



INTERNATIONALES ZENTRUM
FÜR KULTUREN UND SPRACHEN

Zum Sprachgebrauch der österreichischen Sicherheitsexekutive

Eine diskursanalytische Untersuchung schriftlicher Beschwerden und
des behördlichen Schriftverkehrs

Wissenschaftliche Durchführung
Dr. Angelika Brechelmacher
Mag. Andreas Gstettner

Projektleitung und Empfehlungen
Internationales Zentrum für Kulturen und Sprachen
Mag. Susanna Gratzl-Ploteny
Mag. Maria Hirtenlehner

Wissenschaftliche Beratung
Univ.-Prof. Dr. Rudolf de Cillia
Univ.-Prof. Dr. Ruth Wodak

Wien, 2003

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	1
1. DIE ÖSTERREICHISCHE SICHERHEITSEXEKUTIVE – INSTITUTION UND AKTENLAUF.....	3
1.1 EINLEITUNG.....	3
1.2 INSTITUTIONELLE KOMMUNIKATION.....	4
1.3 BESTIMMUNG DES DATENMATERIALS: AKTENLAUF UND TEXTSORTEN	6
2. DIE QUANTITATIVE AUSWERTUNG DES DATENMATERIALS.....	18
2.1 SICHTUNG UND KODIERUNG DER AKTEN	18
2.2 ENTWICKLUNG DES KATEGORIENRASTERS.....	19
2.3 AUSWERTUNG DER ERFASSTEN DATEN.....	26
3. DIE QUALITATIVE ANALYSE DES UNTERSUCHUNGSMATERIALS.....	34
3.1 THEORIE UND METHODE DER KRITISCHEN DISKURSANALYSE	34
3.1.1 <i>Die Zuordnung sozialer Rollen über die Sprache.....</i>	35
3.1.3 <i>Die Ebenen der Diskursrepräsentation.....</i>	36
3.2 DER LEGITIMIERUNGSDISKURS IM BEHÖRDLICHEN SCHRIFTVERKEHR.....	38
3.2.1 <i>Referentielle Strategien.....</i>	40
3.2.2 <i>Prädikative Strategien.....</i>	52
3.2.3 <i>Argumentative Strategien.....</i>	55
3.2.4 <i>Die nachträgliche Berufung auf Gesetze.....</i>	58
3.2.5 <i>Strategisch wirksame Rekontextualisierung.....</i>	60
3.3 ROLLENERWARTUNG UND HÖFLICHKEIT	67
3.3.1 <i>Selbstbild und Fremdbild sozialer Rollen.....</i>	67
3.3.2 <i>Zur Objektivierung von „Unhöflichkeit“ und „Überheblichkeit“.....</i>	76
4. ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE UND AUSBLICK.....	89
4.1 VON DER MÜNDLICHEN AUSSAGE ZUM SCHRIFTLICHEN TEXT	90
4.2 PARTEILICHKEIT VON VORGESETZTEN IN DER SCHRIFTLICHEN DARSTELLUNG UND BEURTEILUNG VON AMTSHANDLUNGEN.....	91
4.2.1 <i>Die Benennung von Personen in der schriftlichen Darstellung von Amtshandlungen</i>	93
EXKURS: GESCHLECHTERNEUTRALER SPRACHGEBRAUCH.....	94
5. BIBLIOGRAPHIE.....	95
EMPFEHLUNGEN	101

Vorwort

Sprache ist nicht nur ein System von Zeichen, ein grammatisches und orthographisches Regelwerk, und nicht nur ein Medium, in dem man Erkenntnisse und Informationen formuliert, speichert, vermittelt. Sprache ist immer auch Handeln, Sprachhandeln – im Sinne von Ludwig Wittgensteins „Sprachspiel“ (Wittgenstein 1967) – mit Sprache werden soziale Realitäten geschaffen, Wirklichkeiten konstruiert und reproduziert. Mit Sprache werden auch in menschlichen Begegnungen und Interaktionen soziale Beziehungen und Kontakte hergestellt. Diese Beziehungsfunktion von Sprache bringt es mit sich, dass sie die Qualität menschlicher Kontakte wesentlich beeinflusst – Sprache kann aufbauen, kann „heilen“, kann beleidigen, kann verletzen. Im Dialog kann adäquater Sprachgebrauch zwar nicht Ungerechtigkeiten beseitigen oder soziale Konflikte lösen, aber Sensibilisieren für soziale Probleme, Widersprüche abmildern, partnerschaftliche und respektvolle Kommunikation erleichtern.

Sprache ist auch das zentrale Medium für Institutionen – für das Funktionieren von Institutionen im Inneren, aber auch und v. a. für die Kommunikation von Institutionen nach außen, mit ihren KundInnen, KlientInnen. Das gilt für die Schule, das gilt für das Krankenhaus, für Ämter und Behörden wie das Finanzamt, für EU-Organisationen, ... und das gilt natürlich auch für die Exekutive (vgl. Wodak 1996; Sarangi und Roberts 2001). Und ein respektvoller Umgang gegenüber den „KlientInnen“, auch gegenüber Straffälligen, ist ein zentraler demokratischer Grundwert. Gerade in der Sprache äußert sich dieser respektvolle Umgang, so wie auch potentiell herablassender, Macht demonstrierender, entwürdigender Umgang, mit Menschen.

In der Angewandten Linguistik sind in den letzten Jahrzehnten viele Studien zur Kommunikation in unterschiedlichen Institutionen entstanden. Das gilt besonders für die Kommunikation im Krankenhaus, für die innerbetriebliche Kommunikation in Firmen, in EU-Organisationen, in Schulen, bei Gericht usw. (Lalouschek, Menz, Wodak 1989; Menz 1999; Muntigl, Weiss und Wodak 2000; Wodak 1996). Was bisher fehlt, sind fundierte linguistische wissenschaftliche Arbeiten zur Kommunikation der/ in der Exekutive.

Zudem kam es in den letzten Jahren zu einer zunehmenden Sensibilisierung in der Öffentlichkeit für das, was man oft „politisch korrekten“ Sprachgebrauch nennt, besonders im Umgang mit ethnischen und religiösen Minderheiten, mit AusländerInnen und Frauen (vgl. Weeks 2002; *Discourse and Society*, Special Issue 14/1/ 2003). „Political Correctness“ wird zwar manchmal fast als Zwang empfunden und wird wissenschaftlich zunehmend sehr differenziert in ihren Auswirkungen untersucht. Aber es gibt in der westlichen Welt einen klaren Konsens, dass sprachliche Bezeichnungen vermieden werden sollen, die Gruppen als beleidigend empfinden (vgl. Antidiskriminierungsrichtlinien der EU). Wurde beispielsweise der Ausdruck „Neger“ vor wenigen Jahrzehnten noch häufig ohne negative Konnotationen ver-

wendet, so stellt er heute eindeutig eine Abwertung und Beleidigung der betroffenen Gruppe dar, was seinen Ausdruck auch in einem Erlass des BMI findet. Ja heute ist bereits die Verwendung der Bezeichnung „Schwarzafrikaner“ zunehmend negativ konnotiert.

Dem österreichischen Menschenrechtsbeirat kommt das Verdienst zu, eine Studie zum Sprachgebrauch in der Exekutive initiiert, in Auftrag gegeben und finanziert zu haben, die mit dem vorliegenden Forschungsbericht der Öffentlichkeit präsentiert und zugänglich gemacht wird. Das Forschungsteam ist dem MRB dafür zu großem Dank verpflichtet.

Die Daten, die in dieser Studie analysiert werden, sind schriftliche Beschwerden von KlientInnen der Institutionen der Exekutive. Aussagen über die tatsächliche Kommunikation in der Exekutive können daher nicht getroffen werden, weil keine direkte teilnehmende Beobachtung von Kommunikation in Polizei und Gendarmerie stattgefunden hat. Aber die vorliegenden Daten erlauben sehr wohl Aussagen darüber, wie die Kommunikation der Exekutive mit den BürgerInnen funktioniert, wie sie von letzteren wahrgenommen wird, was von Ihnen als für eine demokratische Institution adäquat bzw. als unadäquat, was als verletzend, beleidigend, entwürdigend wahrgenommen wird. Und die Daten erlauben Aussagen darüber, wie die Exekutive in ihrer inneren Kommunikation mit Beschwerden umgeht. Auch ganze „Beschwerdeverläufe“ standen uns zur Verfügung, d.h. der gesamte Ablauf von Beschwerde, Antwort, Folgen und Wirkung. Solche Daten wurden als Fallstudien miteinbezogen.

Diese beiden Aspekte, nämlich Analyse der internen Kommunikation und der Kommunikation nach außen in der Wahrnehmung durch BürgerInnen und Exekutive, behandelt die vorliegende Studie, und ihre wissenschaftliche Qualität besteht gerade darin, diese Ebenen genau zu trennen, die Daten äußerst subtil mit linguistischen Instrumentarien zu beschreiben, zu analysieren und zu interpretieren, ohne jemals ungerechtfertigte Verallgemeinerungen zu treffen, die von der Datenqualität her nicht möglich wären.

Die Studie stellt so einen wesentlichen innovativen Beitrag zur Grundlagenforschung der Angewandten Linguistik, zur Erforschung der Kommunikation in Institutionen dar. Zu wünschen ist, dass sie auch einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Kommunikation der Institutionen der Exekutive mit den BürgerInnen leisten kann, z.B. indem deren Erkenntnisse in die Aus- und Fortbildung von ExekutivbeamtInnen einfließen.

Abschließend sei für das Zustandekommen der vorliegenden Studie noch einmal allen Beteiligten gedankt, insbesondere der Arbeitsgruppe des Menschenrechtsbeirats, die sich mit dem Sprachgebrauch in der Sicherheitsexekutive beschäftigt und die Studie ange-regt hat.

Rudolf de Cillia, Ruth Wodak, August 2003

1. Die österreichische Sicherheitsexekutive – Institution und Aktenlauf

1.1 Einleitung

Die jährliche Beschwerdestatistik des Innenministeriums wies zuletzt einen hohen Anteil an Beschwerden über das sprachliche Verhalten der Sicherheitsexekutive in der Kommunikation mit zivilen Personen aus. Entsprechende Medienberichte veranlassten den Menschenrechtsbeirat, eine Studie über den Sprachgebrauch der Organe der österreichischen Sicherheitsexekutive in Auftrag zu geben. Ende März 2002 erging das Ersuchen des Menschenrechtsbeirats an die Generaldirektion für öffentliche Sicherheit, alle Akten zu Beschwerdefällen im Monat November 2001 aus den Bereichen der acht Landesgendarmeriekommanden und 15 Bundespolizeidirektionen für die vorliegende Studie zur Verfügung zu stellen. Der Erlass enthielt den Hinweis, Anonymisierungen der Akten zu veranlassen, sofern dies für erforderlich gehalten werde. Seitens des Menschenrechtsbeirates wurden diese Beschwerdefälle um Akten ergänzt, die dem Menschenrechtsbeirat bereits 1999 von vier Wiener Bezirken und dem LGK für Niederösterreich zugänglich gemacht worden waren. Insgesamt wurden uns 394 Akte zur sprachwissenschaftlichen Analyse zur Verfügung gestellt.

Über das vorhandene schriftliche Material erhielten wir zweifachen Zugang zur „Sprache der Sicherheitsexekutive“. Der zunächst näher liegende Zugang zum behördlichen Sprachgebrauch war jener über die schriftlichen Beschwerden von Bürgern und Bürgerinnen unterschiedlichster Nationalität zu Amtshandlungen von Polizei und Gendarmerie. Da wir selbst nicht während der Amtshandlungen anwesend waren, waren wir auf die Angaben der BeschwerdeführerInnen angewiesen. Wichtige Merkmale gesprochener Sprache und Hinweise auf die authentische Gesprächssituation gingen durch diese schriftlich-narrative Form der Wiedergabe verloren. Wir bekamen auf diese Weise Eindrücke über das sprachliche Verhalten aus der Sicht der BeschwerdeführerInnen (vgl. Kapitel 2 und Abschnitt 3.3).

Sehr aufschlussreich war die Untersuchung des behördlichen Schriftverkehrs, der auf die Beschwerden folgte. Hier eröffnete sich für uns ein zweiter Zugang zur Sprache der Sicherheitsexekutive – diesmal aus erster Hand und damit authentisch. Wir konnten in diesem Teil des Materials sprachliche Strategien unterscheiden, die Einblick in die Haltung von Beamten und Beamtinnen gegenüber beschwerdeführenden Personen gewährten. Da sich diese sprachlichen Strategien auf den verschiedenen Ebenen der Institution nachweisen ließen, gaben sie unseres Erachtens nicht nur Aufschluss über das Verhalten Einzelner, sondern betreffen das Sprachverhalten innerhalb der gesamten Institution (vgl. Abschnitt 3.2).

Die Institution der Exekutive und den idealtypischen Ablauf von Beschwerdeverfahren stellen wir in Kapitel 1 vor. Kapitel 2 zeichnet die Ergebnisse der quantitativen Auswertung des Datenmaterials auf. Die qualitative Analyse des Sprachverhaltens von Polizei und Gendarmerie aus Sicht der Beschwerdeführenden und auf der Ebene des behördlichen Schriftverkehrs erfolgt in Kapitel 3. Mit einer Zusammenfassung der Ergebnisse schließen wir in Kapitel 4.

1.2 Institutionelle Kommunikation

„Erst die (Wieder-)Entdeckung, daß man mit Sprache 'etwas tut', die Einsicht in das sprachliche Handeln, macht die systematische Untersuchung von 'Sprache und Institution' möglich“ (Ehlich/Rehbein 1980, S. 338)

Sprachliches Handeln wird zu einem großen Teil durch die Situation, die Umstände, die Rahmenbedingungen, also durch den Kontext bestimmt. Die vorliegende Studie läßt sich in den Bereich „Sprache in Institutionen“¹ eingliedern. Dabei scheint offensichtlich zu sein, dass die untersuchten sprachlichen Äußerungen (Beschwerdetexte, Antwortschreiben, etc.) durch die Institution 'Exekutive' stark determiniert sind. In der Literatur wird teilweise mit einem sehr weiten und abstrakten Verständnis von „Institution“ gearbeitet, teilweise wird die Definition eng und begrenzt gesetzt. Die Schwierigkeit, den Begriff zu definieren und abzugrenzen, hängt damit zusammen, dass wir alle ein alltägliches Verständnis davon haben, was Institutionen für uns sind. Täglich treten wir mit ihnen in Kontakt (sei es auf Ämtern, in Krankenhäusern, etc.). Über diese Erfahrungen entwickelt sich ein gesellschaftliches Bild, das 'Institution' als ein Bündel von Merkmalen darstellt, als gesellschaftlichen Teilbereich mit bestimmten (hierarchischen) Strukturen, eigenem Personal, einem Gebäude etc (vgl. Ehlich/Rehbein 1980, S. 338). Dieses alltägliche Verständnis beinhaltet auch entsprechende Attribute, die Institutionen zugewiesen werden, wie "solide", "korrekt", "förmlich", aber auch "bürokratisch", "umständlich" oder "träge". Für eine wissenschaftliche Analyse greift diese Definition jedoch zu kurz. In den meisten Definitionen des Begriffs „Institution“ steht das rituelle oder habitualisierte Handeln im Vordergrund, sei es in Form von handlungsleitenden Regeln oder von Handlungen, die durch ein gesellschaftliches normatives System der Ordnung bestimmt sind. (vgl. Gstettner 2001, S. 8)

An dieser Stelle sei darauf hingewiesen, dass sprachliches Verhalten soziales Handeln ist. Das heißt, durch sprachliches Handeln – also durch den pragmatischen Gehalt der Aussage - eines Sprechers oder einer Sprecherin wird eine mentale bzw. in weiterer Folge praktische Betätigung des "Gegenübers", des Adressaten oder der Adressatin bezweckt. Wenn bestimmte Typen dieses Sprechhandelns in der Gesellschaft mittels Präzedenzfälle 'installiert' werden, so sind diese (in bestimmten Situationen) mit Erwartungen verknüpft. Solche Sprechhandlungen, die ein System wechselseitigen Erwartens mit sich bringen, gelten dann als konventionalisiert. Den institutionellen Charakter erhalten Sprechhandlungen erst dann, wenn sie ihren „Sinn“ durch einen institutionellen Rahmen erhalten. Vollzieht man eine institutionelle Sprechhandlung außerhalb dieses Rahmens, wird sie (im Allgemeinen) 'nicht anerkannt' und verliert ihre illokutionäre Kraft." (vgl. Gstettner 2001, S. 10)

Aus dieser Abgrenzung von konventionalisierten und institutionellen Sprechhandlungen wird ersichtlich, dass auch die vorliegende Analyse des Sprachgebrauches in der Exekutive den

¹ Einen umfassenden und guten Überblick über Arbeiten zu „Kommunikation und Sprache in Institutionen“ bieten die dreiteiligen Sammelbesprechungen von Becker-Mrotzek in *Deutsche Sprache* 1990, 1991 und 1992.

institutionellen Kontext mit einbeziehen sollte, um eine entsprechende Interpretation gewährleisten zu können². So fällt unseres Erachtens auch die Exekutive unter jenen Typus von Institution,

„... wo Handlungs- bzw. Interaktionszusammenhänge als Muster fest etabliert, in der Verteilung auf wohl definierte soziale Rollen vergegenständlicht und in Norm-Sanktions-Schemata abgesichert sind. Institutionen in diesem Sinne basieren nicht auf Systemen von Konventionen, sondern auf Systemen institutioneller Rollen ...“ (Dittmann 1979, S. 210)

Die von Dittmann in die Definition des Institutionsbegriffs eingebundene „Verteilung auf wohl definierte Rollen“ stellt auch in der vorliegenden Untersuchung einen wichtigen Aspekt dar, dem sich vor allem das Kap. 3.3 "Höflichkeit und Rollenerwartungen" widmet.

Eng verbunden mit dem Konzept der sozialen Rolle und den an den Träger dieser Rolle gebundenen Erwartungen sind die unterschiedlichen Machtverhältnisse zwischen den AkteurInnen oder VertreterInnen der Institution und ihren "KlientInnen", also jenen, die Kontakt mit einer Institution aufnehmen. Deshalb sehen Fisher und Todd (1986) die asymmetrische Verteilung von Macht als ein weiteres Hauptmerkmal von Institutionen an:

„This asymmetry heightened in institutional contexts. The structure of the institution is organized so as to lend those in power the authority to pursue defined goals.“ (Fisher/Todd 1986, S. ix)

Aus diesen unterschiedlichen Machtverhältnissen und deren Etablierung und Festigung ergeben sich auch im Sprachgebrauch regelgeleitete Muster und (bewusste oder unbewusst gesetzte) Strategien, wobei im Hauptteil der qualitativen Analyse (Kap. 3) der vorliegenden Studie versucht wird, diese an konkreten Textbeispielen aufzuzeigen und transparent zu machen.

Aufgrund der asymmetrischen Machtverteilung und den unterschiedlichen, oft gegenteiligen Interessen, die hinter den sprachlichen Handlungen stecken, ergeben sich für die in eine Institution "eintretenden AkteurInnen" Konflikte:

„Im Kontakt mit dem Alltag und den Klienten (Patienten, Angeklagten, Schülern usw.), also mit anderen Interessen, müssen sich daher Konflikte ergeben. Denn die Institution ist natürlich nicht ein geschlossenes System.“ (Wodak 1987, S. 801)

Aus diesen angesprochenen potentiellen Konflikten ergeben sich weitere Merkmale einer Institution im Bereich der institutionellen Sprechhandlungen³ wie zum Beispiel:

³ Vgl. Wodak 1987, 801/802

- ? Depersonalisierung/Anonymisierung (auf der sprachlichen Ebene wird dies vor allem im Schriftverkehr transparent, vgl. Kap. 3)
- ? Ritualisierung/Formalisierung (hierher gehören auch die Stichworte „Sprachbarriere“ und „Sprache der Experten vs. Sprache der Laien“; die Ritualisierung und Formalisierung schlägt sich auf die schriftlichen Dokumente nieder, vgl. Kap. 1.3.3)

Im Folgenden sollen nun diese Merkmale und Kriterien der institutionellen Kommunikation auf das Datenmaterial der vorliegenden Untersuchung umgelegt werden.

1.3 Bestimmung des Datenmaterials: Aktenlauf und Textsorten

Um das Datenmaterial der vorliegenden Studie adäquat analysieren zu können, wurde neben der Sprechakttheorie (Austin, Searle, Wunderlich, et al., für die Untersuchung der sprachlichen Ebene der Beschwerdeschreiben auf der Mikroebene) die Kritische Diskursanalyse (*critical discourse analysis, CDA*) als Methode herangezogen. Diese berücksichtigt im Besonderen den Kontext, in dem sprachliche Äußerungen (verbal oder schriftlich) getätigt werden. In unserem Fall ist der Kontext die Exekutive als komplexe Institution (vgl. Kap. 1.2). Das Einbeziehen der Institution Exekutive ist im Besonderen für den Aktenlauf und die damit zusammenhängende Bestimmung und Definition der verschiedenen Textsorten unablässig.

1.3.1 Aufbau der österreichischen Sicherheitsverwaltung anhand eines idealtypischen Aktenlaufes

Die Sicherheitsverwaltung in Österreich besteht aus der Sicherheitspolizei und verschiedenen verwaltungspolizeilichen Bereichen (das sind: Fremdenpolizei, Ein- und Ausreiseüberwachung, Waffen-, Schieß- und Sprengmittelwesen, Pressewesen und Vereins- und Versammlungswesen). Unter der Sicherheitspolizei wird

"das Tätigwerden staatlicher Organe - also der Sicherheitsbehörden - denen aufgrund verschiedenster Rechtsvorschriften besondere Aufgaben zugewiesen sind"
(<http://www.polizei.at/sidtirol/fixlokal/organisationsplan.htm>, 06.02.2003)

verstanden. Dabei ist die selbst definierte Zielsetzung jene, den BürgerInnen Ordnung, Schutz und Sicherheit vor *"kriminellen Angriffen"* zu gewährleisten.

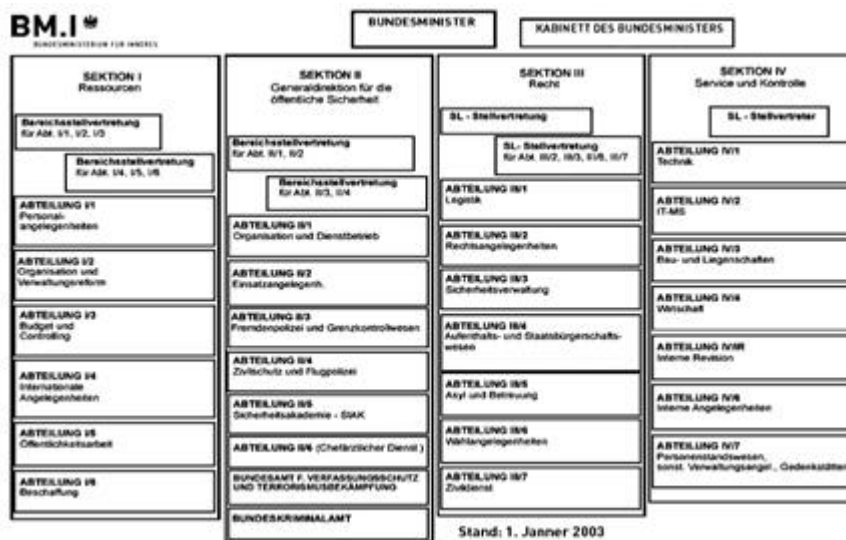
Der Aufbau der Sicherheitsverwaltung kann wie folgt gegliedert werden:

- Bundesministerium für Inneres
- die Sicherheitsdirektionen in den Bundesländern
- die Bundespolizeidirektionen bzw. Landesgendarmeriekommanden
- die Bezirkshauptmannschaften.

Am Besten lässt sich die Gliederung des österreichischen Sicherheitsapparates anhand eines Aktenlaufes zeigen. Während der Bearbeitung einer Beschwerde durchläuft diese die verschiedenen, hierarchisch gegliederten Institutionen und ist dabei auch einem Veränderungsprozess unterzogen, auf den in der qualitativen Analyse noch genau eingegangen wird (vgl. Kapitel 3.2).

A) Bundesministerium für Inneres (BMI)

Das Bundesministerium für Inneres (BMI) ist in 4 Sektionen eingeteilt. Sektion II, die Generaldirektion für öffentliche Sicherheit, ist die der Polizei und Gendarmerie übergeordnete Instanz. Viele der in unserem Material enthaltenen Beschwerdeschreiben wurden an das Bundesministerium für Inneres oder direkt an den Innenminister (häufig via Email) geschickt. Eine genauere Differenzierung wird unter Punkt 1.3.2 vorgenommen.



Grafik 1: Aufbau des Bundesministeriums für Inneres (BMI); Quelle: <http://www.bmi.gv.at/>

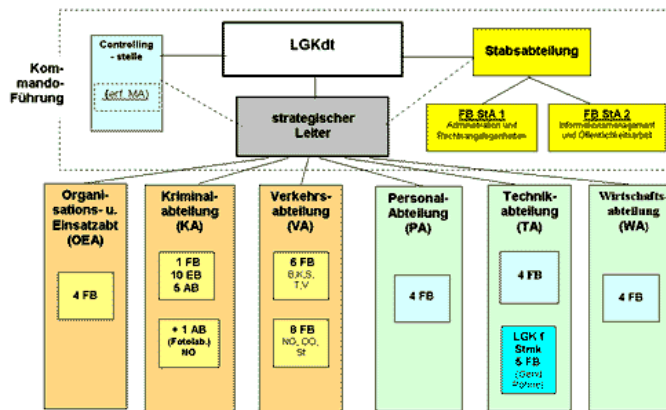
Als nächster Schritt wird die Beschwerde an die Sicherheitsdirektion des betreffenden Bundeslandes weitergeleitet und landet entweder im jeweiligen Landesgendarmeriekommando oder in der Bundespolizeidirektion.

B) Gendarmerie

"Wir, die Österreichische Bundesgendarmerie, sind ein bewaffneter, nach militärischem Muster organisierter, ziviler Wachkörper."
(Homepage der Österreichischen Landesgendarmerie)

Die erste Bearbeitung eines Aktes findet im Bundesministerium für Inneres statt. Denn von dort ergeht die Weisung an die jeweiligen Sicherheitsdirektionen in den verschiedenen Bundesländern. Verfolgt man den Aktenweg einer Beschwerde, die an die Gendarmerie gerichtet

ist, so erfolgt die Weiterleitung der Beschwerde an die zuständigen LandesgendarmeriekommandantInnen, die in der Folge die weitere Bearbeitung des Akts entweder selbst vornehmen, oder ihn der Leitung der Organisations- und Einsatzabteilung zukommen lassen.



Grafik 2: Aufbau eines Landesgendarmeriekommandos; Quelle: <http://www.gendarmerie.gv.at/>

Von diesem Punkt aus ergeht die Aufforderung an das jeweilig zuständige Bezirksgendarmeriekommando, eine Sachverhaltserhebung durchzuführen, um so die Beschwerde auf ihre 'Rechtmäßigkeit' zu überprüfen. Diese Texte bestehen aus vorgefertigten Textbausteinen, wie dem folgenden Beispiel zu entnehmen ist.

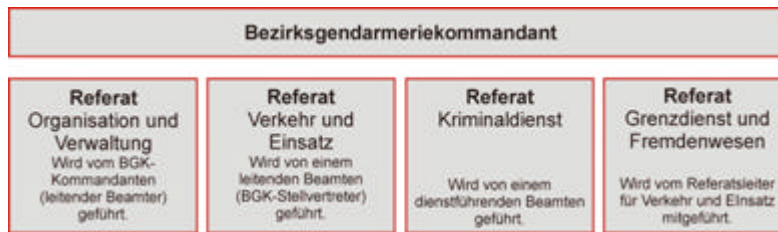
An das
 Bezirksgendarmeriekommando YYY
 z.Hd. Herrn XXX od. Stv.

Die beigeschlossene Beschwerde der (Vorname und Nachname in Großbuchstaben) gegen den Beamten des GP YYY wird mit dem Ersuchen um Sachverhaltserhebung übermittelt.

Das Erhebungsergebnis möge bis spätestens ZZZ anher vorgelegt werden.

Es werden lediglich die Namen und der Zeitpunkt, zu dem die Sachverhaltserhebung vorgelegt werden soll, ausgetauscht. Der Rest des Textes wird für jedes Schreiben übernommen.

Die Sachverhaltserhebung führen Bezirkskommandant oder Bezirkskommandantin durch, die ebenfalls für das Referat Organisation und Verwaltung zuständig sind. Dabei fordern sie die in der Beschwerde angeführten, in die Amtshandlung involvierten BeamtInnen auf, eine schriftliche Stellungnahme zu den in der Beschwerde angeführten Punkten zu verfassen.



Grafik 3: Auf bau eines Bezirksgendarmeriekommandos; Quelle: <http://www.gendarmerie.gv.at/>

Zusätzlich zu den Stellungnahmen der BeamtInnen erheben der/die KommandantIn meist Informationen über die/den BeschwerdeführerIn (wie z.B. Vorbestrafungen, soziale Verhältnisse, etc.) unter zu Hilfenahme des Datenverwaltungssystems EKIS.

Verfügen Bezirkskommandant oder Bezirkskommandantin nun über die eingeforderten, schriftlichen Stellungnahmen der in die Amtshandlung involvierten BeamtInnen, sowie über die zusätzlich eingeholten Informationen über den/die BeschwerdeführerIn, so zitieren sie in der schriftlich abzuliefernden Sachverhaltserhebung zunächst den Inhalt der Beschwerde. An dieser Stelle werden oft die über EKIS angeforderten Informationen über den/die BeschwerdeführerIn eingearbeitet. Es folgt eine Sachverhaltsdarstellung, in der vorwiegend (wenn nicht gar ausschließlich) die Angaben der in die Amtshandlung involvierten BeamtInnen eingearbeitet werden. Hier werden häufig Teile der schriftlichen Stellungnahme der amts handelnden Personen wörtlich übernommen. Abschließend wird von dem/der die Untersuchung durchführenden BezirkskommandantIn in einer Schlussfolgerung über die rechtliche Lage des Sachverhaltes geurteilt und des weiteren angegeben, ob dienstrechtliche Maßnahmen zu ergreifen sind, oder nicht. Dieser Sachverhaltserhebung werden die schriftlichen Stellungnahmen und die ursprüngliche Beschwerde beigelegt und dem verantwortlichen Landesgendarmeriekommandanten bzw. der verantwortlichen Landesgendarmeriekommandantin übermittelt. Diese begutachten die vorgelegte Sachverhaltserhebung und lassen sie – sofern sie mit den Ergebnissen konform gehen – in ein schriftliches Antwortschreiben an den/die BeschwerdeführerIn umformulieren. Das Erhebungsergebnis kann auch in telefonischer Form dem/der BeschwerdeführerIn mitgeteilt werden, wie das gerade bei der Gendarmerie nicht selten der Fall ist. Damit schließt sich der Kreis des Aktenlaufes.

Gelöscht: ¶

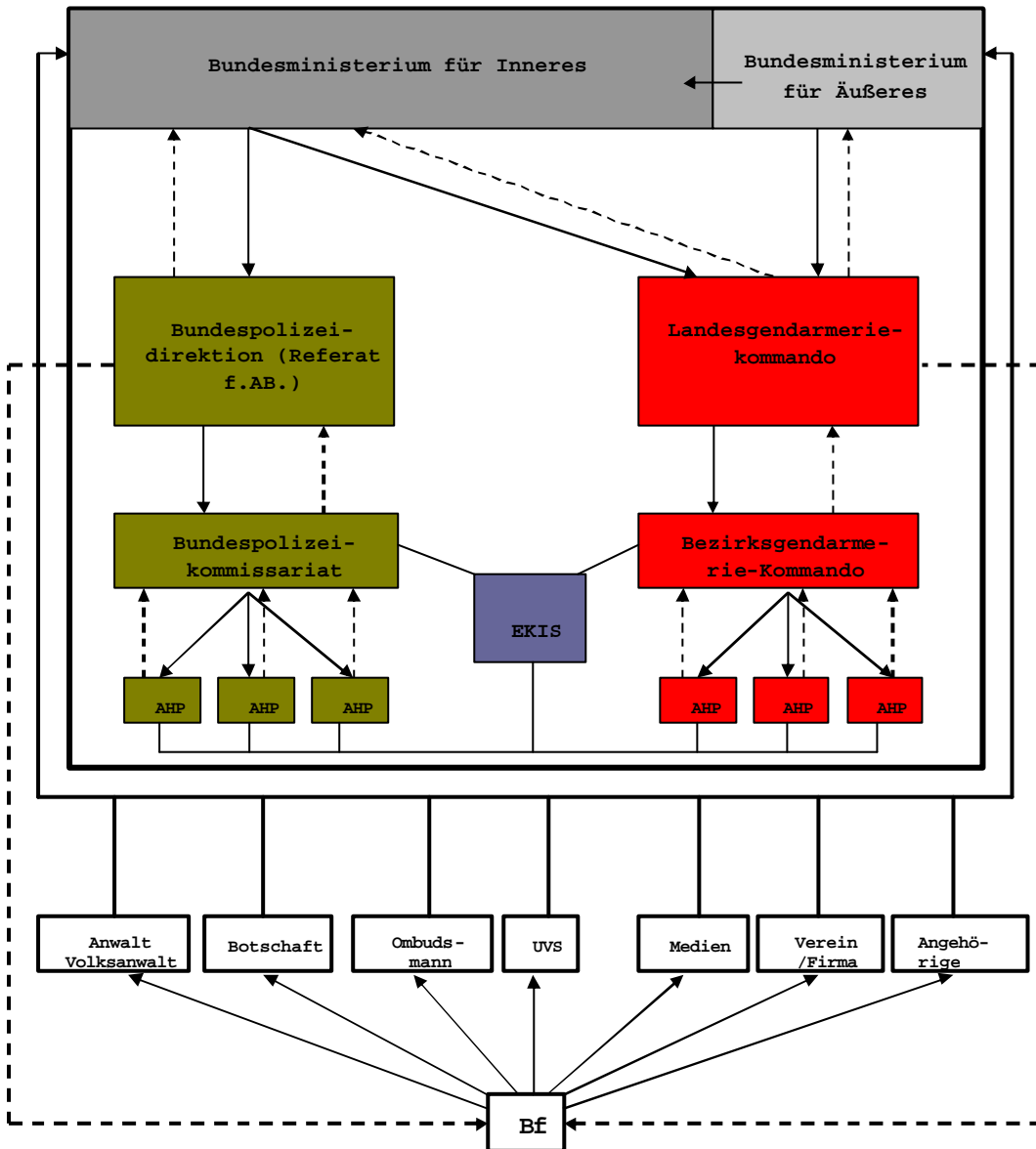
C) Bundespolizei

Richtet sich die Beschwerde gegen eine/n BeamtIn der österreichischen Bundespolizei, ist ein fast identischer Aktenlauf festzustellen. Präzisierend sei hinzugefügt, dass der Beschwerdeakt vom Bundesministerium für Inneres zuerst an die Pressestelle der Bundespolizeidirektion Wien, an das Referat für Auskünfte und Beschwerden geschickt wird. Von dort wird die Aufforderung, den Sachverhalt zu erheben, an die zuständigen Kommissariate weitergeleitet. Der Rest des Aktenlaufes ist mit jenem von Beschwerden an die Gendarmerie weitgehend identisch. Die Bearbeitung aller Beschwerden, die an die Bundespolizei ergingen, wurden 1999 von einem oder einer SachbearbeiterIn und 2001 von zwei zuständigen

SachbearbeiterInnen vorgenommen. Bei beiden Datensätzen (1999 und 2001) sind die Sachverhaltserhebungen von ein und demselben Oberrat gegengezeichnet.

1.3.2 Skizze eines prototypischen Aktenlaufs

Der Weg eines Akts durch die verschiedenen Institutionen soll nun in Grafik 4 nochmals schematisch veranschaulicht werden.



Grafik 4: Legende: AHP = Amtshandelnde Personen, BF = BeschwerdeführerIn, Referat f.AB. = Referat für Auskünfte und Beschwerden; die Pfeile mit gestrichelten Linien zeigen den Rückweg des Aktenlaufes an;

In weiterer Folge soll nun auf die verschiedenen Textsorten eingegangen werden, die sich während des Aktenlaufes durch die verschiedenen institutionellen Stellen im jeweiligen Akt "sammeln".

1.3.3 Definition des Datenmaterials: Textsorten

Da es sich beim Material der vorliegenden Untersuchung um schriftliche Texte handelt, die nur im Zusammenhang mit der dahinter stehenden Institution Exekutive adäquat analysiert werden können, muss dieser Umstand auch bei dem Definitionsversuch der Textsorten in Betracht gezogen werden. Ein zu analysierender Akt besteht – sofern er vollständig vorliegt – aus mehreren Textsorten, die aufeinander Bezug nehmen. Dies erhöht die Komplexität und steigert die Schwierigkeit, eine 'allgemeingültige' Definition der Textsorten zu generieren. Auch in der textlinguistischen Literatur lassen sich keine einheitlichen und damit hier eindeutig anwendbaren Definitionen für die in unserem Datenmaterial vorkommenden Textsorten der Verwaltung, des Bereiches Rechtswesen und Justiz, oder für die Beschwerdeschreiben selbst, finden. Im folgenden Abschnitt schlagen wir daher, unter Berücksichtigung der einschlägigen Literatur, einen spezifischen Definitionsrahmen vor. Um einen Überblick über die verschiedenen Texte zu erhalten, wird immer wieder auf den Aktenlauf (siehe 1.3.1) Bezug genommen.

1.3.3.1 Der linguistische Textsortenbegriff (nach BRINKER)

Grundsätzlich können innerhalb der Textanalyse zwei Forschungsrichtungen unterschieden werden. Zum einen der *sprachsystematische Forschungsansatz*, bei dem die Struktur des Textes (grammatikalische Merkmale, etc.) im Fokus der Analyse steht, und zum anderen der *kommunikationsorientierte Forschungsansatz*, der sich vor allem auf den situativen und kommunikativ-funktionalen Aspekt der Texte bezieht. Nicht nur, dass der zweite Forschungsansatz sich in hohem Maße auch mit unserem intuitiven und alltäglichen Verständnis von Texten deckt, er liefert auch weit mehr Möglichkeiten einer – wenn auch groben und zu überarbeitenden – Kategorisierung.

Brinker (1985) gibt in seinem mittlerweile klassischen Einführungswerk eine gute und allgemeine Definition, aus der er verschiedene Kategorisierungskriterien entwickelt.

"Textsorten sind konventionell geltende Muster für komplexe sprachliche Handlungen und lassen sich als jeweils typische Verbindungen von kontextuellen (situativen), kommunikativ-funktionalen und strukturellen (grammatischen und thematischen) Merkmalen beschreiben." (Brinker 1985, S. 124)

Auch in dieser Definition klingt schon an, dass als erstes Differenzierungskriterium die Textfunktion herangezogen wird. Dadurch kann man die folgenden Klassen voneinander abgrenzen (vgl. Brinker 1985, S. 125):

- *Informationstexte* (wie Nachrichten Berichte, etc.)
- *Appelltexte* (Kommentare, Gesetz, Antrag, etc.)
- *Obligationstexte* (Vertrag, Gelöbnis, etc.)
- *Kontakttexte* (Danksagung, Kondolenzschreiben, etc.)
- *Deklarationstexte* (Testament, Ernennungskunde, etc.)

Durch diese lassen sich die Texte jedoch nur in große, noch zu wenig differenzierte *Textsortenklassen*, wie sie auch Gühlich/Raible (1975) und Grosse (1976) bezeichnen, gliedern, die im Anschluss noch in weitere Subklassen zu unterteilen sind. Nach Brinker handelt es sich bei den Texten der vorliegenden Untersuchung um 'Schriften', die sich durch eine monologische Kommunikationsrichtung⁴, das zeitlich und räumliche Getrenntsein der "Kommunikationspartner", sowie durch die geschriebene Sprachform auszeichnen.

Im Folgenden soll nun ein zusammenfassender Überblick über die von Brinker zusammengestellten Textanalyseaspekte gegeben werden.

Beschreibungs-aspekte		Analysekategorien		Analysekriterien
kommunikativ-funktionaler Aspekt		Textfunktion		informativ appellativ obligatorisch kontaktspezifisch deklarativ
				<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin-right: 5px;">direkt signalisierend</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-right: 5px;"></div> <div>indirekt signalisierend</div> </div>
strukturelle Aspekte	thematische Ebenen	Themen	Art	Ereignis, Gegenstand, These usw.
			lokale Orientierung	auf Emittenten/Rezipienten bezogen/ außerhalb von Emittenten und Rezipienten
			temporale Orientierung	vorzeitig, gleichzeitig, nachzeitig, zeitlos
	Thematisierung	Grundform	deskriptiv narrativ explikativ argumentativ	
		Realisationsform	deskriptiv sachbetont/ -meinungsbetont rational-überzeugend/persuasiv-überredend usw.	
	grammatische Ebene	grammatische Kohärenz		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-right: 5px;"></div> <div style="margin-right: 5px;">implizit</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; width: 10px; height: 10px; margin-right: 5px;"></div> <div>explizit</div> </div>

Tabelle 1: Überblick über textanalytische Aspekte und Kriterien (in Brinker 1985, S. 137).

⁴ Wir schließen uns der Meinung von Brinker (1985) an, dass es sich bei den 'Schriften' um monologische Stücke handelt, die in sich abgeschlossen sind und an sich keine dialogische Ausprägung besitzen (Brinker nimmt dies auch für die Textklasse Briefe und Antworten an). Die Einzelschreiben können zwar aufeinander bezogen sein, wie in unserem Falle das zeitlich weit auseinander liegende Textpaar: 'Beschwerde' \approx 'Antwortschreiben', doch ist im vorliegenden Material davon auszugehen, dass eine Aufklärung über die Entscheidung, ob einer Beschwerde stattgegeben oder sie als ungerechtfertigt zurückgewiesen wird, nicht ein kommunikativer Richtungswechsel angestrebt wird, sondern – im Gegenteil – die Beschwerdeführenden lediglich über den erhobenen 'Sachverhalt' informiert werden.

Diese Analysekriterien scheinen auf den ersten Blick zu allgemein, um etwa die Texte eines Akts vollständig zu beschreiben, sie bieten jedoch ein gutes Regelwerk, um die Textsorten voneinander abzugrenzen. Dies ist insbesondere für den Aspekt der Rekontextualisierung wichtig (vgl. Kap. 3.2.5), da nur bei gewissen Texten an bestimmten Schnittpunkten im Aktenlauf eine inhaltliche Veränderung bzw. Färbung möglich ist. Gerade der strukturelle Aspekt auf thematischer Ebene, die Themenentfaltung, erweist sich für die Analyse als sehr nützlich. Darauf wird in der vorliegenden Untersuchung besonders im qualitativen Teil Bezug genommen (siehe Kap. 3.2)

1.3.3.3 Die einzelnen Textsorten

Die Daten der vorliegenden Untersuchung bestehen – wie schon erwähnt – aus Akten, die während ihres Laufes durch die Institution mit immer neuen Texten angereichert werden. So ist auch die Varietät der Textsorten sehr hoch. Im folgenden Abschnitt wird eine weitere Differenzierung der Textsorten vorgenommen. Zunächst wird auf die „Textsorten der Verwaltung“ nach der Definition von Becker-Mrotzek und Scherer (2000) eingegangen. Grundsätzlich ist diesen Textsorten als Hauptcharakteristikum

"eine 'fortschreitende Entpersönlichung' (Auflösung des Menschen in eine Vielzahl anonymer Funktionen: z.B. 'Arbeitgeber', 'Verkehrsteilnehmer', 'Unterhaltungspflichtiger')" (Becker-Mrotzek und Scherer 2000, S. 628)

eigen.

Betrachtet man die Textsorte der Verwaltung aus funktionaler Perspektive, so ergibt sich eine weitere Differenzierung (vgl. Becker-Mrotzek/Scherer 2000, S. 629f.) in

- (a) *'Verwaltungsvorschriften'* ... wie Dienstvorschriften, Erlässe, u.Ä.;
- (b) *'Verwaltungsakten'* ... wenn ein Tatbestand unter einer Norm subsumiert wird;
- (c) *'allgemeinbehördlicher Schriftverkehr'* ... diese Kategorie scheint für das vorliegende Material besonders gut geeignet, da die Texte dieser Art sowohl der Kommunikation innerhalb der Institution dienen, als auch der Kommunikation nach außen, d.h. mit den BürgerInnen;
- (d) *'informative Schreiben'* ... die eine aufklärende oder belehrende Funktion besitzen;

Die am Verwaltungshandeln beteiligten Personen können grundsätzlich als AgentInnen der Gesamtinstitution bzw. deren KlientInnen angesehen werden. Mit KlientInnen sind jene Personen gemeint, auf die sich das Verwaltungshandeln bezieht. Sie können aus eigenem Interesse an die Institution herantreten (wie es bei den Beschwerden auch der Fall ist), oder von der Institution aufgefordert werden, z.B. über einen bestimmten Sachverhalt Informationen abzuliefern. Weiters ist zu beachten, dass

"das Verwaltungshandeln i.e.S. eingebunden in die Zwecke der zugehörigen Institution ist? Hier verfolgte es nun den allgemeinen Zweck, die zielgerichteten Tätigkeiten der

Institution zu disponieren und zu überwachen. Verwaltungshandeln hat immer mit diesen beiden Aspekten zu tun: Es schafft einerseits die Voraussetzungen für die eigentliche Zielerreichung, überwacht andererseits aber zugleich auch, ob und wie die Ziele erreicht werden." (Becker-Mrotzek/Scherer 2000, S. 632)

Damit beide Aspekte bewältigt werden können, erfordert es spezifische Tätigkeiten, die ganz allgemein als "Bearbeitung von Wissen im weiteren Sinne" bezeichnet werden können. So werden bei Planung und Überwachung Informationen zu verschiedenen Sachverhalten erhoben, bearbeitet, ausgetauscht und weiterverarbeitet (vgl. Becker-Mrotzek/Scherer 2000, S. 633f.). Das heißt, eine wichtige Funktion der Institution liegt darin, Wissen bzw. Informationen durch vorgegebene, institutionenspezifische Verfahren zu bearbeiten.

Becker-Mrotzek und Scherer (2000) nehmen dabei an, dass für jeden Bearbeitungsschritt je eine Textsorte zur Verfügung steht. Grob lassen sich die wissensbearbeitenden Texte der Verwaltung in drei Gruppen unterteilen:

A) *Texte mit regulierender Funktion ...* Diese Texte legen den Inhalt und auch die Form des Verwaltungshandelns vorab fest, wie beispielsweise Gesetzestexte oder Dienstanweisungen⁵. Die öffentliche Verwaltung kann somit als ausführendes Organ bezeichnet werden. Das heißt jedoch auch, dass zu der in den Texten vorkommenden Standardsprache meist die Fachsprache des Rechts hinzugezogen wird. Hier wird also die Textsorte der Verwaltung mit jener des Rechtswesens und der Justiz⁶ verschränkt, indem Gesetzestexte zitiert oder paraphrasiert werden.

B) *Texte mit wissenserhebender bzw. wissensvermittelnder Funktion ...* Dabei handelt es sich im Wesentlichen um jene Texte, die die Klienten an die Institution richten. Meist stellt die Institution an dieser kommunikativen Schnittstelle Formulare für die schnellere und effizientere Bearbeitung zur Verfügung. Die **Beschwerde** kann demnach als Sonderform eines Textes mit wissenserhebenden bzw. wissensvermittelnder Funktion angesehen werden.

C) *Texte mit wissensbearbeitender Funktion ...* Becker-Mrotzek und Scherer fassen darunter "alle schriftlichen Äußerungen ?zusammen?, die im Laufe eines Bearbeitungsprozesses entstehen und der verwaltungsinternen Verarbeitung dienen. Eine zentrale Form ist die Verwaltungsakte mit ihren Subakten, bei deren Bearbeitung die Wissens Elemente der Klienten und die Wissenshorizonten der Agenten zusammengeführt werden." (Becker-Mrotzek/Scherer 2000, S. 634)

Bezogen auf den oben unter 1.3.2. dargestellten Aktenlauf, würde diese Definition besonders auf den Texttyp der **Sachverhaltserhebung** zutreffen. In diesem Schritt werden von der zuständigen Kommandantur die diversen schriftlichen Sachverhaltsdarstellungen der

⁵ Zur Spezifizierung der Textsorte Dienstvorschriften siehe Vignier (2000), S. 756-761.

⁶ Zur Problematik der Textsortenbestimmung im Bereich Rechtswesen und Justiz siehe Busse (2000), S. 658-761.

in die Amtshandlung involvierten BeamtInnen mit den in den Beschwerden angegebenen Darstellungen der Amtshandlung in einem neuen Textdokument zusammengeführt. Dies ist ein besonders wichtiger Schritt, da – wie auch Becker-Mrotzek und Scherer angeben (vgl. 2000, S. 634) – damit Verwaltungsentscheidungen herbeigeführt werden.

D) Texte mit handlungsschließender Funktion ... Mit diesen Texten werden in bestimmter Form die Ergebnisse des Verwaltungshandelns zusammengefasst und mitgeteilt. Diese Texte spiegeln somit die einheitliche Verwaltungsmeinung wieder. Meistens werden diese Texte in Form des "Bescheides als hoheitlicher Verwaltungsakt" (Becker-Mrotzek/Scherer 2000, S. 634) realisiert, der mitunter direkt an die Klientel gerichtet ist. Auf das Datenmaterial der vorliegenden Studie umgelegt, fallen unter diese Kategorie die **Antwortschreiben** oder **Bescheide an die BeschwerdeführerInnen**.

Ergänzend ist festzuhalten, dass die Texte der Verwaltung – wie aus der obigen Beschreibung und Klassifizierung ersichtlich – eine Multifunktionalität besitzen und textlinguistisch betrachtet mehrfach adressiert sind und kooperativ (i.S. der Institution) erstellt werden.

Der kommunikativen Schnittstelle zwischen der Institution Exekutive und den Beschwerdeführenden kommt besondere Bedeutung zu. In diesem Sinne soll bezogen auf die Texttypen im folgenden Abschnitt detaillierter auf den Bescheid eingegangen werden.

1.3.3.4 Exkurs: Der Bescheid

Den Bescheid kann man im engeren, juristischen Sinne als einen

"ein einzelnes Verwaltungsverfahren abschließenden Verwaltungsakt" (Becker-Mrotzek/Scherer 2000, S. 637)

definieren. Die innerhalb des öffentlichen Rechts getroffene Entscheidung der Verwaltungsbehörde wird für den jeweiligen Einzelfall unmittelbar rechtswirksam.

In linguistischer Sicht kann davon ausgegangen werden, dass es sich bei Bescheiden um reaktive sprachliche Handlungen (in schriftlicher Form) handelt, die zu Gunsten oder zu Ungunsten der KlientInnen (bzw. BeschwerdeführerInnen) ausfallen. Sie stellen damit das vorläufige Ende einer zweiteiligen Handlungssequenz zwischen zwei asymmetrisch verteilten Handlungsaktanten dar. Die grobe Struktur eines Bescheids lässt sich folgendermaßen auflisten:

- Einleitung
- Tenor
- Gründe
- Rechtsbehelf
- Grußformel, Unterschrift
- Bearbeitungsvermerke

Uns interessieren hier besonders die Hauptteile "Tenor" und "Begründung". Im „Tenor“ bildet sich die von der Verwaltung getroffene Entscheidung über den vom Klienten eingebrachten Sachverhalt ab. Ebenfalls werden im Tenor die sog. "Nebenbestimmungen" vermittelt, die von Kostenentscheidungen bis zu Androhung von Zwangsmaßnahmen reichen können. So sind in diesem Teil des Bescheids mehrere performative Sprechhandlungen zu finden, wie z.B. Aufforderungen, Verpflichtungen und Gewährungen.

Im Tenor wird jedoch nicht im Speziellen auf die rechtliche Grundlage der Entscheidung Bezug genommen. Diese Rechtsgrundlagen spielen in der meist anschließenden *Begründung* eine große Rolle. In dieser wird in Alltagssprachlichem Jargon eine Sachverhaltsdarstellung mit ihrer "rechtlichen Würdigung" verknüpft, wobei letztere in juristischem Fachvokabular auf das rechtliche Hintergrundwissen referiert.

Dieses argumentative Verfahren, einen Tenor gestützt durch eine Begründung zu vermitteln, verfolgt laut Becker-Mrotzek und Scherer (2000) im Wesentlichen zwei Ziele:

"Zum einen soll der Adressat durch diese Argumentationsfigur perlokutiv von der Richtigkeit der Entscheidung überzeugt werden. Zum anderen dient dieses Begründungsverfahren neben der Eigenkontrolle der entscheidenden Verwaltung auch übergeordneten kontrollierenden Instanzen (z.B. bei Widersprüchen) zur Überprüfung der Rechtmäßigkeit der getroffenen Entscheidung." (Becker-Mrotzek/Scherer 2000, S. 638f.)

In unstrittigen Fragen wird in der Regel jener Sachverhalt, der als Grundlage für die Entscheidungen gilt, chronologisch dargestellt und einer passenden Rechtsgrundlage zugeführt. Bescheide über strittige Angelegenheiten, wie es die Antworten auf Beschwerdeschreiben auch sind, sind um einiges komplizierter. In diesen Fällen ist der Sachverhalt argumentativ zu rekonstruieren. Dabei werden die als fälschlich angenommenen Tatsachenbehauptungen angeführt und widerlegt, wobei der "wirklich zugrunde liegenden Sachverhalt", auf den sich letztendlich die Entscheidung der Verwaltung stützt, mit Hilfe von Ergebnissen der Amtsermittlung (wie stützende Beweise aller Art, Zeugenaussagen, Ergebnisse des Augenscheins, Feststellungen der Polizei ?wie es Becker-Mrotzek und Scherer anführen; 2000, S. 639?, beschlagnahmten Beweisstücken, etc.) plausibilisiert wird.

Die Antwortschreiben auf die eingegangenen Beschwerden sind durch hohe Komplexität ausgezeichnet, da Tenor und Begründung meist dicht ineinander verwoben sind.

Die Oberflächenstruktur stellt sich im idealtypischen Fall folgendermaßen dar:

- 1) Schriftkopf:
 - a) Absender
 - b) Adressat/Empfänger

- 2) Direkte Anrede der/(des) Beschwerdeführer/(s)in
- 3) Daten des Sachverhaltes
- 4) Aufzählen/Anführen der Vorwürfe/strittigen Sachverhalte
- 5) Widerlegung/Zustimmung bezüglich der strittigen Sachverhaltspunkte mit Begründung (z.B. rechtlich, etc.)
- 6) Entscheid/Maßnahmen
- 7) Grußformel/Unterschrift (z.B. "Mit freundlichen Grüßen")

Abschließend möchten wir darauf hinweisen, dass innerhalb des vorgegebenen idealtypischen Ablaufes einer Sachverhaltsdarstellung oder eines Bescheides den VerfasserInnen persuasive Spielräume bleiben. Wir werden in Kapitel 3 auf jene sprachlichen Strategien eingehen, die innerhalb der festgelegten Textstruktur den Grad der Subjektivität z.B. einer Sachverhaltsdarstellung variieren können. Zunächst werden wir jedoch in Kapitel 2 das Analysematerial bestimmen und die quantitative Auswertung vornehmen.

2. Die quantitative Auswertung des Datenmaterials

In diesem Kapitel soll ein quantitativer Überblick über das ausgewertete Aktenmaterial gegeben werden. Nach der Sichtung und Kodierung des Materials (Abschnitt 2.1) stellen wir das für die Untersuchung erarbeitete Kategorienraster vor und ordnen ihm das Datenmaterial zu (Abschnitt 2.2). Die quantitative Auswertung aller Samples erfolgt in Abschnitt 2.3.

2.1 Sichtung und Kodierung der Akten

Insgesamt wurden uns für die Untersuchung des Sprachgebrauchs der Sicherheitsexekutive vom Menschenrechtsbeirat 394 Beschwerdeakte⁷ übergeben. Jeder Akt enthält in der Regel das Beschwerdeschreiben oder einen Aktenvermerk über die telefonisch eingegangene Beschwerde. Die Beschwerden sind Aussagen von Beschwerdeführenden über das Verhalten von ExekutivbeamtenInnen. Wir können aus dem schriftlichen Beschwerdematerial keine Aussagen über das tatsächliche Verhalten der Exekutive machen. Neben der schriftlichen oder verschriftlichen telefonischen Beschwerde enthält jeder Akt den mehr oder weniger vollständigen behördlichen Schriftverkehr, der durch die Beschwerde ausgelöst wurde (vgl. Abschnitt 1.3).

Wir bildeten aus dem vorhandene Material 4 Samples (vgl. Tabelle 2). Die vollständige Auflistung der quantitativen Erhebung kann in Anhang I nachgelesen werden.

Behörde / Zeitraum	November 1999 bis Jänner 2000	November 2001
Polizei	Sample 1: 83 Beschwerden zu Amtshandlungen der Wiener Polizei	Sample 2: 127 Beschwerden zu Amtshandlungen der Polizei bundesweit
Gendarmerie	Sample 3: 110 Beschwerden zu Amtshandlungen der Gendarmerie Niederösterreich	Sample 4: 74 Beschwerden zu Amtshandlungen der Gendarmerie bundesweit

Tabelle 2: Zuordnung des Datenmaterials

Das Beschwerdematerial zur **österreichischen Polizei** bestand aus 210 Akten in 2 Samples:

Sample 1: 83 Beschwerden an bzw. über die Wiener Polizei von November 1999 bis Jänner 2000 (4 ausgewählte Wiener Gemeindebezirke),

Sample 2: 127 Beschwerden von November 2001 an bzw. über die Polizei bundesweit. Darunter befanden sich aus Wien 98 Akten, aus Innsbruck 11, Salzburg 5, Graz 5, Schwechat 3, Wiener Neustadt 1, St. Pölten 1 und aus den oberösterreichischen Städten Linz, Steyr und Wels ebenfalls jeweils 1 Beschwerde.

⁷ In einigen Fällen wurde ein und derselbe Akt von verschiedenen Stellen zugesandt und lag zweifach vor. In unserer Auswertung werden diese Akte einfach gezählt.

Aus den Bundesstädten Eisenstadt, Klagenfurt, Leoben und Villach lagen uns für den Zeitraum November 2001 jeweils Leermeldungen vor.

Das Beschwerdematerial zur **österreichischen Gendarmerie** umfasste 184 Akten in 2 Samples:

Sample 3: 110 Beschwerden aus Niederösterreich vom Zeitraum November 1999 bis Jänner 2000, bestehend aus 42 Akten vom Landesgendarmeriekommando Niederösterreich und 68 Akten von Niederösterreichischen Bezirksgendarmeriekommandos, und zwar aus folgenden Bezirken: Amstetten: 3, Baden: 8, Bruck an der Leitha :17, Hollabrunn:15, Lilienfeld: 2, Melk: 1, Mistelbach: 1, Mödling: 5, Neunkirchen: 4, St. Pölten: 2, Tulln: 2, Wien Umgebung: 6, Wiener Neustadt: 2.

Sample 4: 74 Beschwerden der Landesgendarmeriekommandos vom November 2001 und zwar: aus Niederösterreich 13, aus Oberösterreich 8, aus Salzburg 4, aus Tirol 16, aus Vorarlberg 5, aus dem Burgenland 10, aus Kärnten 5 und 13 aus der Steiermark.

Sämtliche angeführten Akten wurden von uns kodiert und in das Analyseraster (vgl. Abschnitt 2.2) eingegeben. Die Kodierung erfolgte nach Möglichkeit entsprechend der Aktenzahl nach Beschwerdeeingang. War diese aus unterschiedlichen Gründen nicht eruierbar - nicht angegeben, unlesbar, getilgt etc. - verwendeten wir angeführte Geschäftszahlen im Text zur Registrierung. Vor allem das Beschwerdematerial der Wiener Polizei aus dem Jahr 2001 war teilweise anonymisiert. Dennoch ließen sich bei aufmerksamem Durchlesen der Akten zumeist die für unser Analyseraster relevanten Daten schließlich herausfiltern. Sowohl bei den Gendarmerie- als auch den Polizeiakten fiel auf, dass die Aktenzahlen nur teilweise in fortlaufender Reihe vorhanden sind. Geht man davon aus, dass eingehende Beschwerden in einer Behörde durchlaufend nummeriert werden, könnte angenommen werden, dass uns nicht alle Akten vorlagen. Allerdings wird im Schreiben des Bundesministeriums für Inneres (Zahl 6500/101-11/4/98) zur Eingabe und Erfassung von Beschwerden in die Beschwerdestatistik vorgeschrieben, „jene Beschwerden, die unzuständigerweise beim Kommando einlangen und lediglich weitergeleitet werden, ... nicht zu erfassen“. Möglicherweise entfallen auf jene Akten die fehlenden Aktenzahlen.

2.2 Entwicklung des Kategorienrasters

Da in der Literatur zum speziellen Thema „Sprachgebrauch der Exekutive“ keine empirischen Untersuchungen, die sich auf schriftliches Material wie Beschwerden und internen Schriftverkehr beziehen, zu finden waren, wurde ein eigener Analyseraster zur Erfassung und systematischen Beschreibung des Datenmaterials erstellt. Dabei war im Besonderen darauf zu achten, dass die zu entwickelnden Kriterien vor allem die sprachlichen Aspekte der Beschwerden so genau wie möglich erfassten. Bei der Ordnung des Datenmaterials und Sichtung der Beschwerdeinhalte zeichneten sich bereits bestimmte Analyse Kriterien für die vorliegende Untersuchung ab, daher wählten wir ein abduktives Vorgehen zur Erstellung der Analyse Kriterien.

2.2.1 Abduktives Vorgehen anhand des Datenmaterials

Der Begriff des abduktiven Schlusses stammt aus der formalen Logik, insbesondere von Charles Sanders Peirce, der Abduktion als „Prozess, eine klärende Hypothese zu bilden“ definierte. „Es ist die einzig logische Operation, die irgendeine neue Idee einführt“, so Peirce weiter. (Zitiert nach Wirth 1995). Später fand der Begriff auch Einzug in die kognitionspsychologische Wissenschaft. Dort gilt das abduktive Schließen als Verstehensprozess. In einem sequentiell organisierten Vorgang werden Evidenzen und Ursachen in ein Situationsmodell eingepasst, welches im Anschluss erweitert und interpretiert wird. In der qualitativen Sozialforschung bedient man sich vor allem dann der abduktiven Vorgehensweise, wenn man mögliche allgemeine Gesetzmäßigkeiten für eine Beobachtung sucht, die diese auch erklären können.

Im Fall der vorliegenden Studie wurde das vorhandene Datenmaterial zuerst einer groben Sichtung unterzogen (wie in Abschnitt 2.1 beschrieben). Nachdem spezielle Kriterien nach der abduktiven Vorgangsweise erstellt und während der Sichtung immer wieder korrigiert und erweitert wurden, stimmten wir das Analyseraster noch mit den Begriffen der Beschwerdestatistik des Bundesministeriums für Inneres ab. Teilweise überschneiden sich die Kategorien, teilweise wurden Kategorien adaptiert. Der gesamte Bereich der differenzierten verbalen Kategorien wurde neu erstellt.

2.2.2 Aufbau des Analyserasters

„Traditionelles polizeiliches Selbstverständnis“, schreiben János Fehérváry und Wolfgang Stangl in ihrem Vorwort zur Vortragsreihe „Gewalt und Frieden“, „orientiert sich vor allem an Rechtsnormen und an speziellen strategisch-taktischen Handlungsprogrammen, in denen vielfach das ‚Wesen‘ polizeilicher Tätigkeit vorgegeben wird. Das reicht für eine moderne Organisation ... nicht mehr aus.“ (Fehérváry, Stangl 1999: 7). Die Fähigkeit, Konflikte regeln zu können, gewinne für die Organisation bzw. die darin beschäftigten Personen zusehends an Bedeutung. Soziale Probleme sollten nicht mehr nur *juristisch-normativ* gesehen und behandelt werden, sondern auch *sozial-kommunikativen* Mitteln sei der entsprechende Stellenwert einzuräumen.

Die zitierten inhaltlichen Handlungsausrichtungen der Exekutive – juristisch-normativ vs. sozial-kommunikativ – entsprechen jenen beiden Hauptebenen, die auch wir aus dem Beschwerdematerial abduktiv hergeleitet hatten. Seitens der BeschwerdeführerInnen wird nicht nur die Art und Weise, in der Gesetze ausgelegt werden bzw. die Dienstpflicht wahrgenommen wird, kritisiert, sondern auch das sprachliche und körperliche Verhalten der amts handelnden Personen beanstandet.

Dies bedeutet, dass in der Bevölkerung durchaus ein Bewusstsein für den kommunikativen Prozess während einer Amtshandlung besteht und deshalb bestimmte Erwartungen an die sozial-kommunikativen Fähigkeiten der BeamtInnen gestellt werden. Dementsprechend leite-

ten wir unser Kategoriensystem von den beiden Hauptebenen „**Gesetzesauslegung und Dienstpflicht**“ und „**kommunikatives Verhalten während der Amtshandlung**“ ab. Sämtliche ausgewerteten Beschwerden beziehen sich auf behauptete Fehlhandlungen auf einer oder beiden Ebenen. Beschwerden, die sich in keiner Weise auf das Verhalten von ExekutivbeamtInnen beziehen, wurden zwar erfasst aber nicht in die kategorische Auswertung einbezogen.

2.2.3 Herleitung und Definition der Kategorien und Subkategorien

Im folgenden Abschnitt werden nun die beiden Hauptebenen in die Kategorien und Subkategorien gegliedert und beschrieben.

2.2.3.1 Beschwerden betreffend Gesetzesauslegung und Dienstpflicht

Die Kategorisierung von Beschwerden, die die Gesetzesauslegung und Dienstpflicht betreffen, wurde mit jener abgestimmt, die in der Statistik der Beschwerdefälle vom Bundesministerium für Inneres angewendet wird.

? Unterlassung der Dienstpflicht/Amtshandlung und Legitimierung

Unter diese Subkategorie fallen zwei unterschiedliche Analyseaspekte. Zum einen werden Beschwerden, die sich auf die **Unterlassung der Dienstpflicht bzw. der Amtshandlung** der Exekutivbeamte beziehen, unter dieser Kategorie subsumiert. Dies ist zum Beispiel dann der Fall, wenn BeschwerdeführerInnen angeben, die amts handelnden Personen hätten trotz ausschlaggebender Indizien gegen eine andere Person keine Anzeige erstattet. Für die Kategorie Unterlassung der Legitimierung gibt ein Ergänzungsformular des BMI mit Definitionen der Beschwerdekategorien (die bei der zur Übersicht der Beschwerdestatistik angewendet werden) folgende Definition:

"Die Unterlassung der Legitimierung betrifft das Nichtmitführen der Visitenkarte, die Nichtausfolgung der Visitenkarte, die Nichtbekanntgabe der Dienstnummer und das Nichtvorweisen der Dienstplakette oder des Dienstausweises." (Ergänzungsformular des BMI mit Definitionen der Beschwerdekategorien, S. 4)

? Amtshandlungen nach individuellem Ermessen

Unter diese Kategorien fallen Beschwerden über die subjektive Beurteilung einer Situation und die darauf aufbauende Durchführung der Amtshandlung durch die ExekutivebeamtInnen, die von den BeschwerdeführerInnen als negativ angesehen werden. Diese negativen Beurteilungen durch die BeschwerdeführerInnen können weiter differenziert werden:

- Beschwerden, in denen die **willkürliche Anwendung eines Gesetzes** (in der BMI-Statistik mit dem Begriff **Parteiisches Vorgehen** wiedergegeben) einer amtshandelnden Person zur Last gelegt wird. Damit ist gemeint, dass Gesetze nicht auf alle BürgerInnen gleich angewendet werden. Beispiel: Beschwerdeführer gibt an, dass nur ihm für sein falsch parkendes Auto (einem Mercedes; betont dies, da er sich als Teil der Gruppe "Mercedesfahrer" ungerecht behandelt fühlt) ein Strafzettel ausgestellt wurde, nicht aber dem benachbarten Kfz, das ebenfalls in einer Parkverbotszone abgestellt war.
- Beschwerden, die eine **besonders harte Gesetzesauslegung** zum Inhalt haben. In diesem Fall geben die BeschwerdeführerInnen an, dass sie zwar ein Vergehen begangen haben, eine harte Bestrafung aufgrund der (mildernden) Umstände der Situation jedoch nicht zwingend notwendig gewesen wäre. Diese besonders harten Gesetzesauslegungen werden von den BeschwerdeführerInnen oft auch als "*Schikane*" bezeichnet.
- Beschwerden, die die **Höhe des Strafausmaßes** thematisieren. Hierbei handelt es sich meist um Geldstrafen, die nach Meinung der BeschwerdeführerInnen zu hoch angelegt wurden und im Originaltext einer Beschwerde mit dem Begriff "*Abkassiermethoden*" bezeichnet werden.
- Beschwerden, in denen die Wahl des Ortes und/oder des Zeitpunktes der Durchführung der Amtshandlung von den BeschwerdeführerInnen als schädigend beurteilt werden, fallen unter die Kategorie **BF schädigende Wahl von Ort und/oder Zeit der AH**. Beispiel: Ein Geschäftsinhaber hat sich beschwert, dass die Befragung einer seiner Mitarbeiterinnen zu ihrem Sohn durch die Exekutivbeamten während der Geschäftszeit in seinem Unternehmen stattfand und damit bei seinen Kunden (die sich zur Zeit der Befragung ebenfalls im Geschäft aufhielten) einen schlechten Eindruck seiner Mitarbeiterin und damit auch seines Geschäftes hinterlassen hätte.
- Beschwerden, die **mangelhafte Ermittlungen bzw. mangelhafte Anzeigen oder Beschwerden** in den Vordergrund stellen.
- Beschwerden, die **gesetzeswidrige Hausdurchsuchung und Beschlagnahmen** zum Inhalt haben. Bei dieser Kategorie führt das oben erwähnte Ergänzungsformular des BMI für die Definition folgende Definitionen an:
"Unter 'gesetzeswidrige HD und Beschlagnahme' ist auch die Beschlagnahme von Sachen als vorläufige Sicherheit iSd §37a Abs 3 VSTG zu zählen" (Ergänzungsformular des BMI mit Definitionen der Beschwerdekategorien, S. 3)
Dies ist im Besonderen für jene Beschwerdefälle interessant, bei denen BeschwerdeführerInnen angeben, sie hätten bei der Grenzkontrollen eine vorläufige Sicherheit in Form von Geld/Schmuck/etc. abgeben müssen und in manchen Fällen nie mehr zurückerhalten.
- Beschwerden, in denen BeschwerdeführerInnen ExekutivbeamtenInnen **Handeln entgegen der Richtlinien-Verordnung** vorwerfen.

? "Mobilitätsrechte"

Unter diese Kategorie fallen sämtliche Beschwerden, die Einreise-, Ausreise- und Aufenthaltsrechte, Abschiebung und das Recht auf freien Personenverkehr innerhalb der Europäischen Union betreffen. Es sind Beschwerden,

- die **Anzeigen entgegen geltendem EU-Recht** kritisieren,
- in denen BeschwerdeführerInnen angeben, ihnen würde ungerechtfertigt (oder durch "Schikanen" bzw. "Scheinargumente") die **Einreise verweigert**, oder
- über ungerechtfertigte **Abschiebungen**

? Einhaltung/Achtung der Bürgerrechte

Unter dieser Subkategorie werden Beschwerden zusammengefasst, in denen die BeschwerdeführerInnen den Exekutivbeamten folgende Verstöße während der Amtshandlung zur Last legen:

- **Verstoß gegen den Rechtsanspruch von BeschwerdeführerInnen** während der Amtshandlung. Dies ist beispielsweise dann der Fall, wenn einer Person untersagt wird, nach der Festnahme ein Telefonat zu führen.
- **Verstoß gegen den Datenschutz** während der Amtshandlung bzw. der Ermittlung.
- **Verstoß gegen die Wahrung der Privatsphäre und der persönlichen Freiheit**. Darunter fallen Beschwerden über Aussagen von Beamten oder Beamtinnen zu persönlichen Daten oder Ausforschungen im Bekanntenkreis der betroffenen Personen.

2.2.3.2 Beschwerden zum kommunikativen Verhalten während der Amtshandlung

A) Physisches Fehlverhalten während der Amtshandlung

- In die Kategorie **(Be-)Drohung** fallen alle Beschwerden, die physische Drohgebärden (wie zum Beispiel das Heben der Hand als Anzeichen für einen bevorstehenden Schlag) von amts handelnden Personen zum Inhalt haben. Das heißt, die intendierte physische Handlung wird "lediglich" angedeutet bzw. nicht bis zum Schluss ausgeführt.
- Der Begriff der **sexuellen Belästigung** kann unter Berücksichtigung der Definition der Universität Konstanz (unter <http://www.inf.uni-konstanz.de/~luethke/Frauenvertretung/RichtSexBel.html> zu finden) auf unsere Kategorie folgendermaßen umgelegt werden: Demnach ist sexuelle Belästigung das durch körperliche Übergriffe auf eine Person herbeigeführte diskriminierende Herabsetzen/Benachteiligen dieser Person aufgrund ihres Geschlechts. Der verbale Aspekt wird für die Definition der Subkategorie *sexuelle Andeutung* unter der Kategorie *Verbales Fehlverhalten während der Amtshandlung* (2.3.2.2, C) herangezogen. Das heißt, dass sich in unserer Studie sexuelle

Belästigung ausschließlich auf die physische Komponente bezieht. Als Beispiel wäre hier anzuführen, dass eine Beschwerde darauf referiert, dass ein männlicher Exekutivbeamter eine Leibesvisitation bei einer Frau durchgeführt habe oder sie während der Amtshandlung "begrapscht" habe.

- Unter dem Punkt **gesundheitsgefährdendes Verhalten** werden Beschwerden gegen amts handelnde Personen subsumiert, die beispielsweise dem/der Beschwerdeführer/in während der Amtshandlung lebensnotwendige Medikamente vorenthalten haben.
- Unter die Kategorie **Misshandlungen** werden jene Beschwerdefälle eingeordnet, bei denen die BeschwerdeführerInnen angeben, dass die amts handelnden Personen in brutaler, physischer Weise folgenschwere körperliche und seelische Schäden verursacht hätten.
- Die Kategorie **aggressives Verhalten** kann manchmal nur schwer von jener der Misshandlungen abgegrenzt werden. Gemeint sind hier physische Handlungen wie beispielsweise jemanden "in die Ecke drängen" oder "rempeln", sofern diese Handlung laut BeschwerdeführerIn keine folgenschweren Schäden hinterlässt.

B) Verbales Fehlverhalten während der Amtshandlung

? Unhöflichkeit, Überheblichkeit, Unterstellung und Verleumdung

Die Definition der Kategorien "Unhöflichkeit", "Verleumdung" und "Unterstellung" gründet sich auf die *Face*-Theorie von Goffman (1999) und Brown & Levinson (1987). Sie besagt, dass jeder Mensch versucht, sein positives Selbstbild (*face*, oder auch *image*) vor sich und vor anderen in öffentlicher Interaktion aufrecht zu erhalten. Die zwei Grundanliegen jedes Menschen (*face needs*) sind es, (1) seine eigene Autonomie zu wahren und (2) von seinen Mitmenschen akzeptiert zu werden. Impositionen - das heißt Anweisungen, Kritik oder abweichende Meinungen, etc. bis zur Beleidigung - stellen eine Bedrohung in Form eines Gesichtsverlustes dar (*face threatening act*, FTA). Diese Bedrohungen können beispielsweise in Form von Unhöflichkeit, überheblichem Verhalten etc. realisiert werden (vgl. Kap. 3.3).

Die Maxime der **Höflichkeit** (*politeness*) bezieht sich meist auf ritualisierte, genormte Sprechakte (*turns*) und Sprechaktpaare (*adjacency pairs*), die - um eine ungestörte Interaktion gewährleisten zu können - eingehalten werden müssen. Darunter fallen Rituale wie Gesprächseröffnungen und Gesprächsbeendigungen, oder auch die Führung des Gesprächs (Unterbrechungen, Themenwechsel, Verständigungsfragen).

Verstößt ein Sprecher oder eine Sprecherin gegen diese Normen, kommt dies einem "Nicht-Respektieren des Gegenübers" gleich. Die KommunikationspartnerInnen empfinden derartige Verstöße als Bedrohung ihres positiven Selbstbildes (vgl. Kap. 3.3).

Die **Überheblichkeit** wird deshalb auch zu den Kategorien, die auf den *face threatening act* zurückgeführt werden, gerechnet, da solche Sprechakte die asymmetrische Machtverteilung zwischen den Gesprächspartnern nicht nur transparent machen, sondern auch betonen und

in den Vordergrund stellen. Dies führt oft zu einer Verletzung der beiden *face needs*, das heißt, dass durch überhebliches Verhalten die Autonomie des Gesprächspartners nicht gewahrt und ein klares Zeichen gesetzt wird, dass Sprecher oder Sprecherin das Gegenüber nicht als gleichwertig ansehen.

Bei **Unterstellungen** wird das positive Image des Gegenübers in Frage gestellt, in weiterer Folge als unwahr klassifiziert und so können diese Sprechakte auch als *face threatening acts* bewertet werden. Demgegenüber enthält die **Verleumdung** zusätzlich die Intention, etwas Unwahres auch verbreiten zu wollen. Dieser zusätzliche Verbreitungsaspekt ist mit Denunzierung in der Öffentlichkeit gleichzusetzen und stellt eine bewusste "Gesichtsverletzung" dar.

? Beschimpfung

Eine **Beschimpfung** stellt ebenso wie die unter Kategorie A) zusammengefassten Punkte eine Bedrohung des positiven Selbstbildes dar. Sie ist allerdings zusätzlich als sehr aggressiver Sprechakt zu werten, der oft eine bewusste oder unbewusste Provokation auslöst. Im Fall von Beschimpfungen wird die "Gesichtsverletzung" auch für andere Anwesende der Interaktion explizit und eindeutig nachvollziehbar (vgl. Kap. 3.3).

? Anzügliche Bemerkung

Unter dem Begriff der **anzüglichen Bemerkung** kann der verbale Vorgang einer sexuellen Belästigung verstanden werden. Es ist das durch verbale Übergriffe auf eine Person herbeigeführte diskriminierende Herabsetzen/Benachteiligen dieser Person aufgrund ihres Geschlechts gemeint. (Vergleiche Definition der Kategorie *sexuelle Belästigung* unter 2.3.2.1)

? Drohung

Die Definition von **Drohungen** basiert ebenfalls auf der Sprechakttheorie, im speziellen auf den Ausführungen von Wunderlich (1976, S. 277ff). Dabei ist der Begriff der Drohung von jenem des Warnens abzugrenzen. Beide besitzen nämlich auf der sprachlichen Oberfläche die gleiche Struktur, die nach Wunderlich folgendermaßen definiert werden kann:

(Warnung/Drohung, A spricht zu B) > Wenn du *h*tust, dann *q*. <

h steht für eine Handlung, die ein/e GesprächspartnerIn B mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit (aus dem Gesichtspunkt von SprecherIn A) durchführen oder unterlassen wird. *q* stellt ein von den InteraktantInnen negativ bewertetes Ereignis dar. Vorauszusetzen ist, dass A das Ereignis *q* – das eintreten wird, wenn B seine Handlung durchführt oder unterlässt – als negativ für B bewertet. Unter Umständen wird dieses Ereignis von B jedoch nicht als Gefahr gewertet und der Sprechakt nicht als Warnung interpretiert. Zur Verdeutlichung kann A seiner/ihrer Warnung explizite Indikatoren, wie "Ich warne Sie..." voranstellen. In jedem Fall

muss die angesprochene Person (B) folgenden logischen Schluss ziehen: Ich werde gleich h machen/nicht machen. Wenn ich h tue/nicht tue, wird q eintreten. q ist aber schlecht für mich. Ich muss q verhindern. Ich kann q nur verhindern, wenn ich h nicht mache/mache. Folglich werde ich h nicht tun/tun. In einer zweiten Form einer Warnung wird der zu ziehende Schluss durch einen Imperativsatz von A vorweggenommen. Die Formel hierzu lautet:

(Warnung/Drohung, A spricht zu B) > Tu nicht h , sonst/oder q . <

Wie grenzt man aber die Sprechaktkategorien Drohung und Warnung von einander ab? Wunderlich formuliert in seinen "Studien zur Sprechakttheorie" den Unterschied folgendermaßen:

*"Von derselben Struktur wie die Warnung ist die **Drohung**: das negativ bewertete Ereignis [oben mit q bezeichnet, Anm.] ist eines, das durch den Sprecher selbst herbeigeführt, mindestens veranlasst werden kann." (Wunderlich 1976, s. 280)*

Das heißt, dass die angesprochene Person, sofern sie der Drohung nicht Folge leistet, mit Sanktionen durch den Sprecher bzw. die Sprecherin selbst oder durch andere Personen rechnen muss. Es sei noch angemerkt, dass nicht immer die Bedeutung der performativen Verben mit der "Bedeutung" der Sprechakte übereinstimmt. So sind Sprechakte der Form "Ich warne Sie, mich nicht anzuzeigen, sonst muss ich eine hohe Strafe einheben." nach unserer oben dargestellten Erklärung auf einer tieferen strukturellen Ebene als Drohungen zu werten, obwohl das explizit formulierte Verb "warnen" auf den Sprechakt Warnung hindeuten würde.

2.3 Auswertung der erfassten Daten

Wir bezogen in die quantitative Analyse des Datenmaterials zwei verschiedene Ebenen der Daten ein:

- ? Mit dem in Abschnitt 2.2 ausführlich dargestellten Kategoriensystem erfassten wir die Inhalte der Beschwerden, und zwar vor allem jenes behauptete sprachliche Verhalten amtshandelnder Personen der Exekutive, auf das die Beschwerden referierten. Das sprachliche Verhalten wurde in den Beschwerdeschreibern in direkter oder indirekter Rede bzw. paraphrasiert wiedergegeben. Da sich der Fokus der vorliegenden Studie auf die Analyse verbaler Daten richtete, wurde dieser Teil der Datenerfassung sehr ausführlich durchgeführt und dokumentiert (vgl. Anhang I).
- ? Zusätzlich listeten wir aus den Akten hervorgehende Angaben zu Geschlecht und Nationalität der beschwerdeführenden Personen und zu Geschlecht und Anzahl der amtshandelnden Personen für jeden einzelnen Akt auf. Ebenfalls ausgewertet wurden jene Hinweise in den Entscheiden, aus denen ersichtlich wurde, ob der beschwerdeführenden Person Recht gegeben worden war oder nicht, und in welcher Weise die Kontaktaufnahme mit den BeschwerdeführerInnen erfolgte..

Unter Punkt 2.1 haben wir die Gliederung des Beschwerdematerials in 4 Analyse-Samples dargelegt. Diese Samples wurde in eigenen Rastertabellen ausgewertet und die Ergebnisse am Schluss in eine Gesamttabelle übergeführt (siehe Anhang I).

Zur Erklärung der Ergebnisse sei vorweg angemerkt, dass in den Beschwerdeschreiben von den BeschwerdeführerInnen meist mehrere, von uns unterschiedlich kategorisierte Handlungsaspekte thematisierten. So konnten innerhalb einer Amtshandlung, nach Aussagen einer beschwerdeführenden Person, mehrere Arten von Fehlverhalten kategorisiert werden. Im Folgenden soll nun auf die quantitative Verteilung der Beschwerdeinhalte auf die beschriebenen Kategorien eingegangen werden.

Die Verteilung der Kategorien, die die inhaltliche Ebene der Beschwerden betrafen, auf Bundesgendarmerie und Bundespolizei erwies sich als relativ ausgeglichen, wie die folgende Tabelle zeigt:

Kategorie	"Gesetzesauslegung/Dienstpflcht"	"Kommunikatives Verhalten während der AH"
Polizei	184 (47,4%)	126 (47,6%)
Gendarmerie	194 (50%)	131 (49,4%)
Gesamtsumme	388	265

Tabelle 3: Verteilung der Oberkategorien "Gesetzesauslegung/Dienstpflcht" und "Kommunikatives Verhalten während der AH"

Obwohl die Gesamtanzahl der Polizeiakte um 26 Akte mehr beträgt, als jene der Gendarmerie, kann dies bei einer totalen Aktenanzahl von knapp 400 Stück vernachlässigt werden. Die Unterschiede in der Verteilung der zwei Oberkategorien "Gesetzesauslegung/ Dienstpflcht" und "kommunikatives Verhalten während der Amtshandlung" zwischen Polizei und Gendarmerie betragen lediglich 2,6% bzw. 2,2%.

Auch auf der zweiten Ebene, nach der die Samples eingeteilt wurden, nämlich jene bezüglich des Zeitpunktes an dem die Beschwerden an die zuständigen Behörden gingen (dass heißt 1999 versus 2001), lassen sich bei den Akten der Bundespolizei keine relevanten Unterschiede feststellen. Für eine qualitative Auswertung der Akten der Gendarmerie bezüglich des Zeitpunktes der Beschwerdeeinreichung sind die zwei Samples zu unterschiedlich, da bei den Akten von 2001 alle Bundesländer ihre Beschwerdefälle des Monats November für eine Analyse bereitgestellt haben, während das Sample von 1999 nur die Beschwerdeakten der Bundesgendarmerie von Niederösterreich beinhaltet.

In weiterer Folge wird bei der Darstellung der quantitativen Analyse nur mehr dann zwischen dem Sample der Polizei und der Gendarmerie unterschieden, wenn die Zahlenergebnisse deutliche Unterschiede aufweisen. Im Allgemeinen ist interessant, dass bei den insgesamt 394 Akten 388 inhaltliche Beschwerdepunkte in die Kategorie "Gesetzesauslegung/ Dienstpflcht" fallen, und 265 (in die Kategorie "Kommunikatives Verhalten während der Amtshandlung". Bezogen auf die Gesamtanzahl aller Beschwerdeinhalte stehen 59,4% der Kategorie "Gesetzesauslegung/Dienstpflcht" 40,6% der Kategorie "Kommunikatives Verhalten während der AH" gegenüber. Demnach schreiben die BeschwerdeführerInnen dem kommunika-

tiven Verhalten der ExekutivbeamtlInnen einen sehr hohen Stellenwert zu, besonders dann, wenn dieses nach ihrer Meinung nicht "entsprechend korrekt" durchgeführt wurde.

2.3.1 Verteilung auf der Ebene "Gesetzesauslegung und Dienstpflicht"

Obwohl das Hauptaugenmerk dieser vorliegenden Untersuchung wie schon erwähnt auf den kommunikativen Aspekten der Beschwerdeinhalte gelegt wird (vor allem in der qualitativen Analyse), soll hier trotzdem kurz auf die Ebene "Gesetzesauslegung und Dienstpflicht" eingegangen werden, bei der die Verteilung der Beschwerdeinhalte folgendermaßen aussieht:

- ? In die Kategorie "Amtshandeln nach individuellem Ermessen" fallen die meisten, nämlich 244 Beschwerdeinhalte. Das sind bezogen auf die Oberkategorie 62,9%. Das heißt, die BeschwerdeführerInnen fühlen sich insofern ungerecht behandelt, als sie sich der Willkür der BeamtlInnen ausgesetzt fühlten oder die Bestrafung als ungerechtfertigt oder zu hoch empfanden (Subkategorie "Willkürliches Vorgehen...": 20,1%, Subkategorie "ungerechtfertigte bzw. zu hohe Bestrafung": 20,5%, bezogen auf die Oberkategorie "Amtshandeln nach individuellem Ermessen").
- ? Mit 19,8% können die Beschwerdeinhalte am zweithäufigsten der Kategorie "Unterlassung von Amtshandlungen bzw. der Legitimierung" zugeschrieben werden. Für die Unterlassung von Amtshandlungen unterscheidet sich das Sample der Polizeiakten (36 Beschwerdeinhalte) von dem der Gendarmerie (15 Beschwerdeinhalte). Dies könnte unserer Meinung nach darauf zurückgeführt werden, dass in Ballungszentren mehr zwischenmenschliches Problempotential vorherrscht, da in den meisten Fällen das "Nicht Vorgehen gegen eine andere Person" von den BeschwerdeführerInnen kritisiert wurde.
- ? Bei der Kategorie "Aufenthalts-/Mobilitätsrecht" herrscht zwischen dem Polizei- und Gendarmerie-Sample eine Differenz: Das Sample der Gendarmerie Akten umfasst 28 Fälle, in denen sich die BeschwerdeführerInnen auf ihr Aufenthalts- bzw. Mobilitätsrecht beziehen, bei den Akten der Polizei kommt lediglich ein Fall vor, der unter diese Kategorie fällt. Dies ist damit zu erklären, dass die Beschwerden, die unter diese Kategorie fielen, an die Grenzkontrollposten, einen der Zuständigkeitsbereiche der Bundesgendarmerie, ergingen.

2.3.2 Verteilung auf der Ebene "Kommunikatives Verhalten während der Amtshandlung"

Wie oben schon erwähnt, entfallen 40,6% der Beschwerdeinhalte auf die Oberkategorie "Kommunikatives Verhalten während der Amtshandlung". Dabei stehen 32 Beschwerdeinhalte (12,1%), die Verstöße gegen korrektes physisches Handeln während der Amtshandlung thematisieren, 233 Beschwerdeinhalten (87,9%), die sich auf Verstöße im verbalen Verhalten während der Amtshandlung beziehen, gegenüber.

- ? Ebene "**physisches** Verhalten während der Amtshandlung"
In dieser Kategorie fallen die meisten Beschwerdeinhalte in die Unterkategorien "physisch aggressives Verhalten" (14 oder 43,7% bezogen auf Oberkategorie "physisches Verhalten...") und "Misshandlung" (11 oder 34,4% bezogen auf Oberkategorie "physisches Verhalten...").
- ? Ebene "**verbales** Verhalten während der Amtshandlung"
Innerhalb der insgesamt 394 Akte (Polizei und Gendarmerie) thematisieren BeschwerdeführerInnen **233 Mal** aus ihrer Sicht unkorrektes verbales Verhalten von ExekutivbeamtInnen während einer Amtshandlung.
- Die meisten BeschwerdeführerInnen gaben in ihren Beschwerden an, die amts handelnden Personen hätten sich "unhöflich" verhalten. Auf die Subkategorie "**Unhöflichkeit**" entfallen 83 Beschwerdeinhalte, bezogen auf die Oberkategorie "verbales Verhalten..." sind dies **35,6%**.
 - Ebenso wird den ExekutivbeamtInnen "**überhebliches Verhalten**" während der Amtshandlung von BeschwerdeführerInnen zugeschrieben (51 Inhalte, **21,9%**).
 - Eine fast identische Verteilung lässt sich bei jenen Beschwerdeinhalten feststellen, die "Beleidigungen und Beschimpfungen" (35 Inhalte, 15%) bzw. verbale "Drohungen" (36 Inhalte, 15,5%) thematisieren.
 - Auch "Unterstellungen" finden sich in den Beschwerdeinhalten (19 Inhalte, 8,2%).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich die **Inhalte der Beschwerden** in den meisten Fällen einerseits auf das *individuelle Ermessen der jeweiligen amts handelnden Person* beziehen, d.h. 244 Inhalte oder **37.4%** bezogen auf die Gesamtanzahl aller Beschwerdeinhalte, und andererseits das *verbale Verhalten der ExekutivbeamtInnen während der Amtshandlung* thematisieren, das sind 233 Inhalte oder **35.7%** bezogen auf die Gesamtanzahl aller Beschwerdeinhalte. Aus dieser Verteilung wird ersichtlich, welch hohen Stellenwert dem verbalen Verhalten der BeamtInnen während der Amtshandlung von den BeschwerdeführerInnen zugeschrieben wird. Aus diesem Grund wäre eine begleitende Untersuchung empfehlenswert, die sich wie andere diskursanalytische Studien (vgl. Kapitel 3.1) mit der gesprochenen Sprache beschäftigt. Dazu sollten WissenschaftlerInnen als teilnehmende BeobachterInnen bei Amtshandlungen anwesend sein, um gemeinsam mit ExpertInnen der Institution konkrete Vorschläge, Verbesserungen und entsprechende Möglichkeiten für eine effiziente Schulung zu entwickeln.

2.3.3 Die handelnden Personen und das behördliche Verfahren

Die Daten zu den in die Amtshandlungen involvierten Personen lassen sich wie folgt beschreiben:

- ? Wie bei den erhobenen Daten der Beschwerdeinhalte (vgl. Abschnitt 2.3.2 und 2.3.3), ist auch hier die Gesamtsumme aller beschwerdeführenden Personen höher als die Anzahl der vorliegenden Akte, und zwar deshalb, weil manche Beschwerdebriefe von

mehreren Personen verfasst wurden. Allerdings ist die **geschlechtsspezifische Verteilung** der BeschwerdeführerInnen auffällig. Die Zahl der männlichen Beschwerdeführer war doppelt bis nahezu dreifach so hoch, wie jene der Beschwerdeführerinnen. In den Akten der Polizei standen 50 weibliche Beschwerdeführerinnen 138 männlichen Beschwerdeführern gegenüber, im Falle der Akten der Gendarmerie wurden 62 weibliche und 128 männliche beschwerdeführende Personen gezählt. Insgesamt standen einander 112 Beschwerdeführerinnen und 266 Beschwerdeführer im Verhältnis **1 : 2,4** gegenüber. Die Anzahl der Akten, in denen die beschwerdeführende Person anonym blieb, war gering (18 Akte).

- ? In den Beschwerdeschreibern betrafen die Beschwerdepunkte teilweise mehrere BeamtInnen oder die Institution Exekutive generell. Da gerade das Berufsfeld der Polizei und Gendarmerie immer noch von Männern dominiert ist, scheint es nicht verwunderlich, dass sich die Beschwerdeakte gegen 325 Beamten und nur 27 Beamtinnen richteten. In 59 Akten bezogen sich die Beschwerdepunkte unspezifisch auf die Institution Exekutive.

In 33 Akten wurde in den Beschwerdepunkten weder auf amts handelnde Personen noch die Institution Bezug genommen (8.4% des gesamten Datenmaterials).

- ? Betreffend der **Entscheide** ist eine eindeutige Verteilung der erhobenen Daten zu erkennen: in 206 Fällen, also **56.8%** bezogen auf die Gesamtanzahl der Akten, wurde den BeschwerdeführerInnen **nicht Recht** gegeben. In nur 37 Fällen wurde den beschwerdeführenden Personen **Recht bzw. teilweise Recht** (d.h. in bestimmten Beschwerdepunkten) gegeben; bezogen auf die Gesamtanzahl der Akte sind das **10.2%**. In 54 Akten, also bei **15.2%** der Gesamtakten, konnte - laut Angaben der Exekutive - mit den BeschwerdeführerInnen eine Einigung erzielt werden (meist nach einem persönlichen Gespräch der verschiedenen "Parteien" vor Ort oder telefonisch). In **3%** der Fälle wurden Anzeigen oder Ermittlungen gegen Beschwerdeführende eingeleitet. Bei den restlichen Akten fehlten die Entscheide physisch oder sie waren zum Erhebungszeitpunkt noch nicht bekannt. In einigen Fällen wurde in den Akten darauf verwiesen, dass die adressierte Polizei- oder Gendarmeriestelle nicht zuständig sei und der Akt an die entsprechende Stelle weitergeleitet wurde, wobei auch hier der Ausgang des Beschwerdeverfahrens nicht eruiert werden konnte. Insgesamt handelt es sich bei diesen unbekanntem, abgebrochenen bzw. weitergeleiteten Fällen um **14.8%**, bezogen auf die Gesamtanzahl der Beschwerdeakte.
- ? Wurde den BeschwerdeführerInnen Recht bzw. teilweise Recht gegeben, oder konnte mit ihnen - laut Exekutive - eine Einigung erzielt werden, so war es von Interesse, ob und in welcher Form dies disziplinarische Maßnahmen zur Folge hatte. In **47** Fällen wurde der Beamte oder die Beamtin, auf die sich die Beschwerdepunkte bezogen, mündlich oder schriftlich von einer vorgesetzten Person belehrt. Das heißt, wenn der beschwerdeführenden Person Recht oder Teilrecht gegeben worden war, hatte dies in ca. 50% der Fälle Folgen für die amts handelnde Person, zumeist in Form von Belehrungen. Inwieweit es sich bei den Belehrungen um schriftliche oder mündliche Ab-

mahnungen oder um informelle Gespräche handelte, ließ sich aus den Schriftstücken nur selten nachvollziehen. Diese 50% sind nach unserer Meinung deshalb nicht überraschend, da a) das Sample recht klein war, und nur in 10.2% von allen Beschwerdefällen den BeschwerdeführerInnen Recht oder Teilrecht gegeben wird und b) die Exekutive den Beschwerden im amtlichen Schriftverkehr schon im Vorhinein durch einen konsequent geführten Legitimierungsdiskurs entgegentritt (vgl. Kap. 3). In nur 5 Fällen führten die Beschwerden zu einer Anzeige bzw. Ermittlung gegen die betroffenen ausschließlich männlichen Beamten. Bei den restlichen Akten wurden entweder keine disziplinarischen Maßnahmen gesetzt oder diese wurden nicht in den Akten vermerkt.

- ? Die **Kontaktaufnahme** mit den BeschwerdeführerInnen erfolgte meist auf **schriftlichem Weg (38%)**. Rund halb so viele Kontakte mit Beschwerdeführenden, nämlich **18%**, wurden **telefonisch** erledigt und eine **persönlichen Unterredung** fand in **5.3%** der Fälle statt.

Hiermit beschließen wir die quantitative Auswertung des Untersuchungsmaterials und wenden uns zwei weiterführenden qualitativen Fragen zu. Zum einen ist dies die Frage, wie mit beschwerdeführenden Personen und ihren Beschwerdeinhalten innerhalb der Institution Exekutive auf der sprachlichen Ebene verfahren wird. Für die zweite Frage kehren wir zum Abschluss des qualitativ-analytischen Teils wieder auf die Ebene der Beschwerdeinhalte zurück, und untersuchen mit Hilfe des Modells der sozialen Rolle und der Politeness-Theorie von Brown und Levinson (1987) konkrete sprachliche Inhalte der Beschwerdeschreiben anhand von Beispielen (siehe Kap. 3.3).

Tabelle

Tabelle

3. Die qualitative Analyse des Untersuchungsmaterials

Im folgenden Kapitel berichten wir über die Ergebnisse der qualitativen Feinanalyse des Untersuchungsmaterials. Wir beschäftigten uns mit den Akteninhalten auf zwei Ebenen:

- a) mit dem vom Materialumfang her dominierenden behördlichen Schriftverkehr zu den Beschwerden (Abschnitt 3.2) und
- b) speziellen Inhalten der Beschwerden selbst (Abschnitt 3.3).

Zunächst möchten wir die Methode der Kritischen Diskursanalyse, an der wir uns in der qualitativen Untersuchung orientiert haben, kurz vorstellen.

3.1 Theorie und Methode der Kritischen Diskursanalyse

Im letzten Jahrzehnt etablierte sich die Kritische Diskursanalyse in Europa als linguistische Forschungsrichtung mit zahlreicher theoretischer und methodologischer Referenzliteratur (vgl. dazu Fairclough 1995; Wodak *et al.* 1990, Wodak *et al.* 1994, Matouschek *et al.* 1995, Wodak 1996, Wodak *et al.* 1998, Titscher *et al.* 1998, Reisigl und Wodak 2001). Den theoretischen Hintergrund bildeten Konzepte zu Ideologie und Gesellschaft von Louis Althusser, von Mikhail Bakhtin und Antonio Gramsci ebenso wie die Denkrichtung der Frankfurter Schule (Titscher *et al.* 1998). Innerhalb der Kritischen Diskursanalyse positionierten sich seit Ende der Achtzigerjahre verschiedene methodische Ansätze. Ungeachtet der unterschiedlichen Methoden gelten für die Kritische Diskursanalyse im Allgemeinen folgende Prinzipien, die auch für die vorliegende Arbeit relevant sind (Wodak 1996, Wodak *et al.* 1998: 41ff, Titscher *et al.* 1998: 180-181):

Die Kritische Diskursanalyse befasst sich mit sozialen und kulturellen Prozessen und Strukturen und deren Abbildung im gesellschaftlichen Diskurs. Dabei nimmt sie explizit gesellschaftskritisch Stellung zu bestehenden sozialen und politischen Machtverhältnissen.

Ihre VertreterInnen positionieren sich innerhalb der Sozialwissenschaften, Diskurs ist soziale Handlung. Er repräsentiert gesellschaftliche Umstände, Wertevorstellungen und Meinungen, wird aber auch umgekehrt von diesen geformt. Die Repräsentation einer Erfahrung, eines Ereignisses, eines Konzeptes ist nie neutral, sondern geschieht von einem ganz bestimmten ideologischen Blickwinkel aus (Fowler 1991).

Im Rahmen der kritischen Diskursanalyse wird dem Kontext sprachlicher Handlungen große Bedeutung beigemessen. Eine umfassende Analyse muss intra- und interdiskursive Zusammenhänge von Texten erkennen und sie auf synchroner und diachroner Ebene zueinander in Bezug setzen.

Als wichtigen Aspekt der Kritischen Diskursanalyse erachten wir ihren angewandten Bezug zur gesellschaftlichen Praxis und ihre Handlungsorientierung. Seit Jahren gibt es in Öster-

reich fruchtbare Kooperationen zwischen DiskursanalytikerInnen und VertreterInnen der unterschiedlichsten gesellschaftlichen Institutionen. Konkrete Empfehlungen und Verbesserungen für den nicht-diskriminierenden Sprachgebrauch in öffentlichen Einrichtungen (Wodak / Moosmüller / Feistritz / Doleschal 1987, Kargl / Wetschanov / Wodak / Perle 1997), zur Verringerung von Sprachbarrieren in der ArztInnen-/PatientInnen-Kommunikation (Wodak / Menz / Lalouschek 1989, Lalouschek *et al.* 1990, Menz / Novak 1992, Redder / Wiese 1994), zur Verbesserung der Verständlichkeit von Gesetzestexten (Pfeifer / Strouhal / Wodak 1987), zeugen von der erfolgreichen Umsetzung diskursanalytischer Forschungsergebnisse.

3.1.1 Die Zuordnung sozialer Rollen über die Sprache

Ein Hauptaugenmerk der Kritischen Diskursanalyse liegt auf der Zuordnung sozialer Rollen mit sprachlichen Mitteln. Syntax und Lexik spielen eine erhebliche Rolle bei der Vermittlung der sozialen Stellung von handlungsbeteiligten Personen. Fowler, Hodge, Kress und Trew zeigten bereits 1979 in ihrer Studie zu rassistischem Mediendiskurs, dass die Darstellung von Personen nach bestimmten Kriterien und einer damit verbundenen Stereotypisierung variiert. Personen, denen gesellschaftlicher Einfluss und eine höhere soziale Stellung eingeräumt wird, treten in Aktivkonstruktionen vorwiegend in Subjektpositionen als Handelnde auf, sofern der vermittelte Inhalt mit positiven Ereignissen in Verbindung steht. Im Kontext mit negativen Aussagen treten sie erst in späterer Satzposition auf oder sie treten in der Satzkonstruktion überhaupt nicht mehr in Erscheinung (etwa wenn ihre – negativen – Handlungen passiviert werden und sie selbst als Akteure nicht mehr erwähnt werden).

Angehörige von Minderheiten, oder andere marginalisierte Mitglieder der Gesellschaft treten in der gegenteiligen syntaktischen Position auf – das heißt, sie treten in Verbindung mit negativen prestigemindernden Ereignissen in Subjektposition auf (z.B. als Akteure in verbrecherischen Handlungen). In positivem Handlungszusammenhang mit gesellschaftlich besser bewerteten Personen nehmen sie abhängige syntaktische Positionen ein.

Für die vorliegende Arbeit bestand ebenfalls Interesse, die Rollenzuschreibungen für die einzelnen AkteurInnen im Aktenlauf näher zu beobachten, um daraus Schlüsse auf die Positionierung und Bewertung der AkteurInnen ziehen zu können. Gemäß der Systemisch-funktionalen Grammatik verstehen wir Sprache als soziales und funktionales Phänomen. Jedem Sprecher und jeder Sprecherin stehen unendlich viele sprachliche Wahlmöglichkeiten zum Generieren von Bedeutung zur Verfügung. Jede tatsächlich getroffene Wahl ist daher als bedeutungsvoll anzusehen (Halliday 1994).

In diesem Sinn kann jede linguistische Ebene eines Textes, sei es die phonologische, syntaktische, lexikalische oder semantische etc., ideologisch signifikant sein, das heißt, Ideologie kann etwa durch Wortwahl, Satzstellung, oder auch durch Klangfärbung und Dialekt zum Beispiel eines gesprochenen Textes mittransportiert werden (Fowler 1991).

3.1.2 Die Ebenen der Diskursrepräsentation⁸

Ein wichtiges sprachliches Element bei der Wiedergabe von gesprochenem oder geschriebenem Text sind Zitate. Der Modus der Diskursrepräsentation, wie zum Beispiel die direkte oder indirekte Rede, bietet VerfasserInnen von Texten Spielraum, mit dem zitierten Text auch eigene Inhalte mitzuvermitteln.

Nach Gruber (1991:129f) unterscheiden wir folgende Formen der Diskursrepräsentation:

? die direkte Rede,

in der die Äußerung eines/r SprecherIn in der Form, in der sie gefallen ist, unter Anführungszeichen wiedergegeben wird. Ein Beispiel aus Akt Anonym, Schriftstück B1, Seite 2:

14 ... sondern begann laut
15 und wild gestikulierend zu schreien: „**Oh God, oh Jesus help me.**“

? die indirekte Rede,

für die der zu repräsentierende Diskursausschnitt in einen subordinierten Satz umgeformt wird, die Pronomina bei Bedarf transformiert und deiktische Beziehungen sowie der Modus verändert werden; vgl. dazu ein Beispiel aus Akt Präz 264/01, AV:

1 Ein Anrufer gibt bekannt, **daß** im Bereich Mexikoplatz ... im dort
2 befindlichen Behinderten WC durch Schwarzafrikaner **Suchtgift verkauft werde**.

Bisweilen wird von VerfasserInnen auch die Veränderung des Modus unterlassen, und der repräsentierte Diskursausschnitt wird ohne Distanzierung im Indikativ wiedergegeben. Ein Beispiel dazu bietet eine Sachverhaltsdarstellung in Akt Anonym, Schriftstück Z2:

64 ... Er gab nun
65 auch an, daß er seit diesem Schlag nicht mehr gut hören **kann**.

? das indirekte Zitat mit infinitem Verb,

das die wiedergegebene Äußerung einer Person in einer Infinitiv-Konstruktion wiedergibt, siehe Akt Anonym, Schriftstück Z2:

67 Nach dem Grunde seines Schweigens bezüglich dieser Verletzung befragt, gab er an **zu verwirrt**
68 **gewesen zu sein**.

⁸ Wir möchten hier vorwegnehmen, dass im gesamten Bericht die Zitate wörtlich, in Originalschreibweise und mit den originalen Interpunktionen übernommen wurden. Im Allgemeinen wurden Rechtschreib- oder Interpunktionsfehler von uns kommentarlos in den Bericht übernommen. In einigen semantisch unklaren Fällen weisen wir mit dem Vermerk [sic] oder [!] ausdrücklich auf die wörtliche Übernahme hin.

- ? die freie direkte Rede,
die der direkten Rede unter Weglassung der Anführungszeichen oder des rederberichtenden Satzes entspricht; dazu ein Beispiel aus Akt P765/f/99, Schriftstück A, Niederschrift einer Beschwerde:

6 (Niger, Drogenhändler, Arsch)

- ? der narrative Bericht eines Sprechakts,
der nur davon berichtet, dass ein Sprechakt ausgeführt wurde, nicht jedoch den Inhalt wiedergibt; siehe dazu Akt Anonym, Schriftstück Z2:

59 ... Bei der

60 durchgeführten niederschriftlichen Einvernahme verwickelte sich [Name]mehrmals in Widersprüche

- ? und schließlich die freie indirekte Rede,
als indirekte Wiedergabe eines Sprechaktes ohne metapragmatisches Verb; illustriert am folgenden Beispiel aus Akt P765/f/99, Schriftstück Z1, einer Sachverhaltsdarstellung des Leiters des Kriminalbeamteninspektorats an die Pressestelle der BPD Wien:

21 Weiters habe ihn der Mann, der seine persönlichen Sachen einsammelte, Trottel und Arsch

21 genannt.

- ? Eine spezielle, für den Schriftverkehr der Sicherheitsexekutive typische Form der Redewiedergabe, sind niederschriftliche Aussagen. In der Niederschrift als „Verdächtiger“ oder „Zeuge“⁹, wird die Aussage einer Zivilperson durch eine Amtsperson festgehalten. Gegebenenfalls wird ein Dolmetsch oder eine Dolmetscherin, ebenfalls Angehörige der Behörde, hinzugezogen. Die von der Amtsperson in Ich-Form niedergeschriebene Aussage wird von der aussagenden Person durch Unterschrift als eigene Rede anerkannt. Das folgende Beispiel aus Akt P 765/f/99, Schriftstück A, der Niederschrift einer Beschwerde macht deutlich, wie Dialogsituationen während der Niederschrift, in diesem Fall Verständlichkeitsfragen zwischen dem Leiter der Amtshandlung und dem Beschwerdeführer, in der Redewiedergabe gelöst werden (handschriftliche Korrekturen sind kursiv wiedergegeben):

gegen Asthma

6 Ich bin ~~nicht~~ krank, benötige ~~keine~~ Medikamente, möchte jedoch ein

⁹ Die Begriffe „Verdächtiger“ und „Zeuge“ sind im amtlichen Formular nur ohne die weibliche Variante anzukreuzen, d.h. ihr Denotat bezieht sich gleichermaßen auf Männer und Frauen. Dieses so genannte generische Maskulinum wurde im Deutschen geschlechtsabstrahierend verwendet, insbesondere wenn es nicht um konkrete Personen ging. Seit Ende der siebziger Jahre war diese sprachliche Norm feministischer Kritik ausgesetzt, und es wurden in der Folge eine Reihe von sprachpolitischen Vorschlägen und Maßnahmen gesetzt (z.B. u.a. Wodak/Moosmüller/Feistritzer/Doleschal 1987, Kargl/Wetschanow/Wodak/Perle 1997 u.v.a.). Im Ministerrat vom 2. Mai 2001 wurde schließlich der geschlechtergerechte Sprachgebrauch, die geschlechtergerechte Formulierung in Gesetzen, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Formularen etc., beschlossen.

- 7 Spital aufsuchen, da ich gestern im Bereich des linken Ohres
8 eine Spur hatte. Wenn ich gefragt werde, was ich darunter verstehe
einem der beiden
9 gebe ich an, daß ich von ~~zwei~~ Polizeikern, die keine Uniform
10 an hatten, geohrfeigt worden bin.

Für die diskursive Wiedergabe von Ereignissen und Handlungen unterscheiden wir zwischen den Begriffen Primärdiskurs und Sekundärdiskurs. Unter Primärdiskurs verstehen wir hier zunächst die ursprünglichen Aussagen von Personen, z.B. während einer Amtshandlung. Auf diese Aussagen wird später in Form einer Beschwerde bzw. den Stellungnahmen und Sachverhaltsdarstellungen seitens der Behörde referiert. Werden die ursprünglichen Aussagen zitiert, so wird bei korrekter Wiedergabe, die ursprünglich getätigte Aussage als Zitat zum Sekundärdiskurs. Der Primärdiskurs ist der jeweils aktuelle Diskurs. Ein Beispiel aus Akt P765/f/99, Schriftstück A, Niederschrift der Beschwerde, Seite 4:

- 10 Weiters möchte ich angeben, daß ich erst heute Morgen Wasser = **Primärtext**
11 bekommen habe.

Diese Äußerung wird in der Sachverhaltsdarstellung Akt P765/f/99, Schriftstück C wiedergegeben:

- 3 ... gibt der Beschwerdeführer
4 folgendes an: ...
7 Es wurde ihm nicht erlaubt ein Glas Wasser zu trinken = **Sekundärtext**

Die klare Grenzziehung zwischen Primär- und Sekundärtext ist für RezipientInnen eines Textes wichtige Voraussetzung zur Unterscheidung zwischen der Aussage über ein persönliches Erlebnis des/r SprecherIn und dem Zitat von Aussagen einer andern Person. Welche strategischen Möglichkeiten die Verschleierung dieser Grenzziehung eröffnet, möchten wir im Abschnitt 3.2.5 *Strategisch wirksame Rekontextualisierung* näher beschreiben.

3.2 Der Legitimierungsdiskurs im behördlichen Schriftverkehr

In diesem Abschnitt werden wir uns mit den sprachlichen Ausführungen des behördlichen Schriftverkehrs auseinandersetzen. Im Gesamtmaterial der 394 Beschwerdeakte registrierten wir 52 Akte, das sind 13 Prozent aller untersuchten Akte, in welchen der Sprachgebrauch im internen Schriftverkehr sprachlich unkorrektes Verhalten aufwies. Exemplarisch analysierten wir den internen behördlichen Schriftverkehr zu Beschwerdefällen aus zwei spezifischen Interaktionsbereichen der Exekutive, die sich als besonders problematisch auszeichneten: Amtshandlungen mit Personen afrikanischer Herkunft und Amtshandlungen an den nationalen Grenzkontrollstellen. Zum Umgang mit Menschen afrikanischer Herkunft liegen uns ne-

ben Vorwürfen der Diskriminierung und diskriminierenden Äußerungen im internen Schriftverkehr zwei Beschwerden über massive physische Misshandlungen vor. Nachdem die Vorfälle selbst für uns nicht überprüfbar sind, befassten wir uns mit allen Akten, die Amtshandlungen mit AfrikanerInnen bearbeiteten. Wir wollten untersuchen, welche Einstellungen den BeschwerdeführerInnen gegenüber eingenommen werden und wie die Amtshandlungen auf höherer Ebene beurteilt wurden.

Der zweite analysierte Interaktionsbereich der Exekutive, der sich sowohl hinsichtlich der Anzahl der Beschwerden aber auch hinsichtlich der sprachlichen internen Bearbeitung als auffällig erwies, waren Amtshandlungen der Grenzposten an den Schengengrenzen in Niederösterreich, im Burgenland und in Kärnten. In diesem Zusammenhang interessierte uns, welche Einstellungen und Stereotype gegenüber Einreisenden aus der tschechischen und der slowakischen Republik, aus Polen, Ungarn oder Slowenien durch die Untersuchung des internen Schriftverkehrs sichtbar würden, und wie die Amtshandlungen von Vorgesetzten beurteilt wurden.

Sowohl in der behördlichen Bearbeitung der Diskriminierungs- und Misshandlungsvorwürfe gegenüber Personen afrikanischer Herkunft als auch in der Bearbeitung von Beschwerden über Zurückweisungen an den Schengengrenzen konnten wir diskursive Strategien der Legitimierung im behördlichen Schriftverkehr feststellen, die wir in den folgenden Abschnitten näher analysieren werden. Wir halten das feinanalytisch untersuchte Material insofern für repräsentativ als wir den Legitimierungsdiskurs für ein grundlegendes Merkmal des behördlichen Schriftverkehrs erachten. Eine darüber hinausgehende feinanalytische Aufbereitung des übrigen Materials würde allerdings den Rahmen dieser Studie bei weitem sprengen.

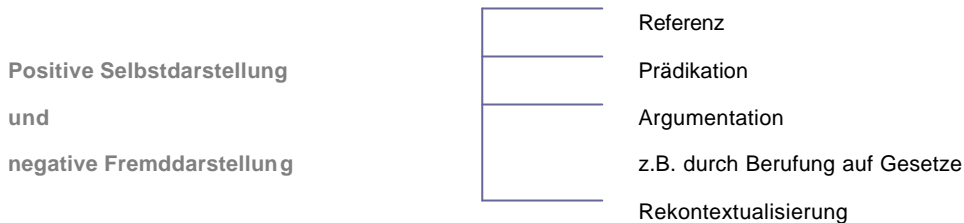
Der behördliche Schriftverkehr zu Beschwerden der Zivilbevölkerung machte den Großteil unseres Untersuchungsmaterials aus. In der inhaltlichen Auseinandersetzung mit diesen Texten stellten wir fest, dass die Stellungnahmen innerhalb der Behörden vor allem bei schwereren Vorwürfen der Diskriminierung nicht so sachlich und unparteiisch waren, wie sie an der Oberfläche zunächst vielleicht schienen. Wir konnten **zwei diskursive Hauptstränge** freilegen:

- a) die **diskursive Stärkung** der Aussage jener Beamten und Beamtinnen, deren Vorgehen die Beschwerde galt,
- b) die **diskursive Infragestellung** von Person und Aussage des Beschwerdeführers bzw. der Beschwerdeführerin.

Diese beiden diskursiven Hauptstrategien a) und b) sind in ähnlicher Weise aneinander gekoppelt, wie es die Wiener Schule der Kritischen Diskursanalyse für jede Art des Abgrenzungsdiskurses feststellen konnte. Die Aufwertung der eigenen Person oder jener der eigenen Institution angehörenden Person wird über positive Selbstpräsentation angestrebt. Sie

geht mit negativer Fremdpräsentation, mit der Abwertung der fremden, konkurrenzierenden, außerhalb der Institution stehenden Person oder Personengruppe einher.¹⁰

Die beiden Strategien der Selbst- und der Fremddarstellung werden auf verschiedenen sprachlichen Ebenen umgesetzt. Sie werden über die Referenz auf die handelnden Personen, über Prädikationen, über Argumentationsmuster im Allgemeinen und die rechtliche Argumentation im Speziellen sowie über Rekontextualisierung von Textteilen umgesetzt.



Grafik 5: Strategien der Selbst- und der Fremddarstellung (adaptiert nach Reisigl, Wodak 2001)

3.2.1 Referentielle Strategien

3.2.1.1 Die Benennung der beteiligten Personen – Referenzen auf soziale AkteurInnen

Referentielle Strategien bieten einfache und elementare Möglichkeiten der Bewertung von Personen. Mit der Benennung einer Person können aus einer unbegrenzten Zahl möglicher Referenzen auf diese Person eine oder mehrere Aspekte ausgewählt und betont werden.

Eine relativ neutrale Form der schriftlichen Referenz auf eine Person ist die Nennung des Familiennamens, entweder in Verbindung mit dem Vornamen in offiziellen Dokumenten oder in Verbindung mit den Anreden Herr oder Frau. Die Hinzufügung akademischer oder amtlicher Titel verändert – zu mindestens in Österreich – bereits die gesellschaftliche Position für sich und in Relation zu anderen genannten Personen. Wird im selben Schriftstück eine Person mit Amtstitel oder Berufsbezeichnung zusätzlich zum Familiennamen neben einer anderen Person genannt, die allein mit dem Familiennamen – womöglich ohne die Hinzufügung der Anrede „Herr“ oder „Frau“ – benannt ist, so wird soziales Ungleichgewicht vermittelt. Selbst in einem Schriftstück, das nicht für die Öffentlichkeit gedacht ist, sondern das innerhalb der Behörde verbleibt, hat eine ungleichgewichtige Benennung der AkteurInnen Auswirkungen. Die unterschiedliche Benennung nimmt Einfluss auf das Bild, das von der jeweiligen

¹⁰ Wir adaptieren daher jenes sprachwissenschaftliche Methoden-Werkzeug, das Wodak et al. 1998, Reisigl und Wodak 2001 und Muntigl et. al 2000 für die Analyse diskursiver Auf- und Abwertungsstrategien sowie den Nachweis von Rekontextualisierungen erarbeitet haben.

Person vermittelt wird. Stehen beide Personen nun in einem rivalisierenden Verhältnis, so wird über derartige Ungleichheiten der Referenz bereits Partei ergriffen.

Selbstverständlich wird auf Personen nicht nur mit Eigennamen referiert, die Namen können bei Wiederholung durch Pronomina ersetzt werden. Im untersuchten Material fiel auf, dass auf beschwerdeführende Personen häufiger mit Pronomina referiert wurde als auf amtshandelnde Personen. Ein deutliches Beispiel ist Schriftstück Z1, der abschließende Bericht des Kriminalbeamten-Inspektorates der Bundespolizeidirektion Wien an die Pressestelle der BPD Wien, Referat für Auskünfte und Beschwerden. Tabelle 1 stellt die Referenzen auf die beschwerdeführende Person und die amtshandelnden Personen einander gegenüber.

Während der Beschwerdeführer einmal mit vollem Namen und Staatsbürgerschaft genannt wird, und im restlichen Akt nur noch mittels Pronomen auf ihn referiert wird, werden die beiden Beamten zunächst mehrmals mit Namen und Berufstitel (Professionym) genannt und in der Folge mit ihrer Berufsbezeichnung. Einmal wird auf einen Beamten mit einem Relativpronomen referiert. Einmal wird der Referenz die Prädikation „rechtskundig“ hinzugefügt. Die Referenzen auf die amtshandelnden Personen drücken im Vergleich zu jenen auf die beschwerdeführende Person Gewichtigkeit und gesellschaftliche Bedeutung in ihrer beruflichen Rolle aus.

Die Verwendung von Pronomina

Referenz auf BF	Referenz auf AHP
[Vorname1] [Vorname2] [Name], öst. Stbg.	Kriminalbeam-ten BezInsp. [Name] und
er	Abt-Insp. [Name]
er	BezInsp. [Name]
er	Abt-Insp. [Name]
er	durch den rechtskundigen Beamten
er	von dem größeren der beiden Kriminalbe-
	amten (Zitat)
er	
ihm	
er	auf den Beamten
ihn	der
er	
ihm	
ihm	
ihm	

Tabelle 4: Referenzen im Bericht eines leitenden Beamten des Kriminalbeamteninspektorates der BPD Wien an die Pressestelle der BPD Wien, Referat für Auskünfte und Beschwerden (Auszug aus P765 / Schriftstück Z1)

Personen können auch nach ihren vorhandenen oder fehlenden institutionellen, politischen, religiösen Zugehörigkeiten benannt werden (DirektorIn, ArbeitsloseR, BeamteR, GewerkschafterIn, SozialistIn, AtheistIn, BuddhistIn etc.), nach ihrer Herkunft (EuropäerIn, AfrikanerIn), ihrer Profession (ÄrztIn), dem Alter (GreisIn), nach körperlichen Merkmalen (BlondeR, DunkelhäutigeR), zugeschriebenen Eigenschaften oder dem Fehlen von Eigenschaften etc. Aus der unendlichen Zahl von Möglichkeiten, die für die Benennung einer Person zur Verfügung stehen, wird die Auswahl aufgrund strategischer Entscheidungen getroffen. Die Relevanz einer bestimmten gesellschaftlichen Rolle, der Herkunft, einer Eigenschaft u.ä. für eine beabsichtigte Aussage bestimmen die Wahl der Referenz.

Zur Veranschaulichung folgt eine Auflistung von Referenzen auf die beschwerdeführende und die amtshandelnde Person aus dem Akt P765 der Wiener Polizei. Es handelt sich dabei um die Anzeige des Journalstaatsanwaltes der Polizei an die Staatsanwaltschaft Wien (co-diert als P765 / Schriftstück X). Der Journalstaatsanwalt leitet mit dieser Anzeige gegen zwei Beamte der Kriminalpolizei Wien Favoriten den Misshandlungsvorwurf eines Österreicher nigerianischer Herkunft an die Staatsanwaltschaft weiter. Die Gegenüberstellung der Referenzen gibt Einblick in die unterschiedliche Repräsentation der Personen. Diese unterschiedliche Repräsentation der Personen impliziert selbstredend eine ungleichgewichtige Darstellung ihrer Anliegen und Sichtweisen.

Referenzen auf die beschwerdeführende Person

Referenz im Text	Kategorie der sprachlichen Umsetzung
der Verdächtige	Kriminonym
ein Schwarzafrikaner	rassisch definiertes Origonym oder Rassionym
der österr. Staatsangehörige, [Vorname] [Name](geb. am [Datum], in [Geburtsort] [Name]	Politonym + Vorname + Familienname
[Name]	Familienname
[Name]	Familienname
der gewalttätige Mann	Anthroponym, Prädikation: kriminell, gewalttätig
der Schwarzafrikaner	rassisch definiertes Origonym oder Rassionym
N.	Abkürzung des Familiennamens

Referenzen auf die amtshandelnden Personen

Referenz im Text	Kategorie der sprachlichen Umsetzung
Bezirksinspektor [Name]	Professionym + Familienname
und sein Kollege [Name]	Relationym + Familienname
den Kriminalbeamten [Name]	Professionym + Familienname
der Kriminalbeamte [Name]	Professionym + Familienname
Bezirksinspektor [Name]	Professionym + Familienname
die Polizeibeamten (Zitat)	Professionym

Tabelle 5: Referenzen in der Anzeige des Journalstaatsanwaltes aus dem Sicherheitsbüro der BPD Wien an die Staatsanwaltschaft Wien und die Kategorie ihrer sprachlichen Umsetzung (Auszug aus P765 / Schriftstück X)

Im Vergleich der beiden Auflistungen innerhalb Tabelle 2 fallen mehrere Unterschiede in der Benennung der Akteure auf.

a) Anrede und Familienname

„Die Polizeibeamten“ in der 6. Zeile ist die einzige Referenz auf die amtshandelnden Personen ohne Nennung des Familiennamens. Diese Referenz stammt aus einer Stelle des Textes, in der der Verfasser den Beschwerdeführer zitiert. In allen anderen Nennungen der amtshandelnden Personen wird vom Journalstaatsanwalt stets der Familienname angeführt.

Der Beschwerdeführer wird nur einmal mit seinem vollen Namen genannt. Es ist dies jene Stelle im Text, in welcher der Journalstaatsanwalt die so genannte „Nationale“, die persönlichen Daten der beschwerdeführenden Person weitergibt. Neben der Staatsbürgerschaft und dem vollen Namen führt er an dieser Stelle auch das Geburtsdatum und den Geburtsort in einem afrikanischen Staat an. Der Beschwerdeführer wird zweimal mit seinem Familiennamen ohne die Anrede „Herr“ genannt. Ein drittes Mal wird der Familienname abgekürzt.

Ordnet man allen oben aufgelisteten Referenzen je nach Benennung mit dem Familiennamen die Merkmale „± anonym“ bzw. „± persönlich“ zu, so entfällt auf die amts handelnden Personen durch die konsequente Nennung des Familiennamens die persönlichere Darstellung. Der Beschwerdeführer bleibt im Vergleich anonym. Auch das Argument, dass die amts handelnden Personen zwei seien und nur durch Nennung des Namens unterscheidbar, ist unseres Erachtens keine ausreichende Begründung für die Anonymisierung des Beschwerdeführers.

b) Weitere Möglichkeiten der Referenz

In der rechten Spalte der Tabellen ist die Klassifizierung der Referenzen angegeben¹¹. In seiner Anzeige referiert der Journalstaatsanwalt auf die amts handelnden Personen mit Professionsnamen („Bezirksinspektor“, „Kriminalbeamter“, „Polizeibeamte“), d.h. der Benennung der Personen mit ihrer beruflichen oder institutionellen Funktion. Das Relationym („sein Kd-lege“) definiert die gleichrangige gesellschaftliche Stellung der beiden Beamten. Die zugrunde liegende referentielle Strategie bezeichnen wir als *strategische Professionalisierung* der beiden Personen. Auf die beschwerdeführende Person wird unterschiedlich referiert. Zum einen mit dem Politonym „österreichischer Staatsbürger“, wodurch dem Beschwerdeführer die nationale Zugehörigkeit zugesprochen wird. Dem Kriminonym „der Verdächtige“ liegt die referentielle *Strategie der Kriminalisierung* zugrunde. Der Beschwerdeführer könnte mit seinem Namen und der Anrede „Herr“ oder mit dem im Zusammenhang der Beschwerde neutralen Aktionym „Beschwerdeführer“ bezeichnet werden. Beide Benennungen würden wir auf einer Skala zwischen positiv konnotierten und negativ konnotierten Bezeichnungsmöglichkeiten als neutral einstufen. „Der Verdächtige“ stellt den Beschwerdeführer jedoch eindeutig in einen kriminellen Kontext. Dies, obwohl im Zuge des Misshandlungsvorwurfs ja die beiden Beamten unter Verdacht stehen. Auf Formularen für die Einvernahme von Personen ist neben dem Namensfeld anzukreuzen, in welcher Rolle die Person einvernommen wird, „als Verdächtiger“ [sic!] oder „als Zeuge“ [sic!] ¹². In diesem Zusammenhang ist die Bezeichnung „Verdächtiger“ nicht unbedingt diskriminierend. Sie scheint im täglichen Sprachgebrauch der Exekutive gängig zu sein. Im selben Akt wird in einem einseitigen Aktenvermerk (Schriftstück B9) ausschließlich - insgesamt zehn Mal - die Referenz „der Verdächtige“ verwendet. Dieser Aktenvermerk wurde vom Dienst habenden Beamten verfasst, als der Beschwerdeführer

¹¹ Reisigl und Wodak unterscheiden für diskriminierenden Diskurs eine Reihe referentieller Strategien (vgl. Reisigl, Wodak 2001: 48-52), die wir aus Platzgründen hier nicht auflisten. Wir beziehen uns aber direkt auf dieselben und adaptieren die entsprechenden Kategorien für unser Analysematerial.

¹² In beiden Fällen fehlt die weibliche Form für eine geschlechtsneutrale Formulierung.

nach seiner Verhaftung wegen Verdachtes der schweren Körperverletzung (Drogenhandel) und Widerstandes gegen die Staatsgewalt am folgenden Tag wieder freigelassen wurde. Der Verdacht hatte sich nicht bestätigt. „Der Verdächtige“ war nicht mehr verdächtig. Das Kriminonym ist auch hier inhaltlich nicht mehr gerechtfertigt. Seine strategische Funktion sehen wir in diesem Fall weniger als strategische Abwertung der Person des Beschwerdeführers sondern als Ausdruck von Distanz durch die semantischen Merkmale „- persönlich“, „+ anonym“ im Gegensatz zur Anrede „Herr“ und dem Familiennamen (vgl. Punkt a).

c) Herabsetzen des sozialen Status

Neben den erwähnten referenziellen Strategien finden sich auch solche, die den sozialen Status des Beschwerdeführers herabsetzten. Ein Beispiel dafür findet sich in einem Beschwerdeakt, der sich auf eine Amtshandlung an einem Grenzposten in Niederösterreich bezieht (Akt GZ 6501/99/53).

Der Beschwerdeführer ist slowakischer Staatsbürger, trägt den Dokortitel, arbeitet als Hochschullehrer und Leiter des Lehrstuhls für Geographie an einer Universität. Er wurde von den Grenzkontrollbeamten mit der Begründung zurückgewiesen, dass aufgrund von technischen Mängeln sein Fahrzeug nicht dem österreichischen Kraftfahrzeuggesetz entspräche. Die Beschwerde richtet sich allerdings auch gegen die Art und Weise, wie die Amtshandlung von den Beamten durchgeführt worden sei: mit "ironischen Bemerkungen zu meinem Familiennamen", "sehr aggressiv", "sehr vulgär und unwürdig", etc. (Schriftstück B, S. 1-3, GZ 6501/99/53).

In den Schriftstücken des internen Aktenlaufs wird auf unterschiedliche Art auf den Beschwerdeführer referiert. Interessanterweise finden sich gerade in einem Entwurf, der noch vor der Beschwerde von dem Grenzpostenkommandanten und dem die Amtshandlung durchführenden Beamten unterzeichnet an die Bezirkshauptmannschaft adressiert ist, Referenzen, die die soziale Position des zurückgewiesenen slowakischen Staatsbürgers herabsetzen. Die folgende Tabelle gibt die Verteilung der Referenzen auf den späteren Beschwerdeführer und die amts handelnden Personen in dem erwähnten Schriftstück wieder.

Schriftstück E (GZ 6501/99/53):

Referenz auf späteren BF	Referenz auf AHPs
Ausländer	Ing. ?Nachname ?
?Vorname? ?Nachname?	Ing. ?Nachname ?
slow. Stbg. ?Vorname? ?Nachname?	Insp ?Nachname?
Der Lenker ?Vorname? ?Nachname?	Ing. ?Nachname ?
?Vorname? ?Nachname?	
Lenker	
Der Lenker ?Vorname? ?Nachname?	
?Vorname? ?Nachname?	
slow. Stbg. ?Vorname? ?Nachname?	

Tabelle 6: Verteilung der Referenzen auf Beschwerdeführer und amts handelnde Personen in Schriftstück E (Gz 6501/99/53)

Während auf die in die Amtshandlung involvierten Beamten bzw. verantwortlichen Durchführenden (Techniker des Prüfstandes) immer mit Amtstitel und Berufstitel referiert wird, wird auf den späteren Beschwerdeführer mit dem Aktionym "Lenker", dem Politonym "slowakischer Staatsbürger", lediglich mit dem Vor- und Nachnamen referiert (wobei hier die förmliche und korrekte Anrede "Herr" entfällt) und er als "Ausländer" bezeichnet wird. In keiner Referenz wird sein akademischer Titel angeführt und damit eine gehobenere soziale Position deutlich gemacht.

Zusätzlich sei auch darauf hingewiesen, dass in den Zwischenüberschriften dieses Entwurfs einmal in indirekter Form durch "Darstellung der Tat" (dies impliziert, dass auf den späteren Beschwerdeführer mit der Referenz "Täter" Bezug genommen wird) und einmal in direkter Form durch "Angaben des Verdächtigten" mit Kriminonymen auf den späteren Beschwerdeführer referiert und dieser damit bereits negativ konnotiert wird.

Eine ähnliche Verteilung der Referenzen findet sich auf in der Stellungnahme des amts handelnden Beamten:

Schriftstück ST2 (GZ 6501/99/53)

Referenz auf BF	Referenz auf beteiligte AHPs
?Nachname? Dr. ?Vorname?	RevInsp. ?Vorname? ?Nachname?
?Vorname? ?Nachname?	RevInsp. ?Vorname? ?Nachname?
Lenker	Ing. ?Techniker?
Lenker	den Technikern
Lenker	
Lenker	
Herr ?Nachname?	
?Vorname? ?Nachname?	
Beschwerdeführer	
?Vorname? ?Nachname?	
?Vorname? ?Nachname?	
Herr ?Nachname?	
?Vorname? ?Nachname?	

Tabelle 7: Verteilung der Referenzen Beschwerdeführer und an Amtshandlung beteiligte Personen

Hier referiert der die Amtshandlung durchführende Beamte lediglich zu Beginn einmal mit der Nennung des akademischen Titels auf den Beschwerdeführer. Ebenso stehen den Aktionymen "Lenker", "Beschwerdeführer" oder den Referenzen von lediglich Vor- und Nachnamen (öfters ohne die Anrede "Herr"), die sich auf den Beschwerdeführer beziehen, die ausschließlich mit Professionymen realisierten Referenzen auf die amts handelnden Personen gegenüber. Hier liegt im internen Schriftverkehr ein Ungleichgewicht der Repräsentation des sozialen Status der strittigen "Parteien" (sprich Beschwerdeführer und amts handelnde Personen) vor. Während der akademische Titel des slowakischen Hochschullehrers in einem der Schriftstücke schließlich irreführend nach dem Nachnahmen genannt wird, werden die Amtspersonen jeweils mit dem ihrem Beamtenstatus entsprechenden Titel genannt. Da in der österreichischen Öffentlichkeit Personen im Allgemeinen mit ihren akademischen oder

amtlichen Titeln angesprochen werden, ist eine einseitige Vernachlässigung dieses Usus als Abwertung der betroffenen Person einzustufen.

Einerseits wird in manchen internen Schreiben dieses Aktes der akademische Titel des Beschwerdeführers weggelassen, andererseits missbraucht der Bezirksgendarmeriekommandant allerdings später den akademischen Status des Beschwerdeführers in seiner Sachverhaltsdarstellung an die Bezirkshauptmannschaft für ebenfalls abwertende Argumentationen (vgl. dazu mehr in Abschnitt 3.2.2)

Sachverhaltsdarstellung SVD (GZ 6501/99/53):

- 62 ... Vielmehr
63 scheint es verantwortungslos, wenn ein Hochschullehrer, noch dazu der Leiter des
64 Lehrstuhls für Geographie an einer Universität, mit einem Fahrzeug dessen Bremsschläuche
65 brüchig sind, eine derart weite Fahrt unternimmt.

Der Verfasser ist offenbar der Ansicht, der Beschwerdeführer habe um den von den Grenzbeamten erhobenen technischen Mangelzustand seines Fahrzeuges gewusst und damit vorsätzlich sich und andere gefährdet (deshalb wird dem Beschwerdeführer auch "Verantwortungslosigkeit" vorgeworfen; Zeile 63, Schriftstück SVD, GZ 6501/99/53). Diese „Verantwortungslosigkeit“ wird nun mit der Referenz „Hochschullehrer“, und gesteigert „Leiter des Lehrstuhls für Geographie an der Universität“ in Zusammenhang gestellt. Die beiden zunächst inhaltlich nicht zusammenhängenden Propositionen „Herr X ist Hochschullehrer“ und „Herr X hat kaputte Bremsschläuche“ werden über die Zuschreibung der „Verantwortungslosigkeit“ inhaltlich miteinander verknüpft. Leser oder Leserin bleibt es nun offen, darüber zu spekulieren, welcher argumentative Schluss sich über „einen derartigen Hochschullehrer“ nun ziehen ließe – abwertend bleibt der Inhalt allemal.

d) „Schwarzafrikaner“ – rassistisch definiertes Origonym oder Rassionym

Eine weitere Referenz auf den Beschwerdeführer in Akt P765 stellt die Bezeichnung als „Schwarzafrikaner“ dar. Dieser Begriff enthält zwei Komponenten. Einerseits weist er auf die afrikanische Herkunft einer Person hin, die zugrunde liegende referentielle Strategie wäre *originalisation*, die Benennung einer Person nach ihrem Herkunftsort mittels Origonym. Andererseits nimmt er durch das Adjektiv „schwarz“ Bezug auf das rassistische Merkmal einer dunklen, „schwarzen“ Hautfarbe. Die diskursive Strategie lässt sich als *racialisation*¹³ – Rassistisierung klassifizieren, die Benennung einer Person nach rassistischen Merkmalen mittels Rassionym. Beide Bezeichnungen sind dann korrekt, wenn die damit verbundene Aussage über Herkunft –soferne sie tatsächlich Afrika ist – und Hautfarbe inhaltlich relevant sind. Das ist dann der Fall, wenn das Merkmal als äußerer Hinweis zur Identifizierung einer Person unter mehreren anderen dient, die nicht dasselbe körperliche oder originale Merkmal aufweisen.

¹³ Vgl. Reisigl und Wodak 2001: 48

Mit der Angabe der Personalien, der „Nationale“ einer Person in einem Protokoll oder einem Aktenvermerk wäre die Identifikation einer Person hinsichtlich ihrer Herkunft allerdings ausreichend abgedeckt. In keinem der uns vorliegenden Akte wäre danach die Hervorhebung von Herkunft oder Hautfarbe inhaltlich relevant mehr gewesen.

Im oben angeführten Dokument (vgl. Tabelle 2) lautet der vollständige Satz: „Bezirksinspektor [Name] versetzte dem Schwarzafrikaner einen Faustschlag.“

Bei neutraler Referenz auf die beiden Beteiligten, müsste der Satz wie folgt lauten:

„Bezirksinspektor [Name] versetzte Herrn [Name] einen Faustschlag.“ Es sei denn, die Referenz „Schwarzafrikaner“ transportiert über Herkunft und Hautfarbe hinausgehend eine weitere Konnotation, die für die Schlägerei von Bedeutung ist und implizit mitgeteilt werden soll.

Im Schriftverkehr der Exekutive wird der Begriff „Schwarzafrikaner“ ausgiebig verwendet. Neben der Referenz auf Personen mit dunkler Hautfarbe dient er ganz allgemein zur Klassifizierung von Amtshandlungen. Im Einsatzbericht zu Akt P675 wird der Einsatzgrund „Schwarzafrikaner im Haus“ betitelt (Schriftstück C1). Im Aktenvermerk (P675 / C21) gibt der amts handelnde Beamte seinen Bericht unter dem Titel „Amtshandlung mit Schwarzafrikanern“ ab. Erst in der folgenden Zeile wird der tatsächliche Einsatzgrund „Angebliche Bedrohung“ vermerkt. Was zeichnet Amtshandlungen mit „Schwarzafrikanern“ aus, sodass die Amtshandlung nicht nach dem Inhalt z.B. „Amtshandlung wegen angeblicher Bedrohung“ sondern nach den Personen benannt ist?

In Akt P675 wird auf zwei Österreicher und einen slowakischen Staatsbürger referiert. Die zugrunde liegenden Vorfälle können nach den Akten wie folgt rekonstruiert werden:

Einer der drei bewohnt eine Wohngemeinschaft. Die anderen beiden wollen einen Freund in dieser Wohngemeinschaft besuchen. Dieser Freund ist jedoch nicht zu Hause ist. Sein Mitbewohner fühlt sich von den beiden Männern bedroht und hält eine Gaspistole in der Hand. Die beiden Männer fühlen sich ebenfalls bedroht und warten lieber im Hauseingang auf ihren Freund. Der Bewohner der Wohngemeinschaft verständigt trotzdem die Polizei. Die Polizei trifft die beiden Männer im Hauseingang an und nimmt ihre Personalien auf. Die beiden Männer, ein österreichischer und ein slowakischer Staatsbürger weisen die beiden Polizisten darauf hin, dass sie von jenem Mann in der Wohngemeinschaft mit der Waffe bedroht wurden. Jener bestreitet, die Waffe auf die beiden Freunde seines Mitbewohners gerichtet zu haben. Die Beamten schließen die Amtshandlung mit dem schriftlichen Vermerk: „Eine multikulturelle Wohngemeinschaft, kein Grund zur pol. Intervention gegeben“. Einer der beiden Besucher, der österreichische Staatsbürger, beschwert sich später in einem Schreiben über die unfreundliche Behandlung durch die Beamten und darüber, dass sie nur seine und die Personalien seines Freundes aus der Slowakei aufgenommen hatten, die des Waffenbesitzers jedoch nicht. Er führte die aus seiner Sicht ungleiche Behandlung auf seine Herkunft aus Zaire und die seines Freundes aus dem Kongo zurück. Seitens der Polizeibeamten

wird eine Ungleichbehandlung verneint, von beiden Parteien seien die Daten aufgenommen worden, auch der Waffenbesitz sei überprüft worden.

In seinem Bericht (Schriftstück C21) beschreibt einer der beiden Beamten die Amtshandlung. Seine Referenzen auf die beteiligten Personen sind in Tabelle 3 aufgelistet:

Besucher	WG-Bewohner	amtshandelnde Personen
zwei Schwarzafrikaner		ich
[Name] [Vorname], [Geburtsdatum],		wir
Kongo		
seines Begleiters		
die beiden Schwarzafrikaner	Aufforderer [Name] [Vorname]	uns
von den Schwarzafrikanern	[Name]	uns
	[Name]	
	er	
die Schwarzafrikaner	er	
	er	
	er	
	er	
den Schwarzafrikanern	er	Polizei
die Schwarzafrikaner	[Name]	
den beiden Schwarzafrikanern	[Name]	die Besatzung
ein Schwarzafrikaner	[Name]	
[Name]		
die beiden Schwarzafrikaner	[Name]	
die „Besucher“	er	

Tabelle 8: Referenzen im Aktenvermerk eines der beiden amtshandelnden Inspektoren eines Wachzimmers in Wien Favoriten (Auszug aus P675 / Schriftstück C21)

Die erste Referenz auf die Besucher der Wohngemeinschaft in Tabelle 3 lautet „zwei Schwarzafrikaner“. Der volle Text dazu lautet: „Am Einsatzort wurden wir auf zwei Schwarzafrikaner aufmerksam, welche in der [Straße] vor dem Hauseingang standen.“ Das Rassistensymbol wird an dieser Stelle inhaltlich vertretbar eingesetzt, denn es weist den beiden Personen jene Merkmale zu, die der Aufforderer, der zuvor die Polizei verständigt hatte, bekannt gegeben hatte. Danach nehmen die Beamten die Personalien auf. Ab diesem Moment sind sie namentlich bekannt und die Referenz per Anrede und Familienname wäre angebracht. Die Anrede fehlt zwar in der Praxis auch bei der Benennung des WG-Bewohners, er wird jedoch durchgehend mit seinem Namen oder einem Pronomen benannt. Die Besucher seines Mitbewohners werden kein einziges Mal mehr mit ihren Namen, sondern ausschließlich als „Schwarzafrikaner“ angeführt.

Mit dem Erlass 51 381/4332-II/2/94 vom 24. Jänner 1994 an alle Bundespolizeidirektionen und Sicherheitsdirektionen gab das Bundesministerium für Inneres folgende Empfehlung für das Sprachverhalten im Dienstverkehr vor:

Betr.: Vermeidung der Verwendung
des Wortes „NEGER“;
Rundschreiben

- 1 Aus gegebenem Anlaß ergeht die Einladung, alles zu vermeiden, was den Eindruck
- 2 von Voreingenommenheit oder Diskriminierung jeglicher Art erwecken könnte
- 3 (siehe dazu § 5 der Richtlinienverordnung – RLV, BGBl.Nr. 1993/266).

4 Insbesondere wird nahegelegt, das Wort „NEGER“ für die Bezeichnung eines
5 Menschen negri der Herkunft im dienstlichen Bereich tunlichst zu vermeiden und
6 statt dessen neutrale Begriffe, wie etwa Schwarze(r), oder Begriffe, die im
7 sachlichen Sprachgebrauch mehr Aussagekraft besitzen, wie z.B.
8 (Schwarz-)Afrikaner, (Afro-)Amerikaner), zu verwenden oder Personen einfach
9 nach ihrem (bekanntem) Herkunftsland zu bezeichnen.

24. Jänner 1994
Für den Bundesminister:
Mag. SIKÄ

Mit diesem Erlass wurde die Bezeichnung „(Schwarz)Afrikaner“ als politisch korrekt im Sprachgebrauch der Exekutive vorgeschrieben und ersetzte das Rassistonym „Neger“. In den letzten Jahren wurde allerdings durch die mediale Berichterstattung und den politischen Diskurs auch die Bezeichnung „Schwarzafrikaner“ zum negativ konnotierten Stereotyp. Auch der Leiter der Pressestelle der BPD, die für das Auftreten der Institution nach außen zuständig ist, beruft sich in einem Schreiben an die Generaldirektion für öffentliche Sicherheit auf jenes negativ konnotierte Stereotyp. Er bezieht sich auf eine rassistisch formulierte Aufforderung eines Bürgers, dem „Drogenhandel der Schwarzafrikaner“ Einhalt zu gebieten. Anstatt der rassistischen Aufforderung diskursiv entgegenzutreten, leitet der Beamte sein Schreiben wie folgt ein (zitiert aus Akt P1334/f/01, Schriftstück Z):

2 „Die Problematik, die Dr. [Name] im Schreiben vom [Datum] anspricht,
3 ist hinlänglich bekannt. Sowohl die Tatsache, dass Schwarzafrikaner einen
4 nicht unwesentlichen Teil der Täterschaft beim Suchtmittelhandel
5 ausmachen, als auch, dass es sich bei diesen oftmals um Asylanten [sic!] handelt,
6 entspricht den polizeilichen Erfahrungen. ...“

Aus den bisherigen Ausführungen möglicher Referenzen legen wir den folgenden Schluss nahe: Im Sinne eines unvoreingenommenen sprachlichen Ausdruckes gegenüber sich beschwerenden Bürgern und Bürgerinnen, ist es unseres Erachtens unumgänglich, in behördlichen Dokumenten Vorurteilen entgegen zu wirken und die Referenzen entsprechend neutral und sachlich zu gestalten, d.h. im Zweifelsfall auf die jeweiligen Personen mit der Anrede Herr oder Frau und dem Familiennamen Bezug zu nehmen.

3.2.1.2 Sprachliche Möglichkeiten der Verschleierung von sozialen Akteuren

Soziale Akteure sind an der sprachlichen Oberfläche nicht immer deutlich erkennbar. Referentielle Strategien können geradezu darauf abzielen, handelnde und für Handlungen verantwortliche Personen sprachlich vage oder gar nicht aufscheinen zu lassen. Die Strategie, durch verschiedene Formulierungen die handelnde Person aus dem Fokus zu nehmen oder gänzlich zu 'tilgen', hat einen sprachlichen Stil zur Folge, der oft als 'objektiv' oder 'sachlich' gewertet wird. Ein Beispiel völliger syntaktischer Tilgung der Täter und Täterinnen ist zum

Beispiel die bekannte zynisch euphemistische Formulierung: „Im Konzentrationslager Mauthausen fanden 300.000 Juden den Tod“.

Verschleierungseffekte werden im Untersuchungsmaterial vor allem dann angewendet, wenn sich Beamte oder Beamtinnen auf von ihnen durchgeführte Handlungen beziehen müssen, die negativ bewertet werden könnten, die eine Schwächung ihrer Machtposition oder einen Imageverlust zur Folge hätten.

Die referenziellen Strategien der Verschleierung von sozialen Rollen können unter anderen mit folgenden linguistischen Konstruktionen umgesetzt werden:

Passivierung
Nominalisierung
Impersonalisierung

a) Passivierung

Durch syntaktische Passivkonstruktionen tritt die handelnde Person in den Hintergrund. Sie ermöglichen, verbunden mit Agenstilgung, die Beschreibung von Handlungen, ohne dass die handelnde Person überhaupt erwähnt wird.

In Akt: GZ6501/99/37 beschreibt ein Beamter in seiner schriftlichen Stellungnahme zu einer Beschwerde wegen Zurückweisung an der österreichischen Grenze sein Vorgehen zu Beginn des Textes in der ersten Person Singular.

Stellungnahme ST (Akt: GZ6501/99/37):

3 Am [Datum] gegen [Uhrzeit], versah ich an der ho. Grenzkontrollstelle die
4 Einreisekontrolle auf der PKW-Spur.

Im weiteren Verlauf der Darstellung tritt Passivierung mit Agenstilgung auf, die zur Folge hat, dass an der sprachlichen Oberfläche nicht mehr direkt auf den handelnden Akteur referiert wird. Dies verlagert den Fokus auf die Person des Beschwerdeführers und suggeriert zugleich, dass zwischen der eigentlichen Handlung und dem die Handlung durchführenden Beamten keine unmittelbare Verbindung und somit auch keine direkte Verantwortlichkeit besteht. Diese Strategie wird dann angewandt, wenn auf strittige Handlungen oder auf solche, die einer fundierten Legitimierung bedürfen, Bezug genommen wird. In seiner Stellungnahme zur vorgenommenen Zurückweisung beschreibt sich der Beamte nicht mehr als Handelnder mit dem Personalpronomen der 1. Person:

Stellungnahme ST (Akt: GZ6501/99/37):

30 Es wird auch noch bemerkt, dass [Nachname des BF] nicht wegen Verdacht auf illegale
31 Erwerbstätigkeit zurückgewiesen bzw. beanstandet wurde, sondern wegen Störung der
32 öffentlichen Ruhe Ordnung und Sicherheit.

In Akt P765/f/99 kann man beim Vergleich der Schriftstücke A (Niederschrift des Beschwerdeführers) und Z1 (Sachverhaltsdarstellung des Leiters des Kriminalbeamteninspektorats) den Vorgang strategischer Passivierung als Beispiel einer Rekontextualisierung (vgl. Abschnitt 3.2.5) beobachten. Zunächst die Darstellung des Beschwerdeführers, der jenen Beamten, der ihn nach eigenen Angaben geschlagen hat, in aktiver Rolle, als *Actor* auftreten lässt:

34 ... **schlug** plötzlich der größere der beiden
35 Beamten mit seiner offenen Hand in mein Gesicht, ...

Diese Textstelle zitiert der leitende Beamte in seiner Sachverhaltsdarstellung formal korrekt im Konjunktiv. Allerdings rückt er den handelnden Kollegen mittels Passivierung aus dem Rampenlicht:

9 ... gab er an, dass **er** von dem
10 größeren der beiden Kriminalbeamten mit der offenen Hand ins Gesicht **geschlagen worden sei**, ...

b) Nominalisierung

Die Nominalisierung eines Verbs ermöglicht ebenfalls die Beschreibung einer Handlung und ihrer Wirkung, ohne die ausführende Person in Erscheinung treten zu lassen. Dies kann zum Schutz von Personen eingesetzt werden, z.B. gegen Imageverlust wie im folgenden Beispiel in Akt P765, Schriftstück X (Anzeige an die Staatsanwaltschaft):

14 ...Der Einsatz
15 des Pfeffer Sprays [sic] gegen [Name] blieb wirkungslos, weil dieser das
16 Gesicht wegdrehte.

Zum Vergleich eine Paraphrasierung mit Referenz auf die Akteure:

„Bezirksinspektor [Name] und Abteilungsinspektor [Name] setzten den Pfefferspray wirkungslos gegen [Name] ein, ...“

Aus dem Akt Anonym, Schriftstück Z2, zitieren wir ein weiteres Beispiel der Nominalisierung:

20 Bei der Visitierung warf er sich zu Boden und trommelte schreiend, sich wälzend, am Boden.

Zum Vergleich auch hierzu die Paraphrasierung mit Referenz auf die Akteure: „Während ihn die Inspektoren [Name], [Name], ... visitierten, warf er sich zu Boden und trommelte schreiend, sich wälzend, am Boden.“

In diesem Fall schützt die Nominalisierung die Akteure davor, allzu deutlich in die Handlung involviert zu sein. Sie drückt geradezu körperliche Distanz aus.

Abschließend ein Beispiel aus dem Schreiben des Leiters der Pressestelle der BPD an die Generaldirektion für öffentliche Sicherheit (Akt 1334/f/01, Schriftstück Z). Die Nominalisierungen „Bekämpfung“, „Suchtmittelhandel“ und die Nomina „Erfolg“ und „Szene“ stehen jeweils für in unterschiedlicher Weise handelnde Personen. An der Satzoberfläche treten ausdrücklich „Asylwerber“ als „Täter“ auf.

- 6 ... Bei der Bekämpfung des
- 7 organisierten Suchtmittelhandels, der [sic!] sehr personal - und zeitintensiv ist,
- 8 können kurzfristige Erfolge erzielt werden, die Szene reagiert jedoch rasch
- 9 und rekrutiert neue Täter, die wiederum zu einem Großteil aus dem Kreis
10. der Asylwerber stammen.

c) Impersonalisierung

Von Impersonalisierung spricht der Sprachwissenschaftler van Leeuwen in jenen Fällen der Referenz, die mit Hilfe eines abstrakten Nomens gebildet werden. Abstrakt bedeutet die Markierung mit dem semantischen Merkmal „- humani“ (van Leeuwen 1996, Reisigl und Wodak 2001). Das eingesetzte Nomen steht scheinbar in keinem Zusammenhang mit Personen und ihren Handlungen.

Dazu ein Beispiel aus Akt P765/f/99, Schriftstück Z, dem Antwortschreiben an den Beschwerdeführer durch die Pressestelle der Bundespolizeidirektion:

- 1 Im Rahmen ihrer niederschriftlichen Befragung durch einen Mitarbeiter des
- 2 Bundespolizeikommissariates [Bezirk] am [Datum] führten Sie
- 3 Beschwerde über die **Begleitumstände** Ihrer Festnahme wegen des Verdachtes
- 4 der schweren Körperverletzung sowie des versuchten Widerstandes *gegen die*
- 5 Staatsgewalt am [Datum].¹⁴

Die Impersonalisierung „Begleitumstände“ steht für eine handgreifliche Auseinandersetzung zwischen 2 Kriminalbeamten und dem Beschwerdeführer, die Grundlage einer Anzeige an die Staatsanwaltschaft gegen die beiden Beamten war.

3.2.2 Prädikative Strategien

Eng verbunden mit referentiellen Strategien sind Prädikationen, die Personen bestimmte Eigenschaften zuschreiben. Unter prädikativen Strategien verstehen wir die sprachliche Umsetzung einer Absicht, dem Subjekt eines Satzes, in unserem Fall, der beschwerdeführenden bzw. der amtshandelnden Person, die im Prädikat ausgedrückten Eigenschaften und Verhaltensweisen zuzuschreiben oder abzusprechen. Die diskurs-historische Methode untersucht die Prädikation als explizite Zuschreibung von Eigenschaften und Verhaltensweisen im Hinblick auf die Kategorisierung und Typisierung von Personen oder Gruppen (vgl. dazu

¹⁴ Kursive Korrekturen entsprechen den handschriftlichen Korrekturen im Entwurf des Antwortschreibens; fette Hervorhebungen durch die AutorInnen der Studie.

Titscher 1998: 350). Prädikationen erfolgen zum Beispiel über die Verwendung von Metaphern oder metapragmatische Verben, oder auch einfach über die Beifügung von Adjektiven und Adverbien.

Bereits die Verwendung bestimmter Referenzen kann mit der Zuordnung von positiven oder negativen Prädikationen verknüpft sein. So wird mit dem Professionym *Abteilungsinspektor* oder *Kontrollinspektor* bereits institutionelle Autorität vermittelt. Das Kriminonym „*der Verdächtige*“ impliziert zumindest den Verdacht auf kriminelle Eigenschaften oder Handlungen, z.B. Drogenhandel.

In verschiedenen Texten des Untersuchungsmaterials werden Prädikationen explizit über die Zuordnung von Adjektiven zugewiesen. So schreibt etwa der Journalstaatsanwalt im Akt P765/f/99, Schriftstück X, Zeile 16 mit der Referenz „*der gewalttätige Mann*“ dem Beschwerdeführer Gewalttätigkeit zu. Die Prädikation „*gewalttätig*“ legitimiert gemeinsam mit dem Hinweis auf das entsprechende Gesetz, jenen Faustschlag, den der involvierte Beamte dem „*gewalttätigen Mann*“ einige Zeilen später versetzt.

16 Als der gewalttätige Mann den KRB [Name]
17 am Hals packte und heftig würgte, versetzte BI [Name] dem
18 Schwarzafrikaner gem. § 9 WGG einen Faustschlag in das Gesicht,
19 da aufgrund der Situation keine andere geeignete Dienstwaffe zur
20 Verfügung stand.

Im selben Akt schreibt ein Beamter des Kriminalbeamteninspektorates jenem Beamten, der den, des Drogenhandels zu Unrecht verdächtigten Beschwerdeführer einvernommen hatte, „*Rechtskundigkeit*“ zu (Akt P765/f/99, Schriftstück Z1, Zeile 9).

9 Bei der Einvernahme durch den Rechtskundigen [sic] Beamten gab er an, dass er von dem
10 größeren der Kriminalbeamten mit der offenen Hand in das Gesicht geschlagen worden sei,
11 worauf er den Entschluß gefaßt hätte zurück zu schlagen, wozu es jedoch nicht mehr
12 gekommen sei.

„*Beschwerdefreudigkeit*“ wird „*Schwarzafrikanern*“ im Akt 1334/f/01, Schriftstück B1 und Z zugesprochen. Im folgenden hier zunächst das Zitat aus B1, dem Bericht des Sicherheitsbüros der BPD Wien:

10 Das Verhalten der Täter, der Formalismus, die Beschwerdefreudigkeit der Schwarzafrikaner
11 nur um der Polizei „*Schwierigkeiten zu machen*“, sowie die zahlreichen UVS- Verhandlungen
12 und Anklagen gegen Beamte wegen behaupteter Mißhandlungen, erschwert allgemein das
13 Einschreiten bzw. die Motivation der Polizei- und Gendarmeriebeamten.

Rekontextualisiert wird die Textstelle in das Schriftstück Z, das Schreiben der Pressestelle an die Generaldirektion für öffentliche Sicherheit des BMI, übernommen. Die mangelnde Motivation als Prädikation der Mitarbeiter wird allerdings getilgt:

- 17 Das Verhalten der Suchtmittelhändler, die Beschwerdefreudigkeit, vor allem
18 der Schwarzafrikaner, sowie die daraus resultierenden zahlreichen UVS-
19 Verhandlungen und Anzeigen gegen Beamte wegen behaupteter
20 Misshandlungen, ist [sic]ebenfalls in diesem Zusammenhang relevant.

In Schriftstück AW1 (GZ 6501/99/37) wird dem amts handelnden Beamten generelle Genauigkeit und formale Korrektheit ausgewiesen:

- 7 Die Zurückweisung erfolgte nicht wegen § 52/2/3b FRG sondern wegen § 52/2/3. Lt den
8 handschriftlichen Aufzeichnungen ChefInsp [Name], der Zurückweisungsgründe immer
9 genau erhebt und auch dokumentiert, ...

Im Akt Anonym beschreibt der Vorstand des Büros für besondere Ermittlungen, das wegen Misshandlungsvorwürfen gegen mehrere Beamte des Kriminalbeamteninspektorats eingeschaltet worden war, den Beschwerdeführer in einem Schreiben an die Staatsanwaltschaft wie folgt (Akt Anonym, Schriftstück Y2):

- 27 Im Zimmer der Gruppe [Name] versuchte er – offensichtlich in selbstschädigender Absicht – mit
28 dem Kopf gegen einen Türstock zu stoßen. Dies konnte jedoch durch die anwesenden Krb verhindert
29 werden. Weiters ließ er sich vom Sessel fallen und wälzte sich am Boden.
...
33 Auch während der Einvernahme, bei der ein Dolmetsch f. d. englische Sprache anwesend war BezI
34 [Name] warf er sich zu Boden und rutschte weinend auf seinen Knien herum.

Auch diesem Beschwerdeführer werden Prädikationen zugeschrieben: er ist weinerlich, unberechenbar und hat selbstschädigende Absichten. Die ihm zugeschriebenen Handlungen sind „auf den Knien Herumrutschen“, „sich auf dem Boden Wälzen“ u.a. Die anwesenden Beamten verhindern nach Darstellung des BBE zweimal selbstverletzende Absichten des Beschwerdeführers. Deutlich zeigt sich hier, wie durch die prädikativen Strategien der erwähnten Ausführungen das Image jener Beamten gestärkt wird, denen vorgeworfen wird, die Beschwerdeführer geschlagen und gedemütigt zu haben. Den Aussagen eines „gewalttätigen“, „weinenden“ und sich „auf dem Boden wälzenden“ Beschwerdeführers wird voraussichtlich nicht allzu viel Gewicht beigemessen.

Auch im folgenden Beispiel zeigen sich prädikative Strategien, die die Position der amts handelnden Personen stärken und jene des Beschwerdeführers schwächen. In seiner Stellungnahme zu einer Beschwerde bezüglich einer Amtshandlung an einem Grenzkontrollposten (Schriftstück ST3, GZ 6501/99/35) bewertet der Postenkommandanten den amts handelnden Beamten durch folgende Prädikationen:

Stellungnahme ST3 (Gz 6501/99/53):

- 25 Insp ?Vorname? ?Nachname? ist ein ruhiger, höflicher und korrekter Beamte, der bei all seinen
26 Amtshandlungen umsichtig und den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend vorgeht.
27 Es gab bisher noch keine Beschwerden über eine von Insp ?Nachname?geführten Amtshandlung,
28 was nach Ansicht des Unterfertigten auch schwer möglich ist, da Insp. ?Nachname?ein

- 29 tadelloses Auftreten hat ...
(...)
31 ... versucht Insp ?Vorname?
32 ?Nachname? stets durch sein ruhiges und überlegtes handeln ausgleichend einzuwirken.

Die Prädikationen "ruhig" (in Zeile 25 und wiederholend – und damit verstärkend - in Zeile 32), "höflich und korrekt", "umsichtig", "den gesetzlichen Bestimmungen entsprechend", "tadelloses Auftreten" und "überlegtes Handeln" sind durchwegs positiv und vermitteln das Bild eines korrekten, pflichtbewussten Beamten, der über alle Zweifel erhaben zu sein scheint. Auch durch die konkrete persönliche Stellungnahme des vorgesetzten Postenkommandanten (Zeile 27 bis 29) soll den Angaben zusätzliche Glaubwürdigkeit verliehen werden.

Demgegenüber wird der Beschwerdeführer in der Stellungnahme des Postenkommandanten ausschließlich mit negativ konnotierten Begriffen in Verbindung gebracht. So wird von der "Unterstellung des Beschwerdeführers" gesprochen (Zeile 36, Schriftstück ST3, GZ 6501/99/53), weiters dass sich die "Angaben des Beschwerdeführers ... total widersprechen" (Zeile 42 bzw. 45, Schriftstück ST3, GZ 6501/99/53) und der Beschwerdeführer "in seinen Angaben ... die Amtshandlung führender Beamten des Verdachtes des Amtsmissbrauches bzw. einer Dienstpflichtverletzung beschuldigt, was auf keinen Fall wahr ist." (Zeile 47 bis 49, Schriftstück ST3, GZ 6501/99/53). Mit dieser Strategie den positiven Prädikationen bezüglich des amts handelnden Beamten und den dem Beschwerdeführer zugeschriebenen negativ konnotierten Verben „unterstellen“ und „beschuldigen“ wird einerseits die Glaubwürdigkeit und Korrektheit der Exekutive gestärkt und andererseits die Glaubwürdigkeit des Beschwerdeführers untergraben bzw. in Frage gestellt.

3.2.3 Argumentative Strategien

Argumente können sich auf Fakten, die Wahrheit, Wahrscheinlichkeit oder Falschheit einer These beziehen. Sie können auch zu moralischen Werten und gesellschaftlichen Normen und deren Angemessenheit und Akzeptabilität in Bezug stehen. Das Inventar der *formalen* oder *allgemeinen* Topik ist begrenzt (Pielenz 1993). Es umfasst eine endliche Menge an Schlussregeln, die zum Großteil bereits in der aristotelischen Topik festgelegt wurde. Beispiele formaler Topik im untersuchten Material waren etwa der *Topos der Anzahl* - das Argumentieren mit der Häufigkeit einer Handlung, der *Topos der Bedrohung* – das Argumentieren mit Angst und Bedrohung u.a..

Die so genannte *besondere* Topik ist jene, die der Argumentation in spezifischen Diskursen dient. Im Aktenlauf zu den Beschwerden stützten verschiedene Argumentationsmuster die inhaltliche Linie der Stellungnahmen amts handelnder Beamter, andere dienten der Schwächung der Position der beschwerdeführenden Person. Wir unterschieden zum Beispiel den *Topos der Glaubwürdigkeit* bzw. *der Unglaubwürdigkeit*, den *Topos des Widerspruchs*, den *Topos der Wiederholung* und den *Topos der Kriminalität*. Letztere argumentieren beide mit

der Wahrscheinlichkeit der Wiederholung einer negativ konnotierten oder kriminellen Handlung, z.B. im Sinne von: Wer einmal lügt, lügt immer (wieder). Die Argumentation für Unglaubwürdigkeit eines Beschwerdeführers wird mit dem *Topos der Rache* gestützt, vgl. dazu die Sachverhaltsdarstellung des Leiters des Kriminalbeamteninspektorates in Akt P765/f/99, Schriftstück Z1:

- 41 Die Behauptung des [Name], er sei im Arrest von dem kleineren der beiden Beamten
- 42 beschimpft worden, muß daher auch bezweifelt werden und ist am ehesten darauf zurück zu
- 43 führen, dass sich der Beschwerdeführer für die Festnahme revanchieren will indem er den
- 44 Beamten fälschlich ein Fehlverhalten vorwirft.

Eine weitere verwendete Schlussregel lässt sich als *Topos der Subjektivität* klassifizieren. Das Argument lautet: Wenn mindestens drei Polizisten auf einen Mann einschlagen, müsste er sichtbare Verletzungen aufweisen. Der Beschwerdeführer weist keine sichtbaren, „objektivierbaren“ Verletzungen auf, seine Aussagen sind subjektiv und nicht verifizierbar. Daher ist er nicht glaubwürdig (vgl. dazu die Argumentationslinie in Akt Anonym).

Argumente können sich auf Fakten, die Wahrheit, Wahrscheinlichkeit oder Falschheit einer These beziehen. Sie können allerdings auch regelwidrig eingesetzt werden (vgl. Kienpointner 1996:40ff). Es folgen Beispiele, deren Argumentation gegen korrekte Schlussfolgerungen nach den Regeln der Rhetorik verstoßen. Verletzungen solcher Regeln werden seit der Antike als Trugschlüsse (lat.: fallaciae) aufgelistet (Kienpointner 1996: 25).

In Akt Anonym, Schriftstück Z2 argumentiert der Verfasser, dass der festgenommene Mann die Misshandlungen erfunden haben könnte, um einer Abschiebung aufgrund der fehlenden Aufenthaltsberechtigung entgegen zu wirken. Diese Argumentation wirkt unsachlich, da der Beschwerdeführer erst in Schubhaft genommen wurde, nachdem er Misshandlungsvorwürfe gegen Kriminalbeamte erhoben hatte. Der Verfasser verstößt gegen das Sachlichkeitsgebot, nachdem ein Standpunkt nur dadurch verteidigt werden darf, dass man Argumente für den Standpunkt vorbringt. Die Argumentation des Verfasser von Z2 gleicht einem Argumentum ad hominem, einem personenbezogene Angriff statt der Verwendung von Sachargumenten¹⁵.

Auf den *Topos der Wiederholung* und den *Topos des Widerspruchs* ist die Hauptargumentation in Akt P765/f/99 aufgebaut. Sie richtet sich – zugunsten jener Beamten, die mit dem Vorwurf schwerer Misshandlung belastet werden – gegen den Mann, der diese Vorwürfe

¹⁵ Weitere Trugschlüssige Verstöße gegen das Gebot der Sachlichkeit sind nach Kienpointner z.B.: das *Argumentum ad verecundiam*– der regelwidrige Appell an die Ehrfurcht, das Zitieren von ExpertInnen und prominenten Personen in unsachlichem Zusammenhang, unvollständige Zitate etc. statt sachlicher Argumente; das *Argumentum ad populum*– hier handelt es sich um publikumswirksame *Appelle an die Emotionen der Masse* statt *Sachargumenten*. Eine daraus gezogene Schlussregel ist etwa der *Topos der Bedrohung*– alles, was die Bevölkerung gefährdet, muss abgewehrt werden und schließlich das *Argumentum ad baculum* – Drohungen mit Gewalt, Angstappelle an Stelle von Sachargumenten.

erhebt. Im Schriftstück Z1 desselben Aktes baut der Leiter des Kriminalbeamteninspektora-
tes seine Argumentation gegen die Glaubwürdigkeit des Beschwerdeführers wie folgt auf:

30 Wie aus der Beilage ersichtlich ist, werden diese Vorwürfe von AbtInsp. [Name]
31 bestritten. Es gibt derzeit keinen Grund diese Stellungnahme anzuzweifeln.
32 Der Beschwerdeführer hat offensichtlich ein gestörtes Verhältnis zur Wahrheit, was sich
33 schon alleine aus dem Umstand erkennen läßt, dass er zu Beginn der mit ihm gemachten
34 Niederschrift bestritt, zurück geschlagen zu haben, später jedoch angab, dies doch getan zu
35 haben.

Nach dem Hinweis auf die Stellungnahme des involvierten Beamten bringt der Verfasser
sein Hauptargument, warum der Rechtfertigung des Abteilungsinspektors mehr Glauben
geschenkt werden kann, als der Anklage des Beschwerdeführers. Während es beim Be-
schwerdeführer Anzeichen „für sein gestörtes Verhältnis zur Wahrheit“ gibt, fehlen derartige
Anzeichen bei dem Kriminalbeamten (Argumentation des Vergleichs, *Topos der Lüge* bzw.
des gestörten Verhältnisses zur Wahrheit).

Dieses Hauptargument verliert an Überzeugungskraft, liest man die angesprochene Textstel-
le in der Niederschrift des Beschwerdeführers in diesem Zusammenhang (Schriftstück A,
Niederschrift des Beschwerdeführers):

37 Nach dem ich geschlage [sic]
38 worden war, faßte ich den Entschluß zurückzuschlagen. Da ich je-
39 doch zu diesem Zeitpunkt noch festgehalten wurde, befreite ich mich
40 und schlug dann zurück. Ich werde gefragt, auf welche Art und Weise
41 ich zurückgeschlagen habe. Dazu gebe ich an, daß ich mehr zu-
42 rückschlagen wollte, als ich tatsächlich konnte. Ich schlug mit der
43 Faust in das Gesicht des größeren der beiden Beamten. Nach dem ich
44 das getan hatte, kam es zu mehr „ACTION“. ...
...
64 Somit entspricht der Inhalt der Anzeige vom [Datum], wonach ich
65 zuerst mit der Faust in das Gesicht eines der Beamten geschlagen
66 und mit dem Fuß in die Hoden des anderen Beamten getreten und
67 weiters einen der Beamten gewürgt und in weiterer Folge noch
68 mehrmals auf die Beamten hingeschlagen habe, nicht der Wahrheit.

Von Zeile 37 bis 44 beschreibt der Beschwerdeführer die Situation vor, während und nach
seinem ersten – und in dieser Darstellung einzigen – Schlag gegen den „größeren der bei-
den Beamten“. Der in Schriftstück Z1, Zeile 34 und 35 angesprochene Widerspruch, mit
dem die Unglaubwürdigkeit des Beschwerdeführers argumentiert wird, ist für die AutorInnen
der Studie nicht erkennbar. Der Beschwerdeführer gibt an, mit der Faust ins Gesicht des
Beamten geschlagen zu haben. Bei der Durchführung des Schlages wird er zunächst noch
festgehalten, wodurch möglicherweise der Schwung oder die Schlagkraft beeinträchtigt wer-

den. Der Schlag selbst wird weder an dieser Stelle des Textes noch an einer anderen Stelle bestritten.

Die zweite Textstelle, die diesen Schlag ins Gesicht des Beamten bespricht (Zeile 64-68) nimmt Bezug auf Schriftstück B8, die Anhaltmeldung der beiden Kriminalbeamten, in der angegeben wird, der Beschwerdeführer habe als Erster zugeschlagen. In Zeile 65 nimmt der Beschwerdeführer zu diesem Vorwurf Stellung und bestreitet ihn.

Zusammenfassend meinen wir, dass die Argumentation des Leiters des Kriminalbeamteninspektorates in diesem Fall trugschlüssig ist. Seine Argumentation verstößt gegen die Argumentationsregel der „redlichen Bezugnahme auf das Gesagte“, die wie folgt lautet:

„Ein Widerlegungsversuch muß sich auf denjenigen Standpunkt beziehen, der tatsächlich von der Gegenpartei in der Diskussion geäußert worden ist.“ (Kienpointner 1996: 34)

Ein Beispiel für eine argumentative Opfer-Täter-Umkehr liefert der Akt P1334/f/01, Schriftstück B1 (Bericht des Sicherheitsbüros):

10 Das Verhalten der Täter, der Formalismus, die Beschwerdefreudigkeit der Schwarzafrikaner
11 nur um der Polizei „Schwierigkeiten zu machen“, sowie die zahlreichen UVS-Verhandlungen
12 und Anklagen gegen Beamte wegen behaupteter Mißhandlungen, erschwert allgemein das
13 Einschreiten bzw. die Motivation der Polizei- und Gendarmeriebeamten.

Die Aussagen dieses Zitats kann man wie folgt paraphrasieren: Die „Schwarzafrikaner“ würden sich besonders gerne beschweren. Sie behaupten, misshandelt worden zu sein, um der Polizei Schwierigkeiten machen zu können.

Täter sind also jene, die die Polizei mit ihren UVS-Beschwerden in Schwierigkeiten bringen. Dem „Opfer“ Polizei wird dadurch das Einschreiten erschwert. Polizei- und Gendarmeriebeamten wird es schwer gemacht, die Motivation nicht zu verlieren.

3.2.4 Die nachträgliche Berufung auf Gesetze

Als vollziehende Gewalt des Staates – neben der gesetzgebenden und der rechtsprechenden – nimmt die Exekutive selbstverständlich Bezug auf die geltenden Gesetze. Jede Amtshandlung muss nach den geltenden Gesetzen durchgeführt und legitimiert werden. Wir nehmen in diesem Abschnitt dennoch zu einigen Passagen in der Argumentation der Behörde Stellung, in denen uns die Bezugnahme auf das Gesetz als nachträgliche Legitimierung einer umstrittenen Handlung erscheint.

Laut Akt Anonym wird der spätere Beschwerdeführer zunächst wegen Verdachtes auf Drogenhandel angehalten, perlustriert und, nachdem er sich nicht ausweisen kann, festgenommen. Er bleibt über Nacht in Haft und wird am nächsten Tag freigelassen. In der folgenden Nacht begibt er sich mit seinem Fremdenbetreuer zur Untersuchung ins AKH und erhebt noch in der Nacht nach seiner Freilassung schwere Misshandlungsvorwürfe gegen mehrere

Beamte des Kriminalbeamteninspektorats. In den Unterlagen zur ersten Verhaftung des Beschwerdeführers spielt sein offenbar fehlender Aufenthaltstitel keine Rolle, er wird im Akt jedenfalls nicht erwähnt. Als er die Misshandlung zunächst auf einem Kommissariat anzeigt, wird er vom Büro für besondere Ermittlungen für den nächsten Tag zur Aussage bestellt. Unmittelbar nach seiner Aussage wird er festgenommen und gemäß § 61 Abs. 1 des Fremdenengesetzes (BGBl. I Nr. 75/1997; FrG) iVm. § 57 Abs. 1 des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes (BGBl. Nr. 51/1991; AVG) „zur Sicherung der Abschiebung“ in Schubhaft genommen.

Schriftstück B8 in Akt P765 beschreibt die Anhaltung und Verhaftung des späteren Beschwerdeführers zwischen Reumannplatz und Keplerplatz aus der Sicht der amts handelnden Kriminalbeamten. Die Aufforderung zur Ausweisleistung wird gem. § 35 SPG (Identitätsfeststellung) gerechtfertigt.

§ 35. (1) Die Organe des öffentlichen Sicherheitsdienstes sind zur Feststellung der Identität eines Menschen ermächtigt,

1. wenn auf Grund bestimmter Tatsachen anzunehmen ist, er stehe im Zusammenhang mit einem gefährlichen Angriff oder könne über einen solchen Angriff Auskunft erteilen;

....

(2) Die Feststellung der Identität ist das Erfassen der Namen, des Geburtsdatums und der Wohnanschrift eines Menschen in dessen Anwesenheit. Sie hat mit der vom Anlaß gebotenen Verlässlichkeit zu erfolgen.

(3) Die Organe des öffentlichen Sicherheitsdienstes haben Menschen, deren Identität festgestellt werden soll, hievon in Kenntnis zu setzen. Jeder Betroffene ist verpflichtet, an der Feststellung seiner Identität mitzuwirken und die unmittelbare Durchsetzung der Identitätsfeststellung zu dulden.

Aus dem Akt geht nicht hervor, wie der Verdacht aufgekommen sein mag, der Angehaltene stehe in Zusammenhang mit einem gefährlichen Angriff (worunter auch Suchtmittelhandel fällt). Die beiden Kriminalbeamten erklären das Aufkommen des Verdachtes mit einem Hinweis eines „unbekannten Fußgängers“:

- 7 Wir befanden uns auf der Fußgängerzone der Favoritenstraße, genau zum
- 8 Straßenzug des Viktor Adler Platzes als von einem unbekanntem Fußgänger uns mitgeteilt
- 9 wurde, daß am Reumannplatz ein Schwarzafrikaner im Alter von ca. 25 Jahren, schwarz
- 10 gekleidet mit dunkler Sonnenbrille versucht habe, Drogen zu verkaufen. ...

Diesem Hinweis gehen die Beamten lt. ihren Angaben nach und treffen den späteren Beschwerdeführer. Uns bleibt unklar, woher der „unbekannte Fußgänger“ wusste, dass es sich bei den beiden Männern in Zivilkleidung um Kriminalbeamte handelte. Beide Kriminalbeamte, waren – wie für Kriminalbeamte üblich und wie auch aus weiteren Schriftstücken hervorgeht – nicht uniformiert und daher nicht als Exekutivbeamte erkennbar. Sollte es nun jedoch diesen Zeugen des versuchten Drogenhandels nicht gegeben haben, welches waren dann

„jene bestimmten Tatsachen“ aufgrund derer, wie das Gesetz vorgibt, ein gefährlicher Angriff“ vermutet werden konnte?

3.2.5 Strategisch wirksame Rekontextualisierung

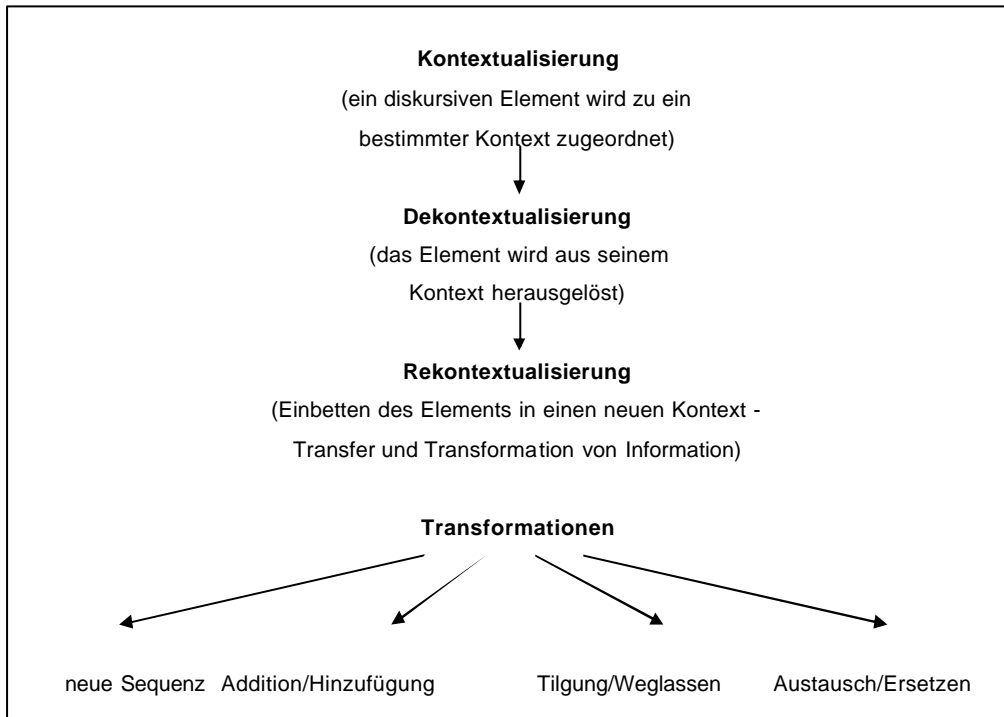
Die bisher genannten diskursiven Strategien bilden das Hauptinstrumentarium für den Legitimierungs- bzw. Rechtfertigungsdiskurs der Exekutive. Sie sind transformative, diskursive Handlungen, das heißt, sie implementieren einen (intentional geleiteten) semantischen Inhalt in bestimmte linguistische Formen.

"What is assumed here is that discursive constructions being in some form and get transformed into some other form and that there are sets of describable discursive practices that can be mobilized to bring about these transformations. The suggestion is that discursive forms can be altered implies that discursive forms stand in relationships to each other form. (...) Transformations of texts, however, more often fall under the rubric of recontextualisation." (Muntigl et al. 2000, S. 18)

Jüngere Studien der Wiener Schule der Kritischen Diskursanalyse widmen sich ausführlich dem Phänomen der Rekontextualisierung (wie Muntigl et al. 2000, Wodak 2000, Ledema 1999 u.a.). Der Begriff geht auf die Theorie von Basil Bernstein (1990) zurück, die besagt, dass mit dem Herauslösen eines Textes aus seinem ursprünglichen Kontext und dem anschließenden Einbetten in einen anderen Kontext, eine Bedeutungsverschiebung, in manchen Fällen auch ein Bedeutungswandel verbunden sein kann. So lassen sich Rekontextualisierungen auf zwei verschiedenen Ebenen feststellen, der *intratextuellen* Ebene, innerhalb eines einzelnen Textes, und der *intertextuellen* Ebene, beispielsweise von einem gesprochenen Text zu einem Schriftstück oder von einem schriftlichen Dokument in ein anderes (vgl. Muntigl 2000, S. 18ff). Für beide Ebenen kann Rekontextualisierung folgendermaßen beschrieben werden:

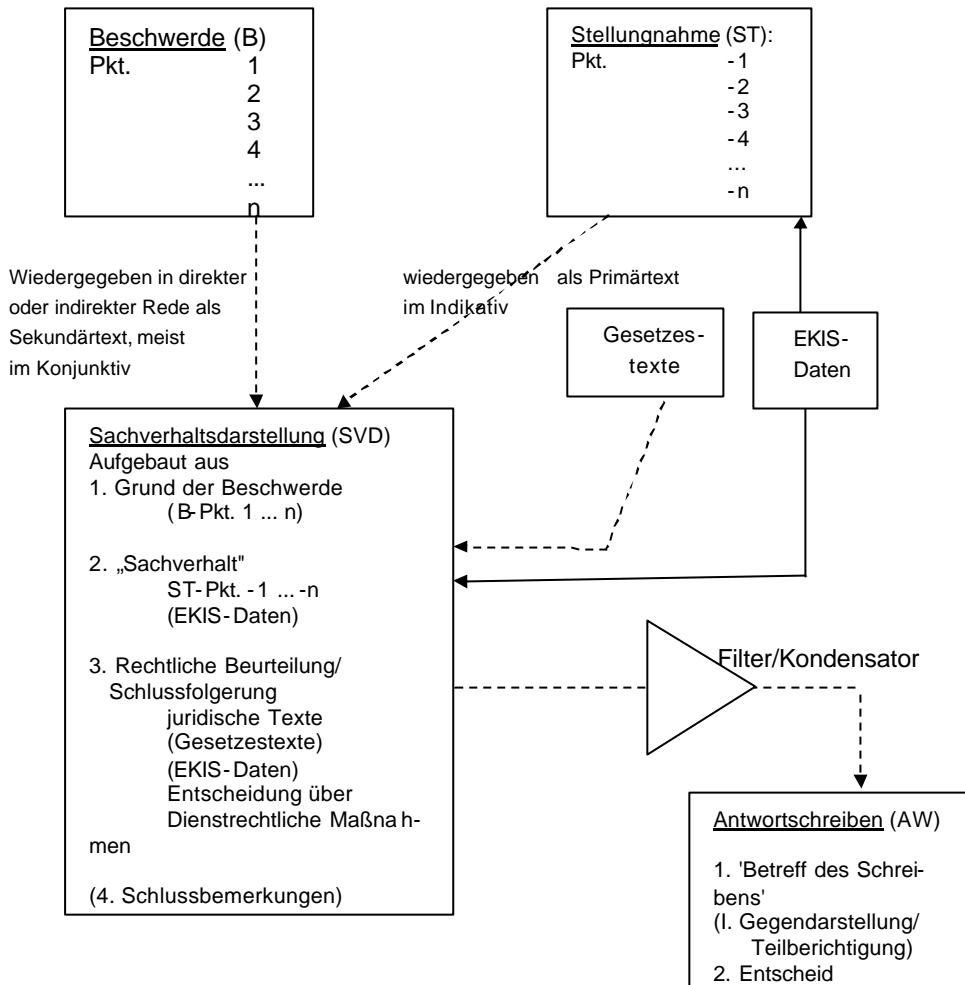
"These recontextualizations are referred to as format tying in which a speaker ties some semantic, syntactic, propositional or phonological aspect of a prior speaker's turn to his or her present turn. In this way, the present speaker modifies, through repetition, substitution, addition, or deletion, some part of the speaker's prior utterance." (Muntigl 2000, S. 19)

Kommunikative Strategien lassen sich als Prozess von Kontextualisierung über Dekontextualisierung zur Rekontextualisierung darstellen.



Grafik 6: Kommunikative Strategien; Quelle: Wodak 2000a, S. 77.

Im weiteren Analyseverlauf interessieren uns vor allem intertextuelle Rekontextualisierungen. Dies liegt nicht zuletzt am verfügbaren Datenmaterial, seiner Struktur und Genese. Denn, wie schon in Kapitel 1 ausgeführt, wird für die Entscheidungsfindung – ob eine Beschwerde berechtigter Weise eingereicht wurde, oder als haltlos zu beurteilen ist – hauptsächlich das Ergebnis der von einem Gendarmerie- oder Polizeikommandanten erhobenen 'Sachverhaltsdarstellung' herangezogen. Diese wird im Wesentlichen aus der Zusammenführung von Beschwerdetext, den diversen 'Stellungnahmen' der in die Amtshandlung involvierten BeamtInnen, sowie zusätzlichen Dokumenten, wie Gesetzestexten oder Informationen aus der EKIS-Datenbank, generiert.



Grafik 7: Zusammenführen der Dokumente; die in den runden Klammern angegebenen Inhaltspunkte finden sich nicht in allen Dokumenten wieder. Das Minuszeichen vor den in der Stellungnahme angeführten Punkten bedeutet, dass es sich um die "Gegendarstellungen" der betroffenen BeamtInnen handelt.

Während der Entstehung des Schriftstückes 'Sachverhaltsdarstellung' finden an verschiedenen Stellen des Generierungsprozesses Rekontextualisierungen statt, die durch gestrichelte Pfeile dargestellt sind. Während die "Zusammenführung" der verschiedenen Dokumente zur Sachverhaltsdarstellung von den jeweiligen sachverhaltserhebenden BeamtInnen vorgenommen wird, wird das Antwortschreiben meist von BeamtInnen einer höheren Instanz verfasst (siehe Aktenlauf und Grafik 5, Kap. 2.1.4). Dabei werden die in der Sachverhaltsdarstellung angeführten Fakten und Argumente gefiltert, und mit dem vorläufig endgültigen Entscheid zum Textkondensat 'Antwortschreiben'. Auch während dieses Prozesses werden eine Reihe von Rekontextualisierungen vorgenommen.

3.2.5.1 Rekontextualisierung in Form von Tilgung und Addition

Die oben angeführten Transformationen der Rekontextualisierung treten auf unterschiedlichen Ebenen auf. Tilgung oder Addition können auf der Wortebene stattfinden, indem einzelne Lexeme weggelassen oder hinzugefügt werden, oder auch auf der Satzebene. Rekontextualisierung kann sich aber auch auf der Makroebene eines Textes abspielen. Das heißt, dass im Verlauf der Transformation ganze "thematische bzw. inhaltliche Blöcke" getilgt oder hinzugefügt werden.

Ein Beispiel für eine "**thematische Tilgung**" findet sich im Grenzkontrollakt GZ6501/99/37. Im Beschwerdeschreiben sind zwei, für den gesamten Fall nicht unwesentliche Punkte angeführt. Einer der Punkte bezieht sich auf die Konfrontation des Beschwerdeführers mit den "zahlreichen Einreisestempel in seinem Pass" (Schriftstück ST, Zeile 18-19) während der Amtshandlung.

Schriftstück B, GZ6501/99/37:

1 ... Ich
2 besuche Ihr Land regelmäßig, weil ich dort eine gute Freundin und ein asseneheliches [sic] Kind
3 habe.

Diese Angabe erklärt und legitimiert den Sachverhalt aus Sicht des Beschwerdeführers. Er wiederholt sie nochmals in Zeile 5-6.

Der zweite Punkt bezieht sich auf den Grund der Zurückweisung, denn der Beschwerdeführer gibt an:

Schriftstück B, GZ6501/99/37:

3 ... Am [Datum] wurde ich vom Grenzübergang [Ort] mit Begründung, dass ich in
4 Österreich ohne Erlaubnis arbeite, zurückgewiesen.

Der amts handelnde Beamte gibt zwar in seiner Begründung an, dass der Beschwerdeführer nicht aufgrund der Annahme von illegaler Tätigkeit, sondern aus einem anderen Grund abgewiesen wurde (Schriftstück ST1, Zeile 30-32), doch wird in der Sachverhaltsdarstellung (Schriftstück SVD) in keinem Satz Bezug auf die familiäre Bindung genommen. Tilgungen und andere Rekontextualisierungen, die das Schriftstück 'Sachverhaltsdarstellung' betreffen, sind deshalb kritisch zu hinterfragen, da gerade auf diesem Dokument die Entscheidung beruht, ob eine Beschwerde abgewiesen wird, oder nicht.

Auch die Addition als spezielle Transformationsform der Rekontextualisierung kann auf mehreren linguistischen Ebenen wirken. Im Folgenden soll noch kurz auf ein Beispiel von "**thematischer Addition**" eingegangen werden, mit dem der *Topos der Gesetzestreue/des rechtskonformen Handelns* eingeführt wird:

Schriftstück ST1 (GZ6501/99/37):

6 Aufgrund der häufigen Ein- und Ausreisestempeln im Reisepaß des [Name des Bf] und einer
7 positiven EKIS/SIS Anfrage wegen Versagung des Aufenthaltstitels A (Grund: Gefährdung
8 der öffentlichen Ruhe, Ordnung und Sicherheit) durch die BPD-Wien [Nennung der Aktenzahl]
9 wurde bei dem Beschwerdeführer und dessen Begleiterin eine genauere
10 Einreisekontrolle im Sinne des Grenzkontroll- und Fremdenengesetzes vorgenommen.
11 Dabei wurden bei der Einsichtnahme in den Kofferraum des benützten KFZ ...

Schriftstück SDV (GZ6501/99/37):

6 Im Rahmen der nach den Bestimmungen des § 12 Abs. 3 und 4 GrekoG in Verbindung mit §
7 1 Abs. 2 GrenkoG und Art. 6 Abs. 2 SDÜ durchgeführten **grenzkontrollrechtlichen** und
8 **sicherheitspolizeilichen Kontrolle**¹⁶ führte RevInsp [Name] auch eine Besichtigung des
9 Fahrzeuges durch. ...

Die vom Beamten durchgeführte Durchsuchung des Fahrzeuges des Beschwerdeführers wird durch Addition, dem Anführen der Paragraphen 12 und 1 des Österreichischen Grenzkontrollgesetzes (1996) und der Angabe des Artikel 6 der Schengener Übereinkommen - Durchführung legitimiert. Diese indirekt argumentative Strategie vermittelt, dass sich der Beamte gesetzeskonform und "einwandfrei" verhalten hat. Dadurch wird sein Image und seine Position gestärkt. Dies kommt übrigens auch schon früher im Aktenlauf vor, bezieht man die schon vorab in einem ersten Antwortschreiben an das Gendarmeriekommando vom Dienststellenleiter verfasste positive Beurteilung des in die Amtshandlung involvierten Beamten mit ein.

Schriftstück AW1 (GZ6501/99/37):

7 Die Zurückweisung erfolgte nicht wegen § 52/2/3b FRG sondern wegen § 52/2/3. Lt den
8 handschriftlichen Aufzeichnungen RevInsp [Name], der Zurückweisungsgründe immer
9 genau erhebt und auch dokumentiert, ...

3.2.5.2 Rekontextualisierung in Form von Substitution

Eine weitere Form der Rekontextualisierung, die ebenfalls auf mehreren Ebenen wirken kann, ist die Substitution. Dabei wird, wie in dem anschließenden Beispiel gezeigt, ein Element eines Textteils, der aus seinem ursprünglichen Kontext herausgelöst und in einen anderen Kontext transferiert wird, durch ein anderes ersetzt.

Schriftstück ST1 (GZ6501/99/37):

17 ... Vorerst gab der Beschwerdeführer an, dass er als Tourist nach Österreich kommt
18 und lediglich einige Tage in Wien verbringen möchte. Mit den zahlreichen Einreisestempeln
19 in seinem Reisepaß konfrontiert, **gab** [Nachname des Bf] **an**, dass er häufig zu Verwandten nach
20 Österreich fahre. ...

¹⁶ Hervorhebungen im Original gleich;

Schriftstück SDV (GZ6501/99/37):

28 ... Vorerst gab [Nachname des Bf] an, dass er als Tourist nach Österreich
29 komme und lediglich einige Tage in Wien verbringen möchte. Mit den zahlreichen Einreisestempeln
30 in seinem Reisepaß konfrontiert **berichtigte** [Nachname des Bf] seine Angaben und
31 sagte, dass er häufig nach Österreich fahre, um Verwandte zu besuchen. ...

Die intertextuelle Rekontextualisierung der Textpassage wird durch Austausch des Handlungsverbs des Beschwerdeführers realisiert. In seiner Stellungnahme schreibt der Beamte, dass der Beschwerdeführer einen Sachverhalt "angibt" (Schriftstück ST1, Zeile 19), während der sachverhaltserhebende Bezirksgendarmeriekommandant dieses Verb durch "berichtigte" (Schriftstück SDV, Zeile 30) ersetzt. Dieses „Berichtigen“ impliziert eine Wertung auf der metakommunikativen Ebene, nämlich dass der Beschwerdeführer "vorerst" eine "nicht richtige", also falsche Angabe machte und diese erst nach Konfrontation "mit den zahlreichen Einreisestempeln in seinem Reisepaß" "berichtigte". Dies untergräbt wiederum die Glaubwürdigkeit der Aussagen des Beschwerdeführers und verschlechtert sein Image und seine Argumentationsposition. Ebenso ist mit dieser Substitution ein interpretierender Vorgang des Textverfassers verbunden, denn im Grunde widersprechen sich die beiden Aussagen des Beschwerdeführers, die der amts handelnde Beamte zitierte, nicht. Der Aufenthaltstitel "Tourist" schließt Besuche von Verwandten und Bekannten während des Auslandsaufenthaltes nicht aus. Demnach besteht kein unmittelbarer Widerspruch zwischen den beiden vom Beamten wiedergegebenen Aussagen des Beschwerdeführers.

Hinzu kommt die vorhandene Sprachbarriere, da Deutsch nicht die Muttersprache des abgewiesenen Beschwerdeführers ist und daher die Möglichkeit kommunikativer Missverständnisse besteht.

3.2.5.3 Rekontextualisierung über die Verwendung der Modi Indikativ und Konjunktiv

Der Satzmodus beschreibt die Art und Weise, in der satzförmige Äußerungen gemacht werden können. Der/die SprecherIn nimmt durch den Satzmodus Stellung zum ausgedrückten Sachverhalt bzw. zum Geltungsgrad der Aussage. Zentral für diesen modalen Aspekt im Satz ist das Verb, das in den Modi Indikativ, Konjunktiv und Imperativ stehen kann. Als strategisch wirksame Komponente der Rekontextualisierung erwies sich im untersuchten Material die Wahl von Indikativ oder Konjunktiv bei der Wiedergabe berichteter Ereignisse. In zusammenfassenden Stellungnahmen dienststellenleitender Amtspersonen konnten wir unterschiedliche Zitierweisen ausmachen. Textpassagen aus Beschwerden und Stellungnahmen von BeamtInnen wurden auf unterschiedliche Weise in zusammenfassende Sachverhaltsdarstellungen eingebettet. Die Ausführungen der beschwerdeführenden Person wurden formal korrekt in indirekter Rede zitiert. Beschwerdeführer oder Beschwerdeführerin werden dabei mit metapragmatischem Verb eingeleitet, ihre Aussage in indirekter Rede, markiert durch den Konjunktiv wiedergegeben (vgl. dazu Grafik 7). Die unterschiedliche Wiedergabe im Konjunktiv oder Indikativ möchten wir mit Textbeispielen aus Akt P765/f/99 belegen. Zu-

nächst zitieren wir aus Schriftstück A, einer Beschwerde in Form einer Niederschrift. Anschließend führen wir den entsprechenden Abschnitt der Sachverhaltsdarstellung durch den Leiter des Kriminalbeamteninspektorates in Schriftstück Z1 an.

Schriftstück A, Beschwerde-Niederschrift, Seite 4;

2 ... dass ich weiters protokolliert [sic]
3 haben möchte, dass während meines Aufenthaltes im Arrest der
4 kleinere der Beamten zweimal in meine Zelle kam, mich nach meinem
5 Namen gefragt hat und mich in weiterer Folge beschimpft hat.
6 (Niger, Drogenhändler, Arsch)
7 Der Mann, der meine persönlichen Sachen einsammelte, nannte mich
8 Trottel und Arsch.

Schriftstück Z1, Sachverhaltsdarstellung durch den Leiter des Kriminalbeamteninspektorates:

19 ... Zusätzlich gab er [der Beschwerdeführer; AB, AG] noch an, von dem kleineren der beiden
20 Beamten, der zweimal in seine Zelle gekommen sei, mit den Worten „Niger,
21 Drogenhändler, Arsch“ beschimpft worden zu sein. Weiters habe ihn der Mann, der
22 seine persönlichen Sachen einsammelte, Trottel und Arsch genannt.“

In Schriftstück Z1 sind die Ausführungen der beschwerdeführenden Person in indirekter Rede bzw. direkter Rede (Zeile 20-21) im Konjunktiv als Sekundärtext zitiert. Dies stellt die unmarkierte, syntaktisch korrekte Zitierweise des Ursprungstextes dar.

Im Gegensatz dazu wurde eine Passage aus der Stellungnahme der in die Amtshandlung involvierten Beamten (Schriftstück B8) vom Vorgesetzten nicht als Zitat markiert (Schriftstück Z1).

Schriftstück B8 'Anhaltemeldung' bzw. Stellungnahme der involvierten Beamten, Seite 2

9 ... [Name] der uns eindeutig verstehen konnte, verneinte aber neuerlich die
10 Ausweisleistung und schlug er plötzlich mit der Faust auf Gefertigten [Name] in das Gesicht und
11 traf unterhalb auf das Jochbein, weiters trat er mit dem Fuß in die Hoden von AI. [Name].

Schriftstück Z1, Sachverhaltsdarstellung durch den Leiter des Kriminalbeamteninspektorates, Seite 1

5 ... Anstatt sich wie aufgefordert auszuweisen, schlug er Bez.Insp. [Name] mit der Faust in das
6 Gesicht und trat AbtInsp. [Name] in die Hoden.“

Der ursprüngliche Textteil (B8, Zeile 9-11) wird im Schreiben des vorgesetzten Beamten (Z1) im Indikativ als Primärtext (verkürzt) wiedergegeben. Diese Darstellungsweise spiegelt die Wiedergabe von nicht hinterfragbaren Tatsachen vor, die nicht in Zweifel gezogen werden müssen. Das Ereignis wird derart beschrieben, als hätte der Verfasser selbst daran teilgenommen. So erhalten die Aussagen der Beamten die "Kraft des Faktischen".

In diesem konkreten Beispiel trägt auch die Rekontextualisierung einen wesentlichen Teil dazu bei, die beiden Hauptstrategien des Legitimierungsdiskurses zu festigen: Die Wiedergabe der Aussagen der Beamten als Primärtext im Indikativ erhöht deren diskursive Stärke

und Glaubwürdigkeit und stabilisiert ihre Position. In diesem Kontext untergräbt die an sich korrekte Rekontextualisierung der Angaben des Beschwerdeführers in Form der indirekten bzw. direkten Rede und des Konjunktiv die Glaubwürdigkeit des Beschwerdeführers. Seine Aussagen werden implizit in Frage gestellt und seine Position wird geschwächt.

In den folgenden Abschnitten des Kapitels werden wir uns nun mit spezifischen Inhalten der Beschwerden auseinandersetzen und sie im Zusammenhang mit institutionellen Rollenbildern und vor dem theoretischen Hintergrund der Politeness-Theorie von Brown und Levinson (1987) analysieren.

3.3 Rollenerwartung und Höflichkeit

Das gesamte Korpus der Beschwerdeinhalte wurde im Rahmen der quantitativen Auswertung detailliert untersucht (vgl. Kapitel 2). Für die qualitative Untersuchung beschäftigten wir uns exemplarisch mit dem häufig gefallenen Vorwurf angeblicher Unhöflichkeit und Überheblichkeit von BeamtInnen der Sicherheitsexekutive. Diesen Vorwurf wollen wir unter Berücksichtigung der sozialen Rolle der Sicherheitsexekutive, ihrem Eigenbild und den Rollenerwartungen ihrer Klientel, sowie in Hinsicht auf die repräsentative Funktion der Sicherheitsexekutive im Bereich des Grenzschutzes auf transnationaler Ebene untersuchen. Wir differenzieren aus einem Textkorpus von ca. 70 direkten oder indirekten Zitaten weitere Subkategorien sprachlicher Übergriffe. Diesen Kategorien von Äußerungen ordnen wir gemäß der Politeness-Theorie von Brown und Levinson (1987) unterschiedliche Arten der Gesichtsbedrohung für die KlientInnen zu.

3.3.1 Selbstbild und Fremdbild sozialer Rollen

Sowohl der interne als auch der nach außen gerichtete Sprachgebrauch der Exekutive ist stark durch die Institution Exekutive selbst bestimmt. Die Kritische Diskursanalyse beschäftigt sich seit einigen Jahren mit Kommunikation in Institutionen (vgl. u. a. Menz / Strouhal 1985, Lalouschek et al. 1990, Menz / Novak 1992, Redder, / Wiese 1994, Menz 1998). Um Diskurs und situativ bestimmtes, konkretes sprachliches Verhalten innerhalb einer Institution adäquat analysieren zu können, ist es notwendig, den kontextuellen Rahmen zu erweitern und die Institution als solche in die Analyse einzubeziehen. Damit unmittelbar verbunden ist die Auseinandersetzung mit dem Konzept der sozialen Rolle und ihrer Rollenträger. Institutionen und ihre Mitglieder werden von diesem Rollenbild konstituiert und konstituieren es aktiv selbst mit.

Die soziale Rolle wird nach Dahrendorf (1977) als Schnittstelle des Individuums zur Gesellschaft gesehen, wobei dadurch versucht wird, dem soziologischen Anspruch gerecht zu

werden, das Individuum in Bezug zur Gesellschaft zu betrachten¹⁷. Die Differenzierung, dass mit der Bestimmung der sozialen Rolle nicht die aktuelle diskursive Handlung in einer bestimmten Situation determiniert ist, sei gleich vorweggenommen. Die Differenzierung von Rolle und 'Rollenverhalten' deckt den Bereich des möglichen (und wahrscheinlich auftretenden) Unterschiedes zwischen typischem/idealem und realem Verhalten eines Rollenträgers ab." (vgl. Gstettner 2001, S. 40 f.)

Im Grunde wird die soziale Rolle aus zwei verschiedenen Positionen heraus definiert. Zum einen durch jene Aufgaben und Pflichten, die mit dem Tragen einer spezifischen Rolle verbunden sind¹⁸, und andererseits sind „soziale Rollen ... [ein] Bündel von Erwartungen, die sich in einer gegebenen Gesellschaft an das Verhalten der Träger von Positionen knüpfen.“ (Dahrendorf 1977, S. 33)

Interessanterweise wird bei den meisten Definitionsversuchen im Rahmen der Rollentheorie nicht genauer definiert, wer oder was den Rollen ihre Merkmale (Erwartungen, Verpflichtungen, Rechte) zuweist. Dies liegt nicht zuletzt daran, daß die Rollentheorie kein festes, starres System sein kann, wenn sie als praxisbezogene Arbeitstheorie fungieren soll (vgl. Gstettner 2001, S. 43). Gstettner hat in seiner diskursanalytischen Arbeit versucht, drei handhabbare Bereiche zu definieren, die für die Konstituierung der sozialen Rolle ausschlaggebend sind. Im Rahmen der vorliegenden Studie sind besonders zwei Arten der Zuschreibungen von Interesse: Nämlich Zuschreibungen

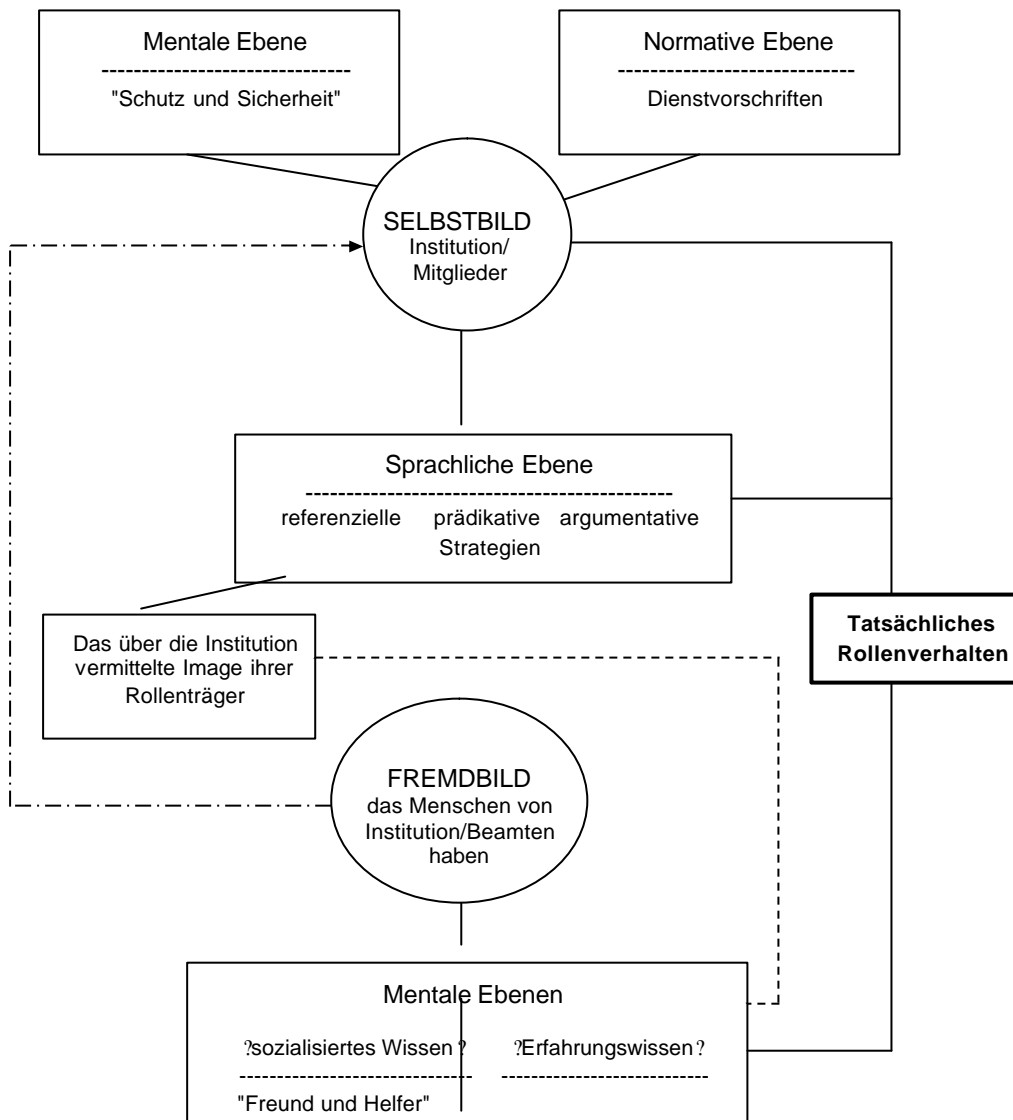
"- durch die Institution (und die Position innerhalb des Systems Institution) und die damit verbundenen Aufgaben/Verpflichtungen, die an die Akteure gestellt werden. Diese Zuschreibung erfolgt in einem Sozialisierungsprozess der Agenten der Institution, bei dem sie ihre Rolle „verinnerlichen“.

- durch die Erwartungen des/der jeweiligen Rollenpartners/Bezugsgruppe, d.h. durch die Zuschreibung von Handlungen, die jeder Akteur (im weiteren Sinn als Vertreter einer Bezugsgruppe) von seinem Interaktionspartner erwartet. Diese Erwartungshaltungen sind geprägt durch das Erfahrungswissen der Beteiligten und das sich daraus generierende idealtypische Bild des Rollenträgers. (Gstettner 2001, S. 43.)

Umgelegt auf den Untersuchungsfokus der vorliegenden Arbeit, die Exekutive, konnte man eine grundsätzliche Bestimmung des sozialen Rollenbildes annehmen, wie Grafik 8 verdeutlichen soll.

¹⁷ Parsons Definition von „Rolle“ lautet wie folgt: „So gesehen bilden Rollen das primäre Zentrum des Zusammenhangs und damit der gegenseitigen Durchdringung von Persönlichkeit und sozialen Systemen.“ (Parsons 1999, S. 328)

¹⁸ Vgl. Goffman 1972, S. 97: "Durch Rollen werden Aufgaben zugewiesen und Vorbereitungen getroffen, um deren Durchführung zu erzwingen."



Grafik 8: Selbstbild und Fremdbild der Exekutivbeamten und ihrer Institution; Stb. = Staatsbürger;

Die generelle Annahme ist, dass sich das Rollenbild im Wesentlichen aus dem Selbstbild des Rollenträgers und dem Fremdbild seiner Klientel zusammensetzt. Das Selbstbild wird auf der mentalen Ebene durch jenes Wissen und jene Grundsätze bestimmt, die während der Ausbildung verinnerlicht wurden. Darunter fällt z.B. der Anspruch, die Polizei sei für Schutz und Hilfe für die Bevölkerung verantwortlich. Gleichzeitig wirken die von der Institution vorgeschriebenen "Zwänge", die Aufgaben und Pflichten, die an die Rolle gebunden sind, sozusagen die "normative Ebene" auf das Selbstbild ein. Dieses Selbstbild wirkt nicht nur

innerhalb der Institution, sondern wird von der Institution auch nach außen vermittelt, z.B. in Antwortschreiben auf eingehende Beschwerden (vgl. Abschnitt 3.3.1.1). Das Fremdbild, das die KlientInnen der Institution von deren Mitgliedern besitzen wirkt ebenfalls auf das Selbstbild zurück (vgl. dazu die strich-punktierte Verbindung in Grafik 8). Dieses Fremdbild wird auf der mentalen Ebenen durch sozialisiertes Wissen mit seinen prototypischen und klischeehaften Bildern der Exekutive (wie etwa "Der Polizist, dein Freund und Helfer") und dem jeweiligen Erfahrungswissen¹⁹ bestimmt. Letzteres wird maßgeblich durch den direkten Kontakt in einer konkreten Situation mit der Institution und ihren Mitgliedern erworben.

Bei der Durchsicht der vorliegenden Akten fiel auf, dass viele der BeschwerdeführerInnen als Beschwerdepunkte "Überheblichkeit" und "Unhöflichkeit" der amtshandelnden Personen anführten (vgl. die quantitative Auswertung des Beschwerdematerials in Kapitel 2). Dies ist auf die Erwartungen der BeschwerdeführerInnen zurückzuführen, die sie an die Rolle der ExekutivbeamtInnen stellten. Auch umgangssprachliche Formulierungen der amtshandelnden BeamtInnen gegenüber den BeschwerdeführerInnen wurden im urbanen Bereich zumindest implizit kritisiert, indem umgangssprachliche bzw. teilweise vulgärsprachliche Ausdrücke lautschriftlich wiedergegeben wurden. Die folgenden Abschnitte sind nun jenem Teil des Sprachgebrauchs der Sicherheitsexekutive gewidmet, der direkt oder indirekt in Beschwerdeschreiben zitiert wurde. Es liegt auf der Hand, dass wir, aufgrund des Analysekorpus, bei der Untersuchung des Sprachgebrauchs der Sicherheitsexekutive **während ihrer Amtshandlungen** auf die Darstellungen der Beschwerdeführer und Beschwerdeführerinnen angewiesen sind. Durch teilnehmende Beobachtung durch (Sprach)WissenschaftlerInnen an den Amtshandlungen, Aufzeichnung und Analyse der Sprechakte, könnte der Grad der Subjektivität bei der Wiedergabe der Amtshandlungsverläufe verringert werden.

Beispiele zu explizit ausformulierten Rollenerwartungen werden nun aus dem Textmaterial nach zwei Gesichtspunkten herausgelöst und im Folgenden zitiert: Einerseits handelt es sich um Textstellen, die auf das Fremd- und das Eigenbild der Sicherheitsexekutive Bezug nehmen (Abschnitt 3.3.1.1). Zum anderen bilden wir Textpassagen ab, die die Sicherheitsexekutive als Repräsentantin österreichischer Öffentlichkeit in einen transnationalen Zusammenhang stellen. Dies sind Passagen aus Beschwerden von Personen, denen unter Angabe unterschiedlicher Gründe die Einreise nach Österreich verweigert oder zumindest erschwert wurde und die das Bild Österreichs durch das Verhalten einiger Grenzbeamter und Grenzbeamtinnen geschädigt sehen (3.3.1.2).

¹⁹ "Erfahrungswissen" meint hier die Erfahrungen, die Menschen durch den direkten Kontakt, sei es mündlich oder schriftlich, mit der Institution und ihren VertreterInnen im Laufe ihres Lebens sammeln.

3.3.1.1 Explizite Rollenerwartungen: Textbeispiele zu Fremd- und Eigenbild der Sicherheitsexekutive

Im Zusammenhang mit Beschwerden über das Verhalten amtshandelnder Personen verleihen BeschwerdeführerInnen bisweilen ihren Vorstellungen von der Rolle der Sicherheitsexekutive explizit Ausdruck. Sie vergleichen ihre tatsächlichen Erfahrungen mit ihren Rollenerwartungen bzw. dem vorausgesetzten Leitspruch der Sicherheitsexekutive, respektive der Polizei: „Die Polizei, Dein Freund und Helfer“. Obgleich nicht mehr aktuell, ist dieses Leitbild aus den Fünfziger oder Sechziger Jahren tief eingepägt als Bild der städtischen Bevölkerung von „ihrer“ Polizei. Auch wenn sie bisweilen den

"erzieherischen Effekt der Amtshandlung außer Acht lassend" (P1308/f/01)

agieren, so ist

"der Wiener (und Autofahrer) [ist] ja sonst mit seinen Polizeibeamten recht zufrieden". (P1308/f/01)

Nach rasanter Fahrt aufgehalten, beschwert sich ein Autofahrer über „schikanöse Detailkontrollen“ und „Ausspielen der Macht“ durch die Sicherheitsbeamten. Er ist der Meinung, dass

"ein solches Vorgehen gegen Staatsbürger " ein "negatives Bild auf die Polizei" werfe. (P1311/f/01)

Im Zusammenhang mit einer Strafanzeige schreibt ein Beschwerdeführer an den Polizeipräsidenten:

"Ihren Slogan 'Die Polizei Dein Freund und Helfer' sollten sie nicht mehr propagieren, es könnte von vielen, inklusive mir, als Hohn gewertet werden." (P883/f/99)

BeschwerdeführerInnen erwarten von den verantwortlichen PolitikerInnen,

"die Exekutive als 'Freund und Helfer' einzusetzen und nicht als verlängerten Arm der Österreichischen Finanzverwaltung" (P1307/f/01),

vor allem, wenn nach dem Empfinden des Beschwerdeführers ungerechtfertigt hohe Strafbeträge vorgeschrieben werden. In diesem Zusammenhang fällt auf, dass die Besinnung auf die Rolle als „Freund und Helfer“ im Beschwerdematerial – bis auf eine Ausnahme – stets im Zusammenhang mit der Ahndung von Verkehrs- und Parkdelikten moniert wurde (vgl. dazu auch GI-Ig 2100a/302). Dennoch wird die

"Verkehrspolizei als wichtiges Instrument zur Kontrolle der Sicherheit auf unseren Straßen" (P1309/f/01)

angesehen.

Der Vorwurf, das tatsächliche Verhalten der Sicherheitsexekutive entspräche nicht dem Rollenbild eines „Freund und Helfers“ wird einmal im Zusammenhang mit dem Verhalten von Beamten des Meldeamtes Simmering von einem albanischen Staatsbürger bzw. dessen Adoptivvater vorgebracht. Er beklagt „das unmögliche herablassende Verhalten“ der Beamten und die „Fremdenfeindlichkeit“. In diesem Zusammenhang weist er auf die Unvereinbarkeit solchen Verhaltens mit der Rolle des „Freundes und Helfers“ hin. Wohlgemeint, dennoch im Kontext unpassend, wird gerade jener Mann wegen der „Unzeitgemäßheit“ seines Vorwurfes im Antwortschreiben der Behörde belehrt:

"Der Slogan 'Die Polizei, dein Freund und Helfer' ist nicht mehr ganz zeitgemäß, da man ganz einfach nicht jedermanns Freund sein kann. Viel besser wird unser Aufgabenbereich daher mit dem neuen Leitsatz "Sicherheit und Hilfe" umschrieben." (Präs 136/Sg/01)

Bisher scheint sich das neue Leitbild bei der Bevölkerung dennoch nicht durchgesetzt zu haben. Offenbar prägen sich auf die Sicherheitsexekutive referierende Anthroponyme wie „Freund“ und „Helfer“ nachhaltiger ein, als die impersonalisierten, abstrakten Begriffe „Sicherheit“ und „Hilfe“.

Auch seitens der Gendarmerie wurde die eigene Rolle in einem Antwortschreiben an einen Beschwerdeführer definiert. Ein Gendarmeriebeamter beschreibt das Leitbild der Gendarmerie und ersucht den Beschwerdeführer, die

Österreichische Bundesgendarmerie als das sehen, was sie wirklich ist – ein Dienstleistungsunternehmen mit dem Produkt der Gewährleistung von Ihrer Sicherheit für Leben, Gesundheit und Vermögen.

(MÖ 30-6501/99/36)

In alltäglichen Situationen wird seitens der Klientel dieses Dienstleistungsunternehmens vorbildhaftes Verhalten der Sicherheitsexekutive erwartet. Im Beschwerdematerial finden sich Vorwürfe gegen BeamtenInnen etwa wegen Hinauswerfens einer Zigarettenkippe aus dem Autofenster oder wegen Telefonierens ohne Freisprechanlage während der Fahrt (vgl. P1316/f/01 oder GI-Ig 2100a/387).

3.3.1.2 Explizite Rollenerwartungen: Die Sicherheitsexekutive als Repräsentantin eines Österreichbildes über nationale Grenzen hinaus

Ein Aufgabenbereich, der der Bezirksgendarmeriekommandantur unterstellt ist, ist das Referat „Grenzdienst und Fremdenwesen“. Diesem Referat ist gemäß der Homepage der Bundesgendarmerie keine eigene Leitungsperson zugeordnet. Es wird vom der Referatsleitung für Verkehr und Einsatz mitgeführt (vgl. Kapitel 1.3.1, Grafik 3).

Grenzkontrollposten sind jene Stellen der österreichischen öffentlichen Verwaltung, die Erstkontakt mit den Menschen haben, die in dieses Land einreisen wollen bzw. bis zur Erweiterung der Union den EU-Schengenraum betreten wollen. Diesen Erstkontakt betreffen zahlreiche Beschwerden aus dem Untersuchungskorpus. Die Beschwerdeführenden, meist Personen, denen die Einreise verweigert wird, gehören häufig durch ihre Staatsbürgerschaft

bereits zum demnächst erweiterten Kreis der europäischen Mitglieder. Sie beschreiben in Beschwerdebriefen, die entweder direkt an die Sicherheitsexekutive gerichtet sind, aber auch häufig über die nationalen Botschaften an das österreichische Außenministerium vermittelt werden, herabwürdigende Umgangsformen österreichischer GrenzbeamtInnen.²⁰

Im folgenden werden einige Beschwerdeschreiben zitiert, die spezifisch auf jenes Bild der österreichischen Öffentlichkeit Bezug nehmen, das durch die Beamten und Beamtinnen an den Grenzen vermittelt wird.

In Protokoll-Nr.: 227 schreibt ein polnischer Staatsbürger:

"So was ist mir noch nicht passiert. Solche vulgäre Behandlungsweise ist in unseren Zeiten nicht akzeptabel. (...) Schenken Sie dieser Sachen Aufmerksamkeit, wie sich die jungen Leute am Grenzübergang ^{Name der Dienststelle?} verhalten. Sie repräsentieren Österreich. Wir sind auch Menschen."

Der britische Botschafter in der Slowakei beschwert sich in seinem Schreiben an das Außenministerium wegen Einschüchterungen und Drohungen durch Grenzbeamte gegenüber seiner Frau, die an der Grenze ein Fahrverbot nicht beachtet hatte und dafür nach Angaben des Beschwerdeführers in herabwürdigender Weise behandelt worden war (Prot. -Nr.: 233):

"I should be grateful if you could draw this to the attention of your authorities in the strongest terms. This is not the sort of treatment diplomatic personnel going about their normal business should expect from a fellow EU country. Could you also please confirm that the threat to impose a Fahrverbot is simply that; a threat."

Seiner Beschwerde wurde teilweise Recht gegeben und er bewirkte damit, dass der amts-handelnde Beamte belehrt wurde. Im folgenden Zitat wird ein kurzer Auszug aus der Erhebung wiedergegeben:

"... Dass die von BF eingebrachte Beschwerde insofern berechtigt ist, als die vom Beamten erteilte 'Rechtsauskunft' über die Verhängung eines eventuellen Fahrverbotes nicht die geltende Rechtslage wiedergab, da das von der Beschwerdeführerin gesetzte Verhalten nicht geeignet war, die Verkehrszulässigkeit i.S.v. § ... in Verbindung mit §7 FSG in Frage zu stellen. Dass diese Auskunft von der Beschwerdeführerin als 'unqualifizierte Drohung' empfunden wurde, ist daher nachvollziehbar." (Protokoll-Nr.: 233)

Eine slowakische Staatsbürgerin formuliert in ihrem Beschwerdeschreiben ihren Protest in folgender Passage (Protokoll-Nr.: 234):

"Ich darf damit festhalten, dass ich ab heute in einem derart fremdenfeindlichen Land wie Österreich keinen Urlaub verbringen werde. (...) Ich protestiere auf das schärfste gegen die menschenunwürdige Behandlung am Grenzübergang ^{Name der Dienststelle?} begleitend mit einer 'unwürdigen Bestrafung' der übrigen Reisenden ..."

²⁰ Zum abweisenden und abwertenden Diskurs in der österreichischen Politik- und Medienlandschaft gegenüber zukünftigen

Die Geschäftsführung einer slowakischen Firma beschwert sich in Akt GZ 6501/01/103-20 wie folgt:

"Wir ‚BF vertreten durch Firma? weisen darauf hin, dass unsere Fahrzeuge seit Jahren zwischen der slowakischen Republik und Deutschland mehrmals wöchentlich im Werksverkehr unterwegs sind. So etwas ist uns in all den Jahren noch nie passiert. Wir gehen davon aus, dass es sich hier um einen Einzelfall handelt."

Die Anzahl der Beschwerden legt nahe, dass es sich nicht um Einzelfälle handelt. Auch der Beschwerdeführer des folgenden Aktes (GZ 6501/01/106-20), ein deutscher Staatsbürger, bekam seitens des Bezirksgendarmeriekommandos teilweise Recht, da über die Abwicklung der Kontrollen an diesem Posten bereits mehrere Beschwerden eingegangen waren. Er war, seinen Angaben nach mit folgenden zynischen Worten abgefertigt worden:

"Homs Zeit, i hob Zeit. Wollns zwa Stundn ranfahren?" "Homs eana beruhigt. I bin ganz ruhig."

Sein Antwortschreiben enthielt folgende Bitte bezüglich der Repräsentanz Österreichs gegenüber dem Ausland:

"Sorgen Sie bitte umgehend dafür, dass derartige Bauernlackel künftig nicht mehr Aushängeschild Ihres Landes sind!"

Auf die folgende Beschwerde eines slowakischen Staatsbürgers ging die Behörde nicht ein (GZ 6501/99/38):

"Ich bin ein Besucher der österreichischen Alpen und ein begeisterter Schifahrer. In den letzten Jahren habe ich all meine Urlaube hier verbracht und viele freundschaftliche Kontakte geknüpft. Unermesslich enttäuscht bin ich über das Verbot der Einreise in Österreich, weil es mir dadurch unmöglich gemacht wird, mich mit Freunden und Bekannten zu treffen."

Nicht Recht gegeben wurde auch einem slowakischen Hochschullehrer, dem die Einreise verweigert worden war (GZ 6501/99/53). Im internen Schriftverkehr der Behörde wird uneres Erachtens in abwertender Weise der akademische Titel des Beschwerdeführers irreführend positioniert bzw. nicht in der für Österreich üblichen Schreibweise wiedergegeben (DR ohne Punkt), sodass der Eindruck entsteht, es handle sich um einen Teil des Vornamens (vgl. zu diesem Akt auch Abschnitt 3.2.1.1). Auch dieser Reisende nimmt in seinem Schreiben auf die Rolle der Grenzposten als „bevollmächtigte Organe“ der Republik Bezug:

"Solch eine Erniedrigung der ärmeren, ehemaligen Mitbürger für ein fortgeschrittenes Land sollte eine Schande sein. (...) Ich glaube an das Überprüfen des Grenzvorfalles und das Ziehen von Konsequenzen für

Mitgliedsländern der Europäischen Union vgl. auch Brechelmacher 2001 und Brechelmacher 2002.

die 'bevollmächtigten' Organe und auch auf eine Verbesserung des Klimas der österr.-slowak. Beziehungen, welche sich in das Leben der gewöhnlichen Leute übertragen sollte."

Die Beschwerde eines spanischen Staatsbürgers bezieht sich auf einen jener selteneren Fälle, in denen gegen das Vorgehen einer weiblichen Grenzbeamtin Einspruch erhoben wird. In Akt GZ 6501/99/56 gibt der Beschwerdeführer an, von der Beamtin „auf Deutsch“ „buchstäblich niedergebrüllt“ worden zu sein. Auch ihm wurde seitens der Behörde nicht Recht gegeben.

"Ich will ihnen nicht verheimlichen, dass ich mich anderenfalls, angesichts meiner nicht unbeträchtlichen Empörung, gezwungen sähe, die entsprechenden rechtliche Schritte gegen das unrechtmäßige Festhalten meiner Person einzuleiten, und diese konkreten Geschehnisse, aber auch andere Informationen über ihre Republik, die offensichtlich weit davon entfernt sind, zu einem positiven Image derselben beizutragen, an die Öffentlichkeit bringen."

In ihrer Beschwerde kritisiert eine slowakische Reiseleiterin das Verhalten der Grenzbeamten, ihre Unhöflichkeit, dass sie und die Reisegruppe "angebrüllt" und ihnen die Reisepässe weggenommen worden wären und dass über ihre Person eine Geldstrafe "wegen Nichtgehörchen der Befehle" verhängt worden sei (GZ 6501/99/57):

"Das Benehmen der Zöllner war einfach katastrophal und erniedrigend. Es ist sicher eine Schande für Sie, so was uns zu hören, aber wir verlangen die finanziellen Mittel zurück und hoffen auf das baldige Lösen des unangenehmen Problems. (...) Es ist beleidigend zu sehen, wie sich das Tor des Westens vor unseren Augen langsam aber sicher zuschließt. Solche Art des Benehmens ist sicher keine gute Repräsentation des schönen Österreichs."

Als Reiseleiterin zieht sie daraus die Konsequenzen. Die Umsteigetickets der slowakischen Reisenden für Schwechat wurden auf den polnischen Flughafen Balice umgeändert,

"damit wir diese unangenehmen Vorfälle vermeiden können."

Die angeschriebene Behörde des Bezirksgendarmeriekommandos schob die Zuständigkeit auf die Zollverwaltung ab.

In Akt GZ 6501/99/58 beschwert sich eine österreichische Reisende, die mit einem polnischen Reiseunternehmen unterwegs war über eine 1,5-stündige nächtliche Anhaltung des Reisebusses an der Grenze zur Kontrolle einiger Reisepässe. Die unverhältnismäßig lange Dauer der Amtshandlung sei zunächst nicht begründet worden. Im behördlichen Schriftverkehr werden kausale Zusammenhänge zwischen dem polnischen Reiseunternehmen und der Amtshandlung hergestellt.

"Tatsache ist, dass gerade in Bussen der Fa. [Name] welche aus Polen kommen immer wieder Fahrgäste sind, denen die Einreise nach Österreich zu verwehren ist ... Aus diesem Grund werden Kontrollen von Bussen, die aus Polen kommen genauer durchgeführt."

Welche Umstände der stellungnehmende Beamte konkret als „Tatsache“ erkennt, wird leider nicht ausgeführt. Unseres Erachtens liegt hier ein Fall sprachlicher Diskriminierung gegenüber aus Polen einreisenden Personen vor.

Die Beschwerdeführerin begründet ihr Unbehagen wie folgt:

"Es ist sicher kein gutes Zeugnis für unsere Beamten, wenn ausländische Besucher grundlos an der Grenze stundenlang warten müssen, und erst die Intervention eines zufällig mitfahrenden Österreichers eine Weiterfahrt ermöglicht."

Die angeführten Beschwerden geben Hinweis darauf, dass die interkulturelle Kommunikation zwischen Behörde und Einreisenden an den Schengengrenzen aus Sicht der Beschwerdeführenden nicht mit der entsprechenden Sensibilität und Achtung erfolge. Nicht selten wurden Aussprüche von österreichischen GrenzzollbeamtInnen als unhöflich oder beleidigend empfunden. Das sprachliche Verhalten ist ein wichtiger Teil interkultureller Kommunikation. In diesem sensiblen Bereich sollte besonders auf höfliche sprachliche Umgangsformen Wert gelegt werden.

Im folgenden Abschnitt 3.3.2 werden wir uns näher mit dem sprachlichen Verhalten der BeamtInnen während der Amtshandlungen beschäftigen. Selbstverständlich liegt uns dafür ausschließlich Material „aus zweiter Hand“ vor, die Zitate der Beschwerdeführenden von angeblichen Äußerungen von BeamtInnen. Diese Zitate beziehen sich auf angebliche Diskriminierungen im interkulturellen Bereich, den sprachlichen Umgang von BeamtInnen mit Personen fremder Herkunft, den Umgang mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen, und unspezifischere Formen der Unhöflichkeit und der Überheblichkeit von BeamtInnen.

3.3.2 Zur Objektivierung von „Unhöflichkeit“ und „Überheblichkeit“

Mehr als die Hälfte aller uns vorliegenden Beschwerden kritisiert das sprachliche Verhalten von Beamten und Beamtinnen der Sicherheitsexekutive. Unter den insgesamt 233 Nennungen sprachlichen Fehlverhaltens aus der Sicht beschwerdeführender Personen fallen etwa 58 Prozent unter die Kategorien „Vorwurf der Unhöflichkeit“ oder des „überheblichen Verhaltens“.²¹ Wie lassen sich Kategorien sprachlichen Handelns wie „Höflichkeit“ oder „Überheblichkeit“ aus dem Bereich der Subjektivität herauslösen?

Die Anthropologin Penelope Brown und der Sprachwissenschaftler Stephen C. Levinson entwickelten in den späten Siebzigerjahren ihr Konzept zu „Politeness“ (Brown, Levinson

²¹ An dieser Stelle sei nochmals betont, dass die VerfasserInnen dieser Studie selbst nicht TeilnehmerInnen der Amtshandlungen waren, sondern sich in ihren Aussagen auf jenes schriftliche Material stützen, das vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurde. Die Auswertung sprachlicher Fehlhandlungen basiert auf den subjektiven Angaben der BeschwerdeführerInnen. Damit gibt das Material allerdings Auskunft über die Erwartungen der Klientel der Sicherheitsexekutive an die Institution und ihre BeamtInnen.

1987 [1978]). Der Begriff „Politeness“ umfasst nach ihrem Verständnis gesellschaftlich konventionalisierte Formen sprachlicher Höflichkeit in der alltäglichen Kommunikation. Brown und Levinson gehen davon aus, dass jede Form der Interaktion die Bedrohung des gegenseitigen Images, d.h. jenes Bildes, das die beiden interagierenden Personen jeweils von einander haben, in sich birgt. Nach Goffman (1967) gehen sie von einem öffentlichen Selbstbild / *face* aus, das jedes Mitglied einer Gruppe für sich in Anspruch nimmt. Der Inhalt dieses *face* ist kulturspezifisch, das Bedürfnis, *face*, das Selbstbild zu schützen, ist aber universell. Dieses Selbstbild besteht aus zwei Aspekten, die jeweils bedroht werden können:

Negative face – nach Goffman (1967), der grundlegende Anspruch jedes Menschen auf sein Territorium und sein Recht auf Ungestörtheit. Nach Brown und Levinson entspricht dies dem Wunsch jedes Menschen, ungestört zu bleiben und, den formalen Regeln entsprechend, behandelt zu werden.

Positive face ist der zweite Aspekt. Es entspricht etwa dem Begriff von „Image“. Brown und Levinson sprechen von der Intention jeder Person, ihre Wünsche und Werte zumindest von einigen anderen Personen auch gewünscht oder akzeptiert zu wissen.

In der Interaktion besitzen die unterschiedlichen Sprechhandlungen unterschiedliche Ausmaße jenes Potentials, welches das Gesicht einer Person bedrohen kann. Auch im Deutschen spricht man vom „Gesichtsverlust“, der durch eigene oder fremde (Sprech)Handlungen verursacht werden kann. Unterscheidet man in einer Interaktion die beiden Rollen des „Sprechers“ bzw. der „Sprecherin“ und des „Hörers“ respektive der „Hörerin“, so kann man einzelne Sprechhandlungen der einen oder anderen Art von Gesichtsbedrohung zuordnen.

Gesichtsbedrohend für den/die HörerIn sind Sprechhandlungen wie Befehlen, Unterbrechen, Auffordern, Drohen. Alle diese Arten der Sprechhandlung beeinträchtigen Hörer und Hörerin in ihrem „Recht auf Ungestörtheit“, sie bedrohen ihr *negative face*

Beschimpfungen, Beleidigungen, Unhöflichkeiten und überhebliches oder zynisches Verhalten, sprachliche Abwertungen auf referenzieller oder argumentativer Ebene, Du-Anrede oder paternalistisches „Wir“ ebenso wie Unterstellungen und Kritik bedrohen das *positive face* einer Person, ihr Selbstbild oder Image. Die genannten fallen in der Klassifizierung von Brown und Levinson unter jene gesichtsbedrohenden Akte, durch die der Sprecher oder die Sprecherin ausdrücken, dass sie Wünsche, Handlungen, persönliche Eigenschaften des Hörers oder der Hörerin kritisieren, verachten, lächerlich machen wollen, etc.. Oder sie gehören in die Kategorie Widerspruch und Ablehnung, zu jenen Sprechhandlungen, durch die SprecherInnen andeuten, dass sie vom Irrtum, der Unvernunft etc. des Hörers oder der Hörerin ausgehen. Teilweise können gesichtsbedrohende Handlungen auch überlappend *negative face* und *positive face* bedrohen (vgl. Brown und Levinson 1987: 65f).

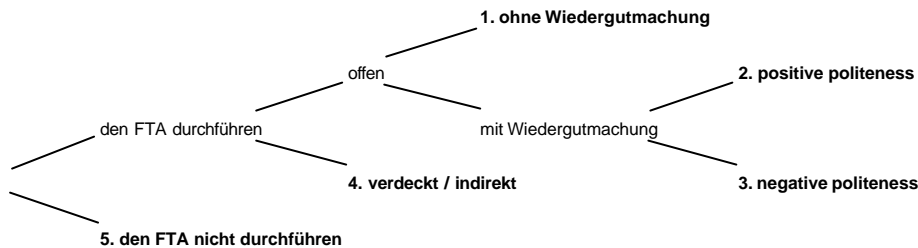
Gleichermaßen ist auch das Gesicht von Sprecher oder Sprecherin bedroht. Das *positive face* des Sprechers oder der Sprecherin ist nach Brown und Levinson dann betroffen, wenn er oder sie durch Entschuldigungen zugibt, einen vorangegangenen Gesichtsbedrohungsakt zu bedauern, ebenso durch Bekenntnisse oder das Eingestehen von Schuld oder Verant-

wortlichkeit, u.a.m. Ihr *negative face* ist z.B. durch das Aussprechen von Dank (als Anerkennung einer Schuld), durch das Zugeben von Fehlern, das Hörer oder Hörerin in ihrer Kritik bestärken oder eine Konfrontation beider Ansichten begünstigen kann, bedroht.

Brown und Levinson unterscheiden nun verschiedene Strategien des Sprechers oder der Sprecherin, um gesichtsbedrohende Sprechhandlungen durchführen zu können und nach Möglichkeit

- a) den gesichtsbedrohenden Inhalt (x) zu kommunizieren,
- b) dabei effizient und zielführend zu sein,
- und c) die *face*-Bedrohung für Hörer oder Hörerin so gering wie möglich zu halten.

Mit der folgenden Grafik veranschaulichen Brown und Levinson die aus ihrer Sicht möglichen Strategien zur Durchführung eines gesichtsbedrohenden Aktes.



Legende: FTA = face threatening act

Grafik 9: Mögliche Strategien, den gesichtsbedrohenden Akt durchzuführen, nach Brown und Levinson 1987: 69.

Die angeführten Strategien bedeuten im Einzelnen:

- ? Durch die Durchführung eines bestimmten Interaktionsaktes wäre das Risiko der Gesichtsbetrohung zu groß? daher wird der/die SprecherIn **den gesichtsbedrohenden Akt nicht durchführen**. Dies entspricht nach Brown und Levinson der **Strategie Nr. 5.** und bedeutet für Sprecher oder Sprecherin, das Interaktionsziel nicht zu erreichen. Das Risiko des Gesichtsverlustes für Hörer oder Hörerin ist damit gleich null;
- ? der **gesichtsverletzende Akt wird indirekt durchgeführt**. Dies entspricht **Strategie Nr. 4.** Ein Beispiel für einen indirekten Sprechakt wäre etwa die Äußerung: „Es ist laut hier“ – z.B. um auszudrücken, dass die indirekt angesprochene Person schweigen oder den Motor abstellen soll etc. Diese Strategie bringt durch ihre Indirektheit ein hohes Risiko an Fehleranfälligkeit mit sich. Fehleranfälligkeit insofern, als die Gefahr besteht, dass Hörer oder Hörerin die implizierte Bedeutung nicht erkennen können oder wollen und der Auf-

forderung nicht nachkommen. In jedem Fall ist die Gefahr der Gesichtsverletzung für Hörer und Hörerin relativ gering.

- ? **Strategie Nr. 3** lautet **negative politeness**. Unter *negative politeness* ist zu verstehen, dass Sprecher und Sprecherin betonen, Höher oder Hörerin nicht oder so wenig als nur möglich beeinträchtigen zu wollen. Diese Absicht wird durch konventionelle Indirektheit ausgedrückt. Der Konventionalisierungsgrad einer Äußerung z.B. einer Aufforderung hängt stark von der jeweiligen Situation und dem Inhalt ab. Statt der direkten Aufforderung „Fahren Sie zur Seite“ könnte die indirektere Formulierung einer Frage in Verbindung mit dem Modalverb wie z.B. „Können Sie zu Seite fahren“ oder auch „Würden Sie zur Seite fahren?“ eingesetzt werden. Sie schwächt die Bedrohung des *negative face* der aufgeforderten Person ab. Die Indirektheit einer Aufforderung kann durch verschiedene sprachliche Mittel graduell erhöht werden.

In Aufforderungen z.B. würden neben dem Modalverb „können“ die Verwendung des Konjunktivs, das Einfügen von Möglichkeitsoperatoren und das Hinzufügen von „Bitte“ die Gesichtsbedrohung von Hörer oder Hörerin graduell herabsenken. In der folgenden Auflistung ist eine Auswahl verschiedenster Möglichkeiten, den Grad der Indirektheit zu erhöhen, aufgezeigt:

- a) „Können Sie zur Seite fahren?“
- b) „Könnten Sie zur Seite fahren?“
- c) „Würden Sie bitte zur Seite fahren?“
- d) „Bitte können Sie zur Seite fahren?“
- e) „Könnten Sie bitte zur Seite fahren?“
- f) „Könnten Sie eventuell dorthin zur Seite fahren?“
- g) „Bitte könnten Sie eventuell dorthin zu Seite fahren?“

Die Strategievarianten der *negative politeness* lassen sich beliebig untereinander kombinieren (vgl. Beispiele a bis g). Je nach Situation können direktere oder indirekte Formulierungen zum Einsatz kommen.

Für die Praxis einer Amtshandlung mit relativ abgeschwächtem Aufforderungscharakter wären die Beispiele a) bis e) als höfliche, den/die HörerIn vor Gesichtsverlust schützende Formulierungen, durch die das Interaktionsziel des zur Seite Fahrens durchaus erreicht werden kann, möglich. Die Formulierungen f) und g) weisen etwa im Rahmen einer Amtshandlung wahrscheinlich schon einen zu großen Grad an Indirektheit auf. Je schwächer die implizite Bedeutung sprachlich ausgedrückt wird, desto größeren Interpretationsspielraum haben Hörer und Hörerin, desto weniger Verantwortlichkeit drücken Sprecher oder Sprecherin aus. Eine amtshandelnde Person, die ihre Aufforderung mit Möglichkeitsoperatoren wie „eventuell“ oder „vielleicht“ abschwächt, würde – entsprechend der Rollenerwartung – wohl nicht mehr mit „höflich“, sondern eher „unsicher“ wirken.

- ? Von **positive politeness** als **Strategie Nr. 2** sprechen Brown und Levinson bei jenen Formen der Kommunikation, die eine Bedrohung des *positive face* des Images einer Person zu vermeiden trachten. Strategisch ist dies etwa durch Hervorhebung von Gemeinsamkeiten zwischen SprecherIn und HörerIn möglich. Dadurch wird dem Hörer oder der Hörerin mitgeteilt, dass Sprecher oder Sprecherin ihn/sie als Person, als Mitglied einer Gruppe, wegen bestimmter Eigenschaften oder bestimmter Vorlieben durchaus respektiert. Die mögliche Gesichtsbedrohung ist reduziert durch die Versicherung des Sprechers oder der Sprecherin, die Ansichten und Einstellungen des Hörers oder der Hörerin in mancher Hinsicht zu teilen. Gemeinsames wird hervorgehoben.
- ? Die **Durchführung des Sprechaktes ohne Wiedergutmachung** entspricht **Strategie Nr. 1**. Dieser Strategie entsprechen z.B. Aufforderungen, die im direkten Imperativ an den Hörer oder die Hörerin gerichtet sind. In jenen Fällen, in denen ein Sprecher oder eine Sprecherin entscheiden, eine direkte Aufforderung auf höchster Stufe der Effizienz durchzuführen, entscheiden sie sich gleichzeitig gegen Abschwächungen zum Schutz von Hörer oder Hörerin vor den gesichtsbedrohenden Aspekten der Äußerung.

Die meisten der im Folgenden angeführten Zitate fallen unter die Kategorie der Sprechakte ohne Wiedergutmachung. Sie scheinen aus der Sicht der amtshandelnden Personen mit dem geringsten Gesichtsverlust für das eigene Selbstbild verbunden zu sein.

In den folgenden Abschnitten stellen wir eine Reihe von Beispielen gesichtsbedrohender Sprechhandlungen vor, die von beschwerdeführenden Personen als angebliche Äußerungen von Beamten und Beamtinnen der österreichischen Sicherheitsexekutive angeführt wurden. Diese von den beschwerdeführenden Personen angegebenen Sprechhandlungen wurden entsprechend den Beschwerdeinhalten in Kategorien geordnet. Der jeweiligen Kategorie versuchten wir die Art der Gesichtsbedrohung zuzuordnen.

3.3.2.1 Die Anrede von Personen: per „Du“ oder per „Sie“?

In der Richtlinienverordnung, § 31 des SPG wird unter § 5 die Achtung der Menschenwürde vorgeschrieben.

Achtung der Menschenwürde

§ 5. (1) Die Organe des öffentlichen Sicherheitsdienstes haben bei der Erfüllung ihrer Aufgaben alles zu unterlassen, das geeignet ist, den Eindruck von Voreingenommenheit zu erwecken oder als Diskriminierung auf Grund des Geschlechtes, der Rasse oder Hautfarbe, der nationalen oder ethnischen Herkunft, des religiösen Bekenntnisses, der politischen Auffassung oder der sexuellen Orientierung empfunden zu werden.

(2) Die Organe des öffentlichen Sicherheitsdienstes haben alle Menschen, bei denen dies dem üblichen Umgang entspricht oder die es verlangen, mit „Sie“ anzusprechen.

...

Zu etwa gleich vielen Amtshandlungen von Polizei und Gendarmerie, insgesamt 22, werden BeamtInnen zitiert, die zivile Personen mit „Du“ angesprochen haben. Diese Zahl sagt nichts über die tatsächliche Häufigkeit der Verwendung des Du-Wortes in Amtshandlungen aus. Gesetzlich festgelegt ist, „alle Menschen, bei denen dies dem üblichen Umgang entspricht oder die es verlangen, mit ‚Sie‘ anzusprechen“. An dieser Formulierung fällt die Passage „bei denen dies dem üblichen Umgang entspricht“ auf. Hier ist Interpretationsspielraum.

Es ist in Österreich im urbanen Raum üblich, Kinder und gute Bekannte mit „Du“ anzusprechen. Unbekannte Personen werden üblicherweise per „Sie“ angesprochen. Unter Berücksichtigung von Punkt 1, der Unvoreingenommenheit auf Grund des Geschlechtes, Rasse oder Hautfarbe, der nationalen oder ethnischen Herkunft betrifft dies wohl alle erwachsenen Personen, die nicht gerade zum engeren Bekanntenkreis der amts handelnden Person gehören. Da unseres Erachtens auch Diskriminierung aufgrund des Alters ausgeschlossen werden sollte, trifft die achtungsvolle Behandlung und die Anrede per „Sie“ auch für junge Menschen und Jugendliche an der Grenze zur Volljährigkeit zu. Das „Du“-Wort sollte tatsächlich nur dann eingesetzt werden, wenn es als gegenseitige Anrede stimmig ist, also auch die zivile Person die amts handelnde „duzt“. Eine einseitige Anrede per Du setzt den sozialen Status der angesprochenen Person herab und verletzt ihr *positive face*.

Weder mehr oder minder begabte AutofahrerInnen –

"Du Trottel, fahr sofort weiter ..." (N 35-9/12/99),

– noch RadfahrerInnen –

"Bleib stehen", "Ist eh typisch, so einer bist du." (P1261/f/01)

sollten daher mit dem Du-Wort angesprochen werden.

Auch zu mutmaßlichen Drogenhändlern ist sprachlich Distanz einzuhalten:

"Wie geht denn das Geschäft mit dem Gift, wieviel verkaufst du? ... da, unterschreib deine Lügen" (A2-GZ 6501/99).

3.3.2.2 Die Verwendung umgangssprachlicher oder vulgärsprachlicher Ausdrucksformen und von Schimpfwörtern

Im Gendarmerie-Protokoll 207 von 1999 wird im folgenden Zitat eine 17-jährige junge Frau nicht nur angeblich geduzt, sondern auch vulgärsprachlich angesprochen:

"Scheiß dich nicht an, es verjährt eh wieder und wird gelöscht".

Ebenfalls in der 2. Person Singular und ohne Wiedergutmachung der Gesichtsbedrohung auf das *negativ face* ist der zitierte direkte Imperativ in der Umgangssprache in Akt P1295/f/01:

"kumm außer, aber sofort" (P1295/f/01)

Allerdings besteht das Schreiben des zitierenden Beschwerdeführers auf über zwei Seiten aus rassistischen und fremdenfeindlichen Bezeichnungen für seine Mitbewohner. Er schreibt unter anderem von "inländischen und ausländischen arbeitsscheuen Schmarotzern beiderlei Geschlechtes", von "chronisch arbeitsscheuen ausländischen Slawen, Türken, Zigeuner tw. eingebürgert" usw. Hinsichtlich der durch die Polizei ausgeführten eigenen Gesichtsbedrohung bleibt der von Volksanwalt Stadler vertretene Beschwerdeführer allerdings sensibel.

In der österreichischen Tageszeitung Kurier wurde eine Beschwerdeführerin vertreten, die angibt, folgende Äußerungen von zwei Beamten in einem Dienstfahrzeug gehört zu haben (Akt GI-Ig 2100a/398):

"Du Oaschloch, du deppertes, kannst net schnöllla foan. Scheiß Taxler!" "Foa weida, du Trampel, du deppertes!" "So a deppate Sau" "Schau net so deppat!"

Die Äußerungen in den beiden letztgenannten Akten, sowie auch die angegebenen Referenzen

„Verbrecher“, „Lügnerin“, „Abschaum“, „Scheißdreck“, „Trottel“

in den Akten SW 10-2100a/700, P 762/1024, P 7623/92, P 762-4 und N 35-9/12/99 stellen klare Verletzungen des *positive face* der Klientin oder des Klienten dar.

3.3.2.3 Weitere Formen der Abwertung von BeschwerdeführerInnen

Die Herabsetzung eines Anliegens der beschwerdeführenden Person durch eine amtshandelnde Person kann von ersterer als Bedrohung des *positive face* (Missachtung der eigenen Werte) gedeutet werden. Selbst wenn Beschwerdeanliegen seitens der Behörde als nicht allzu wichtig gewertet werden, sollte dies in höflicher Form, also mit Abschwächung der Gesichtsbedrohung ausgedrückt werden. Äußerungen wie die folgende auf die Bitte, zwei Gendarmen mögen der Beschwerdeführerin beim Anlegen der Ketten behilflich sein, dürften strategisch ungeeignet sein, die Gesichtsbedrohung niedrig zu halten (siehe Akt GZ 6501/76/01):

„Der Gendarm auf der Beifahrerseite gab mir zur Antwort, sie hätten besseres zu tun und meine Ketten hätte ich in 3 Minuten montiert.“

Ähnlich können sich Argumentationen, die die beschwerdeführende Person abwerten, auswirken, wenn nicht geeignete Strategien zur Abschwächung der Gesichtsbedrohung angewendet werden. Ein Beispiel aus Protokoll Nr. 223:

„Das behauptet jeder Autofahrer, dass er nichts bemerkt hat.“

Selbst wenn es sich hierbei um die unumstößliche Meinung eines Gesetzeshüters handeln sollte, könnte eine höflichere Formulierung möglicherweise besser angenommen werden.

Ebenfalls Bedrohung des *positive face* bedeuten Äußerungen, die die Person der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers abwerten, wie die angegebene Unterstellung von Analphabetismus (P1339/f/01) oder von Taubheit und Blindheit (P803/f/99).

"Des homma scho gern, nidamoi lesen kenn ma wos do hinten obn steht wos ma ois mit braucht."

"Was bilden Sie sich ein, so schnell wie Sie hier hergefahren sind, fahren Sie auch wieder weg. Sonst sind Sie auch schon angezeigt. Sie sind ja noch immer nicht weg. Mir scheint Sie sind taub und blind. Kennen Sie die Verkehrszeichen nicht."

3.3.2.4 Drohungen und überhöhte Lautstärke gegenüber zivilen Personen

Verbale Drohungen dienen der Verstärkung von Aufforderungen oder Befehlen. Sie erhöhen die Bedrohung des *negative face* der angesprochenen Person, ihres Bedürfnisses, ungestört und uneingeschränkt sein zu können.

„... wenn ich weiter sprechen würde, würde meine Strafe noch höher werden, indem er auch zu mir direkt 'Any problem, any problem? ... You can pay more!' sagte.“ (Protokoll Nr.: 234)

„Wenn ich lange 'blöd tue', mache er sofort eine Anzeige.“ (P 7623/89)

„... setzen sie sich wieder hin, sonst müssen wir das Ganze dem Militärkommando melden“ (A2-GZ 6501/99)

Scheinbar ging die Gesichtsbedrohung der angesprochenen Personen zu weit, so dass sie den Schritt zur schriftlichen Beschwerde gegen eine drohende Amtsperson unternahmen.

Ebenfalls bedrohlich wirkt es auf zivile Personen, wenn amtshandelnde BeamtInnen zu „brüllen“ beginnen. Mit erhöhter Lautstärke können je nach Äußerungsinhalt sowohl *positive* als auch *negative face* der Hörers oder der Hörerin bedroht werden. In Akt B/L GZ 6501/99-56, der die Amtshandlung eines Grenzkontrollpostens betraf, wird von der beschwerdeführenden Person angegeben:

" ... und wurde von einer Polizistin auf Deutsch ... buchstäblich 'niedergebrüllt'.

Denselben Grenzübergang betrifft die folgende Beschwerde (B/L GZ 6501/99-57):

" ... schrie uns an, daß wir sofort zahlen sollen. ...".

3.3.2.5 Distanzmangel, Paternalismen und Zynismen

Mit der scheinbar vertraulichen Verwendung der ersten Person Plural, dem paternalistischen „wir“, stellen Sprecher oder Sprecherin scheinbar Gemeinsamkeit mit der angesprochenen Person her. Diese scheinbar persönliche Nähe, im ersten Beispiel lt. Beschwerdeführerin im Anschluss an eine Hetztirade gegen AutofahrerInnen aus den angrenzenden Nachbarländern (vgl. Abschnitt 3.3.2.6b), wird zur Distanzlosigkeit im folgenden Zitat (P699/f/99):

„No Frau ... - homma was trunkn?“

Protokoll Nr.: 228: „... sa ma überhaupt anschnallt ...“

Auch in Protokoll Nr. 228 trägt der Schein. Die soziale Nähe, die durch die Verwendung des „-ma“ in der Entsprechung von „wir“ vorgetäuscht wird, entspricht nicht der Realität. Dieser vertraulich wirkenden Frage war lt. Beschwerdeführer die Androhung einer Geldstrafe mit den Worten

„Das ist wurscht, 500,- Schilling oder Anzeige!“

vorausgegangen.

Ebenfalls Mangel an sozialer Distanz drücken Zynismen wie der im Folgenden angegebene aus (Akt Präs 289/F/01). Die Beschwerdeführerin, deren geparktes Auto beschädigt worden war, ersuchte nach eigenen Angaben einen Beamten, das Fahrzeug zu besichtigen. Dieses Ersuchen wurde lt. Beschwerde angeblich abgelehnt:

„... wobei er unter anderem dies damit ablehnte, dass noch keine Winterhosen ausgeliefert wurden und es draußen kalt ist.“

3.3.2.6 Spezifische Diskriminierungen von Personen oder Personengruppen

a) Der Umgang mit jungen Männern und Frauen bzw. Jugendlichen

Im sprachlichen Umgang mit Jugendlichen bzw. jungen Männern und Frauen deuten die Beschwerden auf Unsicherheiten von BeamtInnen der Sicherheitsexekutive bei der Anrede hin. Im Zweifelsfall sollten Jugendliche per „Sie“ angesprochen werden. Vor allem in Amtshandlungen, in denen BeamtInnen ihre Autorität in ihrer Rolle als Organe des Staates deutlich machen, sollte der Gesichtsverlust für die jugendliche Klientel durch die höfliche Anrede per „Sie“ abgeschwächt werden.

Hilfestellungen und Angebote der Unterstützung an Jugendliche könnten eventuell mit dem Du-Wort vermittelt werden, da die Gesichtsbedrohung (Bedrohung des *negative face*) in diesen Fällen aller Wahrscheinlichkeit nach nicht gegeben ist.

Die Androhung von Gewalt wird laut vorliegenden Beschwerden zuweilen kaum kaschiert, eine unreflektierte Haltung zur „gsundn Watschn“ hat sich anscheinend auch innerhalb der Sicherheitsexekutive teilweise noch gehalten. Die folgenden Textbeispiele werfen Exekutivbeamten relativ hohe sprachliche Gewaltbereitschaft gegenüber Jugendlichen vor. In Akt 4704/01/1 beschwert sich der Vater eines Bubens über folgende Äußerung eines Beamten gegenüber seinem Sohn:

„Dreh sofort die Musik ab, sonst schnalzt es“ (47041/01/1)

Der Beamte bestätigt in seiner Stellungnahme die Aussage, im internen Schriftverkehr wird sie allerdings nicht als Drohung klassifiziert.

Über die Behandlung ihres volljährigen Sohnes durch zwei Beamte beschwert sich eine Beschwerdeführerin mit dem wie folgt angegebenen Zitat:

"So I eam glei ane obehau?"

Die Beschwerde durch die Mutter soll lt. Angabe der Beschwerdeführerin mit folgenden Worten kommentiert worden sein:

"Angeblich ein Mann und geht zur Mutti 'gatschen" (WU 46-6501/99/41)

In einem anderen Schreiben gibt eine Beschwerdeführerin an, die Gendarmerie gerufen zu haben, als ein Mädchen aus dem Bekanntenkreis ihres Sohnes nach Angaben der Jugendlichen von ihrem alkoholisierten Vater blutig geschlagen worden war. Die Beschwerdeführerin zitiert den eintreffenden Gendarmen wie folgt:

„Wegen so etwas holt's uns ... Wenn meine Tochter deppert ist, hau auch ich ihr eine runter“ (WU 48-P-1188/99/Fei).

Der Akt enthält die Sachverhaltsanzeige an die Staatsanwaltschaft. Die Darstellung des behördlichen Vorgesetzten fällt zu Ungunsten der Beschwerdeführerin aus.

Seit 1989 ist körperliche Gewalt der Eltern gegen ihre Kinder strafrechtlich verfolgbar. Rechtliche Grundlage bildet §146a des Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuches. Zum oben erwähnten Vorwurf zitieren wir aus dem Gesetz:

Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch ABGB

§ 146a. Das minderjährige Kind hat die Anordnungen der Eltern zu befolgen. Die Eltern haben bei ihren Anordnungen und deren Durchsetzung auf Alter, Entwicklung und Persönlichkeit des Kindes Bedacht zu nehmen; die Anwendung von Gewalt und die Zufügung körperlichen oder seelischen Leides sind unzulässig.

b) Diskriminierungen aufgrund regionaler Zugehörigkeit

Zwei Beschwerden bezogen sich auf Diskriminierungen wegen regionaler Zugehörigkeit. Ein Kärntner beschwerte sich über diskriminierende Umgangsweisen in Wien. Er sei von einem Beamten mit folgenden Worten angesprochen worden:

"... lautstark angesprochen, dass ich nicht auf einer Forststraße in Kärnten sei sondern in Wien. ...ich sei auf keiner Forststraße und [der Polizist] fragte mich ob ich den Führerschein in der Lotterie gewonnen hätte."

Weiters: "Ah der Kärntner will sich beschweren ... Na wenn sie es wollen dann machen wir es offiziell"

Von einem Salzburger Gendarmen berichtet ein Beschwerdeführer folgende Aussage:

"Ach, ein Pinzgauer, die kennen wir schon, die haben eh einen Klopfer."

c) Diskriminierung wegen nationaler, ethnischer oder religiöser Zugehörigkeit

Aus dem behördlichen Schriftverkehr wurden dazu bereits zahlreiche Beispiele von Beschwerden zum Umgang mit Personen afrikanischer Herkunft und Beschwerden über das Verhalten von BeamtInnen an den Grenzkontrollstellen erwähnt (Abschnitt 3.2). Hier berichten wir über einige direkte Zitate, die BeschwerdeführerInnen angegeben haben.

Eine Beschwerdeführerin, die auf dem Weg vom Flughafen nach Wien in ein Verkehrsplanquadrat geriet, berichtete von fremdenfeindlichen verbalen Übergriffen, durch die ein Beamter seine KollegInnen angeblich anzufeuern versuchte:

"bist narrisch, zwa vageh'n - macht mindestens 3.500,- der soll brenna!", "holt's de tschuschen auß'e und reißts eana den Arsch auf ... heit hammas" (P699/f/99)

In Wiener Neustadt ging folgende Beschwerde ein:

Zwei Schwestern mit österreichischer Staatsbürgerschaft beschwerten sich über die laufende Diskriminierung ihrer Familie durch einen Beamten. Sie zitierten ihn in Akt WN 41-10/12/99 mit den Worten,

"... dass normal nur 'richtige' Österreicher einen österr. Reisepass bekommen."

Weiters gab eine der beiden Frauen an:

"... beschimpfte mich und meine Familie ... bezeichnet uns als Zigeuner ... wir sollen uns schleichen und wenn wir kein Haus bauen können, dann sollen wir ein Zelt aufstellen ..."

Lakonisch wird im Antwortschreiben das Zurückweisen der Beschwerde wie folgt begründet:

"... naturgemäß wird der von Ihnen geschilderte Sachverhalt von AbtInsp [Name] anders dargestellt".

Ein Beispiel religiöser Diskriminierung bringt ein Beschwerdeführer über einen Beamten im 10. Bezirk in Wien ein. Es handelt sich um eine Beschwerde an den UVS mit Anzeige an die Staatsanwaltschaft. Der Beamte wird beschuldigt, einen damals 7-jährigen Buben im Park am Leibchen festgehalten zu haben und mit der Faust mehrmals gegen die linke Gesichtshälfte gedrückt zu haben. Der Bub soll lt. Beamten die Besucher einer katholischen Kirche durch provokantes Ballspielen gestört haben. Der hinzukommende Onkel des Buben gibt an, vom Beamten diskriminierend angesprochen worden sein, begleitet von der Gestik einer Schussabgabe. Die Stellungnahme der Behörde verteidigt das Vorgehen des Beamten. Die Gegenschrift der BPD Wien spricht vom "gefährlichem Angriff" (eines Siebenjährigen!) in Form der Störung von Religionsausübung. Die Bundespolizeidirektion stellt den Antrag, die Beschwerde kostenpflichtig zurück- bzw. "teils als unbegründet" abzuweisen. Soweit die Darstellungen, die aus dem Akt zu erfahren waren. Im Zuge der Beschwerde gegen den Beamten gibt der Onkel in einer Niederschrift an, am Betreten der Kirche mit den Worten

"Geh scheißen das ist eine Katholische Kirche da dürfn sie nicht hinein."

gehindert worden zu sein (vgl. Akt P1911/f/99).

3.3.2.7 Vorgeben von Allmacht und Sonderrechten durch amtshandelnde Personen

Abschließend geben wir Zitate aus Beschwerden wieder, die von den betroffenen Personen teilweise als „Überheblichkeit“ bezeichnet wurden. Wir unterstellen sie der Kategorie „Allmacht und Sonderrechte“ und platzieren sie im Anschluss an jene Zitate, die wir unter „Diskriminierungen“ zusammengefasst haben. Diskriminierungen bedeuten eine mehr oder minder bewusste Abwertung der Person des Hörers oder der Hörerin und stellen eine Bedrohung ihres *positive faced* dar. Als Gegenpart steht der Diskriminierung die Aufwertung der eigenen Person gegenüber. Wie in Kapitel 3.2 unter den Strategien des Legitimierungsdiskurses abgehandelt, treffen wir auch hier wieder auf jene bereits bekannten diskursiven Hauptstrategien des Abgrenzungsdiskurses. Die Aufwertung der eigenen Person oder Gruppe konnte in mehreren Zitaten aus Beschwerden erkannt werden. Wir bringen im Folgenden einige Beispiele aus dem Beschwerdematerial und erinnern an dieser Stelle an die Wechselwirkung zwischen den beiden Strategien: Die Aufwertung der eigenen Person birgt gleichzeitig die Abwertung des Gegenübers in sich, während die Diskriminierung und Abwertung des Gegenübers mit einer (subjektiven) Aufwertung der eigenen Person einhergeht.

Akt GI-Ig 2100a/399:

„Darauf erwiderte der Beamte, dass er verhaften könne, wen und wann er wolle ...“

In GI-Ig 2100a/411 zitiert die Wiener Bezirkszeitung Döbling 12/2001 einen Beamten, der mit der Äußerung

"Segn'S net, i hab a Sonderlackierung"

das vorschriftswidrige Halten seines Dienstfahrzeuges legitimiert haben soll.

Eine Beamtin wird in Akt GI-Ig 2100a/477 mit der Aussage zitiert:

"... ich bin diejenige die die Amtshandlung beendet, haben sie mich verstanden?"

Nicht nur der Ablauf der Amtshandlung liegt in Händen der Behörde, sondern auch die Festlegung des Strafausmaßes, schenkt man der Beschwerde aus Protokoll Nr. 221 Glauben:

„Darauf antwortete er mir, ich soll schweigen, sonst erhöhe er die Strafe auf 10.000 Schilling.“

Eher gemächlich mutet der Inhalt von Beschwerde Nr. 31/01 an:

"wiss'ns wos, müass'n tuan mia gar nix."

Und ein Beamter stellt in GZ 6501/170 klar:

"Was wir machen geht Sie nichts an, was Sie machen, das beurteilen wir ...Was wir festhalten, bestimmen wir."

Mit diesen Zitaten beenden wir den empirischen Teil der Studie. Wir haben versucht, anhand jener nicht allzu zahlreichen als wörtlich angegebenen Zitate aus dem Beschwerdematerial Kategorien zu entwickeln, die verbale Fehlleistungen aus der Sicht der BeschwerdeführerInnen gebündelt wiedergeben. Gleichzeitig haben wir auf die jeweilige Art der Gesichtsbetrohung nach Goffman, Brown und Levinson (Goffman 1967, Brown und Levinson 1987) hingewiesen.

Das letzte Kapitel, Kapitel 4, ist der Zusammenfassung der Ergebnisse gewidmet. Nach der sprachwissenschaftlichen Studie abschließenden Bibliographie folgen die Empfehlungen der Projektleiterinnen.

4. Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick

Mit unserer Untersuchung wollen wir zur Sensibilisierung im Sprachgebrauch der Exekutive beitragen. In den folgenden Anschnitten fassen wir einzelne Ergebnisse nochmals zusammen und verbinden sie mit Empfehlungen, die die Kommunikation zwischen dem Personal der Exekutive und ihrer Klientel erleichtern könnten. Was kann Wissen über Sprache und über das Wirken von Sprache vermitteln? Es hilft unter anderem,

- ? in der Gesprächssituation mit KlientInnen Distanz zum sprachlichen Geschehen herstellen zu können;
- ? unter verschiedenen Möglichkeiten die am besten geeignete Form des Diskurses zu wählen, die am besten entsprechende Formulierung zu finden;
- ? eine differenziertere Ausdrucksweise in gesellschaftlich sensiblen Bereichen zu finden und sprachliche Stereotype zu vermeiden;
- ? die Gefahr des Gesichtverlusts durch sprachliche Äußerungen für sich selbst und das Gegenüber einschätzen zu lernen;
- ? Höflichkeit ohne Gesichtverlust anwenden zu können;
- ? Sicherheit und Selbstvertrauen für die amts handelnden Personen in der sprachlichen Kommunikation zu steigern.

In der vorliegenden Arbeit wurde der Sprachgebrauch der Sicherheitsexekutive anhand von 394 schriftlichen Beschwerden untersucht. Es wurden zwei Aspekte dieses Diskurses analysiert:

- a) einerseits die Sprache amts handelnder Personen, die in ca. zwei Drittel der schriftlichen Beschwerden kritisiert oder zumindest thematisiert worden war;
- b) andererseits die Sprache des internen Schriftverkehrs, mit dem innerhalb der Behörde die Beschwerden aufgearbeitet wurden. Es interessierte uns dabei, wie ernst die Beschwerden genommen wurden und inwieweit sie als Anregung zu Veränderung angenommen wurden.

Auf beiden Ebenen konnten wir Ausformungen eines Abgrenzungsdiskurses feststellen, durch den die Position der Exekutive gegenüber ihrer Klientel gestärkt wurde. Wir können keine Aussagen darüber abgeben, warum diese Stärkung der eigenen Position, in Verbindung mit einer Schwächung der Position der InteraktionspartnerInnen sowohl in der direkten Kommunikation der Amtshandlung als auch innerhalb des behördlichen Schriftverkehrs als notwendig erachtet wird. Beschwerdeführende geben Hinweise auf unterschiedlichste Ergebnisse der sprachlichen Abwertung ihrer Person durch ExekutivbeamtlInnen und berichten über sprachliches selbsterhöhendes Verhalten von BeamtInnen, das mit „Überheblichkeit“ oder Arroganz umschrieben wird. Die Selbsterhöhung bzw. die Abwertung der InteraktionspartnerInnen erfolgt über Machtdemonstrationen wie Sprechen mit erhöhter Lautstärke oder

„Anbrüllen“, über Paternalismen und Zynismen. Einige angeführte Zitate könnten unter dem Begriff von Allmachtsphantasien zusammengefasst werden (vgl. die Abschnitte 3.3.2.4, 3.3.2.5, 3.3.2.7)

4.1 Von der mündlichen Aussage zum schriftlichen Text

Die Untersuchung der Sprache amtshandelnder Personen war mit der Schwierigkeit verbunden, dass uns keine Originaltexte in Form von Tonbandaufnahmen o.ä. vorlagen. Wir waren auf das Datenmaterial aus den Beschwerden, die bestenfalls direkte oder indirekte Zitate von Äußerungen der BeamtInnen enthielten, meist aber auch einfach nur durch Paraphrasierungen oder metapragmatische Verben sprachliche Mängel hervorhoben, angewiesen. Durch die Verschriftlichung der Äußerungen gingen diverse Aspekte verloren. Zum Ersten hatten wir es – wie gesagt – nicht mit authentischen Äußerungen von BeamtInnen zu tun, sondern mit Berichten der beschwerdeführenden Personen. Zum Zweiten gingen durch die schriftliche Wiedergabe des gesprochenen Wortes weitere Aspekte verloren: prosodische Merkmale, Betonung, Tonfall und Lautstärke, sowie sämtliche Aspekte nonverbaler Kommunikation – wie Mimik und Gestik, körperliche Nähe oder Distanz (als Ausdruck von Drohung oder Respekt, etc.) waren aus den vorhandene Daten nicht mehr nachvollziehbar.

Wir konnten aus dem vorliegenden Material jedoch Aussagen über die Inhalte der Beschwerden treffen und sensible Bereiche von Rollenverständnis und Interaktion zwischen der Exekutive und ihrer Klientel herausfiltern (vgl. Abschnitt 3.3). Besonders betroffen von jenem Abgrenzungsdiskurs, der mit Eigenaufwertung und Fremdadwertung einherging, waren spezifische Gruppen von KlientInnen: Jugendliche und junge Erwachsene, Einreisende aus zukünftigen Mitgliedsländern der Europäischen Union an den Grenzkontrollposten, Afrikaner.

Im sprachlichen Umgang mit Jugendlichen bzw. jungen Männern und Frauen sind im Untersuchungsmaterial bei der Anrede Unsicherheiten bei BeamtInnen der Sicherheitsexekutive erkennbar. Im Zweifelsfall **sollten Jugendliche per „Sie“ angesprochen werden**. Vor allem in Amtshandlungen, in denen BeamtInnen ihre Autorität in ihrer Rolle als Organe des Staates deutlich machen, sollte der *Gesichtsverlust* (Bedrohung des *negative face*) für die jugendliche Klientel durch die höfliche Anrede per „Sie“ abgeschwächt werden. Aggressive Wortwahl, die gegenüber jungen Männern und Frauen im Untersuchungsmaterial zum Ausdruck kommt (vgl. Abschnitt 3.3.2.6), müsste innerhalb der psychologischen Schulung der Sicherheitsexekutive thematisiert werden. Die Androhung von Gewalt wird im Untersuchungsmaterial kaum kaschiert, eine unreflektierte Haltung zur „gesundn Watschn“ hat sich teilweise noch gehalten.

Ein sensibler Interaktionsbereich der Exekutive ist der Umgang mit Fremden. Grenzkontrollposten sind jene Stellen der österreichischen öffentlichen Verwaltung, die Erstkontakt mit

den Menschen haben, die in dieses Land einreisen oder es durchreisen wollen. Zahlreiche Beschwerden beklagen unhöfliche, bisweilen sogar demütigende Behandlung durch österreichische Grenzkontrollposten. Vor allem Reisende aus den zukünftigen EU-Mitgliedsländern haben gegen Stereotype, die ihrer Nationalität entgegengebracht werden, zu kämpfen. Das sprachliche Verhalten der Grenzkontrollposten wird von Beschwerdeführenden häufig als imageschädigend für das ganze Land bezeichnet. Es wird von BeschwerdeführerInnen als diskriminierend empfunden und dargestellt. Der behördliche Schriftverkehr innerhalb der Exekutive, der zu den beim Unabhängigen Verwaltungssenat eingebrachten Beschwerden, Stellung nimmt, geht selten auf Beschwerdeinhalte ein, sondern unterstützt vorrangig die Darstellungen der eigenen BeamtInnen (vgl. Abschnitt 3.2).

Dieser positiven Darstellung der eigenen BeamtInnen und der Abwertung der beschwerdeführenden KlientInnen gingen wir anhand des behördlichen Schriftverkehrs nach. Wir untersuchten Akten über Amtshandlungen mit Afrikanern und Akten der Grenzkontrollposten und stellten diskursive Strategien fest, die die Legitimierung des behördlichen Vorgehens zum Ziel hatten. Eine Zusammenfassung dieser Ergebnisse folgt in Abschnitt 4.2. Damit wechseln wir in den Bereich der Originaldaten aus dem behördlichen Schriftverkehr.

Abschliessend halten wir zur Analyse des Sprachgebrauchs in Amtshandlungen fest, dass zur Erarbeitung spezifischer Daten über die Gesprächsführung amtshandelnder ExekutivbeamtInnen detaillierte Aufzeichnungen von Gesprächssituationen hilfreich sein könnten. Für die Durchführung derartiger Untersuchungen sollten der oder die Sprachwissenschaftler/in Gesprächssituationen der Sicherheitsexekutive beobachten und aufzeichnen. Durch Analyse der aufgezeichneten Gespräche könnten spezifische Kommunikationsstrukturen zwischen Exekutive und Klientel verdeutlicht und Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden. Ähnliche Aufgaben erfüllt die angewandte Sprachwissenschaft bereits im Dienste einer Verbesserung der ArztInnen/PatientInnen-Kommunikation. Interdisziplinäre Forschungsprojekte, an denen MedizinerInnen und SprachwissenschaftlerInnen gemeinsam an Lösungen für das Spannungsfeld ArztInnen-PatientInnen arbeiteten, haben sich als äußerst umsetzungsfreundlich und erfolgreich erwiesen. Entsprechende Forschungs Kooperationen zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Exekutive und BürgerInnen werden seitens des Projektteams für sinnvoll und Erfolg versprechend gehalten.

4.2 Parteilichkeit von Vorgesetzten in der schriftlichen Darstellung und Beurteilung von Amtshandlungen

Amtshandlungen mit Personen afrikanischer Herkunft und Zurückweisungen an Grenzkontrollstellen erwiesen sich im Untersuchungsmaterial sowohl auf der Ebene der Amtshandlung als auch auf der diskursiven Ebene der Beschwerdebearbeitung häufig als problematisch. In unserer Arbeit (Abschnitt 3.2) haben wir versucht, jenen Legitimierungsdiskurs, der uns für den behördlichen Schriftverkehr mit wenigen Ausnahmen im gesamten Material charakteristisch erscheint, exemplarisch anhand dieser beiden spezifischen Interaktionsbereiche

der österreichischen Sicherheitsexekutive sprachwissenschaftlich aufzubereiten und zu analysieren.

Als Legitimierungsdiskurs bezeichnen wir eine grundsätzlich rechtfertigende Haltung, die in der Bearbeitung der Beschwerden innerhalb des behördlichen Schriftverkehrs eingenommen wird. Diese diskursive Legitimierung bedient sich zweier diskursiver Hauptstrategien, die Variationen jener Strategien darstellen, die von der Kritischen Diskursanalyse für Identitäts- und Abgrenzungsdiskurse herausgearbeitet wurden (vgl. Wodak et al. 1994, Matouschek et al. 1995, Wodak et al. 1998, de Cillia et al. 1999, Reisigl / Wodak 2001, Brechelmacher 2001): der positiven Selbstdarstellung und der negativen bzw. abwertenden Fremddarstellung. Auch im behördlichen Schriftverkehr ließen sich beide diskursiven Strategien erkennen.

Auf der referentiellen Ebene, der prädikativen und der argumentativen Ebene, durch nachträglichen Verweis auf Gesetze und durch Rekontextualisierung wurde einerseits die Glaubwürdigkeit der amts handelnden Person erhöht, während andererseits die Glaubwürdigkeit der beschwerdeführenden Person in Frage gestellt und herabgesetzt wurde.

Leitende ExekutivbeamtInnen müssen sich mit Beschwerden über Mitarbeiter und Mitarbeit erinnen auseinandersetzen, sie bearbeiten und gegebenenfalls weiterleiten. Fälle, die gegen die Richtlinienverordnung, die Strafgesetzzordnung, die Strafprozessordnung verstoßen, müssen in schriftlicher Form an eine übergeordnete unparteiische Behörde weitergeleitet werden. Innerhalb der Polizei ermittelt derartige Fälle das Büro für besondere Ermittlungen, der unabhängige Verwaltungssenat und zur Feststellung einer Anklage die Staatsanwaltschaft Wien. Richtlinienbeschwerden über Beamte der Gendarmerie werden vom Landesgendarmeriekommando an die jeweilige Staatsanwaltschaft des Bundeslandes vermittelt.

Die Sachverhaltsdarstellungen, in denen Vorgesetzte die kontradiktorischen Beschwerdeinhalte und die Berichte der Beamten einander gegenüberstellen und zusammenfassen, sollten ein höchst mögliches Maß an Objektivität aufweisen. Dies wird erreicht, indem den Darstellungen und Argumenten der beiden Parteien im gleichen Ausmaß und in gleicher Form Raum gegeben wird. Selbstverständlich kann und soll der/die vorgesetzte Beamte/in abschließend seine/ihre persönliche Beurteilung der betroffenen Beamten und Beamtinnen hinzufügen. Die persönliche Beurteilung durch den/die Vorgesetzte ist für eine Entscheidungsfindung wichtig, sollte aber klar als solche gekennzeichnet sein. Jede Form impliziter sprachlicher Diskriminierung einer der beiden Parteien muss vermieden werden.

Im Sinne einer strategischen Vermeidung von Vorurteilswiedergabe und Diskriminierung vgl. die Auswertungen in Kapitel 3.2. für

die referentielle Ebene – die Benennung von involvierten Personen,

die prädikative Ebene – die **sprachliche Zuschreibung von Eigenschaften** involvierten Personen gegenüber,

die argumentative Ebene – die **Überprüfung der Sachverhalte vor der Übernahme von Argumenten** aus vorangegangenen Stellungnahmen.

Schließlich ist es empfehlenswert, bei der Rekontextualisierung von Textteilen – der **Übernahme von Textteilen** aus der Beschwerde selbst oder der Stellungnahme von MitarbeiterInnen, ebenso wie bei der Übernahme von Beschreibungen einer Handlung oder einer Person, sowie bei der Übernahme von Argumenten beide Parteien der Auseinandersetzung, d.h. **amtshandelnde Person und beschwerdeführende Person in gleicher Weise zu zitieren**. Dadurch kann der Eindruck parteiischen Vorgehens bei der Beurteilung eines Beschwerdefalles vermeiden werden. Beide Darstellungen der Amtshandlung werden als Sachverhalte aus der Sicht der KontrahentInnen in direkter (unter Anführungszeichen) oder indirekter Rede (er/sie meinte, gibt an etc., dass ...) zitiert. Der oder die vorgesetzte BeamtIn der Sicherheitsexekutive kann im Anschluss daran seine/ihre eigenen Schlussfolgerungen – **deutlich abgegrenzt von den Darstellungen der involvierten Personen** zusammenfassen und argumentieren.

4.2.1 Die Benennung von Personen in der schriftlichen Darstellung von Amtshandlungen

In unserer Untersuchung mussten wir feststellen, dass Personen afrikanischer Herkunft im behördlichen Schriftverkehr selten in respektvoller Form mit Anrede und Familiennamen benannt werden. Vorzugsweise wird als Referenz der Begriff „Schwarzafrikaner“ eingesetzt. Dieser Begriff wurde per Erlass im behördlichen Sprachgebrauch empfohlen und ersetzte das rassistische Wort „Neger“. Gemeinsam ist beiden Begriffen allerdings die Bezugnahme auf körperliche, rassistische Merkmale, die dunkle Hautfarbe. Die Benennung eines Menschen nach seinen rassistischen Merkmalen (der Schwarze, die Blonde) ist dann zulässig und korrekt, wenn dadurch eine Person unter mehreren erkannt und identifiziert werden kann. Sobald jedoch die persönlichen Daten dieser Person aufgenommen sind, ist auf sie z.B. im behördlichen Schriftverkehr wie auf jede andere Person mit Anrede und Familiennamen zu referieren. Durch stereotype Wiederholung wird die Referenz „Schwarzafrikaner“ sonst zum diskriminierenden Begriff (vgl. dazu ausführlich Abschnitt 3.2.1.1d).

Die Benennung von Personen, die in eine Amtshandlung involviert sind, sollte im internen Schriftverkehr wertfrei und respektvoll erfolgen. Während auf amtshandelnde Personen von ihren Vorgesetzten etwa in Sachverhaltsdarstellungen durchaus angemessen referiert wird – meist mit entsprechendem Amtstitel und Familiennamen – mangelt es bei der sprachlichen Bezugnahme auf Klientinnen und Klienten, den beschwerdeführenden Personen, oft an sprachlichem Feingefühl und an Ausgewogenheit. Auf jene, in eine Amtshandlung involvierten zivilen Personen, sollte in der Regel mit der **Anrede Herr oder Frau** und dem **Familienamen** referiert werden (vgl. dazu ausführlich Abschnitt 3.2).

Exkurs: Geschlechterneutraler Sprachgebrauch

Die im MinisterInnenrat beschlossene Umsetzung des geschlechterneutralen Sprachgebrauchs sollte innerhalb der Bundesstellen auch tatsächlich eingehalten werden. Die Homepage des BM für soziale Sicherheit und Generationen (Stand März 2003) informiert dazu wie folgt:

Die Sprache spiegelt als wichtigstes Verständigungsmittel die gesellschaftlichen Strukturen wieder, ein Wandel der Sprache wirkt auf das Bewusstsein und verändert mittelbar die soziale Welt. Somit ist die sprachliche Gleichstellung ein Teil der rechtlichen und sozialen Gleichstellung. Denn in einer Gesellschaft, die sich zur Gleichstellung von Frauen und Männern bekannt hat, müssen auch beide Geschlechter sprachlich zum Ausdruck kommen.

Im Ministerrat am 2. Mai 2001 wurde von den Mitgliedern der Bundesregierung der Vortrag von Herrn Bundesminister Mag. Herbert Haupt zum geschlechtergerechten Sprachgebrauch, wonach künftig besonderes Augenmerk auf geschlechtergerechte Formulierungen in Gesetzen, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Formularen, etc. gelegt werden soll, beschlossen.

Diesem MinisterInnenratsbeschluss entsprechend sollte auch innerhalb der Sicherheitsexekutive der Sprachgebrauch angepasst werden. Die derzeit noch in Verwendung befindlichen **Formulare ohne geschlechtsneutrale Formulierung sind zu ergänzen oder zu ersetzen** (vgl. z.B. Formular zur Niederschrift „als Verdächtiger oder Zeuge“).

Selbstverständlich sollte die Verwendung geschlechtsneutraler Formulierungen nicht nur in Schriftstücken, sondern auch in der gesprochenen Sprache geläufig werden. Eine dementsprechende Sensibilisierung der Beamten und Beamtinnen könnte innerhalb von Schulungen angestrebt werden.

5. Bibliographie

Austin, J.L. (1962): *How to Do Things with Words*. Cambridge, Mass. [Dt. Zur Theorie der Sprechakte. Stuttgart 1972].

Becker-Mrotzek, Michael (1990/91/92): Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. In: *Deutsche Sprache - Zeitschrift für Theorie, Praxis, Dokumentation*. Erich Schmidt, Teil I 1990: 158-190 & 241-259, Teil II 1991: 270-288 & 350-372, Teil III 1992: 275-286, 336-369.

Becker-Mrotzek, Michael; Scherer, Maximilian (2000): "Textsorten der Verwaltung". In: Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sager, Sven F. (Hg.) (2000): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1 Handband; Berlin, New York: Walter de Gruyter. S. 628-641.

Bernstein, Basil (1990): *The Structure of Pedagogic Discourse. Class, Codes and Control, VOL. IV*. London, Routledge.

Brechelmacher, Angelika (2001): Zur Konstruktion "Europäischer Identität" in der österreichischen Presse – eine diskursanalytische und sozialanthropologische Untersuchung des Mediendiskurses zur Zeit des österreichischen Ratsvorsitzes in der Europäischen Union. Dissertation. Univ. Wien

Brechelmacher, Angelika (2002): Identity by way of demarcation – the discourse on the expansion of the European Union in Austria's leading daily papers. In: Duszak, Anna (ed.): *Us and Others – Social identities across languages, discourses and cultures*. Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins

Brinker, Klaus (1985): *Linguistische Textanalyse. Eine Einführung in Grundbegriffe und Methoden*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sager, Sven F. (Hg.) (2000): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1 Handband; Berlin, New York: Walter de Gruyter.

Brown, Penelope; Levinson, Steven P. (1987): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press

Bundesministerium für Inneres, Erlass 51 381/4332-II/2/94 vom 24. Jänner 1994

Busse, Dietrich (2000): "Textsorten des Bereichs Rechtswesen und Justiz". In: Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sager, Sven F. (Hg.) (2000): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. 1 Handband; Berlin, New York: Walter de Gruyter, S. 658-675.

Dahrendorf, Ralf (1977): *Homo Sociologicus*. 15. Auflage, Westdeutscher Verlag, Opladen.

De Cillia, Rudolf / Reisigl, Martin / Wodak, Ruth (1999): The discursive construction of national identities. In: *Discourse and Society* Vol 10(2): 149-171.

- Dijk, Teun A. van (1980): Textwissenschaften. Eine interdisziplinäre Einführung. München: Deutscher Taschenbuchverlag (dtv) Wissenschaft.
- Dijk, Teun A. van (Ed.) (1997): Discourse as Structure and Process. Discourse Studies, a Multidisciplinary Introduction. Bd. 1. London-California-New Delhi: SAGE Publications.
- Dittmann, Jürgen (1979): „*Institution und sprachliches Handeln*“. In: Dittmann (Hg.): Arbeiten zur Konversationsanalyse. Tübingen: Max Niemeyer. S. 198-234.
- Draws, Gerald (1998): Mein Recht als Staatsbürger. Darf der Staat alles? Ein kritischer Ratgeber für den Umgang mit Behörden, Polizei, Justiz. Weyarn: Seehamer Verlag.
- Ehlich, Konrad; Rehbein, Jochen (1980): „*Sprache in Institutionen*“. In: Althaus (Hg.): Lexikon der germanistischen Linguistik (LGL). Zweite vollst. neu bearb. Auflage. Tübingen: Max Niemeyer. S. 338-345.
- Fairclough, Norman (1995): Media Analysis. London et al.: Edward Arnold
- Fairclough, Norman; Wodak, Ruth (1997): Critical Discourse Analysis. In: Van Dijk, Teun (Hg.): Discourse as Social Interaction. A Multidisciplinary Introduction. Vol. 2. London et al.: 258-284
- Fehérváry, János; Stangl, Wolfgang (Hg.) (1999): Gewalt und Frieden. Verständigungen über die Sicherheitsexekutive. Schriftenreihe der Sicherheitsakademie, Band 1. Wien: WUV Universitätsverlag
- Fehérváry, János; Stangl, Wolfgang (Hg.) (2000): Menschenrecht und Staatsgewalt. Analysen, Berichte und Diskussionen. Schriftenreihe der Sicherheitsakademie, Band 2. Wien: WUV Universitätsverlag.
- Fiehler, Reinhard; Sucharowski, Wolfgang (Hg.) (1992): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Westdeutscher Verlag, Opladen.
- Fisher, Sue; Todd, Alexandra Dundas (Ed.) (1986): Discourse and Institutional Authority - Medicine, Education, and Law. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- Fowler, Roger (1991): Language in the News. Discourse and Ideology in the Press. London: Routledge & Keagan.
- Fowler, Roger.; Hodge, Bob; Kress, Gunther, Trew, T. (1979): Language and Control. London: Routledge & Keagan.
- Friedl, Gerhard; Loebenstein, Herbert (Hg.) (1996): Abkürzungs- und Zitierregeln der österreichischen Rechtssprache und europarechtlicher Rechtsquellen (AZR). Wien: Manz.
- Goffman, Erving (1967): Interaction ritual: essays on face to face behavior. New York
- Goffman, Erving (1972): Asyl. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Edition Suhrkamp, Frankfurt am Main.
- Goffman, Erving (1973): Interaktion, Spaß am Spiel, Rollendistanz. R. Piper & Co., München.
- Goffman, Erving (1999): "On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction." In: Jaworski, Adam; Coupland, Nikolas (Hg.): The Discourse Reader. London, New York: Routledge. S. 306-320.

- Grosse, E.U. (1976): Text und Kommunikation. Eine linguistische Einführung in die Funktion der Texte. Stuttgart.
- Gruber, Helmut (1991): Antisemitismus im Mediendiskurs. Die Affäre "Waldheim" in der Tagespresse. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Gstettner, Andreas (2001): Die Götter in Weiß und ihr "Fall". Kritische Diskursanalyse zur Kommunikation zwischen Arzt und Patient anhand von Erstgesprächen an einer onkologischen Ambulanz. Eine empirische Untersuchung. Diplomarbeit, Universität Graz.
- Gülich E.; W. Raible (1975): "Textsorten-Probleme". In: Linguistische Probleme der Textanalyse. Jahrbuch 1973 des Instituts für Deutsche Sprache. Düsseldorf, S. 144-197.
- Hager, Frithjof; Haberland, Hartmut; /Paris, Rainer (1973): Soziologie + Linguistik. Die schlechte Aufhebung sozialer Ungerechtigkeit durch Sprache. J. B. Metzler, Stuttgart.
- Henne, Helmut; Rehbock, Helmut (1995): Einführung in die Gesprächsanalyse. Dritte erweiterte Auflage. Berlin: De Gruyter.
- Hermanutz, Max; Ludwig, Christiane; Schmalzl, Hans Peter (1996): Moderne Polizeipsychologie in Schlüsselbegriffen. Stuttgart et al.: Boorberg Verlag
- Kargl, Maria; Wetschanov, Karin; Wodak, Ruth; Perle, Nela (1997): Kreatives Formulieren. Anleitungen zum geschlechtergerechten Sprachgebrauch, Schriftenreihe der Frauenministerin, Band 13.
- Kienpointner, Manfred (1992): Alltagslogik: Struktur und Funktion von Argumentationsmustern. Stuttgart - Bad Cannstatt: frommann-holzboog
- Kienpointner, Manfred (1996): Vernünftig argumentieren: Regeln und Techniken der Diskussion. Reinbek: Rowohlt
- Kress, Gunter / Van Leeuwen, Theo (1996): Reading Images. The Grammar of visual design. London: Routledge.
- Kuratorium der Polizei-Führungsakademie: Thema heute: Fremdenfeindlichkeit in der Polizei? Ergebnisse einer wissenschaftlichen Studie. Schriftenreihe der Polizei-Führungsakademie 1 / 2 / 1996. Lübeck: Schmidt-Römhild
- Lalouschek, Johanna; Menz, Florian (1988): "Jetzt geht's wieda los." Qualitative Methoden in der Soziolinguistik, dargestellt am Arzt-Patient-Gespräch. In: Diem-Wille, Gertraud; Pechar, Hans (eds): Qualitative Forschungsmethoden in den Sozialwissenschaften (Zeitschrift für Hochschuldidaktik, Sonderheft 12): 194-213.
- Lalouschek, Johanna; Menz, Florian; Wodak, Ruth (1990): Alltag in der Ambulanz. Gespräche zwischen Ärzten, Schwestern und Patienten. Tübingen: Narr (KUI 20).
- Lenke, Nils; Lutz, Hans-Dieter; Sprenger, Michael (1995): Grundlagen sprachlicher Kommunikation. München: Wilhelm Fink Verlag.
- Matouschek, Bernd (1999): Böse Worte? Sprache und Diskriminierung. Eine praktische Anleitung zur Erhöhung der ‚Sprachlichen Sensibilität‘ im Umgang mit den Anderen. Wien: Grüne Bildungswerkstatt Minderheiten

- Matouschek, Bernd; Wodak, Ruth; Januschek, Franz (1995): Notwendige Maßnahmen gegen Fremde? Genese und Formen von rassistischen Diskursen der Differenz. Wien: Passagen.
- Menz, Florian (1985): Leistungen der Linguistik für die Sprache in Institutionen: "Diagnostische" oder "therapeutische" Wissenschaft? *Aufrisse* 4/1985: 39-42.
- Menz, Florian (1991): Der geheime Dialog. Medizinische Ausbildung und institutionalisierte Verschleierung in der Arzt-Patient-Kommunikation. Lang, Frankfurt am Main-Bern-New York-Paris.
- Menz, Florian (1993): Medizinische Ausbildung im Krankenhaus am Beispiel der Lehramnese: Die institutionalisierte Verhinderung von Kommunikation. In: LÖNING, Petra/REHBEIN, Jochen (eds): *Arzt-Patienten-Gespräche. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses*. Berlin: de Gruyter: 251-264.
- Menz, Florian (1994): „Der Einfluß von medizinischer Ausbildung und von Kontingenzen auf das ärztliche Gespräch im Krankenhaus - Aprioris einer kommunikativen Schulung des medizinischen Krankenhauspersonals“. In: Redder; Wiese (Hg.): *Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse*. Westdeutscher Verlag, Opladen, S. 218-234.
- Menz, Florian (1998): Verständigungsprobleme in Wirtschaftsunternehmen. Zum Einfluß von unterschiedlichen Konzeptualisierungen auf die betriebsinterne Kommunikation. In: Föhler, Reinhard (ed): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 134-154.
- Menz, Florian (1999): „Who am I gonna do this with?“ self -organization, ambiguity and decision making in a business enterprise. In Wodak, Ruth und Iedema, Rick (Hrsg) (1999) *Discourse in Organizations. Special Issue Discourse and Society* 10/1/1999, 101 – 128.
- Menz, Florian; Nowak, Peter (1992): Kommunikationstraining für Ärzte und Ärztinnen in Österreich: Eine Anamnese. In: Föhler, Reinhard; Sucharowski, Wolfgang (Hg.): *Kommunikationsberatung und -ausbildung. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 79-86.
- Menz, Florian; Strouhal, Ernst (1985): Sprechen Sie Amtsdeutsch? Zur Reform bürokratischer Sprache durch Schulungskonzepte für Beamte. *Wiener Linguistische Gazette* 35-36: 57-73.
- Muntigl, Peter (2000): "The European Union: Policy-making through organizational discursive practices." In: Muntigl, Peter; Weiss, Gilbert; Wodak, Ruth (eds.), *European Union Discourses on Un/employment. An interdisciplinary approach to employment policy-making and organizational change*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins. p. 1-26.
- Muntigl, Peter; Weiss, Gilbert, Wodak, Ruth (2000): *European Union Discourses on Unemployment. An interdisciplinary approach to employment policy-making and organizational change*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Parsons, Talcott (1999): *Sozialstruktur und Persönlichkeit*. Sechste Auflage, Verlag Dietmar Klotz, Eschborn bei Frankfurt am Main.
- Pfeiffer, Oskar E., Strouhal, Ernst.; Wodak, Ruth: *Recht auf Sprache. Verstehen und Verständlichkeit von Gesetzen*. Wien: Orac, 1987.
- „Political Corectness“. *Discourse and Society*, Special Issue 14/1/ 2003.

- Rath, Rainer (1979): Kommunikationspraxis. Analyse zur Textbildung und Textgliederung im Gesprochenen Deutsch. Göttingen: Vandenhoeck und Ruprecht.
- Redder, Angelika; Wiese, Ingrid (Hg.) (1994): Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse. Opladen: Westdeutsche Verlag.
- Reisigl, Martin; Wodak, Ruth (2001) Discourse and Discrimination. The Rhetorics of Racism and Antisemitism. London, New York: Routledge
- Saranghi, Srikant und Roberts, Celia (Hrsg) (1999) Talk, Work and Institutional Order. Amsterdam: Mouton.
- Schlieben-Lange, Brigitte (1979): Linguistische Pragmatik. Zweite überarbeitete Auflage. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz: Kohlhammer.
- Searle, J. R. (1969): Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language. Cambridge. [Dt. Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay. Frankfurt am Main 1971].
- Steinig, Wolfgang (1976): Soziolekt und soziale Rolle. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann.
- Toulmin, Steven (1975): Der Gebrauch von Argumenten. Deutsche Übersetzung, Kronberg.
- Van Leeuwen, T. (1996): The representation of social actors. In: Caldas-Coulthard, C; Coulthard, M. (eds.): Texts and Practices: Readings in Critical Discourse Analysis, London: Routledge, 32-70.
- Vigener, Gerhard (2000): "Textsorten des Militärwesens am Beispiel der Dienstvorschrift". In: Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sager, Sven F. (Hg.) (2000): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 1 Handband; Berlin, New York: Walter de Gruyter. S. 628-641.
- Weeks, Edythe (2002): Highlighting the chameleon nature of power: The social practice and ideological effects of the label "African-American", Journal of Language and Politics 1/2/2002, 323-354.
- Weiss, Gilbert; Wodak, Ruth (2000): Debating Europe: Globalization Rhetoric and European Union Unemployment Policies. In: Bellier, Irène; Wilson, Thomas M. (Hg.): An Anthropology of the European Union. Building, Imagining and Experiencing the New Europe. Oxford, New York: Berg.
- Wirth, Uwe (1995): Abduktion und ihre Anwendungen. In: Zeitschrift für Semiotik. Band 17, S. 405-424
- Wittgenstein, Ludwig (1967): Philosophische Untersuchungen. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Wodak, Ruth (1987): Kommunikation in Institutionen. In: Ammon, Dittmar, Mattheier (Hg.) (1987): Sociolinguistics. Soziolinguistik. An International Handbook of Science of Language and Society. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft. Bd. 1. Berlin-New York: Walter de Gruyter. S. 799-815.
- Wodak, Ruth (1996): Disorders of Discourse. London, New York: Longman
- Wodak, Ruth (2000) "From Conflict to Consensus? The co-construction of a policy paper." In: Muntigl, Peter; Weiss, Gilbert, Wodak, Ruth (2000): European Union Discourses on Unemployment. An interdisciplinary approach to employment policy-making and organizational change. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins. p. 73-114.

Wodak, Ruth / de Cillia, Rudolf / Reisigl, Martin / Liebhart, Karin / Hofstätter, Klaus / Kargl, Maria (1998): Zur diskursiven Konstruktion nationaler Identität. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Wodak, Ruth; /Moosmüller, Sylvia; Feistritz, Gert; Doleschal, Ursula (1987): Richtlinien zur Vermeidung sexistischen Sprachgebrauchs. Wien: Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

Wodak, Ruth; Menz, Florian; Lalouschek, Johanna (1989): Sprachbarrieren. Die Verständigungskrise der Gesellschaft. Wien: Edition Atelier.

Wodak, Ruth; Nowak, Peter; Pelikan, Johanna; Gruber, Helmut; de Cillia, Rudolf; Mitten, Richard (1990): „Wir sind alle unschuldige Täter“. Diskurshistorische Studien zum Nachkriegsantisemitismus. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Wodak, Ruth; van Dijk, Teun A.; Reisigl, Martin; Jones, Lena; Sedlak, Maria; Van der Valk, Ineke; ter Wal, Jessika (1999): Racism at the Top. Parliamentary Discourse on Ethnic Issues in Seven European States. End Report.

Wunderlich, Dieter (1976): Studien zur Sprechakttheorie. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch Wissenschaft.

Empfehlungen

„Wir müssen mit gutem Beispiel vorangehen und auf die Worte achten, die wir benutzen, denn Worte können gefährlich sein. Es gibt Worte, die verletzen und demütigen, die Misstrauen und Hass säen. Und es gibt Worte, deren Sinn entstellt wird und die dazu missbraucht werden, Menschen zu beherrschen und zu diskriminieren. Glücklicherweise gibt es auch Worte, die einfach schön sind.“

Tahar Ben Jelloun, „Papa, was ist ein Fremder?“

I. Warum Sprache als Thema?

Es besteht in Hinblick auf die Aus- und Weiterbildung der Exekutive in Österreich weitgehend Konsens darüber, dass neben legislativen Inhalten auch sozial-kommunikative Kompetenzen berücksichtigt werden sollten (s. auch Kap. 2.2.2. dieser Studie).

In Hinblick auf korrekten Sprachgebrauch ist allerdings auch die Vermittlung von Faktenwissen und geschichtlichen Zusammenhängen (z.B. Sprache im Nationalsozialismus) unbedingt notwendig.

- ☞ In der vorliegenden Studie (s. Kap. 2.3.3.) weisen die VerfasserInnen darauf hin, dass in den 394 untersuchten Akten die BeschwerdeführerInnen 233 Mal das nicht korrekte verbale Verhalten der ExekutivbeamtInnen während der Amtshandlung kritisierten.
Dieser Befund ist ein wichtiges Argument für eine stärkere Auseinandersetzung mit dem Themenbereich Sprache in der Aus- und Weiterbildung der österreichischen Exekutive.
- ☞ ExekutivbeamtInnen tragen in ihrer Funktion als TrägerInnen staatlicher Macht hohe Verantwortung.
Sprache ist ein wichtiges Medium zur Ausübung von Macht, zur Herstellung und Etablierung gesellschaftlicher Machtverhältnisse.
Aus der vorliegenden Studie wird ersichtlich, dass schriftliche Kommunikation bei der polizeilichen Arbeit eine wesentliche Rolle spielt. Dabei kann es zu verbalen Diskriminierungen kommen.
Es ist daher wichtig, auch auf der Ebene institutionsinterner Kommunikation das Bewusstsein für sprachliche Differenzierung zu schärfen und die Sensibilisierung für sprachliche Ausdrucksmöglichkeiten zu fördern.
- ☞ Wechselseitige Diskriminierung und Konflikte entstehen häufig während der Amtshandlungen in kommunikativen Prozessen, in denen Sprache das wichtigste Medium ist.

Die Exekutive ist bei ihrer Arbeit sehr oft mit Konflikten konfrontiert, die sich mündlich manifestieren. In diesen Situationen sollte amts handelnden ExekutivbeamtlInnen entsprechendes sprachliches Werkzeug zur Deeskalierung, zur Klärung von Situation und Rollen zur Verfügung stehen.

Die BeamtInnen sollten über ein sprachliches Repertoire verfügen, das ihnen ermöglicht, ihre gesellschaftliche Autorität klar zu artikulieren, dabei jedoch ihrem Gegenüber mit Achtung zu begegnen und den Gesichtsverlust der Klientel so niedrig wie möglich zu halten.

- ☞ Viele Beispiele aus Geschichte und Gegenwart, nicht zuletzt Diskurs und Rhetorik des Nationalsozialismus beweisen, dass diskriminierender und aggressiver Sprachgebrauch eine Vorstufe zu tätlicher Gewalt sein können. In Hinblick darauf gilt es ganz besonders, Bewusstsein zu bilden und Maßnahmen zu erarbeiten, die menschenverachtendem Sprachgebrauch entgegengesetzt werden können.
- ☞ In einem umfassenden Unterrichtskonzept, in dem kommunikative Kompetenz ein wichtiges Lernziel ist, sollten auch verschiedene Aspekte von Sprache immer wieder thematisiert werden, (s. Zusammenfassung der Empfehlungen), insbesondere Manipulation durch Sprache und Diskriminierungen, diesprachlich vermittelt werden.
- ☞ Um professionell handeln zu können, ist reflektierte Distanz zum sprachlichen Geschehen als Voraussetzung für Sicherheit und Selbstvertrauen der amts handelnden Personen unbedingt erforderlich.

II. Die Implementierung des Themenbereichs in der Grundausbildung, in der berufsbegleitenden Fortbildung und in der Aus- und Weiterbildung der Lehrenden

Seit Beginn der 90-er Jahre stehen bewusstseinsbildende Maßnahmen und erfahrungsorientiertes Lernen in diversen Fortbildungsseminaren für ExekutivbeamtlInnen stärker als zuvor im Vordergrund.

Laut der Recherchen, die im Rahmen dieser Studie gemacht wurden, wird allerdings der Themenkomplex Sprache im für Polizei und Gendarmerie einheitlichen Lehrplan der Grundausbildung – auch in den Lehrinhalten, die sich mit menschenrechtlichen Fragestellungen beschäftigen – nicht ausreichend behandelt.

Wichtige Ziele bei der Entwicklung eines Unterrichtskonzepts, das Lernen als Prozess begreift, sollten jedoch – wie bereits erwähnt - auf jeden Fall auch Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung in Hinblick auf Sprachgebrauch sein.

Im derzeitigen Lehrplan für die Grundausbildung könnte der Themenbereich Sprache in folgenden Fächern berücksichtigt werden:

Berufsethik, Gesellschaftslehre, Bürokommunikation, Angewandte Psychologie und Themenzentrierter Unterricht.

Ein eigenes Seminar zum Thema wäre empfehlenswert.

Der bewusste Umgang mit Sprache nicht nur in einem spezifischen Modul, sondern in allen Fächern setzt eine einschlägige Schulung aller Unterrichtenden voraus.

Da die Inhalte und Auswirkungen von Schulungen von den Führungskräften unterstützt und mitgetragen werden sollten, bedeutet das, dass in erster Linie diese und in der Folge auch alle anderen BeamtInnen nach dem „top-down“-Prinzip geschult werden müssen.

Nach unseren Informationen gibt es derzeit keine einheitlichen Unterrichtsmaterialien für die Unterrichtenden in der Grundausbildung. Eine Entwicklung von entsprechenden Unterlagen wäre daher unbedingt notwendig. Polizei- bzw. GendarmerielehrerInnen sollten gemeinsam mit ExpertInnen (LinguistInnen, DidaktikerInnen) entsprechende Materialien erarbeiten.

Im Bereich der berufsbegleitenden Fortbildung wird der Lehrgang „Polizeiliches Handeln in einer multikulturellen Gesellschaft“ von der Sicherheitsakademie und dem Internationalen Zentrum für Kulturen und Sprachen angeboten.

Hier hat die Thematik einen wichtigen Stellenwert. ExekutivbeamtInnen setzen sich gemeinsam mit MigrantInnen mit sprachlicher Diskriminierung auseinander.

Eine Ausweitung des Lehrgangs auf ein Seminar zum Thema Sprache wäre in Zukunft empfehlenswert.

III. Zentrale Probleme im Sprachgebrauch der Exekutive

Aus der vorliegenden Studie ergeben sich einige relevante Problemfelder, die in der Grundausbildung bzw. in der berufsbegleitenden Fortbildung genauer behandelt werden sollten.

Sie beziehen sich sowohl auf die Wort-, als auch auf die Satz- und Textebene. In der Studie wurde ausschließlich schriftliches Textmaterial untersucht, doch wurde in diesen Texten immer wieder auf mündliche Aussagen rekurriert.

1. Der Legitimierungsdiskurs im behördlichen Schriftverkehr

Um dem Legitimierungsdiskurs, d.h. die positive Selbstdarstellung und die negative Fremddarstellung im behördlichen Schriftverkehr bewusst zu machen, ist es notwendig, mit Textbeispielen zu arbeiten, anhand derer die einzelnen in der Studie hervorgehobenen Strategien (referentielle, prädikative, argumentative Strategien, Berufung auf Gesetze und Rekontextualisierung) bewusst gemacht werden können.

Da sich dieselben oder ähnliche Mechanismen auch im Schriftverkehr von anderen Institutionen und Behörden (z.B. Krankenhaus, Justiz...) finden lassen, können einerseits – um nicht von vornherein die Abwehr der Lernenden zu provozieren – Beispiele aus diesen Bereichen verwendet werden, andererseits Beispiele aus dem polizeilichen Alltag.

1.1.

Anhand von Textbeispielen aus Schriftstücken der Exekutive könnte die unterschiedliche Benennung von in Amtshandlungen involvierten Personen bzw. unterschiedliche Repräsentationen (s. S. 40 ff.) von Beamten/r und Verdächtigem/r differenziert aufgezeigt werden. Auf Seite 42 der Studie wird ein besonders aufschlussreicher Akt analysiert, in dem es um den Misshandlungsvorwurf eines Österreicherers nigerianischer Herkunft gegen einen Kriminalbeamten geht.

Hier wird besonders deutlich, wie ungleich die beiden an dem Vorfall beteiligten Personen dargestellt werden.

1.2.

Im Erlass des BMI aus dem Jahr 1994 wird festgehalten, dass das Wort „Neger“ durch den Begriff „Schwarzafrikaner“ zu ersetzen sei.

Nach unseren bisherigen Erfahrungen im Rahmen des Lehrganges „Polizeiliches Handeln in einer multikulturellen Gesellschaft“ stellten sich bis jetzt bei Diskussionen mit SeminarteilnehmerInnen der Sicherheitsexekutive zu dieser Problematik – sowohl für den mündlichen als auch für den schriftlichen Sprachgebrauch – zwei Fragen:

a) Warum ist der Begriff „Neger“ heutzutage diskriminierend und wird von den Betroffenen als Schimpfwort empfunden?

b) Warum kann auch der Begriff „Schwarzafrikaner“ bei stereotyper Wiederholung diskriminierend sein?

In diesem Zusammenhang könnte etwa mit Textbeispielen aus dem Untersuchungsmaterial der Studie gearbeitet werden, die bewusst machen, dass im behördlichen Schriftverkehr auf eine Person mit dunkler Hautfarbe oft nicht mit Anrede und Familiennamen – obwohl diese bekannt sind - sondern wiederholt nur mit dem Begriff „Schwarzafrikaner“ referiert wird.

Ebenso können Textbeispiele aus den Medien herangezogen oder aktuelle Vorfälle diskutiert werden. So sorgte vor kurzem ein Urteil des Landesgerichtes Linz für Aufsehen, dem gemäß die Bezeichnung „Scheiß-Neger“ für einen Mann nigerianischer Herkunft nicht als Verstoß gegen die Menschenwürde sondern nur als Ehrenbeleidigung zu werten sei.

Der Nigerianer war von einem Polizisten im Zuge einer Lenkerkontrolle in dieser Form beschimpft worden.

Hier ist es empfehlenswert verschiedene Argumentationsstrategien zu untersuchen.

Aufklärung über die Geschichte und die diskriminierende Wirkung von Begriffen wie „Neger“, „Zigeuner“, „Tschusch“ durch die Vortragenden und durch MigrantInnen, die von eigenen Erfahrungen berichten können, sind unbedingt notwendig und äußerst wichtig.

In Gruppenarbeit können auch in einem Brainstorming Assoziationen zu diesen Begriffen gesammelt und anschließend diskutiert werden.

Danach erhalten die Teilnehmenden schriftliche und mündliche Informationen zu ihrer Geschichte und Bedeutung.

Auch Ausdrücke mit eindeutigen Konnotationen wie „jüdische Hast“ oder „durch den Rost fallen“ könnte man auf diese Weise bewusstseinsbildend bearbeiten.

2. Höflichkeit

Für die Repräsentanz der Exekutive nach außen, aber auch zugunsten eines positiven Arbeitsklimas ist Höflichkeit ein wichtiger Faktor in der Kommunikation.

Es muss klar sein, dass z.B. gemeinhin übliche Anreden für erwachsene Personen, höfliches Ersuchen sich auszuweisen, einen Führerschein vorzuzeigen etc. für alle Personengruppen in gleicher Weise zu gelten haben.

Professionelle Arbeit ist nur dann gewährleistet, wenn niemand auf Grund seiner Hautfarbe, Herkunft, Sprache, Religion oder auch seines Alters... diskriminiert wird.

Es gilt ein Feingefühl für differenzierte Ausdrucksweisen in gesellschaftlich sensiblen Bereichen zu entwickeln.

Dabei sind Wege aufzuzeigen, wie höfliches Verhalten ohne Gesichtsverlust sowohl für die Klientel als auch für die Exekutive praktiziert werden kann.

Die Leistungen müssen für alle Bevölkerungsgruppen gleichermaßen erbracht, in jeder Situation die gleichen Maßstäbe angelegt werden.

Die Anrede mit „Du“ für Erwachsene und Jugendliche, vulgärsprachliche Ausdrücke, Abwertungen, Schimpfwörter, erhöhte Lautstärke und natürlich spezifische Diskriminierungen von Personen oder Personengruppen müssen auf jeden Fall vermieden werden.

Insofern wäre ein Verhaltenskodex, auch als Bestandteil einer Informationsbroschüre zu korrektem Sprachgebrauch, sehr hilfreich.

Eine Aktivität im Rahmen von Schulungen könnte demnach das selbständige Erarbeiten von Regeln in Hinblick auf Höflichkeit bei der Polizeiarbeit sein.

Wichtig ist es „den Beamten zu vermitteln, dass sich ein Teil ihrer Probleme mit der Öffentlichkeit verringern würde, wenn sie in anderer Weise (weniger von oben herab) mit den Menschen vor ihnen kommunizieren würden, sie bekämen mehr Unterstützung und hätten weniger Konflikte mit den Bürgern (...)

Ein lediglich „korrektes“ Verhalten der Polizei (Danke, Sie können gehen!) wirke eher hart, harsch und abweisend und führe demgegenüber zu einer entsprechenden feindseligen Gegenreaktion...“ (HSFK-Report 8/1999)

Die BeamtInnen erleben immer wieder Situationen, in denen sie sich, ihrer Meinung nach höflich verhalten, aber auf – ihrer Wahrnehmung nach – Unhöflichkeit ihres Gegenübers stoßen.

In Hinblick auf MigrantInnen gilt es bewusst zu machen, dass solche als „unhöflich“ wahrgenommene Verhaltensweisen mehrere Ursachen haben können:

Negative oder sogar traumatisierende Erfahrungen mit der Polizei im Herkunftsland und dadurch bedingte Angst und Unsicherheit, sprachliche Probleme oder die frustrierende Erfahrung sich manchmal mehrmals täglich ausweisen zu müssen, sind einige Faktoren, die von betroffenen MigrantInnen immer wieder geäußert werden.

Ein weiterer Aspekt in diesem Zusammenhang ist der der „interkulturellen Kommunikation“: Zum Beispiel hat Blickkontakt in unterschiedlichen Kulturen unterschiedliche Bedeutungen. So ist es in den meisten westlichen Ländern üblich, dem Partner/der Partnerin während eines Gesprächs in die Augen zu schauen.

In anderen Kulturen werden direkte Blickkontakte als äußerst unhöflich empfunden, beispielsweise von Untergebenen gegenüber Vorgesetzten oder anderen Respektspersonen.

Auch verschiedene nichtverbale Verhaltensweisen wie z.B. Körpersprache/Gestik, Kopfbewegungen, Gesichtsausdruck, Blickkontakt, paralinguistische Aspekte (z.B. Lautstärke, Geschwindigkeit...) können Ursachen von Irritation und Missverständnissen sein.

IV. Eine Auswahl von Methoden

Ziel der Maßnahmen ist die Entwicklung von „language awareness“, d.h. die Fähigkeit zu einem sensiblen und reflektierten Umgang mit Sprache und der Förderung von Sprachbewusstsein. Sprache unterliegt einem ständigen Veränderungsprozess, ist dynamisch und es ist notwendig zu lernen, Sprache in ihrem sozialen und politischen Kontext zu beobachten, zu reflektieren und sensibel zu gebrauchen.

Um diese Fähigkeiten zu erwerben, bedarf es des Einsatzes verschiedener Methoden. Einerseits sollen dabei kognitive Aspekte berücksichtigt werden, andererseits muss aber auch auf den Erfahrungen der Lernenden aufgebaut werden. Auch eigene sprachliche Erfahrungen sollen reflektiert bzw. bewusst gemacht werden (z.B. evtl. erfahrene Diskriminierung als Dialektsprechende).

Eine methodische Verknüpfung von Wissensvermittlung (Kurzreferate, Studium von Fachtexten...), Beobachtungsaufgaben und Selbstreflexion ist sinnvoll. Dabei ist es in vielen Fällen notwendig, Betroffene, z.B. MigrantInnen in die Diskussion miteinzubeziehen.

Die im Folgenden erwähnten Methodenbeispiele sollen auch dazu beitragen, autonome Lernprozesse zu unterstützen.

✍ **Brainstorming (freies, unkommentiertes Assoziieren zu einem Begriff/Thema)**

z.B. zur Fragestellung „Was ist sprachliche Diskriminierung?“

✍ **Rollenspiel**

Rollenspiele können sehr effektiv sein, erfordern aber Erfahrung und hohe Sensibilität des Trainers/der Trainerin, sowohl was die Themenstellung als auch die Regieanweisungen und die Rollenzuweisungen betrifft.

Entscheidend ist die Auswertung des Spiels. Erfahrungen haben gezeigt, dass die Einbeziehung von betroffenen Personen, z.B. MigrantInnen, die auch ihre eigenen Erfahrungen und Erlebnisse in Rollenspielen darstellen, sehr erfolgreich ist.

✍ **Biografische Selbstreflexion**

Erforschen der eigenen Sprachgeschichte, Sprache/n in der Familie, Kontakt und Erfahrungen mit Fremdsprachen, erlebte Diskriminierungen in Bezug auf Sprache...

✍ **Quiz**

Spielerischer Erwerb von Faktenwissen, Fragen wie z.B. Wieviele anerkannte Minderheitensprachen gibt es in Österreich? 3 5 7

✍ **Miniprojekte**

Durchführen einer Umfrage, z.B. über Konnotationen zu Begriffen

Dokumentation von Graffiti

Sprachbeobachtung in Medien z.B. in Bezug auf Angehörige von Minderheiten, Frauen ...

Recherche zur Etymologie von unterschiedlichen Begriffen

Eine „exotische“ Fremdsprache erlernen

✍ **Lektüre, Diskussion und Analyse von Texten**

Fachtexte, Erlässe, Zeitungstexte, literarische Texte werden in Hinblick auf Lexik, Grammatik, Syntax, Pragmatik... untersucht und gegebenenfalls Übungen vorgeschlagen.

Z.B. Substitutionsübung zum Gebrauch des Konjunktivs, geschlechtsneutrale Formulierungen.

Aber auch Texte zur Sprachenpolitik, wie z.B. Teile der „Klagenfurter Erklärung zur österreichischen Sprachenpolitik“ (Busch/de Cillia, S. 227) können in der Gruppe diskutiert werden.

☞ **Studium von Vergleichstexten (Texte aus unterschiedlichen Quellen zu einem Vorfall)**

Texte aus verschiedenen Medien zu einem bestimmten Ereignis werden untersucht.

☞ **Theaterpädagogische Methoden**

Anhand von Situationen, die von den Teilnehmenden eingebracht werden, wird geübt wie in Fällen von Diskriminierung im öffentlichen bzw. privaten Bereich interveniert werden kann.

☞ **Argumentationstraining**

Rasches, schlagfertiges und angemessenes Intervenieren gegen Parolen und diskriminierende, stereotype Redensarten üben.

☞ **Präsentation von Best-Practice-Beispielen**

und Reflexion über Transfermöglichkeiten

☞ **Video**

Grundsätzlich kann der Einsatz von Videos sehr bereichernd sein. Allerdings sind im deutschsprachigen Raum kaum Videos bekannt, die zu diesem Themenbereich eingesetzt werden könnten. Bei eigens für Trainingszwecke hergestellten Videos besteht die Gefahr, dass sie unnatürlich und damit unglaubwürdig wirken.

☞ **Portfolio**

Erstellen eines persönlichen Sprach- und Lerntagebuchs, in dem die Lernenden ihren Lernprozess dokumentieren und reflektieren.

Es können Fragestellungen, Gedanken, Kommentare und Ziele formuliert und Materialien gesammelt werden.

Die Lernenden übernehmen somit die Verantwortung für ihren Lernprozess und bestimmen ihn auch selbst.

V. Zusammenfassung der Empfehlungen

1. Schulungen

- ✎ Die Themenbereiche Sprache und diskriminierender Sprachgebrauch müssen bereits in der Grundausbildung einen klar definierten Stellenwert bekommen.
- ✎ Ein eigenes Seminar zum Thema „korrekter Sprachgebrauch“ in der Exekutive sollte in einem Umfang von mindestens zwei Tagen in der Grundausbildung eingerichtet werden.
- ✎ Erfahrungen haben häufig gezeigt, dass es nicht ausreicht, den Lehrenden ausschließlich schriftliche Materialien zur Verfügung zu stellen. Sie brauchen eine intensive Auseinandersetzung mit der Thematik in der Gruppe, um fundiertes Wissen und fachliche Sicherheit zu erwerben.
- ✎ Für Unterrichtende innerhalb der Exekutive sollten daher spezielle verbindliche Schulungen zu den Themenbereichen eingeführt werden. Diese Schulungen sollten durch ein Team aus ExekutivbeamtInnen, LinguistInnen und DidaktikerInnen konzipiert und durchgeführt werden.
- ✎ Weiters sollten Seminare zum Thema auch in der berufsbegleitenden Weiterbildung angeboten werden.
- ✎ Die Schulungen sollten vor allem Bewusstsein in Hinblick auf diskriminierenden Sprachgebrauch schaffen, auf die Verantwortung, die jedem/r SprecherIn zukommt, muss hingewiesen werden.

Weitere Inhalte der Schulungen:

- ✎ Sprachgebrauch auf verschiedenen Ebenen (im privaten oder öffentlichen Bereich, in Institutionen...), die historische Dimension von Sprache, ihre Veränderbarkeit, Konnotationen, Sprache und Identität, Manipulation durch Sprache, Sprache in der Politik, Sprachenpolitik, Stereotype und Vorurteile, die durch Sprache vermittelt werden sowie Diskriminierung durch Sprache.
- ✎ Wie erkennt man Elemente diskriminierender Sprache?
- ✎ Eine „Checkliste“ zum Erkennen von diskriminierendem Sprachgebrauch soll erarbeitet und als Unterrichtsmaterial eingesetzt werden.
- ✎ Wie sollte möglichst professionell auf sprachliche Diskriminierung reagiert werden?

- ☞ Mögliche Gegenmaßnahmen sollen diskutiert werden: z.B. Vorbildwirkung dienstführender BeamtInnen, Aufklärung anstelle von Befehlen, das Argumentieren gegen fremdenfeindliche, antisemitische oder rassistische Äußerungen, allgemeines Training von Zivilcourage

Diese Themen müssen Teil eines umfassenden, einheitlichen Gesamtkonzepts sein, in dem sie als wichtige Grundelemente fächerübergreifend vorkommen.

In die Schulungen sollten unbedingt MigrantInnen einbezogen werden, die über eigene Erfahrungen auch in Hinblick auf diskriminierenden Sprachgebrauch berichten und ihre unterschiedlichen Positionen einbringen können.

2. Weiterführende Projekte

- ☞ ExpertInnen aus dem Bereich der Exekutive, SozialwissenschaftlerInnen, LinguistInnen und DidaktikerInnen sollten gemeinsam Arbeitsunterlagen für die Schulungen erstellen.
- ☞ Durchführung einer Folgestudie zum Sprachgebrauch im Zuge von Amtshandlungen: Um zu authentischen Daten über den Sprachgebrauch von BeamtInnen der Sicherheitsexekutive während ihrer Amtshandlungen zu kommen, sollte eine weitere sprachwissenschaftliche Untersuchung durchgeführt werden. Die WissenschaftlerInnen sollten die Sprechhandlungen der Sicherheitsexekutive (z.B. eines Kommissariates) über einen bestimmten Zeitraum hinweg beobachten und auf Tonband aufzeichnen. Durch Analyse der aufgezeichneten Gespräche zwischen Exekutive und KlientInnen könnten spezifische Kommunikationsstrukturen verdeutlicht und Verbesserungsvorschläge erarbeitet werden. Ähnliche Aufgaben erfüllt die angewandte Sprachwissenschaft bereits im Dienste einer Verbesserung der ÄrztInnen / PatientInnen – Kommunikation. Interdisziplinäre Forschungsprojekte, an denen MedizinerInnen und SprachwissenschaftlerInnen gemeinsam an Lösungen für das Spannungsfeld ÄrztInnen / PatientInnen arbeiteten, haben sich bereits als erfolgreich erwiesen.
- ☞ Im Sinne einer erhöhten Professionalisierung der Exekutive, die es sich u.a. zur Aufgabe macht, Diskriminierungen und Rassismen entgegenzuwirken, sollte ein Verhaltenskodex erstellt werden, der auch Richtlinien in Hinblick auf Vermeidung von diskriminierendem Sprachgebrauch enthält.
- ☞ Eine Kampagne zum Thema z.B. mit dem Titel „Achte auf deine Sprache“ soll initiiert werden.
- ☞ Eine Broschüre mit dem erwähnten Verhaltenskodex, einem Glossar, Textbeispielen aus dem polizeilichen Alltag, literarischen und Zeitungstexten zum Thema soll zusammengestellt und den BeamtInnen zur Verfügung gestellt werden.

VI. Weiterführende Literatur

Busch, Brigitta; de Cillia, Rudolf (2003): Sprachenpolitik in Österreich. Eine Bestandsaufnahme. Frankfurt am Main: Peter Lang GmbH

Büttner, Christian; Wolf-Almanasreh (1999): Polizei und Migranten gegen Rassismus und Vorurteile. Trainingskonzepte und Trainingsmethoden für ein multikulturelles Europa. Frankfurt/Main: Hessische Stiftung Friedens- und Konfliktforschung (HSFK)

Büttner, Christian (2001): Demokratische Vielfalt in der polizeilichen Arbeit. Wiesbaden/Frankfurt: Hessische Stiftung Friedens- und Konfliktforschung (HSFK)

Hufer, Klaus-Peter (2001): Argumentationstraining gegen Stammtischparolen. Schwalbach/Ts.: Wochenschau Verlag

Maletzke, Gerhard (1996): Interkulturelle Kommunikation. Zur Interaktion zwischen Menschen verschiedener Kulturen. Opladen: Westdeutscher Verlag GmbH

Matouschek, Bernd (1999): Böse Worte? Grüne Bildungswerkstatt Minderheiten. Wien

Oakley, Robin (1994): Police Training concerning migrants and ethnic relations. Strasbourg

Tahar Ben Jeloun (2001): Papa, was ist ein Fremder? Reinbek bei Hamburg, Rowohlt Taschenbuch Verlag

Wodak, Ruth; van Dijk, Teun A. (2000): Racism at the Top. Parliamentary Discourses on Ethnic Issues in Six European States. Klagenfurt / Celovec: Drava

Wodak, Ruth / de Cillia, Rudolf / Reisigl, Martin / Liebhart, Karin / Hofstätter Klaus / Kargl, Maria (1998): Zur diskursiven Konstruktion nationaler Identität. Frankfurt am Main: Suhrkamp