

Universiteit Utrecht

Interculturele Communicatie

2018/2019

Masterarbeit

Erstbetreuer: Dr. S. Sudhoff

Zweitbetreuer: Dr. J. D. Ten Thije

**Die Instrumentalisierung des homileischen Diskurses von  
Mitarbeitern des Studiepunt Geesteswetenschappen der  
Universität Utrecht**

Paul Vonk

3. Semester

Abgabedatum: 12.04.2019

Wörterzahl: 10021

## Abstrakt

Um ihre Mitarbeiter auf die zunehmende Internationalisierung im Hochschulbereich vorzubereiten, hat die Universität Utrecht das *Intercultural Competence for Utrecht University*-Projekt (ICUU) gestartet. Es ist das Ziel des Projektes, die interkulturellen Kompetenzen von Studierenden, Dozenten und vom unterstützenden Personal durch Trainings zu entwickeln. Für diese Trainings wurden Videoaufnahmen von der Interaktion zwischen unterstützende Personal und Studierenden gemacht. Diese Behördenkommunikation wird durch institutionelle Zwecke gekennzeichnet. Um in interkulturellen Interaktionen kulturelle Unterschiede zu überbrücken, können Agenten den homileischen Diskurs instrumentalisieren. Homileischer Diskurs ist der Diskurs, der in institutioneller Kommunikation stattfindet, jedoch nichts mit den institutionellen Zwecken zu tun hat, sowie Lachen und Small Talk. Diese Arbeit rekonstruiert die institutionelle Interaktion zwischen Studierenden der Universität Utrecht und Mitarbeitern des Studiepunt, um zu analysieren, wie der homileische Diskurs instrumentalisiert werden kann. Drei unterschiedliche Weisen wurden konstatiert: der homileische Diskurs kann instrumentalisiert werden, um ein besseres Verhältnis aufzubauen, sodass die institutionellen Zwecke effektiver erreicht werden können, der homileische Diskurs kann die Funktion von bestimmten Schritten im institutionellen Prozess übernehmen und der homileische Diskurs kann das Erreichen zukünftiger institutioneller Zwecke erleichtern, indem er am Ende der Interaktion das Verhältnis verbessert. Ein Vergleich zwischen lokalen und internationalen Interaktionen ergibt, dass die Mitarbeiter bei internationalen Interaktionen alle drei Weisen von Instrumentalisierung benutzen, bei lokalen Interaktionen jedoch nur die letzten zwei. Der beschränkte Umfang des Korpus macht es aber nur teilweise möglich, zu generalisieren.

# Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	1
2. Kontext .....	3
2.1 Internationalisierung in Universitäten .....	3
2.2 Studiepunt Geesteswetenschappen .....	3
2.3 ICUU Projekt .....	4
3. Theoretischer Rahmen .....	6
3.1 Institutionelle Lage .....	6
3.2 Funktionale Pragmatik.....	7
3.3 Behördenkommunikation .....	8
3.4 Strukturen des Behördengesprächs .....	10
3.5 Institutionelle Sprechhandlungsmuster des International Office .....	11
3.6 Interkulturelle Kommunikation .....	16
3.7 Interkulturelle Besonderheiten und der homileische Diskurs .....	17
3.8 Interkulturelle Kompetenz .....	18
Zwischenfazit.....	19
3.9 Forschungsfragen .....	19
4. Methode .....	21
4.1 Vorgehensweise der Analyse .....	21
4.2 Korpus.....	22
4.3 Transkriptkonventionen .....	23
4.4 "Fallstricke" in interkultureller Forschung .....	25
4.5 Observer's Paradox .....	25
5. Analyse .....	27
5.1 Institutionelle Muster beim Studiepunt.....	27
5.1.1 Das Muster der Legitimation beim Studiepunt .....	27
5.1.2 Das Muster der Beratung beim Studiepunt .....	29
5.2 Einflüsse des homileischen Diskurses auf die institutionellen Zwecke.....	31
5.2.1 Der produktive Einfluss des homileischen Diskurses .....	32
5.2.2 Die Ersetzungsfunktion des homileischen Diskurses .....	37
5.2.3 Wenn der homileische Diskurs keinen direkten Einfluss hat .....	39
Zwischenfazit.....	40
6. Diskussion und Konklusion .....	42

Literaturverzeichnis:.....	46
Anhang 1: Empfehlungen für die ICUU-Trainings .....	50

## 1. Einleitung

Das Phänomen der Globalisierung ist nicht neu, obwohl es häufig so genannt wird (vgl. Keohane & Nye, 2000: S. 104). Vor allem Universitäten sind im Vergleich zu anderen Organisationen international sehr vernetzt (vgl. Teichler 2007, S. 53). Seit dem mittelalterlichen Anfang der Universität gibt es Internationalisierung in Universitäten, obwohl das nicht immer das Ziel einer Universität war, sondern eine Grundlage des Prinzips des Wissenteilens (vgl. Altbach, 2015: S. 7). Jedoch ist in den letzten Jahren von einer Zunahme an internationalen Studierenden die Rede. Es ist heutzutage üblich unter Studierenden, einen Teil ihres Studiums im Ausland zu verbringen, so zeigt die Anzahl der internationalen Studenten, die weltweit von 0,8 Millionen im Jahre 1975 auf 4,1 Millionen im Jahre 2013 gewachsen ist (vgl. UNESCO, 2015: S. 34).

Die Universität Utrecht hat schon mit vielen verschiedenen Nationalitäten zu tun (vgl. „Utrecht University“, 2016: S. 6) und hat sich als Ziel gesetzt, dass 2020 mindestens 10% ihrer Studierenden international sind (vgl. „Utrecht University“, 2016: S. 18). Um ihre Mitarbeiter möglichst gut auf Internationalisierung vorzubereiten, hat die Universität Utrecht das *Intercultural Competence for Utrecht University*-Projekt (ICUU) gestartet. Es ist das Ziel des Projektes, die interkulturellen Kompetenzen von Studierenden, Dozenten und unterstützenden Mitarbeitern durch Trainings zu entwickeln. Für diese Trainings wurden Videoaufnahmen von der Interaktion zwischen Mitarbeitern des Studienpunktes Geesteswissenschaften und Studierenden gemacht.

Kontakt zwischen Agenten und Klienten ist eine besondere Form von Kontakt, in der Sprachgebrauch der Interaktanten dem Erreichen institutioneller Zwecke dient. Um diese Zwecke möglichst effizient zu erreichen, wird spezifischen institutionellen Mustern gefolgt. In interkultureller Behördenkommunikation können die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe das Erreichen der institutionellen Zwecke erschweren (vgl. Rosenberg, 2012: S. 679, Zendedel, 2017: S. 16-17). Homileischer Diskurs ist der Diskurs, der in institutioneller Kommunikation stattfindet, jedoch nichts mit den institutionellen Zwecken zu tun hat, sowie Lachen und Small Talk. Um die kulturellen Unterschiede zwischen den Interaktanten zu überbrücken, kann der homileische Diskurs aber instrumentalisiert werden, um die institutionellen Zwecke effektiver zu erreichen (vgl. Ten Thije, 1993: S. 192).

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem homileischen Diskurs in institutionellen Interaktionen zwischen Mitarbeitern des Studienpunktes Geesteswissenschaften

und Studierenden der Universität Utrecht. Die institutionelle Interaktion wird rekonstruiert und die Weisen, auf die homileische Diskurse instrumentalisiert werden, werden analysiert. Die Hauptfrage der Arbeit lautet:

*Wie wird der homileische Diskurs für die institutionellen Zwecke des Studiepunktes Geisteswissenschaften von seinen Mitarbeitern in Interaktionen mit Studierenden der Universität Utrecht instrumentalisiert?*

Um diese Frage beantworten zu können, müssen einige Teilfragen beantwortet werden. Die werden am Ende des theoretischen Rahmens präsentiert.

Die Arbeit ist wie folgt aufgebaut: Zunächst wird der Kontext der Studie beschrieben. Danach werden die für die Studie relevanten Theorien besprochen. Dann wird in einem methodischen Rahmen der Ansatz der Studie besprochen. Danach werden die institutionellen Muster in der Analyse rekonstruiert, damit die verschiedenen Weisen der Instrumentalisierung des homileischen Diskurses analysiert werden können. Die Ergebnisse werden dann in der Konklusion benutzt, um die Haupt- und Teilfragen zu beantworten. Schließlich werden in der Diskussion die Limitationen der Studie besprochen.

## **2. Kontext**

In diesem Kapitel wird der Kontext, in den diese Arbeit eingebettet ist, besprochen. Da in der Arbeit auf spezifische institutionelle Interaktion eingegangen wird, muss die Rolle der Institution klar sein. Zunächst wird die Internationalisierung im Hochschulbereich besprochen, und danach der Studiepunt Geesteswetenschappen. Schließlich wird das ICUU-Projekt erklärt.

### **2.1 Internationalisierung in Universitäten**

Wie in der Einleitung besprochen wurde, ist heutzutage im Hochschulbereich von einer Zunahme an Internationalisierung die Rede. Es ist erstens wichtig den Begriff ‚Internationalisierung‘ zu verstehen. Internationalisierung deutet auf die „specific policies and initiatives of countries and individual academic institutions or systems to deal with global trends“ (Altbach, 2015: S. 7). Internationalisierung im Hochschulkontext handelt also von Strategien und Politiken von Hochschulen beziehungsweise Universitäten, um mit der Globalisierung umzugehen.

Universitäten können mehrere Gründe dafür haben, die internationale Diversität in ihren Studien zu vergrößern, denn internationale Studenten bieten sowohl finanzielle als soziokulturelle Vorteile (vgl. Bodycott, 2012: S. 355). Die Studierenden selbst können verschiedene wirtschaftliche, soziale und politische Motive haben, im Ausland zu studieren (vgl. ebd.: S. 235.). Universitäten versuchen attraktiver für Studierende im Ausland zu werden und Kontakte mit anderen Universitäten aufzubauen, damit die globale Reichweite der jeweiligen Universität vergrößert wird (vgl. Altbach, 2015: S. 7). Die Universität Utrecht (UU) bietet bereits viele Bachelor- und Masterkurse auf Englisch an, sowie 200 Kurse für Austauschstudenten. Sie hat im Jahr 2015 bereits mit 97 verschiedenen Nationalitäten zu tun gehabt (vgl. „Utrecht University“, 2016: S. 6) und in der Zukunft werden noch mehr Nationalitäten erwartet. Die UU will eine noch größere Anzahl an internationalen Studenten und hat sich in ihrem strategischen Plan (vgl. „Utrecht University“, 2016: S. 18) als Ziel gesetzt, dass, im Rahmen der Globalisierung, 2020 mindestens 10% ihrer Studierenden International seien.

### **2.2 Studiepunt Geesteswetenschappen**

Die UU hat neben Dozenten auch unterstützendes Personal. Es geht hierbei um die Mitarbeiter bei den International Offices, *Studiepunten* und Studienberater (vgl. Ten Thije,

2017). Diese Mitarbeiter lehren zwar nicht, aber haben häufig Kontakt mit Studierenden der UU, sowohl lokalen als auch internationalen. Cheung (2018) und Roijmans (2018) haben in ihren Masterarbeiten besprochen, wie die International Offices sowohl Austauschstudenten an der UU als auch Studenten der UU, die ins Ausland gehen, bei Fragen bezüglich des Austausches helfen. Wenn Studenten aber Informationen beziehungsweise Fragen über Kurse haben, sollen sie sich an den Studiepunt wenden. Der Studiepunt ist für Informationen über Kursan- und abmeldungen, Klausuren und Studienergebnisse da. Jede Fakultät der UU hat ihren eigenen Studiepunt (vgl. Utrecht University, *Facultaire studiepunten* (24.02.2019)) und jeder dieser Studiepunten hat sein eigenes Büro. Insgesamt gibt es die folgenden Büros: *Student Affairs Faculty of Science – Bachelors*, *Student Affairs Faculty of Science – Masters*, *Onderwijs- en Studentenzaken (OSZ) Diergeneeskunde*, *Student Affairs Geosciences*, *Studiepunt Geesteswetenschappen*, *Studie-informatiepunt Geneeskunde*, *Studiepunt Rechten*, *Studiepunt Departement Bestuurs- en Organisationswetenschap (USBO)*, *Studiepunt Economie* und *Studie-informatiepunt Sociale Wetenschappen*. In dieser Arbeit ist mit 'Studiepunt' jeweils der *Studiepunt Geesteswetenschappen* gemeint, der Studiepunt der Fakultät Geisteswissenschaften. Da viele kurze Gespräche über E-Mail und in Echtzeit mit sowohl lokalen als internationalen Studenten stattfinden, müssen Mitarbeiter in der Lage sein, die Fragen der Studierenden sowohl auf Niederländisch als auf Englisch fließend beantworten zu können. Bei kurzen Fragen können Studenten dem Studiepunt heutzutage auch über WhatsApp schreiben.

### **2.3 ICUU Projekt**

Um ihre Mitarbeiter möglichst gut vorzubereiten, hat die Universität Utrecht das *Intercultural Competence for Utrecht University*-Projekt (ICUU) gestartet.

Es ist das Ziel des Projektes, die interkulturellen Kompetenzen von Studierenden, Dozenten und unterstützenden Mitarbeitern durch Trainings zu entwickeln. Das Projekt wurde gestartet, weil es eine Diskrepanz zwischen dem Ziel der Universität Utrecht, Dozenten und Personal mit interkulturellen Fertigkeiten auszurüsten, und der Praxis gibt (vgl. Ten Thije, 2017). Das Projekt konzentriert sich deshalb auf das Verbessern der Zusammenarbeit zwischen den interkulturellen Experten der UU und das Verbessern der Sichtbarkeit des bereits existierenden Kurs- und Trainingsangebots hinsichtlich interkultureller Kommunikation. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit einem der Ziele

des ICUU-Projekts und zwar der Professionalisierung des unterstützenden Personals der UU. Hierbei geht es um die Mitarbeiter bei den International Offices, Studiepunkten und Studienberater (vgl. ebd.). Die Trainings, die für die Mitarbeiter gegeben werden, basieren auf authentischen Daten, die analysiert werden und zu authentischen Fällen im Training entwickelt werden. Diese authentischen Fälle schildern konkrete berufliche Situationen, die für die Partizipierenden des Trainings nachvollziehbar sind (vgl. Lambertini & Ten Thije, 2004: S. 176). Die vorliegende Arbeit analysiert Interaktionen zwischen Mitarbeitern des Studiepunkt Geesteswetenschappen und Studierenden der UU.

2018 sind bereits zwei Masterarbeiten im Rahmen des ICUU-Projekts geschrieben worden. Diese Arbeiten beschäftigten sich mit der Interaktion zwischen Studierenden und Mitarbeitern des International Office. Die Ergebnisse ihrer Analysen sind also nur auf das International Office bezogen, was als Beschränkung am Ende ihrer Arbeiten beschrieben wird (vgl. Cheung, 2018: S. 57 & Roijmans, 2018: S. 44). Beim Studiepunkt finden andere Gespräche statt als beim International Office. Die Gesprächssituationen beim Studiepunkt sind aber nicht nur anders als beim International Office; die andere Situation bedeutet auch andere Erwartungen von Konzepten, andere Ziele von Klienten und Vertretern, Machtverhältnisse und anderen Sprachgebrauch. Diese Arbeit füllt die wissenschaftliche Lücke, dass Gespräche beim Studiepunkt noch nicht analysiert worden sind. Daneben wird der Mangel an authentischen Fällen im ICUU-Training für die Mitarbeiter des Studiepunkt mit dieser Arbeit behoben.

### 3. Theoretischer Rahmen

In diesem Kapitel werden die für die Arbeit relevanten Theorien besprochen. Erstens wird auf institutionelle Interaktion eingegangen. Danach folgt funktionale Pragmatik, was die Grundlage der Forschungsmethode ist. Nach der Besprechung dieser grundlegenden Theorien werden die (interkulturellen) Besonderheiten besprochen, die in Behördenkommunikation stattfinden.

#### 3.1 Institutionelle Lage

Laut Heritage (vgl. 2004: S. 105) hat Interaktion grundsätzlich 3 Merkmale.

1. Erstens stellen sich Partizipierende vor, damit der Kontext des Gesprächs geformt wird.
2. Danach soll eine Sprechhandlung von einem der Partizipierenden folgen. Diese Handlung sorgt dafür, dass das Gespräch weiter geht und ein neuer Kontext erstellt wird, beziehungsweise der vorige Kontext durchgeführt wird.
3. Durch neue Sprechhandlungen zu produzieren, zeigen Partizipierende, dass sie die vorige Aktion verstanden und interpretiert haben. Wenn zum Beispiel in der vorigen Sprechhandlung der eine Partizipierende den anderen einlud, kann der andere zeigen, dass er die Aktion verstanden hat, indem er diese Einladung entweder akzeptiert oder ablehnt.

Das ist die Grundlage von Interaktion. Institutionelle Interaktion ist eine besondere Lage, in der der Sprachgebrauch der Interaktanten dem Erreichen institutioneller Zwecke dient (vgl. Ebd: S. 106). Cheung (2018) beschreibt wie Wissenschaftler von der *bucket theory*, in der die Institution die Interaktion so beeinflusst, dass die immer nach denselben Prinzipien verläuft, zur *yellow brick road theory* gekommen sind, in der die Institution zwar die Interaktion beeinflusst, nicht jedoch auf die entscheidende Weise, wie es in der *bucket theory* verläuft.

Die *yellow brick road theory* ist vergleichbar mit dem konstitutiven Modell von Kommunikation, in dem Kommunikation als "process that produces and reproduces shared meaning" gesehen wird (Craig, 1999: p. 125). Der Kontext, der laut Heritage (vgl. 2004, S. 105) durch den Partizipierenden erstellt wird, ist laut Arminen (2016, S. 34) „an achievement between participants in interaction“. In Konversationsanalyse kann der Kontext deshalb nicht als gegeben gesehen werden; Kontext und Identität werden stattdessen am Moment der Interaktion produziert und können sich deswegen immer verändern (vgl. Drew &

Heritage, 1992: S. 21).

Institutionelle Interaktion kennt laut Heritage (vgl. 2004, S. 106), 3 grundsätzliche Merkmale:

1. Die Interaktion involviert normalerweise Partizipierende, die spezifische Rollen, Identitäten und Zwecke in der Interaktion haben, die an die Institution gebunden sind.
2. Die Interaktion involviert spezielle Beschränkungen hinsichtlich dessen, was in der Interaktion akzeptiert ist.
3. Die Interaktion involviert inferenzielle Rahmen und Prozesse, die zu spezifischen institutionellen Kontexten gehören.

Im Bezug zum ersten Merkmal geht es beim Studiepunt um die Identitäten der Studierenden und Mitarbeiter des Studiepunt. Diese Art der Behördeninteraktion kennt ein asymmetrisches Machtverhältnis, das im Kapitel 3.3 weiter besprochen wird. Im Bezug zum zweiten Merkmal verschaffen die Verhaltensnormen der UU Einsicht in die Prinzipien der Universität, die dem Verhalten des Personals und der Studenten zugrunde liegen. Im Bezug zum dritten Merkmal brauchen spezifische institutionelle Zwecke, wie die Anmeldung eines Kurses, einen spezifischen Prozess, der von beiden Partizipierenden verstanden werden soll. Behördengespräche enthalten deshalb viele sprachliche Strukturen, die in relativ starren Formen verlaufen, da sie einem jeweiligen institutionellen Zweck dienen (vgl. Ehlich & Rehbein, 1980: S. 342). Um diese Merkmale von institutioneller Kommunikation zu analysieren, müssen Sprechhandlungen einzeln analysiert werden. Funktionale Pragmatik bietet die Möglichkeit, das zu tun, sodass auf die Teilnehmer, die institutionellen Zwecke und institutionelles Wissen fokussiert werden kann. Dies wird im nächsten Kapitel besprochen.

### **3.2 Funktionale Pragmatik**

Funktionale Pragmatik ist ein Ansatz, der Sprache als etwas spezifisch und konstitutiv Menschliches sieht (vgl. Redder, 2008: S. 133). Eine funktional pragmatische Diskursanalyse ist deshalb eine Rekonstruktion der Handlungen der Partizipierenden der Interaktion. In der Analyse sollen Sprechhandlungsmuster rekonstruiert werden. Koole & Ten Thije (vgl. 1994: S. 76) beschreiben Sprechhandlungen als Handlungen, sowohl vom Sprecher als auch vom Hörer, und sprechen deshalb von Sprechhandlungsmustern. Sprechhandlungsmuster bestehen aus mentalen Aktivitäten und Sprechhandlungen. Diese Sprechhandlungen werden

in einem Sprechhandlungsmuster an spezifische Musterpositionen gebunden. Wie erfolgreich Sprechhandlungen im Erreichen der institutionellen Zwecke sind, kann in einer funktional pragmatischen Diskursanalyse rekonstruiert werden, wenn die individuellen Sprechhandlungen mit den Musterpositionen verbunden werden (vgl. Ebd.). Um institutionelle Interaktion zu rekonstruieren, können Muster in Sequenzen von Sprechhandlungen und den dazugehörigen mentalen Prozessen in der institutionellen Interaktion gefunden werden. Bührig (2005, S. 149-150) beschreibt, wie einzelne Sprechhandlungen analysiert werden müssen, damit sich herausstellt, wie der Sprachkontext sich ändert, um den Zweck zu erreichen. Die einzelnen Sprechhandlungen können dann analysiert werden um zu rekonstruieren, wie der Gesprächsteilnehmer Information teilt, beziehungsweise verarbeitet (vgl. ebd.: S. 150). Um diese Sprechhandlungen zu identifizieren, sind laut Bührig (vgl. ebd.: S. 150) die folgenden Fragen notwendig:

- Welche Voraussetzungen (für den Kontext) gibt es intern und extern?
- Welche interaktionelle Voraussetzungen soll der Hörer erfüllen?
- Was macht der Sprecher mit Sprechhandlung X?
- Welchen Effekt hat Sprechhandlung X auf den Hörer?
- Welches Wissen hat der Sprecher über die Lage, über den Hörer, dessen Wissen, und über die Transformation?
- Welche Information muss der Sprecher verbalisieren, um die Sprechhandlung erfolgreich auszuführen?

Sprechhandlungsmuster bestehen laut Bührig (vgl. ebd.) aus Musterpositionen, die einzelnen Schritten entsprechen, die dem Erreichen eines institutionellen Zwecks dienen. Die Muster sind durch Grenzen getrennt, die die unterschiedlichen Aktionen trennen. Die Musterpositionen und Insertionen tragen an das Erreichen eines spezifischen Zwecks bei. Eine Frage, die zum Beispiel einer langen Pause folgt, weil sie nicht verstanden wird, kann durch die Insertion von *effective reasoning* vom Sprecher ‚gerettet‘ werden, was dem Zweck der Anfrage von Information dient (vgl. ebd.).

### **3.3 Behördenkommunikation**

Die Kommunikation zwischen Mitarbeitern des Studiepunt und Studenten ist eine zwischen Behörden und Klienten. Porilla & Ten Thije (2008) haben eine Fibel geschrieben, in der besprochen wird, wie man mit dieser Situation umgehen sollte. Behördenkommunikation ist

eine besondere Art der Kommunikation, weil der Behördenalltag sich stark von alltäglichen Kommunikationssituationen unterscheidet (vgl. Porilla & Ten Thije, 2008: S. 35). Wie im Kapitel 3.1 besprochen, wird diese Kommunikationssituation vor allem durch eine Asymmetrie bezüglich Wissen und Macht geprägt. Dieses Ungleichgewicht zwischen den beiden Personen beeinflusst die Kommunikation und stellt eine potenzielle Quelle für Missverständnisse und Konflikte dar (vgl. ebd.).

Der Klient befindet sich in einer Position der Abhängigkeit, während der Mitarbeiter der Behörde eine Machtposition hält (vgl. ebd.: S. 36). Der Behördenvertreter entscheidet mit seinem umfangreichen Fachwissen über einen Teil des Lebens des Klienten. Außerdem arbeitet er dabei häufig mit Fachbegriffen, die für den Klienten unverständlich bleiben. Doch nicht nur die Aktionen des Behördenvertreters könnten eine Problemquelle sein; auch die Erwartungen des Klienten, aufgrund seines Unwissens, können vom Behördenvertreter als unangemessen hoch erfunden werden, was beide Personen frustriert (vgl. ebd.).

Die Rollen von Experten und Laien werden allerdings in der Kommunikation ständig (re-)produziert und stehen nicht fest, wie im Kapitel 3.1 besprochen wurde. Es könnte sein, dass, weil der Klient mehr über die jeweilige Situation weiß, er der Experte ist und er den Behördenvertreter informieren muss. In den Gesprächen beim Studiepunt weiß der Agent nicht, was die Situation des Klienten ist. Er hat allerdings mehr Wissen über die Verfahren und Regeln der Institution und wird deshalb in der jeweiligen Situation auch als der Experte gesehen.

Weil es also eine Ungleichheit gibt, müssen die Beteiligten sich dem Anderen gegenüber möglichst genau ausdrücken (vgl. ebd.: S. 37). Der Klient muss seine Situation exakt erklären und darf nicht abschweifen oder unnötige Details hinzufügen. Der Sachbearbeiter muss die Situation richtig einordnen und behandeln und muss dem Klienten jenes in für ihn verständlicher Sprache mitteilen. Wenn der Klient und Behördenvertreter einen anderen kulturellen, beziehungsweise sprachlichen Hintergrund haben, erschwert das die Situation noch weiter (vgl. Rosenberg, 2012: S. 679, Zendedel, 2017: S. 16-17). Dieselben Probleme können allerdings wegen der Fachbegriffe und Wissensasymmetrie auch auftreten, wenn beide Beteiligten dieselbe Muttersprache sprechen (vgl. Porilla & Ten Thije, 2008: S. 37).

### 3.4 Strukturen des Behördengesprächs

Die mündliche Kommunikation in einem Behördengespräch kommt erstens zwar spontan vor, ist jedoch mit festen Strukturen verbunden, die von jedem Interaktanten gefolgt wird (vgl. ebd.: S. 31). Die Struktur ist laut Porilla & Ten Thije (ebd.: S. 39-40) in den unterschiedlichen Teilmustern aufzuteilen, die in der unterstehenden Tabelle 1 stehen.

Teilmuster	Beschreibung
Situationseröffnung	Das erste Muster umfasst üblicherweise eine Begrüßung, und meistens bittet der Sachbearbeiter danach den Klienten, Platz zu nehmen. In diese Phase gehört das gegenseitige Vorstellen oder die Identifizierung des Klienten, die Besprechung des Zeitrahmens und die Klärung der Frage, ob der Sachbearbeiter der richtige Ansprechpartner ist.
Klärung des Problems oder des Anliegens	Jetzt stellt der Klient mittels bestimmter Aussagen und Erzählungen mehr oder weniger detailliert sein Anliegen dar, wobei der Behördenvertreter Nachfragen stellt, um relevante Details zu klären. Durch Aussagen wie „jetzt wollte ich gerne wissen“ kann nun der Klient den Sachbearbeiter zur Lösungsbeteiligung auffordern.
Entwickeln einer Problemsicht durch den Behördenmitarbeiter	In diesem Teilmuster findet die bereits beschriebene Umformulierung des Klientenanliegens in ein Standardproblem der Verwaltung statt. Der Sachbearbeiter schildert die Sicht der Behörde auf das Anliegen, die von der Klientensicht abweichen kann.
Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung	In dieser Phase entwickelt der Behördenmitarbeiter Lösungsmöglichkeiten, die der Klient prüft, annimmt oder ablehnt. Das Muster ist erst abgeschlossen, wenn der Klient zu erkennen gibt, dass er die Lösungsvorschläge in seine Handlungen übernehmen will. Wenn dies nicht der Fall ist, kann die Phase erneut durchlaufen werden.
Situationsauflösung	Wenn eine passende Lösung gefunden wurde – aber auch dann, wenn keine Lösung akzeptiert wurde –, erfolgen Dank

	und Würdigung der Beraterleistung durch den Klienten. Dies signalisiert das Ende des Gesprächs, wobei auch der Berater das Zeichen für die Situationsauflösung geben kann. Die Beteiligten verabschieden sich.
--	--

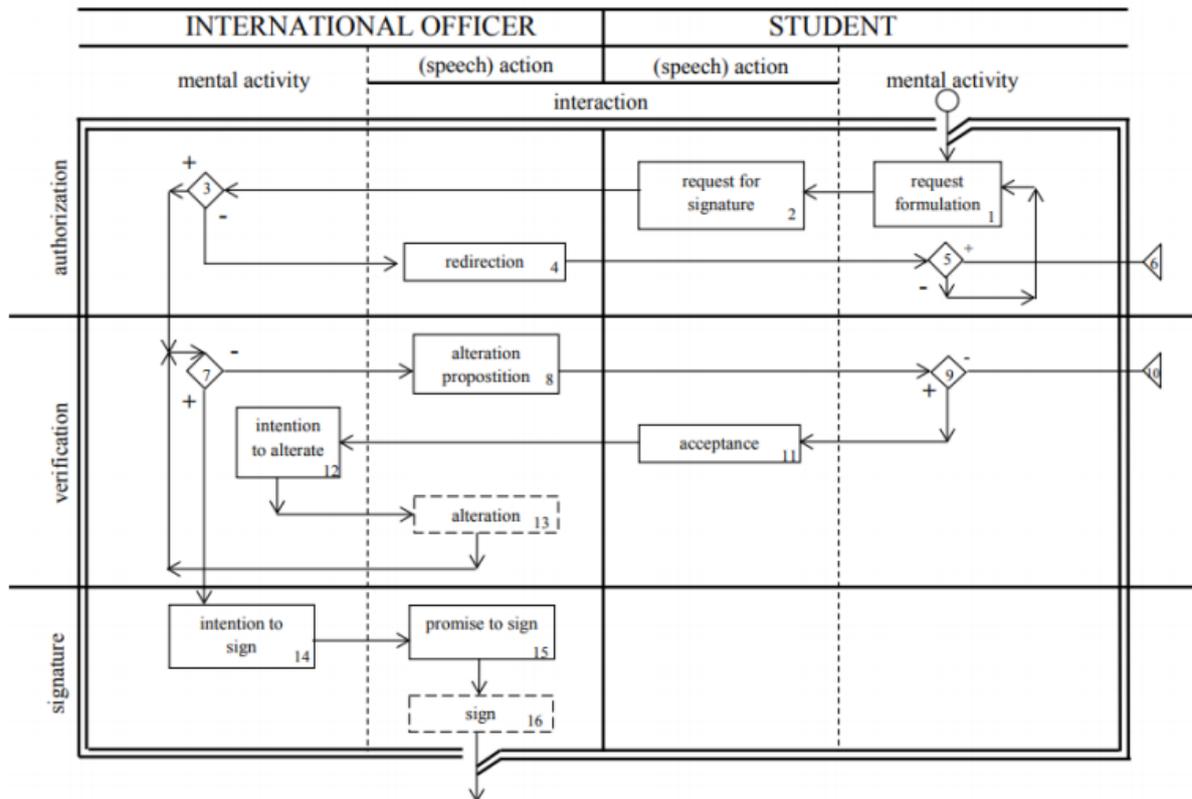
*Tabelle 1.* Muster des Beratungsgespräch (Porilla & Ten Thije, 2008: S. 39-40)

Die verschiedenen Teilmuster, die Tabelle 3 zu entnehmen sind, werden von Cheung (2018) bezüglich institutioneller Interaktion in der Universität Utrecht in zwei unterschiedliche institutionelle Muster rekonstruiert, die im nächsten Kapitel besprochen werden.

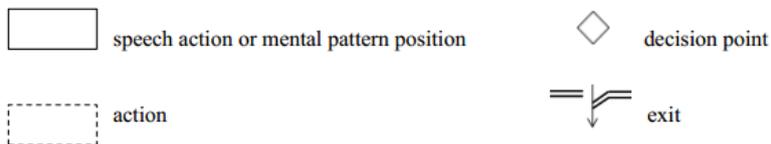
### **3.5 Institutionelle Sprechhandlungsmuster des International Office**

Cheung (vgl. 2018: S. 30-39) rekonstruiert zwei unterschiedliche institutionelle Muster, die bei Gesprächen im International Office vorkommen. Dieselben Muster kommen auch in Gesprächen beim Studiepunt vor. Wie im Kapitel 3.2 besprochen, bestehen die Muster aus verschiedenen Musterpositionen, die in diesem Kapitel jeweils rekonstruiert werden.

Das erste Muster, das Cheung (vgl. 2018: S. 29-36) beschreibt, ist das Muster der Legitimation. Dieses Muster wird von den Mitarbeitern benutzt, um die Position des Studenten zu legitimieren. Dies passiert, wenn der Mitarbeiter ein Dokument des Studenten unterschreibt. Legitimation findet in 3 Phasen statt: 1. Autorisation, 2. Verifikation und 3. Unterschreiben. Die Phasen sind in unterstehender Figur ausgearbeitet:



Legend:



Figur 1: Die Musterpositionen des Musters Legitimation. (Cheung, 2018: S. 30).

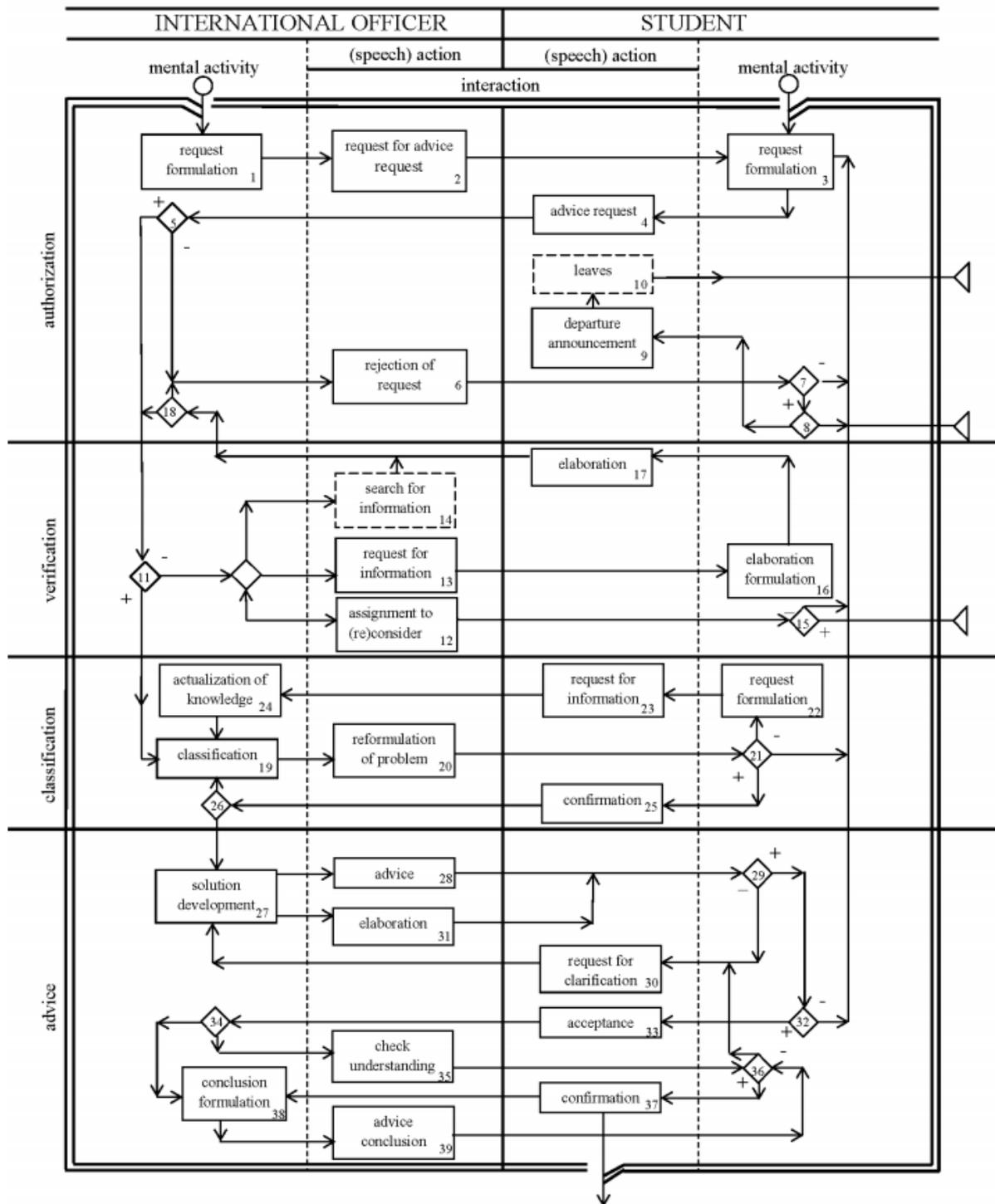
Die Musterpositionen sind wie folgt: (Ebd.: S. 31)

1. Mental formulation of the request by the student
2. Speech action: formulation of the request by the student
3. Decision point: authorization by the IOer
4. Speech action: redirection by the IOer
5. Decision point: acceptance or rejection of the redirection by the student
6. Rejection of the direction by the student, this ends the pattern
7. Decision point: verification by the IOer

8. Speech action: proposition for an alteration of content by the IOer
9. Decision point: acceptance or rejection of the alteration proposition by the student
10. Rejection of the alteration proposition by the student, this ends the pattern
11. Speech action: acceptance of the alteration proposition by the student
12. Mental intention to alterate by the IOer
13. Action: alteration of the content of the document by the IOer
  
14. Mental intention to sign the document by the IOer
15. Speech action: the IOer promises to sign the document
16. Action: the IOer signs the document

Mit "IOer" wird jeweils von Mitarbeitern des International Office gesprochen. Im Falle des Studiepunt ist es der Mitarbeiter beziehungsweise die Mitarbeiterin des Studiepunt, der/die die jeweiligen Musterpositionen realisiert. Cheung beschreibt drei verschiedene Abläufe des Musters, die in Interaktionen vorkommen können: 1. Autorisation, was zum Unterschreiben des Dokuments führt, 2. Weiterleitung, was zum Weiterleiten des Studenten an einen anderen institutionellen Unterteil der Universität Utrecht führt, und 3. Änderung, wenn das Dokument nicht autorisiert werden kann, bevor eine Tatsache auf dem Dokument angepasst wird (vgl. Ebd.: S. 36).

Das zweite Muster, das Cheung (vgl. 2018: S. 37-50) beschreibt, ist das Muster der Beratung. Zweck dieses Musters ist es, Studierende zu beraten, wenn der jeweilige Student mit einer Frage Information erlangen möchte. Beratung findet in vier Phasen statt: 1. Autorisation, 2. Verifikation, 3. Klassifikation und 4. Beratung. Die Phasen sind in unterstehender Figur ausgearbeitet:



Figur 2: Die Musterpositionen des Musters Beratung. (Cheung, 2018: S. 38).

Die Musterpositionen sind wie folgt: (Ebd.: S. 31)

1. Mental formulation of the request for a request by the IOer
2. Speech action: verbal formulation of the request for a request by the IOer
3. Mental formulation of the request for advice by the student

4. Speech action: verbal formulation of the request for advice by the student
5. Decision point: authorization by the IOer
6. Speech action: rejection of the advice request by the IOer
7. Decision point: evaluation of the rejection of the IOer by the student
8. Decision point: the student decides whether he will start a new pattern or end the conversation and leave the room
9. Speech action: departure announcement by the student
10. Non-verbal action: the student leaves, the pattern ends
  
11. Decision point: verification of the advice request by the IOer
12. Speech action: the IOer orders the student to consider the request more elaborately
13. Speech action: the IOer requests more information from the student
14. Non-verbal action: search for written information by the IOer
15. Decision point: evaluation of the order to elaborate by the student
16. Mental formulation of the elaboration by the student
17. Speech action: verbal elaboration by the student
18. Decision point: authorization by the IOer
  
19. Classification of the problem within the institutional framework by the IOer
20. Speech action: reformulation of the problem by the IOer
21. Decision point: evaluation of the reformulation by the student
22. Mental formulation of a request by the student
23. Verbal request for information by the student
24. Actualization of knowledge by the IOer
25. Speech action: confirmation by the student
26. Decision point: evaluation of the classification by the IOer
  
27. Solution development by the IOer
28. Speech action: advice from the IOer
29. Decision point: comprehension check by the student
30. Speech action: request for clarification by the student
31. Speech action: elaboration on the advice by the IOer
32. Decision point: evaluation of the advice by the student

33. Speech action: acceptance of the advice by the student
34. Decision point: comprehension evaluation by the IOer
35. Speech action: comprehension check by the IOer
36. Decision point: comprehension check by the student
37. Speech action: the student confirms his comprehension
38. Mental formulation of the advice conclusion by the IOer
39. Speech action: advice conclusion by the IOer

Wie beim Muster Legitimation kann der Mitarbeiter des Studiepunt entweder den Studenten beraten, wenn der Mitarbeiter dafür autorisiert ist, oder den Studenten weiterleiten, wenn der Mitarbeiter dafür nicht autorisiert ist. Es gibt hier also nur die Möglichkeiten 1. Autorisation und 2. Weiterleitung.

Wie die Muster genau beim Studiepunt funktionieren, wird im Kapitel 5 demonstriert.

### **3.6 Interkulturelle Kommunikation**

Interkulturelle Kommunikation ist ein schnellwachsendes interdisziplinäres Forschungsfeld, das sich mit dem Umgang mit sprachlicher und kultureller Diversität in unterschiedlichen organisatorischen Lagen beschäftigt (vgl. Ten Thije & Deen, 2009: S. 91). Laut Ten Thije gibt es heutzutage drei Definitionen, die interkulturelle Kommunikation jeweils enger definieren (vgl. 2016: S. 581). Traditionell wird interkulturelle Kommunikation als Interaktion zwischen Menschen mit verschiedenen sprachlichen und/oder kulturellen Hintergründen beschrieben (zum Beispiel Hofstede, 1980). Diese Definition ist problematisch, weil Kultur und Nationalkultur gleichgestellt werden und kleinere Kulturen vergessen werden. Auch ist der Unterschied zwischen Kultur und Land nicht eindeutig und externe Faktoren wie Institution, die die Interaktion beeinflussen, werden vergessen (vgl. Ebd.: S. 582). Eine zweite Definition, die deswegen vorgeschlagen wird, spricht nur von interkultureller Kommunikation, wenn die kulturellen, beziehungsweise sprachlichen Hintergründe für die Interaktion und deren Ergebnis relevant sind (vgl. Ebd.). Die meist beschränkte Definition wird von Rehbein (2006) gegeben, in der von interkultureller Kommunikation nur dann die Rede ist, wenn von mindestens einem der Interaktanten kritisch auf die Interaktion reflektiert wird und dieser Interaktant sich durch die Interaktion verändert.

Durch die Behandlung interkultureller Kommunikation als etwas Dynamisches, geht es in der Forschung nicht nur um Missverständnisse, sondern auch erfolgreiche interkulturelle Kommunikation; zudem können Machtverhältnisse und unterschiedliche Vorstellungen der jeweiligen Interaktanten analysiert werden (vgl. Cheung, 2018: S. 20). Auf die Art und Weise stellen sich die interkulturellen Besonderheiten heraus.

### **3.7 Interkulturelle Besonderheiten und der homileische Diskurs**

Wie im Kapitel 3.3 angemerkt, gibt es in der interkulturellen Behördenkommunikation noch weitere Besonderheiten. Die auffälligsten Besonderheiten sind hierbei Sprachprobleme, die auftreten können, wenn es sich um Nichtmuttersprachler handelt (vgl. ebd.: S. 40). Die Lingua Franca beim Studiepunt ist häufig Englisch. Englisch als Lingua Franca (ELF) wird als das Benutzen von Englisch von Nichtmuttersprachlern definiert (vgl. Jenkins, 2006: S. 160). Die Besonderheit an ELF ist, dass die Sprecher ihren eigenen sprachlichen und kulturellen Hintergrund miteinbeziehen. Sprecher von ELF sind sich dessen aber bewusst und produzieren in der Kommunikation eine diskursive *Interkultur*, in der Bedeutung und Kenntnisse geteilt werden, die aber nicht immer von den Nationalkulturen der Interaktanten abgeleitet werden kann (vgl. Koole & Ten Thije, 2001: S. 583-584).

Denn es braucht nicht unbedingt darum zu gehen, dass der Klient beziehungsweise Behördenvertreter sich nicht ausdrücken kann, es könnte auch um andere (Sprech-)Handlungsmuster gehen, die der jeweiligen Muttersprache angehören. Porilla & Ten Thije (vgl. 2008: S. 41) geben ein Beispiel von einer chinesischen Klientin, die sich gegenüber dem deutschen Sachbearbeiter entschuldigt, obwohl es hierfür keinen Grund gibt. Das könnte mit unterschiedlichen Handlungsmustern zu tun haben, die die Klientin aus China gewöhnt ist. Eelen (2014) bespricht in seinem Artikel viele verschiedene Höflichkeitstheorien. Wissenschaftler können sich über diesen Gegenstand nicht einigen, weil die Theorien kulturspezifisch sind. Nichtsdestotrotz kann Höflichkeit als eine Strategie zusammengefasst werden, die Konflikte vermeidet (vgl. Eelen, 2014: S. 22).

Höflichkeit und Small Talk sind Teil eines Diskurses, der neben dem institutionellen Diskurs in einem Behördengespräch stattfindet (vgl. Ehlich & Rehbein, 1980: S. 343). Ehlich & Rehbein (vgl. Ebd) prägen für diesen Diskurs den Begriff „homileischer Diskurs“ (abgeleitet vom griechischen *homileo*, sich unterredend versammeln). Ehlich und Rehbein haben diesen Terminus introduziert, um auf nicht-institutionelle Funktionen menschlicher Rede

hinzuweisen (vgl. Rehbein, 2012: S. 85). Hierunter fallen Phänomene wie Small Talk und Lachen. Diese Kommunikation erscheint dysfunktional, da sie den institutionellen Zwecken entgegengesetzt zu sein scheint. Homileischer Diskurs wird von Interaktanten nicht benutzt, um Informationen zu übertragen, sondern zum Verbessern des Verhältnisses beizutragen. Ten Thije (vgl. 1993, S. 192) beschreibt, wie der homileische Diskurs in Interaktionen für institutionelle Zwecke instrumentalisiert werden kann, wenn zum Beispiel das Gespräch über Sachen geht, die erstmal nichts mit den institutionellen Zwecken zu tun haben, danach aber das Erreichen dieser Zwecke erleichtert, weil die Interaktanten sich besser verstehen. Obwohl der homileische Diskurs und die institutionellen Zwecke nicht direkt verbunden sind, können sie in Interaktionen instrumentalisiert werden. Die Analyse in dieser Arbeit hat drei verschiedene Weisen der homileischen Diskursinstrumentalisierung rekonstruiert:

- Der homileische Diskurs kann das Verhältnis zwischen den Interaktanten verbessern.
- Der homileische Diskurs kann Musterpositionen aus den institutionellen Mustern ersetzen.
- Der homileische Diskurs kann nichts zum Erreichen der institutionellen Zwecke hinzufügen.

Wie diese Weisen der Instrumentalisierung genau funktionieren, wird im Kapitel 5 besprochen. Um den homileischen Diskurs in interkulturellen Interaktionen erfolgreich zu instrumentalisieren, kommt es auf die interkulturelle Kompetenz des jeweiligen Studiepunt-Mitarbeiters an.

### **3.8 Interkulturelle Kompetenz**

Interkulturelle Kompetenz ist ein Begriff, der viele Definitionen kennt (vgl. Dervin, 2010: S. 2-3), und, weitumfassend gesagt, mit der Fähigkeit zu tun hat, effektiv und passend in interkulturellen Interaktionen zu kommunizieren (vgl. Zhu, 2014: S. 237). Deardorff (2006) versucht in ihrer Studie eine Definition zu finden, die auf den Definitionen von international anerkannten Wissenschaftlern basiert. Als beste Definition deutet Deardorff interkulturelle Kompetenz als "the ability to communicate effectively and appropriately in intercultural situations based on one's intercultural knowledge, skills, and attitudes" (2006: S. 247-248). Die Definition, die im ICUU-Projekt und für die vorliegende Arbeit verwendet wird, ist die Definition, die in einem Dokument des Europarats (2013) gegeben wird. In dem Dokument

wird interkulturelle Kompetenz beschrieben als „a combination of attitudes, knowledge, understanding and skills applied through action which enables one, either singly or together with others, to:

- Understand and respect people who are perceived to have different cultural affiliations from oneself
- Respond appropriately, effectively and respectfully when interacting and communicating with such people
- Establish positive and constructive relationships with such people
- Understand oneself and one's own multiple cultural affiliations through encounters with cultural 'difference'“ (Barrett, Byram, Lázár, Mompoin-Gaillard, Philippou, 2013: S. 7)

### **Zwischenfazit**

In diesem Kapitel sind die für die Arbeit relevanten Theorien besprochen worden. Es stellt sich heraus, dass Behördenkommunikation festgestellte Muster hat, die spezifischen institutionellen Zwecken dienen. Neben diesem institutionellen Diskurs findet auch ein homileischer Diskurs statt, der für institutionelle Zwecke instrumentalisiert werden kann. Mithilfe von funktionaler Pragmatik können die institutionellen Muster rekonstruiert und die Rolle des homileischen Diskurses herausgefunden werden. Diese Studie wird deswegen untersuchen, was die Rolle des homileischen Diskurses in der institutionellen Interaktion zwischen Mitarbeitern des Studiepunt und Studierenden ist. Zunächst werden die Forschungsfragen besprochen.

### **3.9 Forschungsfragen**

Da nun die relevanten Theorien und Begriffe besprochen sind, können die Forschungsfragen der Arbeit formuliert werden. Die Hauptfrage der Arbeit lautet:

*Wie wird der homileische Diskurs für die institutionellen Zwecke des Studiepunt Geesteswetenschappen von seinen Mitarbeitern in Interaktionen mit Studierenden der Universität Utrecht instrumentalisiert?*

Um diese Frage beantworten zu können, müssen folgende Teilfragen beantwortet werden:

- *Welche institutionellen Muster finden in der Kommunikation statt?*

- *Wie werden die drei verschiedenen Arten des Instrumentalisierens des homileischen Diskurses angewandt?*
- *Welchen Unterschied gibt es in der Instrumentalisierung des homileischen Diskurses zwischen den niederländischen und englischen Interaktionen?*

## 4. Methode

In diesem Kapitel wird zuerst beschrieben, welche Methode für die Analyse benutzt worden ist. Danach wird das Korpus der Forschung besprochen, sowie die Transkriptkonventionen, die der Forscher benutzt hat. Schließlich wird das Problem der Dezentrierung besprochen, damit das Zustandekommen der Interpretationen des Forschers in der Analyse transparent wird.

### 4.1 Vorgehensweise der Analyse

Wie im vorigen Kapitel besprochen wurde, ist mit der Interaktion zwischen Mitarbeitern des Studiepunkts und Studierenden von einer Art Behördenkommunikation die Rede. Um die institutionellen und interkulturellen Besonderheiten analysieren zu können, sind sowohl niederländische als englische Gespräche analysiert und verglichen worden. Um die Besonderheiten finden zu können, ist es erstmal wichtig zu verstehen, wie interkulturelle Kommunikation erforscht werden soll.

Ten Thije (vgl. 2002: S. 77-78) beschreibt die Erforschung von interkultureller Kommunikation als einen hermeneutischen Prozess. In dem Prozess verwendet der Forscher eine zyklische hermeneutische Arbeitsweise, in der Stufen des Prozesses, sowie die Analyse der Teilkorpora und der Vergleich von reinen und abgeleiteten Fällen der institutionellen Muster, wiederholt werden. Weil er sich erst einen reinen Fall des institutionellen Musters anschaut, das heißt, ein Fall, in dem die institutionellen Prozesse verlaufen, wie sie verlaufen sollten, bekommt der Forscher einen Eindruck, welche interkulturellen Aspekte eine Rolle spielen könnten. Hiernach schaut der Forscher sich einige abgeleitete Fälle des institutionellen Musters an, damit er sieht, welche sonstigen Besonderheiten es gibt. Weil er dies wiederholt, ist er methodologisch in der Lage, die Forschungsfragen immer genauer zuzuspitzen und die Diskursstrukturen exakter zu analysieren (vgl. Ebd.: S. 78).

Bührig & Ten Thije (vgl. 2006: S. 118) beschreiben, dass interkulturelle und institutionelle Strukturen erst getrennt analysiert werden sollen, damit sie danach einander gegenübergestellt werden können. Für ein holistisches Bild sollen neben interkulturellen Daten auch monokulturelle Daten analysiert werden (vgl. Rosenberg, 2012: S. 695).

Die Methode ist wie folgt angewandt. Zuerst sind die institutionellen Muster, die im Kapitel 3 besprochen wurden, mit funktionaler Pragmatik rekonstruiert worden. Hierbei hat sich der Forscher für die beiden institutionellen Muster einen reinen und einen abgeleiteten Fall angeschaut. Die Rekonstruktion der institutionellen Muster hat dafür gesorgt, dass der

Forscher danach den in der Theorie besprochenen homileischen Diskurs in einer ersten globalen Analyse analysieren konnte. Aus dieser Überblicksanalyse ergaben sich drei unterschiedliche Weisen, auf die der homileische Diskurs instrumentalisiert wird. Hiernach sind die Forschungsfrage und deren Teilfragen enger zugespitzt und die drei Weisen in den Transkripten weiter analysiert worden.

## 4.2 Korpus

Die Ethikkommission der Universität Utrecht hat Zustimmung für das Aufnehmen und Analysieren der Daten gegeben. Die Gespräche sind mit einer Kamera beim Büro vom Studiepunt Geesteswetenschappen aufgenommen worden. Für die Gespräche mussten die Studierenden jeweils ihre Zustimmung geben, um aufgenommen zu werden. Die Aufnahmen sind zunächst anonymisiert und mit dem Programm EXMARaLDA (Schmidt & Wörner, 2009) transkribiert worden.

Das Korpus an Daten, das dem Forscher verfügbar gestellt wurde, enthält 46 Interaktionen mit einer Gesamtdauer von 135 Minuten und 57 Sekunden. Diese Gespräche wurden von drei unterschiedlichen Mitarbeitern des Studiepunt geführt. Die unterstehende Tabelle ergibt einen Überblick, wie das Korpus aussieht.

	<b>Englisch</b>	<b>Niederländisch</b>	<b>Total</b>
Mitarbeiter 1	8, 28:48	9, 31:30	17, 60:18
Mitarbeiter 2	8, 19:30	12, 41:04	20, 60:34
Mitarbeiter 3	4, 5:33	5, 9:32	9, 15:05
<b>Total</b>	20, 53:51	26, 82:06	46, 135:57

*Tabelle 2.* Überblick des Korpus

Wegen der Zeitbeschränkungen der Studie, ist ein Subkursus von 15 Gesprächen, mit einer Gesamtdauer 43 Minuten und 28 Sekunden ausgewählt. Diese Interaktionen sind vom Forscher und Autor dieser Arbeit Paul Vonk als Teil der Arbeit transkribiert<sup>1</sup>. Beim Auswählen ist auf verschiedene Faktoren geachtet. Der Forscher hat sich für eine Anzahl verschiedener Arten von Gesprächen entschieden, damit mehrere potenzielle interkulturelle Besonderheiten gefunden werden könnten. Mitarbeiter 1 und 2 haben die meisten Gespräche behandelt, und mussten deshalb am meisten im Subkorpus repräsentiert werden.

<sup>1</sup> Die Transkriptionen sind auf Anfrage erhältlich.

Jedoch sollte Mitarbeiter 3 nicht aus der Studie weggelassen werden, weshalb auch zwei Gespräche von Mitarbeiter 3 in der Studie einbezogen sind. Wie im Kapitel 4.1 besprochen wurde, ist neben interkulturellen, englischen Gesprächen auch eine Anzahl monokultureller, niederländischer Gespräche transkribiert worden.

Code	Datum	Dauer	Sprache	Art Gespräch
SPGW-4-M1-LOC-NL	10.9.2018	1:20	Niederländisch	Stundenplan
SPGW-10-M2-LOC-NL	10.9.2018	4:54	Niederländisch	Auswechslung
SPGW-15-M1-LOC-NL	11.9.2018	4:42	Niederländisch	Noten
SPGW-44-M3-LOC-NL	19.9.2018	2:31	Niederländisch	Noten
SPGW-2-M1-INT-EN	10.9.2018	0:40	Englisch	Dokument
SPGW-3-M1-INT-EN	10.9.2018	4:17	Englisch	Information
SPGW-7-M2-INT-EN	10.9.2018	2:33	Englisch	Gebühren
SPGW-8-M2-INT-EN	10.9.2018	4:35	Englisch	Kursanmeldung
SPGW-9-M2-INT-EN	10.9.2018	1:02	Englisch	Kursabmeldung
SPGW-11-M2-INT-EN	10.9.2018	1:00	Englisch	Dokument
SPGW-14-M1-INT-EN	11.9.2018	4:07	Englisch	Learning Agreement
SPGW-16-M1-INT-EN	11.9.2018	1:27	Englisch	Kurswechslung
SPGW-23-M2-INT-EN	11.9.2018	4:09	Englisch	Jobs
SPGW-28-M2-INT-EN	11.9.2018	3:42	Englisch	Dokument
SPGW-43-M3-INT-EN	13.9.2018	2:29	Englisch	Information

Tabelle 3: Überblick des Subkorpus, Gesamtdauer: 43 Minuten und 28 Sekunden.

### 4.3 Transkriptkonventionen

Für das Transkribieren wurde das Transkriptionssystem von Ehlich & Rehbein (1976) genutzt. Das System nennt sich HIAT (Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen). Bei diesem System geht es darum, halbinterpretativ zu transkribieren, damit die Transkripte möglichst transparent sind und eine größtmögliche Zuverlässigkeit gewährleisten (vgl. Rehbein, Schmidt, Meyer, Watzke & Herkenrath, 2004: S. 3). „Interpretativ“ bezieht sich auf den Fakt, dass transkribieren auch interpretieren heißt, und „halb“, weil die Transkripte noch offen für weitere Analyse stehen (vgl. Ehlich, 1993: S.125). Wegen der Zeitbeschränkungen der Studie sind nicht alle Konventionen, die von Ehlich & Rehbein vorgeschlagen werden, benutzt. Die in den Transkripten angewendeten Konventionen sind wie folgt:

?	Äußerung mit interrogativem Modus
(( ))	Unverständliche Passagen werden mit (( )) angegeben

( )	Schwer zu interpretierende Passagen werden zwischen ( ) angegeben
((lacht))	Nicht-sprachliche Phänomene werden zwischen (( )) angegeben. Wenn ein Sprecher zum Beispiel lacht, wird das mit ((lacht)) angegeben
/	Wenn Sprecher eine Reparatur macht
(.)	Eine Sprechpause von weniger als 0.3 Sekunden wird mit (.) angegeben
(0.4)	Eine Pause von, zum Beispiel, 0.4 Sekunden oder 1 Sekunde wird wie folgt angegeben: (0.4), (1.0)
> <	Wenn Text relativ schnell ausgesprochen wird
< >	Wenn Text relativ langsam ausgesprochen wird
GROßBUCHSTABEN	Großbuchstaben werden benutzt, wenn Sprecher LAUTER spricht
°word°	Wenn ein Sprecher leiser spricht, wird der Text zwischen ° ° angegeben.
:	Wenn ein Laut länger ausgesprochen wird. Je mehr Doppelpunkte, desto länger der Laut ausgesprochen wird.
↑ ↓	Pfeile geben eine steigende beziehungsweise fallende Intonation an
H`m	Fallende Intonation
H'm	Steigende Intonation
H^m	Steigend-fallende Intonation
Hˇm	Fallend-steigende Intonation

Tabelle 4: Überblick der Transkriptionen (vgl. Rehbein et al., 2004: S. 76-78)

#### **4.4 “Fallstricke” in interkultureller Forschung**

Koole & Ten Thije (1994: S. 51-52) beschreiben zwei „Fallstricke“ in interkultureller Forschung. Einerseits gibt es das ‚minimale Objekt‘, wenn eine Studie sich exklusiv auf Missverständnisse fokussiert und andere interkulturelle Aspekte deshalb ignoriert. Andererseits gibt es die ‚maximale Interpretation‘, wenn eine Studie Interkulturalität als die einzige Erklärung für das untersuchte Phänomen aufruft und die institutionellen Strukturen ignoriert werden. Die maximale Interpretation kann vermieden werden, wenn eine klare Trennung zwischen interkulturellen und institutionellen Strukturen gemacht wird. Die vorliegende Arbeit wird deswegen erst die institutionellen Strukturen rekonstruieren, damit der Einfluss des homileischen Diskurses auf diese institutionellen Strukturen untersucht werden kann.

Die maximale Interpretation kommt auch auf die Interpretation des Forschers an. In der vorliegenden Arbeit ist für die HIAT-Konventionen gewählt, damit die Gespräche transparent transkribiert werden. Um die darauf folgenden Interpretationen transparent zu machen, muss der Forscher sich dezentrieren (vgl. Spencer-Oatley & Franklin, 2009 S. 269). Dezentrieren heißt, dass der Forscher seine Rolle und Vorwissen bezüglich des geforschten Objekts verdeutlicht, weil der kulturelle Hintergrund des Forschers Einfluss auf seine Interpretation hat (vgl. Ebd.). Der Forscher dieser Arbeit ist sich dessen bewusst, dass er Vorurteile haben könnte, weil er in der Vergangenheit selbst als Student der Universität Utrecht beim Studiepunt war, um Dokumente unterzeichnen zu lassen. Deswegen könnte er zu anderen Schlussfolgerungen kommen als jemand, der nicht mit dem Studiepunt vertraut ist.

#### **4.5 Observer’s Paradox**

Um die Kommunikation analysieren zu können, mussten Aufnahmen beim Studiepunt gemacht werden. Mit einer Kamera sind diese Aufnahmen gemacht worden, aber die Partizipierenden waren sich dessen bewusst. Manchmal wird die Kamera auch besprochen, wie im Transkript 1 zu sehen ist.

Transkript 1: [SPGW4] (Segment 149 bis 155)

SPMA1: Studiepunt-Mitarbeiterin

SPK3: Studentin

[74]

	150 [08:48.7]
<b>SPMA1 [v]</b>	gewoon naar beneden toe°. Um::: dan zet ik denk ik nu de camera maar weer uit Einfach nach unten Um, dann schalte ich denke ich jetzt die Kamera wieder aus

[75]

	151 [08:51.6]	152 [08:52.9]	153 [08:53.2]	154 [08:53.6]	155 [08:54.9]
<b>SPMA1 [v]</b>	((lacht)) >ja, want ik<Denk dat je nu vooral met haar gaat praten.				
<b>SPMA1 [nv]</b>	J a , d e n n i c h	Denke, dass du nun vor allem mit ihr reden wirst			((schaltet die
<b>SPK3 [v]</b>	((lacht))		°Ja°		
			Ja		

[76]

	...
<b>SPMA1 [nv]</b>	Kamera aus))

Die Mitarbeiterin des Studiepunt hat für die Studentin jemanden angerufen, der der Studentin weiterhelfen wird. Danach wird die Kamera allerdings ausgeschaltet (S155), also bleibt es unklar, was danach passiert.

Dies hat Einfluss auf die Interaktionen, und Labov (1972, S. 113) beschreibt, dass „to obtain the data most important for linguistic theory, we have to observe how people speak when they are not being observed“. Dies ist für die Studie nicht möglich und deshalb ist der Forscher sich des Einflusses der Kamera bewusst, damit Gespräche wie das oben besprochene Beispiel richtig analysiert werden können. Andererseits sind die institutionellen Muster so eingebettet, dass das Erreichen der institutionellen Zwecke dazu führt, dass reguläre Realisationen der Muster entstehen. Aber der Forscher muss sich immer Abweichungen bewusst sein.

## 5. Analyse

In diesem Kapitel wird zuerst beschrieben, wie die institutionellen Muster, die im Kapitel 3 introduziert wurden, im Rahmen des Studiepunt rekonstruiert sind. Danach wird anhand von in den Transkripten gefundenen Beispielen die Instrumentalisierung des homileischen Diskurses besprochen. Hierbei wird jeweils verglichen, wie die Instrumentalisierung in monokulturellen und interkulturellen Interaktionen stattfindet, damit sich Unterschiede beziehungsweise Übereinstimmungen ergeben.

### 5.1 Institutionelle Muster beim Studiepunt

Wie im Kapitel 3.5 besprochen wurde, gibt es zwei institutionelle Muster, die es bei Gesprächen im International Office gibt. Diese Muster gibt es auch bei Gesprächen beim Studiepunt, und in diesem Kapitel werden sie demonstriert.

Unterstehende Tabelle ergibt einen Überblick, welche der transkribierten Gespräche die Muster Legitimation und Beratung hatten. In manchen Gesprächen kam das gleiche Muster mehrere Male vor und in einem der Gespräche kamen beide institutionellen Muster vor, deshalb gibt es in der Tabelle insgesamt 18 Muster über 15 Gespräche.

	Niederländisch	Englisch	Total:
Legitimation	3	7	10
Beratung	2	6	8
Total:	4	12	18

*Tabelle 5: Überblick der institutionellen Muster im Subkorpus*

Zunächst werden die beiden institutionellen Muster anhand von Beispielen im Rahmen des Studiepunt demonstriert, wonach der homileische Diskurs analysiert werden kann.

#### 5.1.1 Das Muster der Legitimation beim Studiepunt

Wie im Kapitel 3 besprochen, gibt es mehrere mögliche Abläufe, die im Legitimation-Muster vorkommen können, nämlich Autorisation, Weiterleitung und Änderung. Änderung kam in keinen der transkribierten Diskurse vor und kann deswegen nicht demonstriert werden. Die anderen möglichen Abläufe können allerdings schon demonstriert werden.

##### 5.1.1.1 Autorisation im Legitimationsmuster beim Studiepunt

Transkript 2 ist ein reines Beispiel von Autorisation:

Transkript 1: [SPGW15] (Segment 19 bis 30)

SPMA1: Studiepunt-Mitarbeiterin

SPK2: Studentin

[13]

	20 [01:05.4]	21 [01:05.7]	22 [01:06.4]	23 [01:06.8]
<b>SPMA1 [v]</b>	gefilmd ↑ worden?		↓°>Oke, sure<° ((lacht))	
<b>SPMA1 [nv]</b>	Gefilmt zu werden? folgenden Klienten))		Okay, prima	
<b>SPK2 [v]</b>		Ja	Uh: ik	kom deze (.) uh: laten
		Ja	Ich	komm dieses lassen

[14]

	24 [01:09.0]	25 [01:10.7]
<b>SPMA1 [v]</b>	JA, DANK JE WEL (0.5)	↑Ja, over de examencommissie
	Ja, danke dir	Ja, über die Prüfungskommission
<b>SPK2 [v]</b>	↓°waarmerken°°voor de examencommissie° (0.5)	
	authenticifizieren für die Prüfungskommission	

[15]

	26 [01:12.0]	27 [01:12.6]	28 [01:14.0]	29 [01:14.4]	30 [01:15.4]
<b>SPMA1 [v]</b>	prima	Dan ga ik hem even voor je kopiëren dan	waarmerk ik de kopie		
	prima	Dann werde ich ihn erst für dich kopieren dann	authenticifiziere ich die Kopie		
<b>SPK2 [v]</b>	Ja		Ja		Ja
	Ja		Ja		Ja
<b>IOMA1 [nv]</b>		((läuft herein))			

Die Studentin kommt zum Studiepunt, um ein Dokument für die Prüfungskommission authentifizieren zu lassen. Die Studentin formuliert ihre Abfrage (Musterposition 2) im S23 und S24. Die Mitarbeiterin entscheidet, dass sie die richtige Autorität in S24 bis S26 hat (Musterposition 3) und sagt der Studentin, dass sie eine Kopie machen wird, die sie authentifizieren wird. Die Studentin akzeptiert die Antwort der Mitarbeiterin (Musterposition 5) in S28 und S30.

### 5.1.1.2 Weiterleitung im Legitimationsmuster beim Studiepunt

Transkript 3 ist ein Beispiel von Weiterleitung

Transkript 3: [SPGW14] (Segment 11 bis 19)

SPMA1: Studiepunt-Mitarbeiterin

SPK1: Studentin

[10]

	12 [00:56.8]
SPMA1 [v]	Zou je even willen komen kijken? Is goed, dank je. Joe. My colleague is coming
SPMA1 [nv]	Könntest du das mal sehen kommen? In Ordnung, danke dir. Yo. ((legt auf))

[11]

	13 [00:59.0]	14 [00:59.5]	15 [01:00.0]	16 [01:00.6]
SPMA1 [v]	right over to see what's going on. And sign it if she can. So just leave it here and			
SPMA1 [nv]				
SPK1 [v]	OKAY		Okay	

[12]

	17 [01:01.5]	18 [01:02.1]	19 [01:04.1]
SPMA1 [v]	you can take a seat	(( ))	Hoi. (.) Wilde jij
SPMA1 [nv]			Hallo, wolltest du ((starts helping the
SPK1 [v]	Perfect		
SPK1 [nv]	((läuft weg und setzt sich))		
SPK2 [nv]		((läuft herein))	

Die Studentin ist zum Studiepunt gekommen, um ihr Dokument authentifizieren zu lassen. Die Mitarbeiterin hat entschieden, dass sie die Autorität nicht hat (Musterposition 3), aber ihre Kollegin des International Office schon. Deswegen hat sie ihre Kollegin angerufen und schlägt in S12 bis S17 der Studentin vor, beim Studiepunt auf die Kollegin des International Office zu warten (Musterposition 4). Die Studentin akzeptiert den Vorschlag und setzt sich auf die Bank im S17 (Musterposition 5).

### 5.1.2 Das Muster der Beratung beim Studiepunt

Wie im Kapitel 3 besprochen, gibt es zwei mögliche Abläufe, die im Beratungsmuster vorkommen können, nämlich Autorisation und Weiterleitung. Die beiden Möglichkeiten werden zunächst demonstriert. Transkript 4 ist ein Beispiel von sowohl Autorisation als auch Weiterleitung.

Transkript 4: [SPGW8] (Segment 7 bis 15)

SPMA2: Studiepunt-Mitarbeiter

SPK1: Studentin

[12]

.. 8 [01:24.5]9 [01:24.8]	
SPMA2 [v]	Right.
SPK1 [v]	attending so I could fill that place And:, my question then is, >um<, (.) is

[13]

..	
SPK1 [v]	that, um (.) <possible>? And, (.) <if so>, could I also deregister from the other

[14]

.. 10 [01:33.1] 11 [01:37.5]	
SPMA2 [v]	Right. (.) So, (0.6) the >first thing< is, you: ↑CAN deregistered
SPK1 [v]	subject? Okay

[15]

.. 12 [01:38.0]	
SPMA2 [v]	That's not a problem. (0.5). But, to REGISTER for the other course, um: (.) that's

[16]

..	
SPMA2 [v]	something that ↑we: cannot do (0.5), like right now >at the moment< (0.5). Um:

[17]

..	
SPMA2 [v]	(.) Because that's something that (.) your: STUDYADVISOR (0.7) needs to:

[18]

.. 13 [01:54.6]14 [01:55.1] 15 [01:56.4]	
SPMA2 [v]	first discuss with you And: see if it's still possible. (.)
SPK1 [v]	H ^ m Okay

Die Studentin ist im Moment des Gesprächs für einen Kurs eingeschrieben, den sie lieber nicht belegen würde. Stattdessen möchte sie gerne einen anderen Kurs machen. Dies führt zu zwei Fragen von ihr. Erstens fragt sie im S9, ob sie sich vom Kurs, den sie gerade belegt, abmelden kann (Musterposition 4). Ihre zweite Frage, auch im S9, ist, ob sie sich für den anderen Kurs anmelden kann (Musterposition 4). Für die erste Frage gibt der Mitarbeiter im S10 den Rat (Musterposition 28), dass die Studentin sich vom Kurs abmelden kann, und im Segment 11 akzeptiert die Studentin den Rat des Mitarbeiters (Musterposition 33). Er hat klassifiziert, dass er die richtige Person im institutionellen Rahmen ist, um diese Frage zu

beantworten (Musterposition 19). Für die zweite Frage kommt er zur Entscheidung, dass er nicht die richtige Person ist (Musterposition 19). Er teilt das der Studentin im S12 mit, wonach er ihr den Rat gibt (Musterposition 28), zum Studienberater zu gehen, da der die richtige Person im Institutionellen Rahmen ist. Die Studentin akzeptiert im S15 danach den Rat (Musterposition 33), wonach im Rest des Gesprächs noch weitere Informationen über den Studienberater gefragt werden.

Die beiden institutionellen Muster sind in diesem Kapitel demonstriert worden. Funktionale Pragmatik hat es ermöglicht, die Muster zu rekonstruieren. Da das nun gemacht worden ist, können die verschiedenen Effekte des homileischen Diskurses auf die institutionellen Zwecke besprochen werden.

## **5.2 Einflüsse des homileischen Diskurses auf die institutionellen Zwecke**

Wie im Kapitel 3 besprochen, kann der homileische Diskurs verschiedene Einflüsse auf die institutionellen Zwecke haben. In den transkribierten Gesprächen wurden drei verschiedene Einflüsse konstatiert:

1. Der homileische Diskurs kann einen produktiven Einfluss auf die institutionellen Zwecke haben. Dieser Einfluss wird von beiden Partizipierenden durchaus positiv erfahren, weil der homileische Diskurs den Partizipierenden dabei hilft, ein besseres Verhältnis aufzubauen, was das Erreichen der institutionellen Zwecke erleichtert. Wie im Kapitel 3 besprochen wurde, gibt es in Behördenkommunikation eine Interkultur zwischen den Partizipierenden. Der homileische Diskurs kann hier benutzt werden, um zum Beispiel höflich zu sein; dank des verbesserten Verhältnisses können zudem institutionelle Zwecke schnell und effektiv erreicht werden.
2. Der homileische Diskurs kann Musterpositionen der institutionellen Muster ersetzen. In diesem Fall geht es darum, dass der homileische Diskurs als institutionelle Musterposition funktioniert, wenn zum Beispiel eine Entschuldigung dazu führt, dass institutionelle Schritte übersprungen werden.
3. Schließlich kann der homileische Diskurs auch keinen Einfluss haben. Dies passiert zum Beispiel, wenn einer der Interaktanten lacht, wenn eine scheinbar einfache Frage gestellt wird, zum Beispiel nach dem Datum. Dies fügt zum Verhältnis zwischen den Partizipierenden nichts hinzu, doch lenkt auch nicht von den institutionellen Zwecken ab.

Die verschiedenen Einflüsse des homileischen Diskurses werden zunächst jeweils rekonstruiert.

### 5.2.1 Der produktive Einfluss des homileischen Diskurses

Der homileische Diskurs kann eine positive Wirkung auf das Erreichen der institutionellen Zwecke haben. Transkript 5 ist ein Beispiel dafür, wie der homileische Diskurs instrumentalisiert werden kann, um ein besseres Verhältnis aufzubauen. Eine Studentin wurde vom Studiepunt zum International Office weitergeleitet, um ihr Dokument unterzeichnen zu lassen. Es kam eine Mitarbeiterin des International Office, um der Studentin zu helfen, aber sie war nicht in der Lage, das zu tun. Eine Kollegin kommt, die im homileischen Diskurs erklärt, wieso es so lange gedauert hatte.

Transkript 5: [SPGW14] (Segment 97 bis 111)

SPMA1: Studiepunt-Mitarbeiterin

SPK1: Studentin

IOMA2: International Office-Mitarbeiterin

[45]

	97 [03:56.6]98 [03:57.1]99 [03:57.7] 100 [03:58.1] 101 [03:58.5]	102 [03:59.9]103 [04:00.5]
SPMA1 [v]	Kommt kommt	
SPK1 [v]	Hi: ((lacht))	Yeah:
IOMA2 [v]	Hi: I just saw the	my colleague ↓started it And then she

[46]

	104 [04:01.1]	105 [04:02.1]
SPK1 [v]	I was wondering	
IOMA2 [v]	didn't finish it ((lacht)) Because (.) I thought was it me: but then I recognised	

[47]

	106 [04:05.4]	107 [04:06.1]	108 [04:06.7]	109 [04:07.9]110 [04:08.3]
SPMA1 [v]				Mag ik even darf ich mal
SPK1 [v]	Okay: perfect	OH: thank you so much		Bye bye
IOMA2 [v]	her writing (.) A	nd now it's signed. There you go.		

An diesem Zeitpunkt hatte die Studentin schon einige Minuten gewartet. Die vorige Mitarbeiterin des International Office war weggegangen, ohne zu sagen, was sie genau machen würde. Die Studentin fragte sich im S104 deshalb schon, ob ihr überhaupt noch geholfen werden würde. Die Mitarbeiterin des International Office nutzt den homileischen Diskurs um einzuleiten, dass das Dokument jetzt unterzeichnet worden ist. Die Mitarbeiterin lacht außerdem im S104, was auch Teil dieses homileischen Diskurses ist. Die Studentin akzeptiert die Erklärung (S106), und akzeptiert die Legitimation des Dokuments. Das Einleiten des Abgebens des Dokuments im homileischen Diskurs wurde hier von der Mitarbeiterin wahrscheinlich gemacht, um nach dem langen Warten der Studentin ein besseres Verhältnis aufzubauen, bevor sie zum institutionellen Zweck des tatsächlichen Abgebens des Dokuments kam.

Transkript 6 ist ein Beispiel davon, wie der homileische Diskurs eine Frage des Studenten einleiten kann. Der Mitarbeiter nimmt am homileischen Diskurs Teil, was zu einem produktiven Gespräch führt, in dem die institutionellen Zwecke erreicht werden.

Transkript 6: [SPGW23] (Segment 2 bis 9)

SPMA2: Studiepunt-Mitarbeiter

SPK2: Student

[3]

	2 [00:09.0]	3 [00:09.3]
SPMA2 [v]	↑Alright	
SPK2 [v]	> °I don't°/ (.) I don't have any > particular question < actually (.) I'm	

[4]

	4 [00:13.1]	5 [00:14.5]	6 [00:15.2]
SPMA2 [v]	↑Oh, well, welcome.		Uh↑/ um, are you a
SPK2 [v]	just here to meet you all (.)	((laughs))	

[5]

	7 [00:16.7]	8 [00:19.0]	9 [00:19.5]
SPMA2 [v]	student?	Yeah (.)	
SPK2 [v]	I'm the master student in the (Englishly) teaching (.)		I: came

Der Student fängt damit an zu sagen, dass er keine spezifische Frage hat. Er ist einfach da, um die Mitarbeiter des Studiepunt kennenzulernen. Dies ist eine Einleitung, die erstmal nichts mit den institutionellen Zwecken zu tun hat. Der homileische Diskurs leitet aber kurz danach eine Frage ein, die im Transkript 7 zu sehen ist.

Transkript 7: [SPGW23] (Segment 11 bis 14)

SPMA2: Studiepunt-Mitarbeiter

SPK2: Student

[8]

..
<b>SPK2 [v]</b> permanent one (.) and I'm also uh: (0.4) WONDERING if there was any/ (.) any

[9]

..
<b>SPK2 [v]</b> (2.5) (( )) uh vacancies that I might (.) uh, know about. Something I could apply

[10]

..	12 [00:41.6]	13 [00:42.3]	14 [00:44.5]
<b>SPMA2 [v]</b>	↑AH, RIGHT (0.7) like, within the university?		
<b>SPK2 [v]</b>	(.) °you know what° (( ))		>Within

Der Student fragt nach Stellenangeboten in der Universität. Dies ist ein Beispiel des Musters Beratung. Der Mitarbeiter ist von der Einleitung überrascht, was durch seine steigende Betonung und relativ laute Aussprache im S12 gekennzeichnet wird. Der Mitarbeiter beantwortet seine Frage, indem er ihn weiterleitet. Er gibt dem Studenten verschiedene Anlaufstellen, an denen er in der Universität Stellen finden könnte. Dies führt zur nächsten Frage im Transkript 8 des Studenten, nämlich wo er die Abteilung seiner Fakultät finden könnte.

Transkript 8: [SPGW23] (Segment 28 bis 41)

SPMA2: Studiepunt-Mitarbeiter

SPK2: Student

[18]

..  
[SPK2 [v] of my/ my department >humanities< where is it located actually? ↓I don't quite

[19]

.. 29 [01:22.9]  
[SPMA2 [v] Well, it/ °it/° I'm/ I understand it can be a bit confusing because (.) it it's/  
[SPK2 [v] know

[20]

30 [01:27.6] 31 [01:29.6] 32 [01:30.6]33 [01:31.0]  
[SPMA2 [v] basically spread out (.) like H ^ m  
[SPK2 [v] RIGHT (.) I/ I have classes in two campuses one in ternational campus (0.4).

[21]

.. 34 [01:37.1]  
[SPMA2 [v] Yeah,  
[SPK2 [v] Somewhere there (0.7) uh: in/ and one here. Janskerk/ ↓Janskerk (0.4)

[22]

.. 35 [01:38.9]36 [01:39.2]37 [01:39.4]  
[SPMA2 [v] exactly. Yeah, it/ it's over there (( )) Yeah  
[SPK2 [v] Yeah So, where is the department

[23]

.. 38 [01:43.0] 39 [01:43.7]  
[SPMA2 [v] There isn't any/ any specific  
[SPK2 [v] ↑LOCATED, where is the OFFICE of the? (1.0) (( ))

[24]

.. 40 [01:49.0]41 [01:49.5]  
[SPMA2 [v] office (.) it's more that/ that certain people have (0.5) offices (0.5) Most  
[SPK2 [v] ↑Aha

Bevor der Mitarbeiter die Frage im S41 beantwortet, sagt er in S29 und S30, dass er schon versteht, warum der Student die Fakultät nicht finden kann. Der Mitarbeiter instrumentalisiert hier den homileischen Diskurs, denn statt sofort zu sagen, dass es kein einziges Büro der Fakultät gibt, wird mit seiner Sprechhandlung in S29 und S30 die Antwort im S41 eingeleitet.

Er leitet den Studenten hiernach weiter, was einer der Durchläufe des institutionellen

Musters ist. Bevor der Student den Studiepunt verlässt, wird der homileische Diskurs im Transkript 9 wieder vom Mitarbeiter instrumentalisiert.

Transkript 9: [SPGW23] (Segment 76 bis 86)

SPMA2: Studiepunt-Mitarbeiter

SPK2: Student

[40]

	76 [03:41.6]	77 [03:42.8]	78 [03:43.3]	79 [03:44.4]
SPMA2 [v]	Yeah. (.) ↑You're welcome AND UM: Like (.) um: if you: have any			
SPK2 [v]	°It°/ it was a pleasure Yeah Thank you			

[41]

				80 [03:49.9]
SPMA2 [v]	questions about (0.7) your courses or your grades >for instance< then/ then you			
SPK2 [v]	O:kay. (.) Okay			

[42]

	81 [03:51.4]	82 [03:52.7]	83 [03:53.2]	84 [03:54.9]
SPMA2 [v]	can also come to us (.)L/ Like that's (.) what we're here for (.)			
SPK2 [v]	Alright That's/ that's			

[43]

				85 [03:57.3]	86 [03:57.8]
SPMA2 [v]	Okay				
SPK2 [v]	nice > that would be lovely. I will remember that < Thank you >very				

Der Mitarbeiter nutzt hier den homileischen Diskurs, um das Verhältnis mit dem Studenten für die Zukunft zu verbessern. In S79 bis S84 gibt er den Vorschlag, in der Zukunft nochmal vorbeizukommen, wenn er institutionelle Fragen hat, die der Studiepunt beantworten kann.

Der Student wusste eigentlich nicht, an wen er sich wenden sollte, als er nach Stellenangeboten fragte. Er war beim Studiepunt vorbeigekommen und der homileische Diskurs hat für ein gutes Verhältnis zwischen Mitarbeiter und Studenten gesorgt, wodurch die institutionellen Zwecke schnell erreicht wurden. Auch hat der homileische Diskurs dafür gesorgt, dass der Student in der Zukunft sofort weiß, an wen er sich wenden soll, wenn er Fragen hat, die der Studiepunt beantworten muss. Das sorgt dafür, dass die institutionellen Zwecke in dem Szenario schneller erreicht werden.

Die Beispiele haben verschiedene Fälle gezeigt, in dem der homileische Diskurs eine produktive Rolle hinsichtlich der institutionellen Zwecke im Gespräch führen kann. Bessere Verhältnisse führen außerdem dazu, dass die institutionellen Zwecke effizienter erreicht werden. Auch für zukünftige Besuche von denselben Studenten wird dieses verstärkte Verhältnis eine positive Rolle spielen.

Die Weise, auf die der homileische Diskurs in den Beispielen instrumentalisiert wurde, wurde in den niederländischen Transkripten nicht gefunden. Dies kann damit zu tun haben, dass die Mitarbeiter mit dem Beratungsmuster einen Unterschied zwischen lokalen und internationalen Studenten machen. Cheung (vgl. 2018: S. 51) beschreibt, wie wichtige, institutionelle Schritte, sowie die Verifikationsphasen, in monokulturellen Interaktionen häufig übersprungen werden. International Officers gehen mehr Small Talk mit internationalen Studenten als mit Lokalen nach und sie erklären ihnen auch mehr. Weil die Mitarbeiter des Studiepunt denselben institutionellen Mustern folgen, ist dies für sie auch der Fall. Das führt dazu, dass, obwohl der homileische Diskurs in monokulturellen Interaktionen mit niederländischen Studenten zwar vorkommt, er in internationalen Interaktionen viel mehr instrumentalisiert wird.

### **5.2.2 Die Ersetzungsfunktion des homileischen Diskurses**

Der homileische Diskurs ist manchmal dazu in der Lage, institutionelle Musterpositionen zu ersetzen. In dem Fall funktioniert der homileische Diskurs dort, wo normalerweise ein institutioneller Schritt genommen würde. Im Transkript 10 gibt es eine niederländische Studentin, die beim Studiepunt ist, um ein Dokument authentifizieren zu lassen. Hierfür braucht die Mitarbeiterin einige Informationen der Studentin und unter anderem ihre Matrikelnummer. Hiernach hat die Studentin noch ein Dokument, das authentifiziert werden muss, aber diesmal ersetzt der homileische Diskurs einige institutionelle Musterpositionen.

Transkript 10 [SPGW15] (Segment 84 bis 89)

SPMA1: Studiepunt-Mitarbeiterin

SPK2: Studentin

[37]

..		85 [03:10.3]
<b>SPMA1 [v]</b>		Even zien (.) Uh: wat is jouw stu:dentennummer >dat heb ik/ oh
<b>SPMA1 [nv]</b>	the computer))	Mal sehen. Wie ist deine Matrikelnummer das habe ich
<b>SPK2 [v]</b>		

[38]

..		86 [03:13.3]	87 [03:15.2]	88 [03:15.8]	89 [03:16.3]
<b>SPMA1 [v]</b>		dat heb ik net< al GEVRAAGD ((lacht)Ik ga even kijken/<			X, X, X,
<b>SPMA1 [nv]</b>	Das habe ich Schon gefragt.		Ich Mal sehen		((inputs
	gerade		werde		
<b>SPK2 [v]</b>		JA ((lacht))		>Maakt niet uit<	
		Ja		Macht nichts	

Die Mitarbeiterin fragt im S86, was die Matrikelnummer der Studentin ist. Sie realisiert sich dann aber, dass sie die Nummer der Studentin schon hat, weil sie die bereits beim Authentifizieren des vorigen Dokuments erhalten hat. In S86 und S87 lachen sie beide darüber, und in S87 und S88 sagt die Mitarbeiterin, dass sie die Nummer einfach im Computer ausfüllt. Das Lachen funktioniert hier als Entschuldigung der Mitarbeiterin für das wiederholte Fragen. Die Studentin braucht deswegen ihre Matrikelnummer nicht zu wiederholen und die dementsprechenden institutionellen Schritte werden übersprungen.

Im Transkript 11 wird ein Beispiel gegeben, wie der homileische Diskurs in einer interkulturellen Interaktion instrumentalisiert werden kann auf die Weise, die im monokulturellen Beispiel hier oben gemacht wurde.

Transkript 11 [SPGW43] (Segment 50 bis 57)

SPMA3: Studiepunt-Mitarbeiterin

SPK1: Studentin

[25]

..		51 [01:53.2]	52 [01:54.7]
<b>SPMA3 [v]</b>		Yes: (0.9)	
<b>SPMA3 [nv]</b>	student number on a note))		((writes down student number on a note))
<b>SPK1 [v]</b>	(0.5)		Uh: (.) X, X, (.) X, X (1.5)

[26]

	53 [01:57.9]	54 [02:00.1]	55 [02:02.1]	56 [02:03.4]	57 [02:04.7]
SPMA3 [v]	And your uh (.) ↑surname is?	((lacht)) (( ))	(3.4) Um:: (.) X, X:		
SPMA3 [nv]			((Schaut auf den Computer		
SPK1 [v]		O. (0.8)((lacht)) ((lacht))			

[27]

SPMA3 [v]	(5.1) >okay< (4.5) I'LL FIND OUT FOR YOU and I'll send you an email today.
SPMA3 [nv]	SPK1's name on computer and writes it down))

Die Studentin kam zum Studiepunt mit einer Frage über die öffentlichen Verkehrsmittel. Die Mitarbeiterin hat klassifiziert, dass, obwohl sie die Frage nicht direkt beantworten kann, es in der Universität keinen institutionellen Teil gibt, der sich mit Fragen dieser Art beschäftigt. Deshalb hat sie der Studentin versprochen, es für sie herauszufinden und der Studentin eine E-Mail zu schicken, sobald sie es herausgefunden hat (S57). Sie hat den Namen und die E-Mailadresse der Studentin notiert, und als sie nach dem Namen der Studentin fragte und die Studentin ihren Namen gab (S54), wird von beiden Interaktanten gelacht (S55 und S56). Dieses Lachen funktioniert als Verifikation, dass die Mitarbeiterin den Namen verstanden und notiert hat und überspringt damit die dementsprechenden institutionellen Musterpositionen.

Die zwei Beispiele demonstrieren, wie der homileische Diskurs als institutionelle Schritte funktionieren kann. In sowohl monokulturellen, niederländischen Interaktionen als auch internationalen, englischen Interaktionen wurden Beispiele gefunden, was in diesem Fall auf keinen Unterschied in der Instrumentalisierung des homileischen Diskurses zwischen niederländischen und englischen Interaktionen deutet.

### 5.2.3 Wenn der homileische Diskurs keinen direkten Einfluss hat

Der Homileische Diskurs kann neben den bis jetzt besprochenen Einflüssen auch keinen direkten Einfluss auf die institutionellen Zwecke haben. Ein Beispiel davon gibt es im Transkript 12

Transkript 12 [SPGW2] (Segmente 6 bis 18)

SPMA1: Studiepunt-Mitarbeiterin

SPK1: Studentin

[4]

		7 [00:29.7]	8 [00:30.7]
SPMA1 [v]	And: um >you can< pick it up again, uh, on Friday (( ))		
SPK1 [v]	On Friday (.) Okay (.) yeah.		

[5]

	9 [00:31.6]	10 [00:33.2]	11 [00:33.5]	12 [00:34.8]	13 [00:35.0]	14 [00:36.0]
SPMA1 [v]	Yeah	You're welcome		Oh?		
SPK1 [v]	Thank you (0.7)		(( )) (.) I'm sorry,	It's Monday? (.)	It is	

[6]

	15 [00:36.4]	16 [00:37.9]	17 [00:38.3]	18 [00:39.1]
SPMA1 [v]	>It's Monday/ It's Monday, yeah ((laughs))		((laughs))	You're welcome.
SPK1 [v]	Monday (.) Yeah, okay. (.)		Cool.	Thank you

Die Studentin kam zum Studiepunt um ein Dokument abzugeben. Das Dokument wurde akzeptiert und die Mitarbeiterin hat gesagt, dass die Studentin das Dokument wieder am Freitag abholen kann (S6). Der institutionelle Zweck wurde erreicht und im homileischen Diskurs sagt die Mitarbeiterin zweimal „you're welcome“ (S10 und S18) und sie lacht zweimal (S15 und S17). Diese freundliche Begrüßung und das Lachen sind zwar für das Erreichen zukünftiger institutionellen Zwecke produktiv, weil die Mitarbeiterin hiermit das Verhältnis mit der Studentin verbessert, es hat aber keinen direkten Einfluss auf das Erreichen des institutionellen Zwecks, nämlich das Abgeben des Dokuments, denn das Dokument wurde bereits abgegeben.

Diese Art homileischen Diskurses kommt sowohl in den niederländischen als auch in den englischen Gesprächen vor und wird vor allem dafür instrumentalisiert, um zukünftige Fragen besser beantworten zu können. Der Unterschied zur ersten Kategorie ist deshalb, dass die jeweiligen institutionellen Zwecke durch den homileischen Diskurs nicht beeinflusst werden, während in der ersten Kategorie das Verhältnis erst verbessert wird, um danach den institutionellen Zweck zu erreichen.

## Zwischenfazit

Dieses Kapitel hat die verschiedenen Arten homileischer Diskurs besprochen. Die Beispiele haben gezeigt, dass dieser Diskurs auf verschiedene Weisen instrumentalisiert werden kann.

Dies kann dazu führen, dass ein besseres Verhältnis entsteht, mit dem die institutionellen Zwecke effektiv erreicht werden können. In den niederländischen Gesprächen wurde hierfür kein Beispiel gefunden, was wahrscheinlich damit zu tun hat, dass Mitarbeiter des Studiepunt in monokulturellen Interaktionen häufig institutionelle Schritte überspringen. Manchmal ermöglicht es der homileische Diskurs, als institutionelle Schritte zu funktionieren, sodass die wirklichen institutionellen Schritte nicht gemacht, beziehungsweise wiederholt werden müssen. Der homileische Diskurs kann auch die zukünftigen Verhältnisse mit den Studenten verbessern, sodass zukünftige Zwecke effektiver erreicht werden können. Dies hat aber keinen Einfluss auf das Erreichen des heutigen Zwecks.

## 6. Diskussion und Konklusion

Diese Studie hat sich mit Interaktionen zwischen Studenten und den Mitarbeitern des Studiepunt beschäftigt. Drei unterschiedliche Weisen, um den homileischen Diskurs für institutionelle Zwecke zu instrumentalisieren, wurden durch eine funktional pragmatische Diskursanalyse rekonstruiert. Die institutionellen Zwecke entsprechen institutionellen Mustern, die auch rekonstruiert werden. Dies ermöglichte es, die Rolle des homileischen Diskurses zu analysieren und einen Vergleich zwischen niederländischen und internationalen Studenten zu machen. Die Hauptfrage, *„Wie wird der homileische Diskurs für die institutionellen Zwecke des Studiepunt Geesteswetenschappen von seinen Mitarbeitern in Interaktionen mit Studierenden der Universität Utrecht instrumentalisiert?“* kann jetzt beantwortet werden. Die Antwort hierauf ergibt sich aus den Antworten auf die Teilfragen, die in diesem Kapitel jeweils beantwortet werden.

Die erste Teilfrage lautet: *“Welche institutionellen Muster finden in der Kommunikation statt?“*. Im Kapitel 3 wurden zwei unterschiedliche institutionelle Muster besprochen, die im International Office vorkommen. Diese Muster wurden von Cheung (2018) introduziert und bestehen einerseits aus dem Muster der Legitimation und andererseits aus dem Muster der Beratung. Die Analyse hat rekonstruiert, dass es diese Muster auch beim Studiepunt gibt. Das Muster der Legitimation handelt vom Einreichen und Unterzeichnen von Dokumenten von Studierenden. Das Muster besteht aus drei Phasen: Autorisation, Verifikation und Unterschreiben. Der Mitarbeiter muss in der ersten Phase entscheiden, ob er die Autorisation hat, die Frage des Studenten zu beantworten. Wenn das nicht der Fall ist, wird den Studenten weitergeleitet. In der Verifikationsphase kontrolliert der Mitarbeiter, ob die Daten auf dem Dokument gültig sind. Wenn Informationen fehlen, wird der Mitarbeiter den Studenten danach fragen. Hiernach wird das Dokument vom Mitarbeiter unterschrieben, sodass die Position des Studenten legitimiert wird.

Das Muster der Beratung handelt von Fragen der Studenten. Bei diesem Muster ist der institutionelle Zweck jeweils, dass die Frage des Studenten beantwortet wird. Das Muster besteht aus vier Phasen: Autorisation, Verifikation, Klassifikation und Beratung. Die Phasen gleichen dem Muster Legitimation. Wenn der Mitarbeiter alle notwendigen Informationen hat und dafür autorisiert ist, die Frage des Studenten zu beantworten, wird er

das machen. Wenn der Mitarbeiter aber nicht autorisiert ist, wird er den Studenten weiterleiten, je nachdem, bei welcher Institution der Student die Frage stellen sollte.

*„Wie werden die drei verschiedenen Arten des Instrumentalisierens des homileischen Diskurses angewandt?“*. Das Rekonstruieren der institutionellen Muster ergab, wie sie beim Studiepunt funktionieren und ermöglichte es, zu analysieren, wie in den Prozessen der homileische Diskurs instrumentalisiert wird.

Die erste Weise, auf die der homileische Diskurs instrumentalisiert wird, hat damit zu tun, dass sich das Verhältnis zwischen Mitarbeiter und Studenten verbessert. Ten Thije (1993) beschreibt, dass das verbesserte Verhältnis dazu führt, dass institutionelle Zwecke leichter erreicht werden. Die Analyse bestätigte dies, denn in den analysierten Beispielen wurde der homileische Diskurs instrumentalisiert, um Fragen des Studenten einzuleiten. Die Fragen wurden danach ständig leichter beantwortet.

Die zweite Weise, auf die der homileische Diskurs instrumentalisiert wird, ermöglicht es Mitarbeitern die institutionellen Schritte, die im Kapitel 3.5 besprochen wurden, zu überspringen. In einem niederländischen Beispiel wurde von der Mitarbeiterin Lachen dafür benutzt, um sich zu entschuldigen, wenn sie nach Informationen fragte, die bereits vorhanden waren. Diese Entschuldigung ermöglichte es außerdem der Studentin, die Informationen nicht zu wiederholen. Im internationalen Beispiel wurde von der Mitarbeiterin Lachen eingesetzt, um zu bestätigen, dass sie die Information hat.

Die dritte Weise, auf die der homileische Diskurs instrumentalisiert wird, wird benutzt, um zukünftige institutionelle Zwecke einfacher zu erreichen. In diesem Fall hat der homileische Diskurs nichts mit dem Erreichen des heutigen institutionellen Zwecks zu tun; im Beispiel wurde der Zweck bereits erreicht. Stattdessen wird das Verhältnis verbessert, damit zukünftige Zwecke effektiver erreicht werden können.

*Welchen Unterschied gibt es in der Instrumentalisierung des homileischen Diskurses zwischen den niederländischen und englischen Interaktionen?*

Die Analyse des homileischen Diskurses ermöglichte es, Unterschiede zwischen niederländischen und internationalen Gesprächen zu finden, wenn es um die Instrumentalisierung des homileischen Diskurses geht. Die Analyse hat herausgestellt, dass es bei den zweiten und dritten Weisen der Instrumentalisierung keinen Unterschied zwischen den niederländischen und internationalen Interaktionen gibt. In beiden Fällen wird

der homileische Diskurs instrumentalisiert. Deshalb ist die Konklusion, dass Kultur hier keine Rolle spielt.

Bei der ersten Weise ist das aber nicht der Fall. Die Mitarbeiter benutzen den homileischen Diskurs in den analysierten Beispielen um ein besseres Verhältnis mit den internationalen Studenten aufzubauen, aber machen dies mit lokalen Studenten nicht. Porilla & Ten Thije (2008) beschreiben, wie die Wissensasymmetrien in Behördenkommunikation zu Problemen führen können. In interkulturellen Interaktionen können diese Probleme wegen der Kulturunterschiede noch häufiger auftreten (vgl. Rosenberg, 2012: S. 679, Zendedel, 2017: S. 16-17). Die Analyse stellt heraus, dass die Mitarbeiter, bewusst oder unbewusst, den homileischen Diskurs dafür instrumentalisieren, um diese Probleme zu vermeiden. In niederländischen Interaktionen machen sie das aber nicht, was wahrscheinlich damit zu tun hat, dass die Mitarbeiter in Gesprächen mit lokalen Studenten im allgemeinen mehr institutionelle Schritte überspringen als in Interaktionen mit internationalen Studenten (vgl. Cheung, 2018: S. 51). Cheung (vgl. Ebd.: S. 53) beschreibt, dass die Mitarbeiter des International Office sich als Gastgeber für internationale Studenten fühlen, während sie sich selbst vor allem als Verwalter für niederländische Studenten sehen. Potentielle Probleme können allerdings wegen der Fachbegriffe und Wissensasymmetrien auch auftreten, wenn beide Beteiligten dieselbe Muttersprache sprechen (vgl. Porilla & Ten Thije, 2008: S. 37).

Diese Studie hat einige Limitationen. Die erste Limitation ist, dass für die Studie ein Teilkorpus selektiert wurde. Nicht alle Konversationen sind transkribiert worden, und mehrere Transkriptionen hätten mehrere Beispiele ergeben können. Im Korpus gab es mehr lokale niederländische Gespräche als internationale, denn für die Studie ist für einen Fokus auf internationale Interaktionen gewählt. So hätten mehrere Unterschiede zwischen den niederländischen und internationalen Gesprächen gefunden werden können, wenn mehr niederländische Gespräche analysiert würden. Auch können die Ergebnisse wegen der geringen Größe des Teilkorpus nur gering generalisiert werden.

Transkribieren heißt außerdem interpretieren. Obwohl mit dem HIAT-System eine möglichst transparente Arbeitsweise gewählt ist, hätte ein anderer Forscher zu anderen Konklusionen kommen können. Hierbei ist auch der Hintergrund des Forschers wichtig zu beachten. Der Forscher ist selber Student an der Universität Utrecht und hat mal mit dem Studiepunt in Kontakt gestanden. Ein Forscher, der nicht persönlich mit dem Studiepunt

oder der Arbeitskultur der Universität vertraut ist, hätte die Daten anders interpretieren können.

Die Studenten waren sich außerdem der Aufnahmen bewusst. Sie haben hierfür explizite Zustimmung geben müssen und, obwohl es eine Rarität war, wurde dieser Fakt auch in manchen Gesprächen besprochen. Neben den Studenten waren auch vor allem die Mitarbeiter sich der Kamera bewusst. Es ist deshalb möglich, dass sie sich anders verhalten haben, weil sie wissen, dass die Daten für die ICUU-Trainings benutzt werden.

Letztlich war nicht bekannt, woher die Studenten kamen. Eine Studie, die repräsentative Anzahlen von Studenten pro kulturellen Hintergrund analysiert, hätte analysieren können, ob bestimmte kulturelle Hintergründe von Studierenden bestimmte Instrumentalisierungsweisen des homileischen Diskurses bei den Mitarbeitern stimulieren. Das wäre jetzt nicht möglich.

Alles in allem wird der homileische Diskurs auf drei unterschiedliche Weisen in interkulturellen Interaktionen instrumentalisiert. Im Kapitel 3.7 wurde beschrieben, dass homileischer Diskurs nicht direkt an institutionellen Zwecken gebunden ist, bei Interaktionen jedoch instrumentalisiert werden kann. Das Analysieren von monokulturellen Daten hat dazu geführt, dass die erste Weise sich als ein exklusiv interkulturelles Phänomen ergab. Dies kann nicht nur aufgrund von interkulturellen Gründen der Fall sein, denn die Gespräche finden in einer institutionellen Umgebung statt, die auch in monokulturellen Interaktionen eine spezielle Art der Interaktion darstellt. Im Kapitel 3.8 wurde besprochen, dass die Mitarbeiter für das effektive Kommunizieren mit den internationalen Studenten interkulturelle Fertigkeiten brauchen. Das Instrumentalisieren der ersten Weise des homileischen Diskurses in interkulturellen Interaktionen deutet darauf hin, dass die Mitarbeiter interkulturell kompetent sind. Was dies für die interkulturellen Trainings für die Mitarbeiter der Universität Utrecht bedeutet, wird im Anhang 1 besprochen.

## Literaturverzeichnis:

- Altbach, P. (2015). Perspectives on internationalizing higher education. *International Higher Education*, (27), S. 6-8.
- Arminen, I. (2016). *Institutional interaction: Studies of talk at work*. New York: Routledge.
- Barrett, M., Byram, M., Lázár, I., Mompoin-Gaillard, P. & Philippou, S., (2013). *Developing Intercultural Competence through Education*. Strasbourg: Council of Europe.
- Bodycott, P. (2012). Embedded culture and intercultural adaptation: Implications for managing the needs of Chinese students. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 34 (4), S. 355-364.
- Bührig, K. (2005). "Speech Action Patterns" and "Discourse Types". *Folia linguistica*, 39 (1-2), S. 143-171.
- Craig, R. T. (1999). Communication Theory as a Field. *Communication Theory*, 9, S. 119-161.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of studies in international education*, 10 (3), S. 241-266.
- Dervin, F. (2010). Assessing intercultural competence in language learning and teaching: A critical review of current efforts. In: Dervin, F. & Suomela-Salmi, E. (Hg.). *New approaches to assessment in higher education*. Bern: Peter Lang, S. 157-174
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). Analyzing talk at work: an introduction. In: Drew, P., Heritage, J. (Hg.): *Talk at work: interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press, S. 3-65.
- Eelen, G. (2014). Theories of Politeness. In: Eelen, G. *A Critique of Politeness Theories*. London: Routledge, S. 1-29.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1976). Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: *Linguistische Berichte*, 45, S. 21-41.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1980). Sprache in Institutionen. In: Althaus, H.P., Henne, H. & Wiegand, H.E. (Hg.). *Lexikon der Germanistischen Linguistik*. Berlin: De Gruyter, S. 338-346.

- Ehlich, K. (1993). HIAT: A Transcription System for Discourse Data. In: Edwards, J. & Lampert, M. (Hg.): *Talking Data: Transcription and Coding in Discourse Research*. New York: Psychology Press, S. 123-148.
- Heritage, J. (2004). Conversation Analysis and Institutional Talk. In R. Sanders & K. Fitch (Hg.): *Handbook of language and social interaction*. Mahwah, NJ: Erlbaum, S. 103-146.
- Hofstede, G. (1980). Culture and organizations. *International Studies of Management & Organization*, 10 (4), S. 15-41.
- Jenkins, J. (2006). Current perspectives on teaching world Englishes and English as a lingua franca. *Tesol Quarterly*, 40 (1), S. 157-181.
- Keohane, R. O., & Nye Jr, J. S. (2000). Globalization: What's new? What's not? (And so what?). *Foreign policy*, 118, S. 104-119.
- Koole, T., & Ten Thije, J.D. (1994). *The construction of intercultural discourse: Team discussions of educational advisers* (2. Auflage). Amsterdam: Editions Rodopi.
- Koole, T., & Ten Thije, J.D. (2001). The reconstruction of intercultural discourse: Methodological considerations. *Journal of Pragmatics*, 33 (4), S. 571-587.
- Labov, W. (1972). Some principles of linguistic methodology. In: *Language in Society*, 1 (1), S. 97-120
- Lambertini, L. & Ten Thije, J.D. (2004). Die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens mittels der Simulation authentischer Fälle. In: Becker-Mrotzek, M. & Brünner, G. (Hg.) *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*, S. 175-198.
- Porila, A. & Ten Thije, J.D. (2008). *Gesprächsfibel für interkulturelle Kommunikation in Behörden*. München: Martin Meidenbauer.
- Rehbein, J. (2006). The cultural apparatus. Thoughts on the relationship between language, culture, and society. In: Bührig, K. & Ten Thije, J.D. (Hg.), *Beyond misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, S. 43-96.

- Rehbein, J. (2012). Homileischer Diskurs – Zusammenkommen, um zu reden... In: Kern, F., Morek, M. & Olhus, S. (Hg.), *Erzählen als Form – Formen des Erzählens*. Berlin, New York: de Gruyter, S. 85–108.
- Rehbein, J., Schmidt, T., Meyer, B., Watzke, F. & Herkenrath, A. (2004). Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT. In: *Arbeiten zur Mehrsprachigkeit*, 56, 1. Hamburg: Universität Hamburg, Sonderforschungsbereich Mehrsprachigkeit.
- Rosenberg, K. (2012). Problems of understanding between immigrants and officials at public authorities in Argentina and Germany. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 33 (7), S. 679-697.
- Schmidt, T. & Wörner, K. (2009). EXMARaLDA – Creating, analysing and sharing spoken language corpora for pragmatic research. *Pragmatics. Quarterly Publication of the International Pragmatics Association*, 19 (4), S. 565-582.
- Spencer-Oatey, H. & Franklin, P. (2009). *Intercultural interaction: A multidisciplinary approach to intercultural communication*. Dordrecht: Springer.
- Teichler, U. (2007). *Die Internationalisierung der Hochschulen: Neue Herausforderungen und Strategien*. Frankfurt a.M.: Campus Verlag.
- Ten Thije, J. D. (1993). Over gezelligheid en het homileisch discours. In: Van den Hoven, P. et al. (Hg.): *Taal in onderwijs en organisatie. Een vlootshouw van onderzoek*. Universiteit Utrecht Center for Language and Communication, S. 189-195.
- Ten Thije, J. D. (2002). Stufen des Verstehens bei der Interpretation von Interkulturellen Diskursen. In: Apfelbaum, B. & Kotthoff, H. (Hg.): *Kultur(en) im Gespräch*. Tübingen: Narr, S. 5-69
- Ten Thije, J. D. (2017). ICUU: Interculturele vaardigheden van studenten, docenten en staf bevorderen. URL: <https://tauu.uu.nl/kennisplatform/12535/> am 12.04.2019
- Ten Thije, J. D. & Deen, J. (2009). Interculturele communicatie: contrast, interactie en transfer. *Tijdschrift voor Toegepaste Taalwetenschap in Artikelen*, 82 (1), S. 91-105
- UNESCO. (2015). UNESCO Science Report. Paris: UNESCO Publishing

Utrecht University. (2016). Strategisch Plan 2016 – 2020. Zugriff via: <https://sp20.sites.uu.nl/>  
am 21.02.2019

Utrecht University. (2016). Facultaire studiepunten. Zugriff via:  
<https://students.uu.nl/contact/facultaire-studiepunten> am 12.04.2019

Zendedel, R. (2017). *Informal interpreting in Dutch general practice*. Amsterdam: Universiteit  
Amsterdam.

Zhu, H. (2014). *Exploring Intercultural Communication: Language in Action*. London:  
Routledge.

## **Anhang 1: Empfehlungen für die ICUU-Trainings**

Die Analyse hat herausgestellt, dass die Mitarbeiter des Studiepunt mehr homileischen Diskurs instrumentalisieren, wenn sie mit internationalen Studenten interagieren, als wenn sie mit lokalen Studenten interagieren. Da dies sich als etwas Produktives herausstellt, sollten die Mitarbeiter dies auch mit den lokalen Studenten machen. Das Verhältnis mit den lokalen Studenten würde sich dann verbessern, was das Erreichen der institutionellen Zwecke in Interaktionen mit ihnen für die Mitarbeiter erleichtern wird.