

Werner Kallmeyer

Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen

Zusammenfassung

Nach Bemerkungen zur Abgrenzung des Gegenstandes und einem kurzen Forschungsbericht zur Entwicklung der gesprächsanalytischen Forschung zu Beratung und verwandten Handlungssituationen wird die gesprächsanalytische Vorgehensweise an einem einfachen Fallbeispiel demonstriert (Kap. 2) mit dem Ziel, das Erkenntnispotential bei der Aufdeckung von Handlungsstrukturen im Gespräch und damit verknüpfter inhärenter Probleme der Gesprächsführung zu verdeutlichen. Vor dem Hintergrund der ersten Verlaufsanalyse werden dann Kernstrukturen des Beratens systematisch dargestellt, insbesondere das Handlungsschema Beraten und die strukturellen Vorgaben für die sequenzielle Durchführung (Kap. 3). Schließlich werden ausgewählte Strategien des Gesprächshandelns von Ratsuchenden und Ratgebern dargestellt, mit denen diese versuchen, ihre Perspektive zur Geltung zu bringen, und die mit den Zielsetzungen und dem Rollenverständnis der Akteure, ihrem Selbstverständnis als Handelnde und ihrem Umgang mit spezifischen inhärenten Problemen des Beratungshandelns zusammenhängen (Kap. 4). Als Materialgrundlage wird ein gemischtes Korpus von Beratungsgesprächen aus privaten und unterschiedlichen institutionellen Kontexten benutzt (u.a. Studienberatung, ärztliche Beratung, kommunale Mieterberatung).

Abstract

Counselling and care. Aspects of the linguistic conversation analysis of supportive interactions

The paper demonstrates the linguistic conversation analysis of verbal interactions of counselling, care, and coaching in order to show ways of becoming aware of basic interactional processes in these activity types and of detecting specific problems of supportive interactions. Against this background, the core structure of counselling interactions are shown, the action schema of counselling and structural conditions of the sequential realization. The final sections present some of the recurrent strategies of both parties, counselors and those seeking advice and help. The analysis focuses on strategies with which the participants try to impose their perspective and which are marked by the participants' goals, role obligations, their self-images, and their handling of the problems inherent in counselling activities. The analyzed corpus includes a variety of situations such as professor-student interaction, doctor-patient interaction in a genetics information center, and encounters in a community service for the protection of tenants.

Beraten bzw. Beratung ist seit den 70er Jahren in einer Reihe von Disziplinen wie Linguistik, Kommunikationswissenschaft, Soziologie und Psychologie ein wichtiges Thema. Das Motiv dafür war in erster Linie, dass Beraten als Gegenstand eines Institutionalisierungsprozesses in einer Gesellschaft wahrgenommen wurde, in der sich in zunehmendem Maße traditionelle lebensweltliche Zusammenhänge in Großfamilien, Ortsgemeinschaften und vergleichbaren Organisationsformen des unmittelbaren Kontakts auflösen und durch arbeitsteilige und spezialisierte Formen institutioneller Angebote ersetzt werden.

Die Begriffe ‚Beraten‘/‚Beratung‘ kennzeichnen einen Gegenstandsbereich mit unscharfen Grenzen und unterschiedlichen Benennungen. Im Sinne einer prototypischen Definition kann man den Kern des Konzepts ‚Beraten‘ als eine Verknüpfung der folgenden Eigenschaften darstellen: 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. Beraten ist vielfach Bestandteil von längerfristigen Betreuungsverhältnissen, in denen sich Ratgeben mit Formen der tätigen Hilfe, Anleitung und „coaching“¹ verbinden.

Die Unschärfe der Gegenstandsabgrenzung liegt an der Verwandtschaft von Beraten mit anderen Handlungsformen der Hilfe oder der Unterstützung. So kann Beraten stärker auf Auskunftgeben und Wissensvermittlung oder stärker auf die Thematisierung und Beeinflussung von psychischen Befindlichkeiten orientiert sein. In manchen Kontexten ist ein wichtiger Bestandteil des Beratungskonzepts, gerade keine Ratschläge zu geben, sondern nur die Lösungssuche des Klienten zu unterstützen.² Andererseits sind aber auch Übergänge zu Formen der Instruktion und der Unterweisung zu beobachten, bei denen u.U. Lösungsmodelle und konkrete Lösungsschritte direktiv vorgegeben werden. Schließlich sind auch die Grenzen zwischen Beraten und Psychotherapie oder medizinischer Behandlung unscharf, ebenso zu anderen Formen der tätigen Hilfe, bei denen der Ratgeber wichtige Aufgaben bei der Realisierung der Lösung durch konkrete Hilfestellungen übernimmt (Geld leihen, eine Arbeit vermitteln, einen Text stellvertretend formulieren usw.).

Im Folgenden werde ich nach einem kurzen Forschungsüberblick die Gesprächsanalyse als Rekonstruktion der interaktiven Konstitution von Beraten an einem Beispiel demonstrieren (Kap. 2), Grundstrukturen des Beratungshandelns charakterisieren (Kap. 3) und einige typische Strategien von Ratsuchenden und Ratgebern im Umgang mit der Regulierung von Selbst- und Fremdsteuerung des Handelns und der Herstellung einer angemessenen Balance zwischen dem Aufrechterhalten der Selbstständigkeit des RS-Handelns und der RG-Beteiligung an der Problembewältigung skizzieren (Kap. 4).

1. Zur Forschungslage

In der Linguistik war Beraten seit den 70er Jahren zunächst ein geradezu paradigmatischer Gegenstand für die Gesprächsanalyse, an dem die Komplexität des sprachlichen Handelns in der Interaktion gezeigt werden konnte. Die Analyse des sprachlichen Handelns in der linguistischen Pragmatik ging unter dem Einfluss der Sprechakttheorie zunächst von der Analyse von Sprechhandlungstypen und ihren Gelingensbedingungen aus.³ In einer ersten Erweiterung dieses Ansatzes wurden Sprechaktsequenzen als relativ fest geregelte Verbindungen von Sprechakten betrachtet. Erst mit der Rezeption der Konversationsanalyse und der Entwicklung einer darauf aufbauenden Gesprächs- und Interaktionsanalyse setzte sich eine Sehweise durch, welche Makrostrukturen des Gesprächs und die hochgradig variable Konstitutionsweise von komplexen sprachlichen Handlungen einbezog.⁴ Im Bereich der linguistischen und kommunikationswissenschaftlichen Beratungsforschung ist Beraten zudem seit Anfang der 80er Jahre ein herausgehobenes Feld für die Betrachtung von Kommunikation in institutionellen Kontexten. In diesem Forschungskontext finden auch andere, verwandte Formen des helfenden Gesprächs analytische Aufmerksamkeit, so Formen von Therapie⁵, Arzt-Patient-Kommunikation⁶ und Supervision als einer Form der reflexiven Problembehandlung.⁷ Diese Arbeiten behandeln jeweils auch Aspekte von Beratung.

In Soziologie, Sozialpsychologie und Sozialpädagogik ist das Thema darüber hinaus präsent im Zusammenhang mit der Institutionalisierung und Professionalisierung von psychologischer Beratung und Sozialarbeit. Die Auseinandersetzung mit der Pragmatik von Beratung, d.h. dem kommunikativen Handeln in Beratungskontexten und mit Gesprächsereignissen als dem zentralen Ort der Herstellung von Beratungsleistungen und der Entfaltung von Problemlösungskompetenz, wird auch in diesen Arbeitsfeldern als eine zentrale Erkenntnisquelle gesehen.⁸ Im Rahmen dieses qualitativen Zugangs verknüpfen sich vielfach mit der Gesprächsanalyse andere Erhebungsformen wie ethnographische Beobachtung, Interviews und Aktenanalyse zur Erfassung institutioneller Einbettungen, der Handlungspraxis der professionellen Berater, der Fallgeschichten und der lebensgeschichtlichen Bedeutung der Betreuung für die Betroffenen.⁹

Zu den wichtigen Themenkomplexen von Beratungsanalysen gehören die Eigenschaften asymmetrischer Kommunikation.¹⁰ Der Perspektivenunterschied zwischen RG und RS bzw. die Asymmetrie der Beteiligungsvoraussetzungen sind sowohl Ressource für das Problemlösen als auch Problemquelle: Dem detaillierten Fallwissen, der Problembetroffenheit und der damit zusammenhängenden Perspektivenverengung aufseiten von RS stehen Problemdistanz, generelles Wissen über Problemtypen und Lösungswege bei RG gegenüber. Die Perspektivendivergenz zwischen den Beteiligten macht eine sorgfältige wechselseitige Herstellung von Verständigung¹¹ relevant und ebenso eine spezielle Klärung der Beratungskompetenz.¹²

Ein zweiter Themenaspekt bezieht sich auf den Einfluss von Bedingungen institutioneller Organisation und die Überformung der Verständigungs- und Aus-

handlungsprozesse. Als besonders problemhaltig erweist sich die Verschiebung der Balance von Selbst- und Fremdbestimmung in Richtung auf ein Übergewicht von RG, das ggf. die Chancen von RS beeinträchtigt, die eigene Problemseite zu präsentieren. Dabei spielt auch die Kombination von Beratung mit weiteren Handlungsschemata eine Rolle wie Prüfen und Bewerten, Bewilligen, Statuszuweisung und soziale Kontrolle.¹³ Aufgrund der Asymmetrie und insbesondere im Zusammenhang mit der institutionenbedingten Dominanz von RG entsteht das Problem des Vertrauens von RS in RG und die Beratung.¹⁴ Eine spezifische Spielart der strategischen Überformung und Funktionalisierung von Beratern ist in wirtschaftlichen Kontexten bei der „Kundenberatung“ oder „Verkaufsberatung“ überall gegenwärtig; diese Zusammenhänge sind allerdings bisher nur ansatzweise vonseiten der Linguistik und nicht aus wirtschaftswissenschaftlicher Perspektive diskursanalytisch behandelt worden.¹⁵

Ein dritter Themenkomplex betrifft die Professionalisierung von Beratern und Probleme ihres professionellen Handelns. Allgemeine Probleme des Handelns wie die grundsätzliche Anforderung, handeln zu müssen, ohne die relevanten Bedingungen hinreichend zu kennen, bekommen im Beratungskontext spezifische Ausprägungen. Die Probleme sind für den Bereich des professionellen Handelns als sog. Paradoxien des professionellen Handelns erfasst worden.¹⁶ Sie betreffen u.a. das Handeln unter unzureichenden Voraussetzungen, den Einsatz von professionellen Abkürzungsstrategien, fertigen Problemkategorien und Lösungsschemata oder die Übernahme von Verantwortung für andere mit der Gefahr der Entmündigung und Förderung von Unselbständigkeit (was ggf. in Opposition zu Beratungszielen wie der Stärkung der Selbständigkeit, Eigenverantwortung und Lösungskompetenz der Ratsuchenden steht).

2. Gesprächsanalyse von Beratungsinteraktionen

Gesprächsanalyse verwende ich hier als Bezeichnung für eine ethnomethodologisch fundierte interaktional-linguistische Untersuchung der Art und Weise, wie die Beteiligten das Gesprächsereignis und seine Einbettung in relevante Kontexte herstellen.¹⁷ Die wichtigsten Elemente sind dabei:

- Die Ablaufstruktur, welche die gemeinsame Konstitution des Ereignisses und die Orientierung auf einen Handlungszusammenhang mit bestimmten Anforderungen und erwartbaren Handlungen zeigt.
- Die Anstrengungen der Verständigungssicherung und der Aushandlung von divergierenden Perspektiven und Positionen.
- Die Verdeutlichung zentraler Handlungsschritte durch typische Formulierungen, die Mustern bzw. kanonischen Äußerungsformen entsprechen (z.B. *ich an deiner stelle würde...* als Ratformulierung).¹⁸
- Die Kontextualisierung durch den Bezug auf Hintergrundwissen und etablierte Handlungsrahmen (z.B. die Einbettung des Beratungsgesprächs in ein übergreifendes Betreuungsverhältnis).
- Modalisierungen von Äußerungen durch sprachliche, prosodische und parasp Sprachliche Mittel (z.B. durch eine leicht lachende Sprechweise bei der

gibt sie RG Gelegenheit, seine Reaktion auf das Beratungsansinnen zu expandieren. RG liefert eine explizite Ratifizierung des Beratens – dieses Element stand noch aus, und insofern ist der Verzicht von RS auf das Wort sehr funktional. RG reagiert ebenfalls in ironischer Weise (*ich werde ihn dir zuteil werden lassen*). Auch hier zeigt sich eine schnelle Herstellung von Gemeinsamkeit. RS beginnt erneut mit der Problempräsentation:

- 9 RS: und zwar ist folgendes- ich muß also jetzt
- 10 RG: ja
- 11 RS: äh es dreht sich um mein stipendium nich[↑] das is
- 12 RS: ja jetzt alles umgestellt auf diese
- 13 RG: |ja|
- 14 RS: graduiertenförderung hat=s |ne| ganz neue kommission
- 15 RG: |mhm |
- 16 RS: gegeben und |so wei |ter[↑] * jedenfalls muß ich da
- 17 RG: ja
- 18 RS: jetzt äh neue anträge ausfüllen nich[↑] und da is
- 19 RS: steht unter anderem drin- * voraussichtliche
- 20 K LEICHT LACHENDER
- 21 RG: hm
- 22 RS: sachkosten der dissertation↓ nu wollt ich nur mal
- 23 K TONFALL
-
- 24 RS: fragen- * was meinst du sollte ich da ansetzen das
- 25 RG: ja
- 26 RS: geht ja nur um ne ri"chtzahl ungefähr nich-
- 27 RG: |(...) | ←äh du das eh wird * wird natürlich äh
- 28 K SETZT ZUM SPRECHEN AN
- 29 RS: |und|
- 30 RG: vie:↓→ * da mußte dich mal en bißchen hinsetzen und
- 31 RG: den ganzen durchgang- * rekonstruieren↓ und zwar- *

In den Abbrüchen und Korrekturen am Beginn (Z. 9/11), die in dieser Form typisch sind für die Anfangsphase komplexer Äußerungen, wird die Bemühung um eine verstehenserleichternde Strukturierung erkennbar. RS folgt bei der Darstellung der Sachverhaltskomponenten dem Gestaltungsprinzip „immer der Reihe nach“: Bezugsbereich (*stipendium*), Vorgeschichte (*alles umgestellt*) und daraus folgende Situationsbedingungen (*neue kommission*) und Handlungsaufgaben (*neue anträge ausfüllen*), Zuspitzung auf eine Problemstellung (*voraus-*

sichtliche sachkosten der dissertation), Formulierung des Anliegens in der typischen Form einer Ratfrage mit einer Frageeinleitung (*nu wollt ich nur mal fragen*), einer Handlungsbeschreibung mit Fragewort (*was*), Modalverb (*sollte*), dem Agens (*ich*) und einem Perspektivierungsausdruck (*was meinst du*); diese Struktur entspricht einer kanonischen Äußerungsform für Ratfragen, wobei die Strukturelemente auch mit Varianten besetzt werden können. Den Abschluss bildet eine Lösungsvorgabe (*es geht ja nur um ne richtzahl ungefähr nich-*).

RG, der alle Darstellungseinheiten mit Rückmeldungen quittiert hat (manchmal gerinfügig verzögert, aber immer im unmittelbaren Umfeld der jeweiligen Zäsur), beginnt ohne Verzögerung die Problembearbeitung. An dieser Stelle erscheint erneut eine kleine Überlappung: RS signalisiert die Erweiterbarkeit der Darstellung (*und in Z. 29 zeigt eine Anschlussstelle für Erweiterungen*, ggf. im Zusammenhang mit der Vorstrukturierung der Lösungssuche; später setzt RS an dieser Stelle auch wieder ein). RS verzichtet aber zu Gunsten der Übernahme von RG. Dieses Muster der Rederegulierung unter schnellem Verzicht und anschließender Realisierung der abgebrochenen Äußerung erscheint in der Folge noch mehrfach. Es spricht für eine hohe Synchronisierung der wechselseitigen Beteiligung.

Die „leicht lachende“ Realisierung des ersten Ansatzes zur Problemdarstellung (*und zwar, Z. 6*) findet eine Fortsetzung bei der Formulierung der Problemquelle *voraussichtliche sachkosten der dissertation*. Die Modalisierung ist an dieser Stelle noch ambivalent, sie kann sowohl die eigene Ratlosigkeit und damit mangelnde Kompetenz als auch den Stellenwert der Anforderung (z.B. ihre mangelnde Sinnhaftigkeit) betreffen. Die Form der Ratfrage *nu wollt ich nur mal fragen* fungiert als eine Herabstufung der Beanspruchung, und in der Lösungsvorgabe *es geht ja nur um ne richtzahl ungefähr nich-* werden die Anforderung und damit erneut die Beanspruchung von RG reduziert.

An dieser Stelle zeigt sich nun eine Divergenz der Perspektiven von RS und RG: Im Unterschied zu RS stuft RG den erforderlichen Klärungsaufwand hoch und übernimmt damit auch nicht die Lösungsvorgabe *richtzahl*. Auch RG geht bei seinem ersten Schub der Lösungsentwicklung ganz geordnet vor; die Komponenten sind: Lösungsrichtung bzw. -typ als eine erste Orientierung (*äh du das eh wird * wird natürlich äh viel*), Lösungsverfahren (*da muß=e dich mal en bißchen hinsetzen und den ganzen durchgang- * rekonstruieren*), Überprüfung der eigenen Kompetenz (*←das weiß ich- * gar nich- → * gar nich so genau*) und Klärung von Randbedingungen (*wie lange hast du denn * zeit noch dafür*). RS liefert die Information zu den Randbedingungen, aus denen sich eine hohe Dringlichkeit der Lösungssuche ergibt (*das muß jetzt also ich wollt=s morgen abschicken das soll nämlich bis ende der woche- * hi“n*). Anschließend stellt RS in expandierter Form ihre Lösungsprojektion (*richtzahl*) unter Bezug auf ihre Relevanzeinstufung des Problems dar:

53 RS: und ich hab das gefühl daß das nicht so- **

54 RG: |ja | mhm

55 RS: so: unglaublich wi"chtig ist was |da| drin steht

56 RS: ich denke auch nicht daß das in irgendeiner hinsicht

57 K LACHEND GESPROCHEN

58 RG: ja

59 RS: verpflichtend ist nur- zuerst wollt ich das

60 RS: freilassen aber ich denke irgend so=n ri"chtbetrag

61 RG: |mhm | ja- ** äh also ich würde da da ohne mit

62 RS: |weiß du↑|

63 RG: der wimper zu zucken fünftausend mark erst mal

64 RG: |hinschreiben↓| * ja ja↑ ** äh * mei"ne↑ ** meine

65 RS: |so: viel↑|

66 K ERSTAUNT

67 RG: dissertation- ** äh die * die ich ja für ne reihe zur

68 RG: verfügung |stellen-| ** mußte↑ ** äh- ** und die die

69 RS: |mhm |

In Zusammenhang mit der Relevanzherabstufung des Problems erscheint erneut eine Modalisierung durch lachendes Sprechen (*irgendeiner hinsicht*, Z. 56); damit stabilisiert sich endgültig die Rolle der Sprechweise als Markierung der Geringfügigkeit des Problems. Der Relevanzrückstufung entspricht die dargestellte erste Lösungsidee (*freilassen*), die RS aber zugunsten der Lösungsidee *irgend so = n richtbetrag* aufgegeben hat. Die Reformulierung der Lösungsvorgabe erhält eine gesteigerte Eindringlichkeit und leicht insistierenden Charakter durch den Verstehensappell (*weiß du ↑*).

Im zweiten Schub der Lösungsentwicklung formuliert RG jetzt einen Rat-schlag und verwendet dabei eine kanonische Äußerungsform: *also ich würde ohne mit der wimper zu zucken...*. Neben Formulierungen wie *du solltest x tun* bzw. *am besten du tust x* oder auch *tu doch einfach x* erscheint besonders häufig die Formel *ich an deiner Stelle würde x tun*. RG folgt jetzt der Lösungsvorgabe von RS und gibt einen Richtbetrag an (*fünftausend mark*). Seine Formulierung enthält zwei Elemente, welche die Lösung in spezifischer Weise markieren: *erst mal hinschreiben* reagiert auf die Tatsache, dass es unter der Bedingung der Zeitnot keine echte Kalkulation sein kann; die Formulierung *ohne mit der wimper zu zucken*, d.h. „ohne Ängstlichkeit“, markiert die Lösungssumme als auffällig bzw. erklärungsbedürftig (es könnte Gründe geben, weniger „mutig“ zu sein); mit dieser Markierung bezieht sich RG auf die bisherigen Modalisierungen von RS und ihre erste Lösungsidee, der Anforderung auszuweichen. Damit ist die Aushandlung des Lösungstyps *richtzahl* abgeschlossen.

Die Reaktion von RS bestätigt die von RG vorausgesetzte Erklärungsbedürftigkeit. RS dramatisiert ihre Verarbeitung des Lösungsvorschlags durch die Expressivität des Ausrufs (*so“ viel* mit einer Intonation des Erstaunens und starker Akzentuierung) und die frühe Platzierung, nach dem semantischen Kern der RG-Äußerung, aber noch in Überlappung mit einer erwartbaren strukturellen Vervollständigung der Äußerungskonstruktion. RG reagiert mit einer hoch-

gestuften Bekräftigung (*ja ja* $\hat{\uparrow}$) und einer expandierten Plausibilisierung (Herleitung aus einem Vergleichsfall).

Im weiteren Gesprächsverlauf verdeutlicht RS weitergehend ihre Handlungsorientierung. Sie strebt eine Lösung an, die ihr gestattet, nicht aufzufallen, indem sie einen Wert angibt, der nicht realistisch berechnet sein muss, sondern vor allem nicht aus dem vermuteten Rahmen fallen soll. Nach einer antragstaktischen Einschätzung des Risikos (... *und wenn das zuviel erscheint*) akzeptiert sie die vorgeschlagene Lösung mit *no gut dann schreib ich das da rein* \downarrow . Auch diese Äußerung entspricht einem kanonischen Formulierungsmuster: *dann* + eigene Handlung, in der Regel mit einer Proform (*so* in *dann mache ich das so* oder *das wie in dann schreib ich das da rein*). RS begründet ihr Akzeptieren mit einer Selbstplausibilisierung, indem sie als Kriterium die Geringfügigkeit des Risikos benutzt: *denn ich mein ich denk sowieso" ich bin ja jetzt in der förderung drin nicht und wir müssen auch diese neuanträge ausfüllen- aber YYY (ein Professor) hat mir gesagt ich bin in der förderung drin und die neue kommission die kann mich nicht irgendwie wieder raus plazieren* \downarrow *nich* $\hat{\uparrow}$ *und insofern * äh glaub ich kommt das nicht so hu"ndertprozentig nun alles drauf an was ich da schreibe weil meine gutachten da ja auch schon vorgelegen haben* \downarrow *und so weiter nicht* $\hat{\uparrow}$. RG stimmt dieser Darstellung fortlaufend mit *mhm* und *ja jaja* zu. Damit sind auch die Höhe des Richtbetrags und die Risikoeinschätzung ausgehandelt. Die zunächst divergierenden Perspektiven sind hinreichend angeglichen und die Verständigung ist gesichert.

RS geht nach einer Erledigungsfeststellung *das wollte ich wissen* (Z. 205) schnell zu einem anderen Thema über (*bist du morgen im institut*): Sie will RG einen Text zeigen (*ich bring dir dann nämlich die sache die ich geschrieben hab* \downarrow); für die Analyse bleibt unklar, ob es sich um die gerade besprochene Antragsformulierung oder einen anderen Text, z.B. im Zusammenhang der Dissertation handelt. In jedem Fall bezieht sich RS mit ihrer Äußerung auf weitere Handlungselemente des Betreuungsverhältnisses (entweder eine Lösungsprüfung und -kontrolle im Nachgang zum Beratungsgespräch oder ein anderes Handlungsschema der Anleitung und Beratung). Sie verdeutlicht damit, dass sie ihre Rolle der Betreuten substantiell ausfüllt. Mit dem Lob (*oh pri"ma*) und dem Versprechen (*ja ich werde sie dann sofort lesen*) attestiert RG die Rollenerfüllung von RS und ihre Betreuungswürdigkeit ebenso wie sein eigenes Rollenengagement. Die beiden verabreden sich für den nächsten Tag.

Dann startet RG jedoch noch eine Expansion der Beratung, die erkennbar auf die Schnelligkeit des Abschlusses durch Rs reagiert: *und wie gesagt- * so ga"nz genau konnt ich dir nich sagen also so über den daumen gepeilt würd ich das so machen wie ich gesagt hab* \downarrow . Mit *und wie gesagt* schließt RG mit einer Reformulierung an seine frühere Kompetenzprüfung an. Er evaluiert seine Beratungsleistung unter „schwierigen Bedingungen“; *so ga"nz genau* bezieht sich auf seine generellen Qualitätskriterien für eine „gute Lösung“, wie sie auch seinem ersten Vorschlag zugrundegelegen haben. Er zeigt damit sein Verantwortungsbewusstsein und setzt seine Betreuerqualität in Szene. RS liefert eine Bestätigung (*jaja gut ne*) und eine erneute Plausibilisierung der Lösung *richtzahl* und dem damit verbundenen niedrigen Risikopotential: *ich mein die wissen ja daß man kann ja nur en richtpreis schreiben wenn man noch nicht gerade dabei ist daß*

man das in druck geben kann nicht ↑ und ich meine viele werden da v/ viele fangen ja erst an mit der dissertation oder so die werden auch nicht die werden auch nicht mehr sagen können ↓. Im Kontext der Selbstevaluation von RG bekommt die Anforderungsrückstufung von RS jetzt den Charakter einer Entlastung des Ratgebers. In Reaktion darauf geht RG dann ohne Zögern zur Verabschiedung über: *ja * bis morgen also ↓.*

Das Gespräch zeigt insgesamt die geordnete und sprachlich sehr explizit verdeutlichte Realisierung aller wichtigen Schritte des Beratungshandelns in einer relativ typischen Sequenzierung mit zwei Schüben der Lösungsentwicklung (Angabe eines Lösungsverfahrens, Z. 27f.; konkreter Ratschlag, Z. 61ff.) und einer manifesten, selbstplausibilisierenden Lösungsverarbeitung durch RS (vgl. auch das nächste Kapitel). Die deutliche Synchronität und die ausgeprägte Korrespondenz der wechselseitigen Aktivitäten auch bei der Aushandlung der Perspektivendivergenz und ebenso in der Schlussexpansion spricht für eingespielte bzw. in besonderer Weise einander zugewandte Partner. Vielleicht ist die Beratung für RS oder für beide Gelegenheit zum Flirt, möglicherweise sogar nur ein Vorwand.²² Aber dafür ist funktional, dass die Trägerstruktur Beraten sehr deutlich und reibungslos realisiert wird.

3. Die Grundstruktur des Beratungshandelns

Gesprächsanalysen von Beratungskorpora machen erkennbar, dass sich die Handlungsstruktur von Beraten aus unterschiedlichen Elementen zusammensetzt:

- Kernschema ist ein Vorgang der Beanspruchung eines Anderen mit der Zustimmung von Hilfeleistungen. Dieser Vorgang hat eine dreigliedrige Struktur mit Beanspruchung + Bearbeitung + Verarbeitung.
- Zentrale Ressource ist die Nutzung von Perspektivenunterschieden hinsichtlich der Problem-Betroffenheit und des Wissens zwischen den Beteiligten. Weil RG aufgerufen ist, seine Sicht der Dinge einzubringen, entsteht eine Mitverantwortung für die Problemdefinition. Dieser Vorgang bringt eine Expansion der Grundstruktur mit sich: RG entwickelt eine eigene Problemsicht (u.a. durch eine aktive Feststellung des Sachverhalts über die Darstellung von RS hinaus) und redefiniert das Problem; RS wiederum legt seine Verarbeitung des Lösungsvorschlags und die weitere Handlungsorientierung offen.
- Die Nutzung von Perspektivenunterschieden macht besondere Klärungs- und Aushandlungsprozesse hinsichtlich der Problemdefinition und der lösungsrelevanten Bedingungen erforderlich. Die Problemredefinition und die damit zusammenhängende Festlegung des Beratungsgegenstandes stehen zur Akzeptierung durch RS an und müssen ausgehandelt werden.
- Aufgrund der Aufgabenverteilung wird ein Vorgang der Herstellung eines spezifischen Rollenverhältnisses relevant, der das Kerngeschehen der Beratung in Form von Instanzeinsetzung und Entlastung sowie Honorierung rahmt.

Insgesamt ergibt sich so ein Bestand von Handlungsaufgaben, an denen sich die Beteiligten in Beratungssituationen orientieren. Die Aufgaben sind auf die Beteiligungsrollen verteilt (im Sinne einer primären Zuständigkeit):

- (a) Etablierung von Beratungsbedürftigkeit und Instanzeinsetzung: Zuschreibung, Prüfung und Aushandlung von Zuständigkeit, Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit. Diese Aspekte bleiben im weiteren Verlauf virulent, sind aber an dieser frühen Stelle, bei der Rahmung des Beratungsgeschehens, bereits relevant. Varianten, z.B. Abkürzungen bei der Etablierung der Beratungssituation sind abhängig von der Einbettung in ein Betreuungsverhältnis und von institutionellen Vorstrukturierungen, u.a. ob der Ratsuchende die Initiative ergreift und von sich aus den Beratungskontakt herstellt oder ob er geschickt (also z.B. von einer anderen Instanz wie einem Hausarzt überwiesen) wird.
- (b) Problempräsentation: Anzeigen eines Problems und Zuschreibung des Problems (*ähm folgendes problem ähm*²³), Darstellen des Falles mit den Komponenten Problemgenese, Randbedingungen, bisheriger Verlauf einschließlich eigener Lösungsversuche (*erst wollte ich das freilassen*), Zuspitzung auf eine Problemstellung mit der Identifizierung der Problemquelle im engeren Sinne (*und dann steht da drin voraussichtliche kosten der Dissertation*), Problembewertung und Bewertung der eigenen Lösungskompetenz (angedeutet durch den leicht lachenden Tonfall), Anliegen (*was meinst du sollte ich da reinschreiben*) und Lösungsprojektion bzw. Lösungsvorgabe (*richtzahl*).²⁴ Eine Alternative zur Ratfrage nach Handlungsmöglichkeiten (*was bzw. wie*) ist die Bewertungsfrage vom Typ „kann ich/man X tun“, bei denen RS seine Lösungsvorstellung zur Prüfung vorlegt.
- (c) Entwicklung einer Problemsicht durch RG: Feststellung des Sachverhalts, Exploration. Rekurrent sind einfache Zusatzfragen bzw. Rückfragen zum Sachverhalt (z.B. *wieviel zeit hast du denn noch*), manchmal erscheinen auch komplexer angelegte Sondierungen, insbesondere in institutionellen Kontexten mit einer fachspezifischen Orientierung wie z.B. Rechtsberatung oder ärztliche Beratung. In diesen Fällen verbinden sich Akteneinsicht, medizinische Untersuchungen oder psychologische Tests mit der gesprächsweisen Sondierung und ersetzen diese teilweise.
- (d) Redefinition des Problems und Festlegung des Beratungsgegenstandes: Die Aushandlung von Problemdefinitionen ist nur teilweise ein manifester Schritt, so in besonders elaborierten Beratungen und in institutionellen Kontexten, in denen explizit ein Arbeitsbündnis für die weitere Fallbearbeitung geschlossen wird. Vielfach ist die Redefinition des Problems durch RG für RS zuerst nur anhand der ersten Schritte der Lösungsentwicklung erschließbar und wird erst mit sich abzeichnenden Divergenzen durch RG expliziert (so in der Studienberatung „Theaterwissenschaftler“²⁵: *die frage scheint mi"r eigentlich zu sein -machen sie jetzt das erste semester einfach so was ihnen spa"ß macht ↑- oder- * äh vertei"len sie die arbeit also konkret ähm * gehen sie auch in die alte abteilung ↓*; mit markierter Kontrastierung *mi"r*; RG zielt auf ein Konzept von „ordentlichem Studium“, das u.a. davon bestimmt ist, dass auch bekanntermaßen ungeliebte Studienanteile wie die *alte abteilung*

- von vorn herein eingeplant werden; er hat RS im Verdacht, diese Alternative nicht klar zu sehen).
- (e) Lösungsentwicklung: Klären von Bedingungen (*man muss bedenken*), Kompetenzprüfung (*das weiß ich auch nicht so genau*), Lösungsverfahren (*da musst du dich mal hinsetzen und den ganzen Vorgang rekonstruieren*), Angeben und Prüfen von Lösungsmöglichkeiten (*es gibt verschiedene Möglichkeiten*), Lösungsvorschlag (*du solltest x tun, ich an deiner Stelle würde x tun, tu doch einfach x, am besten du tust x*)²⁶, Plausibilisierung und Bewertung der Problemlösung (*mir schiene das der beste Weg*).
 - (f) Verarbeitung des Lösungsangebots durch RS: Lösungsprüfung, eigene Lösungsentwicklung, Lösungsbewertung, Akzeptationsentscheidung (*dann tue ich das, dann mache ich das so*).
 - (g) Vorbereitung der Realisierung: Mentales Enaktieren (Projizieren von Realisierungsschritten, Selbstplausibilisierung von RS), ggf. Ankündigung von konkreter Unterstützung durch RG.
 - (h) Entlastung und Honorierung durch RS: Ausdrückliche Erledigungsfeststellungen von RS (*aber ich glaub das wär=s dann nich \hat{I}*) und Dank (Honorierung: *ham sie vielen da"nk nich \hat{I}*) bewirken die Entlastung der Instanz.

Diese Komponenten des Handlungsschemas „Beraten“ haben eine logische Ordnung untereinander im Sinne von Voraussetzungs-Folge-Verhältnissen. Die logische Ordnung der Komponenten bestimmt aber nur partiell die Ablaufstruktur von Beratungsgesprächen.²⁷ Diese wird beeinflusst durch die schrittweise Bearbeitung komplexer Aufgaben und die fortlaufende Beteiligung des Anderen. Daraus folgt eine schubweise Bearbeitung der zentralen Komponenten und eine Verzahnung der beidseitigen Aktivitäten, die der schrittweisen Herstellung von Durchführungsvoraussetzungen für die Folgeschritte dient. Eine Portionierung und sukzessive Preisgabe der Fallinformationen z.B. gestattet, frühzeitig Verständigungs- und Aushandlungsprozesse in Gang zu setzen, welche RS bessere Möglichkeiten bieten, die RG-Relevanzen zu erkennen und RG hinsichtlich Kompetenz und Vertrauenswürdigkeit zu testen. Für die schubweise Realisierung der Lösungsentwicklung von RG ist relativ typisch, dass nach der Sondierung in unmittelbarem Zusammenhang mit der Problempräsentation zumindest Ansätze einer Selbstprüfung der Beratungskompetenz und Angaben zu Lösungsverfahren (anstelle von konkreten Ratschlägen) erscheinen. Vielfach formuliert RG erst im zweiten Angang einen konkreten, fallspezifischen Vorschlag. Typischerweise reagiert RS im Verlauf der Lösungsentwicklung mit Verarbeitungsmanifestationen wie Ergänzungen zur Problemdarstellung oder Hinweisen auf Akzeptationskriterien.

4. Strategien von RS und RG

Im Folgenden möchte ich einige Handlungsstrategien von RS und RG im Hinblick auf zwei allgemeinere Gesichtspunkte betrachten: zum Einen die Inkorporierung von relativ weitreichenden Orientierungen der Akteure (Zielsetzungen, Selbstverständnis als Handelnde, biographische Projekte) in kleinräu-

migen Mustern sprachlichen Handelns; und zum Anderen die besondere Bedeutung der Verankerung von Handlungen in Perspektiven und deren Gründung in spezifischen Voraussetzungen der Akteure.

4.1 Die Fallpräsentation von RS

Erste Problempräsentationen sind regelmäßig sehr selektiv im Verhältnis zum relevanten Problemzusammenhang. Die Akteure setzen bei der Bearbeitung der komplexen Aufgaben bestimmte Relevanzen. RS kann bei der Problempräsentation z.B. die Problemexplikation fokussieren, d.h. alle Aspekte, die mit dem Verstehen des Problems zusammenhängen, das Anliegen, d.h. alle Elemente, welche die Aufgabe des Beraters eingrenzen, die bisherige Fallkarriere (z.B. der Weg durch verschiedene Beratungsinstanzen, „von einer Institution zur anderen, keiner fühlt sich zuständig“) oder auch die Problembetroffenheit.²⁸

Zugleich reduzieren erste Darstellungen tendenziell das Problem und den erforderlichen Beratungsaufwand. Relativ selten erscheint bei der ersten Anliegenpräsentation eine manifeste Problemaufwertung, wie sie z.B. durch die Manifestation von Orientierungslosigkeit (*ich weiß nun gar nicht mehr was ich machen soll*), der eigenen Betroffenheit (*ich kann so nicht mehr weiterleben*), der Dringlichkeit einer Problemlösung (*irgendetwas muss jetzt passieren*) oder auch der Beanspruchung des Anderen aufgrund einer generellen Hilfeverpflichtung (*du musst mir helfen*). Am ehesten ist eine solche Problempräsentation am Beginn eines Beratungsgesprächs im Rahmen einer etablierten Betreuungsbeziehung oder beim Kontakt mit einer Instanz für Krisenintervention zu erwarten. Der häufigste Fall ist vielmehr der „einfache Einstieg“ mit einer Herunterstufung des Problems; „Dissertationskosten“ ist ein gutes Beispiel dafür (vgl. u.a. den Gebrauch von *nur in und jetzt ist nur die frage und es geht ja nur um...*).

Die Herunterstufung wird in der Regel durch drei Elemente manifestiert: die Präsentation der Beratungsaufgabe als Auskunft- statt Ratgeben, die Präsentation eines allgemeinen Falltyps statt eines persönlichen Problems und die Versachlichung eines persönlichen Problems statt der Fokussierung von emotionalem Erleben und psychischer Befindlichkeit. Damit korrespondiert, dass regelmäßig die Fokussierung der RG-Aufgabe und die Fokussierung der bisherigen Fallkarriere präferiert werden. Die Formulierung des Anliegens als Falltyp liegt z.B. im Studienberatungsgespräch „Theaterwissenschaftler“ vor: *äh es=ist jetzt die frage was ich nach dieser studienordnung für- * ähm: di:nge jetzt auswählen muß↓ ** und- * womit man am besten anfängt- * und wie man das aufbaut↓*. Die erste Frage referiert zwar auf den Sprecher (*ich*), bezieht sich aber auf allgemeine Vorgaben (*nach dieser studienordnung...muß*) und hat den Charakter einer Auskunftsfrage. Die folgende Doppelfrage hat zwar die Struktur einer Ratfrage (*womit...am besten, wie...*), bezieht sich jedoch durch den Gebrauch von *man* auf einen Falltyp. Wie sich dann zeigt, hat RS bereits eine individuelle Lösungsvorstellung (in Form eines Stundenplans für das Semester), die er zur Bewertung präsentiert, nachdem die Verständigung über die Problemredefinition und die relevanten Lösungsbedingungen scheitert.

Das folgende Beispiel („Mongolismus“) stammt aus einer Stelle für genetische Beratung, an die Fälle von anderen Ärzten überwiesen werden. Eine Frau prä-

sentiert ihr Anliegen in deutlich versachlichter Form; sie konzentriert sich auf folgende Sachverhaltselemente: den Auslöser für ihr Beratungsinteresse (*der gru"nd an und für sich*), den ein allgemeiner Ratschlag für einen bestimmten Falltyp bildet (*isch ha/ ich hab des glese in=nere zeitschrift ↑** daß we=ma also ä mongolooides kind hatte ↑ ←daß ma ** bevor ma sich also noch → zu weitere kinder entschließt daß ma sich * genetisch ←beraten lassen soll →*); den Instanzenweg (*ich bin da zu meinem frauenarzt und hausarzt und der hat mich zu ihnen geschickt ↓*); die Zuspitzung des Problems (*und ich * möchte heirate ↑ * im * ende des jahres*); und das Anliegen (*und ich möcht des gern vorher wisse ↑ ** ob ich noch kinder hawwe kann oder nicht ↓ gell ↑*). Der Umstand, dass RS ein mongolooides Kind hatte, ist aus ihrer Zuordnung zum Falltyp erschließbar, wird von ihr aber nicht explizit eingeführt. Die Problempräsentation konzentriert sich auf den Vorgang der Informationsbeschaffung zur Entscheidungsvorbereitung, wobei das Entscheidungsproblem konzeptualisiert wird als eine äußere, ggf. von einer Instanz zu treffende Festlegung (im Unterschied zu einem persönlichen Abwägungsproblem „ob ich das Risiko eingehen sollte, noch ein Kind zu bekommen“). Die eigene emotionale Betroffenheit durch das Problem bleibt ausgeklammert.

Dass in der Darstellungsform über die Portionierung der Informationsmenge für den ersten Darstellungsschub eine Strategie für die Bewältigung des Problems und auch der Beratungssituation steckt, wird später deutlich, als in Reaktion auf die Sondierungsbemühungen von RG zum früheren Erleben von RS (*das war sicher eine * schwere zeit für sie*; Zeile 55/57) diese eine Haltung der „Tapferkeit“ präsentiert, formuliert in Form von Maximen: *och ja was heißt schwere zeit man darf halt net d=sand in den kopf stecken gell ↑ * und irgendwann ** denke s=geht nicht wei"ter ↓ * man muß s=beschte draus mache* (Zeile 58-65); Spuren des auf RS lastenden Drucks und der Bewältigungsanstrengung zeigen sich auch in der Vertauschung *sand in den kopf stecken*. Als RG sie zur Vergewärtigung des früheren Erlebens bringt (*und wie die erkrankung aussieht und wie das is >das ham sie selbst ja alles selbst haben sie miterlebt das wissen sie ganz genau*; Zeile 223-228), schildert RS Einzelheiten aus der Leidensgeschichte mit ihrem mongolooiden Kind und bricht in Weinen aus (Zeile 258ff.). Die Anlage der Problempräsentation enthält schon wichtige Elemente der Handlungsorientierung von RS: Sie sucht eine Instanz, die ihr eine Lösung verordnet und damit die persönliche Entscheidung abnimmt.

4.2 RGs Bestimmung von Beratungsgegenstand und Rollenverhältnis

Die Problemredefinition und die Festlegung des Beratungsgegenstandes sind die Stelle, an der RG das Problem und die anvisierte Beratungsleistung dimensioniert. Zu den Anforderungen bzw. Erwartungen, in der Regel von beiden beteiligten Parteien, gehört, dass RG etwas Neues, ggf. Überraschendes (vgl. *so" viel*), auf jeden Fall eine eigenständige Sicht einbringt. Wie schon deutlich geworden ist, ergeben sich dabei vielfach Konflikte mit der Lösungsprojektion und der Vorstellung von relevanten Lösungsbedingungen aufseiten von RS. Eine spezielle Form der Überschreitung des RS-Anliegens und damit der Konfrontation liegt vor, wenn Berater eine weitergehende Beratungs- bzw. Behandlungsbedürftigkeit bei RS feststellen, gegen die RS sich wehrt, z.B. in Fällen von

uneingestandenem Alkoholismus.²⁹ Aber selbst wenn relativ einfache Lösungsprüfungen den Kern einer Beratung ausmachen, gehört zu einer angemessenen Beratungsleistung das ausdrückliche Überschreiten des RS-Horizonts.

Die Aushandelbarkeit der Problemdefinition und des Beratungsgegenstandes hängt u.a. von RGs Rollenverständnis ab. Unter dem Einfluss von Vorgaben der institutionellen Zielsetzung und der Organisation der Beratungsarbeit erfolgt vielfach eine weitgehende Einschränkung der Selbstdefinitionsrechte und der initiativen Beteiligungsmöglichkeiten von RS. Insbesondere im Zusammenhang mit ärztlichen Konsultationen und mit juristischer Beratung, aber auch in Sozialamtsgesprächen sind vielfältig Tendenzen zu einer eher verordnenden Falldefinition und einer Beteiligungsbeschränkung für RS beobachtet worden, gekoppelt mit einer Tendenz zum Übergehen der Darstellungsbemühungen von RS zugunsten der eigenen Bestandsaufnahme und/oder der Aktenlage.³⁰

Auf der anderen Seite steht ein Rollenverständnis von RG, das auf Eigenständigkeit des Handelns statt Verordnung von Problemlösungen zielt und dementsprechend auch RS Beteiligungs- und Selbstdefinitionsrechte einräumt.³¹ Das ist in der schon zitierten genetischen Beratung („Mongolismus“) der Fall. Im Kontrast zur Erwartung einer verordneten Lösung aufseiten von RS zielt die Beratungsdoktrin von RG auf Problemklärung und Belassen der Entscheidung bei RS. Wichtige Elemente dieser Beratungsstrategie sind: RS weitreichende Beteiligungsrechte einzuräumen, die Problembetroffenheit und die Lebensumstände zu sondieren sowie RS als Entscheidungsträger zu fokussieren. Dazu ist die Herstellung der Bereitschaft, über das Problemerleben zu sprechen, wichtig (vgl. oben). Der Arzt benutzt die Akteninformationen über den Fall, um den von RS in der Problempräsentation ausgesparten Umstand, dass sie ein mongoloides Kind hatte, einzuführen und RS darüber zur Erzählung der Fallgeschichte anzuregen. RG wendet dabei eine geläufige Strategie an, um RS in der Rolle der kompetenten Informationsgebenden zu etablieren und die Effekte der eigenen Vorinformiertheit zu minimieren – er gibt seine Quelle an (*in den unterlagen*), qualifiziert seine Informationen aber als flüchtig und damit unzureichend (*jetzt äh kurz...gesehen*). Dann „lockt“ er RS in die Fallerzählung:

23 RG: ** und sie hatten einen sohn vor * vor acht jahren↑

24 RS: ja↑

25 RG: |bekommen| ja↑ ** und da ist damals eben diese *

26 RS: |mhm↑ |

27 RG: →krankheit |festgestellt worden← | ** und * der ist

28 RS: |ja- ja |

29 RG: dann gestorben vor * zwei jahren |>ja↑<| *3,5* und

30 RS: |ja |

31 RG: der war auch also ich hab das gesehen jetzt=äh kurz

32 RG: in den unterlagen gesehen daß er doch sehr schwer

33 RG: krank | war nicht | und * >von geburt an auch

34 RS: |ja:↑ ja | ja

35 RG: wahrscheinlich häufig in kliniken war<

36 RS: ja in

37 RS: kliniken- ** er war nach der geburt in dömansau↑ *2*

RG bietet mit den Pausen und den zustimmungsheischenden Interjektionen *ja*↑ RS viele Gelegenheiten, sich am Vorgang des Rekapitulierens zu beteiligen; sie tut dies zumindest mit den Bestätigungen, mit denen sie jeweils auf die einzelnen Informationseinheiten reagiert. Nach der langen Pause (Z. 29) führt RG dann ein spezielles Fallelement ein, die Krankheit des Sohnes; dabei verzögert er die Formulierung durch einen Einschub zur Informationsquelle. Mit dieser Form der Verzögerung bekommt dieses Fallelement einen anderen Status als die voraufgehend dargestellten Elemente der allgemeinen Fallgeschichte; wie die weitere Entwicklung zeigt, stellt die Krankheit des Kindes ein besonders belastendes Fallelement dar.

Zu dem von RG hier praktizierten Typ von Beratungsstrategie gehört, dass ggf. Handlungsmaximen und Einstellungen formuliert, Lösungsbeispiele gegeben, Lösungsverfahren genannt, eigene Lösungsanstrengungen angeregt (*vielleicht denken sie mal darüber nach; das ist ihre entscheidung*), Vertrauen in die Lösbarkeit des Problems (z.B. durch „Normalisierung“)³² und in die eigene Lösungskompetenz vermittelt, aber keine konkreten Lösungsvorschläge in der Kernfrage gemacht werden. In dem Maße, wie das Beratungsgespräch in eine Betreuungsbeziehung eingebettet ist, gehören zu dieser Strategie auch Angebote von „flankierenden“ Aktivitäten wie weiteren medizinischen Klärungen sowie weiteren Gesprächen.

Im Fall der genetischen Beratung ergibt sich für RG bei der Anwendung der genannten Strategie allerdings ein Problem. Die Beratungsaufgabe der weitgehenden Umorientierung von RS in einer so schwerwiegenden Frage ist nicht in einem Einzelgespräch zu leisten, sondern erfordert ohne Zweifel eine Betreuungsbeziehung. Dementsprechend bietet RG im Zusammenhang mit der Darstellung der medizinischen Untersuchungsmöglichkeiten wie Fruchtwasseruntersuchung auch eine Fortsetzung an (*vielleicht machen wir dann noch mal ein gespräch*). Diese Öffnung des Beratungskontakts zu einer Betreuung stößt jedoch auf Widerstände. Wie an dem Zögern der RS, sich auf eine Folge von Gesprächen einzulassen, (in fast allen vorliegenden Fällen) erkennbar wird, gelingt die Herstellung eines solchen Betreuungsverhältnisses mit einer so distanten Institution wie einer genetischen Beratungsstelle nicht; die Betroffenen halten sich lieber an den Hausarzt.³³

4.3 Die Entfaltung der RG-Perspektive bei der Lösungsherstellung

Das Lösungspotential der RG-Perspektive muss sich in der Lösungsentwicklung erweisen. Die Perspektivendivergenz zwischen RG und RS schafft einen besonderen Bedarf der Perspektivenverdeutlichung durch RG und der Perspektivenübertragung auf RS, d.h. das Hinwirken auf eine Perspektivenveränderung. Besondere Anstrengungen von RG zur Perspektivenverdeutlichung und –

*sich einfach das mal so überlegen dass sie zusätzlich dazu ja arbeiten müssen; Z. 136-139); die Formulierung der Projektion einer drohenden negativen Konsequenz (dann * bedeutet das: sie werden irgendwo abstriche machen das heißt- * paar dinge einfach nicht richtig mitarbeiten sondern nur so an sich vorbeirauschen lassen ↑; Z. 139-142). Konstitutiv für die hier realisierte Perspektivierungsstrategie sind drei Elemente: Die Begründung wird als vergegenwärtigte kognitive Tätigkeit dargestellt; die verdeutlichte Perspektive des Trägers dieser Tätigkeit entspricht der eines Wissenden, der aus Beobachtungserfahrung spricht und die Ereignislogik durchschaut; die manifeste Perspektivenübertragung wird durch die Thematisierung der RS-Perspektive vorgenommen (*wenn sie sich einfach das mal so überlegen*). In der Gründung des Lösungsvorschlags in der Perspektive eines Wissenden liegt die Überzeugungskraft von RG.³⁴*

Es gibt einen engen Zusammenhang zwischen der Perspektivenverdeutlichung von RG und der Etablierung von Kompetenz und Vertrauen. Die Entfaltung der Lösungsperspektive stützt sich auf zwei Elemente. Die dargestellte Gründung der Lösungsperspektive in RG-Voraussetzungen (z.B. „die Welt zu kennen“; zu wissen, „wie die Dinge laufen“) verbindet sich mit einer Perspektive der Verantwortlichkeit und Kompetenz bei der Informationsverarbeitung. Der Demonstration von Beratungskompetenz dient nicht nur die Verdeutlichung von Wissen, sondern auch von Verfahren der Unterscheidung zwischen Wissen und Nicht-Wissen, der Wissensgewinnung und der Wissensanwendung. In diesem Sinne ist es ein Beweis von Verantwortlichkeit, wenn RG Wissenslücken benennt und Verfahren angibt, wie damit umzugehen ist (so in einer Mieterberatung: *das weiß ich jetzt nicht aber das ist ja leicht in erfahrung zu bringen da fragen sie einfach mal bei einem Heizölhändler wie sich die preise in den letzten zehn jahren entwickelt haben*). Generell gilt, dass die Darstellung von Wissensbeschränkungen nicht das Ratgeben verhindert und bei RS auch nicht zum Vertrauensverlust gegenüber der Ratgeberkompetenz führt.³⁵

4.3 RS-Perspektivierung im Widerstand gegen RG

Die bisherigen Beispiele haben schon typische Formen der Anstrengung von RS gezeigt, die eigene Perspektive zur Geltung zu bringen. Die Anruferin in „Disertationskosten“ z.B. ist in dieser Hinsicht sehr erfolgreich. In der Folge sollen noch zwei weitere Aspekte von Widerstand gegen RGs Beratungsaktivitäten besprochen werden.

Eine besondere Form der Perspektivierung erscheint in Fällen, in denen RS seinen Widerstand gegen Beratungsinitiativen auf Beschränkungen seiner Perspektive stützt und diese Perspektivenbeschränkung in der Reaktion auf eine spezifische Situation gründet. Ein Beispiel dafür liefert das Rollenspiel eines Anrufs bei einer AIDS-Beratungsstelle. Der Anrufer eröffnet mit einer Auskunftfrage nach Gesprächsgruppen von Betroffenen.³⁶ Auf die Frage des Beraters nach seinem psychischen Zustand schildert RS seine Orientierungslosigkeit: Nach einer Rahmung (*ich kann da noch überhaupt noch nich mit umgehn*) konkretisiert er zwei Elemente: Nicht-wissen und Nur-Angst-merken: *ich weiß überhaupt nich das es für mich/ was es für mich bedeutet un * ja ich merk einfach auch dass ich angst krieg un * überhaupt nich weiß was sache ist ne ↑ * was bedeutet det jetzt für mich*

so ** *ich merk einfach nur * manchmal schnürts mir einfach die luft ab*. Das Formulierungsmuster *ich merk einfach nur* wird typischerweise für einen spezifischen Wahrnehmungsmodus verwendet, bei dem es um „Unabweisbares“ geht, sich aufdrängende Eindrücke; *einfach* fungiert als Markierung der Unmittelbarkeit und Unhintergebarkeit. Auf den Versuch des Beraters hin, eine komplexere Projektion von möglichen und notwendigen Handlungen zu entwerfen, blockt RS ab. Dabei sind zwei Elemente konstitutiv: das Unvermögen zu weiterreichenden Projektionen (*das wird mir jetzt grad alles zu viel*) und die Konzentration auf einen ersten Schritt (*und ich denk mir * bei so=ner gruppe bin ich ganz gut aufgehoben*). Die Begründung von Handlungen bzw. der Handlungsverweigerung mit einer Perspektivenbeschränkung, die wiederum in noch nicht verarbeiteten Situationsumständen gründet, ist eine spezifische Perspektivierungsfigur, mit der Akteure sich Freiräume für selbstbestimmte weitere Entwicklungen sichern können.³⁷

Eine andere Form des Widerstandes gegen die Lösungsentwicklung von RG besteht in dem Beharren auf der Falldarstellung anstelle des Übergangs zur Lösungsverarbeitung. In problematischen Fällen, insbesondere wenn RG das Vermeiden der Lösungsverarbeitung bei RS nicht durchschaut oder darauf nicht mit einer flexiblen Berücksichtigung der RS-Perspektive reagiert, reden RG und RS aneinander vorbei. Das folgende Fallbeispiel zeigt eine solche Entwicklung. In einer Mieterberatungsstelle präsentiert eine ältere Frau als Problem, dass sie sich gegen eine ungerechtfertigt erscheinende Erhöhung der Mietnebenkosten zur Wehr setzen möchte. Eine erste Phase der Sondierung und der Lösungsentwicklung bezieht sich auf die Frage, ob die Nebenkosten-erhöhung angemessen ist. Dabei gibt es einen Perspektivenunterschied: Für RS spielt die Empörung darüber eine große Rolle, dass sie sowieso schon viel zahlt und die Vermieterin sehr wenig heizt, so dass eine Erhöhung nicht vertretbar ist, während RG mit juristischen Gesichtspunkten der vertraglichen Regelung und der Unklarheit des Schreibens argumentiert. Zumindest oberflächlich erscheinen beide Beteiligte aber auf die Frage einer angemessenen Reaktion orientiert.

Eine tiefergehende Divergenz tritt in der Folge zutage, als RS die Problem-darstellung durch eine Klage über das Verhalten der Vermieterin erweitert: *ja also so verschlüsselt macht sie alle sachen mit mir ich bin halt allein und äh da muß man eben- * sich äh meh“r durchboxen als wenn man männlichen beistand hat ne ↑ und das weiß sie und äh bei allem was sie tut möchte sie mich immer irgendwie reinlegen das kost mich derart viel nerven das is- * ganz furchtbar ↓*. RG geht dabei auf die Thematisierung der zwischenmenschlichen Beziehungen zwischen RS und der Vermieterin nicht ein und reagiert statt dessen mit grundsätzlichen Darstellungen aus juristischer Sicht: *äh ich mein sie haben damals nunmal die pauschale mit fünfzig d mark vereinbart ↓ * des is ein vertra:g....* Et was später verknüpft RS erneut die Beschreibung eines Vorfalls mit der Vermieterin zu einer verallgemeinerten Charakterisierung: *also äh das is irgendwie so: äh zwiespaltig man weiß nie woran man richtig is ne ↑*. RG reagiert damit, dass er „grundsätzlich“ wird (*äh grundsätzlich is folgendes zu sa“gen- * äh * ich gehe davon aus daß es sich um keine öffentlich geförderte wohnung handelt in der sie wohnen-*); es folgt eine lange Erklärung zum Status von Verträgen.

Im Folgenden schlägt RG vor, sich bei einem Heizölhändler nach der Entwicklung des Heizölpreises in den letzten Jahren zu erkundigen. RS nimmt diesen Vorschlag nicht auf, sondern zieht sich auf eine resignative Position zurück:

362 RS: | ja ja | | mhm |
363 RG: ölpreis> | entscheidend | geändert | hätte↓ | ** gell↑

364 RS: nun ja *2* →was soll ich mich da aufregen ich hatte

365 RS: erst vor=m jahr← n- einen * kreislaufkollaps >und

366 RS: das hat ja gar keinen sinn↓< **

367 RS: | mit der frau komm ich so: und- nein | nein→

368 RG: | ja und ne aufregung das hat ja keinen sinn |

369 RS: mit der frau komm ich sowieso nicht klar← also äh

In dieser Sequenz gibt es erneut einen Moment der scheinbaren Übereinstimmung bei der Bewertung der gesundheitsschädlichen Aufregung (Z. 366 – 368). Wie jedoch sofort deutlich wird, knüpfen sich daran aber unterschiedliche Perspektiven. Für RG steht die emotionale Aufregung in Opposition zum sachlichen juristischen Denken. Für RS ist die Vermeidung von Aufregung aber der Einstieg in die Resignation (*mit der frau komm ich sowieso nicht klar*). Dieses Muster wiederholt sich noch mehrfach. Versuche von RG, mit einem Hinweis auf die Rechtslage Klärung zu schaffen, werden von RS mit Reformulierungen ihrer Falldarstellung übergangen (die aber formal durchaus als Reaktionen angebunden sind: *ja aber so macht sie das immer*). RS verabschiedet sich mit Dank, aber ohne erkennbare Verarbeitung der Vorschläge von RG, und auch RG gelingt keine Ergebnissicherung.

Der Fall der Mieterberatung zeigt ein reibungsloses Zusammenspiel wechselseitiger Nichtberücksichtigung. Im Unterschied zum AIDS-Fall lehnt RS die Beratungsaktivitäten von RG nicht manifest ab, sondern umgeht systematisch die Obligationen der Handlungsprogression, indem sie immer wieder die Falldarstellung aufnimmt und diese um Elemente der Problembetroffenheit erweitert. RG zeigt ein Muster des Übergehens von wesentlichen Fallaspekten, die für die RS-Perspektive relevant sind. Diese Form des Übergehens ist relativ typisch für die Arbeit von fachlich-spezifischen Beratungsinstitutionen, die für genau definierte Problemtypen zuständig sind. Angehörige solcher Beratungsstellen haben angesichts ihres knappen Zeitbudgets tendenziell Sorge, unökonomisch und unprofessionell zu arbeiten, indem sie sich auf das Terrain allgemeiner Lebensberatung oder nicht ergebnisorientierter Kontaktgespräche locken lassen.

Damit schließt sich gleichsam der Bogen von der reibungslosen Kooperation einer gelingenden Beratung in „Dissertationskosten“ über die schwierigen und mit strukturellen Problemen belasteten Fälle wie „Mongolismus“ bis zum reibungslosen Misslingen in der „Mieterberatung“. Die Analysen dieses Fallspektrums sollten einerseits allgemeine, für den Interaktionstyp Beraten konsti-

tutive Komponenten sowie für das Beratungshandeln bedeutsame Strategien und andererseits zumindest ansatzweise spezifische Bedingungen von Erfolg und Misserfolg zeigen. Angesichts der Vielfalt von Beratungsereignissen kann aber nur eine erste Annäherung sein. Das Meiste bleibt noch zu tun.

Anmerkungen

- 1 Zur Coaching relationship vgl. u.a. A. Strauss 1969, 109-118; zur Entwicklung von „counselling“ in der Berufsvorbereitung und Betreuung von Arbeitslosen zu einer prozessbegleitenden Unterstützung von Lernen und Entwicklungsschritten vgl. auch Vehviläinen 1999, Kap. 1.; zum Coaching als Leistung des Trainers im Fußball vgl. Schilling i.V.
- 2 Es entspricht z.B. der Doktrin der Telefonsseelsorge, keine Ratschläge zu geben, wobei es in der Praxis aber schon mal Abweichungen gibt; vgl. Gülich/Kastner 1999, S. 203/4.
- 3 Für die Analyse des Ratgebens als einer speziellen Form des Aufforderns vgl. z.B. Hindelang 1978.
- 4 Vgl. u.a. Schank 1981; Wunderlich 1981; Kallmeyer 1985 u. 1987.
- 5 Vgl. Stitz/Speck/Gessinger 1987, Streeck 1989, Ehlich/Koerfer/Redder/Weingarten 1990, Flader/Grodzicki/Schröder 1982.
- 6 Vgl. Rehbein 1985, Ehlich/Koerfer/Redder/Weingarten 1990, Frankel 1990, Bliesener 1990, 1992 u. 1993, Hartog 1996, Heath 1992, Lalouschek 1993, Löning 1993, Wimmer 1993, Peräkylä 1995, Redder/Wiese 1994, Silverman 1997, Vehviläinen 1999, Ruusu-vuori 2000, Heritage/Maynard in prep.
- 7 Vgl. Giesecke/Rappe 1982, Schütze 1994.
- 8 Vgl. Knauth/Wolff 1989a u. b.
- 9 Vgl. vor allem Riemann 2000.
- 10 Vgl. u.a. Jefferson/Lee 1981; Kallmeyer 1985 u. 1987; Schröder 1994.
- 11 Vgl. u.a. Wenzel 1984 zum Ziel, verständigungsfördernde und –feindliche Elemente der Gesprächsführung, Möglichkeiten der Verständigungssicherung und institutionelle Einflüsse zu klären; Selting 1987 benutzt das Korpus von Wenzel (Beratungsgespräche im Sozialamt) eher als Materialbasis für die Analyse allgemeiner Eigenschaften insbesondere der lokalen Verständigungssicherung und zielt weniger auf die Behandlung von Struktureigenschaften von Beraten oder von Strategien in Beratungsgesprächen. Zur Asymmetrie von Beratungsgesprächen vgl. a. Nothdurft 1984, Drew 1991, Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994.
- 12 Vgl. Nothdurft 1994; dort wird die Herstellung von Vertrauen in Kompetenz als interaktives Phänomen analysiert. Vgl. weiter auch Wolff 1989 zur Anwendung von Wissen in Beratungen.
- 13 So u.a. bei der Nichtsesshaftenhilfe (vgl. Reitemeier 1994) und der Familienberatung (Riemann 2000).
- 14 Flick 1989; Nothdurft 1994b.
- 15 Vgl. Brons-Albert 1995. Zum Bankbereich vgl. Geyer 1993 sowie Storck 1998 speziell zu Strategien für Kundengespräche, die auf eine sog. ganzheitliche Beratung zielen, bei welcher der Kunde seine familiäre und wirtschaftliche Situation und wesentliche Elemente seiner Lebensplanung aufdecken soll.
- 16 Vgl. Schütze (1996); Riemann 2000.
- 17 Die methodologische Grundlagendiskussion im Bereich der Linguistik zu verschiedenen Spielarten der Konversations-, Gesprächs- oder Diskursanalyse übergehe ich hier (vgl. u.a. Kallmeyer 1988 zur Konversationsanalyse, Brünner/Graefen 1994 zur funktional-

- pragmatischen Diskursanalyse und Kallmeyer 1996 zur linguistisch-rhetorischen Gesprächsanalyse). Nach Phasen zum Teil heftiger Auseinandersetzungen setzt sich inzwischen die Auffassung durch, dass bei genauerem Hinsehen die Gemeinsamkeiten überwiegen (vgl. u.a. Gülich/Kastner 1999, S. 199) unter Hinweis auf Becker-Mrotzek/Meier 1999.
- 18 Vgl. u.a. Wunderlich 1981 u. Brünner/Redder 1983.
- 19 Zur gesprächsrhetorischen Analyse von Inszenierungsphänomenen vgl. Kallmeyer/Schmitt 1996.
- 20 Dieses Gespräch aus einem Gesprächskorpus des IDS war eine vieldiskutierte Textgrundlage im Projekt Beratungsgespräche, das 1979-1983 im IDS durchgeführt wurde. Es ist in Schröder 1985 veröffentlicht, wird in Wunderlich 1981 für eine Sequenzanalyse benutzt und ausschnittsweise in mehreren Beiträgen in Nothdurft/Reitemeyer/Schröder 1994 analysiert.
- 21 Die Transkriptionsnotation verwendet die sog. literarische Umschrift und einige Sonderzeichen: * für eine kurze Pause, “ für auffällige Betonung, : für Dehnung, <.> bzw. >.< für lauterer bzw. leiserer Sprechen, () für Schwer- oder Nichtverständliches, ↑ bzw. ↓ für finale Stimmhebung bzw. -senkung, → bzw. ← für schnelleres und langsames Tempo, # # bzw. ein Linie in der Kommentarzeile für die Markierung der Extension von Kommentaren.
- 22 Vgl. Schröder 1994.
- 23 So das Titelzitat von Nothdurft 1984.
- 24 Eine noch detailliertere Aufschlüsselung der „Stücke“ der Problemdarstellung bietet Nothdurft 1984.
- 25 Dieser Text ist ebenso wie „Dissertationskosten“ und die übrigen hier zitierten in Schröder 1985 veröffentlicht. Dieses Beratungskorpus stammt aus der ersten Hälfte der 80er Jahre wurde in den letzten 10 Jahre durch Aufnahmen in anderen Kontexten wie Jugendarbeit, Hausaufgabenhilfe für junge Migrantinnen der zweiten Generation usw. ergänzt, bislang allerdings ohne Transkriptionsveröffentlichung.
- 26 Zu unterschiedlichen Formulierungen von Ratschlägen vgl. auch Hindelang 1978 u. Wunderlich 1981.
- 27 Die Versuche einer Explizierung der Handlungsstruktur von Beratungen orientieren sich teilweise stärker an der Ablaufstruktur und relativ einfachen Ablaufmodellen mit Entscheidungsknoten (vgl. u.a. Schank 1981, Wunderlich 1981). Ein solches Vorgehen ist erfolgversprechend für Typen von Beratungen, die durch die Rahmenbedingungen in ihrer Variabilität eingeschränkt sind, z.B. sog. Kurzberatungen. Wenn man eine allgemeinere Struktur des Handlungstyps Beraten erfassen will, tauchen bei einer an der Oberflächensequenzierung ausgerichteten Schematisierung jedoch unüberwindliche Schwierigkeiten auf.
- 28 Vgl. Nothdurft 1984 zu unterschiedlichen Präsentationsstrategien.
- 29 Vgl. Gülich/Kastner 1999 (S. 205ff.) Zur Aushandlung der Problemkategorisierung in der Telefonseelsorge (Alkohol, Abhängigkeit), sowie Flick 1989 (S. 207, 217) zu Verfahren der „Entalltäglichen“ durch Dramatisieren als Mittel von RG zur Konstituierung des Beratungsgegenstandes gegen den Widerstand von RS.
- 30 Vgl. u.a. Kallmeyer 1987 zur juristischen Beratung u. Reitemeyer 1994 zur Nichtsesshaften-Hilfe sowie die Literatur zur medizinischen Kommunikation in Anmerkung 6.
- 31 Die Einräumung von Beteiligungs- und Selbstdefinitionsrechten hat in der institutionellen Beratung, insbesondere mit Einladung/Einberufung des Klienten, eine wichtige Rolle bei der Vertrauensbildung; vgl. Flick 1989.
- 32 Vgl. Vehviläinen 1999: „In normalizing, the troubles-recipient states or shows that the experience the troubles-teller portrays as troublesome, is, in fact, a normal or natural state of affairs.“ (S 146).

- 33 Es sei noch einmal daran erinnert, dass die Aufnahme vom Beginn der 80er Jahre stammt. Die beobachtete Stelle für genetische Beratung war mit ihrem Beratungskonzept damals sehr progressiv. Inzwischen hat sich eine Welt der psychosozialen Beratung im Umfeld der genetischen Beratung und im Kontrast dazu entwickelt; vgl. a. Piper 1995. Das Problem des nicht angenommenen Betreuungsangebots ist gleichsam das Gegenstück zur alles umfassenden Zuständigkeit des Beraters für einzelne Klientenparteien, die Riemann (2000) im Zusammenhang mit Kernproblemen des professionellen Handelns in sozialpädagogischen Familienberatungsstellen untersucht.
- 34 Zur Gründung von Handlungen in Perspektiven und von Perspektiven in Voraussetzungen vgl. Kallmeyer in prep.
- 35 Vgl. Nothdurft 1994b.
- 36 Dieses Beispiel ist ein Rollenspiel aus dem Korpus von Th. Bliesener. Rollenspiele aus der beruflichen Fortbildung können nicht einfach wie natürliche Gespräche des gespielten Typs behandelt werden, sie zeigen aber wesentliche Aspekte der Verfahren in den realen Situationen und können heuristisch und zur Demonstration verwendet werden. Vgl. dazu Gülich/Kastner 1999 und Bliesener 1990, 1992 u. 1993.
- 37 Vgl. Kallmeyer in prep.; zu anderen Formen der Beschränkung auf die eigene Perspektive unter Ausklammerung der Berücksichtigung anderer Perspektiven vgl. Keim 1996.

Literatur

- Becker-Mrotzek, M./Meier, Ch.: Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung. In: Brünner/Fiehler/Kindt (1999), Band 1, S. 18-45.
- Behrend, S./Gülich, E./Kastner, M.: Gesprächsanalyse im Kontext der Telefonseelsorge. In: Fiehler, R./Sucharowski, W. (Hrsg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen 1992, S. 102-116
- Bliesener, Th.: Ausbildung von Aidsberatern mit Telefonsimulationen und Gesprächsanalysen. In: Ehlich, K./Koerfer, A./Redder, A./Weingarten, R. (Hrsg.): Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen. Opladen 1990, S. 256-273
- Bliesener, Th.: Ausbildung und Supervision von Aidsberatern. Weiterentwicklung eines Modells zur Anwendung von Telefonsimulation und Gesprächsanalyse. In Fiehler, R./Sucharowski, W. (Hrsg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen 1992, S. 102-116
- Bliesener, Th.: Beratung als ärztliche Aufgabe – Irrwege und Auswege. Mit einem Beispiel aus der ärztlichen Aidsberatung. In: Löhning, P./Rehbein, J. (Hrsg.): Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin, New York, S. 45-65
- Boettcher, W./Bremerich-Voß, A.: Pädagogische Beratung: Zur Unterrichtsnachbesprechung in der 2. Phase der Lehrerausbildung. In: Kallmeyer, W. (Hrsg.): Kommunikationstypologie. Handlungsmuster, Textsorten, Situationstypen. Jahrbuch 1985 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf 1986, S. 245-297.
- Brons-Albert, R.: Verkaufsgespräche und Verkaufstrainings. Opladen 1995
- Brünner, G./Redder, A.: Studien zur Verwendung der Modalverben. Tübingen 1983
- Brünner, G./Fiehler, R./Kindt, W. (Hrsg.): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Band 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen, Wiesbaden 1999
- Brünner, G./Graefen, G. (Hrsg.): Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik. Opladen 1994

- Drew, P.: Asymmetries of knowledge in conversational interactions. In: Markova, I./Foppa, K. (eds.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead 1991, S. 29-48
- Ehlich, K./Koerfer, A./Redder, A./Weingarten, R. (Hrsg.): *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen 1990
- Erickson, F./Shultz, J.: *The Counselor as Gatekeeper*. New York 1982
- Fiehler, R./Sucharowski, W. (Hrsg.): *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen 1992
- Flader, D./Grodzicki, W. D./Schröter, K. (Hrsg.): *Psychoanalyse als Gespräch. Interaktionsanalytische Untersuchungen über Therapie und Supervision*. Frankfurt a. M. 1982
- Flick, U.: *Vertrauen, Verwalten, Einweisen. Subjektive Vertrauensatheorien in sozial-psychiatrischer Beratung*. Wiesbaden 1989
- Frankel, R.: Talking in interviews: a dispreference for patient initiated questions in physician-patient encounters. In: Psathas, G. (ed.): *Interaction competence*. Lanhan, Md. 1990, S. 231-263
- Geyer, G.: *Das Beratungs- und Verkaufsgespräch in Banken: Bankleistungen erfolgreich verkaufen*. 5., völlig überarbeitete Auflage. Wiesbaden 1993
- Giesecke, M./Rappe, K.: Setting und Ablaufstrukturen in Supervisions- und Balintgruppen. Ergebnisse einer kommunikationswissenschaftlichen Untersuchung. In: Flader, D./Grodzicki, W. D./Schröter, K. (Hrsg.): *Psychoanalyse als Gespräch. Interaktionsanalytische Untersuchungen über Therapie und Supervision*. Frankfurt a. M. 1982, S. 208-302
- Gülich, E./Kastner, M.: Rollenverständnis und Kooperation in Gesprächen in der Telefonseelsorge. In: Brünner 1999, Band 1, S. 197-214
- Hartog, J.: *Das genetische Beratungsgespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten*. Tübingen 1996
- Heath, Ch.: The delivery and reception of diagnosis and assessment in the general practice consultation. In: Drew, P./Heath, Ch. (eds.): *Talk at Work*. Cambridge 1992, S. 235-267.
- Heritage, J./Maynard, D. (eds.): *Practicing Medicine: Structure and process in the primary care encounters*. Cambridge in prep.
- Hindelang, G.: *Auffordern. Die Untertypen des Aufforderns und ihre sprachlichen Realisierungsformen*. Göttingen 1978
- Jefferson, G.: On the Sequential Organization of Troubles-talk in Ordinary Conversation. In: *Social Problems* 35 (1988), S. 418-441
- Jefferson, G./Lee, J. R. L.: The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles telling' and a 'service encounter'. In: *Journal of Pragmatics* 5 (1981), S. 399-422
- Kallmeyer, W.: Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Gülich, E./Kotschi, Th. (Hrsg.): *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983*. Tübingen 1985, S. 81-122
- Kallmeyer, W.: L'analyse de l'action dans l'interaction. In: Bange, P.: *L'analyse des interactions verbales. La dame de Caluire: une consultation*. Bern 1987, S. 189-251
- Kallmeyer, W.: Konversationsanalytische Beschreibung. In: Ammon, U./Dittmar, N./Mattheier, K. J. (Hrsg.): *Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*. Band 2. Berlin 1988, S. 1095-1108.
- Kallmeyer, W. (Hrsg.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Studien zur deutschen Sprache 4. Tübingen 1996
- Kallmeyer, W.: Verbal practices of perspective grounding. In: Graumann, C. F./Kallmeyer, W. (eds.): *Perspective and Perspectivation in Discourse*. in prep.
- Kallmeyer, W./Schmitt, R.: Forcieren oder: Die verschärfte Gangart. Zur Analyse von Kooperationsformen im Gespräch. In: Kallmeyer, W. (Hrsg.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Studien zur deutschen Sprache 4. Tübingen 1996, S. 19-118.

- Keim, I.: Verfahren der Perspektivenabschottung und ihre Auswirkung auf die Dynamik des Argumentierens. In: Kallmeyer, W. (Hrsg.): Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess. Studien zur deutschen Sprache 4. Tübingen 1996, S. 191-277.
- Knauth, B./Wolff, S.: Verwendung als Handlungsform. Ein konversationsanalytischer Beitrag zur Verwendungsforschung. In: Soziale Welt 40 (1989a), H. 3, S. 397-417
- Knauth, B./Wolff, S.: Die Pragmatik von Beratung. Ein konversationsanalytischer Beitrag zur Theorie psychosozialer Dienstleistungen. In: Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis 2 (1989b), S. 327-344
- Lalouschek, J.: „Irgendwie hat man ja doch bißl Angst.“ Zur Bewältigung von Emotion im psychosozialen ärztlichen Gespräch. In: Löning, P./Rehbein, J. (Hrsg.): Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin, New York 1993, S. 177-190
- Löning, P.: Psychische Betreuung als kommunikatives Problem: Elizitierte Schilderung des Befindens und ‚ärztliches Zuhören‘ in der onkologischen Facharztpraxis. In: Löning, P./Rehbein, J. (Hrsg.): Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin, New York, 1993, S. 191-250
- Löning, P./Rehbein, J. (Hrsg.): Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses. Berlin, New York 1993
- Nothdurft, W.: „...äh folgendes prolem äh...“. Die interaktive Ausarbeitung ‚des Problems‘ in Beratungsgesprächen. Tübingen 1984
- Nothdurft, W.: Herstellung der Beratungssituation. In: Nothdurft, W./Reitemeier, U./Schröder, P. (Hrsg.): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache G1. Tübingen 1994a, S. 20-87.
- Nothdurft, W.: Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen. In: Nothdurft, W./Reitemeier, U./Schröder, P. (Hrsg.): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache. G1. Tübingen 1994b, S.184-229
- Nothdurft, W./Reitemeier, U./Schröder, P.: Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 61. Tübingen 1994
- Peräkylä, A.: AIDS Counselling. Institutional Interaction and Clinical Practice. Cambridge 1995
- Piper, M.: Zwischen Risikoszenarien und „guter Hoffnung“ – werdende Elternschaft im Zeichen invasiver Pränataldiagnostik. Habilitationsschrift. Universität Magdeburg 1995
- Redder, A./Wiese, I. (Hrsg.): Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse. Opladen 1994
- Rehbein, J.: Medizinische Beratung türkischer Eltern. In: Rehbein, J. (Hrsg.): Interkulturelle Kommunikation. Tübingen 1985, S. 349-419
- Reitemeier, U.: Beraten und institutioneller Kontext. In: Nothdurft, W./Reitemeier, U./Schröder, P.: Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 61. Tübingen 1994, S. 230-259
- Riemann, G.: Die Arbeit in der sozialpädagogischen Familienberatung. Interaktionsprozesse in einem Handlungsfeld der sozialen Arbeit. Weinheim, München 2000
- Ruusuvuori, J.: Control in Medical Consultation. Practices of Giving and Receiving the Reason for the Visit in Primary Health Care. (Acta Electronica Universitatis Tampereensis 16). Tampere 2000
- Schank, G.: Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge. München 1981
- Schilling, M.: Reden und Spielen. Die Kommunikation zwischen Trainer und Spielern im gehobenen Amateurfußball. Studien zur deutschen Sprache. Tübingen in Vorbereitung
- Schröder, P. (Hrsg.): Beratungsgespräche – ein kommentierter Textband. Tübingen 1985
- Schröder, P.: Perspektivendifferenzen in Beratungsgesprächen. In: Nothdurft, W./Reitemeier, U./Schröder, P.: Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache 61. Tübingen 1994, S. 90-183

- Schütze, F.: Strukturen des professionellen Handelns, biographische Betroffenheit und Supervision. In: *Supervision* 26 (1994), S. 10-39.
- Schütze, F.: Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkung auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In: Combe, A./Helsper, W. (Hrsg.): *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*. Frankfurt a. M. 1996, S.183-275.
- Selting, M.: *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen 1987
- Silverman, D.: *Discourses of Counselling: HIV counselling as social interaction*. London 1997
- Stitz, S./Speck, A./Gessinger, J. (Hrsg.): *Therapiegespräche. Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie 37*. Osnabrück 1987
- Storck, A.: *Kundenberatung in einer Universalbank. Beratungskonzepte und ihre Umsetzung in Privatkundengesprächen*. Diplomarbeit, Universität Mannheim
- Strauss, A.: *Mirrors and Masks. The Search for Identity*. University of California Medical Center 1996
- Streeck, S.: *Die Fokussierung in Kurzzeittherapien: eine konversationsanalytische Studie*. Opladen 1989
- Vehviläinen, S.: *Structures of Counselling Interaction. A Conversation Analytical Study of Counselling Encounters in Career Guidance Training*. Department of Education, University of Helsinki 1999
- Wenzel, A.: *Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt. Eine empirische Untersuchung*. Tübingen 1984
- Wimmer, H.: *Information und Beratung von Krebspatienten. Voraussetzungen und Möglichkeiten der Unterstützung von Patienten im Gespräch mit dem Arzt*. In: Löning, P./Rehbein, J. (Hrsg.): *Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses*. Berlin, New York 1993, S. 403-418
- Wolf, S.: *Das Gespräch als Handlungsinstrument. Konversationsanalytische Aspekte sozialer Arbeit*. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 38 (1986), S. 32-54
- Wunderlich, D.: *Ein Sequenzmuster für Ratschläge. Analyse eines Beispiels*. In: Metzger, D. (Hrsg.): *Dialogmuster und Dialogprozesse. Papiere zur Textlinguistik 32*. Hamburg 1981, S. 1-30

*Prof. Dr. Werner Kallmeyer, Institut für Deutsche Sprache; Postfach 101621
68016 Mannheim*