

1 Konzeption und Zielsetzung der Arbeit

„Sie erzählen, ich frage und am Ende gucken wir, was wir draus machen“ (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, November 2011).

Dieses Zitat stammt aus einem Interview, das im Laufe der Entstehung dieser Arbeit mit einem teilnehmenden Anwalt geführt wurde. Auf diese Weise leitet er manche seiner anwaltlichen Erstgespräche ein, um den Mandanten auf das Kommende vorzubereiten.

Dass er damit nicht alles abdeckt, was den Mandanten im Gespräch erwartet, dürfte klar sein. Ebenfalls, dass das nicht das gesamte Wissen des Anwalts zum Erstgespräch sein wird, denn da er Mandantengespräche meist mehrmals täglich führt, wird er das Geschehen auch etwas ausführlicher beschreiben können. Zumal er als Anwalt derjenige sein wird, der das Geschehen routiniert kennt und stärker steuert als der Mandant, der meist noch nie zuvor ein solches Gespräch geführt hat, möglicherweise nervös ist und sich in fremder Umgebung befindet.

Wirft man auch einen Blick in die Praxisliteratur, die vereinzelt aus **anwaltlicher Sicht** zum Mandantengespräch existiert, um die anwaltliche Sicht auf ihre Gespräche weiter zu ermitteln, zeigt sich, dass das Wissen, die Erfahrungen und die Annahmen zu Kommunikation und anwaltlicher Gesprächsführung stark divergieren und zum Teil auch widersprüchliche Handlungsempfehlungen gegeben werden. Zum anderen wird deutlich, dass kein detailliertes und systematisches Wissen über Mandantengespräche und Gesprächsführung allein auf der Basis kommunikativer Praxis erlangt werden kann (vgl. die Kapitel zur Diskussion der Praxisliteratur im Rahmen der empirischen Analysen).

Anwälte sind bei ihrer täglichen kommunikativen Praxis weitgehend auf sich selbst gestellt. Dies ist nicht zuletzt auch durch die anwaltliche Ausbildung bedingt, die sich erst in den letzten Jahren dem Thema Kommunikation angenähert hat. Erst 2003 wurde das Deutsche Richtergesetz reformiert, das die juristische und damit auch die anwaltliche Ausbildung regelt. Hier wurde die nach wie vor zentrale Ausrichtung am Richteramt für die Qualifikation angehender Juristen etwas zugunsten des Anwaltsberufs zurückgenommen, denn die weit überwiegende Mehrheit der angehenden Juristen ergreift den Anwaltsberuf. Diese Reform trifft die aktuelle Entwicklung, denn die Zahl der zugelassenen Rechtsanwälte steigt stetig (zu Beginn des Jahres 2013 waren rund 162.000 Rechtsanwälte zugelassen (Bundesrechtsanwaltskammer 2014)) und der Anwaltsberuf wird unter Jurastudenten immer stärker als Wunschberuf angesehen (Hommerich/Kilian 2006a: 52f.). Gleichzeitig mit der Reform wurde erstmals gesetzlich verankert, dass im Studium künftig auch verpflichtend

„Schlüsselqualifikationen“ wie „Verhandlungsmanagement, Gesprächsführung, Rhetorik, Streitschlichtung, Mediation, Vernehmungslehre und Kommunikationsfähigkeit“ unterrichtet werden. Betrachtet man darüber hinaus, dass in den letzten Jahren der Schwerpunkt der Tätigkeit junger Anwälte von forensischer zu beratender geht (Hommerich/Kilian 2006a: 105), so wird deutlich, dass diese Reform keinesfalls zu früh angestoßen wurde. Dennoch brauchen Reformen immer eine gewisse Zeit, bis sie umgesetzt werden und es ist ein offenes Geheimnis, dass die Schlüsselqualifikationen im Jurastudium nach wie vor neben den juristischen und examensrelevanten Inhalten vernachlässigt werden.

Betrachtet man vor diesem Hintergrund Ergebnisse von Seiten der **Gesprächsforschung**, stellt sich heraus, dass auch hier bislang kaum Wissen über das sprachliche Handeln der Anwälte und damit auch nicht über Mandantengespräche vorliegt. Bereits 1986 schreiben Sarat/Felstiner „Despite the importance of the discourse between lawyers and their clients, we know very little about what actually goes on in the lawyer’s office“ (Sarat/Felstiner 1986: 94). Daran hat sich im Wesentlichen bis heute kaum etwas geändert. Dies erstaunt vor allem vor dem Hintergrund, dass zur Kommunikation vor Gericht, zur Kommunikation in Verwaltung und Behörde, zur Streitschlichtung oder zur polizeilichen Vernehmung einige Untersuchungen vorliegen, das Gebiet der Rechtswissenschaften also für die Linguistik kein unbearbeitetes ist.

Zum Schließen dieser Forschungslücke soll die vorliegende Arbeit beitragen, indem sie eines der wichtigsten anwaltlichen Gespräche untersucht: Das Erstgespräch mit dem Mandanten. So soll nicht nur ein Teil des sprachlichen Handelns einer aus der Sicht der Gesprächsforschung bislang vernachlässigten Berufsgruppe erforscht werden, sondern darüber hinaus soll das anwaltliche Erstgespräch als ein **Typ institutioneller Expertenberatung** untersucht werden und damit an vorliegende Ergebnisse zur Expertenberatung in anderen institutionellen Handlungsfeldern anknüpfen.

Das anwaltliche Erstgespräch ist aus verschiedenen Gründen als Untersuchungsgegenstand im Rahmen anwaltlicher Gesprächsführung besonders interessant. Denn hier wird zum ersten Mal ein lebensweltlicher Sachverhalt in die Institution eingebracht, weshalb besonders hier die Transformationsprozesse gut zu beobachten sein werden (Seyfarth et al. 1996: 39; Allert et al. 1996: 1; Schumann 1982: 272; Harenburg/Seeliger 1979: 61). Weiter ist dieses Gespräch häufig der einzige face-to-face-Kontakt zwischen Anwalt und Mandant, was es für die Untersuchung sprachlichen Handelns besonders prädestiniert. Dazu kommt, dass vor allem im Erstgespräch für den Mandanten und sein Problem wichtige Entscheidungen getroffen und meist wichtige Wendungen angestoßen werden, weil die entscheidenden Weichen für die weitere Bearbeitung des

Sachverhalts des Mandanten gestellt werden. Aber auch aus Sicht des Anwalts ist der Stellenwert des Erstgesprächs zentral. Der Anwalt muss den Mandanten in diesem ersten Gespräch so umfassend beraten, dass dieser sich und seine Lage in der Rechtswelt verorten und gemeinsam mit ihm eine Handlungsplanung einleiten kann. Gleichzeitig sollte der Anwalt den Mandanten von sich überzeugen, sodass im besten Fall eine weitere Bearbeitung mit seiner Vertretung anschließt. Denn hieran ist der Anwalt allein aufgrund seiner Rolle als Dienstleister interessiert, der über die Mandatierung seinen Lebensunterhalt bestreitet. Prägnant formuliert dies ein weiterer teilnehmender Anwalt: „Mandat ist Umsatz.“ (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, November 2011, 22:38).

Ziel der vorliegenden Arbeit ist es also, einen weitgehend unerforschten Gesprächstyp, das anwaltliche Erstgespräch, zu erschließen. Es soll das sprachliche Handeln systematisch beschrieben und typische Formen rekonstruiert werden. Ebenfalls soll der Fokus ein problemorientierter sein. Das heißt, dass bereits bei der Analyse auffallende typische Probleme benannt und beschrieben werden. Dies ist vor allem im Hinblick auf eine zukünftige Anwendung der Ergebnisse in der Praxis ein wichtiger erster Schritt. Denn eine gewisse Problemanfälligkeit wird dem anwaltlichen Erstgespräch aus verschiedenen Quellen bescheinigt, wie an entsprechender Stelle in der Arbeit belegt wird. Nicht zuletzt wurde mir aber auch im Laufe der Entstehung dieser Arbeit von verschiedenen Seiten Zustimmung zur Relevanz meiner Forschungen bescheinigt. Kam diese zu Anfang häufig noch aus den Reihen der Juristen, so traf ich mit der Zeit ebenso oft auf Mandanten, die ihre Unzufriedenheit mit einem Kontakt zu Anwälten kundtaten und entsprechend aus dieser Sicht das Vorhaben goutierten.

Nicht untersucht werden können in der vorliegenden Arbeit andere medial vermittelte Formen der Rechtsberatung, wie die Telefon- oder Internetberatung. Außerdem müssen außerhalb des Forschungsfokusses weitere kommunikative Tätigkeiten des Anwalts bleiben, dazu gehören z.B. die Kommunikation vor Gericht, die Kommunikation mit der Gegenseite, die Kommunikation mit Mitarbeitern und Kollegen. Ebenfalls kann die schriftliche Mandatsbearbeitung im Rahmen dieser Arbeit nicht einbezogen werden.

Zur **Analyse** anwaltlicher Erstgespräche wurde ein **Korpus** von 89 Stunden authentischer Erst- und Folgegespräche erhoben, das mit weiteren Daten ergänzt wurde, um die Analyse aus verschiedenen Perspektiven anzureichern und eine Triangulation der Daten zu gewährleisten. Dazu wurde nicht nur systematisch vorliegende Ratgeberliteratur aus anwaltlicher Feder einbezogen und mit den hier entstandenen Ergebnissen konfrontiert, sondern auch die Beteiligten eingebunden. So wurden Fragebögen von Anwälten und Mandanten zu den jeweils aufgezeichneten Gesprächen erhoben, die vor allem in Form offener Fragen die

Einschätzung zum Verlauf des Gesprächs und die Erwartungen der Beteiligten erfragt. Ergänzt wurde dieses Datenkorpus durch eine regelmäßige Rückbindung von Analyseergebnissen in die Praxis. Hier wurden Ergebnisse auf der Basis von Gesprächsausschnitten mit teilnehmenden Anwälten und Anwältinnen diskutiert und reflektiert. So wurde einerseits die Validität der Ergebnisse durch eine intersubjektive Überprüfung erhöht, andererseits konnte so ermittelt werden, inwiefern die Ergebnisse anschlussfähig an die Perspektive der Praxis sind.

Diese Anschlussfähigkeit ist vor allem der Ausrichtung dieser Arbeit im Sinne einer **Angewandten Gesprächsforschung** geschuldet (Knapp/Antos 2010; Knapp et al. 2011/2004; Ehlich 2007/1999; Brünner et al. 2002/1999; Becker-Mrotzek/Brünner 1999; Boettcher 1991; Back 1970). Im Rahmen der Arbeit können keine Schulungsunterlagen erstellt oder Handlungsempfehlungen ausgearbeitet werden, sondern es soll zunächst der erste Schritt, die Deskription des Geschehens im Gespräch, gemacht werden. Daher werden hier wissenschaftliche Erkenntnisse problemorientiert und mit der Intention der praktischen Nutzbarkeit, aber zunächst ohne deren direkte Umsetzung in die Praxis als Handlungsempfehlungen erarbeitet.

Theoretisch und methodisch wird ein mehrdimensionaler Zugang zum Datenmaterial gewählt, der sich aus verschiedenen Ansätzen der Gesprächsforschung speist. Dieser Zugang soll es ermöglichen, **verschiedene Beschreibungsdimensionen** zu verfolgen und diese aufeinander zu beziehen. So werden in einem ersten Schritt die **Gesprächsphasen** ermittelt und auf dieser Basis das anwaltliche Erstgespräch in seinem Ablauf beschrieben. Im nächsten Schritt wird eine funktionale Beschreibung des sprachlichen Handelns vorgenommen. Dazu werden die kommunikativen Aufgaben der Beteiligten rekonstruiert und ein **Handlungsschema** für das anwaltliche Erstgespräch erarbeitet. Zentrale kommunikative Aufgaben und Aufgabenkomplexe werden dann in ihrer interaktionalen und mentalen Realisierung als **sprachliche Handlungsmuster** rekonstruiert. So können einerseits das sprachliche Handeln der Beteiligten entlang des gesamten Gesprächsverlaufs beschrieben werden und andererseits differenziert und detailliert Aussagen zu der Realisierung komplexer Aufgaben und Gesprächsabschnitte gemacht werden.

Die Analyse authentischer Daten mit diesem methodischen Zugang wird in einem zyklischen, stets reflexiven Forschungsprozess vollzogen, dessen Entwicklung sowohl aufgrund der untersuchten Datenvielfalt als auch der bearbeiteten Menge an Fragestellungen im Rahmen dieser Arbeit nicht im Einzelnen dargestellt werden kann. Entsprechend ist diese Arbeit als eine **Ergebnisdarstellung** zu lesen. Dies betrifft das Gesamtbild als auch die Darstellung innerhalb der einzelnen Kapitel.

Die Arbeit ist wie folgt aufgebaut: Zunächst untergliedert sie sich in einen theoretischen Teil (**B**) sowie einen Teil mit empirischen Analysen (**C**). Der empirische Teil untergliedert sich weiter entlang der genannten Beschreibungsdimensionen: der Beschreibung des Gesprächsablaufs (**C1**), der Rekonstruktion des Handlungsschemas (**C2**) sowie der Rekonstruktion verschiedener komplexer sprachlicher Handlungsmuster (**C3**). Darüber hinaus wird in diesem Teil C das Changieren sprachlicher Handlungsmuster, einer für das anwaltliche Mandantengespräch rekonstruierten Form der Bearbeitung spezifischer Handlungsanforderungen, dargestellt und damit ein strukturelles Handlungsproblem im anwaltlichen Erstgespräch aufgedeckt (**C4**).

In **Kapitel 2** wird zunächst theoretisch die Konstellation im anwaltlichen Erstgespräch erschlossen, indem die Beteiligten, die Rahmenbedingungen sowie die Vor- und Nachgeschichte des Gesprächs beschrieben werden. Darüber hinaus findet sich hier ein Literaturüberblick über Ergebnisse, die zum anwaltlichen Mandantengespräch bereits vorliegen. Dieser Literaturüberblick ist eingebettet in einen weiteren Überblick über das Themengebiet Sprache und Recht, mit einem Schwerpunkt auf gesprächslinguistischen Ergebnissen.

Daraufhin folgt in **Kapitel 3** ein Literaturüberblick zur institutionellen Expertenberatung. Dazu werden zunächst Merkmale von Beraten und Beratungsgesprächen aus linguistischer Perspektive zusammengetragen und auf dieser Basis ein Modell erarbeitet, das die Beschreibung von Beratungsgesprächen mit Hilfe eines Merkmalsbündels vornimmt, deren jeweilige Ausprägung je nach Beratungsformat differiert. Hier wird das Mandantengespräch verortet. Weiter gibt dieses Kapitel einen Literaturüberblick zur Expertenberatung in verschiedenen Institutionen und fokussiert die wichtigsten institutionsübergreifenden Untersuchungsschwerpunkte, um vor allem die Ergebnislandschaft zu skizzieren, innerhalb derer sich die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit verorten lassen.

Kapitel 4 stellt den Aufbau und -ablauf des Forschungsprojektes sowie die theoretischen und methodischen Zugänge dar, die für die Erforschung anwaltlicher Erstgespräche gewählt wurden. Hier wird auch das untersuchte Korpus sowie die Datenerhebung und -aufbereitung beschrieben.

Der dann folgende empirische Teil der Arbeit stellt zunächst in **Kapitel 5** den Ablauf der anwaltlichen Mandantengespräche entlang von Gesprächsphasen dar. Darüber hinaus werden Typen anwaltlicher Erstgespräche herausgearbeitet, die sowohl auf der Basis von Spezifika innerhalb der jeweiligen Gesprächsphasen als auch im Hinblick auf ihre Konstellationen unterschieden werden können.

Das folgende **Kapitel 6** rekonstruiert die kommunikativen Aufgaben der Beteiligten und erarbeitet auf dieser Grundlage das Handlungsschema für das anwaltliche Erstgespräch. Hier werden jeweils kommunikative Probleme aufgezeigt,

wenn sie bei der Bearbeitung bestimmter kommunikativer Aufgaben ersichtlich wurden.

Mit diesen beiden Beschreibungsdimensionen kann anhand sprachlicher Oberflächenmerkmale und entlang einer funktionalen Handlungsbeschreibung das Gesamtgeschehen im Gespräch abgebildet werden, bevor in den folgenden Kapiteln mit der Rekonstruktion sprachlicher Handlungsmuster eine detaillierte Beschreibung sprachlicher Realisierungen verschiedener komplexer kommunikativer Aufgaben und Aufgabenkomplexe vorgenommen wird. Auch hier werden kommunikative Probleme beschrieben, die beim Musterdurchlauf beobachtet werden konnten.

Es wird in **Kapitel 7** die Sachverhaltsdarstellung des Mandanten als einaktantiges sprachliches Handlungsmuster rekonstruiert. Hier wird jene Darstellung seines Sachverhalts genauer untersucht, die der Mandant ohne die Steuerung des Anwalts verbalisiert. Dabei soll vor allem gezeigt werden, wie Mandanten die Sachverhaltsdarstellung ungesteuert bearbeiten und welche Wissensbestände sie hier systematisch verbalisieren.

Kapitel 8 untersucht einen wichtigen Kern des anwaltlichen Erstgesprächs, die Sachverhaltsbegutachtung. Die Sachverhaltsbegutachtung ist die zentrale Leistung des Anwalts im Erstgespräch, aufgrund der er vom Mandanten aufgesucht wird. Hier bringt der Anwalt maßgeblich sein professionelles Wissen ein. Entsprechend liefert vor allem die Rekonstruktion mentaler Prozesse des Anwalts Aufschluss über den Zusammenhang der im Rahmen dieses Musters bearbeiteten Aufgabenkomplexe.

In der Folge wird das Entwickeln von Handlungsoptionen in **Kapitel 9** untersucht, das vor allem die weitere (rechtliche) Bearbeitung betrifft. Hier werden Bearbeitungswege aufgezeigt und von den Beteiligten bewertet. Bei der Rekonstruktion dieses Handlungsmusters wird das Ineinandergreifen interaktionaler und mentaler Handlungen bei der Bearbeitung der entsprechenden kommunikativen Aufgaben deutlich sowie die Rolle der Bewertung beider Beteiligten beim kollektiven Planen.

Kapitel 10 widmet sich einem vor allem aus Sicht der Anwälte zentralem Thema: dem Verhandeln der Kosten. Kosten fallen einerseits für das Erstgespräch selbst an, sie entstehen aber auch bei weiterer Beauftragung des Anwalts und werden in der Regel am Ende des Erstgesprächs besprochen. Damit wird eine weitere Facette des anwaltlichen Erstgesprächs deutlich, denn im Mandantengespräch ist nicht ausschließlich beratendes sondern ebenso verkaufendes Handeln zu beobachten.

Das Verkaufen findet sich aber auch bereits vorher, bei der Unterbreitung des Angebots und seiner Annahme. Dieses ist allerdings im anwaltlichen

Erstgespräch im Gegensatz zu den verschiedenen beratenden Handlungen und dem Verhandeln der Kosten nicht explizit zu beobachten, sondern geschieht gleichzeitig mit der Entwicklung von Handlungsoptionen. Dies wird in **Kapitel 11** näher beleuchtet, indem gezeigt wird, wie die Entwicklung von Handlungsoptionen und die Entwicklung eines Angebots als sprachliche Handlungsmuster changieren.

In **Kapitel 12** werden die Ergebnisse zusammenfassend dargestellt. Hier wird neben einem thesenartigen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse zum anwaltlichen Erstgespräch auch das methodische Vorgehen diskutiert. Dabei werden alle Beschreibungsdimensionen mit den jeweils verwendeten Kategorien in einem Überblick dargestellt und vor allem der Ertrag einer gemeinsamen Betrachtung aller Dimensionen diskutiert. Anschließend werden auch die ermittelten kommunikativen Probleme in einem Überblick dargestellt, um die Ergebnisse dieser Arbeit auch im Rahmen einer möglichen Anwendbarkeit in der Praxis zu verorten.

Anwälte sind diejenigen Juristen, die von Berufs wegen gehalten sind, die Interessen ihrer Mandanten wahr- und damit eine einseitigere Perspektive als der Richter einzunehmen. Sie kommen seit jeher mit bloßen Rechtskenntnissen – und seien sie noch so herausragend – nicht übermäßig weit. Im Umgang mit den Mandanten, Gegnern und Geschäftspartnern müssen sie vielmehr weitere Qualitäten an den Tag legen; man kann zumindest einen Gutteil von ihnen unter den neuartigen Begriff der sozialen Kompetenz fassen (Paulus 2003: 2f.).

Unter diese soziale Kompetenz dürfte wohl zu einem großen Anteil die kommunikative Kompetenz fallen, die bisweilen auch unter dem Oberbegriff psychologischer Kenntnisse und Fähigkeiten untergeht. Hier ist es sicherlich notwendig, stärker zu differenzieren und gerade für den Stellenwert kommunikativer Anforderungen des Anwaltsberufs zu sensibilisieren. Der Anwalt muss den Mandanten nicht tiefenpsychologisch auseinandernehmen, um zu verstehen, was er will, aber er muss sein kommunikatives Handwerkszeug benutzen können, um dies herausfinden und erfragen zu können.

Zu einem Verständnis des anwaltlichen Handelns als kommunikatives Handeln soll die vorliegende Arbeit auf der Basis der Beobachtung authentischer Daten beitragen. Sie soll zeigen, dass es kein rhetorisches oder psychologisches Hexenwerk ist, ein Mandantengespräch zu führen und einen zufriedenen Mandanten zu erzeugen, sondern dass das kommunikative Geschehen im Gespräch handfest beobachtbar und beschreibbar ist, was es für die Beteiligten beeinflussbar macht.

