

Karl-Hubert Kiefer

Kommunikative Kompetenzen im Berufsfeld der internationalen Steuerberatung

Kommunikative Kompetenzen im Berufsfeld
der internationalen Steuerberatung

Karl-Hubert Kiefer

Kommunikative Kompetenzen im Berufsfeld der internationalen Steuerberatung

Möglichkeiten ihrer Vermittlung im fach- und
berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht
unter Einsatz von Fallsimulationen

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

ISBN 978-3-653-02916-1 (E-Book)

DOI 10.3726/978-3-653-02916-1

ISBN 978-3-631-62491-3 (Print)

© Peter Lang GmbH

Internationaler Verlag der Wissenschaften

Frankfurt am Main 2013

Alle Rechte vorbehalten.

PL Academic Research ist ein Imprint der Peter Lang GmbH.

Peter Lang – Frankfurt am Main · Berlin · Bruxelles · New York ·
Oxford · Warszawa · Wien

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

www.peterlang.de

VORWORT

Bei der vorliegenden Arbeit handelt es sich um eine leicht überarbeitete, gekürzte Version meiner Dissertation, die ich im Jahr 2011 an der Fakultät Deutsch als Fremdsprache am Institut für Sprache und Kommunikation der Technischen Universität Berlin eingereicht habe. Die Beschäftigung mit dem Gebiet der internationalen Steuerberatung ergab sich, als ich nach Ende meiner ersten Lektorentätigkeit für den DAAD an der Warsaw School of Economics die Gelegenheit bekam, in der Warschauer Niederlassung der Wirtschaftskanzlei Rödl & Partner meine berufliche Tätigkeit fortzusetzen und dort teilnehmend zu beobachten, welche Herausforderungen an junge Menschen gestellt sind, wenn sie deutsche Mandanten in einer Fremdsprache in komplexen steuerrechtlichen Fragestellungen beraten. Dass ich Tür an Tür mit ehemaligen Studenten von mir in ein Berufsfeld mit sehr spezifischen Kommunikationsformen „hineingezogen“ wurde, hat meinen Blick auf Fragen des Bedarfs, der an fach- und berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht herangetragen wird, nachhaltig verändert.

Ich möchte an dieser Stelle meine Dankbarkeit zum Ausdruck bringen, dass ich im professionellen und menschlich sehr angenehmen Umfeld von Rödl & Partner arbeiten und wissenschaftliche Erhebungen durchführen durfte. Mein Dank richtet sich hier vor allem an Dr. Marcin Jamroży, Prof. Jens Jungmann und Zofia Kurek.

Die Untersuchungen im Feld wären ohne die Bereitwilligkeit und fachliche Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Steuerberatungsabteilung von Rödl & Partner in Warschau nicht möglich gewesen. Monika Spotowska, Katarzyna Judkowiak, Marcin Sobieszek und Maciej Krasucki möchte ich hierfür besonders herzlich danken.

Für die Möglichkeit zum Austausch insbesondere in Übersetzungsfragen und das kollegiale Miteinander danke ich meinen Kolleginnen und Kollegen aus der Übersetzungsabteilung, die über mehrere Niederlassungen in Polen verstreut ist, vor allem bei: Elzbieta Suchocka, Agnieszka Wydra, Ewa Zawadzka und Ekkehard Grube.

Dafür, dass ich die im Berufsfeld gewonnenen Erkenntnisse im Rahmen meines zweiten DAAD-Lektorats in den Lernraum der Universität zurücktragen und meine Hypothesen hier empirisch stützen konnte, aber auch für vielfältige Formen des Interesses und der persönlichen Aufmunterung zu meiner Forschungsarbeit möchte ich den Kolleginnen und Kollegen der Germanistischen Abteilung des Sprachzentrums an der Warsaw School of Economics sehr herzlich danken. Für ihre Teilnahme an der Erprobung besonders bei Maria Taborowska sowie bei ihren und meinen Studierenden.

Die wissenschaftliche Betreuung der Untersuchungen lag in den Händen von Herrn Prof. em. Dr. Ulrich Steinmüller/TU Berlin. Ihm gilt mein Dank für seine Geduld, seinen Zuspruch und den fachlichen Austausch über die Landesgrenzen hinweg. Mit Herrn Prof. Dr. Torsten Schlak (†), dem Zweitgutachter der Arbeit, bin ich in warmherziger und dankbarer Erinnerung an vielzählige sehr instruktive Gespräche im Umfeld der Fachsprachendidaktik sowie für einzelne wichtige Literaturhinweise verbunden.

Die Herausgabe der Arbeit wird finanziell gefördert durch den DAAD und Rödl & Partner. Für diese Unterstützung, die wie das gesamte Projekt auch ein Beispiel für die fruchtbare Kooperation von Bildungseinrichtungen und Förderorganisationen aus dem Bildungsbereich sowie der Wirtschaft ist, möchte ich mich stellvertretend bei Friederike Schomaker und Herrn Dr. Marcin Jamrózy herzlich bedanken.

Ein besonderer Dank gilt nicht zuletzt meiner Familie. Sie hat mich durch eine Zeit gemeinsamer Entbehrungen mit all ihrer Liebe und Fürsorge getragen.

Warschau/Berlin, im Januar 2013

Karl-Hubert Kiefer

INHALT

TEIL I

1.	Einführung.....	17
1.1	Bedarf und Angebot an Dienstleistungen internationaler Steuerberatung.....	17
1.2	„Gute Kommunikation“ – eine Schlüssel-Voraussetzung für erfolgreiche Steuerberatung.....	20
1.3	Die beiden Hauptanliegen der Untersuchung.....	23
1.3.1	Erhebung und Beschreibung kommunikativer Kompetenzen, die im Berufsfeld der internationalen Steuerberatung benötigt werden und hier „gute Kommunikation“ ermöglichen.....	23
1.3.1.1	Was ist „Kommunikative Kompetenz“?.....	24
1.3.2	Entwicklung, Erprobung und Evaluierung von Trainingsprogrammen zur Vermittlung kommunikativer Kompetenzen im Rahmen des fach- und berufsbezogenen Fremdsprachenunterrichts unter besonderer Berücksichtigung der handlungsorientierten Methode „Fallsimulation“.....	38
1.3.2.1	Warum der Akzent auf den Konzept der Handlungsorientierung?.....	38
1.3.2.2	Warum „Fallsimulationen“?.....	42
1.3.2.3	Gemeinsamkeiten und Abgrenzungen benachbarter handlungsorientierter Methoden: Fallstudie – Szenario – Planspiel – Rollenspiel.....	49
1.4	Untersuchungsgegenstand und -methoden.....	52
1.4.1	Feldforschung in der Steuerberatungsabteilung einer großen polnischen Beratungsgesellschaft deutschen Ursprungs.....	52
1.4.1.1	Mein Aufgabengebiet in der Wirtschaftskanzlei.....	53
1.4.1.2	Das Forschungsfeld – Abteilung für internationale Steuerberatung.....	54
1.4.1.3	Mein Beobachtungsstandpunkt und meine Rolle als Forscher.....	54
1.4.1.4	Methodenwahl.....	56
1.5	Einbettung der Arbeit innerhalb der Forschung.....	58
1.6	Aufbau der Arbeit.....	59

2.	Kommunikationstheoretische Vorüberlegungen.....	60
2.1	Einflussfaktoren auf Kommunikationsprozesse.....	60
2.1.1	Einflussfaktoren auf nicht-fachlich/beruflich orientierte Kommunikationsprozesse.....	60
2.1.2	Einflussfaktoren auf den Kommunikationsraum „Unternehmen“.....	64
2.2	Berufliche „Kommunikationsprofile“.....	71
2.2.1	Vorbemerkungen.....	71
2.2.2	Untersuchungsmatrix zur Erhebung kommunikativer Anforderungen im Kommunikationsraum des zu untersuchenden Berufsfelds.....	73
3.	Der Kommunikationsraum „internationale Steuerberatung“.....	78
3.1	Allgemeine Kennzeichen der Steuerberatungs-Branche.....	78
3.1.1	Vorbemerkung I: Definition und Merkmale der kommunikativen Gattung „Beratung“.....	78
3.1.2	Vorbemerkung II: „internationale Steuerberatung“ und „Internationales Steuerrecht“.....	80
3.1.3	Allgemeine Branchenspezifika I: Beratungsfelder und -gegenstände im Bereich der internationalen Steuerberatung.....	81
3.1.3.1	Der Zusammenhang zwischen steuerrechtlichen Normen und betriebswirtschaftlichen Sachverhalten.....	81
3.1.3.2	Das Dienstleistungsangebot der großen Beratungsgesellschaften im Bereich der internationalen Steuerberatung.....	82
3.1.4	Allgemeine Branchenspezifika II: Kommunikationsbeziehungen im Bereich der (internationalen) Steuerberatung.....	87
3.1.5	Anforderungen des Gesetzgebers und vonseiten der Berufskammern an den Beruf des Steuerberaters in Deutschland und in Polen.....	93
3.1.5.1	Gesetzliche und berufsständische Vorgaben zur Ausübung der steuerberatenden Tätigkeit in Deutschland.....	94
3.1.5.2	Gesetzliche und berufsständische Vorgaben zur Ausübung der steuerberatenden Tätigkeit in Polen.....	100
3.1.5.3	Anforderungsprofile in Stellenanzeigen.....	105
3.1.5.4	Zusammenschau: Anforderungen an den Beruf des Steuerberaters.....	107
3.2	Marktsituation und ökonomisch-rechtliche Rahmenbedingungen für die Steuerberatungs-Branche in Polen.....	108
3.2.1	Allgemeine Entwicklung des Marktes für Steuerberatungsdienstleistungen.....	108

3.2.2	Die Marktsituation unter dem Einfluss makroökonomischer Daten Polens.....	109
3.2.3	Die Marktsituation vor dem Hintergrund der Verflechtungen zwischen den Volkswirtschaften Deutschlands und Polens.....	109
3.2.4	Steuerberatung in Polen unter dem Einfluss rechtlicher Rahmenbedingungen.....	111
3.2.5	Steuerberatung in Polen angesichts Polens Mitgliedschaft in der EWWU ohne die Gemeinschaftswährung Euro.....	113
3.3	Aspekte interkultureller Kommunikation.....	113
3.3.1	Die Beziehungen zwischen Deutschen und Polen aus historischer Sicht.....	113
3.3.2	Polens Unternehmenskulturen im Wandel.....	116
3.3.3	Deutsche und Polen im Geschäftsalltag.....	117
3.4	Untersuchung im Feld I: Aspekte der Unternehmenswelt (innen).....	122
3.5	Untersuchung im Feld II: Fokus Ebene/Abteilung/Stelle.....	137
3.6	Untersuchung im Feld III: Subjekte (innen).....	143
3.7	Untersuchung im Feld IV: Arbeitsplatz.....	163
3.8	Untersuchung im Feld V: Arbeit/Aufgabenbearbeitung.....	167
3.9	Untersuchung im Feld VI: Subjekte der Unternehmenswelt (außen)/ Unternehmenswelt (außen).....	243
3.10	Untersuchung im Feld VII: Situation und Prozess: Gesprächsanalyse am Beispiel „Umsatzsteuerrückerstattung“.....	266
3.11	Zusammenfassende Betrachtung: Kommunikative Kompetenzen im Kommunikationsraum der internationalen Steuerberatung.....	282

TEIL II

4.	Unterrichtsversuch zum Einsatz von Fallsimulationen aus dem Feld der Steuerberatung im fach- bzw. berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht an einer polnischen Wirtschaftshochschule.....	294
4.1	Vorbemerkung I: Meine Erfahrungen mit handlungsorientierten Methoden in der fachbezogenen Fremdsprachenausbildung.....	294
4.2	Vorbemerkung II: Lernzielbestimmung für die Fallsimulations-Sitzung.....	298
4.3	Vorbemerkung III: Ausgangsfragestellungen.....	299

4.4	Planungsphase: Erstellung der Fallsimulationen, Überlegungen zur Vorbereitung der Lerner auf die Fallsimulationen und zum Ablauf der Erprobung.....	300
4.4.1	Inhaltliche Konzeption der Fallsimulationen.....	300
4.4.2	Überlegungen zur Vorbereitung der Lerner auf die Fallsimulationen...	303
4.4.3	Zum geplanten Ablauf der Erprobung.....	311
4.5	Die Probanden: Lernhintergrund, Profil und aktueller Sprachstand.....	312
4.6	Zum Ablauf des Unterrichtsversuchs.....	326
4.6.1	Termin I: Die „onDaF“-Sitzung.....	326
4.6.2	Termin II: Die Fallsimulations-Sitzung.....	328
4.6.3	Phase III der Erprobung: Feedback/Fragebogenerhebung.....	337
4.7	Beobachtungen zum Verlauf der Fallsimulation.....	339
4.8	Analyse und Bewertung der Arbeitsprodukte.....	342
4.9	Teilnehmerbefragung zu den Erfahrungen aus der Arbeit mit den Fallsimulationen.....	360
5.	Abschließende Bemerkungen und Ausblick.....	389
6.	Literatur.....	395

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1	Modell kommunikativer Sprachfähigkeit nach Bachman/Palmer.....	27
Abb. 2	Kompetenzmodell nach Efig/Janich.....	29
Abb. 3	Slides aus der Powerpoint-Präsentation zum Vortrag „Symptome“....	44
Abb.4	Slides aus der Powerpoint-Präsentation zum Vortrag „Symptome“....	44
Abb.5	Slides aus der Powerpoint-Präsentation zum Vortrag „Symptome“....	44
Abb.6	Ausschnitte aus der Internet-Fallsimulation „Ohne Arbeit...“.....	47
Abb.7	Ausschnitte aus der Internet-Fallsimulation „Ohne Arbeit...“.....	47
Abb.8	Ausschnitte aus der Internet-Fallsimulation „Ohne Arbeit...“.....	47
Abb.9	Ausschnitte aus der Internet-Fallsimulation „Ohne Arbeit...“.....	47
Abb. 10	Verlauf eines Übersetzungsauftrags.....	53
Abb.11	Blick in die Übersetzungsabteilung.....	54
Abb.12	Beobachtungsformen im Rahmen der Feldforschung.....	56
Abb. 13	Einflussfaktoren auf zwischenmenschliche Kommunikation.....	61
Abb.14	Einflusssphären auf den Kommunikationsraum „Unternehmen“.....	66
Abb.15	Beschreibungsmatrix für Kommunikationsprofile nach Janich.....	72
Abb.16	Übersicht über den Prozess der Systematisierung von Dienstleistungen am Beispiel von PriceWaterhouseCoopers (PWC)/Steuern.....	84
Abb.17	Berufsprofil Steuerberater.....	107
Abb.18	Organigramm der Warschauer Kanzlei-Niederlassung.....	138
Abb.19	Formale Aufteilung des Steuerberatungs-Teams nach Teams/Positionen/fachlichen Schwerpunkten.....	139
Abb. 20	Karriereverlauf „Steuerberatung“.....	140
Abb. 21	Raumverteilung der Abteilungen Recht, Steuern, Audit, Übersetzung	164
Abb. 22	Draufsicht Büro.....	165
Abb. 23	Auftragungsweg I Beratungsdienstleistung.....	171
Abb. 24	Auftragungsweg II Beratungsdienstleistung.....	171
Abb. 25	Ausschnitt aus dem Video-Einspieler.....	335
Abb. 26	Raum-Belegung im Verlauf der Erprobung.....	336
Abb. 27	Etappen des Lernprozesses im Rahmen der Fallsimulations-Arbeit...	342

TABELLENVERZEICHNIS

Tab. 1	Einflussphären und von ihnen abgeleitete Fragen an das Berufsfeld.....	73
Tab. 2	Auswahl an Beratungs-Konstellationen.....	78
Tab.3	Übersicht über die formalen und fachlichen Voraussetzungen an Studierende, Absolventen, Berufserfahrene im Berufsfeld „Steuerberatung“.....	105
Tab. 4	Kernmerkmale von Unternehmenskultur nach Schreyögg.....	116
Tab. 5	Unterschiede Organisationskultur bürokratischer Sozialismus - westlichen Kultur nach Flader.....	116
Tab. 6	Kulturelle Eigenheiten von Polen und Deutschen nach Schroll-Machl/Wiskowski bzw. Wojciechowski.....	120
Tab. 7	Auswertung der von der Kanzlei ausgegebenen Kommunikations-Prinzipien zum Telefonieren.....	128
Tab. 8	Aussagen des Leiters Stb im Hinblick auf Einstellungskriterien.....	142
Tab. 9	Auskünfte der Mitarbeiter über ihre fachlichen und sprachlichen Kenntnisse.....	144
Tab. 10	Auskünfte der Mitarbeiter bezüglich ihrer Einschätzungen der Berater-Mandanten-Kommunikation.....	146
Tab. 11	Aussagen der Mitarbeiter zu eigenen Erfahrungen, Problemen, Trainingsbedarf mit Blick auf die deutsche Sprache.....	149
Tab. 12	Ergebnisse der Befragung zur Wahrnehmung kultureller Unterschiede, Teil I.....	156
Tab. 13	Ergebnisse der Befragung zur Wahrnehmung kultureller Unterschiede, Teil II.....	158
Tab. 14	Arbeitsfelder und Tätigkeitsbereiche in der Steuerberatungsabteilung.....	169
Tab. 15	Phasen, Akteure, Kommunikationstätigkeiten im Auftragsprozess....	173
Tab. 16	Häufigkeitsverteilung kommunikativer Tätigkeiten.....	175
Tab. 17	Frequent auftretende lexikalische Mittel und grammatische Strukturen in schriftsprachlicher Kommunikation im untersuchten Feld.....	199
Tab. 18	Übersicht über die wichtigsten Textsorten in der Tätigkeit von Steuerberatern.....	209
Tab. 19	Übersicht über die wichtigsten Textsortenmerkmale von steuerlichen Stellungnahmen.....	241

Tab. 20	Mandantenstruktur.....	243
Tab. 21	Charakter der Beratungsbeziehung	254
Tab. 22	Für den Mandanten wichtige Aspekte in der Kommunikation (Antworten auf offene Frage).....	255
Tab. 23	Erwartungen an die Kommunikation (Antworten auf geschlossene Frage).....	257
Tab. 24	Störpotenzial von Fehlerarten.....	262
Tab. 25	Übersicht über Gesprächsverläufe aufgrund der Gesprächsprotokolle I.....	268
Tab. 26	Übersicht über Gesprächsverläufe / Gesprächsprotokolle II	269
Tab. 27	Übersicht über Gesprächsverläufe / Gesprächsprotokolle III	271
Tab. 28	Aufgaben von Maciej/erforderliche kommunikative Kompetenzen...	288
Tab. 29	Aufgaben von Monika/erforderliche kommunikative Kompetenzen..	289
Tab. 30	Aufgaben von Marcin/erforderliche kommunikative Kompetenzen...	290
Tab. 31	Lernzielbestimmung für die Fallsimulations-Unterrichtseinheit.....	298
Tab. 32	Übersicht über den geplanten Ablauf der Erprobung.....	311
Tab. 33	Verteilung der Probanden nach Schwerpunkt im Fachstudium.....	314
Tab. 34	Angaben aus dem Fragebogen: Kenntnisse im Bereich „Steuern“; Berufserfahrungen.....	316
Tab. 35	Inhalte der Abschlussexamen Bachelor/Master.....	320
Tab. 36	Ergebnisse des onDaF-Tests im Rahmen der Erprobung.....	321
Tab. 37	Beobachtungen zum Bearbeitungsprozess nach ausgewählten Kriterien.....	339
Tab. 38	Ergebnisse der Befragung zu den Erfahrungen bei der Fallsimulationsarbeit I.....	361
Tab. 39	Ergebnisse der Befragung zu den Erfahrungen bei der Fallsimulationsarbeit II.....	368
Tab. 40	Ergebnisse der Befragung zu den Erfahrungen bei der Fallsimulationsarbeit III.....	375

TEIL I

1. Einführung

1.1. Bedarf und Angebot an Dienstleistungen internationaler Steuerberatung

Sehr geehrte Frau Y,

ich danke Ihnen zunächst, dass Sie bereit sind, mit mir in deutscher Sprache zu kommunizieren.

Grund meines Schreibens ist Herr X, den ich hier in Deutschland in rechtlichen Fragen und in seinen Beziehungen zum Deutschen Tanzsportverband und zum TbW vertreten bzw. beraten habe. Herr X ist nun Professional geworden, d.h., er tanzt für Geld. Daneben ist er Sänger und Schauspieler. Er hat seinen Hauptwohnsitz nach wie vor in Deutschland, denn er startet für Deutschland. Das wirft verschiedene Probleme auf wegen derer ich Herrn X gebeten habe, einen Steuerberater zu beauftragen, der ihn sowohl in Polen wie auch in Deutschland vertreten kann und in beiden Rechten firm ist, selbstverständlich auch in der Frage des Doppelbesteuerungsabkommens.

Bei Herrn X steht Folgendes an: die Einkommensteuererklärung, die Prüfung, wie weit Herr X in Deutschland und/oder Polen umsatzsteuerpflichtiger Unternehmer ist und die entsprechende Meldung an die Finanzämter einschließlich etwaiger Umsatzsteuervoranmeldungen. Herr X muss wissen, ob und welche Umsatzsteuer er erheben kann/muss und welche Regeln er für die Rechnungsstellung einhalten muss. Am besten wäre es, Sie entwürfen ihm entsprechende Rechnungsformulare, die den Vorschriften genügen.

Herr X ist mit ganzem Herzen Tänzer und Künstler. Er legt wenig Wert auf das Sammeln von Belegen, Ordnen von Rechnungen etc, also all die Dinge, die Finanzämter für nötig halten. Damit Herr X kein Schaden entsteht, bitte ich Sie, mit ihm einen Weg zu vereinbaren, der ihn vor sich selbst schützt, etwa in der Weise, dass er ihnen die Rechnungserstellung und Buchhaltung überträgt und er seine Belege regelmäßig an Sie übersendet.

Ich werde versuchen, ihn hier in Deutschland über die Künstlersozialversicherung zu versichern. Das hat den Vorteil, dass er bei vergleichsweise geringen Beiträgen eine Kranken- und Altersversorgung hat.

Sollten Sie noch Fragen haben, können Sie sich gerne an mich wenden.

Mit freundlichen Grüßen

Z.

Rechtsanwalt

Sehr geehrter Herr V.,

vielen Dank für Ihr Angebot bezüglich Vorsteuerrückerstattung in Polen. Da ich Ihr Büro telefonisch leider nicht erreichen konnte, möchte ich Ihnen einige Fragen bezüglich Ihres Angebotes per Mail stellen.

Die XYZ GmbH hat mit zwei Tochtergesellschaften im Zeitraum von 00 bis 01 selbstständig Anträge auf Mehrwertsteuerrückerstattung in Polen gestellt. Leider hat sich die Bearbeitung der Anträge durch die zuständigen polnischen Behörden sehr lange hingezogen. Im Dezember haben wir nach mehrmaliger Rückfrage endlich ein Schreiben erhalten mit einigen Rückfragen zu den Anträgen. Auf den Unternehmerbescheinigungen unseres Finanzamtes fehlte die Angabe des Gewerbes und auf einem Antrag ist ein Übertragungsfehler des Gesamterstattungsbetrages zu korrigieren. Unsere Antworten liegen nun zur Übersendung an die polnische Behörde bereit - wir möchten jedoch einen Berater in Polen zu Rate ziehen, der darauf drängt, dass es endlich zu Bearbeitung und schlussendlich auch zur Erstattung der Vorsteuerbeträge kommt. Ich möchte Sie freundlichst bitten uns mitzuteilen, ob Sie für die XYZ GmbH bezüglich des oben geschilderten Sachverhalts mit den polnischen Behörden Kontakt aufnehmen und die erforderlichen Unterlagen einreichen könnten?

In Ihrem Angebot haben Sie erwähnt, dass Sie für die Vorbereitung und Einreichung der Anträge eine pauschale Vergütung i.H.v. * % des Erstattungsbetrages berechnen. Der Gesamterstattungsbetrag aller Anträge von 00 bis 01 summiert sich auf ** PLN. Hat dieses Angebot im vorliegenden Fall noch Gültigkeit?

In Erwartung einer baldigen Antwort verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

P.

Finanzbuchhaltung

Der Künstler aus Deutschland, der auch im Nachbarland Engagements wahrnimmt und dort Einkommen- und möglicherweise auch Umsatzsteuer entrichten muss, die deutsche Gesellschaft aus der Messebranche, die vor der ausländischen Steuerbehörde ihre Ansprüche auf Erstattung der entrichteten Umsatzsteuer durchsetzen möchte: zwei authentische Vorgänge aus der Beratungspraxis von Steuerberatern einer im Ausland Wirtschaftsprüfungs- und -beratungsgesellschaft mit vorwiegend deutscher Mandantschaft.

Steuerberatung für juristische und natürliche Personen, die am grenzüberschreitenden Wirtschaftsverkehr teilnehmen, d.h. auf den globalen Absatz- und Beschaffungsmärkten investieren, verkaufen, einkaufen bzw. erwerbstätig sind, umfasst hoch spezialisierte, komplexe Dienstleistungen, deren Bedarf grundsätzlich gekoppelt ist an den Grad wirtschaftlicher Verflechtung: Je aktiver der ökonomische Austausch zwischen Volkswirtschaften, je mehr Einkünfte im Ausland erzielt werden, je mehr Um-

sätze ausgeführt werden, je mehr Gewerbe jenseits der nationalen Grenzen betrieben wird, je mehr Unternehmen, Grundstücke und Immobilien außerhalb Deutschlands gekauft, Gesellschaften, Auslandsniederlassungen bzw. -vertretungen gegründet oder Teilfertigungen aus der Bundesrepublik in einen anderen Staat verlagert werden etc., kurzum: Je mehr Steuerpflicht für Deutsche im Ausland besteht – umso größer ist die Nachfrage nach Beratungsleistungen, die diese Aktivitäten im Ausland begleiten.¹

Was kann, was soll internationale Steuerberatung leisten? Mit jedem unternehmerischen Schritt über die Grenze gehen Chancen, gleichzeitig aber auch eine Vielzahl von wirtschaftlichen, rechtlichen und auch steuerlichen Risiken einher: Unternehmen kommen mit dem Steuerrecht anderer Staaten in Berührung, fallen gegebenenfalls unter deren Steuerhoheit. Die unterschiedliche Bewertung von Sachverhalten in den verschiedenen Steuersystemen der einzelnen Länder hat mitunter auch zur Folge, dass ein Geschäftsvorfall sowohl im Inland als auch im Ausland besteuert wird, so dass es zu Doppel- oder Mehrfachbesteuerungen kommt. Steuervorschriften können grenzüberschreitende Aktivitäten von Unternehmen andererseits aber auch fördern, wenn Gestaltungsspielräume entsprechend genutzt und dadurch steuerliche Belastungen eingeschränkt oder vollständig vermieden werden (Djanani/Brähler, 2006, 1).

Um den Zugang zum fremden Markt und die mit der laufenden Geschäftstätigkeit verbundenen Anpassungsprozesse an die steuerrechtlichen Rahmenbedingungen im Investitionsland erfolgreich zu bewältigen, greifen Unternehmen häufig auf das Angebot vor Ort ansässiger Beratungsgesellschaften zurück, die dabei helfen, das unternehmerische Engagement im Ausland in Gang zu bringen und es laufend beratend unterstützen. Möchten sie hierbei die Dienste deutscher bzw. deutschsprachiger und mit der deutschen Geschäftskultur vertrauter Leistungsanbieter in Anspruch nehmen, steht ihnen in vielen Ländern der Welt der Service von speziell eingerichteten German Desks international operierender Beratungsgesellschaften oder von Branchenvertretern rein deutschen Ursprungs zur Verfügung. Hier sind in der Regel einheimische Rechts-

1 Das Beispiel des deutsch-polnischen Wirtschaftsverkehrs mag dies veranschaulichen: Der Umsatzwert des Warenaustauschs zwischen Polen und Deutschland und Polen bewegt sich seit Jahren zwischen 60 und 70 Milliarden Euro, Deutschland ist seit zwei Jahrzehnten der mit Abstand wichtigste Handelspartner Polens. Auch die Bedeutung Polens für den deutschen Außenhandel steigt kontinuierlich und erreichte 2010 den 10. Rang. Mehr als 25% der polnischen Ausfuhren gehen nach Deutschland. Zu den deutschen Exportgütern in Richtung Polen dominieren Maschinen und Elektrotechnik, Anlagen, Fahrzeuge, Chemikalien und Kunststoffzeugnisse. Polen exportiert insbesondere Maschinen, Fahrzeuge, Haushaltsgeräte, chemische Produkte, Lebensmittel und Möbel ins westliche Nachbarland. Bei den ausländischen Direktinvestitionen in Polen belegen deutsche Unternehmen sowohl nach der Anzahl als auch nach der Investitionssumme den ersten Platz. Die deutschen Direktinvestitionen beliefen sich im Jahr 2010 auf 1,6 Milliarden Euro; seit dem Systemwechsel 1989/1990 betragen sie kumuliert mehr als 20 Milliarden Euro. In dieser Zahl nicht enthalten sind die statistisch nicht erfassten Investitionen kleiner und mittlerer Unternehmen von weniger als einer Million Euro – vor allem in den Grenzregionen. Der größte Anteil der deutschen Investitionen sind Neugründungen (so genannte „Greenfield Investments“), nur ein kleiner Teil entfällt auf Übernahmen oder ist mit der Privatisierung staatlicher Unternehmen verbunden.
http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Aussenpolitik/Laender/Laenderinfos/Polen/Bilateral_node.html# doc331962body Text2, abgerufen am 10.08.2012

anwälte², Wirtschaftsprüfer, Steuerberater aber auch deutsche bzw. aus dem deutschsprachigen Raum stammende Berufsträger tätig, die über Kenntnisse beider Kulturen und Rechtsordnungen verfügen, mit den lokalen Gegebenheiten vertraut sind und Beratung in deutscher Sprache erbringen.³

1.2 „Gute Kommunikation“ – eine Schlüssel-Voraussetzung für erfolgreiche Steuerberatung

Die Ausübung des Steuerberaterberufs unterliegt in Deutschland wie auch in den meisten EU-Ländern strengen gesetzlichen Regelungen: Der Zugang zum Beruf erfolgt durch eine staatliche Eignungsprüfung, zahlreiche Vorschriften regeln die Pflicht zur unabhängigen, eigenverantwortlichen, gewissenhaften Berufsausübung und die Erfüllung dieser Berufspflichten wiederum wird durch entsprechende Kammern überwacht.

Dass auch aus Sicht der Berufsgruppe selbst in erster Linie die Qualität der eigenen Dienstleistungen, spezifisches fachliches Wissen in Bezug auf die zentralen Steuerarten sowie Branchenkenntnis zu den Erfolgsfaktoren gezählt werden, mag deshalb nicht verwundern. Eine entsprechende Umfrage unter Führungskräften namhafter polnischer Branchenvertreter⁴ belegt diese Erwartungshaltung, macht gleichzeitig jedoch noch etwas anderes deutlich: Um Mandanten langfristig zu halten und neue zu gewinnen, dafür sind über das rein Fachliche hinaus gehende Mitarbeiterereignisse ausschlaggebend. Begründet wird dies damit, dass Beratungsleistungen nicht von anonymen Teams, sondern von „Autoren“ erbracht werden, die sich vor allem durch eines auszeichnen müssen: durch Glaubwürdigkeit. Die wichtigste Fähigkeit eines Steuerberaters sei es, so ein Branchenvertreter, den Mandanten „schnellstmöglich, mit dem geringsten Risiko und zu den niedrigsten Kosten von A nach B zu bringen“⁵, damit dieser seine unternehmerischen Ziele erreichen kann. Deshalb lege man in seiner Kanzlei Wert auf ein Bündel breit gefächelter Fähigkeiten und Kompetenzen: auf das Wissen, die Erfahrung, hohe berufsethische Maßstäbe, auf die Fähigkeit die spezifischen Mandantenbedürfnisse aufzuspüren, sie zu verstehen, Expertenwissen und gesammelte Erfahrungen zur erfolgreichen Umsetzung von Projekten praktisch anzuwenden sowie insbesondere auch auf eine „gute Kommunikation“ mit den Auftraggebern.

2 Aus textökonomischen Gründen wird in der vorliegenden Arbeit auf die Nennung der weiblichen Form verzichtet und soweit möglich eine geschlechtsneutrale Formulierung gewählt. Nur wenn keine geschlechtsneutrale Formulierung zutrifft, wird auf die männliche Form zurückgegriffen, wobei stets beide Geschlechter gemeint sind.

3 Im Internet findet man unter dem Stichwort „German Desk“ eine ganze Reihe solcher Anlaufstellen im europäischen und außereuropäischen Ausland – sowohl als Service-Angebot der so genannten „Big Four“, als auch kleinerer Wirtschaftskanzleien.

4 E-dziennik Prawna 19. Februar 09 (nr 35): <http://edgp.gazetaprawna.pl/index.php?act=mprasa&sub=article&id=227371>, abgerufen am 26.03.2009

5 E-dziennik Gazeta Prawna 19. Februar 09 (nr 35): <http://edgp.gazetaprawna.pl/index.php?act=mprasa&sub=article&id=227371>, abgerufen am 26.03.2009

Was wir uns unter „guter Kommunikation“ auf dem Gebiet der Steuerberatung vorzustellen haben, nimmt, eingegeben in die „Google“-Suchmaske, weitere konkrete Züge an. Viele in Deutschland ansässige Steuerberatungskanzleien werben gezielt mit dem Etikett „gute Kommunikation“ und füllen es dennoch mit unterschiedlichen Bedeutungen. Einige Beispiele von Internetauftritten – das Internet gehört neben der Mundpropaganda zu den wichtigsten Werbeträgern in der Branche (Mönnighoff, 2007, 23) – mögen dies veranschaulichen:

Diese Kanzlei weist „guter Kommunikation“ folgende Bedeutung zu:

Das Verhältnis zwischen Steuerberater und Mandant soll von Vertrauen getragen sein, dem Wahrnehmen der Person des Mandanten und seiner persönlichen Situation und von fachlich hochwertiger Beratung durch den Berater. Der Schlüssel ist eine gute Kommunikation. Man muss sich verstehen und darf nicht an einander vorbeireden. Alles muss angesprochen werden dürfen...⁶

„Gute Kommunikation“ wird hier demnach gleichgesetzt mit dem Bemühen, einander zu verstehen und gegenseitiger Offenheit, die es ermöglicht, im Beratungsprozess auch schwierige Themen anzusprechen, was dabei hilft ein Vertrauensverhältnis zwischen Mandanten und Berater aufzubauen. Ähnlich argumentiert auch der folgende Anbieter von Steuerberatungs-Dienstleistungen:

Was für Ihren Erfolg wichtig ist: Vertrauen, gute Kommunikation und ein Steuerberater, der auf dem Laufenden ist. Denn nur, wenn wir vieles von Ihnen wissen, können wir viel für Sie tun.

„Gute Kommunikation“ schafft nicht nur Vertrauen, sondern gewährleistet laut dieser Werbebotschaft gleichzeitig den Zugang zu Informationen, die den Beratungsgegenstand für den Steuerberater transparent machen und ihm dabei helfen, alle Handlungsmöglichkeiten, die zur Verfügung stehen, auszuschöpfen.

Mit rein organisationspraktischen Überlegungen verbindet folgende Steuerberatungskanzlei das Attribut „gute Kommunikation“:

Keine gute Beratung ohne gute Kommunikation. Das ist unsere Philosophie. 6 Telefonleitungen für 10 Personen sollten dieses gewährleisten können. Erreichbarkeit ist Trumpf. Mandantenwünsche werden zeitnah erledigt. Korrespondenzen, Rechtsmittel, Notariate dulden keinen Aufschub. Ein Fristenkalender wird durch zeitnahe Arbeiten nahezu entbehrlich. Der Rückruf am gleichen Tag ist selbstverständlich. Wochenlang im Voraus ausgebuchte Termine sind tabu.⁷

Diesem Steuerberatungsteam wiederum ist es wichtig, dem Mandanten zu versichern, dass es, im Moment da Beratungsbedarf entsteht, alle technischen Ressourcen einsetzt, um ihn umgehend zu bedienen. „Gute Kommunikation“ wird hier weitgehend mit physischer Erreichbarkeit gleichgesetzt.

Und das letzte Beispiel eines Werbeauftritts aus dem Internet, das noch andere Nuancen von „guter Kommunikation“ ins Spiel bringt:

6 <http://www.sabrowski.eu/>, abgerufen am 02.05.2009

7 <http://www.berlinsteuerberater.de/unternehmensberatung/finanzberatung/philosophie.html>, abgerufen am 02.05.2009

Wir fördern die Kommunikation

Wir hören Ihnen zu

Wir nehmen uns Zeit für Sie

Wir sind für Sie da, wenn Sie uns brauchen

Wir sind eine mittelgroße Kanzlei mit Sitz in Köln. Wir sprechen die Sprache unserer Stadt und bekennen uns zu unserer Region, in der persönliche Kommunikation und Natürlichkeit im Umgang miteinander viel bedeuten. Gute Kommunikation ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor unserer Kanzlei. Wir sind für Sie da, wenn Sie uns brauchen. Wir orientieren uns daran, wann Sie erreichbar sind und wenn Sie Ihre Fragen vielleicht auch außerhalb normaler Zeiten stellen wollen. Wir hören Ihnen zu, wenn es darum geht, den Dingen auf den Grund zu gehen, um erst dann eine fundierte Entscheidung zu treffen.⁸

Neben den Aspekten des Gut-Zuhören-Könnens und der zeitlichen Flexibilität für die Anliegen der Mandanten wird das Kommunikationsmittel Sprache hier ausdrücklich als identitäts- und damit vertrauensstiftend gekennzeichnet. „Gut“ ist die Kommunikation vonseiten der Steuerberater deshalb, weil sie der lokalen Mentalität des Miteinander-Redens entspricht, vielleicht auch – dies ist soweit Spekulation, doch aber nahe liegend – weil man in der Kanzlei Kölner Dialekt spricht und deshalb für die Mandanten als jemand der „ihren“ betrachtet wird.

Ich fasse bis hierhin kurz zusammen und entwickle dann im Rückgriff auf die ausgangs genannten Beispiele die beiden Hauptanliegen der vorliegenden Arbeit:

1. Der Bedarf an Dienstleistungen im Bereich internationaler Steuerberatung ist grundsätzlich abhängig vom Grad wirtschaftlicher Verflechtung zwischen Staaten bzw. Volkswirtschaften. Es gibt (im Zuge der Globalisierung – dem Zusammenwachsen von Wirtschaftssystemen, der Öffnung bisher weitgehend verschlossener bzw. in ihrer Entwicklung gehemmter Volkswirtschaften – eine tendenziell steigende) Nachfrage nach Steuerberatungsdienstleistungen aufseiten deutscher Unternehmen und natürlicher Personen, die grenzüberschreitend Einkünfte erzielen, Umsätze ausführen, ein Gewerbe betreiben, ein Unternehmen, ein Grundstück, eine Immobile erwerben, eine Niederlassung im Ausland gründen etc. Und es gibt ein (tendenziell steigendes) Angebot an Steuerberatern im Ausland, entsprechende Dienstleistungen für deutschsprachige Unternehmen in deutscher Sprache zu erbringen.
2. Einschlägiges Wissen, Wissens- und Erfahrungstransfer, Glaubwürdigkeit, Branchenkenntnis, Bedürfnisantizipation, „gute Kommunikation“ – das sind Attribute, die aus der Perspektive der Steuerberatungsbranche generell als Erfolgsfaktoren auf dem Markt betrachtet werden. „Gute Kommunikation“ zwischen Berater und Mandant wird von in Deutschland ansässigen Steuerberatungskanzleien unterschiedlich besetzt, im Wesentlichen jedoch mit dem aktiven Bemühen um Verständnis für das Mandantenanliegen, mit gegenseitiger Offenheit und Vertrauen sowie physischer Erreichbarkeit des Beraters in Verbindung gebracht.

⁸ <http://www.psbk.de/index.php/content/view/1/2/>, abgerufen am 02.05.2009

1.3 Die beiden Hauptanliegen der Untersuchung

Die Arbeit ist an der Schnittstelle zwischen beruflicher Arbeitswelt, Berufspädagogik, Linguistik und Fremdsprachendidaktik angesiedelt und verfolgt zwei Hauptanliegen:

1. das Ziel der Erhebung und Beschreibung kommunikativer Kompetenzen, die im Berufsfeld der internationalen Steuerberatung benötigt werden und hier „gute Kommunikation“ ermöglichen, und
2. das Ziel der Entwicklung, Erprobung und Evaluierung einer Übungseinheit zur Vermittlung dieser kommunikativen Kompetenzen im Rahmen des fachbezogenen Fremdsprachenunterrichts unter besonderer Berücksichtigung der handlungsorientierten Methode „Fallsimulation“.

1.3.1 Erhebung und Beschreibung kommunikativer Kompetenzen, die im Berufsfeld der internationalen Steuerberatung benötigt werden und hier „gute Kommunikation“ ermöglichen

Janich (2007, 318) stellt im Hinblick auf die Erhebung und Beschreibung kommunikativer Anforderungen aus sprachwissenschaftlicher Sicht folgendes Desiderat fest:

Was bislang jedoch fehlt, ist ein ganzheitlicher Zugang zu einzelnen Tätigkeitsfeldern oder Berufen, der sowohl die mündlichen und schriftlichen Kommunikate als auch sämtliche damit verbundenen Tätigkeiten in den Blick nimmt und aus einer sprecherbezogenen Perspektive unter dem Aspekt der kommunikativen Anforderungen und der daraus abzuleitenden notwendigen kommunikativen Kompetenz betrachtet.

Die vorliegende Arbeit versteht sich als ein solcher Beitrag zur Erhebung von sprachlich-kommunikativen Anforderungen und Kompetenzen in Berufsfeldern, in denen Deutsch- und Deutschland-bezogenes Expertenwissen gefragt ist. Im Fokus der Untersuchungen steht der Handlungs- und Kommunikationsraum „internationale Steuerberatung“. Untersucht wird im ersten Teil der Ausführungen, was Nicht-Muttersprachler im Umgang mit deutschen bzw. deutschsprachigen Mandanten in ihrem beruflichen Alltag als Steuerberater tun, welche sprachlich-kommunikativen Aufgaben und Probleme sie hier zu bewältigen haben. Folgenden übergeordneten Fragen soll dabei nachgegangen werden:

- 1) Wie sieht der Kommunikationsraum „internationale Steuerberatung“ von innen aus – wer kommuniziert hier mit wem zu welchem Zweck, in welchem Umfang, über welche Kanäle, unter welchen Bedingungen und worüber?
- 2) Welche sprachlich-kommunikativen Aufgaben werden Nicht-Muttersprachlern abverlangt, die Steuerberatungsdienstleistungen für deutsche Mandanten erbringen und welche spezifischen kommunikativen Kompetenzen lassen sich hieraus ableiten, die zur Bewältigung dieser Anforderungen erforderlich sind?

Die beiden Ausgangsbeispiele vom Künstler und der Messegesellschaft geben uns bereits einen Vorgeschmack auf die Vielfalt der Akteure im Handlungs- und Kommuni-

kationsraum internationale Steuerberatung, auf die **nachgefragten Dienstleistungen** sowie auf *spezifische Erwartungen* gegenüber dem Berater:

- (1) In seiner E-Mail an den polnischen Berater bittet der deutsche Anwalt im Auftrag seines deutschen Mandanten – einem Künstler – dass der Berater **prüft**, ob sein Mandant umsatzsteuerpflichtig ist, dass er ihn entsprechend bei den polnischen Finanzbehörden **meldet**, dass er ihn darüber **informiert**, ob und welche Umsatzsteuer zu erheben ist, was er bei der Rechnungsstellung beachten muss; des Weiteren bittet er um die **Erstellung von Rechnungsentwürfen**, die den polnischen Steuergesetzen entsprechen sowie um die **Übernahme der Rechnungserstellung und Buchhaltung, um seinen Mandanten davor zu schützen, steuerrechtliche Fehler zu begehen**.
- (2) Der Mitarbeiter der Finanzbuchhaltung des deutschen Unternehmens wendet sich **aufgrund eigener negativer Erfahrungen** mit der zuständigen polnischen Finanzbehörde an den polnischen Berater mit der Bitte, zwei Tochtergesellschaften in Polen dabei zu **unterstützen**, die Korrektur ihres bereits gestellten Antrags auf Umsatzsteuerrückerstattung beim polnischen Finanzamt **einzu-reichen** und dabei darauf zu **drängen**, dass die Anträge bearbeitet werden und endlich die Erstattung erfolgt. Darüber hinaus bittet der Absender der E-Mail um **Bestätigung** eines zuvor durch den Berater kalkulierten **Angebots**.

Die E-Mails stammen aus dem Posteingang eines Steuerberaters, dessen Muttersprache nicht Deutsch ist. Das Verständnis der unterschiedlichen Anliegen von Mandanten, ihre Analyse, Beurteilung und sachgerechte, zielführende Bearbeitung erfordern spezielle kommunikative Kompetenzen in der Fremdsprache, deren Beherrschung in der beruflichen Praxis (etwa im professionellen Umfeld eines German Desk) in ihrer Komplexität kaum mehr wahrgenommen, vielmehr vonseiten der Auftraggeber und auch der Arbeitgeber als mehr oder weniger selbstverständlich vorausgesetzt werden.

Die vorliegende Arbeit möchte über die dezidierte Beschreibung und Analyse der verschiedenen Einflussphären auf den Kommunikationsraum der internationalen Steuerberatung diese kommunikativen Kompetenzen auf der Folie einer international agierenden deutschen Wirtschaftskanzlei „sichtbar“ machen.

Wenden wir uns auf dem Weg durch das Berufsfeld zunächst den im Titel genannten Schlüsselbegriffen zu. Was in der Forschung unter dem Begriff „kommunikative Kompetenz“ verstanden wird, werde ich im folgenden Abschnitt näher ausführen.

1.3.1.1 Was ist „kommunikative Kompetenz“?

Ich verstehe unter einer „Kompetenz“ zunächst die Gesamtheit an Kenntnissen (Wissen über Daten, Fakten, Zusammenhänge und dessen praktische Anwendung), Fähigkeiten (angeborene und erworbene psychische Voraussetzungen, die zur Ausführung von bestimmten Handlungen nötig sind) und Fertigkeiten (Elemente von Fähigkeiten, die durch Training zum Bestandteil eines festen Handlungsrepertoires werden), die ein Mensch besitzt.

Unter „kommunikativer Kompetenz“ möchte ich alle jene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten fassen, die ein Sprachverwender in einer bestimmten (wiederholt oder zufällig sich ereignenden) Situation besitzt und bewusst anwendet, um mit seinem Gegenüber so interagieren zu können, dass er eigene bzw. gemeinsame Ziele dieser Interaktion realisiert und zwar in einer Weise, die seinen eigenen und den Erwartungen an Kommunikation, die durch sein soziales Umfeld und sein Gegenüber gestellt werden, weitgehend entgegenkommt und die bei objektiver Betrachtung, für den Gegenstand der Kommunikation sowie den sozialen Rahmen, in den sie eingebettet ist, angemessen und förderlich ist.

Der Begriff der „kommunikativen Kompetenz“ an dem sich die vorliegende Arbeit orientiert, stützt sich auf die Theorielinie, die in der pragmatischen Wende Ende der 60er, Anfang der 70er Jahre vergangenen Jahrhunderts mit den soziolinguistischen Überlegungen des amerikanischen Soziologen Hymes (1972/1974) ihren Ausgang fand und in der Folge u.a. von Canale/Swain (1980/1983), Bachman/Palmer (1990/1996), Efling/Janich (2004/2007), den Autoren des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen(2003) für den allgemeinsprachlichen Zweit- bzw. Fremdsprachenunterricht sowie von Baumann (2000) und Kuhn (2007) für den Bereich der Fach- bzw. beruflichen Kommunikation zu Modellen kommunikativer Kompetenz ausgebaut wurden. Hier eine kurze Zusammenschau der zentralen Aspekte dieser Theorieansätze, die mir im weiteren Verlauf der Untersuchung dabei helfen sollen, jene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten aufzuspüren, die (polnischen) Steuerberatern in der Kommunikation mit ihren (deutschen) Mandanten abverlangt werden.

Kommunikative Kompetenz bei Hymes

Mit Blick auf die Heterogenität von Sprachgemeinschaften – der herrschenden soziokulturellen Unterschiede, unterschiedlichen Rollen und Kompetenzen der Sprecher einer Sprache in der Wirklichkeit – vertritt der amerikanische Anthropologe Dell Hymes in seinen Überlegungen die Auffassung, dass diese Sprecher nicht nur grammatische Regeln beherrschen, sondern Sprache in komplexen sozialen Kontexten anwenden können müssen, um sich verstehen und miteinander sprechen zu können. Dies wird ihm zufolge bereits am Beispiel der Sozialisation des Kindes deutlich (1974, 75):

Linguistic theory threats of competence in terms of the child's acquisition of the ability to produce, understand, and discriminate any and all of the grammatical sentences of a language. A child from whom any and all of the grammatical sentences of a language might come with equal likelihood would be of course a social monster. Within the social matrix in which it acquires a system of grammar a child acquires also a system of its use, regarding persons, places, purposes, other modes of communication, etc. – all the components of communicative events, together with attitudes and beliefs regarding them. There also develop patterns of the sequential use of language in conversation, address, standard routines, and the like. In such acquisition resides the child's sociolinguistic competence (or, more broadly, communicative competence), it's ability to participate in its society as not only a speaking, but also a communicating member.

In Gegenbewegung zu Vertretern der normativ-generativen Grammatik (u.a. Chomsky), deren Kompetenzmodell idealer Sprecher/Hörer weitgehend auf die Beherrschung

der Grammatik ausgerichtet war, fasst Hymes unter den Begriff der „kommunikativen Kompetenz“ also die Fähigkeit zum angemessenen Sprachgebrauch in bestimmten sozialen Kontexten, wobei die Grammatik neben psycholinguistischem, soziokulturellen und pragmatischen Wissen sowie Strategien deren Umsetzung in die Praxis eine von vielen Teilkomponenten darstellt. Hymes (1972, 278):

There are rules of use without which the rules of grammar would be useless. Just as rules of syntax can control aspects of phonology, just as rules of semantics perhaps control aspects of syntax, so rules of speech acts enter as a controlling factor for linguistic form as a whole.

Kommunikativ kompetent ist Hymes zufolge, wer neben der Kenntnis des Sprachsystems folgende Fähigkeiten zur Verwendung der Sprache besitzt (Hymes, 1979, 21-24):

- grammatikalisches Wissen – die Fähigkeit zu entscheiden, ob und in welchem Umfang eine Struktur möglich ist;
- Durchführbarkeit – die Fähigkeit zu entscheiden ob und inwieweit etwas z.B. innerhalb der Grenzen des Gedächtnisses oder der Satzlänge durchführbar ist;
- kontextuelle Adäquatheit – die Fähigkeit zu entscheiden ob und inwieweit eine Äußerung für den Kontext geeignet bzw. in einer Situation angemessen ist;
- Ausführung – die Fähigkeit zu entscheiden, ob und inwieweit etwas geäußert bzw. nicht geäußert wird, welche Konsequenzen eine Äußerung bzw. Verhaltensweise in einer bestimmten Situation hat.

Kommunikative Kompetenz im Sinne von Canale/Swain

Canale/Swain (1980), Canale (1983) griffen Hymes Ansatz kommunikativer Kompetenz auf und präzisierten ihn für die Belange des Zweit- und Fremdsprachenunterrichts. Sie verstehen unter dem Begriff „Kommunikative Kompetenz“ ein System von Kenntnissen und Fertigkeiten, auf das der Lerner zugreift bzw. zugreifen kann und unterscheiden insgesamt vier Teilkomponenten kommunikativer Kompetenz, wobei die beiden letzten gegenüber dem Konzept von Hymes weitgehend neu sind (Canale, 1983, 12-14.):

- (1) *grammatische Kompetenz* – Beherrschung des sprachlichen Codes, z.B. Wortschatz, Satzbau, Wortbildungsregeln, Aussprache, Orthografie etc.
- (2) *soziolinguistische Kompetenz* – Art und Weise, wie die Sprecher Äußerungen in unterschiedlichen situativen und kulturellen Kontexten realisieren und interpretieren. Hierbei spielen Faktoren, wie der soziale Status der Gesprächsteilnehmer, die Rollenverhältnisse zwischen ihnen, das Ziel der Interaktion und die Situationsangemessenheit der Äußerungen sowohl in Bedeutung als auch in Form eine zentrale Rolle.
- (3) *Diskurskompetenz* – Fähigkeit mit der Sprecher beim Sprechen und Verstehen grammatische Formen und Bedeutungen miteinander verbinden, damit (schriftliche) Texte und (mündliche) Diskurse mit sprachlicher Kohäsion und thematischer Kohärenz entstehen, und zwar im Hinblick auf unterschiedliche Textsorten.

- (4) *strategische Kompetenz* – verbale und nonverbale Kommunikationsstrategien, die die Sprecher intentional verwenden, um den Kommunikationseffekt zu verbessern, oder wenn die Kommunikation zwischen dem am Gespräch Beteiligten zusammengebrochen ist, z.B. aufgrund mangelnder Kompetenz auf einem der drei anderen Kompetenzgebiete.

Kommunikative Kompetenz bei Bachman/Palmer

Einen weiteren entscheidenden Ausbau neben einer Reihe einzelner Ergänzungsvorschläge, auf die hier nicht näher eingegangen wird, erfuh der Ansatz kommunikativer Kompetenz durch Bachman (1990) und Bachman/Palmer (1996), die in ihrem Modell von „kommunikativer Sprachfähigkeit“ (communicative language ability, Bachman, 1990, 85) sprechen, womit sie sich auf das vorhandene Sprachwissen und gleichzeitig auf die Befähigung zu angemessener, kontextgebundener kommunikativer Sprachverwendung beziehen, und denen es erstmalig gelang, die Interaktionsbeziehungen zwischen den Teilkomponenten kommunikativer Kompetenz zu bestimmen und zu beschreiben.

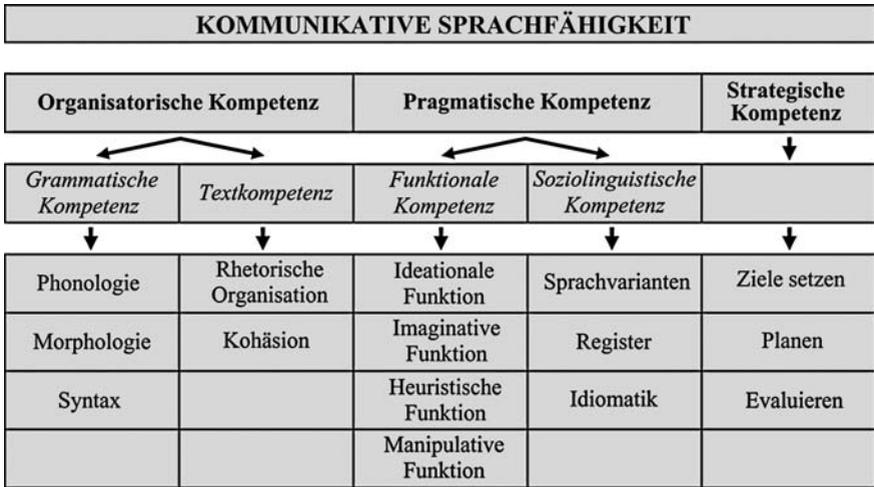


Abb 1: Modell kommunikativer Sprachfähigkeit nach Bachman/Palmer (1996)

Bachman bzw. Bachman/Palmer zufolge gliedert sich sprachliche Kompetenz (s. Abbildung 1) in die drei übergeordneten Bereiche: *organisatorische*, *pragmatische* und *strategische Kompetenz*. Organisatorische Kompetenz umfasst die *grammatische* sowie die *Textkompetenz* (*Diskurskompetenz*), während sich die pragmatische Kompetenz in die *funktionale* und die *soziolinguistische* Kompetenz aufschlüsselt. Unter organisatorischer Kompetenz verstehen Bachman/Palmer die Fähigkeit, durch die Beherrschung phonologischer, morphologischer, syntaktischer und textlinguistischer Regeln, Wörter zu Sätzen und Sätze zu Texten zu verknüpfen. Textkompetenz umfasst

das Wissen über den Aufbau von mündlichen Texten und Interaktionen (rhetorische Organisation) sowie die Mittel der Textbildung mit Hilfe von Konjunktionen, Pronomen, Adverbien etc. (Kohäsion) (Bachman, 1990, 88). Die Fähigkeit, Sprechhandlungen zu realisieren, Sprache zielgerichtet einzusetzen (funktionale Kompetenz), wie die Fähigkeit, diese Sprechhandlungen situations- und adressatengerecht unter Beachtung soziokultureller Regeln (soziolinguistische Kompetenz) zu vollziehen, wird in diesem Modell als pragmatische Kompetenz bezeichnet. Funktionale Kompetenz umfasst die Fähigkeit, Wissen und Informationen weiterzugeben (*ideationale* Kompetenz), Inhalte zu erfinden (*imaginative* Kompetenz), Wissen zu erschließen (*heuristische* Kompetenz) sowie andere Menschen zu beeinflussen (*manipulative* Kompetenz) (Bachman/Palmer, 1996, 67). Die soziolinguistische Kompetenz bezieht sich auf die Fähigkeit, sprachliche Varianten – Dialekte, Soziolekte – sowie unterschiedliche Register (für einen speziellen Kommunikationsbereich charakteristische Rede- und Schreibweisen) zu verwenden sowie idiomatische Wendungen zu verstehen und zu benutzen (Bachman, 1990, 94). Unter *strategischer* Kompetenz schließlich fassen Bauman/Palmer die Fähigkeit zur Kompensation lexikalischer oder grammatischer Schwächen sowie die Fähigkeit, sprachliche Kompetenz bewusst und zielgerichtet einzusetzen, zu planen und zu bewerten (Bachman, 1990, 100).

Tschirner (2001, 110) ergänzt dieses Modell um das Element des *Weltwissens*, das bei Bachman (1990, 85) als eine der Komponenten der kommunikativen Sprachfähigkeit die bei der kommunikativen Sprachanwendung miteinander interagieren, genannt wird, nicht jedoch unmittelbar im CLA-Modell ihren Niederschlag findet. Tschirner:

Zu Bachmans Kompetenzen füge ich das Weltwissen hinzu, das besonders beim Hörenden und Lesenden Verstehen mit den anderen Kompetenzen interagiert und das Verstehen wesentlich beeinflusst; dies auch unter dem Aspekt, dass dieses Weltwissen kulturspezifisch ist, also zur fremdsprachlichen Handlungsfähigkeit auch ein fremdsprachliches Weltwissen gehört.

Kommunikative Kompetenz im Sinne von Efing/Janich

Efing/Janich befassen sich in ihren Ausführungen explizit mit den erforderlichen kommunikativen Kompetenzen im Beruf. Sie unterscheiden in Anlehnung an einen Definitionsversuch von Rubin (1990, 96), demzufolge kommunikative Kompetenz drei Aspekte: das *Wissen* über angemessenes und effektives kommunikatives Verhalten, die Ausbildung eines entsprechenden *Repertoires konkreter Fähigkeiten* sowie die *Motivation* umfasst, sich auf eine Weise verhalten zu wollen, die von den Handlungsbeteiligten als angemessen und effektiv erachtet werden, insgesamt sieben kommunikative Teilkompetenzen, die wie sie es formulieren, „beim sprachlichen Handeln, und zwar bei Produktion wie Rezeption, idealtypisch beachtet werden müssen, für die dann auch entsprechend eine basale Fähigkeit vorhanden sein muss“ (Efing/Janich, 2007: 4):

Grammatische Kompetenz: Kenntnis grammatischer Strukturen, Regularitäten und Normen, die die zur Bildung grammatisch korrekter Sätze und zum „grammatischen Verständnis“ von Äußerungen befähigt.

Im Vergleich zu den Modellen von Canale/Swain und Bachman/Palmer heben Janich bzw. Efing/Janich die Semantisierungskompetenz deutlich von der grammatischen Kompetenz ab und beziehen damit das Element des Weltwissens, das eine Voraussetzung dafür ist, dass Strategien beim Erwerb bzw. der Einordnung neuen (fremdsprachlichen) Wissens greifen können und auch die dritte Ebene der Zeichenverwendung, den Bereich der Semantik, stärker in das Modell kommunikativer Kompetenzen ein. Mit der Semantisierungskompetenz ist der Sprecher in der Lage, aus einer Menge möglicher Bezüge diejenigen Lexeme bzw. Ausdrücke auszuwählen, die im gegebenen Kontext/in einer entsprechenden Situation anwendbar sind, auf die referiert werden kann bzw. referiert werden muss und er versteht, dass sich mit dem gleichen Lexem auch metaphorisch-indirekt-assoziative Bezüge herstellen lassen. Dies ist etwa im Rahmen von Übersetzungsarbeit von zentraler Bedeutung.

Während Janich bzw. Efing/Janich der funktionalen Kompetenz – im Sinne Bachman/Palmer insgesamt weniger bzw. keinerlei Bedeutung zumessen, liegt in ihrem Modell mit der Kontextualisierungs-, der kreativen und der metakommunikativen Kompetenz ein stärkerer Akzent auf strategischen Kompetenzen, also auf Fertigkeiten, die unmittelbar den Prozess der Rezeption und Produktion sprachlicher Äußerungen unterstützen.

Die Beschreibung kommunikativer Kompetenzen nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen

Der Europäische Referenzrahmen für Sprachen bezieht sich bei seiner Kompetenzbestimmung bzw. -beschreibung (2003, 103-130) auf Sprachanwendende und Sprachlernende, was dazu führt, dass hier ein sehr fein differenziertes System kommunikativer Kompetenzen gezeichnet wird, das sich offenbar zum Ziel setzt, sämtliche durch Individuen steuerbaren Einflussfaktoren auf Kommunikationsprozesse (so wie ich sie an späterer Stelle beschreiben werde) möglichst vollständig in ein entsprechendes Kompetenzmodell zu überführen:

Der Referenzrahmen fasst den Begriff der kommunikativen Kompetenz relativ weit, um dann eine Zweiteilung vorzunehmen in: allgemeine Kompetenzen und kommunikative Sprachkompetenzen. In der Textfassung heißt es dazu (2003, 103):

Auf die eine oder andere Weise tragen alle menschlichen Kompetenzen zur Kommunikationsfähigkeit der Sprachverwendenden bei, sodass man sie als Aspekte der kommunikativen Kompetenz betrachten kann. Es kann jedoch sinnvoll sein, die weniger eng mit der Sprache verknüpften Kompetenzen von den linguistischen Kompetenzen im engeren Sinne zu unterscheiden.

Bei den *allgemeinen* Kompetenzen unterscheiden die Autoren des Referenzrahmens auf einer zweiten Ebene nach *deklarativem* Wissen (*savoir*), nach *Fertigkeiten* und *prozeduralem Wissen* (*savoir-faire*), nach *persönlichkeitsbezogener* Kompetenz (*savoir-faire*) sowie *Lernfähigkeit* (*savoir-apprendre*).

Zum deklarativen Wissen gehören:

Weltwissen: Orte, Institutionen und Organisationen, Personen, Objekte, Ereignisse, Prozesse und Handlungen in verschiedenen Lebensbereichen; Klassen von Dingen und ihre Eigenschaften und Beziehungen

soziokulturelles Wissen: Wissen über die Gesellschaft und Kultur der Gemeinschaft/Gemeinschaften in denen eine Sprache gesprochen wird

interkulturelles Bewusstsein: Kenntnis, Bewusstsein, Verständnis von Ähnlichkeiten und klaren Unterschieden zwischen der Welt des Herkunftslandes und der Zielsprachengemeinschaft

Fertigkeiten und prozedurales Wissen umfassen:

praktische Fertigkeiten: soziale Fertigkeiten, sich gemäß bestimmter Konventionen zu verhalten und erwartete Routinen auszuführen; Fertigkeiten, die für das tägliche Leben benötigt werden; berufliche Fertigkeiten, Fertigkeiten für die Freizeit

interkulturelle Fertigkeiten: Fähigkeit, die Ausgangskultur und fremde Kultur miteinander in Beziehung zu setzen, kulturelle Sensibilität, Fähigkeit zwischen Kulturen zu vermitteln, stereotype Beziehungen zu überwinden

Persönlichkeitsbezogene Kompetenzen setzen sich zusammen aus:

Einstellungen: Offenheit und Interesse an neuen Erfahrungen, Bereitschaft die eigene kulturelle Sichtweise und eigenes Wertesystem zu relativieren, Bereitschaft und Fähigkeit, sich von konventionellen Einstellungen gegenüber kulturellen Unterschieden zu distanzieren

Motivationen: intrinsisch/extrinsisch; instrumentell/integrativ; Kommunikationsbedürfnis

Wertvorstellungen: z.B. ethische und moralische

Überzeugungen: religiöse, ideologische, philosophische

kognitiver Stil: konvergent/divergent; holistisch/analytisch/synthetisch

Persönlichkeitsfaktoren: z.B. Redseligkeit/ Schweigsamkeit; Spontaneität/ Selbstkontrolle, Intelligenz; Merkfähigkeit etc.

Lernfähigkeit umfasst laut Referenzrahmen:

Sprach- und Kommunikationsbewusstsein: Sensibilität für Sprache und Sprachgebrauch

allgemeines phonetisches Bewusstsein/phonetische Fertigkeiten: Fähigkeit ungewohnte Laute und prosodische Muster zu unterscheiden; ungewohnte Lautfolgen zu erkennen und zu verketteten, Verstehen/Beherrschen der Prozesse der Hörwahrnehmung etc.

Lerntechniken: Fähigkeit, im Unterricht geschaffene Lerngelegenheiten effektiv zu nutzen; vorhandene Materialien für selbstständiges Lernen zu benutzen; Fähigkeit aus direkter Beobachtung und Teilnahme an Kommunikationsereignissen effektiv zu lernen etc.

heuristische Fähigkeiten: Fähigkeit mit neuen Erfahrungen umzugehen, neue Informationen zu finden, zu verstehen und weiterzugeben, Fähigkeit neue Technologien zu nutzen

Die kommunikativen Sprachkompetenzen bestehen aus Sicht des Autorenkollektivs aus folgenden Komponenten bzw. Teilkomponenten: *linguistische* Kompetenzen, *soziolinguistische* Kompetenzen sowie *pragmatische* Kompetenzen.

Zu den linguistischen Kompetenzenghören:

lexikalische Kompetenz: Kenntnis des Vokabulars einer Sprache, das aus lexikalischen (feste Wendungen, Einzelwörter) und grammatischen Elementen (Artikel, Präpositionen, Konjunktionen etc.) besteht und die Fähigkeit es zu verwenden

grammatische Kompetenz: Kenntnis der grammatischen Mittel (Morphologie/Syntax) einer Sprache und die Fähigkeit sie zu verwenden

semantische Kompetenz: Fähigkeit, sich der Organisation von Bedeutung bewusst zu sein (lexikalische, grammatische, pragmatische Semantik)

phonologische Kompetenz: Kenntnisse und Fertigkeiten der Wahrnehmung und der Produktion in Bezug auf lautliche Einheiten, phonetische Merkmale, die Phoneme voneinander unterscheiden, Prosodie etc.

orthographische Kompetenz: Kenntnis der Symbole, aus denen geschriebene Texte bestehen und Fertigkeit, diese wahrzunehmen und zu produzieren

orthoepische Kompetenz: Korrekte Aussprache geschriebener Texte

Den soziolinguistischen Kompetenzen lassen sich laut Referenzrahmen zuordnen:

sprachliche Kennzeichnung sozialer Beziehungen: Auswahl und Verwendung von Begrüßungsformeln; Verwendung und Auswahl von Anredeformen; Konventionen des Sprecherwechsels etc.

Höflichkeitskonventionen: ‚positive‘, ‚negative‘ Höflichkeit, angemessene Verwendung von ‚bitte‘ und ‚danke‘, absichtliche Unhöflichkeit

Redewendungen, Aussprüche, Zitate und sprichwörtliche Redensarten: Sprichwörter, feste Redewendungen, bekannte Zitate etc.

Registerunterschiede: z.B. unterschiedliche Grade der Formalität erkennen

Varietäten (sozial, regional, ethnisch usw.): Fähigkeit sprachliche Variation aufgrund von Faktoren wie soziale Schicht, regionale, nationale Herkunft, Berufszugehörigkeit etc. zu erkennen

Die pragmatischen Kompetenzen teilen sich in:

Diskurskompetenz: Fähigkeit, Satzsequenzen so zu arrangieren, dass kohärente sprachliche Textpassagen entstehen

funktionale Kompetenz: Fähigkeit zur Bewältigung auch komplexerer sprachlicher Interaktionsabfolgen, in denen u.a. bestimmte Aufgaben (Mitteilung von Sachinfor-

mationen, überreden, überzeugen, Diskursstrukturierung etc.) und Schemata realisiert werden (Frage-Antwort, Aussage-Zustimmung/Ablehnung etc.)

Fremdsprachliche kommunikative Kompetenzen im Beruf nach Kuhn

Fremdsprachliche fachkommunikative Kompetenz bei Baumann

Ich möchte die Erörterung des Begriffs „Kommunikative Kompetenz“ nun zuspitzen auf den Bereich der berufsbezogenen Fachkommunikation in der Fremdsprache, mit der wir es aus der Perspektive der polnischen Steuerberater zu tun haben und die Gegenstand meiner Untersuchung ist. Eine grundsätzliche Unterscheidung zwischen zu entwickelnden kommunikativen Kompetenzen in der Muttersprache und in der Fremdsprache ist auch für die fach- bzw. berufsbezogene Kommunikation im engeren Sinne nicht zielführend, insofern hier wie dort die Aufmerksamkeit der Kommunikationspartner in erster Linie auf

- den Kommunikationsanlass (eine gegebene Ausgangssituation) und ein Kommunikationsziel,
- die zu übermittelnden bzw. auszutauschenden Informationen,
- den Verlauf der Kommunikation, das Verhalten des Gegenübers gerichtet ist.

Beide greifen dabei auf die „gleiche Welt“ zu, machen Gebrauch von einem grundsätzlich für alle verfügbaren bzw. erlernbaren Arsenal an Wissen, Methoden, Strategien, Fertigkeiten. Deutlich wird dies an folgendem Beispiel: Wenn zwei ausländische Regierungschefs in ihrer jeweiligen Muttersprache miteinander sprechen – etwa eine gemeinsame außenpolitische Strategie erörtern – und im Verlauf des Gesprächs von einem Dolmetscher jeweils die Gesprächsbeiträge des Partners übersetzt bekommen, dann erfordert dies im Kern die gleichen kommunikativen Kompetenzen als wenn sie in einer der beteiligten Sprachen sprechen würden, die für einen der beiden Gesprächspartner eine Fremdsprache ist. Der Unterschied besteht auch nicht darin, dass im zweiten Fall, bei dem sich die beiden Staatsoberhäupter ohne Dolmetscher verständigen, ein sprachlicher Vermittlungsprozess stattfinden muss, um die Verständigung auf beiden Seiten abzusichern. Selbst dieser Anpassungsprozess ist ein Moment, der im Grunde jedweder Kommunikation zugrunde liegt, unabhängig davon, ob sie in der Muttersprache oder der Fremdsprache geführt wird. Kuhn (2007, 57) geht in ihren Überlegungen deshalb davon aus, dass „die berufsbezogene fremdsprachliche Kompetenz keinen einzeln zu entwickelnden Bereich der kommunikativen Kompetenz dar[stellt]“, die Arbeitswelt vielmehr spezifische Anforderungen an die fremdsprachliche kommunikative Kompetenz der Erwerbstätigen stelle – insbesondere im Bereich der Lexik. Kuhn:

Der Unterschied besteht darin, dass die kommunikativ Handelnden durch den Spracherwerbsprozess in der Muttersprache ein erweitertes Repertoire an Redemitteln besitzen. Dieses muss jedoch in Trainingsmaßnahmen meistens erst bewusst gemacht und seine situationsbezogene Anwendung geübt werden. Für den Aufbau der fremdsprachlichen Kompetenz ist zusätzlich der Aufbau eines Repertoires an Redemitteln und z.B. Registerkenntnissen notwendig (2007, 55).

Vor diesem Hintergrund unterscheidet Kuhn (2007, 51) fünf Teilbereiche fremdsprachlicher kommunikativer Kompetenz. Auffällig ist hier, dass bei der Beschreibung der Kompetenzen der kommunikative Handlungscharakter im Vordergrund steht und nicht etwa die Beherrschung bzw. Fähigkeit zur Verknüpfung bestimmter Strukturen und Formen auf der Makro- und Mikroebene, die die Erzeugung von Sprechakten in Texten bzw. Gesprächen erst ermöglichen:

- (1) *Wahrnehmungskompetenz* (Unterscheidung, Interpretation und Anwendung emotionaler Äußerungen, Differenzierung zwischen Sachargumenten und persönlichen Argumenten, Wahrnehmung nonverbaler Kommunikation sowie indirekter Sprache)
- (2) *Informationsverarbeitungskompetenz* (Sammeln von Informationen aus unterschiedlichen Quellen, situations- und adressatengerechte Weitergabe von Informationen)
- (3) *Argumentationskompetenz* (Anwendung von Argumentationsregeln in unterschiedlichen Situationen, Kompetenz, den eigenen Standpunkt, die eigenen Interessen argumentativ zu vertreten, eine Verbindlichkeit der Kommunikate herzustellen, jemanden zu überzeugen.)
- (4) *Kooperationskompetenz* (Eingehen auf den Dialogpartner, Ziel: eine auf gegenseitigem Vertrauen beruhende Gesprächs- bzw. Verhandlungsbasis schaffen)
- (5) *Substitutionskompetenz* (Nutzung eines Repertoires von Strategien, das hilft, den Abbruch der Kommunikation oder auch sprachlich oder (inter) kulturell bedingte Missverständnisse zu vermeiden bzw. diese zu thematisieren und auszuräumen, Strategien des Nachfragens, Rückversicherns, Nichtverstehens zu signalisieren oder sprachliche Hilfen oder Erklärungen zu erbitten.)

Baumann nimmt in seinen Ausführungen nicht ausdrücklich auf die oben aufgezeigte Theorielinie allgemeinsprachlicher Kompetenz (Hymes, Canale/Swain, Bachman/Palmer) Bezug, sie wie auch die später folgenden Modelle von Janich bzw. Efling/Janich und Kuhn berühren sich jedoch in der Beschreibung der einzelnen Teilkompetenzen. Fachkommunikative Kompetenz ist Baumanns Definition zufolge (2000, 159)

die Fähigkeit der jeweiligen Lerner, (mutter- und/oder fremdsprachliche) Fachtexte als interkulturell, sozial, situativ und funktional bestimmte, sachlogisch gegliederte, semantisch strukturierte, linear-sequentiell sowie hierarchisch organisierte sprachliche Einheiten zu produzieren bzw. zu rezipieren.

Baumann bezieht sich weitgehend auf die akademisch orientierte Fachsprachenausbildung, die seiner Auffassung nach das Ziel verfolge

dem Lerner die kommunikativen Tätigkeiten des Fachtextreproduzierens und Fachtextrezipierens auf der Grundlage textsortenbezogener Sprachfertigkeiten (Lesen, Hören, Sprechen, Schreiben; Übersetzen) zu vermitteln und ihm dadurch die Entwicklung einer fachkommunikativen Kompetenz zu ermöglichen (Baumann, 2000, 158-159).

In seinen Überlegungen zur Entwicklung eines integrativen Fachsprachenunterrichts nimmt Baumann eine Unterscheidung von insgesamt neun Teilkompetenzen vor, deren

Berücksichtigung er für die didaktische Aufbereitung des fachbezogenen Fremdsprachenunterrichts als notwendig erachtet:

- 1) *Interkulturelle Teilkompetenz* – Wissen um die interkulturelle Gebundenheit von Fachkommunikation, um die Bedeutung kulturell determinierter Kommunikations- und Textstrukturen bzw. die im Zusammenhang damit stehenden kulturspezifischen Verhaltensgewohnheiten. Diese Kompetenz wird in den Überlegungen bzw. Modellen von Hymes, Canale/Swain, Bachman/Palmer, Janich bzw. Efing/Janich sowie Kuhn nicht ausdrücklich erwähnt. Bachman ließe sich mit Wang (2007, 27) unterstellen, dass er sich im Hinblick auf die Fähigkeit zum Verständnis und die Beherrschung von Sprachvarianten indirekt auch auf die Kenntnis soziolinguistischer kultureller Hintergrundinformationen bzw. Regeln für die Sprachverwendung bezieht. Gleiches gilt im Falle der transsubjektiven Kompetenz im Sinne von Janich bzw. Efing/Janich, da hier allgemein von einem „Kommunikationspartner“ die Rede ist, was einen anderskulturellen Hintergrund mit einschließt. Kuhn berücksichtigt mit ihrer Substitutionskompetenz das Bewusstsein über das Vorhandensein kultureller Unterschiede und den Besitz von Strategien zur Vermeidung von kulturellen Missverständnissen als kommunikative Kompetenz.
- 2) *Soziale Teilkompetenz* – Fähigkeit sich der Rollenzuweisung im Kommunikationsprozess bewusst zu sein und daraufhin sein Kommunikationsverhalten adäquat auszurichten, d.h. die jeweilige Kommunikationssituation umfassend zu analysieren und sich auf den Kommunikationspartner einzustellen. Diese Teilkompetenz kommt dem nahe, was Canale/Swain und Bachman/Palmer unter „soziolinguistische Kompetenz“ fassen, Janich und Janich/Efing als „Transsubjektive Kompetenz“ und Kuhn als „Kooperationskompetenz“ bezeichnen.
- 3) *Kompetenz des Fachdenkens* – bezieht sich auf die kognitiven Aspekte, die das Funktionieren von Fachbegriffen, Denksystemen und gedanklichen Modellen in der kommunikativen Tätigkeit beeinflussen, z.B. die Fähigkeit zur relationalen Vernetzung des begrifflichen Wissens. Hier besteht eine Parallele zur strategischen Kompetenz im Modell von Bachman und Palmer sowie der Kontextualisierungskompetenz und Kreativen Kompetenz bei Janich bzw. Efing/Janich, die auf die psychokognitiven Prozesse und Interaktionen verschiedener Komponenten in der Sprachkompetenz bei der Sprachverwendung rekurrieren: Welt- bzw. Fachwissen und Sprachkompetenz entfalten ihre Wirkung mit Hilfe strategischer Kompetenzen, d.h. der mentalen Fähigkeit zur Verwendung dieses Wissens im Rahmen konkreter (fachbezogener) Kommunikationssituationen.
- 4) *Fachliche Teilkompetenz* – der auf fachspezifische Inhalte bezogene Sachverstand, das fachorientierte Wissens- und Kenntnisniveau sowie die damit verbundenen Fähigkeiten und Fertigkeiten. Diese Kompetenz korrespondiert mit dem Weltwissen, das Tschirner im Modell von Bachman ergänzt und im Modell von Janich bzw. Efing/Janich von außen auf die einzelnen Teilkompetenzen einwirkt. Fachwissen und fachliche Vorerfahrung gehören zu den zentralen Voraussetzungen, um im fachlichen Austausch kommunikativ sein zu können.

- 5) Funktionale Teilkompetenz – Fähigkeit, all jene sprachlichen und nichtsprachlichen Mittel zu gebrauchen, die das Denken bzw. die Handlungs- und Erkenntnisfähigkeit im jeweiligen Fachgebiet auf dem jeweiligen Erkenntnisstand repräsentieren. Nach Baumann steht diese Fähigkeit im engen Zusammenhang mit den Grundtypen kognitiver Prozesse zu denen der Mensch grundsätzlich fähig ist: Deskription, Narration, Exposition, Argumentation und Instruktion. Diese funktionale Teilkompetenz hat ihre weitgehende Entsprechung im Konzept von Bachman/Palmer (funktionale Kompetenz).
- 6) *Textuelle Teilkompetenz* – Wissen über die jeweilige Makrostruktur des Textes bzw. einer Textsorte. Diese Fähigkeit findet ihre weitgehende Entsprechung im Konzept von Canale/Swains (Diskurskompetenz), Bachman/Palmer (Textkompetenz/rhetorische Organisation) und Janich (Strukturierungskompetenz), in denen es insbesondere um die Herleitung bzw. Kompetenz zur selbstständigen Produktion globaler Textstrukturen geht.
- 7) *Stilistische Teilkompetenz* – Fähigkeit, bestimmte stilkonstituierende Zusammenhänge im Kommunikationsprozess adäquat umzusetzen, stilistische Variabilität in der fachlichen Sprachverwendung, um Sprachgebrauch wirkungsvoll zu gestalten. Hier lässt sich ein Bezug zur soziolinguistischen Kompetenz herstellen, insbesondere zu dem, was im Modell von Bachman/Palmer im weitesten Sinne unter „Register“ gefasst wird.
- 8) *Textsyntaktische Teilkompetenz* – syntaktische Kenntnisse im Hinblick auf die im Fachtext realisierten sprachlichen Mittel und die Beziehungen zwischen ihnen (z.B. Thematisierung-Rhемatisierung, Wiedergabe fremder Rede, Verschränkung von Fachtext und Bildtext etc.). Da sich Baumann weitgehend auf den schriftsprachlichen Bereich bezieht, kommen hier vor allem Fähigkeiten zum Tragen, im fachlichen Diskurs textkonstitutive, textbildende semantische Relationen (bei Bachman/Palmer: Textkompetenz/Kohäsion) zu erkennen bzw. selbst herstellen zu können.
- 9) *Lexikalisch-semantische Teilkompetenz* – gegenstandsadäquate Auswahl und Verwendungsweise lexikalisch-semantischer Einheiten in der Fachkommunikation. Diese Teilkompetenz korrespondiert weitgehend mit der grammatischen Kompetenz im Sinne von Canale/Swain sowie Bachman/Palmer sowie der Semantisierungskompetenz bei Janich.

Janich (2007, 7) weist in ihrer Würdigung von Baumanns Beschreibung fachkommunikativer Kompetenzen darauf hin, dass diese keine Bestimmung berufsspezifischer kommunikativer Kompetenz leiste, was sich damit erklären ließe, dass es weder eine einheitliche Funktion von Sprache und Kommunikation im Beruf gäbe, noch die sprachlich kommunikativen Anforderungen jedes Berufsfeldes identisch seien. Sie kommt zu dem Schluss (2007, 7):

Es kann daher vermutlich keine einheitliche, weil notwendigerweise immer zu allgemeine und pauschale Definition beruflicher Kommunikationskompetenz entwickelt werden – stattdessen verweist die Diskussion auf die Notwendigkeit vieler, berufsspezifischer Definitionen für jeweils konkrete Berufsfelder.

Zur Begründung nennt sie 5 Faktoren, die je nach Tätigkeitsbereich und Berufsfeld unterschiedliche Anforderungen an berufliche Sprachkompetenz bedingen (2007, 7/8):

- 1) Jede Kommunikation einschließlich der beruflichen ist kulturspezifisch und damit auch abhängig von der nationalen sowie der Unternehmens- und Institutionenkultur bzw. dem Mix aus den nationalen Kommunikationskulturen der Beschäftigten.
- 2) Berufsbezogene Kommunikation ist unterschiedlich in Arbeitszusammenhänge eingebettet (Arbeitskommunikation – Sozialkommunikation).
- 3) Jede Form beruflicher Kommunikation ist funktional – also Mittel zum Zweck und als Teil größerer praktischer Tätigkeitszusammenhänge in eine Kette anderer Mittel zur Zielerreichung eingebunden.
- 4) Je nach Berufsfeld dominieren unterschiedliche Kommunikationsmedien.
- 5) Der Grad der Standardisierung von Kommunikation (z.B. durch Gesprächsleitfäden, vorgegebene Textbausteine, teilautomatisierte Kommunikation) stellt unterschiedliche Anforderungen an die kommunikative Kompetenz.

Als Konsequenz plädiert Janich (2007, 8) für die

Entwicklung konkreter *berufsspezifischer Kommunikationsprofile*, für die – auf der Basis der allgemein- und fachkommunikativen Teilkompetenzen – die berufsspezifisch notwendigen Fertigkeiten anhand tatsächlich relevanter Text- und Gesprächssorten eruiert und in ihrem Zusammenspiel erfasst werden müssten. Erst auf einer solchen Grundlage sind auch weiterführende Überlegungen über Schulung und Vertiefung der kommunikativen Kompetenz im Beruf sinnvoll.

Die vorliegende Arbeit versteht sich als ein solcher Versuch, am konkreten Beispiel ein Kommunikationsprofil für ein Berufsfeld zu erstellen. Wir können davon ausgehen, dass uns hier eine Reihe der oben aufgelisteten kommunikativen Kompetenzen wieder begegnen, diese werden jedoch aus der Perspektive konkreter beruflicher Praxisanforderungen spezifiziert. Anders als Janich, die sich gegen Definitionsversuche von berufsbezogener kommunikativer Kompetenz ausspricht, möchte ich eine begriffliche Bestimmung vornehmen, um den Rahmen vorzugeben, in dem sich die Untersuchungen im Feld, auf die ich später genauer eingehen werde, zu bewegen haben:

Unter *berufsbezogener kommunikativer Kompetenz* verstehe ich das Verfügen über und das der Sache/dem Arbeitsgegenstand/dem zugrundeliegenden Fachgebiet angemessene, bewusste, willentliche, zielgerichtete Anwenden fachlichen, berufspraktischen und sozialen Wissens sowie die Beherrschung jener sprachlichen Mittel und Fertigkeiten einschließlich der Regeln und Normen ihrer Anwendung, mit Hilfe derer ein Sprachanwender den spezifischen Anforderungen gerecht werden kann, die an ihn, seine Position, sein Aufgabengebiet bzw. seinen Arbeitsplatz in Institutionen oder Unternehmen vor dem Hintergrund ihres Tätigkeitsschwerpunktes, ihrer strategischen Ziele, der hier vorgegebenen Organisationsstrukturen, der internen Arbeits- und Informationsabläufe, der jeweiligen soziokulturellen Besonderheiten bzw. des soziokulturellen Umfelds, in die sie eingebunden sind, im Kontakt mit anderen Akteuren (im Innern) bzw. Beteiligten an Arbeits- und Geschäftsbeziehungen (von außen) gestellt werden.

1.3.2 Entwicklung, Erprobung und Evaluierung eines Übungsprogramms zur Vermittlung kommunikativer Kompetenzen im Rahmen des fach- und berufsbezogenen Fremdsprachenunterrichts unter besonderer Berücksichtigung der handlungsorientierten Methode „Fallsimulation“

Das zweite zentrale Anliegen der vorliegenden Arbeit besteht darin, Wege aufzuzeigen, wie einzelne der herausgearbeiteten kommunikativen Kompetenzen im Berufsfeld der internationalen Steuerberatung gezielt vermittelt werden können und zwar im Rahmen einer berufsvorbereitenden bzw. -begleitenden Trainingseinheit und unter Einbeziehung der handlungsorientierten Methode „Fallsimulation“. Ich möchte im Vorgriff auf den unterrichtspraktischen Teil dieser Arbeit an dieser Stelle darlegen, warum ich ihm das Konzept der Handlungsorientierung sowie die Methode der Fallsimulation zugrunde lege.

1.3.2.1 Warum der Akzent auf den Konzept der Handlungsorientierung?

Hans Aebli, Schweizer Pädagoge und Psychologe und Schüler des Entwicklungspsychologen Piaget, der den Handlungsansatz aus schulpädagogischer Sicht entscheidend mitbegründet hat, versteht unter Handlungen „Verhaltensweisen, die Maßnahmen und Sachen bewusst einsetzen, um ein Ergebnis zu erreichen“ (Aebli, 1983, 185). Er plädiert dafür, dass die Schule ein Ort sein müsse, in dem junge Menschen das Handeln und nicht bloßes Wissen und Können erwerben. Aebli (1983, 182):

Wenn wir mit den Schülern von der Ernährung sprechen, so werden sich einige in der Folge wahrscheinlich richtiger ernähren. Aber wie viele? Der durchschnittliche Unterricht holt aus Büchern vergegenständlicht Begriffe, Wissensinhalte. Er macht sie den Schülern verständlich (wenn es gut geht), weckt in ihrem Denken richtige Vorstellungen, baut mit ihnen im besten Falle ein adäquates Bild der Wirklichkeit auf. Aber das Handeln kommt zu kurz.

Er folgert hieraus (1983, 183), dass der schulische Unterricht das Ziel verfolgen müsse

einsteils ein Repertoire von Handlungsmöglichkeiten zu erwerben, die der junge Mensch später einmal einsetzen kann, um seine praktischen Probleme zu bewältigen, andernteils, ein Wissen aufzubauen, daß nicht bloß aus statischen Versatzstücken besteht, sondern aus lebendigen und klaren Einsichten in die Zusammenhänge dieser Welt, ein Weltbild, das sowohl eine tiefe Sicht der Dinge umfasst als auch dem praktischen Tun dient.

Bei der Frage, wie man Handeln lernen kann, geht Aebli im Falle von Elementarschülern davon aus, „daß die eigene Ausführung einer Handlung gute Voraussetzungen für den Erwerb der betreffenden Handlungsvorstellung schafft“ (Aebli, 1983, 194-195). Konsequenterweise ist der umgekehrte Vorgang, die Umsetzung einer Handlungsvorstellung in eine effektive Handlung Aebli zufolge einfacher zu bewerkstelligen, wenn der Schüler von der effektiven Handlung zur Handlungsvorstellung gelangt ist. Der Lehrer kann, so Aebli, grundsätzlich Lerninhalte demonstrieren, einen Text lesen lassen, in dem entsprechende Handlungen und Vorgänge beschrieben werden, dem Schüler wird jedoch die Umsetzung der Handlungsvorstellung schwerer fallen, wenn er sie lediglich aus der Beobachtung gewonnen oder sie aufgrund verbaler Schilderungen

kennen gelernt hat (Aebli, 1983, 195). Im Handlungsorientierten Unterricht hingegen sind die Schüler selbst Träger von Handlungen, agieren selbstständig. In Analogie hierzu sieht Schmenk (2007, 136) die neue Rolle der Lernenden aus Sicht der modernen Fremdsprachendidaktik folgendermaßen:

Tatsächlich scheint mir ein Unterricht, der darauf abzielt, Lernende als Sprachentdecker, Sprachkonstrukteure, Bedeutungsmacher, kreative Sprachbenutzer und -spieler anzusprechen, stärker mit einem an lebensweltlicher Interaktion ausgerichteten Unterricht vereinbar zu sein als ein Unterricht, der von Lernenden in erster Linie (Re-)konstruktionen von Dialogen anhand mehr oder minder vorgegebener Elemente verlangt.

Das Konzept des Handlungsorientierten Unterrichts⁹, das u.a. auf den Überlegungen von Aebli fußt, hebt die Notwendigkeit eines lebensnahen, durch Handeln und Zielgerichtetheit geprägten, schüleraktiven Umgangs mit Lerninhalten hervor. Die Betonung des Handlungselements im Lernprozess hat, wie Gudjons (1997, 110) ausführt, innerhalb der Pädagogik eine lange Tradition. Sie reicht von den Industrieschulen des 18. Jahrhunderts bis zur Reformpädagogik zu Beginn des 20. Jahrhunderts. Gudjons unterscheidet in diesem Zusammenhang drei Begründungsebenen für Handlungsorientierten Unterricht:

- (1) Aus sozialisationstheoretischer Perspektive ist das Konzept des Handlungsorientierten Unterrichts als „Reaktion auf gravierende Veränderungen in den Bedingungen des Aufwachsens von Kindern und Jugendlichen heute“ zu sehen, die sich vor allem in einer „*Reduktion von selbständigen Erfahrungsmöglichkeiten und selbstorganisierter, selbstgesteuerter Eigenständigkeit zugunsten des Vordringens konsumierender Formen in der Aneignung von Kultur*“ (1997, 111) äußerten.
- (2) Aus lerntheoretischer Sicht ist handlungsorientierter Unterricht Gudjons zufolge eine Konsequenz grundlegender Ergebnisse der modernen Lernforschung. Er nennt in diesem Zusammenhang die kognitionswissenschaftlich nachgewiesene Bedeutung sensorischer und motorischer Aktivität für die Entwicklung der intellektuellen Leistungsfähigkeit und von Denkstrukturen, den engen Zusammenhang zwischen Gedächtnisleistung sowie Motivation und Handeln (1997, 113).
- (3) Aus dem Blickwinkel der Schulpädagogik schließlich sei die Handlungsorientierung eine Reaktion auf Phänomene wie Motivationsverlust, Mangel an Selbstverantwortung für das eigene Lernen, die Trennung von Schule und Lebenswelt (1997, 111).

Auch mit Blick auf den Bereich des Fremdspracherwerbs lässt sich für den Einsatz handlungsorientierter Methoden im (berufsbezogenen) Fremdsprachenunterricht unterschiedlich argumentieren:

9 Eine in der Fachwelt häufig zitierte Definition von „Handlungsorientierter Unterricht“ stammt von Hilbert Meyer (1987, 214). Er bestimmt den Begriff „als „ganzheitliche[n] und schüleraktive[n] Unterricht, in dem die zwischen dem Lehrer und den Schülern vereinbarten Handlungsprodukte die Organisation des Unterrichtsprozesses leiten, so dass Kopf- und Handarbeit der Schüler in ein ausgewogenes Verhältnis zueinander gebracht werden können.“

Erstens (aus linguistischer Sicht): Die Verwendung von Sprache ist Handeln. Das Beispiel einer Handlungssequenz aus dem Alltag, die wir alle kennen (und die unterschiedliche Fertigkeiten erfordert, je nachdem, ob wir in unserer Muttersprache oder in einer Fremdsprache kommunizieren) mag dies verdeutlichen: Wenn ich im Ausland in der Landessprache nach dem Weg frage, dann ist das Ziel dieses Aktes den richtigen Weg zu finden. Dieses Handeln ist in sich komplex und in eine Kette anderer Handlungen eingebunden. Das Bezogensein auf andere Handlungen macht es erforderlich, Handlungsstrategien einzusetzen, um das Ziel auch wirklich zu erreichen, das ich mit dem eigenen Handeln verfolge: Ich spreche eine Person an, von der ich glaube, dass sie in der Lage ist mir zu helfen und zwar so, dass ich davon ausgehen kann, dass sie mein Anliegen versteht. Ich kontrolliere das Verständnis meines Gegenübers über seinen Gesichtsausdruck, beantworte eventuelle Rückfragen, gebe präzisierende Hinweise. Ich folge den Erklärungen, die gegeben werden und ordne sie gegebenenfalls Gesten zu, die mein Gesprächspartner macht. Ich versuche mir zu merken, wie der vorgezeichnete Weg verläuft. Eventuell spreche ich nach, was ich vom Gesagten behalten habe und erwarte, dass mein Gesprächspartner dem zustimmt oder es korrigiert. Ich danke und verabschiede mich. Aus diesem einfachen Beispiel sollte deutlich werden: Sprachliches Handeln in einer Fremdsprache ist relevant, hat einen realen Lebensbezug. Die Beherrschung fremdsprachlicher Mittel, Fertigkeiten und kommunikativer Strategien entscheidet darüber, ob ich mein Ziel im wahrsten Sinne des Wortes erreiche oder nicht. Sprachliches Handeln ist gleichzeitig aber auch ein Sich – einem oder mehreren anderen Handelnden, einem möglichen Verständigungsproblem oder Missverstehen –, „Aussetzen“, denn meinem Handeln folgt etwas, dessen Wirkung und Form ich nicht vollständig vorhersehen kann. Um mein Ziel nicht zu gefährden, möchte ich/sollte ich in entsprechender Weise vorbereitet sein. Vorbereitet werden im Sinne eines handlungsorientierten Unterrichts würde in unserem Fall bedeuten, die Komplexität der Situation selbst zu erfahren und hier eigenständig Strategien ihrer Bewältigung zu entwickeln bzw. sie (z.B. spielerisch) umzusetzen.

Zweitens (aus soziokultureller Perspektive): Erweitern wir unseren Blickwinkel um die gesellschaftspolitische Dimension des fremdsprachlichen Handelns. Der individuelle und berufliche Aktionsradius hat sich vergrößert. Unternehmen erschließen neue Absatzmärkte, die Arbeitsmobilität und Reiseintensität ins Ausland nimmt tendenziell zu – und damit rein quantitativ betrachtet auch die Notwendigkeit zum Handeln in einer oder mehreren Fremdsprachen. Aber nicht nur der rein mengenmäßige Umfang fremdsprachlichen Handelns ändert sich sondern durch den permanenten Wandel von Arbeitsprozessen, Technologien und Formen des Informationsaustauschs auch die Art und Weise fremdsprachlichen Kommunizierens. Das Konzept handlungsorientierten (Fremdsprachen-)Unterrichts mit seiner Prämisse, die außerschulische Wirklichkeit unmittelbar in den Lernprozess einzubeziehen, lerneraktives, kooperatives Arbeiten, Selbstverantwortung und methodische Kompetenzen zu fördern sowie Erfahrungsraum für geistiges und sinnlich-körperliches Handeln zu sein, hält ein Repertoire an Methoden bereit, mit denen dieser gesellschaftlichen Dynamik und Komplexität sich wandelnder berufsbezogener Lerninhalte, Methoden und Arbeitsformen Schritt gehalten werden kann. Nicht von ungefähr ist deshalb der Ansatz der