

3 Institutionelle Beratungsgespräche und Rechtsberatung

Wie in Kapitel 2.2 dargestellt, ist die Rechtsberatung bislang kaum sprachwissenschaftlich untersucht. Um sich diesem Thema zu nähern, werden zunächst zentrale Ergebnisse zu Beratung und Beratungsgesprächen dargestellt und darauf aufbauend eine Merkmalsmatrix für die Beschreibung von Beratungsgesprächen entwickelt. Entlang dieser Merkmale soll dann auch das Mandantengespräch verortet werden. So soll einerseits ein Überblick über Ergebnisse gegeben, andererseits das Mandantengespräch dazu in Bezug gesetzt werden. Bei diesem Überblick zu Beraten und Beratungsgesprächen wird Wert auf eine integrative Darstellung gelegt, um die sich ergänzenden, aber auch widersprechenden Einzelergebnisse miteinander in Beziehung setzen zu können.

Nicht berücksichtigt werden in diesem Überblick einerseits Arbeiten, die sich nicht aus einer linguistischen Perspektive dem Beraten nähern (einen Überblick zur Beratungsforschung aus verschiedenen (inter-)disziplinären Perspektiven geben Graf et al. 2011; Busse/Ehmer 2010; Möller/Hausinger 2009). Andererseits werden Ergebnisse zu medial vermittelten Beratungen, speziell jene für ein großes Publikum, nicht berücksichtigt, da in diesem Überblick die individuelle face-to-face-Beratung im Fokus steht, vgl. dazu Brünner (2011); Brünner/Lalouschek (2010); Lalouschek (2005a); Willmann (1996).

Sind die Merkmale von Beratungsgesprächen geklärt und das Mandantengespräch darauf bezogen, wird ein Literaturüberblick über Ergebnisse aus linguistischer Sicht zu Expertenberatung in verschiedenen institutionellen Handlungsfeldern gegeben, um diese ggf. für die vorliegende Untersuchung kritisch adaptieren zu können. Entsprechend wird dieser Überblick auf die Relevanz für die vorliegende Untersuchung anwaltlicher Mandantengespräche fokussiert und dient als Hintergrundfolie für die folgende Analyse.

Leitende **Fragen für dieses Kapitel** sind also: Was ist Beratung bzw. was wird als dafür wesentlich herausgearbeitet? Wie lässt sich ein Gespräch als Beratungsgespräch identifizieren? Inwiefern treffen diese Charakteristika auch auf anwaltliche Erstgespräche zu? Welche Ergebnisse liegen aus anderen institutionellen Handlungsfeldern für Beratungsgespräche vor und können ggf. für die vorliegende Untersuchung kritisch adaptiert werden?

3.1 Merkmale von Beratungsgesprächen und Rechtsberatung

Sichtet man die Literatur zu Beraten und Beratungsgesprächen, wird schnell klar, dass dies ein sehr weites Feld ist, in dem verschiedenste Formate (hier im Sinne der Selbstkategorisierung der Beratenden, z. B. Rechtsberatung, medizinische Beratung, Coaching, Supervision etc.) und damit verschiedene Merkmale explizit oder implizit der Betrachtung zugrunde gelegt werden. Dennoch muss sich ein gemeinsamer Kern von Merkmalen ausmachen lassen, mit dem es möglich wird, Beraten und Beratungsgespräche zu bestimmen. Dieser soll hier herausgearbeitet werden. Dazu plädiere ich dafür, dass man nicht davon ausgehen kann, Beraten oder Beratungsgesprächen im Gesamten erfassen zu wollen, sondern dass man Beratungsgespräche mit einem Bündel von Merkmalen beschreiben sollte, die sich wiederum jeweils in Kontinuen bewegen (vgl. Bergmann et al. 1998: 157; Schwitalla 1983: 340; Kallmeyer 2000: 228 spricht von einem „Gegenstandsbereich mit unscharfen Grenzen und unterschiedlichen Benennungen“). Es ist davon auszugehen, dass sich Beratungsgespräche alle entlang dieser typischen Merkmale beschreiben lassen und damit ein Instrument zur Klassifizierung von Beratungsgesprächen (vs. Nicht-Beratungsgespräche) entsteht. Dieses Instrumentarium soll gleichzeitig in der Lage sein, verschiedene Beratungsformate innerhalb der Kontinuen voneinander abgrenzen zu können, um ihren teilweise stark voneinander abweichenden Spezifika gerecht werden zu können.

Ein Vorschlag für eine Klassifikation verschiedener Gesprächstypen stammt von Henne/Rehbock. Henne/Rehbock (2001/1979: 26f.) entwickeln ein „kommunikativ-pragmatische[s] Kategorieninventar“, entlang dessen sie verschiedene Gesprächstypen klassifizieren wollen. Dies eignet sich allerdings bei genauer Betrachtung nicht für das Vorhaben, Beratungsgespräche zu beschreiben und zu differenzieren. Denn man wird einerseits auf Schwierigkeiten stoßen, versucht man, weitere Beratungsgespräche zu erfassen und gegenüber dem hier verwendeten Beispiel ‚Beratung in der Hochschule‘ abzugrenzen, da die Matrix nicht hinreichend für einzelne Subtypen von Gesprächen differenziert. Andererseits fehlen Merkmale, um z. B. Beratungsgespräche von Verhandlungen abzugrenzen. Daneben wird in diesem Modell der institutionspezifische Charakter von Gesprächen nicht abgebildet. Gerade der Bekanntheitsgrad der Beteiligten ist in der Institution nicht sinnvoll zwischen „vertraut“ und „unbekannt“ (Henne/Rehbock 2001/1979: 27) einzuordnen, sondern wäre treffender als „unbekannte-aber-kontextuell-identifizierbare Personen“ (Bergmann 1980: 238, zit. n. Reitemeier 1994: 233) zu bezeichnen, Ähnliches trifft auf die routinierte Vorbereitung (Henne/Rehbock 2001/1979: 27) zu, die sicherlich auch in verschiedenem Maße von Agenten und Klienten zu erwarten ist.

Grundsätzlich sollte klar sein, dass Systematisierungen und Kategorisierungen immer gewisse Unschärfen bergen. Gerade deshalb soll hier nicht von Merkmalen für Gespräche im Allgemeinen und ihre Differenzierung ausgegangen werden, sondern vom Beraten selbst und Merkmale dafür zusammengestellt und für die theoretische Klassifizierung von Mandantengesprächen fruchtbar gemacht werden. Eine „prototypische Definition“ von „Beraten/Beratung“ findet sich bei Kallmeyer (2000: 228), der mit seinen Untersuchungen nicht nur grundlegende Ergebnisse zur Erforschung von Beratungsgesprächen erarbeitet (Kallmeyer 1985), sondern gleichzeitig die Gesprächsanalyse im deutschsprachigen Raum maßgeblich mitentwickelt hat:

Eine Partei, der Ratsuchende (RS), hat ein Problem; RS veranlasst oder lässt zu, dass sich eine andere Partei, der Ratgeber (RG), mit seinem Problem in helfender Funktion beschäftigt; RG schlägt als Problemlösung ein zukünftiges Handeln von RS vor; RS entscheidet über die Annahme des Lösungsvorschlags, und die Realisierung der Lösung bleibt Aufgabe von RS (Kallmeyer 2000: 228).

Diese Bestimmung von Beraten als Folie annehmend, sollen nun weitere Ansätze zur Beschreibung und Definition von Beratung(sgesprächen) integrativ zusammengestellt werden und so die von Kallmeyer genannten Merkmale bestätigt, ergänzt und erweitert werden.

Grundsätzlich ist eine Beratungssituation eine **dyadische Situation** zweier Parteien (Schröder 1985: 15; zu Parteien vgl. Fiehler 2009b: 30), Kallmeyer bezeichnet diese als den RG und den RS. Hier ist vor allem für das Mandantengespräch zwar auf Seiten des Anwalts davon auszugehen, dass es sich in der Regel beim RG um eine Person handelt, nicht aber beim RS, da Klienten beim Anwalt oftmals in Begleitung erscheinen, was zwar auf die grundsätzlich dyadische Beziehung Anwalt-Mandant keine Auswirkungen hat, aber dennoch Auswirkungen auf das Gespräch mit sich bringt, wie ein Anwalt bestätigt:

Es sind verschiedene Kommunikationsstränge und -wege wie dann/ auch verschiedene Einflüsse. Um das auch generell mal zu sagen. Also in so nem Gespräch, es ist ja/ ich will nicht sagen, dass die untereinander uneinig wären, kann man ja gar nicht sagen – die haben ja ein gemeinsames Ziel, aber es sind unterschiedliche Vorstellungen. [...] Und dann muss man dahin gehen und dort eingehen und versuchen, dann trotzdem noch eine gemeinsame Sichtweise herauszudestillieren. Das ist immer etwas schwieriger. Wie fast immer, wenn mehrere beteiligt sind (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, April 2010; 0:35).

Mit Schank (1981b: 165, 189, 226f.) lässt sich darüber hinaus die **Kooperativität und das Vertrauen** der Beteiligten hinzufügen, die „im Gegensatz etwa zu Verhandlungen oder Streitgesprächen“ (Schank 1981b: 165) für Beraten grundlegend

ist. Besonders die vertrauensvolle Basis und die Kooperation zwischen den Beteiligten sind wichtige gemeinsame Merkmale aller Typen von Beratungsgesprächen (Deppermann 2012: 93; Böhringer et al. 2012: 248; Schwitalla 1983: 343; Schank 1979: 180). Kallmeyer (2000: 230; vgl. auch Nothdurft 1994: 199ff.) weist in diesem Zusammenhang auf die Problematik einer „strategischen Überformung und Funktionalisierung von Beratern“ hin, in dem das Vertrauen gefährdet ist bzw. schrittweise vom RS ausgetestet wird (Kallmeyer 2000: 238).

Als „ständige Aufgaben bzw. Anforderungen“ (Nothdurft et al. 1994: 15) arbeiten Nothdurft et al. die Herstellung und Aufrechterhaltung der Beratungssituation, den Umgang mit **Perspektivendivergenzen**, den Umgang mit Kompetenz und die institutionelle Einbettung der Beratungssituation heraus. Als Kern des Beratens fassen die Autoren die **Asymmetrie** der Beteiligten auf, die zwar konstitutiv für das Beraten ist, aber gleichzeitig eine „permanente Gefahr für das Sich-Verständigen in Beratungsgesprächen“ darstellt (Nothdurft et al. 1994: 16).

Weiter ist für Beratung konstitutiv, dass ein **Problem vorliegt** (teilweise auch etwas euphemistischer als Beratungsgegenstand bezeichnet). Dieses ist entlang der Problemverortung, der Problemdefinition sowie dem Grad der Redefinition des Problems weiter zu unterscheiden.

Die **Problemverortung** bezieht sich auf den Typ des Problems entlang der Achse Internalisierung (Person steht im Zentrum) und Externalisierung (Problem steht im Zentrum). So unterscheidet Bittner (1981: 108) eine „personenzentrierte Vorgehensweise“ von einer „personunabhängige[n] Informationsvermittlung und Aufklärung“. Eine ähnliche Beobachtung beschreiben Jefferson/Lee (1981: 411), indem sie zwischen Troubles-Telling und Service Encounter unterscheiden: „[I]n a Troubles-Telling the focal object is the ‚teller and his experiences‘, in the Service Encounter, the focal object is the ‚problem and its properties.“ M. E. lässt sich diese Unterscheidung auf die Problemverortung zuspitzen: Ist das Problem internalisiert, geht es also um Vorgänge, Wissen und Empfinden innerhalb einer Person oder handelt es sich um ein externalisiertes Problem, für dessen Bearbeitung im extremen Fall nicht einmal der Klient selbst bei der Beratung anwesend sein müsste, sondern sogar jemanden bevollmächtigen könnte? Für die Versprachlichung von Klientenwissen bedeutet diese Unterscheidung auch, dass bei personenbezogener Beratung mit internalisierter Problemverortung das Darstellen einer „inneren Wirklichkeit“ (Löning 1994: 99) geleistet werden muss, während sich informationsorientierte Expertenberatungen auf externalisierte Probleme beziehen.

Die Unterscheidung von Beratungsgesprächen entlang der **Problemdefinition** für verschiedene Typen von Beratung entwickelt Boettcher (2004b; 2004a; 1991).

Er untergliedert Beratung in Ratschlaggespräche auf der einen und professionelle Beratung auf der anderen Seite maßgeblich entlang der Problemdefinition. Denn Ratschlaggespräche definiert er dadurch, dass das Problem des Klienten übernommen wird, während in der professionellen Beratung das eigentliche Problem erst sukzessive mit dem Klienten erarbeitet wird, so dass dieser „die Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten [...] weitgehend selbst leisten [kann]“ (Boettcher 1991: 245). Fraglich ist allerdings, ob es *das* Ratschlaggespräch überhaupt gibt, denn das wird zuweilen auch anders gesehen. Denn so gehört laut Kallmeyer (2000: 241) „zu einer angemessenen Beratungsleistung das ausdrückliche Überschreiten des RS-Horizonts“. Darüber hinaus wird umgekehrt in der ‚professionellen Beratung‘ ebenfalls das Problem nicht komplett neu definiert, sondern zunächst übernommen, die Richtung der Lösungsentwicklung kann hier aber variabler verhandelt werden, da gerade in der psychosozialen Beratung, die Boettcher bei seiner Definition im Auge hat, eine Vielzahl an verschiedenen Lösungsmöglichkeiten vorhanden sind. Zustimmung kann ich Boettcher aber zu der Erkenntnis, dass sich die Kategorisierung von Beratungsgesprächen entlang verschiedener Kontinuen (von Problemübernahme über Problemredefinition zu Problementwicklung) vollziehen muss, dies kann aber nur eines unter weiteren Merkmalen sein.

Bezieht man die genannten Dimensionen Problemverortung und Problemdefinition aufeinander, zeigt sich ebenfalls, dass diese getrennt voneinander zur Unterscheidung von Beratung wirksam werden. Auch wenn man davon ausgehen könnte, dass sich gerade bei einer internalisierten Problemverortung die Bearbeitung wesentlich individueller gestalten müsste, weil die Probleme individueller sind, scheint dies nicht zuzutreffen. Denn Bittner kann ebenfalls für die personenzentrierte Beratung zeigen, dass Probleme zunächst festgestellt und dann als bearbeitbar definiert werden müssen (Bittner 1981: 125; vgl. auch Hutchby 2007: 92ff., der zeigt, wie Berater die Klienten mittels newsmarkers wie ‚ah‘ oder ‚oh‘ zur Darstellung bearbeitbarer Probleme lenken; vgl. auch Muntigl 2004: 182ff.). Dies widerspricht nicht unbedingt dem Befund Boettchers, der die gemeinsame Problemdefinition als Kriterium für professionelle Beratung heranzieht, sondern ergänzt, dass auch hier die Definition entlang professioneller Kategorien des Beratenden (und seiner institutionellen Problembearbeitungskompetenz) geschieht. Damit zeigt sich, dass auch in personenzentrierten Beratungen eine Redefinition des Klientenproblems in für den Berater bzw. die Institution zu bearbeitende Probleme stattfindet. Bittner (1981: 126) stellt sogar fest: „Der ‚Einigungsprozeß‘, dessen Resultat ein gemeinsam akzeptiertes Problem sein sollte, hat hier weniger den Charakter eines Aushandlungsprozesses, sondern die Problemdefinition wird der Klientin vom Berater mehr oder weniger aufoktroiyert“. Somit wäre für die strikte Gegenüberstellung Boettchers von

institutioneller und professioneller Beratung (s.o.) zu überdenken, ob nicht auch in der „professionellen Beratung“ genau jene Probleme herausgearbeitet werden, für die dem Beratenden Kategorien zur Verfügung stehen und die er als Problem überhaupt erkennen kann (Hinweise darauf finden sich in Aksu In Vorb.; Graf In Vorb.; Pick et al. In Vorb.).

Entsprechend kann davon ausgegangen werden, dass eine Redefinition des Problems in allen Beratungsgesprächen zu finden ist, Berater das Problem also innerhalb ihnen bekannter Kategorien verorten. Dies geschieht sowohl in der professionellen Beratung, wie oben diskutiert, als auch bei Ratschlaggesprächen, in denen zwar das Problem/den Beratungsgegenstand des Klienten beibehalten wird, die Kategorisierung des Problems aber durchaus verändert wird (vgl. die Verortung des Mandantengesprächs entlang dieser Merkmale, Abb. 2). Zusätzlich zur Problemverortung und -definition ist also der **Grad der Redefinition** des Problems zu unterscheiden. Denn während teilweise nur das Problemverständnis und die Benennung ausgehandelt werden, findet auf der anderen Seite eine Redefinition in professionelle Kategorien und Problemtypen statt.

Ein weiteres Merkmal für Beratungsgespräche ist das Erarbeiten einer **Lösung** (auch als Rat, Lösungsvorschlag, Problemlösung, Problembearbeitung bezeichnet) bzw. ein Lösungsversuch, der auf das Problem bezogen ist, sowie ein **Prozess**, der vom Problem zur Lösung führt. Auch diese Merkmale sind weiter zu untergliedern.

Bei der Lösung lässt sich der **Lösungsradius** sowie der **Lösungsrahmen** unterscheiden. Der **Lösungsradius** zeigt an, ob Lösungen im Einflussbereich des RG oder im Einflussbereich des RS zu finden sind. Schwitalla (1983: 339) unterscheidet bei der Klassifizierung verschiedener Beratungstypen „ratzentrierte, ratbezogene und andere lösungsorientierte Gespräche“. Neben den ratzentrierten Gesprächen, die auf den Rat als Kernkomponente ausgerichtet sind (und der Berater die Verantwortung übernimmt, vgl. auch Nothdurft et al. 1994: 16), gibt es Beratungen, in denen die Wissensvermittlung im Vordergrund steht. Damit wird die Planbildung nur vorbereitet, der RG legt sich aber explizit nicht auf einen Rat oder eine Lösung fest (vgl. Schwitalla 1983: 342; Hartog 1996: 308f.). Auch Bergmann et al. (1998: 156f.) bezeichnen Beratung als „Hinführung zur Lösung eines Problems“. Dagegen betont Palm, dass der Zweck von Beratungsgesprächen gerade nicht in der Wissensvermittlung, sondern in der Lösung eines Problems des Laien liege (Palm 2001: 351). Hier ist zu betonen, dass gerade der Zugang zu bestimmten Lösungsmöglichkeiten institutionell so beschränkt sein kann, dass er nicht oder teilweise nicht im Einflussbereich des Klienten liegen kann (z. B. das Auftreten vor Gericht,

aber im medizinischen Bereich auch z. B. die Medikation etc.), während umgekehrt z. B. bei Handlungsveränderungen des Klienten der Einflussbereich nicht beim Berater liegen kann.

Der **Lösungsrahmen** zeigt dagegen an, ob die Intervention auf das Beratungsgespräch beschränkt bleibt oder darüber hinausgeht. Bergmann et al. (1998: 159f.) bezeichnen diese Unterscheidung mit „Autonomie vs. Heteronomie der Problemlösung“. Sie stellen einen fließenden Übergang zwischen Situationen, in denen RS zur Selbsthilfe verholfen werden soll und jenen, in denen das Problem dem RG (bzw. der Institution) übertragen wird. Auch Boettcher (Boettcher 1991: 245) nimmt für „institutionseingebundene Beratungsgespräche“, wenn sie in der Institution gelöst werden, eine ähnliche Unterscheidung vor. Im Gegensatz dazu behandelt Schwitalla (1983) therapeutische Gespräche als Beratungsgespräche (wenngleich sie vom Kern des eigentlichen Beraters, der ratzentrierten Beratung, entfernt seien). Für diese Beratungsgespräche zeigt er, dass die Lösung bereits allmählich im Prozess selbst stattfindet (Schwitalla 1983: 343), also nicht etwa darüber hinausgeht. Eine Unterscheidung des Lösungsrahmens lässt sich im Vergleich zum Beispiel der Formate Coaching, Supervision und Rechtsberatung zeigen (Pick et al. In Vorb.). Gerade in den erstgenannten Formaten geht die Intervention des RG nicht über die Dauer des Gespräches hinaus, während in der Rechtsberatung aus Sicht vieler Anwälte die Arbeit erst nach dem Gespräch beginnt (Schriftsätze, Gerichtstermine etc.).

Der **Prozess**, der während der Beratung zur Lösung oder Beilegung des Problems führt bzw. führen soll, unterscheidet sich wiederum maßgeblich darin, ob eine Fokusverengung, also eine Zieldefinition, erreicht werden soll oder ob die Handlungsplanung im Vordergrund steht. Rehbein entwickelt ein „Strukturschema“ (Rehbein 1977: 324) zum Ratgeben im Vergleich zum verwandten Vorschlagen. Beim Ratgeben bewertet der RG die dem RS bereits bekannten Handlungsalternativen und spitzt die Alternativen dabei auf das von ihm präferierte Ziel zu, während er beim Vorschlagen lediglich weitere alternative Handlungspläne aufzeigt, die dem RS Ziele eröffnen, die dieser bislang nicht in seinem Fokus hatte. Der RG berücksichtigt dabei vor allem auch die Motivation und die Fähigkeiten von RS vor dem Hintergrund seines eigenen praktischen Wissens „über Verlauf und Folgen der fokussierten Handlungen“ (Rehbein 1977: 323). Beim Ratgeben werden also die zuvor von RS gebildeten Pläne und das denen zugrunde liegende Ziel mit Hilfe des Wissens des RG weiter verengt und auf eine Ziel zugespitzt. Die Planbildung obliegt dann dem RS. An anderer Stelle lassen sich auch widersprechende Befunde für den Fokus der Beratung auf die Zielbildung finden. Dort liegt der Fokus stärker auf der gemeinsamen Entwicklung

einer Lösung im Sinne eines Handlungsplans (vgl. Hartog 1996: 305; Reitemeyer 1994: 230; Schank 1979: 178).

Vor allem in institutionellen Beratungsgesprächen bewegen sich die Rollen der Beteiligten auf einem Kontinuum zwischen Experte und Laie (vgl. Locher/Limberg 2012: 6). Gerade für die Beratung sind aber verschiedene Bereiche der Expertise auszumachen, sodass hier eine Unterscheidung der **Expertise des Beraters** sinnvoll scheint. In der Expertenberatung wird unter der Expertise in der Regel das Fachwissen verstanden, das der Berater aufgrund einer Ausbildung mitbringt. Die Expertise des Beraters kann sich aber ebenso auf Prozessgestaltungswissen beziehen, was vor allem im Coaching eine wichtige Ressource ist (Graf In Vorb.) oder Wissen über die Branche des RS, das in der Supervision eine große Rolle spielt (Aksu In Vorb.). Auch Kallmeyer (2000: 228) unterscheidet Beraten, das „stärker auf Auskunftgeben und Wissensvermittlung oder stärker auf die Thematisierung und Beeinflussung von psychischen Befindlichkeiten orientiert sein“ kann. So steht also nicht immer die Wissensvermittlung im Vordergrund. Entsprechend kann ein RG in einem bestimmten Beratungsformat auf den verschiedenen Dimensionen der Expertise jeweils gesondert verortet werden.

Weiter kann man Beratung anhand des **Gesprächsrahmens** unterscheiden, d. h. daran, ob sie in ein anderes Gespräch eingebettet sein können oder nicht. Dieses Kriterium macht vor allem Boettcher stark, wenn er professionelle (und institutionelle) Beratungsgespräche gegen informelle Gespräche abgrenzt, bei denen die beratenden Phasen nicht das gesamte Gespräch dominieren (Boettcher 1991: 245). Bergmann et al. (1998: 161f.) unterscheiden in diesem Zusammenhang die Beratung als eigenständigen Interaktionstyp vs. Beratung als Bestandteil einer übergreifenden Interaktionssequenz.

Daneben kann die **Freiwilligkeit** zur Unterscheidung herangezogen werden (Locher/Limberg 2012: 6f.; Bergmann et al. 1998: 157f.). Bergmann et al. unterscheiden hier zwischen Beratungen, bei denen der RS zur Beratung verpflichtet wird (z. B. die „Schwangerschaftskonfliktberatung“ Bergmann et al. 1998: 158) und Beratungen, zu denen der RG verpflichtet ist (z. B. Bankberatung zu Wertpapiergeschäften (ebd.)). Darüber hinaus scheinen hier ebenfalls Beratungskonstellationen interessant, die in diesem Kontinuum in der Mitte zu verorten sind. Dazu gehört z. B. ein verordnetes Coaching (Graf In Vorb.), das dem RS von einem Vorgesetzten „ans Herz gelegt wird“.

Zusammenfassend und zum besseren Überblick sollen die genannten Merkmale für Beraten und Beratungsgespräche und ihre jeweiligen Kontinuen auf der Basis der eingangs verwendeten Definition von Kallmeyer grafisch dargestellt werden (Abb. 1).

Abb. 1: Merkmalsbündel von Beratern und Beratungsgesprächen entlang ihrer Kontinuen



In dieser Darstellung werden die bereits im Eingangszitat Kallmeyers für Beratern verwendeten relevanten Kategorien fett gedruckt und die dazu gehörenden, hier diskutierten Merkmalsbündel genannt. Dazu wird zu jedem Merkmal, das bereits im Text diskutiert wurde (hier mittig über den Bezeichnungen Kallmeyers platziert), eine Beschreibung des dazugehörigen Kontinuums beigefügt. Dieses Kontinuum wird anhand der Beschreibung seiner Pole dargestellt (hier in den grau unterlegten Kästen rechts und links der jeweiligen Merkmale).

Die Problemverortung in Bezug zum Ratsuchenden kann also differieren, Probleme unterscheiden sich entlang der Problemdefinition sowie dem Grad der Redefinition, der Ratgeber unterscheidet sich entlang seiner Expertise, die helfende Funktion differiert im Grad der Freiwilligkeit, die Beschäftigung mit dem Problem ist entlang des Gesprächsrahmens zu verorten, die Problemlösung entlang ihres Prozesses, der Lösungsvorschlag entlang des Lösungsrahmens und die Realisierung der Lösung entlang des Lösungsradius.

So wird zusammenfassend und grafisch noch einmal verdeutlicht, dass Beraten und damit Beratungsgespräche sich entlang bestimmter Merkmale verorten lassen, diese aber innerhalb verschiedener Beratungsformate jeweils unterschiedliche Ausprägungen annehmen. Mit einem solchen Modell können einerseits Beratungsgespräche als solche von anderen Gesprächstypen abgegrenzt werden, andererseits wird eine Binnendifferenzierung einzelner Beratungsformate möglich.

Anknüpfend an die Merkmale, die in diesem Kapitel (vgl. auch Abb. 1) zusammengeführt wurden, möchte ich nun das **anwaltliche Erstgespräch mit Hilfe dieser Beschreibungsdimensionen verorten** (Abb. 2). Dazu platziere ich die oben diskutierten Kategorien in einer Tabelle, in der die genannten Merkmalsbündel (jeweils mittig platziert) sowie die dazu gehörenden Beschreibungen der Pole ihrer Kontinuen (jeweils links und rechts davon) aufgeführt sind.

Abb. 2: Das anwaltliche Erstgespräch entlang der Merkmale für Beraten und Beratungsgespräche

Übersicht Beratung: anwaltliches Erstgespräch					
Kontinuum <---	Merkmal				---> Kontinuum
RS bestimmt RG selbst und damit Art der Intervention	Freiwilligkeit (vgl. Locher/Limberg 2012: 6f.; Bergmann et al. 1998: 157 f.)				Dritte bestimmen den RG für den RS und damit die Art der Intervention
Beratung kann in ein anderes Gespräch eingebettet sein	Gesprächsrahmen (vgl. Bergmann et al. 1998: 161f.; Boettcher 1991: 245)				Beratung kann nicht in ein anderes Gespräch eingebettet sein
Problem ist internalisiert; die Person steht im Zentrum	Problemverortung (vgl. Bittner 1981: 108; Jefferson/Lee 1981: 411)				Problem ist externalisiert; Problem steht im Zentrum

Übersicht Beratung: anwaltliches Erstgespräch					
Kontinuum <---	Merkmal				---> Kontinuum
Laienwissen	Expertise des Beraters: Fachwissen über Beratungsgegenstand (vgl. Nothdurft et al. 1994: 15)				Expertenwissen
	Expertise des Beraters: Prozessgestaltungswissen (vgl. Graf In Vorb.)				
Problem wird übernommen („Ratschlaggespräch“)	Problemdefinition (vgl. Boettcher 2004a: 10f., 2004b: 177f.)				Problem wird herausgearbeitet („Professionelle Beratung“)
	Grad der Redefinition des Problems (vgl. Hutchby 2007: 92ff.; Bittner 1981: 125)				
Schwerpunkt liegt auf Zieldefinition (Fokusverengung)	Prozess (vgl. Hartog 1996: 305; Reitemeier 1994: 230; Schank 1979: 178; Rehbein 1977: 324)				Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung (Handlungsplanung)
	Lösungsradius (Hartog 1996: 308; Nothdurft et al. 1994: 16; Schwitalla 1983: 342)				
Intervention ist auf die Dau- er des Beratungsgesprächs beschränkt	Lösungsrahmen (vgl. Pick et al. In Vorb.; Bergmann et al. 1998: 159; Schwitalla 1983: 343)				Intervention geht über die Dauer des Beratungsgesprächs hinaus

Jeweils ergänzt sind die Verweise auf die bereits diskutierte Literatur, um eine bessere Orientierung zu ermöglichen. Weiter ist in dieser Tabelle eine fünfstufige Skala angefügt, in der das Mandantengespräch (hier grau markiert) entlang des entsprechenden Kontinuums verortet werden kann. Hier könnten weitere

Spalten für andere Formate ergänzt werden. Fünf Stufen schlage ich vor, weil so eine ausreichende Differenzierung – im Hinblick auf die Ergänzung von Klassifizierungen anderer Formate – möglich scheint, andererseits aber die Übersichtlichkeit nicht gefährdet wird.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind die Merkmale in der Tabelle in folgender Reihenfolge angeordnet: nach den Umständen des Zustandekommens der Beratung (Freiwilligkeit und Gesprächsrahmen); nach den Beteiligten (Problemverortung und Expertise); nach dem Problem selbst (Problemdefinition und Grad der Redefinition des Problems); nach der Lösungserarbeitung (Prozess und Lösungsradius); nach dem Verhältnis von Gespräch und Intervention im Bezug zur Gesamtinteraktion (Lösungsrahmen); und nach der Beteiligung bei der Umsetzung (Lösungsumsetzung). Im Folgenden werde ich die Verortung des anwaltlichen Erstgesprächs in Bezug auf jedes Merkmal begründen und gleichzeitig auch darauf eingehen, wie m. E. andere Beratungsformate hier ihren Platz finden könnten. Die Überlegungen zu anderen Formaten zielen allerdings nicht auf Vollständigkeit und Unanfechtbarkeit, sie sollen vielmehr dazu dienen, vor allem die Verortung des Mandantengesprächs, die Umriss der genannten Merkmale und meine zugrunde liegenden Überlegungen nachvollziehbarer und deutlicher zu machen.⁶

Bezogen auf die **Freiwilligkeit** (vgl. Locher/Limberg 2012: 6f.; Bergmann et al. 1998: 157f.) der Inanspruchnahme der Beratung ist das Mandantengespräch eher durch eine Freiwilligkeit des RS gekennzeichnet. Grundsätzlich nehmen Mandanten eine Rechtsberatung in Anspruch, um sich über ihren Standpunkt und Handlungsoptionen aus dieser Perspektive zu informieren und den Berater ggf. in Anspruch zu nehmen. Es gibt aber auch hier Fälle, in denen eine Rechtsberatung durch Dritte angeordnet wird, in jenen Fällen, in denen Anwaltszwang vor Gericht besteht und man an einer gerichtlichen Verhandlung teilnehmen muss (Strafrecht; Ehescheidung etc.). Hier kann zwar der Berater in der Regel dennoch selbst gewählt werden, die Art der Intervention (juristische) ist aber nicht wählbar. Denkt man an andere Bereiche wie das Coaching oder auch behördliche Beratung, so werden dieses in der Regel durch Dritte (Arbeitgeber, Personalabteilungen beim Coaching, Bescheide, Gesetze bei der behördlichen Beratung) verordnet und folgen nur selten dem freiwilligen Entschluss des RS. Andere Formate wie die medizinische Beratung oder die Paarberatung wären Beispiele, die Klienten uneingeschränkt freiwillig in Anspruch nehmen können.

6 Diese Überlegungen sind nicht zuletzt geprägt durch zahlreiche Diskussionen im Rahmen von LOCCS (The Linguistics of Coaching, Consulting and Supervision), für die ich meinen KollegInnen Yasmin Aksu, Eva Graf, Cornelia Maier-Gutheil, Florian Schulz und Monika Wastian sehr danke.

Die Kategorie **Gesprächsrahmen** (vgl. Bergmann et al. 1998: 161f.; Boettcher 1991: 245) bezieht sich auf die Möglichkeit einer Einbettung in andere Gespräche. Das Mandantengespräch ist vor allem aufgrund seiner Institutionalisierung in aller Regel nicht in andere Gespräche eingebettet. RS kommen zum Anwalt ausschließlich wegen der Beratungsleistung. Dennoch kann die Rechtsberatung – und im Zweifel als vollständiges Mandantengespräch – in ein anderes Gespräch eingebettet sein. Man stelle sich eine Rechtsberatung durch einen befreundeten Rechtsanwalt beim gemeinsamen Abendessen vor, bei dem das Gesprächsthema auf ein Rechtsproblem eines Gesprächsteilnehmers kommt. Ähnliches könnte für eine medizinische Beratung gelten, nicht aber für Coaching, aus dem maximal Elemente in anderen Gesprächen wiederzufinden wären, nicht aber die Gesprächssituation in einem anderen Rahmen etabliert werden könnte.

Ob es sich bezogen auf das Merkmal der **Problemverortung** (vgl. Bittner 1981: 108; Jefferson/Lee 1981: 411) um ein internalisiertes oder externalisiertes Problem handelt, muss aus zwei Richtungen betrachtet werden: zum einen, ob das Problem in der Person des RS liegt, also allein dieser darüber detailliert Auskunft geben kann und es somit erforderlich ist, dass dieser persönlich zum Beratungsgespräch erscheint. Zum anderen, inwiefern der Berater durch seine Vorgehensweise das Problem externalisiert (problemzentriert) oder internalisiert (personenorientiert) bearbeitet. Im Mandantengespräch ist das Problem externalisiert. Es könnte der Mandant z. B. durch ein Elternteil oder den Arbeitgeber vertreten werden, was übrigens laut der Auskunft verschiedener Anwälte tatsächlich zuweilen vorkommt, es würde für eine Bearbeitung im Extremfall (lässt man das persönliche Kennenlernen und die Vereinbarung der Bezahlungsmodalitäten außer Acht) sogar nur die Akte als Arbeitsgrundlage ausreichen. Innere Vorgänge des Mandanten, sein Erleben oder sein persönlicher Bezug zu seinem Problem spielen für die Bearbeitung des Sachverhalts eine untergeordnete Rolle (die Beziehung zum Mandanten sei „möglichst emotionsarm zu gestalten“ (Jungk 2012: 376; vgl. aber Kapitel 7 zur Funktion von mandantenseitigem Erleben und seinen Bewertungen für das Gespräch und die weitere Bearbeitung). Dies wäre in der Therapie oder der Supervision nicht denkbar, da in diesen Formaten stark das innere Erleben des Klienten im Zentrum steht. In der medizinischen Beratung müsste vermutlich in der Mitte angesiedelt werden, man könnte eine internalisierte Diagnose, die nicht ohne den Patienten stattfinden kann, ebenso wie eine externalisierte, auf der Basis der Patientenakte für möglich halten. Inwieweit das Problem weiter personen- oder problembezogen bearbeitet wird, mag eher von der Überzeugung und medizinischen Ausrichtung des Arztes abhängen (Lalouschek 2005b).

Die **Expertise des Beraters** bezieht sich auf verschiedene Wissensdomänen, das Fachwissen bezogen auf den Beratungsgegenstand (vgl. Nothdurft et al. 1994: 15), die Expertise bezogen auf Prozessgestaltungswissen (vgl. Graf In Vorb.) und die Expertise bezogen auf eine Feldkompetenz in der Branche des RS (vgl. Aksu In Vorb.). Während letztere für die Supervision entscheidend ist (Aksu In Vorb.), besteht für Feldkompetenz des RG in der Branche des Mandanten im Mandantengespräch keine Notwendigkeit.⁷ Im Gegensatz dazu wird hier vom Anwalt in erster Linie Fachwissen bezogen auf den Beratungsgegenstand und die juristische Institution erwartet. Das Prozessgestaltungswissen, das z. B. im Coaching fester Bestandteil der Ausbildung ist, spielt in der Anwaltschaft trotz der Bemühungen in den letzten Jahren (vgl. Kapitel 2.1.1) und der Einführung der Schlüsselqualifikationen in der universitären Lehre immer noch eine eher untergeordnete Rolle.

Entlang der **Problemdefinition** (vgl. Boettcher 2004a: 10f., 2004b: 177f.) könnte man das Mandantengespräch eher unter den Gesprächen verorten, die das Problem des Klienten grundsätzlich übernehmen und nicht den Beratungsgegenstand neu verhandeln, wie es in Boettchers „professioneller Beratung“ der Fall wäre. Dies ist allerdings in jenen Fällen anders, in denen Mandanten mit einem rechtlich nicht bearbeitbaren Problem in die Rechtsberatung kommen (vgl. Kapitel 5). Dann kann entweder keine Rechtsberatung stattfinden, oder der Beratungsgegenstand muss neu ausgehandelt werden.

Eine **Redefinition des Problems** (vgl. Hutchby 2007: 92ff.; Bittner 1981: 125) wird im Mandantengespräch trotz der weitgehenden Problemübernahme des Klienten vollzogen und vom Berater in institutionelle oder professionelle Problemkategorien und entsprechende Lösungsschemata redefiniert. Auch in Beratungen, in denen der Berater keinen professionellen Problemkategorien folgt (oder folgen will), findet eine Verständigung über das Problem als Grundlage für die weitere gemeinsame Bearbeitung statt (vgl. z. B. das viel untersuchte Beratungsgespräch ‚Hans und Ulla‘, vgl. Kallmeyer 2000).

Bezogen auf den **Beratungsprozess** (vgl. Hartog 1996: 305; Reitemeier 1994: 230; Schank 1979: 178; Rehbein 1977: 324) wird im Mandantengespräch sowohl eine Fokusverengung als auch eine Handlungsplanung vorgenommen. Da das gesamte Problem und dessen Bearbeitung im Erstgespräch in das Rechtssystem transferiert wird, ist es sowohl Ziel der Beratung, den Fokus auf einen im Rechtssystem bearbeitbaren zu verengen als auch mögliche dafür

7 Dass die Branchenkenntnis nicht schadet, sollte unstrittig, aber für die Verortung nicht wesentlich sein.

passende Handlungspläne zu vermitteln. Bezogen auf andere Formate dürfte der Schwerpunkt im Coaching auf der Zielfokussierung bzw. Klärung des Beratungsgegenstandes liegen, mit der sich mögliche Lösungen auch für den Klienten relativ naheliegend ergeben, während das Ziel in der medizinischen Beratung eher vorgegeben und es hier stärker auf die Lösungserarbeitung anzukommen scheint.

Der **Lösungsradius** (vgl. Hartog 1996: 308; Nothdurft et al. 1994: 16; Schwitala 1983: 342) liegt in der juristischen Institution im Einflussbereich des Anwalts, zumindest für eine Lösung innerhalb der Institution, die mit Aufsuchen des Anwalts häufig angestrebt ist. Wie bereits beschrieben, besteht für die meisten Verhandlungen vor Gericht Anwaltszwang und auch „einfache“ Schreiben an die Gegenseite entfalten eine stärkere Wirkung durch den anwaltlichen Briefkopf. Ähnliches gilt für die Medikation in der medizinischen Beratung, viele Medikamente sind nur mittels Rezept verfügbar. Lösungen liegen im Einflussbereich des Klienten, die dieser erst durch die Beratung wahrnimmt (Hartog 1996: 308; Schwitala 1983: 342), wie das Gespräch mit einem Kollegen oder eine Verbesserungsmöglichkeit im Zeitmanagement etc. Im Mandantengespräch wären das z. B. Gespräche mit der Gegenseite, Verhandlungen ohne anwaltliche Unterstützung oder das Zurücknehmen von Forderungen, meist nachdem sich durch die anwaltliche Beratung geringe Erfolgchancen bei einer rechtlichen Bearbeitung herausgestellt haben.

Bezogen auf den **Lösungsrahmen** (vgl. Pick et al. In Vorb.; Bergmann et al. 1998: 159; Schwitala 1983: 343) ist das Mandantengespräch darauf angelegt, über das Gespräch hinaus zu gehen, wenn es sich im Laufe des Gesprächs als sinnvoll herausstellt. Hier übernimmt der Anwalt Tätigkeiten in der Mandatsbearbeitung stellvertretend für den Mandanten (Korrespondenz, Gerichtsverhandlungen, Verhandlungen mit dem gegnerischen Anwalt etc.). In anderen Beratungsformaten findet die gesamte Intervention im Gespräch, teilweise sogar nur durch die kommunikative Einflussnahme statt (wie in manchen Therapieformen der Fall).

Zusammenfassend handelt es sich bei anwaltlichen Erstgesprächen um eine in der Regel auf Freiwilligkeit des RS beruhende, meist nicht in andere Gespräche eingebettete Beratung, in der ein Problem im Zentrum steht, das in erster Linie mit Hilfe und auf der Basis von Fachwissen durch den Experten bearbeitet wird. Dabei wird das Problem vom Berater übernommen, aber in professionelle Kategorien redefiniert. Der Prozess besteht aus einer institutionellen Zielverengung und richtet sich im weiteren Verlauf auf die Handlungsplanung. Die Umsetzung der Lösung übernimmt – wenn vom Mandanten dazu beauftragt – der Anwalt, in dessen Einflussbereich die (institutionell vorgesehene) Lösung liegt. Die Intervention geht damit über das Gespräch hinaus.

3.2 Expertenberatung in verschiedenen Institutionen: Literaturüberblick

Im vorigen Kapitel wurde das anwaltliche Erstgespräch anhand von Merkmalen von Beratung und Beratungsgesprächen verortet. Das Mandantengespräch ist darüber hinaus ein institutionelles Beratungsgespräch, denn die anwaltliche Beratung ist Teil der Fallbearbeitung in der juristischen Institution. Der Anwalt unterliegt dabei bestimmten berufsrechtlichen Vorgaben und hat eine berufliche Ausbildung durch Studium und Referendariat durchlaufen. Seine Leistung ist unter bestimmten rechtlichen und organisatorischen Bedingungen verfügbar und auf ein bestimmtes Tätigkeitsspektrum in einem bestimmten gesellschaftlichen Handlungsraum zugespißt (vgl. ausführlicher dazu Kapitel 2.1.1). Ziel dieses Kapitels ist es, einen Überblick über institutionelle Expertenberatung zu geben. Dazu wird zunächst auf Voraussetzungen und Bedingungen institutioneller Kommunikation und **Experten-Laien-Kommunikation** eingegangen. Im zweiten Teil des Kapitels gebe ich einen Überblick über Ergebnisse zu **institutionellen Expertenberatungen verschiedener institutioneller Handlungsfelder** (Beratung in der Medizin, in Schule und Hochschule, in Behörden und Verwaltung), um diese für die Untersuchung anwaltlicher Erstgespräche kontrastiv oder ergänzend fruchtbar machen zu können. Entsprechend liegt der Fokus des Überblicks auf jenen Ergebnissen, die für die Analyse anwaltlicher Erstgespräche gewinnbringend erscheinen.

Bei der Analyse institutioneller Kommunikation ist zunächst die grundlegende Frage nach dem **Zusammenhang zwischen Institution und Kommunikation** aufzuwerfen. Hier entscheiden sich verschiedene, im deutschsprachigen Raum weit verbreitete Strömungen in ihren theoretischen Annahmen. Es kann hier nicht das Ziel sein, die Diskussion nachzuzeichnen, die um den Zusammenhang von Sprache und Institution in den verschiedenen theoretischen Ausrichtungen der Diskurs- oder Gesprächsanalyse geführt wurde (und wird), vgl. dazu Birkner/Meer (2011); Wodak (2005); Bührig (2005: 1229f.); Kallmeyer (2005); Hausendorf (2001: 973f.); Koerfer (1994b). Für einen umfassenderen Überblick verschiedener Methoden und den zugrundeliegenden Theorien sowie deren Zusammenhänge vgl. Deppermann (2008/1999); Bührig/ten Thije (2005); Becker-Mrotzek/Meier (2002); Titscher et al. (1998). Zu den für diese Arbeit relevanten theoretischen und methodischen Grundlagen vgl. ausführlich Kapitel 4.3. Vielmehr sollen Ergebnisse zu typischen sprachlichen Formen und Gegebenheiten in der Institution und zur Experte-Laien-Kommunikation zusammengestellt werden.

Trotz verschiedenster theoretischer Ausrichtung werden in unterschiedlichen Forschungsbeiträgen immer wieder bestimmte sprachliche Merkmale für

institutionelle Kommunikation genannt. Koerfer nennt ganz grundlegend eine Liste von Aspekten, auf die „sich institutionelle Regelungen mit ihrer Definitions- und Selektionsfunktion im einzelnen überhaupt beziehen können“ (Koerfer 1994b: 229). Diese sind:

Ort und Zeit, Tempo, Thema, Leitung und Kontrolle, Dialogrollen, Institutionsrollen, Interaktionsrollen, Argumentationsrollen, Rollenkombinationen, Handlungsmuster, Handlungssequenzen, Handlungsverkettungen, Abfolgestrukturen, Art der Kooperation, Grad der Öffentlichkeit, Medium, Modus, Realisierungsformen (Koerfer 1994b: 230, hier jeweils mit Beispielen tabellarisch dargestellt).

Gülich bemerkt für die Gesprächsorganisation (vgl. dazu Kallmeyer/Schütze 1976) darüber hinaus, dass vor allem durch Eröffnungen, aber auch Beendigungen, institutionell geregelte Kommunikationsabläufe aus dem Interaktionskontext herausgelöst werden müssen (Gülich 1981: 425ff.). Dazu kommen deutliche Binnenstrukturen, die allerdings je nach Institution verschieden stark auch in ihrer Umsetzung festgelegt und vorgegeben sind (Gülich 1981: 435ff., 440).

Eine vielzitierte Arbeit haben Drew und Heritage (1992b) zur institutionellen Kommunikation aus der Perspektive der Conversation Analysis (CA) vorgelegt, in der sie Untersuchungen zu verschiedenen Feldern professioneller Kommunikation zusammengetragen und als Merkmale („basic features“) institutioneller Gespräche zusammengefasst haben (Drew/Heritage 1992a: 22, Hervorh.i.O.):

1. Institutional interaction involves an orientation by at least one of the participants to some core goal, task or identity (or set of them) conventionally associated with the institution in question. In short, institutional talk is normally informed by *goal orientations* of a relatively restricted conventional form.
2. Institutional interaction may often involve *special and particular constraints* on what one or both of the participants will treat as allowable contributions to the business at hand.
3. Institutional talk may be associated with *inferential frameworks* and procedures that are particular to specific contexts.

Drew/Heritage (1992a: 28ff.; vgl. Arminen 2005: 53ff.) sehen auf der sprachlichen Ebene folgende Interaktionsdimensionen als zur Erforschung institutioneller Kommunikation grundlegendes (wenn auch erweiterbares) Instrumentarium: „lexical choice, turn design, sequence organisation, overall structural organization, social epistemology and social relations“ (zu ausführlicheren Analysen vgl. Heritage/Clayman 2010: 36ff.). Letztere Dimension meint einerseits „professional ‚cautiousness‘ in interaction“ (Drew/Heritage 1992a: 45ff.) und „interactional asymmetries“ (Drew/Heritage 1992a: 47ff.). Diese Asymmetrien, die auch für institutionelle Beratungsgespräche vielfach angenommen werden, sind nach Drew/Heritage aber nicht etwa im Gegensatz zu einer etwaig

bestehenden symmetrischen Alltagskommunikation zu sehen (diese halten Drew/Heritage 1992: 48 selbst für „oversimplified“), sondern Asymmetrien bestehen aufgrund von verschiedenen Beteiligungsrollen, verschiedenem Wissen und einem unterschiedlichen Grad an Routine (Drew/Heritage 1992a: 49ff.; vgl. auch Nothdurft et al. 1994: 15f.).

Bezogen auf diese **Beteiligungsrollen** nennt Reitemeier (1994: 237; vgl. auch Drew/Sorjonen 1997) als charakteristisch für Beziehungen in institutionellem Handlungskontext eine unterschiedliche „Initiativ- und Kontrollkompetenz über das interaktive Geschehen“. Quasthoff (1990: 73ff.) führt dies auf die Zuständigkeit der Beteiligten zurück, der Arzt hat also bspw. in der APK „das Recht (und die Pflicht), DE[n] [Diskurseinheiten, I.P] zu initiieren“ (a.a.O.: 74). Meer betont in diesem Zusammenhang vor allem Unterschiede basierend auf der verschiedenen Position der Beteiligten. Am Beispiel von Sprechstundengesprächen nennt sie (Meer 2000: 19) als positionsspezifische Merkmale Unterschiede in Situation und Rahmenbedingungen (Hierarchie, Möglichkeiten Zeiten und Räume festzulegen, Zensurenvergabe etc.), Studierende hingegen sind in einer „untergeordneten (institutionell und kommunikativ) Position“ (Meer 2000: 20).

Darüber hinaus können Berater in institutionellen Kontexten auf „systematisierte und spezialisierte Wissensbestände“ (Reitemeier 1994: 231) zurückgreifen und sind als **Mitglieder einer Institution** (hier i.S. einer gesellschaftlichen Organisationseinheit) unter bereits getroffenen organisatorischen Vorkehrungen als Berater beanspruchbar (ebd.). Die Beteiligten treffen sich in „institutionell vorgegebenen Personenkategorien“ (Reitemeier 1994: 243), die bestimmte soziale Aktivitäten erwartbar machen (a.a.O.: 235). Daher kann man nicht nur für Agenten sondern ebenfalls auch für Klienten „von vornherein eine spezifische Zweckorientierung“ (Reitemeier 1994: 233) annehmen.

Eine in diesem Zusammenhang besonders für Mandantengespräche interessante Beobachtung ist, dass Personenkategorien in einem Gespräch nicht eindimensional sein müssen, sondern durch weitere **Relationen zwischen den Beteiligten** ergänzt werden können, d.h. der Mandant ist nicht nur Ratsuchender, sondern auch Kunde (vgl. Reitemeier 1994: 236). Da diese Relationen oder Rollen zum Teil durchaus widersprechende Rollenanforderungen mit sich bringen können (vgl. Kapitel 11.5), sind dies häufig Problemursachen im Gespräch. Dies nicht zuletzt, weil Agenten ebenfalls je nach Institution verschiedene institutionelle Interessen verfolgen (Reitemeier 1994: 239). Diese Interessen kommen im Gespräch mit dem Klienten häufig nicht immer explizit zum Tragen, eine Analyse müsste sich also entsprechend näher mit institutionellen Hintergründen beschäftigen. Sarangi/Roberts (1999: 21ff.) unterscheiden dazu frontstage talk als Kommunikation zwischen Institution nach

außen (mit Klienten etc.), die vergleichsweise viel untersucht ist, und backstage talk als intrainstitutionelle Kommunikation, zu der der Zugang sehr schwierig und die entsprechend kaum untersucht ist. Sie warnen daher davor, institutionelle Kommunikation allein mit Experte-Laie-Kommunikation gleichzusetzen (Sarangi/Roberts 1999: 22), weisen aber ebenso auf die Schwierigkeiten hin, die sich beim Versuch einer genauen Kategorisierung der beiden eher heuristisch brauchbaren Begriffe ergeben (Sarangi/Roberts 1999: 23f.). In diesem Zusammenhang wären als intrainstitutionelle Kommunikation Gespräche zwischen den gegnerischen Anwälten oder zwischen Anwälten und Richtern jeweils im Vorfeld eines Verfahrens untersuchenswert.

Als weiteres (bereits angesprochenes) Merkmal institutioneller Kommunikation gilt die asymmetrische Kommunikationssituation, bedingt durch das asymmetrische Verhältnis der Beteiligten. Nach Nothdurft/Reitemeier/Schröder schlägt sich die **Asymmetrie** in der Wissensdivergenz, der Perspektivendivergenz, der verschiedenen Distanz zum Problem, der Routine des Beratenden, der institutionellen Eingebundenheit, dem professionellen Zugang zu Lösungsmöglichkeiten, dem Kompetenzgefälle und die Übernahme von Verantwortung durch den Ratgebenden und damit Entlastung des Ratsuchenden nieder (Nothdurft et al. 1994: 15f.; vgl. auch Reitemeier 2010: 120; Habscheid 2011/2004: 328; Brüner 2000: 111; Reitemeier 1994: 230). Bezogen auf Beratungsgespräche stellen Nothdurft et al. (1994: 16) fest, dass dieses asymmetrische Verhältnis der Beteiligten sowohl die „konstitutive Bedingung für Beraten, aber auch Störquelle für den Kommunikationsprozeß“ ist. Meer (2011: 33) summiert unter der Dichotomie Asymmetrie – Symmetrie in einem Vergleich von Alltagskommunikation und institutionelle Kommunikation folgende Merkmale: „Besonders, erzwungen/reglementiert, ungleiche Verteilung von Aktivitätsrechten, unter- bzw. überlegen, bevorrechtigte Gesprächspartner/innen, gesteuert, Wissensvorsprung der Expert/innen, Macht/Machtmissbrauch“, weist aber eben mit dieser Gegenüberstellung darauf hin, „dass eine binäre Basisdifferenz zwischen den Begriffen ‚Institution‘ und ‚Alltag‘ weder theoretisch noch empirisch haltbar ist“ (Meer 2011: 35; vgl. auch Schütte 2001; Quasthoff 1990). Darüber hinaus bescheinigen Brock/Meer dem Begriff Asymmetrie eine terminologische Unschärfe (2004: 187). Auch Linell/Luckmann (1991: 4, 7) betonen, dass Asymmetrie Gesprächen inhärent ist, da sie überhaupt die Motivation zu kommunizieren ausmacht und damit auch nicht etwa grundsätzlich zu problematischen Gesprächsverläufen führt, im Gegenteil sogar oftmals notwendig ist (Linell/Luckmann 1991: 8). Linell/Luckmann betonen, dass gerade in der Experte-Laie-Kommunikation Asymmetrien eine größere Bedeutung zukommt, plädieren aber für eine strikte Trennung zwischen sozialer Macht („social power“)

und Gesprächsdominanz („manifest dominance“) (Linell/Luckmann 1991: 11; vgl. auch Koerfer 1994b: 228, der unabhängig von gegebenen institutionellen Rollenverteilungen der Dichotomie Symmetrie in Alltagskommunikation und Asymmetrie in institutioneller Kommunikation ebenfalls nicht folgt). Hier nähern wir uns der Frage des Zusammenhangs von Kommunikation und Institution erneut, denn soziale Macht kann durchaus institutionelle Macht bedeuten, die ebenfalls nicht immer mit Gesprächsdominanz einhergehen muss. Bromme et al. (2004: 177) unterscheiden Experten von Laien in einem „kognitiven“ und einem „sozialen“ Sinn. Der soziale Sinn entspricht hier strukturellen oder organisatorischen Merkmalen, der kognitive einer tatsächlich entwickelten Expertise, unabhängig vom Tragen entsprechender (sozialer) Merkmale (vgl. Brünner 2012). Auch Linell/Luckmann gehen davon aus, dass Experten, nicht zuletzt aufgrund des spezialisierten Wissens, das sie sich im Laufe ihrer Ausbildung aneignen, ihrer Macht und Autorität sowie der Routine, einen Einfluss auf das Gespräch insgesamt ausüben. Dennoch betonen sie die interaktive Gestaltung und Gestaltungsmöglichkeiten der jeweiligen Gesprächssituation und zeigen mit Maynard (1991), dass Klienten selbst zur Asymmetrie beitragen, indem sie ihre Perspektive nicht oder wenig relevant setzen (vgl. Lalouschek 2002a/1995: 39; zur Kokonstruktion der Rollen Experte und Laie im Gespräch vgl. auch Gülich 1999: 181ff.).

Ungleichheiten aufgrund verschiedener Beteiligungsvoraussetzungen, die auch im Gespräch beobachtbar sind, sind, wie oben bereits angedeutet, auch unter dem Stichwort **Experte-Laie-Kommunikation** beschrieben worden. Deren Merkmale gehen nicht unbedingt mit der Institutionalität von Gesprächen einher, umgekehrt sind sie aber Bestandteil institutioneller Kommunikation (Schank 1981b: 166), da hier ein Experte aufgrund eines spezifischen (institutionell verfügbaren und institutionell herausgebildeten) Wissens oder Könnens aufgesucht wird. Da die Auswirkungen der Experte-Laie-Situation für die Analyse des Mandantengesprächs eine große Rolle spielen und in Zusammenhang mit der institutionellen Kommunikation stehen, möchte ich darauf etwas genauer eingehen.

Suggestieren die Begriffe Experte und Laie ein starkes Gefälle zwischen den Beteiligten, so gilt die Gegenüberstellung von Experte und Laie allerdings nur prototypisch und erweist sich empirisch als differenzierter (vgl. Brünner 2005: 90; Gülich 1999: 176; Koerfer 2013/1994: 119f.). Wie bereits in Kapitel 3.1 gezeigt, kann sich die Expertise des Beraters auf verschiedene Domänen des Wissens beziehen und je nach Beratungsformat und -zielsetzung eher Fachwissen, Prozesswissen oder Branchenwissen des Klienten betreffen. Hier sind viele Mischtypen vorstellbar ebenso wie sich die Expertise dynamisch verändern

kann. Expertise und Nicht-Expertise betreffen also jeweils spezifische Wissensgebiete, die für die Beteiligten unterschiedlich sind. Wissensdifferenzen können darüber hinaus unterschiedlich groß sein. Experte und Laie sind also „relationale“ Begriffe (Gülich 1999: 176). Laien haben immer auch ein bestimmtes positives Wissen, durch das Wissenslücken überhaupt bestehen können und das Laien letztlich zu einem bestimmten Experten führt (Palm 2001: 351). Dieses Wissen bezeichnet Palm als „Verweisungswissen“ (ebd).

Als charakteristisch für die Experte-Laie-Kommunikation werden meist drei Merkmale genannt: Divergenzen im Fachwissen, ein Machtgefälle und Perspektivdivergenzen (vgl. Brüner 2009b: 171, 2005: 90; Gülich 1999: 168, 184, 187; Reitemeier 1994: 230f.; Linell/Luckmann 1991: 5f.; Deppermann 2012: 91f.).

Die Dimension des **Fachwissens** scheint die für die Expertenberatung zunächst offensichtlichste Unterscheidung der Beteiligten (entlehnt aus franz. *expert* ‚Sachkundiger‘, Kluge 2002) und wird auch in der Literatur betont. Experten haben ein durch ihre Ausbildung erworbenes Wissen, das in der Regel abstrakt und systematisiert ist. Ist die Experte-Laie-Kommunikation in institutionelle Kommunikation eingebettet, betrifft die Expertise auch institutionelles Wissen und Abläufe. Laien hingegen sind maßgeblich durch die Abwesenheit dieses Wissens gekennzeichnet und werden definiert in Opposition zum Experten. Ehlich/Rehbein (1977) führen elaborierte Kategorien für das Wissen der Aktanten (in Institutionen Agenten und Klienten genannt, Ehlich/Rehbein 1977: 39) ein, das „jedoch nur selten unmittelbar an der Oberfläche auf[tritt]“ (Ehlich/Rehbein 1977: 42) und daher in der Analyse herausgearbeitet werden muss. Die Autoren nennen das gesamte Wissen über eine Institution das Institutionswissen. Dieses unterscheiden sie je nach Aktant in Institutionswissen erster Stufe, das das „unmittelbar handlungsleitende Wissen der Aktanten innerhalb der Institution“ ist (Ehlich/Rehbein 1977: 39). Daneben besteht auf Seiten der Agenten ein Institutionswissen zweiter Stufe, das „im Dienste des Ablaufs der Institution herausgebildet“ wird (Ehlich/Rehbein 1977: 41). Es „systematisiert, rationalisiert, verallgemeinert und propagiert“ (ebd.) das Institutionswissen erster Stufe der Agenten. „Der größte Teil des vorhandenen Wissens über die Institution [...] ist im Kontext des Institutionswissens zweiter Stufe entwickelt worden“ (Ehlich/Rehbein 1977: 41). Für das Aktantenwissen unterscheiden sie sechs Wissensstrukturtypen (vgl. Ehlich/Rehbein 1977: 44).

Die Dimension der **Macht** in Experte-Laie-Kommunikation bezieht sich auf die bereits erwähnte „Initiativ- und Kontrollkompetenz“ der Beteiligten (Reitemeier 1994: 237). Auch wenn (Linell/Luckmann 1991: 11) auf die Trennung zwischen sozialer Macht und Gesprächsdominanz hinweisen, die nicht immer gleichzeitig auf einen Beteiligten entfallen muss, so scheint sowohl die

soziale Macht als auch die Gesprächsdominanz in institutioneller Kommunikation tendenziell dem Agenten zuzufallen. Denn die unterschiedliche Initiativ- und Kontrollkompetenz schlägt sich kommunikativ durch die stärkere Gesprächssteuerung des Beraters nieder, der eher das Rederecht zuteilen kann, der Beginn und Ende des Gesprächs markiert, der die atmosphärischen Bedingungen und stilistischen Bedingungen des Gesprächs stärker bestimmt, der das Thema und mögliche zu gewährende Hilfeleistungen bzw. Lösungsvorschläge festlegt und der die Identitätsentfaltung des Ratsuchenden bezogen auf institutionelle Relevanzgesichtspunkte steuert (Reitemeier 1994: 238f.). Diese dienen dem Berater in erster Linie dazu, „eine stringente und ökonomische Abwicklung des Beratungsgesprächs [zu] bewerkstelligen“ (Reitemeier 1994: 243). Inwiefern diese Abwicklung aber auch tatsächlich ökonomisch ist, muss im Einzelfall geprüft werden, denn was Agenten ökonomisch erscheinen mag, ist es auf das Gesamtgespräch bezogen manchmal nicht (vgl. z.B. Menz/Al-Roubaie 2008).

Perspektivendivergenzen als dritte Dimension der Experte-Laie-Kommunikation bestehen wie Wissens- und Machtdivergenzen in jedem Gespräch:

All communication implies demands of perspectivation. The process of communication forces the participants to establish – aspects of – their perspectives as valid interpretive ground for the understanding of their utterances. Perspective is a form of contextualizing actual events in the framework of relevant backgrounds and conditions (Kallmeyer 2002: 114).

Perspektiven sind mentale Repräsentationen der Wirklichkeit, also „identischer Sachverhalte“ (Schröder 1994: 92,) aus einer bestimmten (Beteiligten-)Position, die entsprechend dieser Position verbalisiert werden. Diese unterscheiden sich zwischen den Beteiligten nicht zuletzt aufgrund der professionellen Sozialisation und dem Fachwissenserwerb des Experten sowie damit einhergehenden „disziplinären und professionellen Normen der Handhabung dieses Wissens, mit Normen des Denkens und Handelns in Bezug auf den betreffenden Wirklichkeitsausschnitt“ (Brünner 2005: 103). Schröder (1994: 92) zeigt auf, dass die Sachverhalte, auf die sich die unterschiedliche Wahrnehmung bezieht, weit gefasst ist. Hier ist die Rede von „Ereignissen, Gegenständen, Werten, Ideen, Personen, aber auch von der konkreten Interaktionssituation und den Interaktionspartnern mit ihren Aktivitäten“ (ebd.). Dazu kommt eine unterschiedliche Problembetroffenheit, die beim Experten nicht und beim Klienten in der Regel stärker vorhanden ist und die eine sachliche und professionell routinierte Fallbearbeitung des Experten erwartbar macht (vgl. Brünner 2005: 90; Deppermann 2012: 92). Perspektive kann implizit oder explizit formuliert werden und kann bei der Analyse über den Bezug zu sozialen Einheiten (wie Rolle, Status etc.)

sowie über die Rekonstruktion der Position des Sprechers, die „das Ergebnis einer systematischen und konsistenten Auswahl aus alternativen Möglichkeiten, einen Sachverhalt zu sehen“ rekonstruiert werden (Keim 1996: 195). Schröder unterscheidet zwischen „interaktiven, emotionalen und kognitiven Aspekten von Perspektivendivergenzen“ (Schröder 1994: 93).

Eine vierte Dimension, durch die die drei häufig genannten Dimensionen ergänzt werden können, ist das **Vertrauen** in den Experten bzw. seine Kompetenz (Deppermann 2012: 93), hergestellt durch seine **Glaubwürdigkeit** (Brünner 2009b: 175, 2005: 94). Diese muss einer jeden Experte-Lai-Kommunikation zugrunde liegen, damit sie erfolgreich verlaufen kann, im Beratungsgespräch hat sie einen besonderen Stellenwert, da der Klient die Empfehlungen des Experten meist nicht selbst evaluieren kann. Auch die (Professions-)Soziologie beschreibt das Vertrauen als ein wesentliches Merkmal der Experten-Laien-Konstellation (Wernet 1997: 28f.; vgl. auch Hommerich 2009a; zum Vertrauensverhältnis zwischen Anwalt und Mandant vgl. Hommerich 2005; Wernet 1997: 138ff.; vgl. auch die Website der Bundesrechtsanwaltskammer 2013c, die unter der Überschrift „Fundament Vertrauen“ für Anwälte werben). Deppermann (2012: 93) bezeichnet Vertrauen zu schaffen als „a major task to be fulfilled during DPI [doctor-patient interaction, I.P.] by the doctor, e.g., by displays of competence, showing interest and respect without moral evaluation, attending to the patient's emotions, and warranting confidential treatment“. Glaubwürdigkeit und damit ein Vertrauen in die Kompetenz des Experten wird im Gespräch neben den von Deppermann genannten Möglichkeiten durch die Verwendung von Fachbegriffen vollzogen. Dabei können sich dem Experten „konfligierende Handlungsanforderungen“ (Brünner 2005: 94) stellen, da dieser einerseits seine Selbst- und Rollendarstellung als Experte durch sprachliche Mittel wie Fachbegriffe aufrechterhalten muss, andererseits aber gerade Fachbegriffe häufige Problemursache in der Experten-Laien-Kommunikation sind. Diese **Probleme** sind eine Kategorie unter den „charakteristischen Problemlagen“ (Brünner 2005: 90) in der Experten-Laien-Kommunikation, die Brünner (ebd.) nennt: Verstehens- und Verständigungsprobleme durch spezialisiertes Fachwissen, Machtgefälle durch Autorität und Definitionsmacht des Experten und Perspektivendifferenzen durch professionelle Routine des Experten und persönlicher Betroffenheit des Laien. Es kann also auch gerade durch die Experte-Lai-Konstellation zu Problemen im Gespräch kommen (vgl. Gülich 2003: 258; Reitemeier 1994: 243; Linell/Luckmann 1991: 17). Als sprachliche Mittel, die hier den Verständigungsprozessen dienen, werden vor allem Formen der Veranschaulichung (Brünner/Gülich 2002b), Reformulierungen (Gülich 2003) und der Umgang mit Fachbegriffen (Gülich 2003) untersucht.

Nachdem die Merkmale institutioneller Kommunikation und Experte-Laie-Kommunikation beschrieben wurden, wird in der Folge ein **Überblick über Ergebnisse zu institutioneller Expertenberatung in verschiedenen institutionellen Handlungsfeldern** gegeben. Institutionelle Expertenberatung ist maßgeblich in den Bereichen Medizin (Arzt-Patient-Kommunikation), Behörden und Verwaltung (Bürger-Verwaltungs-Kommunikation) sowie Schule und Hochschule (Referendarberatung, Sprechstundengespräche) untersucht. Für eine Übersicht über institutionelle (Beratungs-)gespräche, vor allem auch über ältere Literatur, vgl. Becker-Mrotzek (1990a; 1990b, 1991a, 1991b, 1992b, 1992a, 1993).

Handlungsschemata und Ablaufmodelle sind bereits relativ früh für Beratungsgespräche entwickelt worden (für eine eingehendere Diskussion und einen Bezug zum anwaltlichen Mandantengespräch vgl. die Kapitel 4, 5 und 6). Ein erstes Handlungsschema ‚Beraten‘ am Beispiel eines Telefongesprächs zwischen einem Wohnungsbesitzer und einem Mitarbeiter einer Versicherung in Frankreich entwickelt Kallmeyer (1985) und überarbeitet dieses (2000). Vor Kallmeyer hatte sich bereits Schank (1981b; 1979) dem Thema Beratungsgespräche linguistisch genähert. Dabei geht Schank vom Konzept der Sprechintention nach Steger aus, nach dem „Intentionen [...] auf unterschiedlichen Ebenen in Handlungspläne hierarchisch eingebettet [sind]“ (Schank 1979: 177). Schank (1979) entwickelt ein Ablaufmodell für Kurzberatungen, das sich aus Handlungsplänen auf verschiedenen Ebenen zusammensetzt. In der Tradition der Pragmatik entwickelt Wunderlich (Wunderlich 1981) ein Sequenzmuster für Ratschläge. Dieses ist erkennbar sprechakttheoretisch geprägt, da es vom Ratgeben ausgeht. Das Modell beinhaltet die Phasen Ratfrage, Ratschlag und Übernahme (Wunderlich 1981: 28), die jeweils um Komponenten der Eröffnung und des Abschlusses ergänzt sind. Verschiedene Beratungsgespräche in der Institution untersuchen später systematisch Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994). Dabei nähern sie sich Beratung unter der Annahme, dass es sich um einen „asymmetrischen Interaktionstyp“ (Nothdurft et al. 1994: 7) handelt, für den sie ein Handlungsschema entwickeln, das sich grundsätzlich mit dem von Kallmeyer (2000; 1985) entwickelten Schema deckt. Ebenfalls Beratungsgespräche in verschiedenen Institutionen untersucht Nothdurft (1984), der sich in seiner Untersuchung mit der interaktiven Aushandlung von Problemen in Beratungsgesprächen befasst. Nothdurft geht in seiner Analyse davon aus, dass die Teilnehmenden bestimmte Interaktionsaufgaben bewältigen müssen, um miteinander zu interagieren (Nothdurft 1984: 14). Da das Beraten nach Nothdurft (1984: 15) mindestens die Problempräsentation und die Lösungsentwicklung beinhaltet, widmet er sich der Bewältigung der Problempräsentation und untergliedert diese kommunikative

Aufgabe nach stark thematisch orientieren Kriterien in sogenannte „Stücke“ (Nothdurft 1984: 20ff.).

Daneben gibt es neuere Arbeiten, die sich mit der Methodologie der Gesprächsforschung auseinandersetzen und dafür Beratungsgespräche für ihre Beispielanalysen heranziehen. Lee (2003) verwendet Beratungsgespräche für ihre Beispielanalysen, um die von ihr entwickelte These zu belegen, dass vor allem das individuelle Handlungsziel der Beteiligten Gesprächsverläufe maßgeblich bestimmt. In ihren Annahmen stellt sie allerdings nicht nur gängige Erkenntnisse zur Geordnetheit menschlichen sprachlichen Handelns in Frage, es findet darüber hinaus auch außer mit den Ergebnissen Schröders (Schröder 1994) zu Perspektivendivergenzen keine Auseinandersetzung mit linguistischen Ergebnissen zu Beratungsgesprächen statt. Auch Kroll (Kroll 2009) nutzt aus einer kommunikationswissenschaftlichen Perspektive Beratungsgespräche (mit ausländischen Gaststudenten) ebenfalls exemplarisch als Grundlage, sich mit verschiedenen methodischen Herangehensweisen auseinanderzusetzen.

In der Linguistik bereits früh (Nowak 2010: 14; Löning 2001: 1577) und entsprechend vielbeforscht ist das **Arzt-Patient-Gespräch**⁸ als institutionelles Beratungsgespräch (vgl. Neises et al. 2005; Brünner/Gülich 2002a; Redder/Wiese 1994; Löning/Rehbein 1993; Ehlich 1990; Löning 1985).

Arzt-Patient-Gespräche finden in verschiedenen Interaktionsrahmen statt (vgl. z. B. Gespräche in der Arztpraxis und Visitegespräche Löning 2001: 1578 oder Gespräche auf der Ambulanz Lalouschek et al. 1990), die sich nicht alle für einen kontrastiven Vergleich mit dem anwaltlichen Erstgespräch eignen. Hier soll nicht nur der Ort Arztpraxis als Unterscheidungskriterium herangezogen werden, sondern vor allem das Handlungsziel und die Konstellation spielen eine ebenso entscheidende Rolle (zum Handlungsziel in Anamnese- und Aufklärungsgesprächen vgl. Löning 2001: 1584). Besonders das Anamnesegespräch, einem Erstgespräch in der Praxis oder einem Aufnahmegespräch im Krankenhaus, scheint Parallelen zum anwaltlichen Erstgespräch aufzuweisen (vgl. die Kapitel 5 und 6), daher beziehe ich mich im Folgenden in erster Linie darauf.

Viel untersucht sind **Ablauf und Aufgabenstruktur** der Gespräche, die auch für die vorliegende Arbeit interessant sind. Einen guten Überblick gibt Nowak (2010) in einer Metastudie zur Arzt-Patient-Kommunikation. Er erstellt auf der Grundlage von Ergebnissen zur Arzt-Patient-Kommunikation bis April 2007 (Nowak 2010: 19) eine Systematik des sprachlichen Handelns von Ärzten und

8 Löning (2001: 1578) schlägt als Oberbegriff für verschiedene Gesprächstypen in der Medizin „ärztliche[s] Gespräch“ vor.

Ärztinnen, die er in Form von Landkarten im Gesamtbild (Nowak 2010: 231) und in kleineren Einzellandkarten für einzelne Gesprächskomponenten darstellt. Nowak fasst insgesamt 46 Handlungstypen aus der gesichteten Literatur zusammen, die er wiederum neun Gesprächskomponenten zuordnet. Diese sind folgende: Gesprächseröffnung; Eröffnungsinitiative; Zuhören und Nicht-Zuhören; Informationen erfragen; Orientierung geben; Informationen geben, anleiten, beraten; gemeinsam planen und Entscheidungen treffen; Gesprächsabschluss; körperliche Untersuchung. Zum Anamnesegespräch stellt Löning (Löning 2001: 1584) heraus, dass dem zentralen Handlungsziel, der Diagnose, alle Handlungen untergeordnet werden. So sind hier lediglich zwei Aufgaben maßgebend: „[E]inerseits die Entscheidung des Arztes, ob der Patient krank ist und welche Erkrankung er hat, andererseits die Herstellung eines Vertrauensverhältnisses zum Arzt. Der Patient erwartet eine Klärung seiner Beschwerden im Hinblick auf Ursache und Krankheitsbild.“ Die Diagnose wäre bezogen auf das Mandantengespräch vergleichbar mit der „Sachverhaltsaufklärung“, die hier das erklärte Ziel bzw. „die Hauptaufgabe eines Rechtsanwalts“ ist (Kilian 2008: 11). Daneben gibt es im Mandantengespräch auch planende Elemente (ähnlich wie beim Arzt-Patient-Gespräch die Therapiebesprechung, vgl. Nowak 2010). Zur Diagnosestellung und zum ärztlichen Rat kontrastiert Brünner (2011: 470ff.) das mediale Ratgeben mit ärztlichen Beratungsgesprächen und kommt zu dem Schluss, dass zwar auch medial Formen aus dem Arzt-Patient-Gespräch verwendet werden, allerdings nur in einer ähnlichen Form als „Pseudo-Formen“ (Brünner 2011: 474) oder auch in einer „amputierten Form des Beratens“ (Brünner 2011: 496). Besonders interessant für die vorliegende Arbeit sind die Formen der authentischen APK, die für Brünner als Vergleichsfolie dienen. Für ein Gespräch in der Arztpraxis nennt Löning (2001: 1578f.) folgende typische Sequenzen: „Erhebung der Beschwerden und der Vorgeschichte, körperliche Untersuchung, Erklärung und Beratung, Therapievorschläge und Belehrung.“ Diese hier zusammengefassten Sequenzen finden sich auch ähnlich an anderen Stellen für Arzt-Patient-Gespräche, vgl. z.B. Spranz-Fogasy (1992: 70f.), der folgende Strukturierung feststellt: Gesprachseroffnung, Beschwerdeexploration, Diagnose, Therapieentwicklung, Gesprachsbeendigung.

Rehbein (1985: 381ff.) untersucht die ärztliche Aufklärung und das Elizitieren von Symptomen als sprachliche Handlungsmuster bezogen auf eine interkulturelle Beratungssituation. Daneben untersucht er das Patientenhandeln, dessen Form er als „**Erzhlfragmente**“ klassifiziert (Rehbein 1985: 392ff.) und hier ähnlich der Ergebnisse bei der Sozialberatung (sequenzielles Erzählen) feststellt, dass das Erzählen der Klienten fragmentiert wird (vgl. Rehbein 1980). Zu Patientendarstellungen und deren Elizitation vergleicht Lalouschek (2005a: 95ff.)

Anamnesegespräche in der biomedizinischen Anamnese mit jener in ganzheitlichen Ansätzen und zeigt so, wie sich die jeweiligen medizinischen Leitkonzepte der Agenten sprachlich niederschlagen (Lalouschek 2005a: 113). Lalouschek zeigt, mit welchen sprachlichen Mitteln lebensweltliche Diskurse von den Agenten gefördert (offene Fragen, Orientierung an für Patienten relevanten Informationen) oder verhindert werden können (geschlossene, suggestive Fragen, oberflächliche Orientierung an lebensweltlichem Diskurs des Patienten).

Ergebnisse zu **Wissensstrukturen** der Beteiligten in ärztlichen Beratungsgesprächen stammen von Löning (1994; vgl. auch Rehbein/Löning 1995). Hier werden vier Kategorisierungen für sprachliche Mittel unterschieden, die die Wissensbasis der Beteiligten verbalisieren. Das sind alltagssprachliche, nicht professionelle Kategorisierungen, die den professionellen des Agenten entgegenstehen. Zwischen diesen beiden Kategorisierungen von Wissen befindet sich die semi-professionelle Kategorisierung, die professionelle Kategorien von Seiten der Ärzte häufig ersetzen und so (vermeintlich) verständlicher für Klienten macht. Die entsprechende patientenseitige Kategorisierung, die professionelle Kategorisierungen ohne die professionelle Wissensbasis verwendet, nennt Löning pseudo-professionell (vgl. im Mandantengespräch Kapitel 7.3.3). Darüber hinaus rekonstruiert Rehbein Wissensstrukturen der Beteiligten, die er jeweils in verschiedene Wissensarten kategorisiert (Rehbein 1985: 401ff.). Auf Seiten des Arztes sind das fachinternes und fachexternes Fachwissen sowie nichtprofessionelles Alltagswissen und auf Seiten des Patienten in klientenseitiges Institutionswissen, familiales Praxiswissen, ein gegenüber dem Arzt divergierendes Konzept über Krankheitsphasen und volksmedizinisches Wissen. Ebenfalls die Wissensstrukturen, hier in der genetischen Beratung, untersucht Hartog (1996). Sie erarbeitet ein Gesamthandlungsmuster für diese Gespräche, in dem die beraterseitige Wissensentwicklung von der Einschätzung zum Bild (und damit zur Entscheidung) dargestellt wird. Für die genetische Beratung stellt Hartog fest, dass es nicht nur darum geht, den Fokus von Handlungsmöglichkeiten für den Klienten zu verengen, sondern „durch die Vermittlung professionellen Wissens den Fokus zu *vergrößern*“ (Hartog 1996: 305, Herv. i.O.). Hartog zeigt, dass die Aufgabe des Beraters darin besteht, das Wissen der Klienten zu erfassen und es entsprechend professioneller Kategorien umzuwerten, sodass sie in der Lage sind, selbst eine Entscheidung zu treffen. Da Klienten das entsprechende Wissen allerdings oft auch nach der Beratung nicht haben, stellt Hartog (1996: 310) als wichtigsten Unterschied zwischen dem Ratgeben und der institutionellen Beratung fest, dass „die Entscheidung offenbar auf der Seite der Agenten und nicht auf der Seite der Klienten vollzogen wird.“

Ein weiteres Thema, das für die vorliegende Untersuchung von Interesse ist, ist die **Beziehungsgestaltung im Hinblick auf die Entscheidungsfindung**. Koerfer et al. (2008: 40; vgl. auch Koerfer et al. 2010: 139ff.) unterscheiden ein paternalistisches Beziehungsmodell auf der einen Seite von einer reinen Dienstleistungsbeziehung auf der anderen Seite sowie einem kooperativen Modell in der Mitte. Für Ausbildungszwecke, aber auch für die praktische Anwendung hat die Autorengruppe (Köhle et al. 2010) ein Manual zur ärztlichen Gesprächsführung entwickelt, das in Leporelloform leicht in jede Tasche passt und so als Hilfestellung in der Praxis dienen kann. Wenn auch wichtige Erkenntnisse der sprachwissenschaftlichen Forschung hier Eingang gefunden haben („Gespräch offen beginnen“; „Erzählen fördern“; „Subjektive Vorstellung explorieren“, a.a.O. Vorderseite), so bergen „Ratgeber“, zumal in dieser kurzen Form, immer die Gefahr, missverstanden und ohne ein genaues Verständnis der Hintergründe abgearbeitet zu werden, wie es der Kabarettist Konrad Beikircher (Beikircher/Becker 2012) in seiner Verfilmung des Manuals demonstriert.

Gerade auf dem Gebiet der APK finden sich inzwischen auch einige gesprächsanalytisch fundierte **Ratgeber und Trainingskonzepte** (vgl. zur Analyse und Verbesserung der Gesprächsausbildung in der Medizin auch Lalouschek 2002a/1995). Ein problem- und praxisorientiertes Kondensat einer Studie auf der kardiologischen Ambulanz ist der Ratgeber zur effizienten ärztlichen Gesprächsführung von Menz/Lalouschek/Gstettner (2008). Hier werden relevante Themen der ärztlichen Kommunikation, die aber in weiten Teilen auch auf andere Institutionen übertragbar scheinen, kritisch beleuchtet und jeweils Beispiele für good und bad practice anschaulich gegenübergestellt. Für die vorliegende Untersuchung sind vor allem die folgenden Ergebnisse interessant: zu divergierenden Gesprächsplänen (Menz et al. 2008: 30ff.), zur Anliegenbearbeitung und Entscheidungskompetenz der Ärzte bzw. Turnusärzte (Menz et al. 2008: 63ff.) (hier auch besonders im Hinblick auf Mandantengespräche von Referendaren, die zumindest vereinzelt stattfinden), zum Informationsbedürfnis der Klienten (Menz et al. 2008: 96ff.) und besonders zu Gesprächseröffnungen und Unterbrechungen (Menz et al. 2008: 119; zu Gesprächseröffnungen vgl. auch Spranz-Fogasy 2005). Ebenfalls praxisorientiert ist das transkriptbasierte Lern- und Prüfungskonzept für die ärztliche Gesprächsausbildung von Koerfer et al. (2008). Neben der Umsetzung von linguistischen Ergebnissen in die Praxis, die hier anschaulich beschrieben ist, geben sie einen guten Überblick über den Stand der Forschung und typische Schwierigkeiten im Arzt-Patient-Gespräch. Angesprochen wird hier auch die Relevanz von Patientenerzählungen (vgl. dazu auch Gülich 2005), da inzwischen von einer Beschreibung als evidence based medicine zu einer narrative based medicine tendiert wird, also die Funktion

und Relevanz der Patientenerzählungen für die Diagnose stärker betont wird (Koerfer et al. 2008: 36). Welche Relevanz Klientenerzählungen im anwaltlichen Erstgespräch zukommt bzw. welche Informationen Anwälte daraus gewinnen können, soll die vorliegende Arbeit u. a. klären (vgl. Kapitel 7).

Auch in anderen gesellschaftlichen Handlungsfeldern finden sich Beratungsgespräche. Ebenfalls relativ umfassend erforscht ist das **hochschulische Sprechstundengespräch** (vgl. Meer 2006; Boettcher et al. 2005; Zegers 2004; Meer 2003, 2001; Boettcher/Meer 2000). Wenngleich diese neben beratenden auch andere Elemente enthält und daher „als kommunikative Praxis mit einer eigenen Qualität“ betrachtet werden sollte (Boettcher et al. 2005: 4f.), hat es dennoch (auch) beratende Funktion und ist vielfach als Beratungsgespräch bearbeitet worden (ebd.). Für das Sprechstundengespräch erarbeitet Meer (2003: 32) folgende **Phasen**: Startphase, Anliegensformulierung durch die Studierenden, Anliegensbearbeitung und die Schlussphase. Hier wird im Vergleich zu anderen Phasenmodellen, die eher von ‚Problem und Lösung‘ sprechen, die Prominenz des Anliegens und seiner Bearbeitung in der Beschreibung von Sprechstundengesprächen hervorgehoben. Darin zeigt sich die knappe Zeit für Sprechstundengespräche sowie der Fokus auf konkrete, eng begrenzte Einzelfragen oder -probleme der Studierenden (Meer 2003: 32). Davon unterscheidet sich das anwaltliche Erstgespräch, in dem eine umfassendere Bearbeitung eines Sachverhalts und damit zusammenhängend gegebenenfalls verschiedene Problemfelder bearbeitet werden. Als Komponenten für das Verstehen in Beratungsgesprächen nennt Boettcher die folgenden „Aspekte“ (Boettcher 1991: 240). Der „inhaltliche Aspekt“ (also die Problem-/ Sachverhaltsdarstellung und -exploration als eine der zentralen Komponenten eines Beratungsgesprächs)⁹, der „Motivationsaspekt“ (betrifft Ziel, Anliegen und Interesse, ist für die Lösungsfindung erheblich), der „Aspekt der Perspektivenübernahme“ (ist für Beraten konstitutiv und häufig gleichzeitig problematisch), den „Akzeptanzaspekt“ (der aus Sicht der RG gelegentlich unterschätzt wird und so zu Schwierigkeiten führt) und der „Kooperationsaspekt“ (der dem gesamten Handeln zugrunde liegt), vgl. Boettcher (1991: 240). Als Instrument der Reflexion für Beratende oder als Analyseunterstützung entwickelt Boettcher (Boettcher 1987: 343ff.) ein Kategorieninventar in Form eines Leitfadens. Bezogen auf Beratungsgespräche in der Schule mit Referendaren (2004b; Boettcher 2004a) stellt Boettcher die **Doppelfunktion des**

9 Da Boettcher selbst diese lediglich durch Beispielformulierungen erläutert, habe ich jeweils in Klammern ergänzt, inwiefern ich diese als relevant für andere Beratungsformate betrachte.

Gesprächs heraus: einerseits ist es Leitungsmittel und andererseits „begriffliche Gemengelage zwischen Kritisieren und Ratschlaggespräch“ (Boettcher 2004b: 177). Im Zentrum seiner Überlegungen steht dabei in der Regel die Unterrichtsnachbesprechung (Boettcher 1987: 334; Boettcher/Bremerich-Vos 1986). Im schulischen Zusammenhang sind Beratungsgespräche, wenn von Schulleitern geführt, gleichzeitig Instrument und Modell (Boettcher 2004b: 175) für das Verhalten des Beratenden. Hier spiegelt sich die Doppelfunktion des Schulleiters als RG wider, der nicht nur berät, sondern oft gleichzeitig auch bewertet (Boettcher/Bremerich-Vos 1986: 247; vgl. dazu auch Hoffmann/Nothdurft 1989). Eine doppelte Zwecksetzung und damit verschiedene Rollenanforderungen spielen auch im Mandantengespräch eine Rolle (vgl. Kapitel 11).

Ein weiteres gesellschaftliches Handlungsfeld, zu dem einige Untersuchungen vorliegen, ist die **Kommunikation mit Behörden oder der Verwaltung**. Wichtige Ergebnisse zu diesen Gesprächen sollen hier aufgeführt werden, wenngleich „Bürger-Verwaltungs-Gespräche“ laut Becker-Mrotzek (2001: 1521) „nicht mit Beratungsgesprächen gleichzusetzen sind“. Becker-Mrotzek begründet seine Einschätzung damit, dass dem behördlichen Berater nur eine **eingeschränkte Auswahl an (Standard-)Lösungsmöglichkeiten** zur Verfügung steht, die dazu eine „übergeordnete gesellschaftliche Funktion“ erfüllen (Becker-Mrotzek 2001: 1524). Koerfer (2013/1994: 267ff.) unterscheidet in diesem Zusammenhang (Gericht vs. Arbeitsamt) diskursive von nicht-diskursiven Problemlösungsverfahren in Institutionen, die zwar jeweils nach einer „wenn-dann-Struktur“ (Koerfer 2013/1994: 267) handeln, aber unterschiedliche Aushandlungsmöglichkeiten der Problemlösung vorsehen. Ähnlich argumentiert Rehbein, indem er darauf hinweist, dass „das Anliegen der Klienten gezielt unter ein vorformuliertes Wissen gestellt wird und somit kein Verständigungshandeln *strictu sensu* vorliegt“ (Rehbein 1998: 679, Herv. i.O.). Inwiefern Berater anderer Institutionen in ihren Möglichkeiten frei(er) sind, soll und kann hier nicht abschließend beantwortet werden. Dazu wäre sicherlich zunächst die Frage zu stellen, ob nicht Klienten bereits durch die Auswahl ihrer Berater gewisse Einschränkungen in den Möglichkeiten der Lösungen bewusst herbeiführen oder zumindest billigend in Kauf nehmen. Ein sicherlich nicht von der Hand zu weisendes Merkmal behördlicher Beratungsgespräche ist die „doppelte Zwecksetzung“ (Becker-Mrotzek 2001: 1522), durch die **widersprüchliche Anforderungen an das Handeln des Agenten** entstehen können. Allerdings ist auch dies ein in unterschiedlichsten Beratungsgesprächen nicht selten zu beobachtendes Phänomen (vgl. Maier-Gutheil 2009: 180ff; Boettcher/Bremerich-Vos 1986: 247). Hier bleibt die Frage offen, ob es unter diesen Voraussetzungen ‚echte‘ Beratungsgespräche überhaupt gibt. Aufgrund der institutionellen Verwandtschaft

mit dem Rechtssystem, auf dessen Grundlage Verwaltungen und ihre Mitarbeiter im Kontakt mit Klienten agieren (vgl. Becker-Mrotzek 2001: 1507ff.; Reitemeier 2010: 123), sind einige dieser Ergebnisse besonders interessant für die Untersuchung anwaltlicher Mandantengespräche und sollen in der Folge zusammengefasst werden. Dazu sind vor allem zwei Themenkomplexe zentral, die ebenfalls vielfach behandelt sind: zum einen Formen der Problem-/ Sachverhaltsdarstellung vor dem Hintergrund verschiedener Deutungsschemata der Beteiligten, zum anderen Verstehens- und Verständigungsprozesse.

Auch für Gespräche in Ämtern und Behörden (hier in der Berufsberatung auf dem Arbeitsamt) untersuchen Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992; vgl. auch Becker-Mrotzek/Fickermann 1992), sind **Phasen** rekonstruiert worden. Diese sind die Anliegenendarstellung der Klienten, die Thematisierung des Problems, damit eine gemeinsame Einschätzung aus Sicht der Beteiligten möglich wird, das Vorschlagen von Lösungswegen durch den Berater und die konkrete Entwicklung eines Planungsentwurfs (Becker-Mrotzek et al. 1992: 243, 249). Eine neuere Arbeit zur Kommunikation in Jobcentern ist die Untersuchung von Böhringer et al. (Böhringer et al. 2012). Die AutorInnen kommen im Gegensatz zu dem genannten Ergebnis zu dem Schluss, dass in Gesprächen im Jobcenter keine Einheitlichkeit zu beobachten ist. Dies führen sie nicht etwa auf eine immer auftretende Varianz im Korpus zurück, sondern bezeichnen Gespräche in Jobcentern als „schwache Situation“ (Böhringer et al. 2012: 69) und sehen damit gerade die Unterschiedlichkeit als typisch dafür an (Böhringer et al. 2012: 241). Hier wären allerdings zur Einordnung der Ergebnisse einige Hintergründe über die Institution und die Gesprächskonstellation nützlich gewesen.

Nicht anhand authentischer Gespräche zwischen Agenten und Klienten, sondern anhand von Akten und einem Interview einer Klientin über ihren Kontakt mit dem Sozialamt entwickelt Gloy (1981) ein Konzept zur Analyse von impliziten und expliziten **Deutungsschemata** beider beteiligten Parteien. Gloy untersucht, wie sich diese Deutungsschemata kommunikativ entfalten und selbständigen und zeichnet die Auswirkungen auf die gemeinsame Interaktion nach. Implizite Deutungsschemata rekonstruiert Gloy anhand von Attribuierungen, pragmatischen Paraphrasen, Kommentierungen und pragmatischen Präsuppositionen. Gloy kommt zu dem Schluss, dass „das Deutungsschema der Institution [...] in der Auseinandersetzung die Oberhand [behält]“ (Gloy 1981: 113, 117). Auch Wenzel beobachtet in Gesprächen im Sozialamt Transformationsprozesse durch relevanzrückstufende oder -hochstufende Aktivitäten des Beamten und eine Gesprächssteuerung, die der Klient nicht im gleichen Maße für sich in Anspruch nehmen könnte, mittels derer die Klientenperspektive an institutionelle Relevanzen angepasst wird (Wenzel 1984: 44f., 72ff., 104).

Vor diesem Hintergrund der verschiedenen Deutungsschemata der Beteiligten findet dann die **Problem-/ Sachverhaltsdarstellung** statt. Bei der Untersuchung der Rentenberatung fokussiert Wolf (2005) auf die Sachverhaltsdarstellung der Klienten und das von Beratern häufig geäußerte Problem, dass Darstellungen oft ausufernd und für die Institution Irrelevantes enthalten. Dies ist ein Problem, das auch von vielen Anwälten häufig benannt wird. Wolf zeigt in ihrer Untersuchung verschiedene Sachverhaltsdarstellungen und kommt zu dem Schluss, dass die Beteiligten in überraschendem Ausmaß institutionelle Relevanzorientierungen berücksichtigen. Anhand der Fallbeispiele deckt Wolf verschiedene Funktionen ausufernder Darstellungen auf wie ein „Impression Management“ (Wolf 2005: 271f.) oder die „Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses von (biographischen) Informationen“, durch die das Problem gelöst wird, eine konditionelle Relevanz, die Beantwortung einer Frage, zu erfüllen, ohne das dafür nötige Wissen oder Erinnerungen zu haben (Wolf 2005: 282; vgl. dazu auch Rehbein 1985: 395, der dieses Verhalten ebenfalls beobachtet und als „Entschuldigungsdiskurs“ bezeichnet). Auch Quasthoff (1980) stellt in einer älteren Arbeit zu Gesprächen im Sozialamt die Funktion von Klientenerzählen heraus und zeigt damit ebenfalls, dass das Erzählen (zumindest aus Sicht des Klienten) kein überflüssiges Beiwerk ist. Sie kann nachweisen, dass das Erzählen in unserer Kultur ein Mittel ist, das Klienten verwenden, um den Versuch eines Rahmenwechsels von einer Sachberatung in eine private Unterhaltung zu unternehmen (Quasthoff 1980: 176ff). Auf diese Versuche der Klienten, durch Erzählen eine persönliche Beziehung zu etablieren, gehen die Berater nicht ein, im Gegenteil, sie kommen immer wieder zurück auf die Sachberatung (Quasthoff 1980: 173ff, 183ff.) und interessieren sich für das Ende (Quasthoff 1980: 184), was Quasthoff (1980: 184f.) auf die „soziale Konstellation“ zurückführt, in der die Berater nur selten eine persönliche Beziehung mit dem Klienten eingehen möchten. Dieses Zurückkommen der Berater auf die Sachberatung beobachtet auch Rehbein (1980) in der englischen Sozialberatung. Zunächst arbeitet er die Struktur des Erzählens deduktiv heraus, die sich auf einen Höhepunkt (bei der Leidensgeschichte auf das sog. Skandalon, vgl. Rehbein 1980: 68f.) ausrichtet. Der sprecherseitige Zweck ist die Verarbeitung des Leidens (Rehbein 1980: 80), während der Hörer zu einer Bewertungsübernahme und Anteilnahme geführt werden soll (Rehbein 1980: 80f.). Wird nun das Muster des Erzählens der Leidensgeschichte in die Institution übertragen, stellt Rehbein fest, dass seine im Alltag bestehende Sprechhandlungsverkettung in der Institution durch Nachfragen des Agenten in eine Sequenz verändert wird, Rehbein spricht hier von einer „Sequentialisierung des Musters“ (Rehbein 1980: 89). Dazu kommt, dass der dem Erzählen inhärente Bewertungsprozess in der Institution nicht mehr dem Klienten obliegt, sondern

Bewertungen vom Agenten vor dessen institutionellem Relevanzsystem vorgenommen werden (Rehbein 1980: 88). Diese Funktionalisierung des „Musters des Erzählens zum Zweck der Sachverhaltsrekonstruktion“ (Rehbein 1980: 89) führt zu kommunikativen Problemen, weil Klienten diesen Musterwechsel nicht so schnell vollziehen können und sich weiter beim Aufbau ihrer Leidensgeschichte befinden.

In diesem Feld ebenfalls viel bearbeitete Themen sind **Verstehen, Verständigung und Verständlichkeit** in Gesprächen. So untersucht Reitemeier (2010) interaktive Verfahren der Verstehensdokumentation in der Sozialberatung. Er geht hierzu auf die Aktivitäten beider beteiligter Parteien ein. Auf Beraterseite stellt Reitemeier relevanzrückstufende Aktivitäten des Beraters als Reaktion auf die Darstellung des Problems der Klienten fest, mittels derer eine professionelle Falltransformation stattfindet. Klientenseitig als Reaktion auf die Aufklärungsaktivität des Beraters arbeitet Reitemeier als Verfahren der Verstehensdokumentation Nicht-Verstehen signalisierende Anschlusshandlungen der Klienten mit anschließender Verstehenshypothesenbildung heraus. Diese können ebenso auch beraterseitig auftreten. Wenzel (1984) untersucht die Kommunikation zwischen Bürgern und Beamten im Sozialamt und arbeitet sowohl verständigungsförderndes wie -feindliches Sprachhandeln heraus. Sie kommt zu dem Schluss, dass das Handeln der Beamten letztlich – teilweise auch wenn es zunächst um Verständigung bemüht erscheint – eine organisationsorientierte Grundhaltung aufweist (Wenzel 1984: 205f.). Selting (1987) fokussiert in ihrer Arbeit zu Bürger-Verwaltungs-Kommunikation lokale und globale Verständigungsprobleme, wobei sie darunter Verstehens- und Verständigungsprobleme bearbeitet und Verständigung als interaktiv herzustellen betrachtet (Selting 1987: 1). Sie stuft globale Probleme für den Gesprächsverlauf als schwerwiegender ein als lokale, da diese erst retrospektiv aufgeklärt werden und entsprechend das Handlungsschema teilweise neu durchlaufen werden muss (Selting 1987: 182ff.) oder – wenn es sich um Erwartungsprobleme handelt – gar nicht bearbeitet werden (vgl. Selting 1987: 210).

Dies führt zu einem ebenfalls relevanten Untersuchungsgegenstand, den **Kommunikationsproblemen** in der Verwaltungskommunikation. Als zentrale Probleme stellen Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann (1992: 244) zum einen die Schwierigkeit der gemeinsamen Problemeinschätzung aufgrund der gegenseitigen Unbekanntheit heraus. Zum anderen bemerken sie die institutionelle Beschränkung möglicher Lösungen, die die Beteiligten zwingt, auf Standardlösungen zurückzugreifen, die darüber hinaus Klienten aufgrund der asymmetrischen Abhängigkeitsbeziehung nicht ohne Weiteres ablehnen können. Selting greift vor allem zwei Problemtypen auf, die sie als typisch auch generell für

Experte-Laie-Kommunikation einstuft: Missverständnisse aufgrund von fachsprachlichen Ausdrücken auf lokaler Ebene und die implizite Durchführung von Handlungsschemakomponenten auf globaler Ebene. Damit macht sie verschiedene Wissensrahmen, sowohl Fachwissen als auch Prozesswissen, für die Entstehung von Problemen verantwortlich (Selting 1987: 242f., 249f.).

Zusammenfassend sollen in einer sehr verkürzten Form stichwortartig noch einmal die wichtigsten Untersuchungsschwerpunkte resümiert werden (vgl. dazu auch Kallmeyer 2000: 229f.). Der Bezug zur Untersuchung anwaltlicher Erstgespräche wurde bereits an entsprechender Stelle genannt und soll nicht wiederholt werden. Diese Zusammenschau soll vor allem die Ergebnisse zu Beratungsgesprächen in den verschiedenen gesellschaftlichen Handlungsfeldern komprimiert zusammenführen. Es finden sich jeweils exemplarisch Verweise auf die bereits besprochene Literatur. Untersucht worden sind:

- Ablaufbeschreibungen der Gespräche, die für alle hier besprochenen Institutionen vorliegen (vgl. Nowak 2010; Meer 2003; Becker-Mrotzek et al. 1992; Boettcher 1991).
- Die Folgen asymmetrischer Konstellationen wie Wissens- und Perspektivendivergenzen aufgrund institutioneller Zugehörigkeit der Ratgebenden auf die Gestaltung einzelner Gesprächskomponenten wie
 - die Gesprächseröffnung (Menz et al. 2008; Spranz-Fogasy 2005),
 - die Darstellung und Aushandlung des Anliegens (Wolf 2005; Meer 2003; Nothdurft 1984),
 - die Aushandlung des weiteren Vorgehens (Koerfer et al. 2010; Koerfer et al. 2008).
- Kommunikationsprobleme und deren Ursachen (vgl. dazu auch Fiehler 2002).
 - aufgrund von verschiedenem Handlungswissen, z. B. divergierende Gesprächspläne (Menz et al. 2008) oder divergierender Formen der Wissensversprachlichung (Rehbein 1980) sowie Wissensdivergenzen (Hartog 1996; Rehbein/Löning 1995; Löning/Rehbein 1993)
 - aufgrund von Verstehens- und Verständigungsproblemen (Reitemeier 2010; Selting 1987; Wenzel 1984).
 - aufgrund einer Entfaltung verschiedener Deutungsschemata (Gloy 1981) oder Leitkonzepte (Lalouschek 2005a).
- Nicht überwindbare (institutionelle) Handlungsvoraussetzungen und -bedingungen, die sich z.T. im Gespräch als Paradoxien bemerkbar machen, wie die doppelte Zweckbindung der Agenten (Maier-Gutheil 2009; Becker-Mrotzek 2001; Hoffmann/Nothdurft 1989; Boettcher/Bremerich-Vos 1986)

oder beschränkte Handlungsmöglichkeiten durch äußere Einflüsse wie Zeitdruck (Meer 2003) oder begrenzte Entscheidungskompetenz (Menz et al. 2008; Becker-Mrotzek 2001; Rehbein 1998).

Entsprechend werden Überlegungen zu Gesprächsschulungen und zur Professionalisierung der Agenten angestellt und Konzepte vorgeschlagen und evaluiert (Köhle et al. 2010; Wolf 2005; Meer 2001; Lalouschek 2002a/1995; Fiehler/ Sucharowski 1992).

