



Menschenrechtsbeirat
Geschäftsstelle
Bundesministerium für Inneres

A-1014 WIEN, Bräunerstr. 5
Telefon: +43/1/53 126 – 5145
Fax: +43/1/53 126 – 5212
e-mail: office@menschenrechtsbeirat.at
www.menschenrechtsbeirat.at

Bericht des Menschenrechtsbeirates zur Studie „Sprachgebrauch der Sicherheitsexekutive“

INHALTSVERZEICHNIS

1. Mandat der Arbeitsgruppe „Sprachgebrauch in der Sicherheitsexekutive“	3
2. Bisherige Studien zum Thema „Sprachliches Verhalten in Institutionen“	5
3. Bisherige Maßnahmen des BML.....	5
3.1 Erlass des BML.....	5
3.2 Bisherige Empfehlungen des Menschenrechtsbeirates zum Sprachgebrauch in der Sicherheitsexekutive	6
3.2.1 Persönliches Gespräch im Aufnahmeverfahren.....	6
3.2.2 Interkulturelles Kommunikationstraining	7
4. Studie „Sprachgebrauch in der österreichischen Sicherheitsexekutive“.....	9
4.1 Vorbemerkung	9
4.2 Prüfungsgegenstand und Methode der sprachwissenschaftlichen Studie.....	10
4.3 Zusammenfassung der Studie	12
5. Empfehlungen des Menschenrechtsbeirates.....	15

1. Mandat der Arbeitsgruppe „Sprachgebrauch in der Sicherheitsexekutive“

Der Menschenrechtsbeirat hat in seiner 2. Sitzung am 20. Juli 1999 beschlossen, sich eingehend mit der Problematik des diskriminierenden Sprachgebrauches in der Sicherheitsexekutive zu befassen. In der 4. Sitzung am 5. Oktober 1999 wurde die Arbeitsgruppe „Sprachgebrauch in der Sicherheitsexekutive“ eingesetzt und mit der Ausarbeitung von Empfehlungen zur Verbesserung des Sprachgebrauches in der Sicherheitsexekutive beauftragt.

Anlass dafür war insbesondere das Ersuchen des Bundesministers für Inneres am 9. Juli 1999 an den Vorsitzenden des Menschenrechtsbeirates:

„Gemäß § 2 Abs. 2. Z 3 der Menschenrechtsbeirats-Verordnung, BGBl. II Nr. 202/1999, ersuche ich den Menschenrechtsbeirat um die Überprüfung der im Zusammenhang mit dem Tod des Marcus Omofuma gegen die Sicherheitsexekutive erhobenen Vorwürfe unter dem Gesichtspunkte der Wahrung der Menschenrechte. Insbesondere wäre mir daran gelegen zu klären, wie die Sicherheitsexekutive ‚Problemabschiebungen‘ durchsetzen kann ohne

? unverhältnismäßige Mittel anwenden zu müssen;

? den Eindruck der Voreingenommenheit gegenüber den Betroffenen zu erwecken.“

Im Bericht zu den so genannten „Problemabschiebungen“ betonte der Menschenrechtsbeirat, dass er den Punkt 2. des Ersuchens des Bundesministers von **so grundlegender Bedeutung für das gesamte Arbeitsfeld der Sicherheitsexekutive erachtet**, dass der erhobene Anspruch einer seriösen Aufarbeitung noch eingehender Recherchen und Überlegungen erforderlich machen würde. Empfehlungen zu dieser Fragestellung würden daher zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

Vor einigen Jahren häuften sich in verschiedenen Tages- und Wochenzeitungen Meldungen über inakzeptable Ausdrucksweisen in der Exekutive. Bei den Opfern handelte es sich sowohl um Angehörige ethnischer Minderheiten als auch um Frauen oder physisch behinderte Personen (Beispiele siehe **Anlage 1**).

Die Arbeitsgruppe legte am 30. Jänner 2001 ihren (vorläufigen) Bericht dem Menschenrechtsbeirat vor. Es wurden u.a.

- ? Beschwerden von Bürgern gegen die Exekutive stichprobenartig auf verbale Diskriminierung untersucht;
- ? die offizielle Beschwerdestatistik des BMI, aber auch Erfahrungen von NGO's herangezogen;
- ? Erlässe des BMI zu diesem Thema angefordert und ausgewertet;
- ? die Schulung der ExekutivbeamtInnen bewertet sowie
- ? drei sprachwissenschaftliche Untersuchungen zu institutionell verankerten Autoritätspersonen (RichterInnen, SpitalsärztInnen) im Verhältnis zu ihrem Klientel im Hinblick auf allfällige Gemeinsamkeiten mit ExekutivbeamtInnen eingearbeitet.

Der Beirat kam in seiner Sitzung am 24. April 2001 zum Schluss, dass neben diesem Bericht zur seriösen Bearbeitung des Themas eine fundierte sprachwissenschaftliche Untersuchung über den Sprachgebrauch in der Sicherheitsexekutive notwendig sei und erteilte einen diesbezüglichen Auftrag. Die Studie sollte dabei insbesondere der Frage nachgehen,

- wie es zur allfälligen diskriminierenden Sprachentwicklung in der Exekutive kommt
- wie dem entgegengewirkt werden könnte und
- welche Maßnahmen getroffen werden könnten, um einen jahrzehntelang verinnerlichten Sprachgebrauch wieder abzulegen.

Unter der wissenschaftlichen Beratung von Univ. Prof. Dr. Ruth Wodak und Univ. Prof. Dr. Rudolf de Cillia vom Institut für Sprachwissenschaft der Universität Wien führte das Internationale Zentrum für Kulturen und Sprachen (IZKS) mit den beiden wissenschaftlichen MitarbeiterInnen Dr. Angelika Brechelmacher und Mag. Andreas Gstettner die Studie durch. Für die Projektleitung und Empfehlungen zeichnen Mag. Susanne Gratzl-Ploteny und Mag. Maria Hirtenlehner verantwortlich.

2. Bisherige Studien zum Thema „Sprachliches Verhalten in Institutionen“

In Österreich lagen bis dato wissenschaftliche Untersuchungen zum Sprachgebrauch von

- RichterInnen im Verhältnis zu den Angeklagten
- ÄrztInnen im Verhältnis zu ihren PatientInnen
- ablehnende aufenthaltsrechtliche Bescheide der Wiener Magistratsabteilung 62 aus dem Jahre 1995

vor.

Ausgehend davon, dass die Sprache, ähnlich wie die besondere Kleidung oder die besondere Ausbildung, bestimmte gesellschaftliche Gruppen kennzeichnet und Sprache ein wichtiges Medium zur Ausübung von Macht, zur Herstellung und Etablierung gesellschaftlicher Machtverhältnisse ist, kamen die Studien u.a. zum Ergebnis, dass

- unterschiedliche gesellschaftliche Schichten wegen des sprachlichen Umgangs mit Autoritäten unterschiedlich behandelt werden;
- Autoritäten durch die Verwendung von komplizierten Fachaussdrücken absichtlich einen „Abgrenzungs- und Abwehrdiskurs“ mit den „KlientInnen“ führen;
- durch die Anonymisierung und Abstrahierung in Schriftstücken einerseits Verantwortlichkeiten von Autoritäten nicht ersichtlich wurde, andererseits die reale Präsenz und das Schicksal von „KlientInnen“ verschleiert wird.

Eine Zusammenfassung der Studien ist der **Anlage 2** zu entnehmen.

3. Bisherige Maßnahmen des BMI

3.1 Erlass des BMI

Auf Ersuchen des Menschenrechtsbeirates hat das Bundesministerium für Inneres im Jahre 2001 einen Erlass veröffentlicht, worin unter den Hinweisen auf

- die Bedeutung und Funktion der Sprache
- die Macht der Sprache
- die rechtlichen Voraussetzungen
- die möglichen sprachlichen Diskriminierungen

gefolgert worden ist, dass *das Ansehen und die Akzeptanz in der Bevölkerung sowie letztlich auch die Effizienz der sicherheitsbehördlichen Aufgabenerfüllung in hohem Maße davon abhängt, wie die Organe der Sicherheitsexekutive mit anderen Menschen, insbesondere mit Menschen ausländischer Provenienz und Angehörigen von diskriminierungsgefährdeten Gruppen, aber auch mit den Mitarbeitern umgehen. Unter dem Gesichtspunkt sei es im Sinne einer professionellen Aufgabenerfüllung unabdingbar erforderlich, dass sich jeder Angehörige der Sicherheitsexekutive solcher Umgangsformen und sprachlicher Ausdrucksformen zu bedienen habe, die den Eindruck einer diskriminierenden, erniedrigenden, entwürdigenden oder voreingenommenen Vorgangsweise bzw. einen Rückschluss auf eine solcherart motivierte Grundhaltung erst gar nicht aufkommen lassen dürfen.*

Insbesondere an die Führungskräfte ist in diesem Zusammenhang die Einladung ergangen, nicht nur im Rahmen der institutionalisierten Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen („Abteilungsschule“), sondern auch anlassbezogen dafür Sorge zu tragen, dass die sich aus dem Erlass ergebenden Verhaltensmaximen als integrales Element einer professionellen Aufgabenwahrnehmung gewährleistet würden (siehe Erlass, **Anlage 3**).

3.2 Bisherige Empfehlungen des Menschenrechtsbeirates zum Sprachgebrauch in der Sicherheitsexekutive

3.2.1 Persönliches Gespräch im Aufnahmeverfahren *Erwägungen des Beirates*

Im Zuge der Aufnahmeverfahren in den Exekutivdienst und den Dienst der Polizeiverwaltung wurden vor 2001 charakterliche Eigenschaften und Grundhaltungen der AufnahmewerberInnen nicht – oder jedenfalls unzureichend – in den Beurteilungsprozess einbezogen. Dabei sollte es Maxime des Bundesministeriums für Inneres sein, eine tolerante Grundhaltung im Sinne einer humanen und menschenrechtskonformen Wertvorstellung von AufnahmewerberInnen einzufordern und Personen, die in einem Aufnahmeverfahren eine Neigung zu Diskriminierung in verbaler oder nonverbaler Form erkennen lassen, nicht aufzunehmen.

In Vorwegnahme der Ergebnisse der Arbeitsgruppe ging der Beirat davon aus, dass folgende kurzfristige Maßnahme unter dem Gesichtspunkt der Frage der Problematik des Sprachgebrauches der Sicherheitsexekutive jedenfalls Optimierungsrelevanz zukommt. Daher

beschloss und übermittelte der Beirat mit Schreiben vom 23. Februar 2000 an den Herrn Bundesminister für Inneres folgende Empfehlung: *„Der Beirat empfiehlt in den Beurteilungsprozess des Aufnahmeverfahrens einen psychologischen Test, in dem die charakterlichen Eigenschaften und Grundhaltungen der AufnahmewerberInnen geprüft werden sollen sowie ein dementsprechendes Gespräch einzubeziehen.“*

Diese Empfehlung wurde seitens des BMI insofern aufgegriffen, als der Inhalt derselben in die Tätigkeit einer zur Reform des „Aufnahmeverfahrens in den Exekutivdienst“ einberufenen Arbeitsgruppe integriert wurde. Im Zuge des Aufnahmeverfahrens wird nunmehr seit 1. Jänner 2001 ein psychologischer Test sowie ein Explorationsgespräch abgehalten und in die Bewertung einbezogen. Die Schulungen der Testleiter orientieren sich insbesondere am Erfordernis, dass Menschen mit toleranter Grundhaltung im Sinne einer humanen und menschenrechtskonformen Wertvorstellung bevorzugt aufgenommen werden.

3.2.2 Interkulturelles Kommunikationstraining ***Erwägungen des Beirates:***

Die in der Persönlichkeitsstruktur des Menschen verankerten „Einstellungen“, die sowohl Wahrnehmung und Interpretation der Umwelt, als auch das daraus resultierende menschliche Verhalten steuern, sind durch den persönlichen Kontakt mit Angehörigen von Minderheiten so zu entwickeln, dass eine offene und tolerante Grundhaltung diesen gegenüber gewährleistet ist.

Das Handeln von ExekutivbeamtInnen ist oft auf Menschen in Problemsituationen ausgerichtet. Die Kontakte sind meist einseitig und werden durch Negativanlässe verursacht. Daher erhöht die Exekutivarbeit in der Regel das Risiko „ablehnenden und voreingenommenen Denkens“ gegenüber Minderheiten oder Randgruppen. Darum sollte zur Einführung von Projekten ermutigt werden, in welchen die unvoreingenommene Wahrnehmung stimuliert werden soll. Im Rahmen der Fortbildung sollten die BeamtInnen Gelegenheit zur Reflexion ihrer Alltagserfahrungen haben, damit sie sich der Bedeutung des fundamentalen Prinzips der Gleichbehandlung bewusst bleiben.

In der Grundausbildung und der berufsbegleitenden Fortbildung soll daher ein interkulturelles Kommunikationstraining, sowie eine „Woche der Begegnungen mit von Diskriminierung betroffenen Gruppen“ durchgeführt werden. Vorurteile gegen Fremde, Behinderte, Kranke

und dgl. könnten dabei aufgezeigt und im Kontakt mit diesen von Diskriminierung betroffenen Gruppen effektiv abgebaut werden.

Diese Lehrveranstaltungen sollten durch TrainerInnen geleitet werden, die für eine möglichst intensive Einbindung der SchülerInnen (Gruppenarbeiten, Workshops, Diskussion mit den Gästen und dgl.) zu sorgen haben. Als TrainerInnen sollte jeweils ausgebildete KommunikationstrainerInnen der Sicherheitsexekutive im Zusammenwirken mit externen TrainerInnen fungieren.

Neben den (internen und externen) KommunikationstrainerInnen scheint es auch angebracht, SchwarzafrikanerInnen, Latinos, Moslems, Juden, Frauen aus Frauenhäusern, Kranke, Unterstandslose – also Angehörige verschiedenster Minderheiten, welche durch ihre Berufe auch verschiedenste soziale Schichten repräsentieren - in das interkulturelle Kommunikationstraining bzw. in die Woche der Begegnung zu integrieren. Anhand ihrer persönlichen Geschichte (z.B. Verlust des Sozialprestiges) können Problemstellungen wie Flucht, Entwurzelung, soziale Not, Angst, Ausgrenzung und dgl. angesprochen werden. Damit verbunden wären etwa auch Informationen über Sitten und Gebräuche, religiöse Riten, Rangordnung innerhalb einer Randgruppe. Weiters sollten die von den Eingeladenen persönlich erlebten verbalen und nonverbalen Verhaltensweisen der Österreicher im Allgemeinen und der Angehörigen der Sicherheitsexekutive im Besonderen ein Themenschwerpunkt sein.

Die Exekutive braucht die Unterstützung von NGOs bzw. von Persönlichkeiten aus ethnischen Minderheiten, um von deren Erfahrungen mit Exekutivarbeit und ihren kulturspezifischen Kompetenzen zu lernen und zu profitieren. Sie sollten daher auch in die Lehrausbildung im Zusammenhang mit interkultureller Fragen einbezogen werden.

Aufgrund dieser Prämisse hat der Beirat in der o.a. Sitzung am 23. Februar 2000 auch nachstehende Empfehlung an den Bundesminister für Inneres gerichtet:

„Der Beirat empfiehlt, in den Grundausbildungen und der berufsbegleitenden Fortbildung ein interkulturelles Kommunikationstraining zu verankern, sowie eine „Woche der Begegnungen mit von Diskriminierung betroffenen Gruppen“ durchzuführen. Vorurteile gegen Fremde, Behinderte, Kranke und dgl. könnten dabei aufgezeigt und im Kontakt mit

diesen von Diskriminierung betroffenen Gruppen effizient abgebaut werden. Diese Lehrveranstaltungen wären durch Trainer oder Trainerinnen zu leiten, die für eine möglichst intensive Einbindung der Schüler und Schülerinnen (Gruppenarbeiten, Workshops, Diskussion mit den Gästen und dgl.) zu sorgen hätten. Als TrainerInnen sollte jeweils ein(e) ausgebildete(r) KommunikationstrainerIn der Sicherheitsexekutive im Zusammenwirken mit einem externen TrainerInnen fungieren.“

Diese Maßnahme kann ebenfalls als umgesetzt betrachtet werden. Sowohl obligatorisch in der Grundausbildung, als auch auf freiwilliger Basis im Wege der berufsbegleitenden Fortbildung werden menschenrechtliche und interkulturelle Aspekte vermittelt. So gibt es beispielsweise eine enge Kooperation mit der Anti-Defamation League (ADL) im Zuge derer jährlich 40 zweitägige Sensibilisierungstrainings für ExekutivbeamtInnen zu internalisierten Vorurteilen stattfinden oder Lehrgänge zum Thema „polizeiliches Handeln in einer multikulturellen Gesellschaft“.

Der Menschenrechtsbeirat begrüßt die bisher gesetzten Maßnahmen und geht davon aus, dass Themen im Zusammenhang mit interkultureller Kompetenz weiterhin verstärkt in die Ausbildung einfließen und beworben werden, um das Interesse zum Besuch dieser Art von Fortbildung zu forcieren.

4. Studie „Sprachgebrauch in der österreichischen Sicherheitsexekutive“

4.1 Vorbemerkung

Im Hinblick auf die institutionellen Gegebenheiten und der Aufgabenstellung der Exekutive lag für den Beirat die Vermutung nahe, dass ähnliche, wie die unter **Anlage 2** beschriebenen Phänomene auch bei der Exekutive auftreten können.

Der Beirat kam zum Schluss, dass seine Möglichkeiten der sprachlichen Beurteilung von Aktenmaterial begrenzt und eine seriöse Behandlung des Themas nur aufgrund einer tiefgehenden und genauen Analyse von Texten möglich sei. Erst dadurch könnten weitere verwertbare Erkenntnisse erzielt werden. Da es als unumgänglich angesehen wurde, den Schritt in die Tiefenstruktur des Textmaterials zu vollziehen, hat der Beirat in Eigeninitiative eine sprachwissenschaftliche Studie über die eingeholten Beschwerden erstellen lassen (Sprachstudie – **Anlage 3**).

4.2 Prüfungsgegenstand und Methode der sprachwissenschaftlichen Studie

Die Studie zielt darauf ab, mit sprachwissenschaftlichen Methoden zu untersuchen, ob in den Äußerungen von Personen der Sicherheitsexekutive mentale Konzepte erkennbar werden, die eine diskriminierende, abwertende, ausschließende Haltung gegenüber verschiedenen Teilen der Gesellschaft deutlich machen.

Dafür wurden dem durchführenden Institut einerseits

- sämtliche Beschwerden vom Zeitraum Anfang Oktober 1999 bis Ende Dezember 1999 aus Niederösterreich (Bereich Gendarmerie) und vier Wiener Bezirken (Innere Stadt, Leopoldstadt, Favoriten und Ottakring) sowie
- sämtliche Akte zu Beschwerdebriefen übermittelt, die innerhalb des Kalendermonates November 2001, in den 8 Landesgendarmeriekommandos, den 14 Bundespolizeidirektionen (inkl. die der Kommissariate der 23 Wiener Bezirke) abgeschlossen wurden.

Insgesamt standen dem Institut daher 394 anonymisierte Beschwerdeakte von Polizei und Gendarmerie zur Verfügung.

Es wurden zwei wesentliche Aspekte analysiert:

- a) einerseits die Sprache amtshandelnder 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. Interessant dabei ist vor allem, wie ernst die Beschwerden von den Verantwortlichen genommen wurden und inwieweit sie als Anregung zu Veränderung angenommen wurden.

Das Dokumentenmaterial wurde gemäß der am Wiener Institut für Linguistik entwickelten *diskursanalytischen Methode* untersucht, die die Ebene

- der Inhalte,
- der Strategien und Techniken der Argumentation und
- der Versprachlichung

unterschiedet.

Im einzelnen sind folgende Fragestellungen bei der Analyse verwendet worden:

a) Für die inhaltliche Differenzierung und Analyse:

- ? Welche inhaltlichen Argumente werden von wem, gegen wen, aus welchem Blickwinkel / in welcher sozialen Rolle vorgebracht?
- ? Wie ist das jeweilige soziale Setting der einzelnen Amtshandlungen, Geschlecht, Alter der handelnden Personen, Umfeld?

b) Für die Analyse der sprachlichen Handlungsstrategien, d.h. Herausarbeitung referentieller, prädikativer und argumentativer Muster:

- ? Wie werden die jeweiligen sozialen Akteure der In- und der Outgroup benannt (Referenzen und Kollektivierungsmuster)?
- ? Welche Bewertungen schwingen dabei mit (prädikative Muster)?
- ? Welche Argumentationsmuster, welche Schlussregeln werden eingesetzt?
- ? Welche diskursiven Strategien zeichnen sich dahinter ab?

c) In Hinblick auf Grammatik und Satzbau – Analyse entlang des Schemas der Functional Grammar:

- ? In welcher grammatikalischen Rolle werden die sozialen Akteure sprachlich eingesetzt, wer ist in der aktiven, wer in der passiven Rolle – in welchen inhaltlichen Zusammenhängen?

Obwohl die Untersuchung der Sprache amtshandelnder Personen mit der Schwierigkeit verbunden war, dass keine Originaltexte in Form von Tonbandaufnahmen o.ä. vorlagen (die AutorInnen waren auf das Datenmaterial aus den Beschwerden, die lediglich direkte oder indirekte Zitate von Äußerungen der BeamtInnen enthielten, angewiesen), konnten die AutorInnen 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. Studie Abschnitt 3.3).

4.3 Zusammenfassung der Studie

Von der Gesamtheit aller 394 Beschwerdeakte (in etlichen Akten wurden mehrere Beschwerden angeführt) bezogen sich

- 244 Beschwerdeinhalte (37,4 %) auf das *individuelle Ermessen der jeweiligen amtshandelnden Person* und
- 233 Beschwerdeinhalte (35,7 %) auf das *verbale Verhalten der ExekutivbeamtenInnen während der Amtshandlung*.

Die häufigsten Vorwürfe betrafen Unhöflichkeit, Überheblichkeit, Drohungen und Beschimpfungen während der Amtshandlung. Aus dieser Verteilung wurde ersichtlich, welcher hohen Stellenwert dem verbalen Verhalten der BeamtenInnen während der Amtshandlung von den BeschwerdeführerInnen zugeschrieben wird.

Aufgrund der Akten konnten die AutorInnen der Studie **zwei diskursive Hauptstränge** freilegen:

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

Diese beiden diskursiven Hauptstränge sind aneinander gekoppelt. 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.

Die beiden Strategien der Selbst- und der Fremddarstellung werden auf verschiedenen sprachlichen Ebenen umgesetzt - nämlich

- ? über die Referenz auf die handelnden Personen,
- ? über die Prädikationen, wodurch Personen bestimmte Eigenschaften zugeschrieben werden (z.B. durch die Beifügung von Metaphern oder Adjektiven und Adverbien),
- ? über Argumentationsmuster im Allgemeinen und die rechtliche Argumentation im Speziellen (nachträgliche Berufung auf das Gesetz) sowie

- ? über Rekontextualisierung von Textteilen (der Begriff geht auf eine Theorie 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).

Die Studie kann keine Aussagen darüber abgeben, warum diese Stärkung der eigenen Position, in Verbindung mit einer Schwächung der Position der InteraktionspartnerInnen sowohl in der direkten Kommunikation während der Amtshandlung als auch innerhalb des behördlichen Schriftverkehrs als notwendig erachtet wird. Beschwerdeführende geben Hinweise auf unterschiedlichste Erlebnisse der sprachlichen Abwertung ihrer Person durch ExekutivbeamtenInnen und berichten über sprachliches selbsterhöhendes Verhalten von BeamtenInnen, das mit „Überheblichkeit“ oder Arroganz umschrieben wird. Die Selbsterhöhung bzw. die Abwertung der InteraktionspartnerInnen erfolgt lt. Studie 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).

Besonders betroffen von dieser Eigenaufwertung und Fremdadwertung, waren spezifische Gruppen von KlientInnen: Jugendliche und junge Erwachsene, Einreisende aus zukünftigen Mitgliedsländern der Europäischen Union an den Grenzkontrollposten und Afrikaner. So wurden im Untersuchungsmaterial u.a. bei der Anrede von Jugendlichen Unsicherheiten bei BeamtenInnen der Sicherheitsexekutive erkennbar. Die AutorInnen kommen dabei zum Schluss, dass in Amtshandlungen, in denen BeamtenInnen ihre Autorität in ihrer Rolle als Organe des Staates deutlich machen, der Gesichtsverlust (Bedrohung des *negative face*) für die jugendliche Klientel durch die höfliche Anrede per „Sie“ abgeschwächt werden sollte. Aggressive Wortwahl, die gegenüber jungen Männern und Frauen im Untersuchungsmaterial zum Ausdruck kommt (vgl. Abschnitt 3.3.2.6), sollte innerhalb der psychologischen Schulung der Sicherheitsexekutive thematisiert werden.

Ein weiteres wesentliches Problem betrifft die strikte Trennung der Fakten und der Beurteilung in Sachverhaltsdarstellungen. Dabei ist festgestellt worden, dass Darstellungen und Argumenten aller Beteiligten im gleichen Ausmaß und in gleicher Form Raum zu geben.

Schließlich wurde auch die Benennung von Personen in schriftlichen Darstellungen von Amtshandlungen problematisiert. 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, den beschwerdeführenden Personen, oft an sprachlichem Feingefühl und Ausgewogenheit. In der Untersuchung wurde beispielsweise festgestellt, 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).

Auf die in eine Amtshandlung involvierten zivilen Personen sollte daher in der Regel mit der Anrede Herr oder Frau und dem Familiennamen referiert werden (vgl. dazu ausführlich die Studie, Abschnitt 3.2).

Im untersuchten Schriftverkehr werden die Personen nicht in geschlechtsneutraler Weise benannt. Diesbezüglich wird auf die Umsetzung des Ministerratsbeschlusses vom 2. Mai 2001 gedrungen, welcher besagt, dass künftig besonderes Augenmerk auf geschlechtergerechte Formulierungen in Gesetzen, Verordnungen, Verwaltungsvorschriften, Formulierungen, etc. gelegt werden soll.

5. Empfehlungen des Menschenrechtsbeirates

Auf Basis der Ergebnisse der wissenschaftlichen Studie gibt der Menschenrechtsbeirat nachstehende Empfehlungen ab:

- 1. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt, die Sicherheitsakademie mit der Planung eines Moduls, welches sich auf Grundlage der vorliegenden Studie, mit der Sensibilisierung der BeamtInnen der Sicherheitsexekutive mit dem Thema „(diskriminierender) Sprachgebrauch“ beschäftigt, zu beauftragen und das Konzept nach Möglichkeit bis zum Ende des Jahres 2004 fertig zu stellen. In die Planungsarbeiten sollte auch der Menschenrechtsbeirat einbezogen werden.**
- 2. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt, das Modul neben der Grundausbildung auch in die Aus- und Fortbildung der BeamtInnen der Sicherheitsexekutive verbindlich zu integrieren.**
- 3. Der Beirat empfiehlt, unabhängig von der Erstellung dieses Moduls für alle ExekutivbeamtInnen einen Folder/ eine Broschüre anzufertigen, welche sich mit dem Thema „Diskriminierender Sprachgebrauch“ befasst.**
- 4. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt, ExpertInnen, die sich mit der Planung und Durchführung dieses Moduls beschäftigen, zu einem „Follow-up“ einzuberufen, in dem eventuelle Mängel aufgezeigt und die Grundlagen für die Optimierung späterer Schulungen erarbeitet werden sollen.**
- 5. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt sicherzustellen, dass für Vortragende aus der Exekutive spezielle verbindliche Schulungen zu diesem Themenbereich eingeführt werden. Diese Schulungen sollten durch ein Team aus ExekutivbeamtInnen, LinguistInnen und DidaktikerInnen konzipiert und durchgeführt werden.**
- 6. Der Menschenrechtsbeirat empfiehlt sicherzustellen, dass bei kontroversiellen Beschwerdeinhalten Darstellungen und Argumenten der Beteiligten im gleichen Ausmaß und in gleicher Form Raum gegeben wird. Persönliche Beurteilungen von vorgesetzten BeamtInnen sollten klar als solche gekennzeichnet sein.**