

C Empirische Analysen

Der folgende empirische Teil der Arbeit gliedert sich in vier Teile. Teil eins bis drei zeigen die Ergebnisse entlang der verschiedenen Beschreibungsdimensionen, Teil vier beschreibt das Changieren sprachlicher Handlungsmuster und damit ein strukturelles Handlungsproblem im Mandantengespräch.

Der **Teil C1** geht auf die Gesprächsphasen des anwaltlichen Erstgesprächs ein und beschreibt diese auf der Grundlage bestimmter Merkmale der sprachlichen Oberfläche. Auf dieser Basis kann der typische Ablauf eines anwaltlichen Erstgesprächs beschrieben werden. Daneben werden hier Typen anwaltlicher Erstgespräche herausgearbeitet, die sich einerseits anhand ihrer spezifischen Ausprägung in einzelnen Gesprächsphasen unterscheiden lassen, andererseits aber auch auf der Basis ihrer unterschiedlichen Konstellation. Die Beschreibung des Gesprächsablaufs bietet eine oberflächenorientierte Betrachtung des anwaltlichen Erstgesprächs und gibt einen Überblick über das untersuchte Korpus. Sie bildet die Grundlage für die weiteren funktionalen Beschreibungen. Besonders in einer vergleichenden Betrachtung mit den anderen Beschreibungsdimensionen erweist sich die Beschreibung des Ablaufs als relevant vor allem für das Erkennen kommunikativer Probleme.

In **Teil C2** werden die kommunikativen Aufgaben der Beteiligten rekonstruiert und auf dieser Basis ein Handlungsschema für das anwaltliche Erstgespräch entwickelt. Das Handlungsschema ermöglicht ebenso wie die Beschreibung des Gesprächsablaufs eine Betrachtung des gesamten Gesprächs. Hier wird allerdings nicht auf eine lineare Abfolge verschiedener Phasen abgezielt, sondern eine dynamische und funktionale Beschreibung des Geschehens auf der Basis der Anforderungen der Beteiligten gegeben. So werden Aufgaben ermittelt, die die Beteiligten im Gespräch bearbeiten müssen, diese können aber (von einer gewissen Abfolgelogik abgesehen) beliebig platziert werden, sie können in mehreren Anläufen bearbeitet und mehrfach im Gespräch wieder aufgegriffen und wiederholt werden. Einzelne kommunikative Aufgaben weisen allerdings eine Affinität zur Bearbeitung in bestimmten Gesprächsphasen auf. Ganz besonders gilt dies für die Schemakomponenten *Gesprächseröffnung* und *Gesprächabschluss*, die sich mit den entsprechenden Phasen typischerweise decken. Aber auch bestimmte andere Aufgaben werden zumindest in einem ersten Anlauf der Bearbeitung in bestimmten Phasen begonnen. Grundsätzlich ist aber zu betonen, dass beide Beschreibungsdimensionen nicht identisch sind und zu einem unterschiedlichen Zweck erstellt werden. Mit den Gesprächsphasen wird ein linearer Verlauf des Gesprächs beschrieben, die kommunikativen Aufgaben hingegen beschreiben das Handeln funktional und quer (im Sinne einer zu erwartenden sukzessiven und schleifenförmigen Bearbeitung) zu diesem linearen Verlauf.

Teil C3 besteht aus mehreren Kapiteln, die jeweils der Beschreibung einzelner sprachlicher Handlungsmuster gewidmet sind. Diese Handlungsmuster basieren auf den hier entwickelten kommunikativen Aufgaben und zielen darauf, ausgewählte besonders zentrale kommunikative Aufgaben in ihren sprachlichen Realisierungen zu beschreiben. Denn das Konzept der kommunikativen Aufgabe lässt sowohl die interaktionale als auch die mentale Dimension ihrer Bearbeitung außerhalb der Betrachtung. Bei der Beschreibung kommunikativer Aufgaben liegt der Fokus auf ihrer möglichst vollständigen Inventarisierung und Benennung für den jeweils untersuchten Gesprächstyp, nicht erfasst wird aber die konkrete Bearbeitung. Diese Bearbeitung wird gemeinsam von den Beteiligten vollzogen und muss entsprechend als ein Zusammenspiel verschiedener enger miteinander in Verbindung stehender Aufgaben verstanden werden. So sind zwar typischerweise kommunikative Aufgaben denjenigen Beteiligten zugeordnet, die für ihre Bearbeitung primär zuständig sind, es kann mit dem Konzept der Aufgabe aber nicht bestimmt werden, wie diese Bearbeitungen durch die einzelnen Beteiligten und ihrer Aufgaben jeweils zueinander stehen. Erst mit den sprachlichen Handlungsmustern werden systematisch die interaktionalen und mentalen Handlungen der Beteiligten einbezogen und aufeinander bezogen. So kann das sprachliche Handeln in seiner Realisierung und seinem Verlauf als Handlungsanzugpotential dargestellt werden. Bei der Rekonstruktion der ausgewählten sprachlichen Handlungsmuster wird sich herausstellen, welche kommunikativen Aufgaben bei ihrer Bearbeitung eng verzahnt sind und entsprechend in einem Muster bearbeitet werden. Mit der Beschreibung der Muster wird die Tiefenstruktur der Bearbeitung bestimmter Aufgabenkomplexe deutlich und es lassen sich so vor allem die Gesprächsverläufe auf der sprachlichen Oberfläche verorten. So werden nicht nur einzelne sprachliche Handlungen in ihrem Gesamtgefüge erkennbar, sondern es können auch Probleme entlang dieser Beschreibungsdimension genauer beleuchtet werden. Die Beschreibung sprachlicher Handlungsmuster schließt also das Handeln der Beteiligten funktional weiter auf, bietet aber im Gegensatz zu den anderen Beschreibungsdimensionen nicht die Möglichkeit eines systematischen Überblicks über das Gesamtgespräch. Entsprechend ist vor allem die gemeinsame Betrachtung des Geschehens entlang aller Beschreibungsdimensionen und Querverbindungen einzelner Kategorien besonders aufschlussreich, wie sie insbesondere zwischen den kommunikativen Aufgaben und sprachlichen Handlungsmustern sowie den kommunikativen Aufgaben und Phasen hergestellt werden (vgl. dazu besonders das Kapitel 12.2).

Teil C4 widmet sich einem Phänomen, das bei den Analysen und bei der Rekonstruktion des Handlungsmusters zu den kommunikativen Aufgaben

Angebot unterbreiten und *Anwalt (nicht) beauftragen* entdeckt wurde. Dabei stellt sich heraus, dass diese Aufgaben nicht auf den ersten Blick im Gespräch zu beobachten sind. Bei näherer Betrachtung zeigt sich, dass diese bereits in Verbindung mit der *Entwicklung von Handlungsoptionen* bearbeitet werden. Entsprechend überlagern sich hier beratende (*Entwicklung von Handlungsoptionen*) und verkaufende (*Entwicklung eines Angebots*) Handlungen. Diese Überlagerung ist möglich, weil im Mandantengespräch die beiden Handlungsmuster changieren können, das heißt, dass je nach Interpretation dieselbe Äußerung jeweils Musterpositionen in beiden Mustern zugeordnet werden kann. So können beide Handlungsmuster gleichzeitig changierend bearbeitet werden. Damit bleiben das Unterbreiten des Angebots und das Beauftragen des Anwalts weitgehend implizit. Wie dieses Changieren ermöglicht wird, welche Folgen es für das Gespräch und das Handeln darüber hinaus haben kann und welche strukturelle Handlungsproblematik damit verbunden ist, wird in diesem Kapitel aufgedeckt.

