhandenen Kategorien weiter zu reduzieren. Um dies zu schaffen, ist die Abstraktionsebene neu zu definieren, was wieder unter Berücksichtigung der bereits erwähnten Z-Regeln (in dem Fall: Z4) stattfinden soll. Die Abstraktionsebene wurde in vorliegender Arbeit heraufgesetzt, sodass nach der Reduktion nicht mehr die Erlebnisse der einzelnen Befragten wie im Schritt der ersten Generalisierung dargestellt wurden, sondern alle Erlebnisse der Befragten zum Thema „Kommunikation auf Ämtern“ in generalisierter Form dargestellt werden. Vorläufig scheinen die Formulierungen nicht vollständig oder gar frugal formuliert, dennoch dienen sie mehr der Vorbereitung auf den nächsten Schritt. Folgende durch eine vorläufige Kategorienkennzeichnung (K1, K2 usw.) markierte Aussagen kamen hierbei zustande:

K1: Schlechte Beratung auf Ämtern da:

- Beamte nur Deutsch gesprochen
- Englisch abgelehnt
- schlechte Behandlung
- Desinteresse
- auf Übersetzer angewiesen
- Diskriminierung aufgrund von Sprache oder aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft
- telefonisch keine gute Beratung
- Informationen falsch
- Drohung mit Sanktionen im Falle eines nicht-Erlernens des Deutschen

K2: Gute Kommunikation auf Ämtern da:

- Beamte bzw. BeamtenInnen nett
- Englisch gesprochen

- Englisch in Formularen und Internetseiten angeboten
- Hilfe in Form von Deutschkursen angeboten

K3: Aufforderung Deutsch zu sprechen

K4: Aufforderung Deutsch zu lernen

K5: Ämter im EU/EWR-Ausland kooperativer da:

- Beamten hilfsbereiter
- Beamten netter

Diese Aussagen gilt es Mayrings Verfahren gemäß in einem sechsten Schritt als finales *Kategoriensystem* zusammenzustellen und zu formulieren. Dieses *Kategoriensystem* wird schließlich im siebten und letzten Schritt der induktiven Kategorienbildung am Ausgangsmaterial rücküberprüft, um dessen Repräsentativität zu verifizieren. Es folgen die vier *Kategorien*, welche sich im letzten Durchgang an den im dritten Schritt generalisierten Paraphrasen als repräsentativ bewiesen:

1. K1: Kommunikation auf Ämtern ist schlecht, wenn:

- Beamten nur Deutsch sprechen
- Beamten Englisch ablehnen
- Personen von Beamten schlecht behandelt werden
- seitens der Beamten Desinteresse herrscht
- DolmetscherInnen notwendig ist
- Personen diskriminiert werden
 - aufgrund von Sprache
 - aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft
- Beamten telefonisch keine guten Auskünfte geben
- Informationen falsch weitergegeben werden
- Sanktionen angedroht werden, falls kein Deutschkurs besucht wird

2. K2: Kommunikation auf Ämtern ist gut, wenn:

- Beamten auch Englisch sprechen
- Beamten nett sind
- Formulare bzw. Internetseiten auch auf Englisch angeboten werden
- Beamten Hilfe in Form von Deutschkursen anbieten

3. K3: Leute werden auf Ämtern aufgefordert Deutsch zu lernen und zu sprechen

4. K4: Behörden im EU/EWR-Ausland sind kooperativer, da Beamten hilfsbereiter und netter sind

Abschließend sollte erwähnt werden, dass Mayrings Ansatz nicht nur unkritisch zu betrachten ist. Kuckartz (2016: 78) führt hierbei etwa als Kritikpunkte an, dass die paraphrasierend zusammenfassende Vorgehensweise mit gewisser Wahrscheinlichkeit dazu führe, „dass Kategorien gebildet werden, die scheinbar beziehungslos nebeneinander stehen“ (ebd.) In den hier entstandenen Kategorien besteht z.B. kein Bezug zwischen „K3: Leute werden auf Ämtern aufgefordert Deutsch zu lernen und zu sprechen“ und „K4: Behörden im EU/EWR-Ausland sind kooperativer, da Beamte bzw. Beamten hilfsbereiter und netter sind“ zu erkennen. Dieser Problematik konnte auch hier nicht ausgewichen werden und wurde demnach bei der Gestaltung der Kategorien in Kauf genommen, um möglichst viel von dem Gesagten ins Kategoriensystem aufzunehmen. Außerdem führt dieses Modell laut Kuckartz zur „Entfernung aller Individuellen, aller Besonderheiten des Falls, bereits im ersten Schritt der Analyse“ (ebd.). Der letztere Punkt macht m.E. die darauffolgende Analyse unübersichtlicher, da zwecks Verdeutlichung bestimmter Aspekte öfter auf das Ausgangsmaterial zurückgegriffen werden muss. Der Vorgang war in dieser Form jedoch notwendig, um eine möglichst flächendeckende Analyse des Materials überhaupt zu ermöglichen.

5. Ergebnisse

Im folgenden Kapitel werden die Ergebnisse, die durch die Verwendung von Mayrings Ansatz der *Zusammenfassung und induktiven Kategorienbildung* entstanden sind, dargestellt und analysiert. Der Großteil der Ergebnisse besteht aus Kommunikationsproblemen, die vorgekommen sind und damit zusammenhängenden Diskriminierungen auf Ämtern.

5.1 Kommunikation der EU/EWR-StaatsbürgerInnen auf Ämtern

Aus den Interviews geht hervor, dass ausnahmslos alle Befragten kommunikativ schon schlechte Erfahrungen auf Ämtern gemacht haben. Diese Erfahrungen reichen von einfacherem Desinteresse seitens der BeamtInnen, Leuten zu helfen bis hin zu einer Ablehnung bzw. Verweigerung der Kommunikation, falls diese nicht auf Deutsch stattfindet und auch zur Diskriminierung der Befragten oder von dritten, nicht anwesenden Personen.

Das von Befragten erwähnte Desinteresse, das BeamtInnen zeigen, oder dass ihnen Informationen falsch weitergegeben wurden, wie auch die Erwähnung, dass telefonisch seitens der Ämter keine guten Auskünfte weitergegeben werden sollen, sind sicherlich wichtige Faktoren, die nicht zu einer guten Kommunikation auf Ämtern beitragen. Trotzdem betreffen diese Punkte nicht direkt die vorliegende Arbeit und müssten auch auf andere Weise untersucht werden. Für diese Arbeit von Interesse sind jedoch die aus den *Kategorien* hervorgehenden folgenden Punkte:

5.1.1 Ablehnung des Englischen und Bestehen auf der Verwendung des Deutschen

Die Ablehnung Englisch zu sprechen, selbst wenn es in einigen Fällen von den BeamtInnen beherrscht wurde, sowie das Bestehen darauf, auf Deutsch zu kommunizieren, hat einen wesentlichen Teil der Kommunikationsprobleme auf Ämtern ausgemacht. Dies ist ein Anzeichen dafür, dass *Linguizismus*, wie in Phillipson definiert und er in Unterkapitel 2.2 beschrieben wurde, auf Ämtern präsent ist und er sich allzu oft, wie von Dirim festgestellt

wurde, „hinter dem Deckmantel harmlos klingender Bezeichnungen“ (Dirim 2010: 96) als Neo-Linguizismus manifestiert. Segmente aus den Interviews, die diese Ablehnung seitens der BeamtInnen Englisch zu sprechen zum Ausdruck bringen, sind z.B.:

B2: Yes, I mean well yes, apart from the fact that many times they told me: "Ok, you have to speak German or we cannot do anything" I had once a problem with (...) with some informations I needed for the (...) to be subscribed to the Austrian system or whatever...

(s. Anhang: 90)

B4: Not to me, to my girlfriend, she need to speak German, if you going to the office, but that's it, so...

(s. Anhang: 96)

B6: he didn't want to talk to me because I didn't speak German (I6: Even not in English?) No.

(s. Anhang: 103)

B6: I admit, that they just not want to speak English and then they just turn away, they just go away when I try to say something in English.

(s. Anhang: 104)

B7: And then I had my first appointment there also only in German, they wouldn't speak any English

(s. Anhang: 106)

B8: then they spoke extremely, they did not speak English at all

(s. Anhang: 110)

B8: I think this is very strange because now, what do we have 2016 soon 2017 and I mean even if people don't speak English they must so so understand it

(s. Anhang: 110)

Einige der Segmente zeugen von einer Direktheit der Verweigerung der restlichen Kommunikation (z.B. die Aussagen von B6), dass sie berechtigterweise auch der Kategorie *Diskriminierung aufgrund von Sprache* zugeordnet werden könnten, welche im folgenden Unterkapitel behandelt wird. Trotzdem wurden sie jedoch dieser Kategorie zugeordnet, da die BeamtInnen damit nicht eindeutig gegen das Gesetz gehandelt haben. Die Ablehnung der Kommunikation mit den Befragten könnte auch auf fehlende Fremdsprachenkenntnisse seitens der BeamtInnen zurückzuführen sein, von denen man jedoch nicht zuletzt aufgrund ihres

Qualifikationsprofils zumindest geringe Englischkenntnisse erwarten sollte, wie es auch B8 im letzten Segment erwähnt.

Es gab jedoch Fälle, in denen die Beamten sehr wohl Englisch sprechen konnten, es jedoch trotzdem nicht getan haben, wie es folgende Segmente darstellen:

B1: "Yeah I speak English but we can't speak English here we live in Austria we must speak German".

(s. Anhang: 88)

B2: Here in Austria I feel many times that most of the people can speak English, many times it happens that they don't want, maybe because they do not use it in everyday life, they don't feel very comfortable so they don't want to try and some of them, some of them finally when they do try they speak fine and we can perfectly communicate.

(s. Anhang: 92)

B3: I wanted to speak in English and they said that I live in a German-speaking country and they can't help me if I don't speak German.

(s. Anhang: 93)

B5: I mean I (...) shouldn't expect her to speak English, but at the same time she did speak English, so she was quite hostile about it.

(s. Anhang: 99)

Während B1 von einem Satz berichtet, der ihm von einem Beamten bzw. einer Beamtin gesagt wurde, sprechen die anderen zwei Ausschnitte von einer Ablehnung einer anderen Sprache als Deutsch zu verwenden. Die Tatsache, dass jemand sich weigert eine Sprache zu sprechen, welche er beherrscht, kann die verschiedensten Hintergründe haben. Einerseits kann es sein, dass sich die Person der Sprache nicht mächtig genug fühlt und deshalb, wie im Falle der Interviews dieser Masterarbeit, lieber eine Sprache verwendet, die er oder sie besser beherrscht. Es kann auch politische Gründe haben, die es einem verbieten, eine Sprache zu sprechen, wie es z.B. in der Ukraine bis 2012⁵² mit Russisch der Fall war. Die an dem Punkt angeführten Aussagen der Befragten zeugen jedoch von einer anderen Art von Weigerung. Die Beamtinnen

⁵²Die russische Sprache hat seit 2012 in einigen Regionen der Ukraine den Status der regionalen Amtssprache, obwohl die Sprache auch in anderen Regionen des Landes von einem großer Teil der Bevölkerung alltäglich verwendet wird. https://de.wikipedia.org/wiki/Russische_Sprache_in_der_Ukraine (Stand: 29.03.2017)

weigern sich in diesen Fällen Englisch zu sprechen, da man, wie sie behaupten, in Österreich Deutsch zu sprechen hat. Diese Weigerung ist ein eindeutiger Hinweis auf ein von *Linguizismus* gesteuertem Verhalten.

Die BeamtInnen sprechen in den angeführten Segmenten das Fremdsprachenverwendungsverbot für Englisch aus, da sie sich selber als Vertreter der Gesellschaft oder des Landes wahrnehmen, dessen Sprache sie in einer moralistischen Art und Weise zu schützen versuchen. Moralismus spielt hierbei insofern eine Rolle, da wie bereits in Kapitel 2 erwähnt wurde, es sich hierbei letztlich um „Maßnahmen zur Erhaltung der kulturell-moralischen Werte an sich“ (Zude 2010: 123 in: Dorotskar 2012: 71) handelt, welche folglich zu einer „Bewahrung der Moral als Kohäsionskraft der Gesellschaft“ (ebd.) hinzielen.

Von anderen Befragten wurde berichtet, dass in einigen Fällen die BeamtInnen über Englischkenntnisse verfügten und sie diese auch in der Kommunikation mit BürgerInnen auch nutzen. Um wie vieles einfacher die Kommunikation stattfindet, wenn BeamtInnen den Befragten sprachlich entgegenkommen, indem sie auch Englisch sprechen, zeigen folgende Segmente:

B4: Yeah, ich... I, I have some experience, good experience, in Austria. Everyone speaking English here in Austria also, in Vienna especially and, and so it's easy.

(s. Anhang: 96)

B5: I just kind of said "Do you speak any English?" and she said "Yeah, a little bit"

(s. Anhang: 98)

In beiden Fällen wurde die Kommunikation, auch wenn sie vielleicht nicht reibungslos verlief, um vieles erleichtert und die Befragten hatten auch in den entsprechenden Situationen keine weiteren Probleme.

5.1.2 Linguistische und ethnische Diskriminierung

In einigen Interviews wurde deutlich, dass auf Ämtern Diskriminierung aufgrund von verschiedenen Merkmalen vorgekommen ist. Diese Diskriminierung war in einigen Fällen gegen die befragten Personen gerichtet, in anderen Fällen jedoch auch gegen dritte, nicht anwesende Personen. Es ist sehr alarmierend, dass es zur Entstehung dieser Kategorie gekommen ist, da wie bereits in Kapitel 2 erwähnt wurde, das Grundgesetz Österreichs wie auch aller anderen EU-Mitglieder Diskriminierungen verbietet. Man würde erwarten, dass die BeamtInnen in den staatlichen Institutionen auf bestimmte Bemerkungen oder Handlungen verzichten würden. Trotzdem wurde von den Befragten in einigen Fällen von Situationen berichtet, in denen BeamtInnen mit ihrem Verhalten eindeutig gegen das Gesetz verstoßen haben. Es wurden zwei Arten von Diskriminierung durch das Gesagte festgestellt: Eine Diskriminierung aufgrund von Sprache und eine Diskriminierung aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft. Die Diskriminierung aufgrund von Sprache ist eng verbunden mit der Kategorie, dass BeamtInnen auf Deutsch bestehen und Englisch ablehnen, wird jedoch als eine verstärkte Form von Diskriminierung angesehen und deshalb separat behandelt. Die Diskriminierung aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft war nicht immer gegen die beteiligten Personen gerichtet, sondern wurde in einigen Fällen auch offen gegen dritte, nicht anwesende Personen oder Gruppen ausgesprochen.

Segmente, welche auf eine Diskriminierung der Beteiligten aufgrund von Sprache hinweisen, sind die folgenden:

B1: I got it without a problem but three months after that or four when I go back again with my father and I explained them I have Anmeldebescheinigung I have work geringfügig, I have e-card, I have everything, all kind of legal documents and they treated my father and me like (...) I don't know, it's...

(s. Anhang: 88)

B2: No, either in German or you go home

(s. Anhang: 90)

B4: One time the officer said to girlfriend: "If, if you have no job here and if you can't speak German you can going home."

(s. Anhang: 97)

Während das Segment von B4 eine direkte Aufforderung an die Freundin des Befragten ist, das Land zu verlassen, falls sie kein Deutsch spreche und keinen Job habe, zeugt B2 von einer allgemein negativen Haltung gegenüber nicht-Deutschsprachigen. Eine weitere Situation, in der die Befragte sprachlich diskriminiert wurde, ist die folgende:

B7: I had to take a German course for ten hours a week for A1 and I had to have that paper signed, she gave me a list of courses, but the cheapest course on there was 750€, so that's, that's half or more than a half of my unemployment for one month.

(s. Anhang: 107)

Die Befragte wurde damit aufgefordert, einen Deutschkurs, den sie privat bezahlen sollte, zu besuchen, um weiterhin ihr Arbeitslosengeld von Island zu bekommen, obwohl Island ein EWR-Mitglied ist. Da diese Forderung der Befragten gesetzeswidrig scheint, hat sie sich laut Schilderung schließlich an EURES gewendet, wie folgender Ausschnitt darstellt:

I7: Actually I am not sure, if this is quite legal (lacht), but ok, did you complain afterwards?
B7: Yes, I wrote an Email to EURES offices and I had both an EURES officer and an Austrian one on the Email and I said pretty much, I don't think this is legal and I linked to a website where it says that I should have the same rights as an Austrian citizen and I shouldn't be treated differently and you know, that it's not, that I will need to see someone who speaks English and that I cannot afford to pay these classes, that I don't think they are allowed to require me to pay as much money.

(s. Anhang: 108)

In dem Fall handelte es sich glücklicherweise um eine Bürgerin, die bzgl. ihrer Rechte aufgeklärt war und die wusste, an wen sie sich wenden sollte. Leider trifft das nicht auf alle BürgerInnen zu.

Obwohl nicht viele der Befragten von solch direkten Erfahrungen mit Diskriminierung an sich selber auf Ämtern berichteten, gab es auch weitere Situationen, in denen Beamten eindeutig gegen die Charta der Grundrechte der EU agierten. So erzählte z.B. die Befragte aus Dänemark von folgender Erfahrung am AMS:

B6: by the end of everything he said, he had to admit that it was more fun to speak to me than to speak to a 60 year old Afghani guy with six children, who has never worked

(s. Anhang: 102)

Der Spruch war gegenüber der Sprecherin positiv gemeint und sollte ein gewisses „Verständnis“ für ihre Situation ausdrücken. Nichtsdestotrotz zeugt der Satz von einer Diskriminierung aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft, welche zwar nicht gegen die Befragte stattfindet, jedoch auf eine (fiktive) nicht anwesende Person abzielt, die einem wahrscheinlich durch die Medien propagierten Klischee entsprungen ist. Der Beamte ist gegenüber der Sprecherin aufgrund ihrer Herkunft (Dänemark) hilfsbereiter und verständnisvoller, als gegenüber einem „Afghanen mit sechs Kindern“. Dies beweist auch die Tatsache, dass er, wie sie berichtet, aufgrund fehlender Unterlagen nicht mit ihr hätte sprechen müssen, es jedoch trotzdem getan hat. Zum einen spricht die Situation von einem Handeln, das mit Intersektionalität verbunden ist. Als „nicht-Deutschsprachige“ bewegt sich die Befragte dem Beamten nach auf einer zusätzlichen Achse nach Klinger, welche ihr Merkmale zuschreibt, die auf die „dominante Gruppe“ zutreffen. Das könnte der Auslöser für eine „bessere Behandlung“ seitens des Beamten sein, wie sie auch in folgendem Segment deutlich wird.

B6: he said "this was the first time ever", he said "I work here for 17 years, I'd never experienced they took somebody in without (...) an address, yeah, a Meldezettel, Anmeldung"

(s. Anhang: 102)

Die „dominante Gruppe“ des hegemonischen Musters wird in dem Fall z.B. von weißen Nord-Europäern skizziert, während die „dominierte Gruppe“ aus Personen aus dem Nahen Osten mit vielen Kindern besteht. Während es „keinen Spaß macht“ mit „sechzigjährigen Typen aus

Afghanistan“ zu sprechen, handelt man im Falle einer jungen Mutter aus Dänemark ihr zugunsten auch gegen die Vorschrift.

Dieselbe Befragte berichtet im Interview von einer ähnlichen Erfahrung auf dem Finanzamt, in der sie ähnlich bevorzugt behandelt wurde, nachdem die Beamte erfuhr, dass ihr Kind die österreichische Staatsbürgerschaft hat:

B6: at the Finanzamt when I had to fill out this Formular-number-I-don't-know-what, they said to me that I was missing his (zeigt auf Baby) Anmeldebescheinigung, because I had my own, I had all the papers and she was speaking a little bit rude about "What you are missing, and that's why because you haven't received anything" and I said "He is Austrian", "He is Austrian" and she said "Oh and Papa is also Austrian?", I said "Yeah, he is also Austrian" and then the tone changed a little bit, it definitely changed like ok, she said she "Actually we are not supposed to make copies here, you have to go out and copy it somewhere", she said "but I'll just quickly do it", then it changed for sure.

(s. Anhang: 105)

Es wird wieder deutlich, dass eine „bessere Behandlung“ stattfindet, sobald bestimmte Merkmale (in dem Fall: die Staatsbürgerschaft von Vater und Sohn) auf das Muster der „dominannten Gruppe“ zutreffen. Interessant ist auch die Tatsache, dass die Befragte diese „bessere Behandlung“ an sich selber wahrgenommen hat. Diese Wahrnehmung teilten auch andere Befragte. Folgende zwei Segmente berichten davon:

B7: I felt a little surprise because you could really feel, you know, her negative attitude (lacht) towards the immigrants

(s. Anhang: 106)

B8: Thank god I am not a single mom with six kids from Somalia because then I think you are in deep trouble.

(s. Anhang: 111)

Diese Aussagen berichten von einer jeweils negativen und positiven Haltung seitens der BeamtInnen, die die Befragten an sich selber wahrnehmen. Außerdem zeugen die Aussagen

davon, dass man sich auf Ämtern oft selber in einem hegemonischen Muster befindet, das informell existiert und nach dem man „eingestuft“ wird. Der Wahrnehmung von B6 nach, befindet sich dieser aufgrund von bestimmten Merkmalen, welche er selber oder auch nicht wahrnimmt (weiß, Mann, schwedischer Staatsbürger) anscheinend in einer von behördlicher Sicht „privilegierteren“ Position, als andere, denen er auf Amtswegen begegnet ist. Der Befragte erkennt praktisch selbst die Existenz einer „dominanten Gruppe mit einem idealisierten Selbstbild“ (Phillipson 1992: 23) und stellt mit Zynismus und schwarzem Humor fest, dass er in dem Fall dieser wohl angehört bzw. dieser näher ist, als die von ihm (fiktive) beschriebene Person. Die Tatsache, dass er später im Interview diese Aussage wiederholt, jedoch „from Somalia“ mit „from Kabul“⁵³ ersetzt, bekräftigt diese Tatsache. Es gilt als quasi gleichgültig ob man „aus Somalien“ oder „aus Kabul“ kommt. Die Gruppe der „dominierten“ besteht aus Personen aus Afrika oder Nahost, in denen in der Regel Krieg herrscht und welche aktuell durch die Flüchtlingsproblematik in den Medien oft Erwähnung finden. So könnte diese Einstellung der BeamtInnen von den Medien geprägt sein.

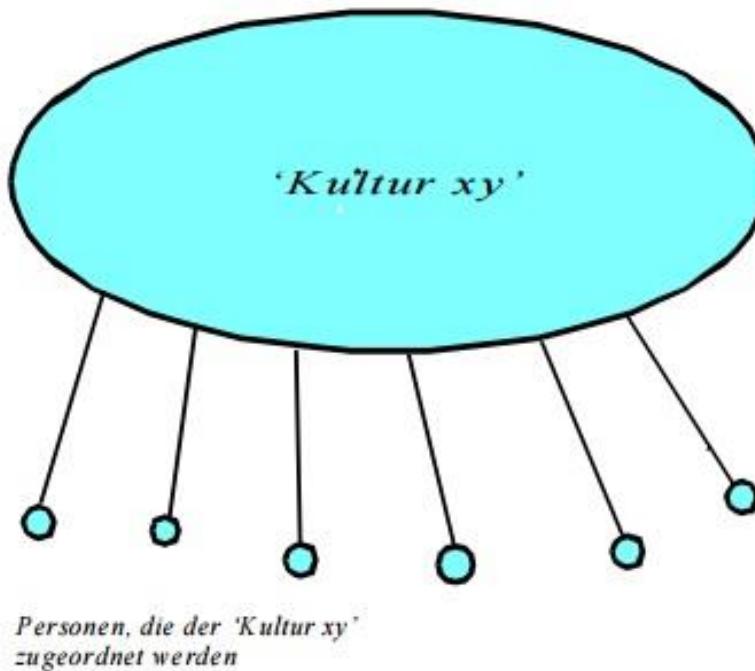
Diese Wahrnehmung der Befragten, welche allesamt kein Deutsch gesprochen haben, jedoch aufgrund anderer Merkmale von einem manchmal bevorzugenden, manchmal abweisenden Verhalten seitens der BeamtInnen berichtet, wird hier als *linguizismuskritisch-institutionelle Wahrnehmung* einer linguistischen Situation auf einem Amt definiert. Linguizismuskritisch ist die Wahrnehmung insofern, da die Befragten primär von der vorhandenen sprachlichen Ungleichheit ausgehend von der jeweiligen Institution gerichtet wurden. Sie selber scheinen wahrgenommen zu haben, dass sie entweder positiv oder negativ behandelt wurden, weil bestimmte Merkmale auf die dominanten Gruppe der BeamtInnen zutrafen oder nicht. Im Fall des Befragten aus Schweden und der Befragten aus Dänemark war diese Wahrnehmung so ausgeprägt, dass sie über sich selbst hinaus auch die sprachliche, ethnische oder soziale Diskriminierung anderer erfasst hat. Eine solche Art der Wahrnehmung verlangt vor allem die Kompetenz Konfliktsituationen als solche aufzufassen und deren Ursprungsgrund zu erkennen. Darüber hinaus ist für diese Wahrnehmung ein hohes Maß an „linguizismuskritischem Wissen“ erforderlich, selbst wenn es dem Beobachter nicht bewusst ist, dass es darüber verfügt. Dieses „linguizismuskritische Wissen“ könnte auch durch den Begriff „außersprachliche Kompetenz“ ersetzt werden, da die Befragten oder die von ihnen beobachteten Personen allem voran durch das nicht-Beherrschende der Sprache in die jeweiligen Konfliktsituationen geraten sind.

⁵³ S. Anhang: 104

Die Formen von Diskriminierung, wie sie die Befragten beschrieben, könnte folgendes Marionettenmodell von Rudolf Leiprecht erklären, welches das „Kontraproduktive Alltagsverständnis von Kultur“⁵⁴ skizzieren soll:

⁵⁴ Die Verbindung zwischen dem aktuellen Verständnis von „Kultur“ und dem institutionellem Rassismus von Gomolla und Radke beschreiben Heinemann und Mecheril wie folgt: „Wenn Institutionen und Organisationen auf natio-ethno-kulturelle Unterscheidungskategorien zurückgreifen, dann tun sie dies letztlich, weil diese Unterscheidungskategorien als Auswahlkriterien sowie Begründungs- und Legitimationsmuster anerkannt und anschlussfähig sind. Der natio-ethno-kulturelle Differenzierungsmodus kann nun nur deshalb zum Einsatz gebracht werden, weil wir in einer Dominanzgesellschaft leben, in der die Differenz zwischen Anderen und Nicht-Anderen als Über- und Unterordnung der «kulturellen Identitäten» produziert, hingenommen und etwa mit Hilfe des Kulturbegriffs legitimiert wird.“ (Heinemann, Mecheril 2016: 47)

Kontraproduktives Alltagsverständnis von Kultur



- *Kultur erscheint als statische, einheitliche und verdinglichte Größe;*
- *diejenigen, die der 'Kultur xy' zugeordnet werden, werden als durch die 'Kultur xy' festgelegt betrachtet;*
- *ihre Lebensäußerungen werden auf die Wirkung der 'Kultur xy' reduziert;*
- *Kultur kann auf diese Weise als 'Nationalkultur' oder als 'Rasse' (als natürliche Größe) konstruiert werden.*

Das Modell zeigt, wie alltäglich (kontraproduktiv) davon ausgegangen wird, dass Personen, die einer anderen „Kultur“⁵⁵ zugeordnet werden, „als homogen und statisch“ (Leiprecht 2004: 9) vorgestellt werden. Darüber hinaus wird fälschlicherweise davon ausgegangen, dass bei diesen Personen „ein gruppentypisches und gruppendeterminiertes Verhalten“ (ebd.) vorhanden sei, „während Angehörige der eigenen Gruppe eher als Individuen angesehen werden“ (vgl. Tajfel 1982 in: Leiprecht 2010: 9). Ob das Bild einer „Kultur“ in der Wahrnehmung als positiv oder negativ gewertet wird, ist von vielen Punkten abhängig und hängt nicht zuletzt mit den

⁵⁵ Laut Leiprecht werden ‘Kulturen’ „dabei als eine Art von Großkollektiven betrachtet, deren Synonyme ‘Länder’, ‘Gesellschaften’, ‘Staaten’, ‘Völker’ oder ‘Nationen’ sind“ (Leiprecht 2004:10).

Berichterstattung in den Medien in Verbindung. Ein Beispiel für eine kontraproduktive Umsetzung des Modells im Alltag liefert z.B. folgende Aussage der griechischen Sprecherin, welche aufgrund der Tatsache, dass sie nicht von Beamten stammte, in der Analyse nicht berücksichtigt wurde:

B3: this doesn't have to do with the public sector but I have experienced from my colleagues... so, in the university, that they were making jokes for the economic crisis in Greece and they were telling me many times that they are paying taxes for... and this money goes to greek people and... yeah, the same, the same story that Greeks don't work, that they are lazy and...

(s. Anhang: 94)

Als „Griechin“ wird die Sprecherin für das derzeitige politische und wirtschaftliche Geschehen um Griechenland mitverantwortlich gemacht und als „Ansprechperson“ wahrgenommen, ohne dass sie persönlich so eine Verantwortung trägt. Trotzdem wird sie (wie im Marionettenmodell gezeigt) als Vertreterin der „Kultur“ wahrgenommen und als solche schulde sie für bestimmte politische Entwicklungen des Herkunftslandes der jeweiligen Person oder Gruppe Erklärungen, was eine ethnische Diskriminierung konstituiert. Ähnlich ist es bei den bereits beschriebenen Diskriminierungssituationen auf Ämtern, in denen man als Vertreter bzw. Vertreterin seiner Kultur wahrgenommen wurde und Glück hatte, falls diese „Kultur“ (Dänemark, Schweden) von den Beamten mit einer positiven Wertung wahrgenommen wurde.

5.1.3. Die Notwendigkeit eines DolmetscherInnendienstes

Die im Unterkapitel 2.4 bereits beschriebene Tatsache, dass es in Österreich keinen für BürgerInnen zugänglichen staatlichen DolmetscherInnendienst gibt und die daraus resultierenden Kommunikationsprobleme, machten sich auch in einigen Interviews deutlich. Viele der Befragten haben davon berichtet, dass sie auf Hilfe deutschsprachiger FreundInnen angewiesen waren, um bestimmte Amtswege zu erledigen.

B4: Yeah, yeah because I went with her so I was stay with her and I was translate to her so little bit it was easier like this.

(s. Anhang: 97)

B5: she then didn't understand what I ment so then I had to go and get some help so my girlfriend had to basically help (I5: Translate)

(s. Anhang: 98)

B5: I mean in the first two instances for my Anmeldebescheinigung and my Meldezettel I immediately went and got my girlfriend and asked her to help

(s. Anhang: 100)

B6: I do have my boyfriend, who is Austrian and he can come in, he can then say who we are and speak and then I can, then they relax more and he can get more information out of them

(s. Anhang: 104)

B7: I had brought a friend with me who spoke German then and it was more (I7: Who had no experience in translating whatsoever, it was just a friend who spoke the language?)...Yes (I7: Ok.) and, so, he was, you know, trying to translate for me because I told them they didn't understand me when I went the first time there and I was worried for what would happen

(s. Anhang: 106)

B7: I had to go back again with someone who spoke German in order to understand why I can't get the stamp thus we are residents

(s. Anhang: 107)

Es ist eine Tatsache, dass Behörden bei den verschiedensten Anlässen von BürgerInnen das Mitbringen eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin auf eigene Kosten anfordern. Dies geschieht im Falle, dass sprachlich keine Kommunikation entstehen kann. Die einfachste Lösung ist dann oft, dass Freunde oder Bekannte, welche beide Sprachen beherrschen, die Rolle von „LaiendolmetscherInnenn“ übernehmen, wie es in den erwähnten Beispielen der Fall ist.

Tatsächlich ist es innerhalb der EU weit verbreitet, dass Personen privat für die Kosten einer Dolmetscherin bzw. eines Dolmetschers aufkommen müssen, falls ein Beamter bzw. eine Beamtin entscheidet, dass sie einen brauchen. In Österreich existieren z.B., wie in Kapitel 2 deutlich wurde, für die BürgerInnen zugängliche staatliche Dolmetsch- bzw. Übersetzerdienste nicht. Es spielt hierbei keine Rolle, ob es sich um eine „offizielle EU-Sprache“ handelt oder nicht. Da viele Leute nicht privat zahlen wollen, werden oft Bekannte oder Freunde um Hilfe

bei Amts wegen gebeten, welche nicht unbedingt über zuverlässige Sprachkenntnisse oder gar Dolmetschfähigkeiten verfügen.

Interessant für die vorliegende Arbeit ist auch die Aussage von B6, welche meint, wenn ihr Freund anwesend ist und mit Beamten spricht, diese dann „gelassener“ reagieren und mehr Informationen weitergeben, was wiederum eine hegemonische Behandlung nicht-Deutschsprachiger bestätigt.

Wichtig wäre so ein Dolmetsch- und Übersetzerdienst nicht zuletzt deshalb, weil dadurch die Beamten nicht in Situationen geraten würden, in denen sie sprachlich überfordert wären, wie in Unterkapitel 5.1.1 deutlich wurde. Eine sprachliche Überforderung, welche durch die DolmetscherInnen abgenommen werden würde, würde dazu führen, dass die Beamten viel professioneller handeln könnten. Sie hätten in der Gewissheit, dass die jeweiligen BürgerInnen alles was sie sagen ausnahmslos über die DolmetscherInnen verstehen können. Nicht zuletzt kämen diskriminierende Verhalten, wie sie hier geschildert wurden, weniger häufig vor, wenn Beamten keinen direkten Kontakt mit nicht-deutschsprachigen BürgerInnen hätten.

5.2 Aufforderung Deutsch zu lernen und zu sprechen

Es ist als Tatsache an sich akzeptabel, wenn jemand jemandem vorschlägt eine Sprache zu lernen. Wenn z.B. Eltern im nicht-englischsprachigen Raum ihre Kinder in einen Englischkurs schicken, um ihnen eine Fremdsprache zu bieten, zeugt dies vom Interesse der Eltern an der Bildung des Kindes. Auch Empfehlungen von Freunden können angenommen werden, wenn sie das Lernen der Landessprache vor einem längeren Aufenthalt in anderen Ländern vorschlagen.

Wie bei der Weigerung eine Sprache zu sprechen, ändert sich dies jedoch, wenn es aus anderen Gründen passiert. Wenn z.B. aus einem Vorschlag eine Aufforderung wird und wenn das Ganze in einem nach Gramsci „hegemonialen“ Verhältnisses stattfindet, wie es z.B. auf einem Amt der Fall ist, muss dies anders interpretiert werden. Die Aufforderung kommt hierbei von einem Vertreter bzw. einer Vertreterin des Staates in einer konkreten Kommunikationssituation, ohne dass eine soziale Beziehung zwischen einem Beamten bzw. einer Beamtin und Parteien besteht

und wird gegenüber einer Staatsbürgerin bzw. einem Staatsbürger eines anderen Landes ausgesprochen, welcher sich in den meisten Fällen aufgrund fehlender Sprachkenntnisse nicht als Mitglied der Mehrheitsgesellschaft fühlt. Einige Befragte haben von Situationen berichtet, in denen sie aufgefordert wurden, Deutsch zu lernen oder zu sprechen. Folgendes wurde ihnen BeamtInnen gesagt:

B1: "You must learn German immediately"

(s. Anhang: 89)

B2: "Ok, you have to speak German or we cannot do anything"

(s. Anhang: 90)

B3: "Ah, ok, you are doing a doctorate and you want to work in the... in Austria one day and you don't speak German, it's a shame, you have to speak German because other people coming from Bulgaria, Serbia or whatever they come here and they don't speak German, we have everyday people that want us to pay lessons for them to speak German and this is not a... it can't be forever because ok, we pay taxes, Austrian people are paying taxes for you blah, blah."

(s. Anhang: 93)

B5: "Why don't you speak German?". And then she said "How long have you been here?". I said "Three months" and she said: "Then learn."

(s. Anhang: 98)

Es handelt sich hierbei um eine eindeutige Form von *neo-Linguizismus*. Die BeamtInnen agieren verdeckt⁵⁶ „zugunsten einer einheitlichen Nationalsprache“ (Meyers 1979 in: Gogolin 1994: 152), wie es in Unterkapitel 2.2 beschrieben wurde. Einige der Aufforderungen können auch als diskriminierend wahrgenommen werden, wobei sie dieser Kategorie zugeordnet wurden, da hier „nur“ die deutsche Sprache im Vordergrund steht. Beim Segment von B3 handelt es sich um eine Form von linguistischen Moralismus, welcher in der Form auch in dem bereits dargestellten politischen Material auffindbar ist. Die Botschaft dahinter ist, dass die Sprecherin Deutsch lernen sollte, in Kursen welche ihr die „Österreicher“ durch ihre Steuern

⁵⁶ Das Verhalten wird als „verdeckt“ bezeichnet, da die BeamtInnen nicht Widerrechtliches getan haben.

zahlen und gleicht eher einer „Moralpredigt“ als einer Auskunft, die man von einem Beamten oder Beamtin erwarten würde.

Die Aufforderung, dass jemand in dem Zusammenhang die Deutsche Sprache zu lernen hat, kann man auch durch die Perspektive des *linguistischen Paternalismus* durchleuchten. Um zu verstehen, was *linguistischer Paternalismus* ist, sollte im Voraus der Begriff *Paternalismus* durchleuchtet werden:

„Was den Paternalismus also allgemein gesprochen ausmacht, ist eine *Einmischung in die Angelegenheiten einer Person* mit der Absicht, ihr zu nützen und/oder vor Schaden zu bewahren“ (Stettner 2007: 52 in: Dorostkar 2012: 65)

Die Auswirkungen von Paternalismus auf den Bereich der Sprache definiert Dorostkar als *linguistischen Paternalismus* wie folgt:

„Vielmehr stellt der linguistische Paternalismus eine von mehreren Argumentationsstrategien dar, Fremdsprachenverwendungsverbote oder Sprachgutscheine als Lösung für das sogenannte „Integrationsproblem“ beworben und gerechtfertigt werden.“ (Dorostkar 2012: 61)

Hierbei ist ein wesentlicher Bestandteil von *Paternalismus* beinhaltet, der von Stettner als „altruistisches Moment“ definiert wird:

„Charakteristisch für den Paternalismus ist somit nicht nur, dass das Autonomie- bzw. Selbstbestimmungsrecht der „behandelten“ Person außer Kraft gesetzt wird, sondern ein (von den PaternalismuskritikerInnen häufig übergegenes) „altruistisches Moment“ aufseiten des „behandelnden“ Akteurs mitschwingt (Stettner 2007: 52 in: Dorostkar 2012: 65)

Der Beamte bzw. die Beamtin beschreibt die Situation als für den österreichischen Steuerzahler nicht-zumutbar, der ja Steuern zahle für Sprachkurse, die die Befragte in Anspruch nehmen sollte. Eine *Intersektionalität* nach Klinger kann unter dem Gesagten wieder erkannt werden, da diese Informationen hierbei einer nicht-Deutschsprachigen mitgeteilt werden, die aber eine Doktorandin ist und es als solche „eine Schande sei“ („it's a shame“) wenn sie die deutsche Sprache nicht beherrscht, wie z.B. Personen aus Serbien oder Bulgarien, denen der Beamte laut Formulierung in dem Fall nicht zutraut, dass sie Deutsch lernen und sprechen.

Die Problematik hinter diesen Äußerungen befindet sich, abgesehen von deren diskriminierenden Charakter, in der Tatsache, dass es in Wahrheit nicht die Aufgabe der BeamtInnen ist, die Leute darauf hinzuweisen, Deutsch zu lernen oder zu sprechen. Zum Einen handelt es sich in allen Fällen um EU/EWR-StaatsbürgerInnen, welche wie bereits erwähnt, keine rechtliche Verpflichtung haben, die Sprache zu beherrschen und zum Anderen verfügen die BeamtInnen laut ihrem Qualifikationsprofil nicht über sprachwissenschaftliche Kenntnisse irgendeiner Form, um Fremd- bzw. Zweitsprachen anzufordern.

Abschließend muss man erwähnen, dass auch hierbei das unter dem Punkt „Diskriminierung“ beschriebene Modell von Leiprecht relevant ist, da sich die BeamtInnen selber als Vertreter der österreichischen Kultur wahrnehmen, welche Vertretern anderer Kulturen ohne weitere Faktoren wie z.B. der Bildungsstand oder die persönliche Lebenssituation zu berücksichtigen, ansagen, was sie zu lernen haben.

5.3 Sanktionen, falls kein Deutschkurs besucht wird

Sehr eng mit dem vorherigen Unterkapitel und dessen Kategorie verbunden ist auch folgende Situation, von der eine Befragte berichtet hat:

B7: There they said I will not be able to continue my unemployment or I'd need a Visa, if I don't learn German.

I7: So, they actually, they said it as a... I have forgotten the word, give me a second, how is it called... (B7: A threat?) Yeah, something like a threat, if you don't learn German, you will not get something or you'll be denied something or how was it said?

B7: That if I don't have within four weeks, if I am not in a German course with proof that I am doing ten hours a week of German classes I will not continue to receive unemployment. I will not be able to stay here.

(s. Anhang: 108)

Rechtlich gesehen besteht keine Grundlage, eine isländische Staatsbürgerin in Österreich aufgrund nicht-vorhandener Deutschkenntnisse in irgendeiner Weise zu sanktionieren, da Island ein EWR-Mitglied ist. Tatsächlich verstößt diese Aufforderung gegen die Freizügigkeit für EU/EWR-StaatsbürgerInnen. Die Situation an sich zeugt von nicht genügend Fachwissen seitens der Beamten und ist auch Teil eines *hegemonischen* Handelns, welches ausgeübt wird, um die Befragte dazu zu zwingen, die Deutsche Sprache zu erlernen.

Ein Fall, in dem einem der Befragten beim AMS ein Deutschkurs angeboten wurde, ohne Sanktionen im Falle eines nicht-Besuchs anzudrohen lautete so:

B8: when my Firma went bankrupt as they do, then I was at the AMS noch einmal and then they said: "Maybe you can do a German course", but they said it very nicely, I think it was just to be nice (I8: Not directly or) Nein, nein, it was not in the face, it was just "Oh, you can do" (I8: Some advice) Yeah, this was alright.

(s. Anhang: 111)

In dem Fall hat der Beamte bzw. die Beamtin dem Gesetz gemäß gehandelt und dem Befragten ein Angebot aus dem Bereich des Möglichen gemacht, welches er in der Situation als Arbeitsloser annehmen hätte können oder nicht. Diese Handlungsweise einer Beamtin oder eines Beamten bewegen sich im rechtlichen Rahmen und sind daher angemessen und akzeptabel.

5.4 Behörden im EU/EWR-Ausland

Viele der Befragten haben von unterschiedlichen Erfahrungen aus anderen EU/EWR-Ländern berichtet. Diese Erfahrungen führten zur Bildung der Kategorie K4 „Behörden im EU/EWR-Ausland sind kooperativer, da Beamten hilfsbereiter und netter sind“. Während einige Befragte Beamten in Österreich für unhöflicher und bürokratischer im Vergleich zu anderen Ländern halten, berichteten andere vom Gegenteil. Der Sinn der Frage⁵⁷ in den Interviews war es in erster Linie nicht, die Behörden anderer Länder mit denen in Österreich zu vergleichen, sondern eher, dass der Punkt der Behandlung auf Ämtern angesprochen wird. Bei vielen Aussagen der Befragten handelt es sich um ihre persönlichen Erlebnisse und ihre subjektive Sicht der Dinge, die mit vielen Aspekten verknüpft ist. Wenn man z.B. folgende sich im Inhalt widersprechende Aussagen von Befragten durchliest, dann können die Gründe der Entstehung der jeweiligen Meinung variieren:

B2: Now, if it's better about countries between I should say my feeling in general in Austria in comparison with other countries I have lived like Italy, France and Greece is that in Italy people want to help you in principle, except (...) you know it depends on your attitude if you go and say "You have to help me" they don't, but in general the attitude is (...) but they do not speak other languages, I mean apart from Italian so it's not something like you know like "I deny", they try, they cannot (...) so (...) but you know, they do have the (...) the attitude to try to help.

(s. Anhang: 92)

B3: I think they treat you differently if you are not a citizen of the country. It can be also the case in Greece for example with people from other nationalities it can be, but I think that people, Greeks, they have the attitude that they want to help you, if you need their help they will try to find a way to help you.

(s. Anhang: 94)

B3: I have lived actually in England ok, but there I was able to speak English so I didn't... to be honest I didn't have the feeling that they were treating me much different from a British

⁵⁷ Hatten Sie schon einmal auf einem Amt das Gefühl, „anders“ behandelt zu werden, als in Ihrem Herkunftsland bzw. in anderen Ländern in denen Sie vielleicht gelebt haben?

citizen but I think they also have much more nationalities living there so they are used to this fact, so they... no, they didn't treat me differently.

(s. Anhang: 94)

B4: Here is so friendly, the people are so friendly and they want help for, for us like Ausländer, Ausländer, so only good experience I have.

(s. Anhang: 96)

B5: I think there's a general difference between the UK and Austria in terms of service. I think in the UK, in public offices there is a real effort to be nice and to be good. In Austria I feel they don't feel the need for that. They go if "It's a public service, we don't have to be nice to you."

(s. Anhang: 99)

B6: And in Denmark because they need to know everything there, they are more polite here, than in Denmark (I6: Here, than in Denmark?) Yeah, a lot more polite.

(s. Anhang: 103)

Durch die Tatsache, dass die Befragten nicht nur von negativen Erlebnissen berichtet haben, sondern durchaus auch positive Erfahrungen auf Ämtern gesammelt haben (B4, B6), kann davon ausgegangen werden, dass die Situation in Österreich diesbezüglich im Vergleich zu anderen Ländern nicht unbedingt schlechter ist und dass durchaus eine Vielzahl engagierter BeamtInnen in Österreich existiert. Um dies festzustellen und die These somit zu belegen wäre jedoch eine weitere Forschung nötig, bei der es darum ginge, die Qualifikationsprofile von BeamtInnen in anderen Ländern zu untersuchen. Im Rahmen dieser Arbeit ist dies jedoch nicht Thema der Forschung und allein schon aus forschungsökonomischen Gründen nicht möglich.

6. Fazit

Von der Forschungsfrage: „Werden Personen, welche eine EU/EWR-Staatsbürgerschaft haben, jedoch über keine ausreichende Deutschkenntnisse verfügen, seitens des staatlichen Apparates und seiner Institutionen durch die BeamtInnen diskriminiert bzw. hegemonisch behandelt?“ ausgehend, werden im folgenden Kapitel nun die Ergebnisse der Untersuchung zusammengefasst. Durch die Frage und die daraus resultierende Masterarbeit wurde versucht, einen Bereich zu durchleuchten, welcher verbreitet als selbstverständlich gilt. Wie bereits in Kapitel 2 erwähnt, existiert eine Vielzahl von (meist sprachlichen) Maßnahmen für die „Integration“ Drittstaatenangehöriger, während von EU/EWR-StaatsbürgerInnen erwartet wird, dass sie sich autonom in der Gesellschaft bewegen können. Dies trifft möglicherweise auf die Personen zu, welche bereits Deutsch sprechen, jedoch nicht auf alle anderen, solang der jeweilige Mitgliedsstaat bzw. die EU nicht die nötigen Möglichkeiten bieten, um mit den Personen auf einer Ebene zu kommunizieren.

Wie bereits in Kapitel 5 detailliert dargestellt wurde, bestätigte die Untersuchung die im Voraus erstellten Thesen und zwar in einem solch unterwarteten Ausmaß, dass es mich als Verfasser selbst verwunderte. Es gilt nun als erwiesen, dass es auf Ämtern in Österreich zu Kommunikationsproblemen kommt und dass Personen aus dem EU/EWR-Raum auch hegemonischen bzw. in einigen Fällen sogar rassistischen Äußerungen seitens der BeamtInnen ausgesetzt sind. Obwohl die Untersuchung aufgrund der Organisation der Interviews und dem damit verbundenen Zeitaufwand nicht immer einfach war, war es erstaunlich, in welchem Ausmaß die befragten Personen themenrelevante Daten lieferten und zwar auch dann, wenn sie sich selbst nicht als hegemonisch behandelt wahrnahmen.

Aus den Ergebnissen der Befragungen ergab sich außerdem, dass über die kommunikationsproblematischen Situationen und Diskriminierungen hinaus, die Deutsche Sprache auf institutioneller Ebene eine besondere Rolle spielt. Während das Bundeskanzleramt, wie in Kapitel 3 geschildert, keine *Diskriminierung aufgrund von Sprache anerkennt*, verwenden die BeamtInnen alltäglich die deutsche Sprache als Vorwand um mit BürgerInnen nicht zu sprechen, ihnen keine Auskunft zu geben, ihnen Kurse als Voraussetzung für verschiedene Leistungen darzustellen o.Ä., wie von den Befragten beschrieben. Während von offizieller und rechtlicher Seite auf allen EU-Ankündigungen, wie auch Internetseiten stets von „Gleichstellung“ und „Freizügigkeit“ die Rede ist, zeugen nicht zuletzt die Mängel in den

Anforderungen der Qualifikationen von BeamtenInnen in Bezug auf Sprachen davon, wie weit man von der Umsetzung dieser Formulierungen –nicht nur in Österreich- entfernt ist.

Ein wichtiger Grund für die Schwierigkeiten und Probleme bei der Kommunikation auf Ämtern in Österreich ist, dass es keine verbindliche Amtssprachenregelung gibt. Es gibt außer der schlicht erwähnten erforderlichen Fremdsprachenkenntnisse im Qualifikationsprofil von BeamtenInnen keine genauen und verbindlichen Vorgaben in Bezug auf Fremdsprachen. In diesen könnten z.B. Nachweise von zertifizierten Sprachkenntnissen anderer Sprachen gemäß den Niveaustufen von GER verlangt werden. Eine Anforderung von mehr Fremdsprachen seitens der BeamtenInnen könnte dazu führen, dass z.B. in jeder Abteilung mehrere „kundInnenorientierte“ Sprachen vertreten sind und es folglich zu weniger Kommunikationsproblemen im Alltag kommen würde. Dass dieser Punkt als problematisch erscheinen könnte, unterstützt u.a. auch die in Kapitel 2.3 erwähnte und im EU-Vergleich sehr niedrige Zahl der Fremdsprachen, welche in Österreich in der Schule auch wirklich erlernt werden.

Andererseits entstehen laut der Untersuchung die Kommunikationsprobleme nicht nur durch fehlende Fremdsprachenkenntnisse oder etwa fehlendes Interesse diese einzusetzen, sondern auch durch die Verhaltensweise der BeamtenInnen gegenüber nicht-Deutschsprachigen. Dies bedeutet, dass BeamtenInnen im Umgang mit Menschen aus anderssprachigen Ländern durch Fortbildungsmaßnahmen trainiert und geschult sein müssten, damit ihre kulturelle bzw. soziale Kompetenz diesbezüglich gefördert wird, wie es bereits in anderen Branchen der Fall ist⁵⁸. Auch müssten sie über genaue Kenntnisse der Gesetzeslage verfügen, die sie sich ebenfalls in gezielten Fortbildungsmaßnahmen aneignen sollten, um keine falschen Auskünfte zu geben, wie in einigen Fällen beschrieben wurde. Dafür müssten ihnen bestimmte Fortbildungsmöglichkeiten geboten werden. Diese beiden Lösungsvorschläge sind beide jedoch schwer umsetzbar, langwierig und würden nicht zuletzt auf viel Widerstand seitens der BeamtenInnen stoßen.

Eine weitere Möglichkeit, welche schneller durchsetzbar und mit sofortigem Erfolg verknüpft wäre, wäre hierbei wie bereits an den erfolgreichen Beispielen anderer Länder erwähnt, ein für alle BürgerInnen zugänglicher Dolmetsch- bzw. Ansiedlungsdienst. Allen Beteiligten stünde in diesem Fall ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin zur Verfügung und in dem Fall wären die BeamtenInnen nicht verpflichtet zusätzliche Fremdsprachen zu lernen. Es würde nicht zuletzt

⁵⁸ Ein Blick auf die Anforderungen aktueller Stellenangebote z.B. an Deutschtrainer zeigt, dass eine *Managing Diversity* und eine *Gender Mainstreaming* Zertifizierung inzwischen als obligatorisch für eine Anstellung gelten.

auch eine bessere Gewissheit seitens der BürgerInnen herrschen, alle Informationen verstanden zu haben, ohne Freunde oder Bekannte um Hilfe beten zu müssen. Die Tatsache, dass die Firma SAVD Videodolmetschen GmbH, wie bereits erwähnt, derzeit ein Verfahren ausarbeitet, kann nur gut sein, auch wenn es sich hierbei sicherlich nicht um eine ebenbürtige Variante dem australischen Modell gemäß handeln wird.

Ein zusätzlicher Lösungsvorschlag, der derzeit in Bearbeitung ist, wäre schließlich die Einführung einer Art von „interkultureller Kompetenz“ als Qualitätsmerkmal in den Verwaltungsdienst⁵⁹. Obwohl das Konzept der „interkulturellen Kompetenz“ nicht unumstritten ist, könnte man an einem Modell arbeiten, welches Personen, die in Ämtern oder Behörden arbeiten und mit BürgerInnen in Kontakt stehen, welches sich einen Großteil der in der Arbeit beschriebenen Kommunikationsprobleme widmet und hilft, diese zu bekämpfen. Eine Möglichkeit wäre z.B. das von Petra Stein entwickelte und derzeit in Bearbeitung befindliche System, welches als „Instrument für die Messung der interkulturellen Kompetenz“ (vgl.

http://www.fritz-thyssen-stiftung.de/foerderung/gefoerderte-vorhaben/projekt/pl/qualitaetsmerkmal-interkultur/p/487/?no_cache=1 Stand: 30.03.2017)) verstanden wird und ähnlich wie der GER die Sprachen, das „interkulturelle Verhalten“ z.B. in Niveaustufen messen soll. Da das Projekt derzeit noch in Bearbeitung ist, ist es noch zu früh, um darüber Näheres zu berichten. Es bestünde jedoch die Möglichkeit, dass ein Beamter bzw. eine Beamtin über ein „hohes Niveau“ laut dem System verfügen würde, wenn er oder sie auch auf Bemerkungen, wie sie in Unterkapitel 5.1.2 angeführt wurden, verzichten würde.

Abschließend sollte noch eine weitere, vielversprechende Möglichkeit geschildert werden, wie mit solchen Problemen umgegangen werden könnte. Es handelt sich hierbei um den von Mecheril neueren Vorschlag der migrationsgesellschaftlichen Öffnung von Institutionen⁶⁰. Wie der Name schon sagt, basiert dieser Ansatz auf der Idee, dass die Institutionen der Länder oft nicht der migrationsgesellschaftlichen Realität entsprechen und hierbei der Bedarf einer Öffnung besteht. Mecheril bindet seinen Ansatz an drei Leitlinien migrationsgesellschaftlicher Öffnung: Die erste Leitlinie besteht in der *Ermöglichung der Handlungsfähigkeit aller* und zwar „unter Bedingungen von kultureller, lingualer, physiognomischer Pluralität und unter Bedingungen von Dominanz und Machtverhältnissen“ (Mecheril 2013: 9) Die zweite Leitlinie

⁵⁹ http://www.fritz-thyssen-stiftung.de/foerderung/gefoerderte-vorhaben/projekt/pl/qualitaetsmerkmal-interkultur/p/487/?no_cache=1 (Stand: 30.03.2017)

⁶⁰ Eine nähere Darstellung des Ansatzes liefert Mecheril selber über die Dokumentation eines Vortrages: http://www.pi-muenchen.de/fileadmin/bilder/andere/symposium2013/PDFs/Vortrag_Tag_2_0_M.pdf (Stand: 25.06.2017)

ist *Differenzfreundlichkeit und Zuschreibungsreflexivität* und die Dritte benennt Mecheril einfach als *Es gibt keine Rezepte*. Diese Leitlinie soll durch ihren Namen allen vor Augen führen, dass es sich bei allen themenrelevanten Situationen um komplexe Situationen handelt, da diese mit Menschen zu tun haben.

Obwohl die beiden letzteren Ansätze relativ neu sind und man von einer institutionellen Umsetzung aus den verschiedensten Gründen, wie z.B. durch die jeweilige politische Landschaft, sicherlich weit entfernt ist, bieten sie jedoch vielversprechende Aussichten, wie mit dem Problem umgegangen werden könnte. Diese Vorschläge sollten so schnell wie möglich umgesetzt werden, da es nicht haltbar ist, wenn sich BeamtenInnen im öffentlichen Dienst in einem Land mit der wirtschaftlichen Stärke Österreichs ihren Vorurteilen nicht bewusst sind und diese den BürgerInnen anderer Länder so offen mitteilen, dass es alltäglich zu Diskriminierungen kommt.

7. Literaturverzeichnis

Aguado, K.; Heine, L., Schramm, K.(Hg.) (2013): Introspektive Verfahren und Qualitative Inhaltsanalyse in der Fremdsprachenforschung. In: Kolloquium Fremdsprachenunterricht Kolloquium Fremdsprachenunterricht 48. Frankfurt a.M.: Lang

Arens, S.; Mecheril, P. (2009): „Interkulturell“ in der Migrationsgesellschaft. In: forum schule heute. 23. Jg., Heft 2, 2009. S. 7-9

Broden, A;Mecheril, P (Hg.) (2007): Re-Präsentationen. Dynamiken der Migrationsgesellschaft. Düsseldorf: IDA-NRW

Candeias, M. (2007): Gramscialische Konstellationen. Hegemonie und die Durchsetzung neuer Produktions- und Lebensweisen. In: Merkens, A. & Diaz, V.R. (Hg.), Mit Gramsci arbeiten. Texte zur politisch-praktischen Aneignung Antonio Gramscis. Hamburg: Argument, S. 15-33

Dirim, I. (2010): Wenn man mit Akzent spricht, dann denken die Leute, dass man mit Akzent denkt oder so. Zur Frage des (Neo-)Linguizismus in den Diskursen über die Sprache(n) der Migrationsgesellschaft. In: Mecheril, P., Stojanov, K. (Hg.) et al., Spannungsverhältnisse: Assimilationsdiskurse und interkulturell-pädagogische Forschung. Münster: Waxmann

Do Mar, María/Varela, Castro/Dhawan, Nikita (2004): Horizonte der Repräsentationspolitik – Taktiken der Intervention In: Migration, Geschlecht und Staatsbürgerschaft: Perspektiven für eine anti-rassistische und feministische Politik und Politikwissenschaft. Wiesbaden: Leske + Budrich und Westdeutscher Verlag

Dorostkar, N. (2012a): Linguistischer Paternalismus und Moralismus: Sprachbezogene Argumentationsstrategien im Diskurs über 'Sprachigkeit'. In: Aptum 1/2012, S. 61-84

Dorostkar, N. (2014): (Mehr-)Sprachigkeit und Lingualismus. Die diskursive von Sprache im Kontext nationaler und supranationaler Sprachenpolitik am Beispiel Österreichs. Wien: Vienna University Press

Ehlich, K., Krumm, H.-J. et. al. (2007): Der Umgang mit Sprachlicher Vielfalt unter besonderer Berücksichtigung der sprachlichen Förderung von Kindern mit Migrationshintergrund in Österreich. In: Anforderungen an Verfahren der regelmäßigen Sprachstandsfeststellung als Grundlage für die frühe und individuelle Förderung von Kindern mit und ohne Migrationshintergrund. Bonn & Berlin: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), S.193-213

Europarat (2001): Gemeinsamer europäischer Referenzrahmen für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen. Berlin/ München: Langenscheidt

Gogolin, I. (1994): Der monolinguale Habitus der multilingualen Schule. Münster: Waxmann

Gomolla, M.; Radke, F. (2002): Institutionelle Diskriminierung: Die Herstellung ethnischer Differenz in der Schule. Opladen: Leske & Budrich

Heinemann, A.; Mecheril, P. (2016): Institutioneller Rassismus als Analyseperspektive. Zwei Argumente. In: Ideologien der Ungleichwertigkeit. Schriften zur Demokratie – Band 42. Berlin: Heinrich-Böll-Stiftung, S.45-54

Hufeisen, B.; Riemer, C.: Spracherwerb und Sprachenlernen: Modelle und theoretische Ansätze. In: Krumm, H.-J. et al. (Hg.): Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Ein internationales Handbuch. Berlin, New York: DeGruyter. = HSK 35.2

Hug, T.; Poscheschnik, G.: (2010): Empirisch Forschen. Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium. Wien: Huther & Roth, S. 99-110

Krumm, H.-J. (2005): Integration durch Sprache?. Welche Chancen bieten Deutschkurse?. In: Rundbrief AKDaF Schweiz. 19. Jg., Nr. 52. S. 3-11

Krumm, H.-J. (2008): Die Förderung der Muttersprachen von MigrantInnen als Bestandteil einer glaubwürdigen Mehrsprachigkeitspolitik in Österreich. in: ÖDaF-Mitteilungen 24. 2, S. 7-15

Kuckartz, U.; Dresing, T.; Rädiker, S.; Stefer, C. (2008). Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis. Wiesbaden: VS-Verlag.

Kuckartz, U. (2016): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim und Basel: Beltz & Juventa

Leiprecht, Rudolf (2004): Kultur – Was ist das? In: Arbeitspapiere Carl von Ossietzky IBKM No.7. Oldenburg: Universität Oldenburg

Mayring, P. (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim & Basel: Beltz.

Mecheril, P.; Melter, C. (2012): Gegebene und hergestellte Unterschiede – Rekonstruktion und Konstruktion von Differenz durch (qualitative) Forschung. In: Schimpf, Elke, Stehr, Johannes (Hg.), Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit. Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven. Wiesbaden: Springer. S. 263-274

Phillipson, R. (1992): Linguizismus: Strukturen und Ideologien im Sprach-Imperialismus. In: Deutsch lernen: Zeitschrift für den Sprachunterricht mit ausländischen Arbeitnehmern. 17. Jg., Nr. 1. S. 21-37

Riemer, C.; Settinieri, J. (2010): Empirische Forschungsmethoden in der Zweit- und Fremdsprachenerwerbsforschung. In: Krumm, H.-J. et al. (Hg.): Deutsch als Fremd- und Zweisprache. Ein internationales Handbuch. Berlin, New York: DeGruyter. = HSK 35.2

8. Internetquellen

Abteilung Migration, Flüchtlinge und Staatsbürgerschaft Kanada:

<http://www.cic.gc.ca/english/department/index.asp>

Arbeitsmarktservice Österreich: <http://www.ams.at>

Arbeitsmarktservice Schweden: <http://www.arbetsformedlingen.se>

Bundeskanzleramt Österreich: <https://www.bka.gv.at/>

Bundeskanzleramt Österreich - help.gv.at: <http://www.help.gv.at>

Bundeskanzleramt Österreich – Öffentlicher Dienst: <https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/>

Bundesministerium der Republik Österreich für Europa, Integration, Äußeres:

<https://www.bmeia.gv.at>

Europäische Kommission: https://ec.europa.eu/commission/index_de

Europäisches Parlament: <http://www.europarl.europa.eu>

EXMARaLDA: <http://exmaralda.org/de/>

Fachzeitschrift Info DaF - Informationen Deutsch als Fremdsprache: <http://www.daf.de/>

FPÖ Bad Schallerbach: <http://www.fpoe-badschallerbach.at/>

Fritz Thyssen Stiftung: <http://www.fritz-thyssen-stiftung.de>

Goethe Institut: <http://www.goethe.de>

Großbritannien und Nordirland – Regierungsseite: <https://www.gov.uk>

Guensblog: <https://guensberg.wordpress.com/>

Internetlexikon der Methoden der empirischen Sozialforschung:

http://wlm.userweb.mwn.de/IImes/ilm_t9.htm

Länderbericht zur Sprach- und Unterrichtspolitik in Österreich:

http://www.coe.int/T/DG4/Linguistic/Source/Austria_CountryReport_final_DE.pdf

Minority Rights: <http://minorityrights.org/campaign/>

Stadt Wien: <https://www.wien.gv.at>

Statistik Austria: <http://www.statistik.at>

Surrey School District English Language Learner Welcome Centre Canada:

<http://www.welcomecentre.sd36.bc.ca/>

Übersetzungs- und Dolmetschdienst Australien: <https://www.tisnational.gov.au/>

Video-Dolmetschen Österreich: <http://www.videodolmetschen.com>

Vortrag: Von der interkulturellen zur migrationsgesellschaftlichen Öffnung – rassismuskritische Perspektiven Prof. Dr. Paul Mecheril: http://www.pi-muenchen.de/fileadmin/bilder/andere/symposium2013/PDFs/Vortrag_Tag_2_0_M.pdf

Wikipedia: <https://de.wikipedia.org>

Universitas Austria – Berufsverband für Übersetzen und Dolmetschen:

<http://www.universitas.org>

9. Anhang

I. Abstract

Diese Arbeit beschäftigt sich mit der Kommunikation zwischen Beamten und BürgerInnen in den staatlichen Institutionen Österreichs. In Österreich leben viele EU-/EWR-StaatsbürgerInnen, welche eine nichtdeutsche Muttersprache haben, jedoch aufgrund ihrer Staatsbürgerschaft Freizügigkeit im Bundesgebiet genießen. Diese Freizügigkeit setzt in der gesamten EU keinerlei Kenntnisse der Amtssprache des jeweiligen Landes voraus und gilt auch in der gesamten EU bzw. im gesamten Europäischen Wirtschaftsraum. Aufgrund der Tatsache, dass in Österreich die deutsche Sprache laut Verfassung „die Staatssprache der Republik“ ist, wurde davon ausgegangen, dass es auf Ämtern und Behörden, in denen BürgerInnen in Kontakt mit Beamten stehen, in der alltäglichen Kommunikation möglicherweise zu Problemen kommen könnte. Die vorliegende Arbeit widmet sich diesen möglichen Kommunikationsproblemen und versucht anhand von Interviews festzustellen, ob und wenn ja welche Kommunikationsprobleme auf Ämtern und Behörden in Österreich vorkommen.

Es wurden insgesamt acht *problemzentrierte Interviews* mit StaatsbürgerInnen verschiedener EU-/EWR-Ländern durchgeführt, welche alle seit einigen Jahren in Österreich leben und zum Zeitpunkt des Zuzugs kein Deutsch gesprochen haben. Diese Personen sprechen über ihre Kommunikationserfahrungen mit Bediensteten der Bundesrepublik Österreich. Aus den Interviews wurde mithilfe der qualitativen Inhaltsanalysemethode *Zusammenfassung und induktive Kategorienbildung* von Philipp Mayring ein *Kategoriensystem* erarbeitet, welches darstellen soll, wie die Kommunikation auf Ämtern aussehen kann. Das Vorhaben wurde mit Unterstützung der Software MAXQDA® verwirklicht, welche diese Art von qualitativer Inhaltsanalyse m.E. technisch am besten unterstützt.

II. Transkripte zur Datenaufbereitung

A. Interview 1

I1: Interview 1. 23 Jahre alt. Erstsprache und Nationalität: Bulgarien Berufstätig. So, describe some previous experiences you have had with public offices in Austria.

B1: Before a few months ago I was at the MA 35 just to I wanted to learn German and to receive some information about the Anmeldebescheinigung und things like that and inside that with my father and I got the Anmeldebescheinigung last year and the problem was they gave me an information that I can go when we go for the Anmeldebescheinigung the information was completely completely different and I don't know it's a shame because it's from one side you receive one information when you go to another Magistrat you receive a completely different information and decline and it's (seufzt) with my father that he can give the Anmeldebescheinigung for connected to me too and they told me "yeah no problem you can to the MA40 for (...) to the Krankenkassa" and things like that and

I1: Where there any communication problems in specific? If so, can you describe those?

B1: Yeah, last year when I came, when I moved to Austria, to Wien to work, to search for work I was at the EURES and the woman behind the desk I told her "Can we speak in English because I completely not understand German and I can't speak" and she told me "Yeah I speak English but we can't speak English here we live in Austria we must speak German" and after that she started to speak in Wienerisch dialect so excuse but this is (...) this is not normal. To (...) most of the places where I go to to search for a job you must have Hochdeutsch, to speak Hochdeutsch and after that you can hear the Wienerisch dialect so it's...

I1: Have you ever had the feeling of being treated „differently“ at a public office than in your country of origin or in other countries you may have lived in?

B1: Yeah, sometimes like at the, at the MA 40, for example when I go there, the first time when I go there to (...) the first time when I go there for the Anmeldebescheinigung and for the (...) I got it without a problem but three months after that or four when I go back again with my father and I explained them I have Anmeldebescheinigung I have work geringfügig, I have e-card, I

have everything, all kind of legal documents and they treated my father and me like (...) I don't know, it's...

I1: In what manner did they treat you? Like, we don't have time to deal with you or...?

B1: Yeah, yeah, yeah for example my father had documents for his pension that he receive it here in Austria, ha have an e-card from Bulgaria and they completely did not look into these documents, they told "Sorry, but this is not enough for us, we don't care about that" and...

I1: You mentioned something, but the next question is about this. Have you ever been told by officials to learn German? If so, in what context? You mentioned something before.

B1: Hm, yeah, last year when I was in some place for, to search for a job (...) for work (...) cleaning firm and...

I1: Was it a public institution?

B1: Yeah, a public institution, and the boss there told me "You must learn German immediately", something like that but ok, "can I start work? I mean in this kind of work you must not know (...) to be B2 or C1 level of German. Then my language (...) my German was A2 and I understood some things and I can speak about and...

I1: Ok, ok, hm, so the last question I would like to ask you would be: Have you ever been denied information at public offices because of the lack of German?

B1: Yeah, I had, I had it with (...) It was again with MA 35, they give me one information and after that they deny it and it was like a circle, something like that (...) I was there three or four times and I completely lost my time

I1: Did you feel that specific officials are trying more than others?

B1: Yeah.

I1: Did you get this feeling? That some are more into helping you more than others?

B1: Yes.

I1: Ok, that would be it, thank you! Das war Interview Nummer 1.

B. Interview 2

I2: Interview 2. Erstsprache und Nationalität: Griechisch 37 Jahre alt, berufstätig So, please...

B2: We can speak in English?

I2: We speak in English, yes. Could you describe please some previous experiences you had with public offices in Austria.

B2: I would say that in... I have met some troubles, sometimes, but ok... at the very end the problem was solved. The point is that in the beginning many people didn't want to speak in English or in an other language. A few times they told me "No, either in German or you go home" but the point is that after a little bit I realised that most of them (...) they do speak English and we could communicate, so they could provide me all the information that I needed and this is what happened so I would say that (...) yeah, I felt that in the beginning people did not want to use any other language maybe because they don't feel comfortable or I don't know why and (...) but at the very end in English we managed to communicate and it was fine (...) most of the times. I don't have something major to remember as a (...) as a negative.

I2: So you pretty much have answered the second question as well, which is: Where there any communication problems with public offices till today? If so, can you describe those communication problems? You said something about officials not wanting to speak in English.

B2: Yes, yes very few times it happened that I had to leave without doing anything and coming back meeting maybe another officer and finish my, my you know (...) my, my job or whatever I needed. But as you say, ok, most of the time maybe there is a minor comment in the beginning but at the very end things are done.

I2: Ok, ok. Have you ever had the feeling of being treated „differently“ at a public office than in your country of origin which is Greece or in other countries you may have lived in? Being treated differently...

B2: Yes, I mean well yes, apart from the fact that many times they told me: "Ok, you have to speak German or we cannot do anything" I had once a problem with (...) with some informations I needed for the (...) to be subscribed to the austrian system or whatever...

I2: MA35?

B2: Exactly. And when I came they told me that I had to subscribe to (...)subscribe in the (...) to get the Meldezettel...

I2: Meldezettel, aha, yeah yeah.

B2: Yeah, and these things, so I did, but they didn't inform me about this M... whatever. So I heard from some friends things like these and what I had to do, I went back to this (...) I mean the office of my job and they, in the beginning they told me: "We don't know what is that. You don't have to do it maybe" but the result was: "We don't know". After some time, few years (...) it happened that I received a paper saying that "Ok, you dind't do it, you have to do it as soon as possible, otherwise..." I don't remember in the paper it was written something like "You have to do it within" I don't know "one month or you have to pay some fee or if you don't do it maybe the police will come and arrest you" something extraordinary, so I went back to the office and I say "Ok, but I mean, I mean (...) what is (...) do you know this?" and they said "Yes, you have to do this M..." whatever and ok, "you know I came one year before" (...) something like this "and I asked you about this and you told me I don't know" and we had a fight there (...) a little bit of a conflict because I though it's something for the kind of job and for the kind of (...) for the kind of (...) the department I work in (...) I mean it's something an officer there should know (...) what are the documents that someone needs, anyway, at the very end I mean ok, I had to pay a fee, ok (lacht) c'est la vie (...) but, ok, it was a bit (...) at some point this lady came to me and said "You know but live for so long here, you should know" (...) "these things". Well, clearly, I mean, it's a fact of, it's a bureaucratic stuff (...) ok, when I came they told me about let's say Meldezettel, I wouldn't know either, they could have informed me about this too, they didn't and it was a bit confusing. That's the major (...) the biggest lets say issue I had here, but ok.

I2: Ok, Have you ever been told by officials to learn German?

B2: Yes.

I2: And in what context?

B2: In the sense that we (...) I mean (...) It happened (...) I don't remember the case one by one but it happened that I went to do something, to fill in some form or whatever and in the beginning they say "No, we don't (...) If you do not speak German we cannot and you should learn German" something like this. So either they finally managed to speak some English or finally I had to come back and meet another officer and maybe he was more open-minded or

whatever and finally things happened, so at the very end (...) it's a bit sometimes disturbing , but at the very end things work. Now, if it's better about countries between I should say my feeling in general in Austria in comparison with other countries I have lived like Italy, France and Greece is that in Italy people want to help you in principle, except (...) you know it depends on your attitude if you go and say "You have to help me" they don't, but in general the attitude is (...) but they do not speak other languages, I mean apart from Italian so it's not something like you know like "I deny", they try, they cannot (...) so (...) but you know, they do have the (...) the attitude to try to help. Here in Austria I feel many times that most of the people can speak English, many times it happens that they don't want, maybe because they do not use it in everyday life, they don't feel very comfortable so they don't want to try and some of them, some of them finally when they do try they speak fine and we can perfectly communicate. Very few times they deny and don't even want to try and this is (...) but, in not very times, but it happened, but I don't remember the cases very well.

I2: Thank you, yeah, and the final question would be if you ever have been denied information at public offices because of the lack of German.

B2: I don't remember, eh... maybe they told me "we have a website and you go there to read what it needs" but I don't remember something special I mean... and also, apart from this M... whatever that I had to do and I didn't because I was not informed, other cases I don't remember.

I2: Yes, ok, ok thank you.

B2: Thank you.

C. Interview 3

I3: Interview 3. Nationalität und Erstsprache: Griechisch 32 Jahre alt, in Karenz. Ja, wir sprechen auf Englisch. Please describe some previous experiences you have had with public offices in Austria.

B3: Ok, so actually the only experience that I have is AMS, the unemployment peoples' office that I went in three different times and I had the same experience. So the people that work there didn't accept the fact that I didn't speak German or I don't know, that my level in German is not capable to communicate in that level and when I wanted to ask it was (...) what I wanted to ask I wouldn't be able to describe it in German so I wanted to speak in English and they said that I live in a German-speaking country and they can't help me if I don't speak German. And ok, I tried, somehow I said... in one case I said what I wanted to say in... somehow in German and the she said "Ah, you see? You are speaking German" and in the other case that I was not able to speak at all the guy told me that since I have an academic background and I want to work in... here... that I have to...

I3: ...at the AMS now...

B3: Yes, at the AMS... That I have an academic background and... at that point I was still a student, I was doing my doctorate and he said "Ah, ok, you are doing a doctorate and you want to work in the... in Austria one day and you don't speak German, it's a shame, you have to speak German because other people coming from Bulgaria, Serbia or whatever they come here and they don't speak German, we have everyday people that want us to pay lessons for them to speak German and this is not a... it can't be forever because ok, we pay taxes, Austrian people are paying taxes for you blah, blah." Ok, whatever , this is actually my, ok, my experience from AMS and one more time I had the problem, I had a problem I don't remember... I think the... for the Kinderbetreuungsgeld, I am not sure. I had to call and the woman that she picked up the phone she didn't want to answer the questions cause I was not able to ask in German. So this is all the experience that I have.

I3: Ok, now you pretty much have answered the second question as well, if there were any communication problems, if so, if you could describe those, you already mentioned some communication problems you have had. Ok, then , the third question would be if you ever had

the feeling of being treated „differently“ at a public office than in your country of origin, which is in your case Greece, or in other countries you may have lived in?

B3: For sure, this is 100% sure for me, a fact, I think they treat you differently if you are not a citizen of the country. It can be also the case in Greece for example with people from other nationalities it can be, but I think that people, Greeks, they have the attitude that they want to help you, if you need their help they will try to find a way to help you. But here the thing is that most of the people, what I have seen is that they don't want to do anything beside the rule, so they want to follow the rule 100% and so there will not be... they will not try to think differently in order to help you... somehow. So, yeah, this is my feeling, they treat you differently 100% and also, ok, it's not... this doesn't have to do with the public sector but I have experienced from my colleagues... so, in the university, that they were making jokes for the economic crisis in Greece and they were telling me many times that they are paying taxes for... and this money goes to Greek people and... yeah, the same, the same story that Greeks don't work, that they are lazy and...

I3: Yeah, propagated by the media...

B3: And I think, I have the feeling, I haven't lived... I have lived, no, I have lived actually in England ok, but there I was able to speak English so I didn't... to be honest I didn't have the feeling that they were treating me much different from a british citizen but I think they also have much more nationalities living there so they are used to this fact, so they... no, they didn't treat me differently.

I3: Ok, so you think that the attitude of the austrian officials in comparison to the british officials was...

B3: ...much more, the are much more prejudice, how is it called?

I3: Prejudice, yeah, ok. Ok, then the fourth question would be if you have ever been told by officials to learn German? If so, in what context?

B3: Yeah, exactly, in the context when I was in the unemployment people office and I asked what is the possibilities after finishing my PhD to find a job and what I have to do, to register, whatever and then he started to make me... moral lessons "Being, living here and I haven't... I am not able to communicate in German and I have to speak German and I have to go to pay for German lessons and Austrian people are paying for German lessons for all the citizens that they are coming from neighbor countries and this situation can't be forever" and this, yeah.

I3: Ok, what you mentioned already, ok, then let's go to the final question which would be if you ever have been denied information at public offices because of the lack of German?

B3: Yes, this was this, once at a telephone call that I think it was for the Kinderbetreuungsgeld and the person didn't want to answer the questions because I wasn't speaking English... eh, German. So, I don't have another experience.

I3: Did the official tell you to find the information on the internet or by yourself or nothing?

B3: No, nothing, he... she said, she told me in German that I am living in a German speaking country and I should speak German and then she grabbed the phone and she...

I3: Ok, ok, that would be it, thank you.

B3: Thank you too.

D. Interview 4

I4: Interview 4. Staatsbürgerschaft: Ungarn Erstsprache: ungarisch Berufstätig (als Koch). Also dann fangen wir an. Ja, or we can try in English. Describe some experiences you have had with public offices in Austria.

B4: Yeah, ich... I, I have some experience, good experience, in Austria. Everyone speaking English here in Austria also, in Vienna especially and, and so it's easy.

I4: Where there any communication problems at public offices?

B4: No, no

I4: If so, can you describe those?

B4: Everyone everyone speaking English here and it's easy.

I4: Ok, ok, so you always eh, every eh, had every information you needed? Both in English or in German... in any of them... two languages?

B4: Yes, yes it wasn't a problem, it wasn't a problem. Sometimes English, sometimes German... Deutsch, so it wasn't a problem.

I4: Ok, have you had ever... Have you had the feeling of being treated differently at a public office than in Hungary now or in any other country you may have lived in?

B4: Here is so friendly, the people are so friendly and they want help for, for us like Ausländer, Ausländer, so only good experience I have.

I4: Have you ever have been told by officials to learn German in Austria? If so, in what context?

B4: Yeah, one time, one time was... I went with my girlfriend to AMS and there the officer said... Not to me, to my girlfriend, she need to speak German, if you going to the office, but that's it, so...

I4: Have you ever have been denied information at public offices because of the lack of German? Or in this specific occasion with your girlfriend, was she denied information from the... by the official?

B4: Eh, hard...

I4: What did he tell her afterwards? Did he speak to her in English, or?

B4: Yeah, yeah because I went with her so I was stay with her and I was translate to her so little bit it was easier like this.

I4: Aha, ok, but not any other occasion that, that you were told to learn German or to....

B4: One time the officer said to girlfriend: "If, if you have no job here and if you can't speak German you can going home."

I4: Ok, where was this?

B4: In AMS.

I4: AMS again. Ok, thank you, that would be it.

E. Interview 5

I5: Interview 5. Staatsbürgerschaft: Großbritannien Alter: 28 Berufstätig. So, we can start. Ok, could you describe some previous experiences you have had with public offices in Austria? Anything.

B5: The first time, actually the first time was the most difficult cause that's when I spoke not a single word of German actually, so (...) my girlfriend had to come basically with me, I went (...) I've been there and tried to do it my own first where she came with me but she did kind of wait there for the Anmeldebescheinigung (Magistrat, Magistrate, yeah) MA 35 and I went and I just kind of said "Do you speak any English?" and she said "Yeah, a little bit" so I asked what I need to make the registry and she then didn't understand what I meant so then I had to go and get some help so my girlfriend had to basically help (translate) so the actual (...) I mean it was difficult but she was actually very friendly the person she wasn't hostile at all. And then I had to , I had to do my Meldezettel and it was pretty much the same experience when we went to take it, my girlfriend helped translate. The only negative experience I had, actually after only a few months of living here I had an accident and I had to have an operation on my leg, so I looked specifically for an English-speaking doctor and I found an orthopedic surgeon that spoke English and he was super-helpful, super-friendly and I went to the hospital everyone was great and this woman that came to do my blood tests, she had to fill in these forms and do it like a medical history check and she was asking me the questions in German and I was trying to understand but some of them I didn't understand and then she got really upset with me and she said: "Why don't you speak German?". And then she said "How long have you been here?". I said "Three months" and she said: "Then learn.". She was really opposite and very dishelping me.

I5: This was in the hospital?

B5: This is in the hospital.

I5: The employee of?

B5: She was the, she was the nurse. She was doing the medical history check (...) and she basically asked me why I don't speak german or why I haven't learnt already and I actually was only three months so (lacht) I thought it was a little bit tough for me but (...) otherwise I always find, for example at the post office or mobile phone companies, actually they are always very

helpful when I ask if they speak english (...). In the beginning when I didn't use German for example I set up a mobile phone contract and they actually gave me a copy of my contract in english also in my bank my online-banking is available in English

I5: Ok, this is the private sector so it's not relevant to the survey but...

B5: Ok, but I always felt like in (...) well, for example in WGKK and these places I felt no hostility actually, it was only the hospital that one time and (...) what I saw to a lot of people they did have bad experiences and I feel that there is a difference between the countries you come from. Even if you don't speak german I don't feel that's the defining thing (Ok, ok). Well, that's my feeling.

I5: Ok, ok, so you pretty much have answered the second question which was, which is: Where there any communication problems? If so, can you describe those? So you mentioned something with the nurse in the hospital. Ok, the third question would be: Have you ever had the feeling of being treated differently at a public office than in your country of origin or in other countries you may have lived in?

B5: I am not sure this has anything to do with (...) because I am not a native person, but I think there's a general difference between the UK and Austria in terms of service. I think in the UK, in public offices there is a real effort to be nice and to be good. In Austria I feel they don't feel the need for that. They go if "It's a public service, we don't have to be nice to you." I get this feeling, I mean, I don't feel treated any differently I just feel, I get the impression they are not (lacht) that great to anybody.

I5: Ok, ok, something that you already mentioned, maybe you could specify a bit. Have you ever been told by officials to learn German, if so in what context?

B5: Yeah, that was the one time I was in the hospital by this nurse, she asked me (the public hospital) it was a public hospital, yeah. It was all through WGKK so it was through my health insurance, public health insurance and she was (lacht) really rude to me. I mean I (...) shouldn't expect her to speak English, but at the same time she did speak English, so she was quite hostile about it. That was a bit upsetting. I think maybe if I had been here longer, maybe after a year or two years and she said this I would understand but after three months, I thought it was a bit hard... (Ok, but you were learning German all the time). I was trying (lacht) like. I would be able to answer those questions a bit better now, in German.

I5: Anything else you remember maybe? Something, some other public office, job center, something?

B5: I was never in the AMS, always in the Magistrat and these offices I was always treated pretty well. Actually no (...) I don't feel there was any difference in treatment. That's my feeling. Mostly they spoke English and if they didn't speak English they would find somebody who did. Because I know, when I went to the WGKK last you can actually choose your language. Well you have this kind of helpdesk where you choose your language and they will normally find somebody who speaks English for you, so...

I5: So they offer this service, ok, but only for English...

B5: Only English (...) I think it was English and German, I don't remember.

I5: Ok, German is (of course) for Austria. Ok, and the (...) the last question would be if you ever have been denied information at public offices by civil servants, state officials (...) because of the lack of German?

B5: No, not at all.

I5: So there was always an effort to help you (yeah, yeah) even with broken English or something (...) or some person who would speak it (yeah).

B5: I mean in the first two instances for my Anmeldebescheinigung and my Meldezettel I immediately went and got my girlfriend and asked her to help (Ok, and she speaks German). Yeah, she is a native speaker but there wasn't the (...) I didn't give them the opportunity, I just immediately went and got help so I didn't really see the outcome of what they would have done, but they were very nice about it (...) and in every occasion I never had problems with denial of information or anything. Everything on the websites I have always used, on the (...) the social insurance or any health care, it was always available on a decent level of English, at least.

I5: And the mail contact, you may have had?'

B5: For post?

I5: The E-mail (Oh, Email), excuse me. E-mail contact with public offices.

B5: E-mail, I never did anything by e-mail, I did it by phone (lacht). I was told in the beginning that they are not so responsive if you do by e-mail and it's better to phone. This was the advice I was given actually.

I5: Ok, thank you, that would be it.

F. Interview 6

I6: Interview Nummer 6. Staatsbürgerschaft: Dänemark Alter: 31 In Karenz. So, yes, we may start, could you please describe some previous experiences you have had with public offices in Austria.

B6: Yes, my first experience was with the AMS, where they basically turned me away. The first time I was there, because I didn't speak German and they didn't have to make it through and they were quite rude, a little bit shaken up (lacht). And they sent me to Magistrat 35 and I went to all that, even though as being an EU citizen I can stay here for three months without having to do the Anmeldebescheinigung. But, they were very nice there and he actually did a temporary piece of paper, so I can prove to them that I had been there and when i got a job, I'd come back, so I didn't have to pay the fine of having stayed here longer than I am supposed to, because I already had been there. Then, trying to get my Meldezettel, which was a big problem, because my landlady was not here, she was in Poland and I spoke to Denmark who (...) because they were gonna pay me for the first three months and they said I basically just need some kind of proof piece of paper to say that I had tried to register with the AMS, so I went back to AMS and that's when things went like a miracle because they said, I still didn't have my Meldezettel, I wasn't registered, but they went in the back, spoke with the boss and they said "It's ok, you can go speak to somebody" and I spoke to this Austrian man, who was very intrigued, he said "this was the first time ever", he said "I work here for 17 years, I'd never experienced they took somebody in without (...) an address, yeah, a Meldezettel, Anmeldung". So, he just continued with his questions, of course it helped when I said I am not gonna cost Austria anything, Denmark is paying, and by the end, he was very nice, and by the end of everything he said, he had to admit that it was more fun to speak to me than to speak to a 60 year old Afghani guy with six children, who has never worked and I thought that is so not right to say (lacht) but I am gonna let this pass (lacht), because you actually have done something really big here, you registered me without an address, because the thing was urgent so Denmark was paying and I was a bit in panic. Yeah and then my next appointment with the AMS, that was very fast, because they didn't really do anything cause they knew they weren't paying me, nobody was paying me, Denmark was paying me.

I6: Ok, so you may have partially answered the second question which is if there were any communication problems and if so, can you describe those?

B6: Definitely the first time at the AMS, they didn't wanna, he didn't wanna talk to me because I didn't speak German (even not in English?) No. (neither English?) He was very rude, he didn't even wanna explain anything to me, oh yeah the first... on my second time there they were very nice and they also offered the German courses, but I had already applied from home, which made them really surprised that I was paying myself for these German courses , but yeah...

I6: You didn't get this information in the beginning...

B6: No, no, but that's also my own... I just applied from home, I wanted to start as soon as possible and Denmark was paying me as well. And communication yeah further on actually I think, they'd be ok in speaking English, not always (On Emails, on the telephone.) Oh, I haven't, in the beginning I didn't call them on the telephone because I knew that was terrible, they wouldn't speak English, they would just block completely. And even now, my German is better but I still, sometimes, especially on the telephone, I'm trying in German... I mean English and sometimes it works and sometimes I have to ask my boyfriend for help (lacht), because, yeah, so.

I6: Have you ever had the feeling of being treated differently at a public office than in your country of origin, Denmark or in other countries you may have lived in?

B6: All that actually to me it was really surprising, cause to me Vienna, it's like in the middle of Europe. Everybody should be able to speak English and it's like people coming from all over and with the UN and everything, there are so many... I really thought people would speak more English here, so yes everytime when I come to the point where I say "my German is not so good" then I can see they (seufzt) ... And in Denmark because they need to know everything there, they are more polite here, than in Denmark (Here, than in Denmark?) Yeah, a lot more polite. And I must say, which was, this was the surprising part is as soon as I say I come from Denmark I do get treated differently and I really do, that's quite obvious. That's compared to like some citizen from Romania or, because when they read I am from Denmark "What are you doing here? It's interesting." So, yeah, I definitely get treated differently... in a positive way. And I see it is not really fair (Yeah, positive discrimination is also...) yeah, I mean it's helping me, but I can see it is not really fair to everybody else.

I6: Have you ever been told by state officials to learn German and if so, in what context?

B6: Not really, I mean, a liitle bit when he came into the world, my son (zeigt auf Baby) (The child, yeah). Well, of course, you know, when he starts school and in Kindergarden and

everything, but this is also my own, I want to. (Yes, for sure, but was it like, were you in a manner... ordered by some official maybe at some point?) No, just the first time or the second time at the AMS, where they said that they had courses I could sign up for. But, other than that no, because I started pretty much immediately. But I admit, that they just not want to speak English and then they just turn away, they just go away when I try to say something in English. So it's more, I haven't been told directly, but it's the way, things are here and for job, job-interviews and everything. It's almost impossible to get a job here without German.

I6: You mentioned something about the courses, you weren't denied this information. but have you ever been denied any other kind of information at public offices, because of the lack of German?

B6: I don't know, this could be misunderstanding because my German is not the best and I misunderstand something, but we are still struggling to get him (Zeigt auf Baby) registered, because of his Geburtsurkunde and everything but I still didn't get the Kinderbetreuungsgeld, the money, the Familienbeihilfe and we are struggling with this now, because we had been told it will happen automatically (And it does not.) And it does not and I now I didn't and I only found out this is pretty crazy because I went to unfortunately to get an operation and went to AKH and they said you are not ensured anymore and I asked "Why am I not ensured anymore?" and I called the Krankenkasse and they said "Because you are not getting any money. You are not ensured anymore." Which means he is not ensured anymore (Zeigt auf Baby) and that is pretty crazy, I need to get this Operation and so now I am struggling with the Finanzamt and they are blaming the Standesamt, Standesamt says its the Finanzamt, I say "I don't really care, I just need things cleared". Yeah, so I went to Finanzamt, filled out Formular Number 1010 I think, and it's been over a week now, we called them yesterday and they say "Oh no, it may take more than two weeks before you get anything from us". So for me the whole information about having a baby and all the procedures you have to go through, I was lacking that right from the beginning, it was mainly learning by doing. I don't know if that is to blame on anybody at the AMS or something, with that I don't know, but I mean and this is why I see the difference because I do have my boyfriend, who is Austrian and he can come in, he can then say who we are and speak and then I can, then they relax more and he can get more information out of them

I6: Ok, so it is in a way a denial of information if at the same phone call for example your boyfriend get more information because he speaks german and you do not...

B6: Yeah, I think definitely it's a language barrier and then, well, actually at the Finanzamt when I had to fill out this Formular-number-I-don't-know-what, they said to me that I was missing his (zeigt auf Baby) Anmeldebescheinigung, because I had my own, I had all the papers and she was speaking a little bit rude about "What you are missing, and that's why because you haven't received anything" and I said "He is Austrian", "He is Austrian" and she said "Oh and Papa is also Austrian?", I said "Yeah, he is also Austrian" and then the tone changed a little bit, it definitely changed like ok, she said she "Actually we are not supposed to make copies here, you have to go out and copy it somewhere", she said "but I'll just quickly do it", then it changed for sure.

I6: Ok, ok, yes, that would be it, thank you for your time.

B6: Welcome.

G. Interview 7

I7: Interview Nummer 7. Staatsbürgerschaft: Island Alter: 35 Berufstätig (...) Yes, what I need actually need to ask you are the five questions you already have read. So, do you have them in front of you or shall I ask you?

B7: No (...).

I7: Alright, could you describe some previous experiences you have had with public offices in Austria?

B7: Like to which ones I have been to?

I7: Yeah, anything, anything you remember at the moment. That comes to your mind.

B7: So, I have been to the AMS, that was the first place I went to and there, I went alone there the first time and they didn't, they wouldn't speak any English to me and they were... I can tell that they understood me because I understand a little bit of German, even though he wouldn't understand my German, but I was trying to explain you know that they were writing down my address wrong, they were writing down my name wrong. Like all of that important information was wrong and they wouldn't correct it and then I tried calling back later on the phone, where I had to find a different person and they also didn't correct it then. And then I had my first appointment there also only in German, they wouldn't speak any English, but I had brought a friend with me who spoke German then and it was more (Who had no experience in translating whatsoever, it was just a friend who spoke the language?)... Yes (ok) and, so, he was, you know, trying to translate for me because I told them they didn't understand me when I went the first time there and I was worried for what would happen and.... I felt a little surprise because you could really feel, you know, her negative attitude (lacht) towards the immigrants, which I would have maybe expected for someone who is, like an unskilled labor or someone who refuses to work or something like that but I had, you know, ten years teaching experience at the university, I was a project manager at (...) for the last two years, I have a Masters degree so I can, you know, I can contribute to the country... and I had quite, I had done a lot of reading on the before I came here, before I decided to come and everything online for the EURES website said that I should have the same access as a Austrian citizen... and it wasn't like that at all, it hasn't been like that at all because she gave me you know the list of things I had to do before my next appointment so I had to always do what they say or else my unemployment in Iceland stops and

the list she gave me was I had to have my Meldezettel, I had to take a German course for ten hours a week for A1 and I had to have that paper signed, she gave me a list of courses, but the cheapest course on there was 750€, so that's, that's half or more than a half of my unemployment for one month. Then the other thing was that I had to get signed up at the , for the health insurance card, which you do if you are not a resident, so I went, I also went to that place for the health insurance card with my AMS papers. The first time I didn't have somebody who spoke German with me and they didn't speak a word of English and they were very upset with me and I didn't understand them either and they never directly said to me that I had to learn German, but I could understand when they were talking, complaining to other workers (It was implied that you had to at least speak a bit German?) Well, they were kind of, just shaking their heads and talking to their coworkers, you know "She doesn't", "Why is she coming here, she doesn't speak German", so they didn't, you know it wasn't directly said to me, but it was indirectly said to the coworkers.

I7: Were there any, you mentioned something already but, were there any specific communication problems at public offices?

B7: Well, when you say public offices you mean, like what I am thinking is the AMS, the health insurance place...

I7: Yeah, actually the places where you find state officials, civil servants, like Magistrates, the MA 35, the Magistrate where you get your Meldezettel, not the banks, not the posts, this is not the public sector, only... only places where you come to speak to officials.

B7: Ok, well, there was when I had to get the Meldezettel in Graz (For example the Finazamt, or the police maybe, you may have needed something from there). The Finanzamt they would not speak any English at all. I had to have, I was supposed to get a stamp for my children to take the school bus, my children are going to schools here and I went to, you know I had the form for the school bus and went to try and get that and they said "No, you have to go to Finanzamt and get a stamp", so I went there and they wouldn't explain anything to me, they just wouldn't give me the stamp, they wouldn't explain why, they wouldn't explain what I had to do to get the stamp. I had to go back again with someone who spoke German in order to understand why I can't get the stamp thus we are residents (Yes, ok). There was also a problem to write this for my kids at the school, that was at the, like the same place as I got the Meldezettel (Yeah, the Magistrate, yeah, Magistrat, it's a public office) Yes, they did not speak any English, I also had to go there a second time with someone who spoke German.

I7: Ok, then, you pretty much have answered the third question, which would be if you ever have had the feeling of being treated differently at a public office, than in your country of origin which is Iceland, or in other countries you may have lived in, you have mentioned you were living in the US or something. Have you had the feeling in Austria of being treated differently?

B7: ...Yes, I feel like at both of the other places everyone tried to be very helpful. They kind of understood it is very hard to people be at some place new, you know and they wanted to give you the information, they were not gonna do everything for you, but at least provide you with the informations, so you can do it yourself. But I feel like here you don't get any fair answers and everyone's just sending you everywhere.

I7: Ok, to the fourth question, have you ever been told by state officials, by civil servants, to learn German? And if so, in what context?

B7: Only at the AMS that they said it directly to me. There they said I will not be able to continue my unemployment or I'd need a Visa, if I not learn German.

I7: So, they actually, they said it as a... I have forgotten the word, give me a second, how is it called... (A threat?) Yeah, something like a threat, if you don't learn German, you will not get something or you'll be denied something or how was it said?

B7: That if I don't have within four weeks, if I am not in a German course with proof that I am doing ten hours a week of German classes I will not continue to receive unemployment. I will not be able to stay here.

I7: Actually I am not sure, if this is quite legal (lacht), but ok, did you complain afterwards?

B7: Yes, I wrote an Email to EURES offices and I had both an EURES officer and an Austrian one on the Email and I said pretty much, I don't think this is legal and I linked to a website where it says that I should have the same rights as an Austrian citizen and I shouldn't be treated differently and you know, that it's not, that I will need to see someone who speaks English and that I cannot afford to pay these classes, that I don't think they are allowed to require me to pay as much money.

I7: Yes, you are not obliged to learn the language or even to know the language or to learn it here. You are not obliged by the state or by any law of the European Union. Of course it is necessary, it is useful to speak it of course, but it's not any law or something it's not (a requirement) a requirement for anybody who is in the European Union or in the European

Economic Zone to speak English. Ok, let's go to the last question, have you ever been denied information at public offices, yeah, you pretty much have answered this. You were actually threatened, but have you been in any situation, that you were looking for something and you were denied information at public offices because of the lack of German? You mentioned something already.

B7: Well, I guess, because they don't speak English, I am not sure if it counts as denying me information or it is just a language barrier, but both at the finance here and at the AMS I needed to have somebody who spoke, and also the health insurance place, I needed someone who spoke German or else they wouldn't explain anything.

I7: Ok, so it was your own, for your own good to find somebody who speaks German who may be able to translate in English or in Icelandic?

B7: Yes, it was like absolutely necessary. There is not that much you can do without a translator.

I7: Ok, I see, then thank you! That would be it, thanks for your contribution, you pretty much helped me out, because it was so hard to find somebody from Iceland, because there are not many people from Iceland in Austria (I know (lacht)). I didn't have any difficulties to find somebody from Bulgaria or from Romania or from Hungary, but Iceland, Norway, there are not so many people from those countries here. Thanks for your time and thank you for your contribution.

B7: You are welcome, good luck with everything.

H. Interview 8

I8: Interview 8, Staatsbürgerschaft: Schweden, 32 Jahre alt, berufstätig. So, we can start, describe some previous experiences you have had with public offices in Austria.

B8: Yeah (lacht), much much nervous, now, but you know the thing was when I moved here of course I had to go to the AMS and so forth (Magistrat) Yeah, Magistrat and AMS because I married, I married a girl and then we moved here from Sweden and first of all, the first thing was that they did not really notice, they did not really know that, ich kann mich nicht erinnern welchen MA this was... Anmelde... Magistrat dingsda (MA 35) Or Magistrat ich weiß nicht, it was not that, 48... Aber jedenfalls, they did not seem to know that Sweden was an EU country from start, which I was very very surprised, because they read "Sweden" and they were like "Sweden? Switzerland?" or whatever and then they spoke extremely, they did not speak english at all, more or less, but I got very lucky at the AMS later, because then I had a danish, what is it called... Berater. Yeah and she was alright, but it was ok, I started my own Firma and then (macht Geräusch). But I mean, I did a german Kurs und so weiter, yeah and this hat alles gut gegangen aber dann, you were in Wien and here people speak Viennese. So then I didn't understand anything anyway (lacht).

I8: So you pretty much have answered the second question already which would be: "Were there any communication problems, if so, can you describe those?". You mentioned Viennese and no english at public offices (Yeah) Civil servants not speaking english or something like this.

B8: No, they they... I think this is very strange because now, what do we have 2016 soon 2017 and I mean even if people don't speak english they must so so understand it (Yeah at least). I mean I tried esperanto, but it did not work (lacht).

I8: Ok, so let's move to the next question which would be: "Have you ever had the feeling of being treated differently at a public office than in your country of origin which is Sweden in your case, or in other countries you may have lived in?"

B8: Yeah, yeah, also here you get treated very differently. I thought, I thought it was, I could not for my wildest imagination imagine that it was so hard to talk to people in Magistrat-offices and you know, Krankenhausleute usw. (Compared to Sweden?) Not compared to Sweden because in Sweden I am Swedish and I speak swedish with the people and then it's ok. But you

get treated very differently as an immigrant and many times I thought "Thank god I am not a single mom with six kids from Somalia" because then I think, you are in deep trouble. Because I am, as the say (hustet) white usw. (hustet) and and...

I8: So you see a difference between the treatment of those people, you have realized a treatment, a different treatment of those people from... third countries or not?

B8: Yeah, yeah and I mean also they, when, when my wife moved from Germany to Sweden, immigration in Sweden were, they were maybe even a bit worse than here because (The civil servants now?) Yeah, yeah, also at the immigration thing. Also for me when I moved here it was ok, because I already had papers that I had a Firma, I will start a Frima and everything so I don't need AMS, I don't need any money from the state or so, then, but, but for her in Sweden it was very hard, it was very strange (Yeah, this concerns Sweden, but we are now) In Austria (Yeah, trying to...) I know, it was just a... (Yeah, an experience of course). But I am very happy I am not a single mom from (lacht) (Yeah, yeah I know what you mean) Kabul, you know.

I8: Have you ever been told by officials to learn german and if so, in what context.

B8: Not really so with an open hand "Go and learn german" or so böse Gesicht blablabla "otherwise you will not get a job" but, when... when my Firma went bankrott as they do, then I was at the AMS noch einmal and then they said "Maybe you can do a german course", but they said it very nicely, I think it was just to be nice (Not directly or) Nein, nein, it was not in the face, it was just "Oh, you can do" (Some advice) Yeah, this was alright.

I8: Ok, let's go on to the last question, which would be if you ever have been denied information at public offices because of the lack of german. Some official maybe not wanting to give you some information you need.

B8: No, not that I can remember. (Could be also on the telephone or Email contact). But this was private, it had to do with the flat, with the Wohnung (Ok, ok) Otherwise not because I, maybe I am the wrong interview victim because I tried to stay out of everything as far as possible (lacht)

I8: No, it's, every experience counts. (Yeah, I know). If you don't have this experience it doesn't matter.

B8: Yeah, it's just, post office is also private, because in post office it has been problematisch a few times, but not really, if you look and just don't take the shortest line to the Kassa, you take

the Kassa where the junge Frau or the junger Bub, the junge Typ sitzen, normally they know english, then it's no problem und jetzt ist Deutsch genug zum, I get along...

I8:...to communicate ok, yeah, that would be it, thank you!

B8: Thank you, it was a pleasure!

III. Datenanalyse

Es folgen die mithilfe von MAXQDA® erstellten Tabellen mit den Codings der jeweiligen Interviews. Die Tabellen beinhalten die Daten: Dokumentenname, Code, Segment, Paraphrase, Generalisierung und Reduktion.

A. Codings Interview 1

Dokumentname	Code
Interview 1	Nicht beraten
Interview 1	Kein Englisch gesprochen
Interview 1	Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage
Interview 1	Sprachliche Abgrenzung
Interview 1	Hegemonisches Verhalten
Interview 1	Hegemonisches Verhalten\Diskriminierung am Sprecher
Interview 1	Nicht beraten
Interview 1	Sprachliche Abgrenzung
Interview 1	Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage
Interview 1	Nicht beraten

Segment

I don't know it's a shame because it's from one side you receive one information when you go to another Magistrat you receive a completely different information and decline and it's (seufzt) with my father that he can give the Anmeldebescheinigung for connected to me too and they told me "yeah no problem you can to the MA40 for (...) to the Krankenkassa" and things like that and

"Yeah I speak English but we can't speak English here we live in Austria we must speak German"

we must speak German

and after that she started to speak in Wienerisch dialect

I got it without a problem but three months after that or four when I go back again with my father and I explained them I have Anmeldebescheinigung I have work geringfügig, I have e-card, I have everything, all kind of legal documents and they treated my father and me like (...) I don't know, it's...

I got it without a problem but three months after that or four when I go back again with my father and I explained them I have Anmeldebescheinigung I have work geringfügig, I have e-card, I have everything, all kind of legal documents and they treated my father and me like (...) I don't know, it's...

they completely did not look into these documents, they told "Sorry, but this is not enough for us, we don't care about that" and..

"You must learn German immediately"

"You must learn German immediately"

Yeah, I had, I had it with (...) It was again with MA 35, they give me one information and after that they deny it and it was like a circle, something like that (...) I was there three or four times and I completely lost my time

Paraphrase

Beratung war nicht korrekt

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Auf deutsche Sprache fixiert

Auf deutsche Sprache fixiert

Gefühl, seitens der Behörden schlecht behandelt worden zu sein

Gefühl, seitens der Behörden schlecht behandelt worden zu sein

Beamten haben sich nicht für Unterlagen interessiert

Beamte fordert Befragten auf, Deutsch zu lernen

Beratung war nicht korrekt

Generalisierung

Schlechte Beratung auf Ämtern

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Ansage, dass Deutsch zu sprechen ist

Schlechte Behandlung auf Ämtern

Desinteresse

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Schlechte Beratung auf Ämtern

Reduktion	Fläche
K1: schlechte Beratung auf Ämtern da: Beamte haben nur Deutsch gesprochen, Englisch wurde abgelehnt, schlechte Behandlung , Desinteresse	381
	94
K2: Aufforderung Deutsch zu sprechen	20
	57
	302
	302
	131
K3: Aufforderung Deutsch zu lernen	35
	35
	229

B. Codings Interview 2

Dokumentname	Code
Interview 2	Nicht beraten
Interview 2	Kein Englisch gesprochen
Interview 2	Kein Englisch gesprochen
Interview 2	Kein Englisch gesprochen
Interview 2	Nicht beraten
Interview 2	Falsche Annahme, dass Englisch gesprochen wird
Interview 2	Nicht beraten\Nicht beraten aufgrund von Sprache
Interview 2	Nicht beraten
Interview 2	Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage
Interview 2	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ\Vergleich mit anderen EU/EWR-Ländern negativ
Interview 2	Kein Englisch gesprochen
Interview 2	Nicht beraten\Nicht beraten aufgrund von Sprache

Segment

I have met some troubles, sometimes,

"No, either in German or you go home"

after a little bit I realised that most of them (...) they do speak English and we could communicate

I felt that in the beginning people did not want to use any other language maybe because they don't feel comfortable or I don't know why

yes very few times it happened that I had to leave without doing anything and coming back meeting maybe another officer and finish my, my you know (...) my, my job

Yes, I mean well yes, apart from the fact that many times they told me: "Ok, you have to speak German or we cannot do anything" I had once a problem with (...) with some informations I needed for the (...) to be subscribed to the austrian system or whatever...

"Ok, you have to speak German or we cannot do anything"

they didn't inform me about this M... whatever

After some time, few years (...) it happened that I received a paper saying that "Ok, you dind't do it, you have to do it as soon as possible, otherwise..." I don't remember in the paper it was written something like "You have to do it within" I don't know "one month or you have to pay some fee or if you don't do it maybe the police will come and arrest you" something extraordinary, so I went back to the office and I say "Ok, but I mean, I mean (...) what is (...) do you know this?" and they said "Yes, you have to do this M..." whatever and ok, "you know I came one year before" (...) something like this "and I asked you about this and you told me I don't know"

this lady came to me and said "You know but live for so long here, you should know" (...) "these things"

I went to do something, to fill in some form or whatever and in the beginning they say "No, we don't (...) If you do not speak German we cannot and you should learn German" something like this.

Now, if it's better about countries between I should say my feeling in general in Austria in comparison with other countries I have lived like Italy, France and Greece is that in Italy people want to help you in principle, except (...) you know it depends on your attitude if you go and say "You have to help me" they don't, but in general the attitude is (...) but they do not speak other languages, I mean apart from Italian so it's not something like you know like "I deny", they try, they cannot (...) so (...) but you know, they do have the (...) the attitude to try to help.

Here in Austria I feel many times that most of the people can speak English, many times it happens that they don't want, maybe because they do not use it in everyday life, they don't feel very comfortable so they don't want to try and some of them, some of them finally when they do try they speak fine and we can perfectly communicate.

Very few times they deny and don't even want to try and this is (...) but, in not very times, but it happened, but I don't remember the cases very well.

Paraphrase

Beratung war nicht korrekt

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Auf deutsche Sprache fixiert

Beratung war nicht korrekt

Auf deutsche Sprache fixiert

Auf deutsche Sprache fixiert

Beratung war nicht korrekt

Beratung war nicht korrekt; Gefühl, seitens der Behörden schlecht behandelt worden zu sein

Beratung war nicht korrekt

Auf deutsche Sprache fixiert

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird

Auf deutsche Sprache fixiert; Englisch wird abgelehnt, obwohl es gesprochen wird

Beratung war nicht korrekt

Generalisierung

Schlechte Beratung auf Ämtern

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Schlechte Beratung auf Ämtern

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Schlechte Beratung auf Ämtern

Schlechte Beratung auf Ämtern

Schlechte Beratung auf Ämtern

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren; Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Vergleich mit anderen Ländern negativ

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Schlechte Beratung auf Ämtern

Reduktion

K1: schlechte Beratung auf Ämtern da: nur Deutsch gesprochen, Englisch wurde abgelehnt

K4: Aufforderung Deutsch zu sprechen K5: Aufforderung Deutsch zu lernen

K6: Ämter im EU/EWR-Ausland kooperativer

C. Codings Interview 3

Dokumentname	Code
Interview 3	Kein Englisch gesprochen
Interview 3	Hegemonisches Verhalten
Interview 3	Kein Englisch gesprochen
Interview 3	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ
Interview 3	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ\Vergleich mit anderen EU/EWR-Ländern negativ
Interview 3	Kein Englisch gesprochen

Segment

I wanted to speak in English and they said that I live in a German-speaking country and they can't help me if I don't speak German.

"Ah, ok, you are doing a doctorate and you want to work in the... in Austria one day and you don't speak German, it's a shame, you have to speak German because other people coming from Bulgaria, Serbia or whatever they come here and they don't speak German, we have everyday people that want us to pay lessons for them to speak germane and this is not a... it can't be forever because ok, we pay taxes, Austrian people are paying taxes for you blah, blah."

I had to call and the woman that she picked up the phone she didn't want to answer the questions cause I was not able to ask in German.

For sure, this is 100% sure for me, a fact, I think they treat you differently if you are not a citizen of the country. It can be also the case in Greece for example with people from other nationalities it can be, but I think that people, Greeks, they have the attitude that they want to help you, if you need their help they will try to find a way to help you. But here the thing is that most of the people, what I have seen is that they don't want to do anything besides the rule, so they want to follow the rule 100% and so there will not be... they will not try to think differently in order to help you... somehow. So, yeah, this is my feeling, they treat you differently 100%

I have lived actually in England ok, but there I was able to speak English so I didn't... to be honest I didn't have the feeling that they were treating me much different from a british citizen but I think they also have much more nationalities living there so they are used to this fact, so they... no, they didn't treat me differently.

Yes, this was this, once at a telephone call that I think it was for the Kinderbetreuungsgeld and the person didn't want to answer the questions because I wasn't speaking English... eh, German.

Paraphrase

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist; Diskriminierung von nicht Beteiligten Personen seitens des Beamten

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in Griechenland behandelt wird

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in Großbritannien behandelt wird

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Generalisierung

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Vergleich mit anderen Ländern negativ

Vergleich mit anderen Ländern negativ

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Reduktion

K1: schlechte Beratung auf Ämtern da: nur Deutsch gesprochen, Englisch wurde abgelehnt

K2: Aufforderung Deutsch zu lernen

K3: Ämter im EU/EWR-Ausland kooperativer

D. Codings Interview 4

Dokumentname	Code
Interview 4	Englisch gesprochen
Interview 4	Gute Beratung
Interview 4	Englisch gesprochen
Interview 4	Englisch gesprochen
Interview 4	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ
Interview 4	Sprachliche Abgrenzung
Interview 4	Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen
Interview 4	Hegemonisches Verhalten

Segment	
3	Yeah, ich... I, I have some experience, good experience, in Austria. Everyone speaking English here in Austria also, in Vienna especially and, and so it's easy.
5	No, no
7	Everyone everyone speaking English here and it's easy.
9	Yes, yes it wasn't a problem, it wasn't a problem. Sometimes English, sometimes German... Deutsch, so it wasn't a problem.
11	Here is so friendly, the people are so friendly and they want help for, for us like Ausländer, Ausländer, so only good experience I have.
13	Not to me, to my girlfriend, she need to speak German, if you going to the office, but that's it, so...
17	Yeah, yeah because I went with her so I was stay with her and I was translate to her so little bit it was easier like this.
19	one time the officer said to girlfriend: "If, if you have no job here and if you can't speak German you can going home."

Paraphrase

Beamter hat Englisch gesprochen

Keine Probleme bei Beratung

Beamter hat Englisch gesprochen

Beamter hat Englisch gesprochen

Vergleich mit anderen Ländern positiv

Freundin wurde aufgefordert auf Ämtern Deutsch zu sprechen

Befragter hat für Freundin übersetzt

Diskriminierung von Beteiligten Personen seitens des Beamten

Generalisierung

Beamte kommunizieren auf Englisch

Gute Beratung auf Ämtern

Beamte kommunizieren auf Englisch

Beamte kommunizieren auf Englisch

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern besser als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Diskriminierung seitens des Beamten

Reduktion	Fläche
K1: Gute Beratung auf Ämtern da: Englisch gesprochen	159
	6
	54
	122
K3: Ämter in Österreich kooperativer als im EU/EWR-Ausland	138
K4: Aufforderung Deutsch zu lernen	103
K5: Auf Übersetzer angewiesen	123
K6: Diskriminierung auf Ämtern	120

E. Codings Interview 5

Dokumentname	Code
Interview 5	Englisch gesprochen
Interview 5	Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen
Interview 5	Kein Englisch gesprochen
Interview 5	Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage
Interview 5	Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage
Interview 5	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ
Interview 5	Kein Englisch gesprochen
Interview 5	Englisch gesprochen
Interview 5	Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen
Interview 5	Gute Beratung

Segment	
3	I just kind of said "Do you speak any English?" and she said "Yeah, a little bit"
3	she then didn't understand what I meant so then I had to go and get some help so my girlfriend had to basically help (translate)
3	she was asking me the questions in German and I was trying to understand but some of them I didn't understand and then she got really upset with me
3	"Why don't you speak German?". And then she said "How long have you been here?". I said "Three months" and she said: "Then learn."
7	She was the, she was the nurse. She was doing the medical history check (...) and she basically asked me why I don't speak German or why I haven't learnt already and I actually was only three months so (lacht) I thought it was a little bit tough for me
11	I think there's a general difference between the UK and Austria in terms of service. I think in the UK, in public offices there is a real effort to be nice and to be good. In Austria I feel they don't feel the need for that. They go if "It's a public service, we don't have to be nice to you."
13	I mean I (...) shouldn't expect her to speak English, but at the same time she did speak English, so she was quite hostile about it.
15	Mostly they spoke English and if they didn't speak English they would find somebody who did. Because I know, when I went to the WGKK last you can actually choose your language. Well you have this kind of helpdesk where you choose your language and they will normally find somebody who speaks English for you, so...
21	I mean in the first two instances for my Anmeldebescheinigung and my Meldezettel I immediately went and got my girlfriend and asked her to help
21	in every occasion I never had problems with denial of information or anything. Everything on the websites I have always used, on the (...) the social insurance or any health care, it was always available on a decent level of English, at least.

Paraphrase

Beamter hat Englisch gesprochen

Freundin hat für Befragten übersetzt

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Beamte fragt, warum Befragter noch kein Deutsch spricht und fordert ihn auf es zu lernen

Beamte fragt, warum Befragter noch kein Englisch spricht und fordert ihn auf es zu lernen

Vergleich mit anderen Ländern negativ

Auf deutsche Sprache fixiert

Beamte haben Englisch gesprochen und falls nicht, jemanden gefunden der es gesprochen hat

Freundin hat für Befragten übersetzt

Hat Informationen auch auf Englisch erhalten

Generalisierung

Beamte sprechen Englisch

Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Beamte sprechen Englisch

Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Englisch wird angeboten

Reduktion

K1: Gute Beratung auf Ämtern da: Englisch gesprochen, Englisch angeboten wird

K2: Auf Übersetzer angewiesen

K3: Aufforderung Deutsch zu sprechen K4: Aufforderung Deutsch zu lernen

K4: Ämter im EU/EWR-Ausland kooperativer

F. Codings Interview 6

Dokumentname	Code
Interview 6	Sprachliche Abgrenzung
Interview 6	Hegemonisches Verhalten
Interview 6	Kein Englisch gesprochen
Interview 6	Kein Englisch gesprochen
Interview 6	Falsche Annahme, dass Englisch gesprochen wird
Interview 6	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland positiv
Interview 6	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland positiv
Interview 6	Kein Englisch gesprochen
Interview 6	Fehlendes Wissen seitens der Beamten
Interview 6	Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen
Interview 6	Hegemonisches Verhalten

Segment

Yes, my first experience was with the AMS, where they basically turned me away. The first time I was there, because I didn't speak German and they didn't have to make it through and they were quite rude, a little bit shaken up (lacht).

by the end, he was very nice, and by the end of everything he said, he had to admit that it was more fun to speak to me than to speak to a 60 year old Afghani guy with six children, who has never worked

he didn't wanna talk to me because I didn't speak German (even not in English?) No. (neither English?)

in the beginning I didn't call them on the telephone because I knew that was terrible, they wouldn't speak English, they would just block completely

All that actually to me it was really surprising, cause to me Vienna, it's like in the middle of Europe. Everybody should be able to speak English and it's like people coming from all over and with the UN and everything, there are so many... I really thought people would speak more english here

And in Denmark because they need to know everything there, they are more polite here, than in Denmark (Here, than in Denmark?) Yeah, a lot more polite.

That's compared to like some citizen from Romania or, because when they read I am from Denmark "What are you doing here? It's interesting." So, yeah, I definitely get treated differently... in a positive way. And I see it is not really fair

I admit, that they just not want to speak english and then they just turn away, they just go away when I try to say something in english.

I need to get this Operation and so now I am struggling with the Finanzamt and they are blaming the Standesamt, Standesamt says its the Finanzamt, I say "I don't really care, I just need things cleared".

I do have my boyfriend, who is Austrian and he can come in, he can then say who we are and speak and then I can, then they relax more and he can get more information out of them

at the Finanzamt when I had to fill out this Formular-number-I-don't-know-what, they said to me that I was missing his (zeigt auf Baby) Anmeldebescheinigung, because I had my own, I had all the papers and she was speaking a little bit rude about "What you are missing, and that's why because you haven't received anything" and I said "He is Austrian", "He is Austrian" and she said "Oh and Papa is also Austrian?", I said "Yeah, he is also Austrian" and then the tone changed a little bit, it definitely changed like ok, she said she "Actually we are not supposed to make copies here, you have to go out and copy it somewhere", she said "but I'll just quickly do it", then it changed for sure.

Paraphrase

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Diskriminierung von nicht Beteiligten Personen seitens der Beamten

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Annahme, dass über Telefon nicht geholfen wird

Annahme, dass Englisch gesprochen würde

Vergleich mit Dänemark positiv

Befragte hat positive Diskriminierung auf Ämtern wahrgenommen

Beamte wollten nicht auf Englisch sprechen

Beratung war nicht korrekt

Freund hat für Befragte übersetzt

Bessere Behandlung von Befragter aufgrund von Herkunft des Kindes und dessen Vaters

Generalisierung

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Diskriminierung seitens des Beamten

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Gefühl, dass man von Behörden telephonisch nicht gut betreut wird

Irritiert, dass Englisch nicht verwendet wird

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern besser als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird

Positive Diskriminierung

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Schlechte Beratung auf Ämtern

Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Positive Diskriminierung

Reduktion

K1: schlechte Beratung auf Ämtern da: Beamte nur Deutsch gesprochen, Englisch abgelehnt, telefonisch keine gute Beratung, Informationen falsch

K2: Diskriminierung auf Ämtern

K3: Warum kein Englisch?

K4: Ämter im Österreich kooperativer

G. Codings Interview 7

Dokumentname	Code
Interview 7	Kein Englisch gesprochen
Interview 7	Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen
Interview 7	Hegemonisches Verhalten
Interview 7	Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen
Interview 7	Sprachliche Abgrenzung
Interview 7	Kein Englisch gesprochen
Interview 7	Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen
Interview 7	Kein Englisch gesprochen
Interview 7	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ
Interview 7	Sprachliche Abgrenzung

Segment

And then I had my first appointment there also only in German, they wouldn't speak any English,

I had brought a friend with me who spoke German then and it was more (Who had no experience in translating whatsoever, it was just a friend who spoke the language?)...Yes (ok) and, so, he was, you know, trying to translate for me because I told them they didn't understand me when I went the first time there and I was worried for what would happen

I felt a little surprise because you could really feel, you know, her negative attitude (lacht) towards the immigrants

The first time I didn't have somebody who spoke German with me and they didn't speak a word of English and they were very upset with me and I didn't understand them

I could understand when they were talking, complaining to other workers (It was implied that you had to at least speak a bit German?) Well, they were kind of, just shaking their heads and talking to their coworkers, you know "She doesn't", "Why is she coming here, she doesn't speak German", so they didn't, you know it wasn't directly said to me, but it was indirectly said to the coworkers.

The Finanzamt they would not speak any English at all.

I had to go back again with someone who spoke German in order to understand why I can't get the stamp thus we are residents

Yes, they did not speak any English, I also had to go there a second time with someone who spoke German.

Yes, I feel like at both of the other places everyone tried to be very helpful. They kind of understood it is very hard to people be at some place new, you know and they wanted to give you the information, they were not gonna do everything for you, but at least provide you with the informations, so you can do it yourself. But I feel like here you don't get any fair answers and everyone's just sending you everywhere.

There they said I will not be able to continue my unemployment or I'd need a Visa, if I not learn German.

Paraphrase

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Freund hat für Befragten übersetzt

Diskriminierung von Beteiligten Personen seitens der Beamten

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Freund hat für Befragten übersetzt

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Vergleich mit Ausland negativ; Informationen falsch

Beamte wollten Befragte sanktionieren, falls sie kein Deutsch lernt

Generalisierung

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Diskriminierung seitens des Beamten

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Ansage, dass Deutsch zu lernen ist

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren; Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in anderen Ländern behandelt wird

Drohung mit Sanktionen, falls kein Deutsch gelernt wird

Reduktion

K1: schlechte Beratung auf Ämtern da: Beamte nur Deutsch gesprochen, Englisch abgelehnt, Informationen falsch

K2: Diskriminierung auf Ämtern

K3: Aufforderung Deutsch zu lernen

K4: Ämter im Ausland kooperativer

K5: Drohung mit Sanktionen, im Falle eines nicht-Erlernens des Deutschen

H. Codings Interview 8

Dokumentname	Code
Interview 8	Fehlendes Wissen seitens der Beamten
Interview 8	Kein Englisch gesprochen
Interview 8	Falsche Annahme, dass Englisch gesprochen wird
Interview 8	Hegemonisches Verhalten\Diskriminierung am Sprecher
Interview 8	Hegemonisches Verhalten
Interview 8	Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland positiv
Interview 8	Deutschkurs empfohlen
Interview 8	Gute Beratung

Segment

then we moved here from Sweden and first of all, the first thing was that they did not really notice, they did not really know that, ich kann mich nicht erinnern welchen MA this was... Anmelde... Magistrat dingsda (MA 35) Or Magistrat ich weiß nicht, it was not that, 48... Aber jedenfalls, they did not seem to know that Sweden was an EU country from start

then they spoke extremely, they did not speak English at all,

I think this is very strange because now, what do we have 2016 soon 2017 and I mean even if people don't speak English they must so so understand it

Yeah, yeah, also here you get treated very differently. I thought, I thought it was, I could not for my wildest imagination imagine that it was so hard to talk to people in Magistrat-offices and you know, Krankenhausleute usw.

But you get treated very differently as an immigrant and many times I thought "Thank god I am not a single mom with six kids from Somalia" because then I think, you are in deep trouble. Because I am, as the say (hustet) white usw. (hustet) and and...

when my wife moved from Germany to Sweden, immigration in Sweden were, they were maybe even a bit worse than here because (The civil servants now?) Yeah, yeah, also at the immigration thing.

when my Firma went bankrupt as they do, then I was at the AMS noch einmal and then they said "Maybe you can do a German course", but they said it very nicely, I think it was just to be nice (Not directly or) Nein, nein, it was not in the face, it was just "Oh, you can do" (Some advice) Yeah, this was alright.

No, not that I can remember. (Could be also on the telephone or Email contact).

Paraphrase

Beamte waren nicht richtig informiert, dass Schweden EU-Mitglied ist

Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen

Annahme, dass Englisch gesprochen würde

Kommunikation schwieriger als je erdacht

Befragter hat gefühlt, als "Migrant" anders wahrgenommen zu werden

Vergleich mit Schweden positiv

Beamte bieten Befragten einen Deutschkurs an

Informationen wurden nie verweigert

Generalisierung

Beamte nicht informiert

Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren

Irritiert, dass Englisch nicht verwendet wird

Kommunikation auf Ämtern schwierig

Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern besser als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird

Angebot auf Deutschkurs

Beamte wollten immer informieren

Reduktion

K1: schlechte Beratung auf Ämtern da: Beamte nur Deutsch gesprochen, Englisch abgelehnt, Beamte nicht informiert, schwierige Kommunikation K2: gute Beratung auf Ämtern da: Beamte engagiert, Hilfe in Form von Deutschkursen angeboten

K3: Warum kein Englisch?

K4: Ämter im Österreich kooperativer

K5: Deutschkurs angeboten

IV. Kategoriensystem nach dem ersten Durchgang der Datenanalyse

Folgende Tabelle zeigt das Kategoriensystem, das nach dem ersten Durchgang der Datenanalyse entstanden ist:

Code	Segment	Paraphrase	Generalisierung	Reduktion
Nicht beraten	I don't know it's a shame because it's from one side you receive one information when you go to another Magistrat you receive a completely different information and decline and it's (seufzt) with my father that he can give the Anmeldebescheinigung for connected to me too and they told me "yeah no problem you can to the MA40 for (...) to the Krankenkassa" and things like that and	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern	K1: schlechte Beratung auf Ämtern da: Beamte nur Deutsch gesprochen, Englisch abgelehnt, schlechte Behandlung, Desinteresse, auf Übersetzer angewiesen, Diskriminierung aufgrund von Sprache oder aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft, telefonisch keine gute Beratung, Informationen falsch, Drohung mit Sanktionen, im Falle eines nicht-Erlernens des Deutschen
Kein Englisch gesprochen	"Yeah I speak English but we can't speak English here we live in Austria we must speak German"	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren	K2: Gute Kommunikation auf Ämtern da: Beamte nett, Englisch gesprochen, Englisch in Formularen und Internetseiten angeboten, Hilfe in Form von Deutschkursen angeboten
Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage	we must speak German	Auf deutsche Sprache fixiert	Ansage, dass Deutsch zu sprechen ist	K3: Aufforderung Deutsch zu sprechen
Sprachliche Abgrenzung	and after that she started to speak in Wienerisch dialect	Auf deutsche Sprache fixiert		
Hegemonisches Verhalten	I got it without a problem but three months after that or four when I go back again with my father and I explained them I have Anmeldebescheinigung I have work geringfügig, I have e-card, I have everything, all kind of	Gefühl, seitens der Behörden schlecht behandelt worden zu sein	Schlechte Behandlung auf Ämtern	

	legal documents and they treated my father and me like (...) I don't know, it's...			
Hegemonisches Verhalten\Diskriminierung am Sprecher	I got it without a problem but three months after that or four when I go back again with my father and I explained them I have Anmeldebescheinigung I have work geringfügig, I have e-card, I have everything, all kind of legal documents and they treated my father and me like (...) I don't know, it's...	Gefühl, seitens der Behörden schlecht behandelt worden zu sein		
Nicht beraten	they completely did not look into these documents, they told "Sorry, but this is not enough for us, we don't care about that" and..	Beamten haben sich nicht für Unterlagen interessiert	Desinteresse	
Sprachliche Abgrenzung	"You must learn German immediately"	Beamte fordert Befragten auf, Deutsch zu lernen	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist	K4: Aufforderung Deutsch zu lernen
Nicht beraten	Yeah, I had, I had it with (...) It was again with MA 35, they give me one information and after that they deny it and it was like a circle, something like that (...) I was there three or four times and I completely lost my time	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern	
Nicht beraten	I have met some troubles, sometimes,	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern	
Kein Englisch gesprochen	"No, either in German or you go home"	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren	
Kein Englisch gesprochen	after a little bit I realised that most of them (...) they do speak English and we could communicate	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren	
Kein Englisch gesprochen	I felt that in the beginning people did not want to use any other	Auf deutsche Sprache fixiert	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren	

	language maybe because they don't feel comfortable or I don't know why		
Nicht beraten	yes very few times it happened that I had to leave without doing anything and coming back meeting maybe another officer and finish my, my you know (...) my, my job	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern
Falsche Annahme, dass Englisch gesprochen wird	Yes, I mean well yes, apart from the fact that many times they told me: "Ok, you have to speak German or we cannot do anything" I had once a problem with (...) with some informations I needed for the (...) to be subscribed to the austrian system or whatever...	Auf deutsche Sprache fixiert	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Nicht beraten\Nicht beraten aufgrund von Sprache	"Ok, you have to speak German or we cannot do anything"	Auf deutsche Sprache fixiert	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Nicht beraten	they didn't inform me about this M... whatever	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern
Nicht beraten	After some time, few years (...) it happened that I received a paper saying that "Ok, you didn't do it, you have to do it as soon as possible, otherwise..." I don't remember in the paper it was written something like "You have to do it within" I don't know "one month or you have to pay some fee or if you don't do it maybe the police will come and arrest you" something extraordinary, so I went back to the office and I say "Ok, but I mean, I mean (...) what is (...) do you know this?" and they said "Yes, you have to do this M..." whatever and ok, "you know I came one year before" (...) something like this "and I asked you about this and	Beratung war nicht korrekt; Gefühl, seitens der Behörden schlecht behandelt worden zu sein	Schlechte Beratung auf Ämtern

	you told me I don't know"			
Nicht beraten	this lady came to me and said "You know but live for so long here, you should know" (...) "these things"	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern	
Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage	I went to do something, to fill in some form or whatever and in the beginning they say "No, we don't (...) If you do not speak German we cannot and you should learn German" something like this.	Auf deutsche Sprache fixiert	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren; Ansage, dass Deutsch zu lernen ist	
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ\Vergleich mit anderen EU/EWR-Ländern negativ	Now, if it's better about countries between I should say my feeling in general in Austria in comparison with other countries I have lived like Italy, France and Greece is that in Italy people want to help you in principle, except (...) you know it depends on your attitude if you go and say "You have to help me" they don't, but in general the attitude is (...) but they do not speak other languages, I mean apart from Italian so it's not something like you know like "I deny", they try, they cannot (...) so (...) but you know, they do have the (...) the attitude to try to help.	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird	Vergleich mit anderen Ländern negativ	K5: Ämter im EU/EWR-Ausland kooperativer da: Beamte hilfsbereiter, netter
Kein Englisch gesprochen	Here in Austria I feel many times that most of the people can speak English, many times it happens that they don't want, maybe because they do not use it in everyday life, they don't	Auf deutsche Sprache fixiert; Englisch wird abgelehnt, obwohl es gesprochen wird	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren	

	feel very comfortable so they don't want to try and some of them, some of them finally when they do try they speak fine and we can perfectly communicate.			
Nicht beraten\Nicht beraten aufgrund von Sprache	Very few times they deny and don't even want to try and this is (...) but, in not very times, but it happened, but I don't remember the cases very well.	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern	
Kein Englisch gesprochen	I wanted to speak in English and they said that I live in a German-speaking country and they can't help me if I don't speak German.	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren	
Hegemonisches Verhalten	"Ah, ok, you are doing a doctorate and you want to work in the... in Austria one day and you don't speak German, it's a shame, you have to speak German because other people coming from Bulgaria, Serbia or whatever they come here and they don't speak German, we have everyday people that want us to pay lessons for them to speak German and this is not ... it can't be forever because ok, we pay taxes, austrian people are paying taxes for you blah, blah."	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist; Diskriminierung von nicht Beteiligten Personen seitens des Beamten	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist	
Kein Englisch gesprochen	I had to call and the woman that she picked up the phone she didn't want to answer the questions cause I was not able to ask in German.	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren	

Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ	For sure, this is 100% sure for me, a fact, I think they treat you differently if you are not a citizen of the country. It can be also the case in Greece for example with people from other nationalities it can be, but I think that people, Greeks, they have the attitude that they want to help you, if you need their help they will try to find a way to help you. But here the thing is that most of the people, what I have seen is that they don't want to do anything besides the rule, so they want to follow the rule 100% and so there will not be... they will not try to think differently in order to help you... somehow. So, yeah, this is my feeling, they treat you differently 100%	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in Griechenland behandelt wird	Vergleich mit anderen Ländern negativ
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ\Vergleich mit anderen EU/EWR-Ländern negativ	I have lived actually in England ok, but there I was able to speak english so I didn't... to be honest I didn't have the feeling that they were treating me much different from a british citizen but I think they also have much more nationalities living there so they are used to this fact, so they... no, they didn't treat me differently.	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in Großbritannien behandelt wird	Vergleich mit anderen Ländern negativ
Kein Englisch gesprochen	Yes, this was this, once at a telephone call that I think it was for the Kinderbetreuungsgeld and the person didn't want to answer the questions because I wasn't speaking English... eh, German.	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Englisch gesprochen	Yeah, ich... I, I have some experience, good experience, in Austria. Everyone speaking English here in Austria	Beamter hat Englisch gesprochen	Beamte kommunizieren auf Englisch

		also, in Vienna especially and, and so it's easy.	
Gute Beratung	No, no	Keine Probleme bei Beratung	Gute Beratung auf Ämtern
Englisch gesprochen	Everyone everyone speaking English here and it's easy.	Beamter hat Englisch gesprochen	Beamte kommunizieren auf Englisch
Englisch gesprochen	Yes, yes it wasn't a problem, it wasn't a problem. Sometimes English, sometimes German... Deutsch, so it wasn't a problem.	Beamter hat Englisch gesprochen	Beamte kommunizieren auf Englisch
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ	Here is so friendly, the people are so friendly and they want help for, for us like Ausländer, Ausländer, so only good experience I have.	Vergleich mit anderen Ländern positiv	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern besser als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird
Sprachliche Abgrenzung	Not to me, to my girlfriend, she need to speak German, if you going to the office, but that's it, so...	Freundin wurde aufgefordert auf Ämtern Deutsch zu sprechen	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist
Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen	Yeah, yeah because I went with her so I was stay with her and I was translate to her so little bit it was easier like this.	Befragter hat für Freundin übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer
Hegemonisches Verhalten	one time the officer said to girlfriend: "If, if you have no job here and if you can't speak German you can going home."	Diskriminierung von Beteiligten Personen aufgrund von Sprache seitens des Beamten	Diskriminierung aufgrund von Sprache seitens des Beamten
Englisch gesprochen	I just kind of said "Do you speak any English?" and she said "Yeah, a little bit"	Beamter hat Englisch gesprochen	Beamte sprechen Englisch
Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen	she then didn't understand what I ment so then I had to go and get some help so my girlfriend had to basically help (translate)	Freundin hat für Befragten übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer
Kein Englisch gesprochen	she was asking me the questions in german and I was trying to understand but some of them I didn't understand and then she got really upset with me	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage	"Why don't you speak German?". And then she said "How long have you been here?". I said "Three months" and she said: "Then learn."	Beamte fragt, warum Befragter noch kein Deutsch spricht und fordert ihn auf es zu lernen	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist
Sprachliche Abgrenzung\Moralistische Ansage	She was the, she was the nurse. She was doing the medical history check (...) and she basically asked me why I don't speak German or why I haven't learnt already and I actually was only three months so (lacht) I thought it was a little bit tough for me	Beamte fragt, warum Befragter noch kein Englisch sprich und fordert ihn auf es zu lernen	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ	I think there's a general difference between the UK and Austria in terms of service. I think in the UK, in public offices there is a real effort to be nice and to be good. In Austria I feel they don't feel the need for that. They go if "It's a public service, we don't have to be nice to you."	Vergleich mit anderen Ländern negativ	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird
Kein Englisch gesprochen	I mean I (...) shouldn't expect her to speak English, but at the same time she did speak English, so she was quite hostile about it.	Auf deutsche Sprache fixiert	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Englisch gesprochen	Mostly they spoke English and if they didn't speak English they would find somebody who did. Because I know, when I went to the WGKK last you can actually choose your language. Well you have this kind of helpdesk where you choose your language and they will normally find somebody who speaks English for you, so...	Beamte haben Englisch gesprochen und falls nicht, jemanden gefunden der es gesprochen hat	Beamte sprechen Englisch
Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen	I mean in the first two instances for my Anmeldebescheinigung and my Meldezettel I immediately went and	Freundin hat für Befragten übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

	got my girlfriend and asked her to help		
Gute Beratung	in every occasion I never had problems with denial of information or anything. Everything on the websites I have always used, on the (...) the social insurance or any health care, it was always available on a descent level of English, at least.	Hat Informationen auch auf Englisch erhalten	Englisch wird angeboten
Sprachliche Abgrenzung	Yes, my first experience was with the AMS, where they basically turned me away. The first time I was there, because I didn't speak german and they didn't have to make it through and they were quite rude, a little bit shaken up (lacht).	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Hegemonisches Verhalten	by the end, he was very nice, and by the end of everything he said, he had to admit that it was more fun to speak to me than to speak to a 60 year old Afghani guy with six children, who has never worked	Diskriminierung von nicht Beteiligten Personen aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft seitens der Beamten	Diskriminierung aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft seitens des Beamten
Kein Englisch gesprochen	he didn't wanna talk to me becasue I didn't speak German (even not in English?) No. (neither English?)	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Kein Englisch gesprochen	in the beginning I didn't call them on the telephone because I knew that was terrible, they wouldn't speak english, they would just block completely	Annahme, dass über Telefon nicht geholfen wird	Gefühl, dass man von Behörden telephonisch nicht gut betreut wird
Falsche Annahme, dass Englisch gesprochen wird	All that actually to me it was really surprising, cause to me Vienna, it's like in the middle of Europe. Everybody should be able to speak english and it's like people coming from all over and with the UN and everything, there are so	Annahme, dass Englisch gesprochen würde	Irritiert, dass Englisch nicht verwendet wird

	many... I really thought people would speak more english here		
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland positiv	And in Denmark because they need to know everything there, they are more polite here, than in Denmark (Here, than in Denmark?) Yeah, a lot more polite.	Vergleich mit Dänemark positiv	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern besser als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland positiv	That's compared to like some citizen from Romania or, because when they read I am from Denmark "What are you doing here? It's interesting." So, yeah, I definitely get treated differently... in a positive way. And I see it is not really fair	Befragte hat positive Diskriminierung auf Ämtern wahrgenommen	Positive Diskriminierung
Kein Englisch gesprochen	I admit, that they just not want to speak english and then they just turn away, they just go away when I try to say something in english.	Beamte wollten nicht auf Englisch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Fehlendes Wissen seitens der Beamten	I need to get this Operation and so now I am struggling with the Finanzamt and they are blaming the Standesamt, Standesamt says its the Finanzamt, I say "I don't really care, I just need things cleared".	Beratung war nicht korrekt	Schlechte Beratung auf Ämtern
Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen	I do have my boyfriend, who is Austrian and he can come in, he can then say who we are and speak and then I can, then they relax more and he can get more information out of them	Freund hat für Befragte übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer

Hegemonisches Verhalten	at the Finanzamt when I had to fill out this Formular-number-I-don't-know-what, they said to me that I was missing his (zeigt auf Baby) Anmeldebescheinigung, because I had my own, I had all the papers and she was speaking a little bit rude about "What you are missing, and that's why because you haven't received anything" and I said "He is Austrian", "He is Austrian" and she said "Oh and Papa is also Austrian?", I said "Yeah, he is also Austrian" and then the tone changed a little bit, it definitely changed like ok, she said she "Actually we are not supposed to make copies here, you have to go out and copy it somewhere", she said "but I'll just quickly do it", then it changed for sure.	Bessere Behandlung von Befragter aufgrund von Herkunft des Kindes und dessen Vaters	Positive Diskriminierung
Kein Englisch gesprochen	And then I had my first appointment there also only in german, they wouldn't speak any english,	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen	I had brought a friend with me who spoke german then and it was more (Who had no experience in translating whatsoever, it was just a friend who spoke the language?)...Yes (ok) and, so, he was, you know, trying to translate for me because I told them they didn't understand me when I went the first time there and I was worried for what would happen	Freund hat für Befragten übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer
Hegemonisches Verhalten	I felt a little surprise because you could really feel, you know, her negative attitude (lacht) towards the immigrants	Diskriminierung von Beteiligten Personen augrund der Zugehörigkeit zu einer	Diskriminierung augrund der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit seitens des Beamten

		nationalen Minderheit seitens der Beamten	
Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen	The first time I didn't have somebody who spoke german with me and they didn't speak a word of english and they were very upset with me and I didn't understand them	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Sprachliche Abgrenzung	I could understand when they were talking, complaining to other workers (It was implied that you had to at least speak a bit german?) Well, they were kind of, just shaking their heads and talking to their coworkers, you know "She doesn't", "Why is she coming here, she doesn't speak german", so they didn't, you know it wasn't directly said to me, but it was indirectly said to the coworkers.	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist	Ansage, dass Deutsch zu lernen ist
Kein Englisch gesprochen	The Finanzamt they would not speak any english at all.	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Kein Englisch gesprochen\Auf Dolmetscher angewiesen	I had to go back again with someone who spoke german in order to understand why I can't get the stamp thus we are residents	Freund hat für Befragte übersetzt	Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer
Kein Englisch gesprochen	Yes, they did not speak any english, I also had to go there a second time with someone who spoke german.	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren; Keine Kommunikationsmöglichkeit ohne Übersetzer
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland negativ	Yes, I feel like at both of the other places everyone tried to be very helpful. They kind of understood it is very hard to people be at some place new, you know and they wanted to give you the information, they were	Vergleich mit Ausland negativ; Informationen falsch	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern schlechter als in anderen Ländern behandelt wird

	not gonna do everything for you, but at least provide you with the informations, so you can do it yourself. But I feel like here you don't get any fair answers and everyone's just sending you everywhere.		
Sprachliche Abgrenzung	There they said I will not be able to continue my unemployment or I'd need a Visa, if I don't learn german.	Beamte wollten Befragte sanktionieren , falls sie kein Deutsch lernt	Drohung mit Sanktionen, falls kein Deutsch gelernt wird
Fehlendes Wissen seitens der Beamten	then we moved here from Sweden and first of all, the first thing was that they did not really notice, they did not really know that, ich kann mich nicht erinnern welchen MA this was... Anmelde... Magistrat dingsda (MA 35) Or Magistrat ich weiß nicht, it was not that, 48... Aber jedenfalls, they did not seem to know that Sweden was an EU country from start	Beamte waren nicht richtig informiert, dass Schweden EU-Mitglied ist	Beamte nicht informiert
Kein Englisch gesprochen	then they spoke extremely, they did not speak english at all,	Beamter wollte nicht in anderer Sprache als Deutsch sprechen	Ablehnung seitens der Beamten auf Englisch zu kommunizieren
Falsche Annahme, dass Englisch gesprochen wird	I think this is very strange because now, what do we have 2016 soon 2017 and I mean even if people don't speak english they must so so understand it	Annahme, dass Englisch gesprochen würde	Irritiert, dass Englisch nicht verwendet wird
Hegemonisches Verhalten\Diskriminierung am Sprecher	Yeah, yeah, also here you get treated very differently. I thought, I thought it was, I could not for my wildest imagination imagine that it was so hard to talk to people in Magistrat- offices and you know, Krankenhausleute usw.	Kommunikati on schwieriger als je eracht	Kommunikation auf Ämtern schwierig
Hegemonisches Verhalten	But you get treated very differently as an immigrant and many times I thought "Thank god I am not a single	Befragter hat gefühlt, als "Migrant" anders wahrgenom	

	mom with six kids from Somalia" because then I think, you are in deep trouble. Because I am, as the say (hustet) white usw. (hustet) and and...	men zu werden	
Vergleich mit EU/EWR-Herkunftsland positiv	when my wife moved from Germany to Sweden, immigration in Sweden were, they were maybe even a bit worse than here because (The civil servants now?) Yeah, yeah, also at the immigration thing.	Vergleich mit Schweden positiv	Gefühl, dass man in Österreich auf Ämtern besser als in anderen EU/EWR-Ländern behandelt wird
Deutschkurs empfohlen	when my Firma went bankrott as they do, then I was at the AMS noch einmal and then they said "Maybe you can do a german course", but they said it very nicely, I think it was just to be nice (Not directly or) Nein, nein, it was not in the face, it was just "Oh, you can do" (Some advice) Yeah, this was alright.	Beamte bieten Befragten einen Deutschkurs an	Angebot auf Deutschkurs
Gute Beratung	No, not that I can remember. (Could be also on the telephone or Email contact).	Informationen wurden nie verweigert	Beamte wollten immer informieren

V. Kategoriensystem nach dem zweiten Durchgang der Datenanalyse

Folgende Tabelle zeigt das Kategoriensystem nach dem zweiten Durchgang der Datenanalyse:

Kat.		Generalisierung	Reduktion
K1	schlechte Kommunikation auf Ämtern da: Beamte nur Deutsch gesprochen, Englisch abgelehnt, schlechte Behandlung , Desinteresse, auf Übersetzer angewiesen, Diskriminierung aufgrund von Sprache oder aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft, telefonisch keine gute Beratung, Informationen falsch, Drohung mit Sanktionen, im Falle eines nicht-Erlernens des Deutschen	Kommunikation schlecht: nur Deutsch, kein Englisch abgelehnt, schlechte Behandlung, Desinteresse, Übersetzer notwendig, Diskriminierung aufgrund von Sprache oder aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft, telefonisch keine gute Beratung, Informationen falsch, Sanktionen, falls kein Deutsch	K1: Kommunikation auf Ämtern ist schlecht, wenn: Beamte nur Deutsch sprechen, Englisch ablehnen, Personen von Beamten schlecht behandelt werden, seitens der Beamten Desinteresse herrscht, ein Übersetzer notwendig ist, Personen aufgrund von Sprache oder aufgrund der ethnischen oder sozialen Herkunft diskriminiert werden, Beamte telefonisch keine guten Auskünfte geben, Informationen falsch weitergegeben werden, Sanktionen angedroht werden, falls kein Deutschkurs besucht wird
K2	Aufforderung Deutsch zu sprechen	Deutsch sprechen	K2: Leute werden auf Ämtern aufgefordert Deutsch zu lernen und zu sprechen
K3	Aufforderung Deutsch zu lernen	Deutsch lernen	
K4	Ämter im EU/EWR-Ausland kooperativer da: Beamte hilfsbereiter, netter	EU/EWR-Ausland kooperativer: Beamte hilfsbereiter, netter	K3: Behörden im EU/EWR-Ausland sind kooperativer, da Beamte hilfsreicher und netter sind.
K5	Gute Kommunikation auf Ämtern da: Beamte nett, Englisch gesprochen, Englisch in Formularen und Internetseiten angeboten, Hilfe in Form von Deutschkursen angeboten	Beratung gut: Englisch, nett, Hilfe (Deutschkurse) angeboten	K4: Kommunikation auf Ämtern ist gut, wenn: Beamte auch Englisch sprechen, Beamte nett sind, Formulare bzw. Internetseiten auch auf Englisch angeboten werden, Beamte Hilfe in Form von Deutschkursen anbieten