

Ina Pick

Das anwaltliche Mandantengespräch

Linguistische Ergebnisse zum sprachlichen
Handeln von Anwalt und Mandant

Diese gesprächslinguistische Studie untersucht das anwaltliche Mandantengespräch auf einer breiten Datengrundlage authentischer Gesprächsaufnahmen aus unterschiedlichen Rechtsgebieten und arbeitet typische kommunikative Formen und Probleme heraus. Mandantengespräche gehören zum beruflichen Alltag der meisten Anwälte und Anwältinnen, die Gesprächsführung gilt zudem als eine juristische Schlüsselqualifikation. Mit einem theoretisch und methodisch mehrdimensionalen Zugang werden Gesprächsphasen, kommunikative Aufgaben und verschiedene zentrale sprachliche Handlungsmuster rekonstruiert und miteinander in Bezug gesetzt. Fragebögen und Interviews mit den Beteiligten sowie die Auswertung von Praxisliteratur aus Anwaltssicht ergänzen die Analysen im Sinne einer Angewandten Gesprächsforschung.

Die Arbeit wurde mit dem „Förderpreis Sprache und Recht 2014 der Universität Regensburg“, dem „Dissertationspreis 2014 der TU Dortmund“ sowie dem „Peter-Lang-Nachwuchspreis – Geisteswissenschaften“ ausgezeichnet.

Ina Pick hat in Wien und Dortmund Allgemeine und Angewandte Sprachwissenschaft studiert. Zu ihren Forschungsschwerpunkten zählen Gesprächs- und Diskursanalyse, Sprache und Recht, Beratungsforschung und Angewandte Gesprächsforschung. Sie lehrt an verschiedenen Universitäten in Deutschland zu Gesprächslinguistik und Rechtskommunikation.

Das anwaltliche Mandantengespräch

ARBEITEN ZUR SPRACHANALYSE

Herausgegeben von
Konrad Ehlich

BAND 59



PETER LANG

Ina Pick

Das anwaltliche Mandantengespräch

Linguistische Ergebnisse zum sprachlichen Handeln
von Anwalt und Mandant



PETER LANG

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Dortmund, Tech. Univ., Diss., 2013

Gedruckt auf alterungsbeständigem,
säurefreiem Papier.

D 290

ISSN 0932-8912

ISBN 978-3-631-65574-0 (Print)

E-ISBN 978-3-653-04785-1 (E-PDF)

E-ISBN 978-3-653-97886-5 (EPUB)

E-ISBN 978-3-653-97885-8 (MOBI)

DOI 10.3726/978-3-653-04785-1



Open Access: Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 Internationalen Lizenz (CC BY)
Weitere Informationen: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

© Ina Pick, 2015

Peter Lang GmbH
Internationaler Verlag der Wissenschaften
Berlin

Peter Lang - Berlin · Bern · Bruxelles ·
New York · Oxford · Warszawa · Wien

Diese Publikation wurde begutachtet.

www.peterlang.com

Danksagung

Bei der Entstehung dieses Buches haben mich viele Personen und Institutionen unterstützt, bei denen ich mich herzlich bedanken möchte.

Allen voran danke ich den Anwälten und Anwältinnen, die als Pioniere ihre Gespräche für diese Arbeit aufgezeichnet haben und über die gesamte Projektdauer darüber hinaus für zahlreiche Interviews, Anregungen und Einblicke in ihren Arbeitsalltag zur Verfügung standen. Ebenfalls herzlich möchte ich mich bei den zahlreichen Mandanten und Mandantinnen bedanken, die so gerne bereit waren, „ihre“ Fälle der Forschung zugänglich zu machen.

Für ihre Begleitung und Beratung gilt mein ganz besonderer Dank Gisela Brünner, einer Doktormutter, die man sich besser nicht wünschen kann, für ihr stets offenes Ohr, ihre unermüdliche Diskussionsfreude und gleichzeitig ihr Vertrauen, mich über weite Strecken „einfach machen zu lassen“. Ludger Hoffmann danke ich für die Erstellung des Zweitgutachtens und seine konstruktiven Denkanstöße.

Finanzielle Unterstützung habe ich von der Studienstiftung des deutschen Volkes für meinen Lebensunterhalt in der Promotionsphase, von Datev eG für die Finanzierung der Transkripterstellung und vom Verein Gesprächsforschung für den Kauf von Aufnahmegeräten erhalten. Ohne diese vielfältige finanzielle Unterstützung hätte das Projekt nicht realisiert werden können. Vielen Dank dafür!

Dem Deutschen Anwaltverein und dem Anwaltsblatt danke ich für die begeisterte Aufnahme des Themas von Beginn an und die kontinuierliche Verbreitung in der Anwaltschaft.

Nicht zuletzt bedanke ich mich bei allen FreundInnen, KollegInnen und den Mitgliedern des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung für stete Ermutigung, hilfreiche Anregungen und spannende Diskussionen.

Alle waren mit ihren je unterschiedlichen Beiträgen daran beteiligt, dass diese Arbeit entstehen konnte.

Inhalt

A	Einleitung.....	13
1	Konzeption und Zielsetzung der Arbeit.....	15
B	Theoretischer Überblick.....	23
2	Das Mandantengespräch: Beteiligte, Rahmenbedingungen, Literaturüberblick	27
2.1	Beteiligte und Rahmenbedingungen.....	27
2.1.1	Der Rechtsanwalt	27
2.1.2	Der Mandant.....	34
2.1.3	Die Vor- und Nachgeschichte des anwaltlichen Erstgesprächs	37
2.2	Literaturüberblick: Sprache und Recht mit Schwerpunkt Mandantengespräche	40
2.2.1	Forschungsfelder im Gebiet Sprache und Recht	41
2.2.2	Diskurs- und gesprächslinguistische Ergebnisse im Gebiet Sprache und Recht	43
2.2.3	Literaturüberblick zum anwaltlichen Mandantengespräch.....	47
2.2.3.1	Ergebnisse ohne authentisches Gesprächsmaterial	48
2.2.3.2	Ergebnisse aus Anwaltssicht auf der Basis von Gesprächserfahrung	50
2.2.3.3	Ergebnisse auf der Basis authentischen Gesprächsmaterials	55
3	Institutionelle Beratungsgespräche und Rechtsberatung.....	61
3.1	Merkmale von Beratungsgesprächen und Rechtsberatung.....	62
3.2	Expertenberatung in verschiedenen Institutionen: Literaturüberblick.....	76
4	Erforschung von Rechtsberatung: Projektaufbau und -ablauf	97
4.1	Wahl des Forschungsgegenstandes und Fragestellung	97
4.2	Korpus, Datenerhebung und Datenaufbereitung.....	98
4.3	Theoretischer Rahmen und methodisches Vorgehen.....	104
4.3.1	Beschreibung des Gesprächsablaufs: Phasen des anwaltlichen Erstgesprächs	106

4.3.2	Rekonstruktion des Handlungsschemas: Kommunikative Aufgaben im anwaltlichen Erstgespräch.....	108
4.3.3	Rekonstruktion sprachlicher Handlungsmuster im anwaltlichen Erstgespräch.....	111
4.3.4	Triangulation der Daten: Fragebögen und Ergebnisfeedback aus der Praxis	114
C	Empirische Analysen	117
C1	Strukturelle Beschreibung: Phasen, Ablauf, Typen	123
5	Ablauf und Typen anwaltlicher Erstgespräche.....	125
5.1	Fragestellung und Ziel des Kapitels.....	125
5.2	Typen anwaltlicher Erstgespräche und ihre Konstellationen	126
5.3	Entwicklung einer Ablaufbeschreibung für das anwaltliche Erstgespräch.....	131
5.4	Gesprächsphasen im anwaltlichen Erstgespräch.....	135
5.4.1	Themeneinführung.....	135
5.4.2	Themenexploration und -zuspitzung	139
5.4.3	Aufklären über die Rechtslage.....	144
5.4.4	Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten	148
5.4.5	Kosten(-übernahme) besprechen	152
5.4.6	Formalitäten abwickeln	153
5.5	Zusammenfassung der Ergebnisse	157
5.6	Gesprächsablauf und Sicht der Praxis.....	159
C2	Gesprächsanalytische Beschreibung: Handlungsschema.....	163
6	Das Handlungsschema anwaltlicher Erstgespräche.....	165
6.1	Fragestellung und Ziel des Kapitels.....	165
6.2	Entwicklung eines Handlungsschemas für das anwaltliche Erstgespräch.....	166
6.3	Kommunikative Aufgaben im anwaltlichen Erstgespräch	170
6.3.1	Gesprächseröffnung.....	170
6.3.2	Sachverhaltsklärung.....	178
6.3.3	Ziel- und Auftragsklärung	186
6.3.4	Begutachtung der Lage des Mandanten	191
6.3.5	Wissens(v)ermittlung	194
6.3.6	Handlungsmöglichkeiten entwerfen	197

6.3.7	Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten	201
6.3.8	(Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung.....	204
6.3.9	Gesprächsabschluss.....	210
6.4	Zusammenfassung: Das Handlungsschema anwaltlicher Erstgespräche	214
C3 Handlungstheoretische Beschreibung:		
	Sprachliche Handlungsmuster	219
7	Sachverhaltsdarstellung.....	221
7.1	Fragestellung und Ziel des Kapitels	221
7.2	Ein typischer Gesprächsausschnitt einer Sachverhaltsdarstellung.....	223
7.3	Bei der Sachverhaltsdarstellung verbalisierte Wissenselemente.....	230
7.3.1	Partikulares Sachverhaltswissen.....	231
7.3.2	Bild des Mandanten von sich selbst im Sachverhalt.....	232
7.3.3	Subjektive Theorien des Mandanten: Laienwissen und Sachverhaltsspekulation.....	234
7.3.4	Emotionaler Bezug zur Lage.....	237
7.3.5	Motivation des Mandanten, sein Ziel auszubilden und einen Rechtsanwalt aufzusuchen	239
7.3.6	Gesprächs- und Handlungsziel des Mandanten	241
7.4	Das sprachliche Handlungsmuster Sachverhaltsdarstellung.....	242
7.5	Abweichende Fälle: Erfahrene und bekannte Mandanten	248
7.6	Sprachliche Form der Sachverhaltsdarstellung: Bericht mit Bewertungshinweisen.....	252
7.7	Zusammenfassung der Ergebnisse	256
7.8	Sachverhaltsdarstellung und Sicht der Praxis	256
8	Sachverhaltsbegutachtung.....	259
8.1	Fragestellung und Ziel des Kapitels	259
8.2	Ein typischer Gesprächsausschnitt einer Sachverhaltsbegutachtung	260
8.3	Das sprachliche Handlungsmuster Sachverhaltsbegutachtung	265
8.4	Die Einschätzung des Anwalts gegenüber der Einschätzung des Mandanten	281
8.5	Die Sachverhaltsbegutachtung als Bestandteil des Handelns in der Institution und der anwaltlichen Ausbildung.....	285

8.6	Zusammenfassung der Ergebnisse	288
8.7	Sachverhaltsbegutachtung und Sicht der Praxis	289
9	Entwicklung von Handlungsoptionen	293
9.1	Fragestellung und Ziel des Kapitels	293
9.2	Ein typischer Gesprächsausschnitt zur Entwicklung von Handlungsoptionen	295
9.3	Das sprachliche Handlungsmuster Entwicklung von Handlungsoptionen	302
9.4	Die Entwicklung von Handlungsoptionen in den drei Typen der anwaltlichen Beratung	319
9.5	Das anwaltliche Erstgespräch als Beratungsgespräch	321
9.6	Zusammenfassung der Ergebnisse	322
9.7	Entwicklung von Handlungsoptionen und Sicht der Praxis	324
10	Verhandeln der Kosten	327
10.1	Fragestellung und Ziel des Kapitels	327
10.2	Zwei typische Gesprächsausschnitte zum Verhandeln der Kosten	331
10.2.1	Ein typischer Gesprächsausschnitt einer schnellen Bearbeitung des Verhandeln der Kosten	331
10.2.2	Ein typischer Gesprächsausschnitt einer ausführlichen Bearbeitung des Verhandeln der Kosten	333
10.3	Verkaufen und Verhandeln: theoretische Übersicht	340
10.4	Das sprachliche Handlungsmuster Verhandeln der Kosten	344
10.5	Verhandeln der Kosten: Mythos oder Realität?	360
10.6	Zusammenfassung der Ergebnisse	362
10.7	Verhandeln der Kosten und Sicht der Praxis	364
C4	Changierende Handlungsmuster	367
11	Vertreten: Zwischen Beraten und Verkaufen	369
11.1	Fragestellung und Ziel des Kapitels	369
11.2	Ein typischer Gesprächsausschnitt zur Beauftragung	371
11.3	Das Changieren zweier sprachlicher Handlungsmuster im anwaltlichen Erstgespräch	376
11.4	Schwierigkeiten durch das Changieren der Muster im Gesprächsverlauf	383
11.4.1	Unklare Zuständigkeiten durch beratenden Schwerpunkt	385

11.4.2	Unbemerkte Mandatierung durch verkaufenden Schwerpunkt	388
11.4.3	Ausschlagen des Angebots wegen verkürzter Entwicklung von Handlungsoptionen.....	391
11.4.4	Schleifenbildung durch Orientierung an verschiedenen Mustern	395
11.5	Das Changieren der Muster im Zusammenhang mit den Rollen des Anwalts	401
11.6	Divergierende Handlungsanforderungen im anwaltlichen Erstgespräch.....	404
11.6.1	Divergierende Handlungsanforderungen beim Beraten und Verkaufen.....	405
11.6.2	Divergierende Handlungsanforderungen durch das Changieren der Handlungsmuster.....	407
11.7	Zusammenfassung der Ergebnisse	410
D	Zusammenfassung und Ausblick	413
12	Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse.....	415
12.1	Anwaltliche Erstgespräche: Thesenartige Zusammenfassung der Ergebnisse	416
12.2	Zusammenführung der Beschreibungsdimensionen: wichtige theoretische und methodische Ergebnisse	420
12.3	Anwendbarkeit der Ergebnisse und Perspektiven für die Praxis	429
	Literatur.....	435
	Anhang	479

A Einleitung

1 Konzeption und Zielsetzung der Arbeit

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

wenn sie bei der Bearbeitung bestimmter kommunikativer Aufgaben ersichtlich wurden.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B Theoretischer Überblick

Der folgende theoretische Überblick dieser Arbeit ist in drei Kapitel untergliedert.

Zuerst wird in **Kapitel 2** das Mandantengespräch als Untersuchungsgegenstand näher bestimmt. Hier wird auf die Beteiligten des anwaltlichen Erstgesprächs eingegangen, indem die Rollen des Rechtsanwalts und seine Stellung im Rechtssystem beleuchtet werden und indem Untersuchungen zu Mandanten und deren Voraussetzungen, typischen Problemfeldern und Einschätzungen zur Rechtswelt und ihren Akteuren dargestellt werden. Darüber hinaus wird die Vor- und Nachgeschichte des Mandantengesprächs beschrieben, um es institutionell verorten zu können. Dieser Beschreibung des Mandantengesprächs folgt ein Literaturüberblick zu anwaltlichen Mandantengesprächen auf der Basis authentischer Daten sowie auf der Basis anderer methodischer Zugänge. Dieser Literaturüberblick wird eingebettet in einen breiteren Überblick über Ergebnisse im Gebiet Sprache und Recht, in dem auch das Mandantengespräch zu verorten ist. Hier soll vor allem auf Arbeiten mit gesprächslinguistischem Hintergrund näher eingegangen werden, andere verschiedene Forschungsfoki in diesem Feld können nur angerissen werden.

In **Kapitel 3** wird ein Überblick über institutionelle Expertenberatung gegeben. Dazu werden zunächst Merkmale von Beratung und Beratungsgesprächen aufgegriffen, die linguistisch bereits erarbeitet wurden. Diese werden miteinander in Beziehung gesetzt, um ein Verständnis von Beratungsgesprächen zu entwickeln, das davon ausgeht, dass alle Beratungsformate ein Bündel an Merkmalen teilen, die je nach Format verschieden ausgebildet sind. Entlang dieser Merkmale wird das anwaltliche Erstgespräch verortet. Daraufhin wird ein Überblick über Ergebnisse zur Expertenberatung in verschiedenen institutionellen Handlungsfeldern gegeben. Dieser schafft den Rahmen, innerhalb dessen die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit einzuordnen sind.

Der Aufbau und Ablauf des Projektes und das Vorgehen bei der Analyse wird in **Kapitel 4** beschrieben. Hier wird die Wahl des Forschungsgegenstandes begründet, die Datenerhebung und -aufbereitung skizziert und das Korpus präsentiert. Darüber hinaus werden hier die theoretischen Hintergründe und Annahmen, auf denen die Arbeit basiert, skizziert sowie das methodische Vorgehen beschrieben, mit dem das erhobene Korpus untersucht und die Ergebnisse entwickelt wurden.

2 Das Mandantengespräch: Beteiligte, Rahmenbedingungen, Literaturüberblick

In diesem Kapitel wird eine Beschreibung der Konstellation im Mandantengespräch gegeben, indem auf die Voraussetzungen, die Beteiligten und Ergebnisse, die bislang zum Mandantengespräch vorliegen, eingegangen wird. Zunächst wird das Berufsbild des Rechtsanwalts skizziert. In der Folge werden Studien zu Mandanten zusammengestellt, wenngleich zu bedenken ist, dass Mandanten eine wesentlich heterogenere Gruppe darstellen als Anwälte und entsprechend weniger gut zu beschreiben sind. Hier wird auch das Mandantengespräch innerhalb seiner Vor- und Nachgeschichte verortet. Daraufhin wird die vorliegende Untersuchung im Forschungsgebiet Sprache und Recht verortet. Dazu wird sowohl ein Überblick über Ergebnisse aus angrenzenden rechtlichen Institutionen gegeben als auch Ergebnisse zum anwaltlichen Mandantengespräch zusammengefasst. **Ziel des Kapitels** ist es, den Boden für die Analyse des Mandantengesprächs zu bereiten, indem Hintergründe und Beteiligte näher bestimmt sowie relevante Forschungsergebnisse aufbereitet werden. Eine Verortung des Mandantengesprächs als Beratungsgespräch findet sich gesondert im folgenden Kapitel (3.1).

2.1 Beteiligte und Rahmenbedingungen

2.1.1 Der Rechtsanwalt

Rechtsanwälte¹ unterscheiden sich innerhalb ihrer Berufsgruppe in verschiedenen Dimensionen (Kilger 2009: 336; Römermann 2003: 387f.) und bilden historisch betrachtet eine sehr alte Berufsgruppe (Prütting 2012; Deutscher Anwaltverein 2011; Busse 2010; Wesel 2010). (Fast) jeder hat eine Vorstellung davon, was ein Anwalt ist. Dies liegt nicht zuletzt daran, dass der Beruf des Rechtsanwalts rechtlich klar umrissen und geregelt ist. So besteht

1 Eine genderneutrale Schreibweise gestaltet sich aufgrund der A-Umlautung (Anwalt – Anwältin) sehr unübersichtlich und die Lesbarkeit leidet. Daher habe ich mich trotz besseren Wissens (vgl. Khosroshahi 1989) gegen einen geschlechtsneutralen Sprachgebrauch entschieden und verwende in dieser Arbeit das generische Maskulin. In den diskutierten Fallbeispielen hingegen verwende ich das Genus entsprechend des Geschlechts der in den Gesprächen handelnden Personen, ebenso bei der Beschreibung des Projekts und den konkret Beteiligten.

ein beschränkter Zugang zu diesem Beruf, die Bezeichnung darf nur tragen, wer ordnungsgemäß zugelassen ist. Auch das Tätigkeitsfeld mit allen Rechten und Pflichten ist eng umsteckt und mit höchstrichterlichen Entscheidungen gefestigt. „Der Rechtsanwalt ist der berufene unabhängige Berater und Vertreter in allen Rechtsangelegenheiten“ (§ 3 Abs. 1 BRAO), so definiert die Bundesrechtsanwaltsordnung die anwaltliche Tätigkeit. „Sie [Anwälte, I.P.] durchlaufen die gleiche Ausbildung wie die primären Adressaten² und gelten entsprechend ebenso hinreichend qualifiziert, Gesetzestexte zu verstehen und auf Einzelfälle anzuwenden“ (Hesse 2004: 98). Diese Ausbildung qualifiziert sie dazu, Rechtsdienstleistungen anzubieten, zu denen sich ebenfalls gesetzliche Regelungen finden. „Rechtsdienstleistung ist jede Tätigkeit in konkreten fremden Angelegenheiten, sobald sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert“ (§ 2 Abs. 1 RDG). Mit einer Vertretung kann ein Tätigwerden vor Gericht ebenso wie ein Rechtsrat verbunden sein. Dabei ist der Anwalt vor allem ausschließlich im Interesse seines Mandanten tätig (Heussen 1999: 3). Auch bei Rechtsanwälten ist der Beruf, ähnlich wie bei Theologen oder Ärzten „Berufung“ (Jungk 2012: 376); Ewer (2009: 662) spricht gar von einem „Anwaltsethos“.

Unterscheidet man die **Rollen des Anwalts**, ist die prominenteste wohl jene des Anwalts als **Rechtsexperte**. Seine Expertise erwirbt er vor allem im Rahmen seiner universitären Ausbildung. Egal für welchen juristischen Beruf (Rechtsanwalt, Richter, Staatsanwalt, Notar usw.) sie sich im Anschluss entscheiden, durchlaufen alle angehenden Juristen die gleiche Ausbildung (Schmidt-Räntsch 2009: 110). Auch die Zulassung zum Rechtsanwalt erfordert nach § 4 der Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO) die „Befähigung zum Richteramt“. „Damit war die bis heute noch in Deutschland geltende Juristenausbildung ihrer Grundstruktur nach bereits im 17. Jahrhundert angelegt“ (Hommelhoff 2000: 467). Wie diese Befähigung zum Richteramt erworben werden kann, ist im Deutschen Richtergesetz (DRiG) festgelegt, in dem sich alle Bestimmungen zur juristischen Ausbildung und entsprechend auch jene zum Werdegang zum Anwalt finden. In § 5 Abs. 2 DRiG heißt es:

Die Befähigung zum Richteramt erwirbt, wer ein rechtswissenschaftliches Studium an einer Universität mit der ersten Prüfung und einen anschließenden Vorbereitungsdienst mit der zweiten Staatsprüfung abschließt; die erste Prüfung besteht aus einer universitären Schwerpunktbereichsprüfung und einer staatlichen Pflichtfachprüfung.

2 Hesse unterscheidet primäre und sekundäre Adressaten des Rechts. Unter erstere fallen die „Stabsangehörigen“, zweitere sind das „Volk“ Hesse (2004: 97).

Die kommunikative Ausbildung ist im Jurastudium stark vernachlässigt und erst seit kurzem überhaupt vorgesehen. Viele werdende Juristen gehen davon aus, sich das nötige kommunikative Können im Beruf anzueignen (Riemann/Marotzki 2000: 218; zur sprachlichen Sozialisation im Studium vgl. Struck 2002; Philips 1982, zur beruflichen und sprachlichen Sozialisation am Beispiel des Arztberufs vgl. Lalouschek 2002a/1995: 24ff.).

Seit 1. Juli 2003 sieht das Deutsche Richtergesetz (§ 5a Abs. 3) eine kommunikative Ausbildung vor, indem es für das Studium verpflichtend die Lehre sog. Schlüsselqualifikationen festgelegt.

Die Inhalte des Studiums berücksichtigen die rechtsprechende, verwaltende und rechtsberatende Praxis einschließlich der hierfür erforderlichen Schlüsselqualifikationen wie Verhandlungsmanagement, Gesprächsführung, Rhetorik, Streitschlichtung, Mediation, Vernehmungslehre und Kommunikationsfähigkeit (§ 5a Abs. 3 DRiG).

Die Regelstudienzeit in Deutschland beträgt vier Jahre (Schmidt-Räntsch 2009: 137), erst nach abgelegtem zweitem Staatsexamen, das auch das Referendariat einschließt (§ 5b Abs. 1 DRiG; Ströbel 2005: 11), darf man die Bezeichnung „Volljurist“ tragen. Seit der Reform wurde der Anteil der staatlichen Prüfung auf 70% reduziert, zuvor war die Prüfung eine ausschließlich staatliche (Mager 2008: 321).

Kritik an der Reform des DRiG 2003 kommt aber nach wie vor aus der Anwaltschaft: „Der Gesetzgeber hat die Ausbildung der sieben Schlüsselqualifikationen allein in den Aufgabenbereich des Studiums gelegt; bei der gleichfalls neu geordneten Referendarszeit, § 5b DRiG, sucht man vergebens nach ihnen“ (Paulus 2003: 22). Zwar dauert die Anwaltsstation nun etwas länger, doch ändert dies nichts an der nach wie vor bestehenden Ausrichtung am Richteramt. Diese Entwicklung bleibt erstaunlich, da rund 75% bis 80% der JuraabsolventInnen in den Anwaltsberuf gehen (Busse 2010: 563; Kilger 2007: 2; Hommerich/Kilian 2006a: 11).

Betrachtet man die Studieninhalte, bestehen die Aufgabenstellungen häufig in der Falllösung auf der Basis des erworbenen Rechtswissens. Dem Studierenden wird ein Sachverhalt präsentiert, zu dem er die Aufgabe hat, ein juristisches Gutachten zu erstellen. „Anders als in der Praxis kann im Studium der in der Klausur/Hausarbeit gestellte Sachverhalt als ‚unstreitig‘ bzw. ‚ausermittelt‘ gelten“ (Kühl et al. 2011: 41). In aller Regel entspricht weder die Form der Darstellung noch die Wahl der Begrifflichkeiten einer authentischen Darstellung, wie sie ein Mandant in einem authentischen Fall vornehmen würde, denn die Darstellungen sind juristisch so präzise, dass sie für eine Falllösung ohne weitere Angaben auskommend und meist sehr knapp auf wesentliche Kerninhalte beschränkt sind.

Dieses Vorgehen, Studierende Fälle bearbeiten zu lassen, zielt zwar theoretisch auf die Anwendung, den „zielgerichteten Einsatz“ rechtlichen Wissens, ab (Kühl et al. 2011: 39), hat allerdings mit der Realität einer Fallschilderung im Mandantengespräch wenig gemein.

Der Zugang zum Anwaltsberuf steht (im Gegensatz zu Beamtenlaufbahnen des Richters oder Staatsanwalts) jedem Volljuristen offen, soweit nicht die Ausschlussgründe nach § 7 (BRAO) greifen. So werden also viele Juristen Anwälte, wenn ihnen keine alternative Berufslaufbahn aufgrund eines schlechten Abschneidens im Studium in Aussicht zu stehen scheint. Ein teilnehmender Anwalt formuliert dies wie folgt: „Anwälte werden die Besten oder die Schlechtesten“ (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Februar 2010; vgl. auch Machura/Kammertöns 2009: 249; Streck 2004: 30; Römermann 2003: 398).

Seine in der Ausbildung gewonnene Expertise setzt der Anwalt in seiner Rolle als **Interessenvertreter** seiner Mandanten um (Hommelhoff 2000: 471; Vossebürger 2012: 50; kritisch hierzu Soeffner 1983: 92f.). Als Vertreter ist der Anwalt *ausschließlich* im Interesse seiner Klienten tätig. Auch im Begriff „Mandant“³ steckt diese Auffassung (Rittershaus 1999: 10). Hierbei ist es die Aufgabe des Rechtsanwalts, die Rechtslage unter Berücksichtigung „der Tatsachen, der Beweislage, des möglichen Verhaltens der Gegenseite, der möglichen Wege zur Zielerreichung“ zu bewerten (Kilian 2008: 9). In dieser Rolle wird der Anwalt bisweilen auch als „Mietmaul“ bezeichnet, wenngleich der Begriff innerhalb der Anwaltschaft nicht von allen unkritisch betrachtet wird. Diese Rolle als Mietmaul bestätigt ein teilnehmender Anwalt im Interview mit einer Anekdote aus einem seiner Mandantengespräche: „Ich zog der Mandantin so das Material für den drohenden Prozess aus der Nase. Und dann sagte sie: ‚Ach, das haben Sie jetzt so schön formuliert, ich möchte Sie direkt mieten.‘ Sag ich: ‚Das tun sie bereits‘“ (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, November 2011, 2:55:21).

Eine Selbstdarstellung der Anwaltschaft, vertreten durch die Bundesrechtsanwaltskammer, bezeichnet die vier „Kernqualitäten“ Unabhängigkeit, Verschwiegenheit, Kompetenz und Loyalität (Bundesrechtsanwaltskammer 2012), die im Grunde allesamt auf die Rolle des Interessenvertreters bezogen sind. Die Unabhängigkeit bezieht sich auf die Unabhängigkeit vom Staat und staatlichen Weisungen und macht damit eine Interessenvertretung des Einzelnen erst möglich

3 „Mandant: ‚Klient eines Rechtsanwalts‘. Eigentlich ‚der Anvertrauende‘ zu lat. *mandare* ‚anvertrauen, beauftragen‘“ Kluge (2002: 594); „Mandat: ‚Auftrag, Amt‘. Entlehnt aus lat. *mandatum* ‚Auftrag, Befehl‘, dem substantivierten PPP von lat. *mandare* ‚übergeben, anvertrauen‘ zu lat. *manus* ‚Hand‘ und *dare* ‚geben, reichen‘“ (ebd.).

(vgl. zum Spannungsfeld Unabhängigkeit – Loyalität in Bezug auf die Beziehung zum Mandanten aus amerikanischer Sicht Rosen 2010). Die Verschwiegenheit betrifft das Mandat und schließt eine Verpflichtung und Berechtigung dazu vor allem gegenüber Gerichten und staatlichen Institutionen ein (Bundesrechtsanwaltskammer 2013d: 8). Die Kompetenz zielt auf die anwaltliche Ausbildung, die der des Richters gleichgestellt ist, sowie die Fortbildungspflicht (Bundesrechtsanwaltskammer 2012), ohne die eine Vertretung unmöglich wäre. Auch die Loyalität bezieht sich auf den Mandantenwillen, der die Arbeit des Anwalts maßgeblich bestimmt (Bundesrechtsanwaltskammer 2013d: 8).

Als Interessenvertreter bestehen allgemeine vertragliche Anwaltspflichten dem Mandanten gegenüber, für die der Anwalt auch haftbar zu machen ist. Maßgeblich sind dies die Pflicht zur Aufklärung über den Sachverhalt, die Pflicht zur Prüfung der Rechtslage und die Pflicht zur umfassenden Beratung und Belehrung des Mandanten (Honisch 2011: 110ff.; Zugehör et al. 2006: 291ff.). Der Anwalt kann dem Mandanten bei den Angaben zu seinem Sachverhalt vertrauen und ist „nicht dazu verpflichtet, die Angaben des Mandanten zu überprüfen“ (Ganter 2010: 4). Das gilt allerdings nicht für Rechtstatsachen (Fristen, Bescheide etc.), diese ist der Anwalt verpflichtet, selbst zu prüfen (Zugehör et al. 2006: 302). Interessanterweise gehört zur Aufklärung des Sachverhalts ausdrücklich das Klären des Ziels des Mandanten (Honisch 2011: 111), was in der Praxis häufig nicht oder nur implizit kommunikativ erledigt wird (Pick 2010, 2009a, vgl. auch die Kapitel 6 und 7). Weiter gehört zu dieser Pflicht das Sammeln und Ordnen von Unterlagen und Beweisen. Die Prüfung der Rechtslage beinhaltet neben dem unbedingten Einhalten aller Fristen auch die Kenntnis der Rechtslage soweit aufzuarbeiten, wie es für die Bearbeitung nötig ist (Honisch 2011: 112; Zugehör et al. 2006: 313). Die Beratung und Belehrung des Mandanten, die persönlich zu erfolgen hat, umfasst nicht nur die anwaltlichen Schlussfolgerungen aus Sachverhaltsaufklärung und Rechtsprüfung, sondern auch die Aufklärung über Risiken und Erfolgsaussichten. „Ihm [dem Mandanten, I.P.] ist es dadurch zu ermöglichen, eigenverantwortlich sachgerechte Entscheidungen in der Rechtssache zu treffen“ (Honisch 2011: 114; vgl. auch Zugehör et al. 2006: 320f.). Inwiefern dies vor dem Hintergrund des immer komplexer werdenden Rechtssystem allerdings praktisch möglich ist, dürfte fraglich sein, denn „[n]eben der zeitlichen Überforderung des Anwalts bei solchem Vorgehen wäre hier der Mandant sehr schnell zeitlich und auch strukturell überfordert“ (Bähring et al. 1989: 48).

Eng verbunden mit der Interessenvertretung ist die Rolle des Anwalts als **Dienstleister**, denn diese erfolgt nach Beauftragung und begründet Ansprüche auf Bezahlung. Betrachtet man dagegen die historische Entwicklung des

Berufsstandes war der Anwalt kein Ratgeber bei Problemen im täglichen Zusammenleben, sondern der Anwalt war in erster Linie Vertreter vor Gericht. „Von ihm wurde erwartet, dass er – durchaus unter Hintenanstellung der Optimierung seiner wirtschaftlichen Bedürfnisse – sich in erster Linie dem Recht und der staatlichen Rechtspflege verpflichtet fühlte“ (Busse 2010: 531). „Der Weg zum Anwalt, um einem Streit vorzubeugen, war keine geläufige Vorstellung“ (Busse 2010: 534). Dazu kommt, dass eine anwaltliche Spezialisierung erst wesentlich später Einzug in das Berufsfeld gehalten hat, sodass auch eine Differenzierung innerhalb des Marktes und damit das Herausbilden von Alleinstellungsmerkmalen erschwert war (vgl. die Entwicklung der Fachanwaltschaften, Bundesrechtsanwaltskammer 2013a).

Inzwischen wird der Anwalt oft hauptsächlich als Dienstleister wahrgenommen und tritt teils entsprechend auf. Damit einher geht die gesetzliche Entwicklung, die Möglichkeiten freierer Honorargestaltung und Werbemaßnahmen fördert (Vossebürger 2012: 50; Busse 2010: 643). Gleichzeitig sollte man aber bedenken, dass Anwälte nach wie vor in kleineren Strukturen arbeiten (Hommerich 2009b). Großkanzleien, die wie Konzerne arbeiten, sind nach wie vor die Ausnahme. „2008 arbeiteten in den 68 größten Sozietäten [...] 5,8% aller zugelassenen Anwälte“ (Busse 2010: 632f.; zu der Entwicklung des Anwaltsmarkts in Amerika vgl. Henderson 2010).

Obwohl der Anwalt also ‚Mietmaul‘ und Interessenvertreter des Mandanten ist, ist dennoch „freilich penibel zu beachten [...], daß sich der Anwalt in keinerlei Abhängigkeit von seinem Mandanten begeben darf: Er ist und bleibt Organ der Rechtspflege (§1 BRAO)“ (Hommelhoff 2000: 471). Diese Rollenbezeichnung des Anwalts als **Organ der Rechtspflege** steht in der Bundesrechtsanwaltsordnung an allererster Stelle, §1 BRAO lautet: „Der Rechtsanwalt ist ein unabhängiges Organ der Rechtspflege.“ Dieser Bezeichnung wurden diachron vom Bundesverfassungsgerichte verschiedene Bedeutungen zugemessen. So war 1974 der Anwalt ein „staatlich gebundene[r] Vertrauensberuf“ und erst seit 1983 können „beamtenähnliche Treuepflichten [...] von einem Rechtsanwalt nicht erwartet werden“ (Ganter 2010: 2). 1987 wurden dem Rechtsanwalt dann folgende Aufgaben zugeschrieben: „Beratung und Vertretung der Rechtssuchenden, Unterstützung der Gerichte auf dem Weg einer sachgerechten, fehlerfreien Entscheidung, Wahrung und Verteidigung der Interessen des Mandanten, Schutz vor ungerechtfertigter staatlicher Machtausübung“ (Ganter 2010: 2). Kilian (Kilian 2005: 77) expliziert den Begriff des Organs der Rechtspflege wie folgt: „Der Rechtsanwalt ist Werkzeug (griechisch: *organon*) der Rechtspflege und verrichtet als solches einen zweckbedingten Dienst im Sonderinteresse einer einzelnen Partei, dessen Reflex das Dienen für die Rechtspflege als solches ist.“

Dies kann mitunter im Widerspruch zum Verständnis des Berufsbildes als Dienstleister stehen, wie folgendes Zitat zeigt:

Es gibt Situationen, wo juristisch nichts dafür spricht, für oder gegen eine bestimmte Position zu streiten. Und trotzdem... Wenn ich dem Mandanten das so gesagt habe und der sagt mir, ich möchte aber trotzdem klagen, gibt's zwei Herzen, die in meiner Brust schlagen. Das eine ist, zu sagen, ich bin Dienstleister, ich mach das, was der Kunde möchte. Und wenn er was Unsinniges möchte... Solang ich selber nicht Unsinnigkeiten damit begehe, mach ich das auch. Das andere ist natürlich dann zu sagen, was für ein Bild erweckt man dann auch bei den Gegnern? Wenn das Überhand nehmen würde, wäre man da sehr vorsichtig (Beginn des Mandantengesprächs IP_HS_4, vgl. auch Schumann 1982: 274).

Dennoch muss das Gewinnstreben des Anwalts „hinter dem Bestreben als ‚Organ der Rechtspflege‘ richtig zu handeln sowie seinen Mandanten richtig und angemessen zu beraten und zu vertreten“ (Blattner 2012: 20) zurücktreten.

Als Organe der Rechtspflege sind Anwälte unabhängig vom Staat, das heißt, sie sind unter keiner staatlichen Aufsicht, sondern sind in einem Kammer-system selbst organisiert und kontrollieren sich selbst (Bundesrechtsanwaltskammer 2013d: 4; Dickert 2010: 39: ff.). Aufgrund dieser Unabhängigkeit und seiner Stellung als Organ der Rechtspflege steht der Rechtsanwalt gleichberechtigt neben den Richtern und Staatsanwälten und gewährleistet einerseits die adäquate rechtliche Bearbeitung des Anliegens seines Auftraggebers und schafft so gleichzeitig „Waffengleichheit“ vor Gericht (Bundesrechtsanwaltskammer 2013d: 8, vgl. auch Ganter 2010: 3f.). Andererseits trägt der Rechtsanwalt aber auch dazu bei, das Rechtssystem zu entlasten und die Konfliktbearbeitung zu steuern.

Zusammenfassend sind Anwälte also unabhängige Einzelkämpfer, die nicht in den Rechtsapparat eingebunden sind wie es Richter oder andere Angehörige der Justiz sind, sie sind frei in der Wahl ihrer Mandanten und Mandate. Dennoch sind sie Teil des Rechtssystems und erfüllen hier besondere Aufgaben. Sie sind Vermittler zwischen dem Recht und dem ‚Geschehen im tatsächlichen Leben‘. Diese Vermittlungsrolle besteht in zwei Richtungen: Als Interessenvertreter ihrer Mandanten verhelfen sie Rechtslaien zu einer professionellen rechtlichen Bearbeitung ihrer Konflikte, als Organe der Rechtspflege sind sie als Teil des Rechtssystems vorbereitend für die weitere juristische Bearbeitung tätig und agieren als Filter, indem sie sich bemühen nur jene Konflikte zur Bearbeitung in das Rechtssystem zu vermitteln, die hier entsprechend bearbeitet werden können.

Aktuell zeichnen sich verschiedene **Trends in der Anwaltschaft** ab. Zum einen steigt die Zahl der Zulassungen jährlich. Zurzeit gibt es in Deutschland

rund 162.000 Rechtsanwälte, die Tendenz ist steigend (Bundesrechtsanwaltskammer 2014). Dazu kommt die steigende Zahl der Fachanwälte in Deutschland, einerseits wegen der „steigende[n] Komplexität juristischer Sachverhalte“ (Kühl et al. 2011: 13), andererseits als „Profilierungsinstrument in einem gesättigten Markt“ (Hommerich/Kilian 2011: 93). Diese Entwicklung wird durch die sukzessive weitere Einführung neuer Fachanwaltstitel, die in den letzten Jahren auf insgesamt 20 gestiegen sind, weiter gestärkt (Bundesrechtsanwaltskammer 2013b, 2013a). Neben der stärker werdenden Spezialisierung haben aber auch die Neuen Medien Einfluss auf das anwaltliche Berufsbild und den Anwaltsmarkt, was Folgen für das persönliche Erstgespräch mit dem Mandanten mit sich bringt. „Der früher selbstverständliche Kontakt zwischen Mandant und dem von ihm ausgewählten Anwalt von Auge zu Auge wird heute teilweise bereits durch Beratungshotlines und Online-Beratung ersetzt“ (Busse 2010: 642). Insgesamt scheint sich durch die Kombination all dieser Entwicklungen eine stärkere Konkurrenzsituation auf dem Rechtsdienstleistungsmarkt abzuzeichnen.

2.1.2 Der Mandant

Eine Beschreibung von Mandanten zu geben, ist wesentlich schwieriger als die von Rechtsanwälten und ihrem Berufsbild, da Mandanten sich jeweils nur ausgehend von Rechtsanwälten – als deren Mandanten oder Kunden – definieren lassen. Entsprechend sind sie eine weitaus **heterogenere Gruppe** und es ist keineswegs gesetzlich bestimmt, welche Voraussetzungen oder Pflichten sie erfüllen müssen.

Als Mandanten kommen nur **Personen mit Rechtsproblemen** in Betracht. Inwiefern ein solches vorliegt, ist allerdings zunächst von den Mandanten selbst nicht immer eindeutig zu beurteilen.

So kann es sein, dass Personen mit Rechtsproblemen oder noch genereller, Personen, die Konflikte haben oder Lebenssachverhalte regeln möchten, als Laien ihr eigenes Problem nicht richtig einordnen können. Möglich ist, dass ihnen gar nicht klar ist, welche (professionelle) Hilfe für sie die beste wäre (Problem der Leistungsidentifikation). Darüber hinaus wird Laien oft nicht klar sein, welche Risiken ihr Problem oder auch eine anstehende Problemlösung beinhaltet (Identifikation des Risikos) (Hommerich/Kilian 2007: 12f.).

Entsprechend sind Mandanten häufig kaum in der Lage ihr Problem einem Rechtsgebiet zuzuordnen, zumal erschwerend hinzukommt, dass sich Probleme nicht unbedingt mit nur einem Rechtsgebiet decken müssen (Hommerich/Kilian 2007: 41).

Geht man aber davon aus, dass es sich bei Mandanten um Personen mit einem Rechtsproblem handelt, betrifft dies immerhin 51% der Bevölkerung

(Hommerich/Kilian 2007: 42). Davon wiederum versuchen aber nicht alle ihr Problem mit anwaltlicher Unterstützung zu lösen. Befragt man die Bevölkerung nach ihrer **Inanspruchnahme eines Rechtsanwalts**, so haben 58% keinen Anwalt beauftragt, obwohl 22% von ihnen ein Rechtsproblem hatten, 10% davon sogar mehrmals (Hommerich/Kilian 2007: 42f.). Daran zeigt sich, dass Rechtsprobleme nicht unbedingt auch mit einem Anwalt im Rechtssystem gelöst werden müssen. Mandanten stehen vielfältige andere lebensweltliche Konfliktlösungsmöglichkeiten offen. „Die Lösung von Rechtsproblemen kann allerdings auch durch außerrechtliche soziale Interaktion erfolgen, etwa indem bei Auftreten eines Rechtsproblems bewusst zunächst einmal das unmittelbare Gespräch mit dem Gegenüber gesucht wird“ (Hommerich/Kilian 2007: 59). Insgesamt würden nur 48% der deutschen Bevölkerung unmittelbar einen Rechtsanwalt besuchen, wenn sie ein Rechtsproblem haben, die andere Hälfte der Bevölkerung würde Freunde mit oder ohne Rechtskenntnisse befragen (30%) und ein geringer Teil würde Beratungsstellen, die Rechtsschutzversicherung oder eigenes Wissen befragen (Hommerich/Kilian 2007: 60f.). Dass Mandanten auch von Anwälten abhängig sein können und anhand welcher Faktoren sich diese Abhängigkeit bestimmen lässt, zeigen Hilton/Migdal (2005).

Betrachtet man die **Rechtsprobleme**, die Mandanten haben, nach ihrer Häufigkeit, ergibt sich folgende Reihung: Erwerbstätigkeit und Ausbildung (19%), Wohnen und Eigentum (17%), Scheidung und Unterhalt (17%), Verkehrsrecht (17%) (Hommerich/Kilian 2007: 48f.). Hier zeigen sich Parallelen zu den beiden mit Abstand größten Fachanwaltschaften, dem Arbeits- und Familienrecht (Bundesrechtsanwaltskammer 2013a). Befragt man die Bevölkerung nach der Art der Rechtsprobleme auf der Achse privat – geschäftlich, so haben 87% der Bevölkerung private Rechtsprobleme (Hommerich/Kilian 2007: 47f.). Diese Situation spiegelt das vorliegende Korpus relativ gut wider (vgl. Kapitel 4.2).

Der häufigste Grund, warum Mandanten **keinen Anwalt beauftragen**, ist, weil sie die Sache nicht zuspitzen wollen (48%) (Hommerich/Kilian 2007: 100). Tatsächlich identifizieren sich viele Anwälte mit der einseitigen Interessenvertretung, einigermaßen häufig wird dies z. B. als Grund genannt, keine Mediation anbieten zu wollen. Dass Anwälte zwar einseitige Interessenvertreter sind, ist nicht zu leugnen, dass dies aber immer mit einer Zuspitzung des Konflikts oder gar Streit einhergehen muss, ist nicht richtig. Teilweise wird dies von Mandanten auch bereits gesehen (Hommerich/Kilian 2007: 152f.). Hier wäre sicherlich weitere Imagearbeit notwendig, aber gleichzeitig und noch stärker eine Aufklärung des Mandanten im Erstgespräch. Sucht der Mandant deeskalierende

Möglichkeiten, so kann der Anwalt diese unter Umständen ebenfalls anbieten, indem er sich z. B. als erfahrener Verhandlungspartner anbietet oder einen Vergleich erarbeitet.

Befragt man Mandanten generell nach ihren **Assoziationen zum Begriff Rechtsanwalt**, wird aber dennoch an erster Stelle der Rechtsanwalt als kompetenter und vertrauenswürdiger Problemlöser (35%) benannt, gefolgt von dem Rechtsanwalt als Kostenfaktor (31%) und der Assoziation einer unangenehmen Streitsituation (18%) (Hommerich/Kilian 2007: 24). Insgesamt kommt dem Anwaltsberuf eine eher positive Bewertung zu (Machura/Kammertöns 2009: 250, 252; Hommerich et al. 2007: 706).

Zusammenfassend bringen diese etwas **widersprüchlichen Befunde** Hommerich/Kilian/Wolf auf den Punkt: „Rechtsanwälte werden zwar als kompetente Problemlöser wahrgenommen, zugleich aber lösen sie eine doppelte Aversion aus: gegen Konflikte auf der einen Seite und gegen hohe Kosten auf der anderen“ (Hommerich et al. 2007: 705).

Beauftragen Mandanten dann aber einen Anwalt, stellt sich heraus, dass „die Reputation eines Rechtsanwalts für dessen Beauftragung deutlich wichtiger ist als dessen Außenauftritt bzw. der seiner Kanzlei“ (Hommerich/Kilian 2007: 129). Bis zur **Beauftragung** gilt es für den Anwalt bereits einige Hürden zu nehmen, zunächst muss er schnell erreichbar sein und einen Termin relativ zeitnah vergeben können (Hommerich/Kilian 2007: 108), danach muss er im Erstgespräch überzeugen (Hommerich/Kilian 2007: 128). Welche Hürden es hier zu nehmen gilt, zeigt u. a. die vorliegende Arbeit. „Besondere Bedeutung aber fällt dem Erstgespräch der Anwälte mit ihren Mandanten zu. In diesen Gesprächen entscheidet sich, ob es zu einer Vertrauensbildung des Mandanten kommt“ (Hommerich/Kilian 2007: 133). Denn klar sein dürfte, dass Mandanten in der Regel nicht in der Lage sein werden, die juristische Leistung des Rechtsanwalts zu bewerten (Hartung 2012; Kilian 2008: 1; Busse 2004: 60; Moorhead et al. 2003), entsprechend wichtiger wird damit u. a. die kommunikative.

Denn können Mandanten auch die **anwaltliche Leistung nicht bewerten**, so können sie das Besprechungszimmer dennoch zufrieden oder unzufrieden verlassen. Welche Faktoren dafür eine Rolle spielen, untersucht Cunningham (2006, 2001, 1999). Zwei Dinge ermittelt Cunningham (2006: 3) als entscheidend: „attentive and patient listening and clear explanations“. Dies diene nicht nur dem Informationsaustausch, sondern fördere vor allem die Beziehung, das Vertrauen und den gegenseitigen Respekt. Für die Zufriedenheit steht also nicht das juristische Ergebnis im Vordergrund, sondern Mandanten bewerten den Prozess (Cunningham 2006: 4f., 6). Damit wird das für Anwälte teilweise nicht

im Vordergrund stehende Wohlfühlen des Mandanten, das in besonders hohem Maße kommunikativ hergestellt wird, zum entscheidenden Kriterium.

Thus clients tended to view the subjective aspects of quality, such as empathy and respect, not as luxury items but as fundamental to the service so that their absence would limit the solicitor's effectiveness even within the narrowest definition of his responsibilities as a legal adviser. (Cunningham 2006: 4).

2.1.3 Die Vor- und Nachgeschichte des anwaltlichen Erstgesprächs

Betrachtet man das Mandantengespräch, muss auch die **Vorgeschichte** geklärt werden, die ein Mandantengespräch überhaupt erforderlich macht. Diese Vorgeschichte ist für den Anwalt allgemein in seinem institutionellen Werdegang bereits beschrieben (vgl. Kapitel 2.1.1). Für den Mandanten ist sie inklusive in Verbindung seiner damit ausgebildeten Wissensbestände als **übergeordneter Handlungsprozess** darstellbar. Der übergeordnete Handlungsprozess lässt sich anhand der Stadien eines Handlungsprozesses (Rehbein 1977) beschreiben. Denn Mandanten haben bereits vor einem Gespräch mit einem Anwalt ihre Lage eingeschätzt und in vielen Fällen bereits eigene Lösungsversuche unternommen, was jeweils mit einer Ziel- und Planbildung einherging. Dies soll in der Folge näher beschrieben werden.

Kommt es dazu, dass ein Mandant einen Anwalt aufsucht, ist dieser mit einer Situation konfrontiert, die für ihn unbefriedigend ist, oder er erwartet, dass eine zukünftige Situation ohne ein Eingreifen unbefriedigend werden könnte. Für diese Situation hat er bereits eine Einschätzung (Rehbein 1977: 143f.) seiner Lage vorgenommen. Die Einschätzung basiert auf der Bewertung der wahrgenommenen Situation auf der Basis von verschiedenen Wissensbeständen, die sich aus dem Wissen des Mandanten über sich selbst sowie den subjektiven Theorien über sein Umfeld und seine Situation speisen (vgl. Kapitel 7.3).

Diese Einschätzung führt den Mandanten zu der Motivation, seine Situation in eine für ihn befriedigendere zu verändern. Der von ihm dazu fokussierte Erfüllungssachverhalt (Rehbein 1977: 54) kann zunächst außerhalb der Rechtswelt liegen. In diesem Fall kann er (optional) in einen Handlungsprozess eintreten, in dem er in der Folge ein Ziel und einen Plan ausbildet, die ihn zu einem oder mehreren Lösungsversuchen führen. Damit es überhaupt zu einem Mandantengespräch kommt, scheitern diese eigenen Lösungsversuche. Durchläuft er mehrere Lösungsversuche kann er z. B.

- eine veränderte Einschätzung übernehmen und sein Ziel beibehalten,
- er kann seine Einschätzung beibehalten und sein Ziel ändern oder
- beides beibehalten und seinen Plan ändern.

Hier sind alle denkbaren Varianten möglich, die einzelnen Stadien des Handlungsprozesses können sich mit jedem weiteren eigenen Lösungsversuch unabhängig voneinander verändert haben. Beim Durchlauf dieses Handlungsprozesses entwickelt er sein partikulares Sachverhaltswissen, seinen Fall betreffend, weiter (das aber ebenso auch ohne den Durchlauf dieses optionalen Handlungsprozesses aufgrund des Vorliegens der als unbefriedigend eingeschätzten Situation vorhanden ist). Gleichzeitig wird der Mandant sich emotional zu den Ereignissen positionieren.

An einem Punkt in der Vorgeschichte richtet der Mandant den Fokus auf die Rechtswelt und entwickelt eine Motivation zur rechtsweltlichen Bearbeitung. Diesen Fokus kann er in der Folge verschieden häufig gescheiterter eigener Lösungsversuche ausbilden, er kann aber auch sofort nach der Einschätzung seiner Lage den Fokus auf die Rechtswelt ausrichten. Dieser Fokus wird auch auf seinem juristischen Laienwissen basieren, aufgrund dessen er sich Erfolgschancen zu einer Lösung in der Rechtswelt verspricht. Daneben bildet der Mandant ein Handlungsziel aus oder er übernimmt das Ziel, das sich im Laufe seines Konfliktes bereits verändert haben kann.

Gemeinsam bilden alle Komponenten der Vorgeschichte (Einschätzung, Ziel und ggf. eigene Lösungsversuche) mit den verschiedenen genannten Wissensbeständen des Mandanten den übergeordneten Handlungsprozess, vor dessen Hintergrund der Mandant in das Gespräch eintritt. Dieses Wissen, die mentale Repräsentation der Vorgeschichte in Verbindung mit den subjektiven Theorien, dem Wissen über sich selbst und dem Erleben, bildet die Bewertungsgrundlage für den Mandanten im Gespräch und ist insofern auf seiner Seite auch für das Gespräch handlungsleitend, da er hier gewonnene Informationen in dieses integriert (vgl. dazu Kapitel 7.3).

Im Gegensatz dazu beginnt für den Anwalt der Handlungsprozess in dieser Sache erst mit der Darstellung des Sachverhaltes durch den Klienten im Mandantengespräch, auf dessen Basis er selbst vor dem Hintergrund seines Expertenwissens und Institutionswissens zweiter Stufe (vgl. Ehlich/Rehbein 1977) das weitere Mandantengespräch und seine Nachgeschichte durchläuft.

Ist das Problem des Mandanten rechtlich bearbeitbar, tritt die **Nachgeschichte**, ein Durchlauf durch das Rechtssystem, ein. Das Rechtssystem ist ein positives⁴ System, das der Aufrechterhaltung der gesellschaftlichen Ordnung dient (Kühl et al. 2011: 20). Es soll Stabilität garantieren und letztlich den (Rechts-)Frieden sichern.

4 Von lat. *ponere* ‚setzen‘; positives Recht bezeichnet die Rechtsnormen, die effektiv gelten Creifelds/Weber (2007: 931).

Kühl et al. (2011: 5) nennen vier Funktionen des Rechts: die Ordnungsfunktion, die Herrschaftsfunktion, die Gerechtigkeitsfunktion und die Herrschaftskontrollfunktion. Damit ist neben der Herstellung von Ordnung und Gerechtigkeit auch eine staatliche Steuerungsfunktion und umgekehrt eine Kontrolle des Staates durch den Bürger beinhaltet (vgl. Kühl et al. 2011: 20; Mumm 2003: 35; Larenz/Canaris 1992: 51). Damit sind Mittel-Ziel-Verhältnisse (Rehbein 1977: 150) systemisch vorgegeben, eine Einflussnahme auf die vorgegebene Rechtsordnung ist nur mittelbar durch Gesetzgebung oder Rechtsprechung möglich.

Zur Aufrechterhaltung der gesellschaftlichen Ordnung gehört es, dass in Konflikten, werden sie nicht auf andere Art und Weise beigelegt, oder Rechtsfragen eine Klärung herbeigeführt wird bzw. werden muss. Diese Klärung wird prototypisch mittels Subsumtion herbeigeführt, das heißt, Lebenssachverhalte und in der Norm vorgesehene Tatbestände werden aufeinander bezogen, sodass daraus eine rechtliche Beurteilung abgeleitet werden kann.

Neben dieser Normativität müssen darüber hinaus die Vorentscheidungen richtig und die Tatbestandsmerkmale entsprechend zur Unterscheidung fähig sein (Larenz/Canaris 1992: 51, 171), das heißt, dass sich Lebenssachverhalte hinreichend genau auf die im Gesetz bestimmten Tatbestandsmerkmale beziehen lassen müssen, damit eine bestimmte Beurteilung und Rechtsfolge eintreten kann. „Auf juristischer Seite werden Gesetze nicht ‚gelesen‘, sondern ausgelegt, das heißt, es werden Wissensrahmen konstruiert, um Sachverhalte der Lebenswelt so ‚zubereiten‘, dass rechtssichere Entscheidungen getroffen werden können“ (Ebert 2011: 15f.).

Da die Wirklichkeit regelmäßig komplexer ist als die allgemein überindividuell geltenden Tatbestandsmerkmale und sie sprachlich nicht in ihrer Komplexität in angemessener Länge zu fassen wäre, kann davon ausgegangen werden, dass nicht alle Lebenssachverhalte, genau wie sie in der Wirklichkeit auftreten, in den Normtexten als Ausgangspunkt zu finden sind. Dazu kommt die Entscheidungsfindung selbst, die von vielen verschiedenen Faktoren beeinflusst ist. Busse beschreibt die „Komplexität der Entscheidungsfindung“ (Busse 1993: 298) als ein In-Beziehung-Setzen „zwischen einer Vielzahl von Elementen außerrechtlicher Lebenssachverhalte und Normtexte unterschiedlichster Art“ (ebd.). Luhmann bezeichnet das Rechtssystem als

zugleich [n]ormativ geschlossen [...] und kognitiv offen. [...] Das System sichert seine Geschlossenheit dadurch, daß es in all seinen Operationen Selbstreferenz mitlaufen läßt und davon abhängig macht, ob die von Moment zu Moment produzierten Elemente normative Qualität in Anspruch nehmen können oder nicht. Es sichert seine Offenheit dadurch, daß es die Semantik dieser Reproduktion auf Umweltbedingungen einstellt (Luhmann 2008/1972: 357).

Entsprechend entstehen auf dieser Grundlage immer Einzelfallentscheidungen, zu deren Entstehen darüber hinaus in der Praxis gewisse Spielräume beobachtet werden (vgl. Kapitel 2.2.2). Diese Einzelfallentscheidungen mit Spielräumen tragen dazu bei, dass die vom Anwalt im Gespräch prognostizierten Erfolgsaussichten in aller Regel nur prozentual angegeben werden, wobei die 100% ebenso wie die 0% in aller Regel ausgespart werden.

Das Mandantengespräch vermittelt also zwischen seiner Vor- und Nachgeschichte. Die Lebenswelt⁵ des Mandanten (Vorgeschichte und mentaler Hintergrund des Mandanten) und die Rechtswelt (potenzielle Nachgeschichte und mentaler Hintergrund des Anwalts) werden hier aufeinander bezogen. „Für den einen handelt es sich um einen Ausschnitt seines Lebens und für den anderen um eine abstrakte Rechtsfrage. Für den einen handelt es sich um ein persönliches Problem, für den anderen um eine Dienstleistung“ (Gelleszun-Koschke 2011: 50).

2.2 Literaturüberblick: Sprache und Recht mit Schwerpunkt Mandantengespräche

Die vorliegende Untersuchung knüpft an einige wenige zum Mandantengespräch vorhandene Studien an, die überwiegend im angelsächsischen Raum der 80er und 90er Jahre anzusiedeln sind, ist aber ebenfalls in dem größeren Forschungszusammenhang Sprache und Recht zu sehen. Hier bestehen wesentlich mehr und kontinuierliche Forschungsarbeiten, die einerseits Aspekte der Rechtssprache und Verständlichkeit, der immer wichtiger werdenden interkulturellen Kommunikation, aber vor allem auch Diskurse in Mandantengesprächen anschließenden

5 Neben Lebenswelt wäre auch Alltagswelt ein alternativer Begriff. Beide werden in der linguistischen Literatur verwendet (vgl. zum Begriff der Lebenswelt v.a. Habermas 1981: 182ff.). Die Verwendung des Begriffes Lebenswelt in der vorliegenden Arbeit hat verschiedene Gründe. Zum einen wird Alltag (zumindest aus Sicht der funktionalen Pragmatik) als eine der Institution übergeordnete Kategorie verstanden (vgl. Ehlich/Rehbein 1980, vgl. auch Meer 2011), die Begriffe Alltag und Institution beziehen sich hier vor allem auf das Handeln und seine Bedingungen innerhalb und außerhalb gesellschaftlicher Institutionen. Lebenswelt hingegen meint jene gesellschaftlichen Zusammenhänge und Ereignisse, die in der Rechtswelt als Tatbestände typisiert werden. Lebenswelt wird also hier vor allem in Kontrast zur Rechtswelt verstanden, Alltag und Institution wären diesen überzuordnen. Daher scheint die Bezeichnung Lebenswelt im Zusammenhang mit der Bezeichnung Rechtswelt geeigneter als Alltagswelt. Darüber hinaus kennt auch die juristische Literatur die Lebenswelt bzw. lebensweltliche Sachverhalte, die hier im Gegensatz zur Rechtswelt stehen Creifelds/Weber (2007: 1137), was zusätzlich für die Verwendung spricht.

oder vorgehenden Institutionen, dem Gericht, der Polizei oder der Schlichtungsstelle behandeln. Daher soll über wichtige Forschungsergebnisse und zentrale Themen in diesem Forschungsgebiet ein Überblick gegeben werden.

2.2.1 Forschungsfelder im Gebiet Sprache und Recht

Die Themen Sprache und Recht sind bereits seit vielen Jahren Forschungsgegenstand aus verschiedensten Perspektiven. Einen Überblick geben Tiersma/Solan (2012), Coulthard/Johnson (2010), Grewendorf/Rathert (2009), Gibbons/Turell (2008), Lerch (2008), Olsen et al. (2008), Heller/Ehlich (2007), Rathert (2006), Lerch (2005a; 2005b; 2004), Gibbons (2003), Klein (2002), Haß-Zumkehr (2002), Hoffmann (2001), Dietrich/Klein (2000), Grewendorf (1992b), Hoffmann (1989a), Viehweg/Rotter (1977). Einen aktuellen Überblick über das Rechtssystem, Methoden, Normen und verschiedene Rechtsgebiete geben Simon/Funk-Baeker (2013). In diesem Forschungsgebiet wird nicht nur diskurs- /gesprächsanalytisch gearbeitet, sondern auch aus juristischer oder sozialwissenschaftlicher Perspektive (vgl. Uebach/Leuschner 2010; die international rechtsvergleichende Arbeit der Forschungsgruppe um Thomas Scheffer, <http://www.law-in-action.de>; zum Gericht vgl. Lautmann 2011/1972). Bibliographien, allerdings teilweise nicht mehr ganz aktuelle, sind Bungarten/Engberg (2003), Nussbaumer (1997), Levi (1994), Reitemeier (1985).

Grundsätzlich basiert das Rechtssystem auf Sprache. Weder Kodifizierung von Normtexten noch Urteile und auch Gespräche im Rechtswesen wären ohne sie möglich, vgl. zur visuellen Rechtskommunikation Röhl/Ulbrich (2000). Dabei ist die Rechtssprache gleichzeitig mehr als eine Fachsprache, da sie nicht nur der Verständigung zwischen Experten dient, sondern auf die gesamte Bevölkerung angewendet wird und den Anspruch hat, von ihr verstanden zu werden. Der Rechtsunterworfenen muss die Normen befolgen und andernfalls Sanktionen über sich ergehen lassen (auch bei Nichtwissen, denn Nichtwissen schützt bekanntlich vor Strafe nicht, vgl. Müller 2010: 33). Auf der anderen Seite kann aber nur derjenige die juristische Terminologie beherrschen, der in der Lage ist, juristische Konstrukte (Leihen vs. Mieten; Mord vs. Totschlag etc.) auseinanderzuhalten, und also „einen Einblick in die Wissenschaft des Rechts gewonnen hat“ (Heinz 1977: 96). Neben der Terminologie zeichnet sich die Rechtssprache durch weitere Merkmale aus, die Hoffmann (1989a: 14f.) zusammenfasst.

Wichtige Themen, die im Feld Sprache und Recht untersucht werden, sind die Fachsprachenforschung, die forensische Linguistik und die interkulturelle Rechtskommunikation. Ebenso liegen diskurs-/gesprächsanalytische Arbeiten zu mündlicher Rechtskommunikation vor (vgl. eine ähnliche Kategorisierung

in Rathert 2006: 6). Alle genannten Themenfelder haben typischerweise einen oder mehrere Berührungspunkte sowie Überschneidungen. So zählt Fobbe (2011: 16) auch die Kommunikation vor Gericht zur forensischen Linguistik, was der Bedeutung „forensisch“ sicherlich gerecht wird, nicht aber dem Forschungsgebiet „forensische Linguistik“, wie es im Allgemeinen umgrenzt wird; ebenfalls sind Untersuchungen zur interkulturellen Kommunikation, bspw. vor Gericht, häufig, aber nicht immer gesprächs-/ diskursanalytischer Natur etc.

Ein großes und historisch bereits früh beforschtes Thema im Feld Sprache und Recht betrifft die **Fachsprachenforschung** (Simonnaes 2012; Müller 2010; Burr/Gréciano 2003; Neumann/von Rosenstiel 2003; Warnke 2001; Hoffmann 1998; Jeand'Heur 1998; Barfuß 1985; Oksaar 1979; zur Vermittlung der Fachsprache als Deutsch als Fremdsprache an authentischen Beispielen vgl. Griebhaber 2007; zur Vermittlung der Fachsprache mit schriftsprachlichem Fokus vgl. Cavagnoli/Schweigkofler 2004). Eng damit verbunden sind der Sprachgebrauch, die „semantischen Kämpfe“ (Felder 2006), die auch im Recht, in der Konstruktion der Rechtsnorm, ihren Niederschlag finden (Christensen/Sokolowski 2006). In diesem Gebiet sind auch inzwischen einige populärwissenschaftliche Publikationen erschienen (Schmuck 2011; Höcker 2009; Walter 2009; Bundesrechtsanwaltskammer 2006).

Ein daran angrenzendes Forschungsinteresse gilt der juristischen Methodik und Textauslegung, und damit der juristischen Arbeit mit (Schrift-)Sprache und deren Verständlichkeit, betrachtet aus linguistischer, juristischer oder interdisziplinärer Sicht (Li 2011; Schade 2009; Felder 2008; Lerch 2008; Busse 2008; Lerch 2006; Christensen/Sokolowski 2006; Felder 2005; Lerch 2004; Christmann 2004; Busse 2001; Müller/Wimmer 2001; Eckardt 2000; Busse 1993; Hoffmann 1992; Busse 1992; Seibert 1981; einen Überblick über mögliche Themengebiete und Anwendungsbereiche der Linguistik zur Auslegung gibt Grewendorf 1992a).

Zum anderen ist die **forensische Linguistik** im Feld Sprache und Recht ein großes Forschungs- und Anwendungsgebiet (Fobbe 2011; Schall 2011; Olsson 2008; Kniffka 2007; Coulthard/Johnson 2007; Shuy 2006, mit zusätzlich auch einigen Themen „des Gesamtbereichs ‚Sprache und Recht‘“, Kniffka 1990: 44). In der forensischen Linguistik stehen ermittlungstechnische Verfahren der Autoren- oder Spracherkennung im Vordergrund, die die Justiz bei der Täterfindung und -verurteilung unterstützen sollen. Die forensische Linguistik beschreibt sich selbst als Angewandte Linguistik (Olsson 2008: 3), ein Aufsatz mit dem Titel „Applied linguistics in the legal area“ (Shuy 2011) befasst sich beispielsweise fast ausschließlich mit Methoden und dem Vorgehen der forensischen Linguistik.

Das dritte, ebenfalls wichtige und immer stärker in den Fokus rückende Gebiet ist die Forschung zur **interkulturellen Kommunikation und Mehrsprachigkeit**.

Hier wird einerseits das Übersetzen von Gesetzestexten oder Normen besonders im Rahmen der EU untersucht (Maurizio Gotti/Williams 2010; Müller 2010; Kredens/Morris 2010; Engberg 2009; West 2009; Wimmer 2009). Andererseits wird die Mehrsprachigkeit und das Dolmetschen vor Gericht oder Behörden ein immer relevanteres Thema, teils auf der Basis von authentischen Daten (Öncü 2011; Cao 2010; Berk-Seligson 2009; Olsen et al. 2009; Angermeyer 2007; Donk 2003; Reichertz 1998; Donk 1996; Koerfer 1994a; Berk-Seligson 1990).

Als vierter Forschungsfokus gibt es aber auch immer wieder und immer mehr **diskurs-/gesprächsanalytische Arbeiten** im Themengebiet Sprache und Recht, die auf authentischen Daten z. B. aus (Straf-)verhandlungen vor Gericht, Schlichtungsverfahren oder polizeilichen Verhören basieren (vgl. Coulthard/Johnson 2010). Diese stehen nicht nur methodisch der vorliegenden Arbeit nahe, sondern beziehen sich auch auf die institutionelle Anschluss- oder Vorgeschichten zum Mandantengespräch. Daher soll darauf in der Folge näher eingegangen werden.

2.2.2 Diskurs- und sprachlinguistische Ergebnisse im Gebiet Sprache und Recht

Das im Themengebiet Sprache und Recht mit authentischen Gesprächsdaten wohl meistuntersuchte Feld ist das sprachliche Handeln vor **Gericht**, häufig das Strafverfahren.

Entsprechend weit sind die untersuchten Fragen und die methodischen und theoretischen Grundlagen der Untersuchungen. Untersucht wurde hier zum einen der **Ablauf von Verfahren** (Hoffmann 1983a, 1980), der ebenfalls formal in Verfahrensordnungen festgelegt ist (zur Konfrontation der Vorschriften mit Protokollen und Transkripten vgl. Seidel 1984; Luttermann 1996). Dieser vorgegebene Ablauf wird häufig bereits bei der Zeugenbelehrung verlassen und durch individuelle Formen der einzelnen vorsitzenden Richter ersetzt (Wolff/Müller 1997: 68ff., 1995; Breunung/Roethe 1989).

Im Gerichtsverfahren werden **Fälle** konstituiert (Hoffmann 2014, 2007), indem durch die Anwendung bestimmter Filterprozesse lebensweltliche Sachverhalte in rechtlich bearbeitbare transformiert und auf dieser Basis in ein Urteil überführt werden. Im Gegensatz zu der Situation im Mandantengespräch ist der Sachverhalt allerdings vor der Gerichtsverhandlung bereits einerseits vom Mündlichen ins Schriftliche (vgl. Seibert 1981) als auch andererseits in der Regel bereits durch Anwälte als Institutionsvertreter transformiert worden (vgl. Seibert 1981: 75ff.; Jeand'Heur 1998: 1292; zur Wissensgenerierung bei Gericht vgl. Hoffmann 2010, 1997). Bei Gericht wird auf der Basis von Akten agiert,

in der Verhandlung wird aber der Fall erneut mündlich aufgerollt, denn es besteht das Prinzip der Mündlichkeit (zur kritischen Auseinandersetzung damit vgl. auch Seibert 1989). Richter fragen allerdings, anders als meist Anwälte im Mandantengespräch, nicht mehr unvoreingenommen, da sie die die Aktenlage und damit auch die Sichtweisen beider Seiten ja bereits kennen.

Zur **Ermittlung des Sachverhalts** durch verschiedene Frageformen, Reformulierungen oder direkte und indirekte Rede sowie deren Funktionen im rechtlichen Rahmen vgl. Holt/Johnson (2010: 25); zur Funktion von Fragen bei der Zeugenbefragung vgl. auch Hutchby/Wooffitt (2008: 142ff.). Auch Anwälte bevorzugen sowohl im Kreuzverhör als auch bei eigenen Zeugen geschlossene Frageformen (sog. CSQs, confirmations seeking questions) (Maley/Fahey 1991: 6f.), Wiederholungen und Reformulierungen (Maley/Fahey 1991: 8ff.) und setzen verschiedene Modalitäten strategisch ein (Maley/Fahey 1991: 13ff.). So behalten sie die Themensteuerung und sind in der Lage ,ihre' Geschichte zu konstruieren (Maley/Fahey 1991: 6f., vgl. auch Scheffer 2003). Generell kommt den Institutionsvertretern maßgeblich die Steuerung und Kontrolle der Situation zu (Koerfer 1994b: 238).

Ist der Sachverhalt erarbeitet, ist der Weg der **Entscheidungsfindung** bis zum Urteil der nächste Schritt (Hoffmann 2010; Lautmann 2011/1972). Hier bestätigt sich in verschiedenen Studien gerade nicht das Bild des Richters als Subsumtionsautomat, sondern entscheidend sind hier vor allem mögliche Ergebnisse (Lerch 2010; Schumann 1979: 23), die Aktenlage aus dem staatsanwaltlichen Vorverfahren (Ludwig-Mayerhofer 1997), der Eindruck des Angeklagten (Leodolter 1975: 177, vgl. auch 241) sowie die Rekonstruktion des Sachverhaltes auf der Basis von Normalitätsfolien (vgl. Hoffmann 2002; Wolff/Müller 1997; Schröder 1992a: 233 in Bezug zum Mandantengespräch Sarat/Felstiner 1995: 43).

Nicht genau herauszufinden, was gewesen ist, sondern sich darauf zu verständigen, wie es nach menschlichem Ermessen *gewesen sein könnte* ist also die Perspektive von Entscheidungsprozessen vor Gericht. In diesem Sinne ist eine Aussage vor Gericht immer auch eine konstruktive Leistung, genauer, eine *interaktive Konstruktion von hier und jetzt annehmbaren Wirklichkeiten* (Wolff/Müller 1997: 117, Herv.i.O.).

Auf diesen Eindruck der Richter wirken Angeklagte, aber auch zum Teil Zeugen ein, indem sie **Strategien** zur Vermittlung von Glaubwürdigkeit verwenden und ihre Sachverhaltsdarstellungen entsprechend aufbauen. Hier sind einerseits das dem Angeklagten zur Verfügung stehende sprachliche Repertoire (Leodolter 1975: 234f.; Wodak 1985), aber auch die Formen der Sachverhaltsdarstellung von Angeklagten und Zeugen in ihrer institutionellen Einbettung entscheidend

(Hoffmann 1983a; vgl. dazu auch Hoffmann 2007; 1991). Als **Formen der Sachverhaltsdarstellung** arbeitet Hoffmann für die Angeklagten prototypisch die erzählende Darstellung heraus, für Zeugen eine berichtende Darstellung (zum Überblick über Merkmale der Darstellungsformen vgl. Hoffmann 2001: 1549, 1983a: 284). Vor allem die erzählende Darstellung dient maßgeblich der Etablierung einer bestimmten Bewertung des Dargestellten. Die Aussagen von Zeugen untersucht Wolff (2010) unter dem Kriterium der Herstellung von Glaubwürdigkeit und beschreibt Zeugenbefragungen als eine „soziale Test-situation“ (Wolff 2010: 80), in der mit zunehmender Befragung nicht nur die Aussage, sondern die Person des Zeugen selbst in den Mittelpunkt rückt (Wolff 2010: 80). Zum Ablauf der Zeugenvernehmung im Rahmen der Verhandlung beim Jugendgericht vgl. Seidel (1984: 34ff.) und Reichertz (1984), in Straf- und Bußgeldverhandlungen vgl. Hoffmann (1983a: 238ff.).

Typische **Kommunikationsprobleme im Gericht** reichen von gesprächsstrukturellen Schwierigkeiten durch die Gesprächssteuerung des Richters (Fragmentierung der Sachverhaltsdarstellung etc.) über Schwierigkeiten der Experte-Laie-Kommunikation bei der Sachverhaltsdarstellung und deren Umsetzung in justitiable Fälle bis hin zu professionellen Strategien, wie dem Verbergen juristischer Relevanzen oder systematischen Irritationen, die der Verhandlung dann einen „zwangskommunikativen Charakter“ (Kallmeyer 1983: 149) verleiht, vgl. zu Kommunikationsproblemen vor Gericht auch Hoffmann/Nothdurft (1989); Hoffmann (1989b); Schröder (1984: 119ff., 146); Seibert (1983); zu Verbesserungsvorschlägen vgl. Hoffmann (1983a: 379ff.).

Neuere Arbeiten zum sprachlichen Handeln vor Gericht im angelsächsischen Raum sowie ein guter Überblick zu Japan, China, den Niederlanden finden sich in Tiersma/Solan (2012); Wagner/Cheng (2011). Zur niederländischen Strafverhandlung vgl. Sauer (1989); Maat/Sauer (1989). Für einen Überblick auch über ältere Arbeiten vgl. Hoffmann (2001, 1983b).

Als Alternative oder vorgeschaltet zum gerichtlichen Verfahren stehen als Möglichkeit der Streitbeilegung auch **Schlichtungsverfahren** als außergerichtliche Konfliktlösungsinstanzen zur Verfügung. Auch hierzu liegen Ergebnisse auf der Basis authentischer Daten vor. Relativ frühe Arbeiten dazu sind Nothdurft (1995b; 1997). Wohl nicht zuletzt aufgrund der Vielfalt des Materials gelingt es den Forschern nicht abschließend, Schlichtungsinteraktion zu beschreiben (zu methodischen Problemen bei der Untersuchung vgl. Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991; zum Material vgl. Schröder 1997; Nothdurft 1995a: 12). Schlichten wird einerseits beschrieben als **Handlungsschema** mit den Komponenten „Herstellung der Schlichtungssituation“, „Rekonstruktion des Konflikts“, „Regelung des Konflikts“ und „Auflösung der Schlichtungssituation“ (Nothdurft 1995a: 14; vgl.

dazu auch Schröder 1997; Klein/Nothdurft 1987: 549f.; ein etwas davon abweichendes Handlungsschema für Schlichtungsgespräche findet sich in Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 225). Diese Komponenten beinhalten zum Teil weitere Teilaufgaben. Eine weitere Dimension von Schlichtungsverfahren wird in fünf **Interaktionsqualitäten** beschrieben (Nothdurft 1995a: 18ff.), mit denen jeweils das „Ganze“ (Nothdurft 1995a: 18) neben und in Verbindung mit dem Handlungsschema beschrieben werden kann. Die fünf Interaktionsqualitäten sind: „der verbale Charakter“, „der persuasive Charakter“, „der fragile Charakter“, „der formale Charakter“ und „der inszenierte Charakter“ (ebd.). Als **paradoxe Anforderungen** der Situation werden das Ausmaß der Konfliktbesprechung, die Vermittlung zwischen institutionellem Hintergrund und alltagsweltlicher Gesprächssituation und dem Rollenkonflikt des Schiedsmannes zwischen Neutralität und Verantwortung gegenüber dem Geschädigten beschrieben (Nothdurft 1989; Klein/Nothdurft 1987: 548; zu Strategien des Schiedsmanns zur Regelung des Konflikts vgl. Klein 1987).

Als Formen der **Sachverhaltsdarstellung** werden Anschuldigungen rekonstruiert (Nothdurft 1997: 16ff.) und ergänzt durch ‚acht Stücke‘ (Nothdurft 1997: 31ff.; dazu auch Nothdurft 1984), „durch die die einzelnen Aspekte von Anschuldigungen beleuchtet werden“ (Nothdurft 1997: 31). Hier liegt, wohl aufgrund der verschiedenen Zwecke und Konstellationen der Gespräche, eine andere Form der Sachverhaltsdarstellung als im Mandantengespräch vor (vgl. Kapitel 7), ebenfalls unterscheidet sich, wer Anschuldigungen bzw. Probleme vorbringt (im Schlichtungsverfahren in der Regel der Schlichter (Nothdurft 1997: 16ff.), im Mandantengespräch in der Regel der Mandant, vgl. die Kapitel 6 und 7).

Den Ablauf (Makrostruktur) interkultureller Vernehmungen sowie Missverständnisse, die aber in den Gesprächen durch verständigungssicherndes Handeln bereits weitgehend behoben werden können, die argumentative Leistung der Beteiligten sowie die Herstellung sozialer Nähe beschreibt in einer neueren Arbeit zur **polizeilichen Vernehmung** Hee (2012). Die Arbeit basiert auf Videoaufzeichnungen verschiedener Vernehmungssituationen, von denen sechseinhalb Stunden untersucht wurden (Hee 2012: 49). Hee kommt zu dem Schluss, dass Zeugen- oder Beschuldigtenvernehmungen gleich kooperativ oder unkooperativ verlaufen können, was sie darauf zurückführt, dass „weniger der Gesprächstyp das Konfliktpotenzial darstellt, sondern vielmehr Gesprächsstrategien, Imagearbeit und andere Verfahren der Gesprächs- und Beziehungsgestaltung“ für das Gelingen ausschlaggebend sind (Hee 2012: 319). Andere Arbeiten fokussieren vielfach auf die **Machtverhältnisse** der Beteiligten mit dem Ergebnis, dass es die Verdächtigten sind, die trotz der institutionellen Macht der Polizisten (zur Beeinflussung von Vermerken und Protokollen durch Polizisten

vgl. Kurt 1996) in der tendenziell mächtigeren Position sind. Beamte entwickeln daher eine bestimmte, wie Schröder es nennt, Haltung oder „personale Haltung“ (Schröder 2003a: 72; vgl. zu weiteren Haltungen Schröder 1996), die den Verdächtigen zu Aussagen bewegen soll. Er kontrastiert Vernehmungen mit Deutschen und türkischen Migranten (vgl. auch Schröder 2003b, 2002) und zeigt, dass Verhöre der Migranten für die Polizeibeamten wesentlich weniger erfolgreich verlaufen. Schröder erklärt dies damit, dass die Migranten aufgrund von schlechten gesellschaftlichen Integrationsprozessen keine Loyalität und damit auch keine Kooperationsverpflichtung gegenüber den deutschen Beamten haben. Allerdings sind diese Machtverhältnisse nicht absolut, sondern dynamisch zu verstehen, da auch in polizeilichen Vernehmungen mit sprachlichen Mitteln bis hin zur Anpassung der Prosodie oder des Stils Interaktion und gemeinsames Handeln hergestellt wird (Schwitalla 1996). Insgesamt ergeben sich aber dadurch **widersprüchliche Anforderungen für die Polizisten** (Schröder 1992b), die zwischen ihrer Sorgfaltspflicht auf der einen Seite und der strukturell benachteiligten Lage auf der anderen Seite stehen, die sie durch Strategien der Untergrabung der Entscheidungsmacht des Beschuldigten aufzulösen versuchen können (vgl. auch Schröder 1992a).

Ältere Arbeiten zur Polizeiarbeit und polizeilichen Vernehmung sind (Schmitz 1983; 1979; Banscherus 1977), basierend auf simulierten Vernehmungen mit echten Beamten und teilnehmender Beobachtung authentischer Verhöre, oder (Reichertz 1991), basierend auf teilnehmender Beobachtung einer Fahndungsabteilung der Polizei. Ein Sammelband ist Reichertz/Schröder (1992) mit Beiträgen auf der Basis erster authentischer Daten aus dem Feld. Neuere Arbeiten aus dem angelsächsischen Raum finden sich in Coulthard/Johnson (2010). Britische Polizeiverhöre untersuchen Stokoe/Edwards (2010) konversationsanalytisch, hier wird vor allem die Rolle der Anwälte beleuchtet, die die Lage des Verdächtigten durch verschiedene Aktivitäten unterstützen können.

2.2.3 Literaturüberblick zum anwaltlichen Mandantengespräch

Dem Mandantengespräch ist im Gegensatz zu dem oben skizzierten reichhaltigen Forschungsfokus Sprache und Recht, insbesondere der Kommunikation vor Gericht, bislang kaum Interesse zuteil geworden, was zunächst erstaunt, da es viele Bereiche des gesellschaftlichen Lebens betrifft, relativ bekannt und wichtig ist, weil hier oftmals über den Zugang zum Recht(ssystem) für den Einzelnen entschieden wird. Gründe, weshalb es bislang wenige Untersuchungen gibt, nennen Dannet et al. (1980), die ihren vergeblichen Versuch der Datenerhebung schildern.

Dennoch gibt es einzelne Untersuchungen, die sich aus verschiedenen Forschungsrichtungen und mit verschiedenen Motivationen und Zielsetzungen mit dem Mandantengespräch befassen (einen kritischen Überblick über Ergebnisse und deren Aussagekraft gibt Felstiner 2001). Entsprechend sind nicht alle Arbeiten zum Mandantengespräch auf der Basis authentischer Gesprächsdaten entstanden. Da sich aufgrund verschiedenen Materials verschiedene Perspektiven und Fragestellungen ergeben, werden die Arbeiten nach dem Kriterium der Datengrundlage dargestellt. Eine weitere Gruppe stellen die wenigen aus Anwaltssicht existierenden Ratgeber zum Mandantengespräch dar. Sie beruhen zwar allesamt nicht auf authentischem Material oder Forschungsergebnissen, greifen aber auf Praxiserfahrung zurück. Daher und weil hier die ‚Beforschten‘ selbst zu Wort kommen, kommt diesen Publikationen ein besonderer Stellenwert zu, weswegen sie ebenfalls gesondert behandelt werden.

2.2.3.1 Ergebnisse ohne authentisches Gesprächsmaterial

Arbeiten, die nicht mit authentischem Material arbeiten, beruhen in aller Regel auf Befragungen der Beteiligten. In vielen Arbeiten stehen die **Rolle des Anwalts und die Beziehung zum Mandanten** im Vordergrund, die in verschiedenen Dimensionen beleuchtet wird. Mather et al. (2001) untersuchen aus einer soziologischen Perspektive auf der Basis von halbstrukturierten Interviews mit Scheidungsanwälten in Maine und New Hampshire die Kontrolle über Klienten und deren Entscheidungen aus Sicht der Anwälte. Sie untersuchen u. a., inwiefern Klienten zur eigenen Entscheidungsfindung befähigt werden sollen bzw. inwiefern Anwälte als „Waffen“ der Klienten auftreten (vgl. das Kapitel 2.1.1 zur Diskussion in Deutschland). Ergebnis ist, dass es letztlich die Anwälte sind, die aufgrund ihres professionellen Wissens die stärkere Position gegenüber ihren Klienten haben und diese entsprechend nutzen (Mather et al. 2001: 88, 99, 107, 108; vgl. auch Mattel-Pegam 1985: 309f.; Schumann 1982: 282; Hosticka 1979: 607). Als Strategien, mittels derer Anwälte versuchen, die Klienten zu beeinflussen, nennen die Autoren eine Spanne zwischen verbalem Überzeugen und Erwartungsmanagement bis hin zur Prozessverzögerung und einer angedrohten Mandatsniederlegung (Mather et al. 2001: 87ff.).

Ein weiterer Aspekt, der die Rolle des Anwalts sowie seine Beziehung zum Mandanten prägt, ist das Verhältnis zwischen **Leistung und Gegenleistung** in einem Mandat. Schumann bezeichnet es als eine „Schwachstelle“ (Schumann 1982: 277), dass die loyale Interessenvertretung und die dafür in Aussicht stehende Entlohnung in einem Widerspruch für den Anwalt stehen können (Schumann 1982: 275ff.). Wenn auch bei der Entstehung des Aufsatzes im

Gegensatz zu der aktuellen Situation nur eine Abrechnung nach Streitwert möglich war, scheint das Spannungsverhältnis ansonsten nach wie vor aktuell (vgl. Kapitel 11). Auch Elbers et al. (2012: 92) zitieren Mandanten, die kritisieren, dass ihre Anwälte lediglich in Bezug auf die Rechnungen und Bezahlung Bestimmtheit oder Entscheidungsfreude zeigten. Dies deckt sich mit den Ergebnissen zu den Eigenschaften von Anwälten aus Mandantensicht (vgl. Kapitel 2.1.2).

Daneben ist aber auch der Anwalt in seiner **professionellen Rolle** erforscht worden. Als Merkmale professionalisierten anwaltlichen Handelns zeigen Eidmann/Roethe eine Orientierung an einer Konsensbeschaffung sowie eine Vermittlung zwischen Individuum und Gesellschaft (1991: 34f.), hier zwar auf der Basis authentischen Materials, aber ohne das Augenmerk auf sprachliche Formen und Strukturen zu legen. Auf der Basis von Interviews (hier mit Strafverteidigern) geht Wernet (1997) aus einer soziologischen Perspektive der Frage nach, inwiefern Ärzte und Anwälte im Hinblick auf professionstheoretische Überlegungen vergleichbar sind, und verortet beide Gruppen anhand von Unterschieden und Gemeinsamkeiten in der Oevermannschen Professionalisierungstheorie, die er damit bezogen auf die Rolle der Strafverteidiger weiterentwickelt. Scheid (2008) untersucht professionssoziologisch mit dem Verfahren der objektiven Hermeneutik den Einfluss der Biographie des Professionellen auf eine gelungene professionelle Leistung ebenfalls auf der Basis von Interviews (hier mit einem Familienrechtler). Sie arbeitet heraus, dass das besonders Gelungene an der vom Anwalt dargestellten Interaktion mit einer seiner Mandantinnen darin besteht, dass er in der Lage war, Verständnis für die Situation und Wünsche der Mandantin aufzubringen (Scheid 2008: 8). Das dies sich aus Mandantensicht positiv auswirkt, zeigen Elbers et al. (2012). Sie untersuchen mit halbstrukturierten Interviews (im Verkehrsrecht) mit Mandanten die fünf von ihnen gewünschten Eigenschaften von Rechtsanwälten. Diese sind: „(a) communication, (b) empathy, (c) decisiveness, (d) independence, and (e) expertise“ (Elbers et al. 2012: 91). Betrachten wir vor allem die Ergebnisse zur Kommunikation (a) genauer, so zeigt sich, dass Klienten wünschen, dass Anwälte ihre ‚Geschichte‘ und ihre Meinung anhören und darauf reagieren; dass sie angemessen informiert werden möchten; und dass Mandanten mehr face-to-face-Kontakt wünschen, was ihnen das Gefühl gibt, ernst genommen zu werden (Elbers et al. 2012: 91f.).

Auch zur **Kommunikation zwischen Anwalt und Mandant**, vor allem im Hinblick auf die Verständlichkeit, wird ohne authentisches Material geforscht. Hier steht nicht immer das Mandantengespräch im Zentrum, sondern auch darüber hinaus der Schriftverkehr mit dem Mandanten. So untersucht Gelleszun-Koschke

(2011) „schriftbasierte Kommunikation juristischer Inhalte“, die sich an Rechtslaien richten (Gelleszun-Koschke 2011: 3; zu anwaltlichem Schriftverkehr mit der Gegenseite vgl. Kurzon 1985). Gelleszun-Koschke kommt zu dem Schluss, dass vor allem Mittel verständlicher Formulierung (Kürze, leserfreundliche Satzbildung, Personalisierung, konkrete Beispiele) als hilfreich empfunden werden. Dagegen können aber vor allem zentrale Fachbegriffe Verstehenshürden bilden, ebenso wie die „Reduktion und Abstraktion der Wirklichkeit im Rahmen der rechtlichen Prüfung“, also die rechtsweltliche Perspektivierung des Sachverhalts, wenn der Empfänger diese nicht nachvollziehen kann (Gelleszun-Koschke 2011: 119). Die subjektive Einschätzung von Kommunikationsstörungen im Mandantengespräch erfragt Eckardt (2000: 105ff.) von 15 Anwälten mittels Fragebögen. Dazu nutzt sie das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun (2010/1981) und lässt die Anwälte Probleme entlang der vier Ebenen sowie bezogen auf die Art der Scheidung differenzieren (Eckardt 2000: 110). Sie kommt in ihrer Auswertung zu dem Schluss, dass aufgrund terminologischer Unsicherheit Verständigungsprobleme vor allem auf der Sachverhaltsebene auftreten, dass aber Probleme auf der Beziehungsebene den Kommunikationsprozess dennoch stärker behindern (Eckardt 2000: 125). Die Ermittlung der Ergebnisse erscheint zwar methodisch etwas fragwürdig, nichtsdestotrotz ist die Idee, Anwälte nach ihrer Bewertung zu befragen, sinnvoll (vgl. Kapitel 4.3.4). Hier wäre allerdings (auch in Verbindung mit Transkriptanalysen) interessant, diese (und weitere) Befragungsdimensionen im authentischen Material gemeinsam mit Anwälten zu verfolgen und auf diese Weise Einschätzungen zu Kommunikationsproblemen zu erfragen.

2.2.3.2 Ergebnisse aus Anwaltssicht auf der Basis von Gesprächserfahrung

Ergebnisse ebenfalls ohne die Grundlage authentischer Daten liefern Anwälte auf der Basis ihrer Gesprächserfahrungen.

Ein (allerdings älterer) Ratgeber für Mandanten zum Umgang mit Anwälten ist Heussen (1995). Hier werden verschiedene Aspekte rund um das Mandat beleuchtet, das **Mandantengespräch ist aber kein Thema** des Bandes. Auch dies ist eine aufschlussreiche Auslassung – aus Anwaltssicht scheint es hier für Mandanten kein Informationsbedürfnis zu geben. Ebenfalls aufschlussreich ist es, in den Praxisratgebern zu verfolgen, wie und wo das Mandantengespräch bzw. allgemeiner die juristische Gesprächsführung aus Sicht der Praxis zu verorten ist. Bei der Auseinandersetzung mit den neu eingeführten Schlüsselqualifikationen zählt Paulus (2003: 5ff.) neben den im Gesetz benannten Schlüsselqualifikationen weitere auf. Dabei nennt er auch das Mandantengespräch und die Kommunikation (hier vor allem in Bezug auf Verwaltungsjuristen), verortet

diese aber unter der sozialen Kompetenz (Paulus 2003: 6f.) und damit gleichzeitig als psychologisch. Auf „soziologische Grundlagen“ verweisen im Zusammenhang mit der juristischen Gesprächsführung Brinktrine/Schneider (2008: 48f). Die Linguistik als Disziplin hingegen findet in keinem anwaltlichen Ratgeber Beachtung. Auch Sprache, dem laut Paulus (Paulus 2003: 11) „gewissermaßen ureigenen Handwerkszeug des Juristen“, wird als eine weitere Schlüsselqualifikation benannt (Paulus 2003: 11f.), hier unter dem Titel „Sprache, Schreiben“ (Paulus 2003: 11). Obgleich er darauf hinweist, dass Sprache in geschriebener und gesprochener Form existiert, geht er allerdings nicht etwa auf die juristische Gesprächsführung ein, sondern bemängelt schlampigen und unpräzisen Umgang mit der Sprache (Paulus 2003: 11; vgl. auch Cunningham 2006: 1f.), wirft also einen normativen Blick darauf. ‚Sprache‘ bzw. die „sprachliche Ebene“ wird in einem anderen Beitrag kontrastiert mit der „inhaltlichen Ebene“ (Kasperek 1996: 72). „Die Sprache und sprachliche Kommunikation mit dem Mandanten ist kein Hauptanliegen anwaltlicher Tätigkeit [...]. Dies gilt umso mehr, als Mißverständnisse fast nie auf sprachlicher, sondern fast immer auf inhaltlicher Ebene entstehen (z.B. deswegen, weil der Anwalt den Sachverhalt nicht genügend nachfragt und der Mandant von sich aus nicht darauf kommt, daß irgendeine Information wichtig ist)“ (Kasperek 1996: 72). Hier liegt eine merkwürdige Unterscheidung von inhaltlicher und sprachlicher Ebene vor, denn wenn das Nichtklären von Sachverhalt oder Ziel kein Problem auf sprachlicher Ebene ist, das sich mit einer guten Gesprächsführung vermeiden ließe, wäre interessant zu erfahren, was die Autorin unter einem Problem auf sprachlicher Ebene versteht. Interessanterweise scheinen sich Anwälte häufig nicht verantwortlich für die Gesprächsführung zu fühlen. So nennt Borutta (1996: 32) drei Faktoren, von denen „die Art und Weise der Gesprächsführung“ abhängt: Die Verfassung des Mandanten, der Problembereich sowie der zeitliche Rahmen. Erstaunlich ist, dass hier tatsächlich der Anwalt keine Einflussgröße darstellt.

Betrachtungen zur mündlichen Kommunikation scheinen generell noch immer maßgeblich der mündlichen (Gerichts-)Rede vorbehalten zu sein und sind somit im Gebiet der Rhetorik zu verorten (Engelken 2010; Haft/Eisele 2003: 351f.). Die Verständlichkeit von Fachsprache im Mandantengespräch, die ansonsten eher nicht als problematisch eingeschätzt wird, behandeln u. a. Ewer (2010); Creutz (2006).

Auch bekannte **Kommunikationsmodelle** finden Eingang in die anwaltliche Literatur. Betrachtet man ein Kapitel zur Gesprächsführung (Neumann/von Rosenstiel 2003) in einem Sammelband zu den Schlüsselqualifikationen, so findet man eine sehr eindimensionale Darstellung. Es wird maßgeblich auf ein **Sender-Empfängermodell** aufgebaut, das an jenes von Shannon/Weaver (1998: 33ff.)

erinnert (Neumann/von Rosenstiel 2003: 151) und durch das **Vier-Seiten-Modell** von Schulz von Thun (2010/1981) ergänzt wird (Neumann/von Rosenstiel 2003: 154ff.). Modelle wie diese greifen zu kurz, da der interaktive Charakter von Gesprächen und die gemeinsame Herstellung von Verständigung zu wenig oder keine Beachtung findet. Daneben werden von Neumann/von Rosenstiel verschiedene Modelle von Gesprächsstilen gegeben, gespickt mit „konkreten Beispielen“, die allerdings in Form einer Interviewabschrift dargeboten werden und jegliche Authentizität vermissen lassen (Neumann/von Rosenstiel 2003: 177ff.) und damit in ihrem Anschauungswert fraglich werden. Ebenfalls auf **erfundene Dialogen** basiert ein Beitrag von Schweizer (2008), der mittels einer fiktiven Fallgeschichte vor allem das Handeln des ebenfalls fiktiven Anwalts beschreibt. Es wird der Fall, angereichert u. a. durch Erkenntnisse aus NLP (Bandler/Grinder 2007/1981) und der **Harvard Verhandlungsschule** (Fisher et al. 2009/1984) in seinem Verlauf dargestellt und eine Erfolgsgeschichte geschrieben. Da der Autor bewusst keine Theorie vorstellt, sondern diese in die Lerngeschichte einfließt, die er mit Verständnisfragen am Ende des Kapitels absichert, bleibt es offen, inwiefern die Ergebnisse verallgemeinerbar sind.

Betrachtet man die Aussagen aus Anwaltssicht zum Mandantengespräch und seinem Verlauf selbst, sind teilweise die Gespräche in ihren **Phasen** beschrieben worden (vgl. die Ausführungen dazu in Kapitel 5). Lochmann (2008) betont u. a. die Wichtigkeit des Gesprächsbeginns (der ersten zehn Sekunden) und empfiehlt, den Mandanten bei seiner Selbstdarstellung abzuholen (Lochmann 2008: 118). Damit bezieht er sich allerdings nicht auf die verbale Selbstdarstellung, sondern geht vor allem auf eine Synchronisation körperlicher Merkmale, es gehe darum, „ihn zu spüren“ (ebd.). Kommt es daraufhin zum Fragen durch den Anwalt, differenziert Lochmann zwar zwischen offenen und geschlossenen Fragen, die Wahl der richtigen Frageform macht er aber von der Einschätzung des Gegenübers (Lochmann 2008: 123) und nicht etwa anhand von verschiedenen Funktionen abhängig.

Dennoch existieren auch wenige Werke, die sich aus Anwaltssicht differenziert mit dem Mandantengespräch beschäftigen. Hier wird aber weder mit authentischem Material gearbeitet noch werden Gespräche systematisch untersucht. Häufig gehen die Publikationen auch über eine ausschließliche Auseinandersetzung mit dem Gespräch hinaus und behandeln weitere Fragen der Mandatsbearbeitung (Kilian 2008; Greiter 2008; Ponschab/Schweizer 2008; Römermann/Paulus 2003; Klinge/Klinge 1998; Borutta 1996; Kasperek 1996) oder beinhalten Ausführungen über das Rechtssystem und den Anwalt im Markt (Heussen 1999). Zu einer Diskussion der Ratgeberliteratur im Vergleich zu den Ergebnissen der vorliegenden Arbeit siehe jeweils die entsprechenden Kapitel im Teil C.

In der Folge soll auf die wenigen Monographien von Seiten der Praxis, die sich ausschließlich mit dem anwaltlichen Mandantengespräch beschäftigen, eingegangen werden.

Klinge/Klinge (Klinge/Klinge 1998) sehen das Mandantengespräch in Verbindung mit der Konfliktbewältigung, also verschiedenen Möglichkeiten rechtlicher Bearbeitung und deren Aushandlung mit dem Mandanten. Sie gehen bei ihrem Verständnis von Kommunikation davon aus, dass es eine Sach- und eine Beziehungsebene gibt, die es jeweils zu berücksichtigen gibt. Neben Hinweisen zum aktiven Zuhören und der Unterscheidung verschiedener Frageformen geben sie auch ein Beispiel für ein komplettes Mandantengespräch, das allerdings ein erfundener Beispieldialog ist und in keiner Hinsicht kommentiert wird (Klinge/Klinge 1998: 32ff.).

Eine neuere Monographie zum Mandantengespräch stammt von **König/Weth** (2004a). König/Weth (2004b) beschreiben zunächst in einem ausführlichen Beitrag die Beratung des Mandanten. Dabei führen sie zunächst ihren Beratungsbegriff ein, indem sie „gute Rechtsberatung“ (König/Weth 2004b: 4) als „sowohl Experten- als auch Personale Beratung“ definieren. Unter Expertenberatung fassen König/Weth das Geben von Anregungen und Informationen (König/Weth 2004b: 3), personale Beratung zeichnet sich dadurch aus, dass keine Ratschläge gegeben werden, sondern Hilfe zur Selbsthilfe durch Fragen und Zuhören angeregt wird (ebd.). Dieses Beratungsverständnis beziehen die Autoren in der Folge auf das anwaltliche Mandantengespräch. Anhand eines erfundenen Beispielfalles werden viele Tipps gegeben, sowohl die Herleitung als auch die Umsetzung bleibt aber offen (z. B. „Entweder kommt diese erste freie Erzählphase des Mandanten von selbst zu einem Ende, oder man muss ihn anhalten“ (König/Weth 2004b: 15)). Hier bleibt sowohl offen, in welchen Fällen Mandanten zu einem Ende kommen, als auch wie und wann ein „Anhalten“ stattfindet). Eine konkretere Ebene wird auch beim Bezug auf die beiden Beratungstypen nicht erreicht, sodass offen bleiben muss, durch welche sprachlichen Mittel sich diese genau unterscheiden, wie diese im Gespräch manifestiert werden und vor allem, wie der Wechsel vollzogen werden kann. Ebenfalls bleibt offen, wie Expertenberatung und personale Beratung zueinander stehen, denn einerseits ist von „unterschiedlichen Formen von Beratung“ (König/Weth 2004b: 3) die Rede, andererseits von „Ebenen“ (König/Weth 2004b: 28), drittens ist es der Experte zu sein eine „Aufgabe des Beraters“ (König/Weth 2004b: 30). Grundsätzlich bleibt zu fragen, inwiefern es überhaupt möglich ist, zwei Beratungsformen oder -ebenen (oder Typen?), die sich durch unterschiedliche Zwecksetzung, unterschiedlichen Aufbau und unterschiedlichen Einsatz sprachlicher Mittel auszeichnen, zu verbinden. Das Mandantengespräch als personale

Beratung ist sicherlich nicht nur den Anwälten selbst fremd, sondern entspricht m. E. ebenfalls nicht dem Zweck des Mandantengesprächs. Bei ihrem Ansatz wird von den Autoren verkannt, dass auch eine Expertenberatung durchaus Mittel wie (aktives) Zuhören, offene Fragen, das Besprechen einer konkreten Situation etc. (vgl. König/Weth 2004b: 18ff.) beinhalten kann, ohne dennoch grundsätzlich das Ziel einer Hilfe zur Selbsthilfe zu verfolgen, die im rechtlichen Kontext häufig gar nicht möglich ist oder vom Mandanten erwartet wird.

Eine weitere, weitaus ältere Monographie stammt von **Bähring/Roschmann/Schäffner** (1989). Hier wird auf der Basis einer „Theorie der Kommunikation“ (Bähring et al. 1989: 9ff), die aus zeichentheoretisch-strukturalistischen Abhandlungen, Kanälen der Kommunikation, die an (Shannon/Weaver 1998/1969) erinnern, und Kommunikationsmodellen nach Watzlawick (2011/1967) gearbeitet. Das Mandantengespräch wird vor diesem Hintergrund hauptsächlich auf seine Sach- und Beziehungsebene reduziert. Auf der Sachebene identifizieren die Autoren die unterschiedliche „Relevanzstruktur beider Kommunikanten“ (Bähring et al. 1989: 32), die relevante Ausschnitte ihrer jeweiligen Wissensbestände gegenseitig transparent machen müssen. Unter der „kommunikativen Beziehung“ (ebenfalls unter dem Stichwort ‚Sachebene‘) führen Bähring et al. (1989: 34f.) die Gesprächsphasen auf, die mit den jeweiligen kommunikativen und mentalen Tätigkeiten der Beteiligten verknüpft werden (z. B. „1. Phase: Mandant informiert Anwalt“; „3. Phase: Anwalt subsumiert“). Dabei bleibt zum einen unklar, inwiefern diese Phasierung in Verbindung mit der „kommunikativen Beziehung“ steht, darüber hinaus ist die Darstellung unvollständig (Zielsetzung fehlt völlig, Handlungsoptionen werden nicht eingeräumt – der Anwalt wird rein als Subsumtionsautomat dargestellt; eine etwas abgemilderte Darstellung findet sich allerdings auf Seite 39ff.) und nicht empirisch oder theoretisch fundiert. Unter die Beziehungsebene summieren die Autoren vor allem den Ausdruck von Mitgefühl, Verständnis oder emotionale Unterstützung (Bähring et al. 1989: 37ff.). Für ihre Hinweise zur Verbesserung der Kommunikation beziehen die Autoren (Bähring et al. 1989: 67ff.) zuletzt dann auch das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun (1977, zit. n. Bähring et al. 1989) mit ein, indem sie entlang der vier Seiten einer Nachricht verschiedene Lesarten von erfundenen Beispielsätzen (aber nicht Gesprächen) illustrieren. Im Anschluss daran nennen sie Feedbackregeln für Anwälte (Bähring et al. 1989: 87ff.) und kommen damals schon zu der Empfehlung, kommunikative Fähigkeiten in Seminaren zu trainieren (Bähring et al. 1989: 96). Dieses Werk ist trotz der beschriebenen Mängel ein Vorreiter, da hier sehr früh bereits überhaupt das Mandantengespräch als eigenständiger Forschungs- und sogar Weiterbildungsgegenstand erkannt wurde.

2.2.3.3 Ergebnisse auf der Basis authentischen Gesprächsmaterials

Untersuchungen, die authentische Mandantengespräche erheben, untersuchen naturgemäß stärker kommunikative Phänomene. Hier liegen einige Einzeluntersuchungen, meist als Aufsatzpublikationen, zu je **einzelnen Handlungskomponenten** des Mandantengesprächs oder **Gesprächsmechanismen** vor.

So vergleicht Hosticka (1979) die **Redeanteile** und Möglichkeiten der **Themensteuerung** der Beteiligten auf der Basis von teilnehmender Beobachtung von Mandantengesprächen in einem „legal-services-for the-poor program“. Er kann zeigen, dass Anwälte wesentlich häufiger unterbrechen (Hosticka 1979: 604f.), dass Anwälte mit einem Anteil von einem Viertel der Fragen als Suggestivfragen den Klienten und das Thema steuern (Hosticka 1979: 605f.). Mandanten fragen hingegen kaum nach Handlungsmöglichkeiten oder Informationen, während Anwälte dazu tendieren, vor allem Handlungsoptionen zu entwickeln und Klienten über ihre Situation zu informieren (Hosticka 1979: 607). Zu diesen Befunden kommen ebenfalls Bogoch/Danet (1984). Sie untersuchen die Strategien, mit denen die beobachtete Anwältin im Gespräch ihre dominante Position etabliert und aufrechterhält. Neben den genannten ermitteln sie Strategien wie eine Themensteuerung, eine Herabstufung der Informationen des Klienten bei Hochstufen eigener Äußerungen sowie Wiederholungen oder Fragen, auf die die Antwort des Klienten nicht abgewartet wird. Entsprechend der Ergebnisse bescheinigen die Autoren dem untersuchten anwaltlichen Erstgespräch eine starke Ähnlichkeit zum Kreuzverhör vor Gericht (Bogoch/Danet 1984: 261, 270).

Den **Gesprächsbeginn** eines Erstgesprächs untersuchen Seyfarth et al. (1996). Schon bei der Lektüre des kurzen Ausschnittes wird deutlich, dass sich in den letzten fast 20 Jahren wenig verändert zu haben scheint. Denn es zeigen sich in dem von ihnen untersuchten Gesprächsausschnitt Phänomene wie eine Engführung durch die Eröffnungsinitiative, frühes Unterbrechen, ein Fokus weg von den Relevanzen der Mandantin hin zu rechtlich relevanten Fakten, die auch im hier untersuchten Korpus zu beobachten sind (vgl. Kapitel 6) und das, obwohl diesem Vorgehen bereits damals negative Folgen bescheinigt wurden:

Wie immer das Gespräch sich weiter entwickeln kann, der Bruch an dieser Stelle bedeutet für die Mandantin objektiv eine Brüskierung. Ihr wird signalisiert, daß das Interesse an ihrer Sichtweise und den Hintergründen [...] begrenzt ist. [...] Der Frage-Antwort-Modus [...] zerstört das Gespräch, kaum daß es beim zentralen Thema der Trennung angelangt war (Seyfarth et al. 1996: 41).

Inwiefern sich anwaltliche Beratung **konfliktverstärkend** auswirken, untersuchen Sprondel et al. (1995; vgl. auch Sprondel et al. 1998). Ihre Ergebnisse sind, dass in der Erstberatung Gegnerschaft in Form von „juristische[r] Gegnerschaft“

(Sprondel et al. 1995: 70) erst geschaffen wird und sich auch auf private Gegnerschaft übertragen kann, was konfliktverschärfend wirken kann. Als konfliktentschärfend wiederum erweist sich, wenn Klienten eine vorgängige Autonomie im Hinblick auf Situationseinschätzung und Handlungsmöglichkeiten mitbringen oder wenn Anwälte das Delegationsansinnen der Klienten zurückweisen (Sprondel et al. 1995: 71), dazu gehört aber auch, zunächst größeren Wert auf das Fallverstehen und die Ziele der Klienten zu legen (Sprondel et al. 1995: 93).

Mit welchen sprachlichen Mitteln sich der Anwalt in einem amerikanischen Mandantengespräch als „standing-for the client“ (Kozin 2007: 174) und damit in seiner **professionellen Identität** als juristischer Experte und Repräsentant des Mandanten etabliert, untersucht Kozin (2007). Kozin beobachtet eine sich in der Interaktion neu definierende Beziehung der Beteiligten, die sich anhand der Verwendung und Veränderung von Pronomina („Sie“, „wir“, „ich“) oder einem Tätigwerden bereits im Gespräch zeigt (vgl. dazu auch Kapitel 11). In seiner Analyse sowie seinen Ergebnissen legt Kozin allerdings das Augenmerk nicht auf den Zweck des untersuchten Gesprächs und berücksichtigt daher die Frage nach einem Zustandekommen des Mandats nicht, sondern stellt ausschließlich auf die Identitätskonstruktion der Beteiligten ab, ebenso wenig beleuchtet er sprachliches Handeln kritisch, z. B. eine Engführung durch Fragen des Anwalts, keine Zielklärung, kaum Redeanteil des Mandanten – zumindest soweit aus den präsentierten Ausschnitten ersichtlich.

Ein weiteres in Mandantengesprächen viel untersuchtes Thema sind **Divergenzen in der Bewertung** oder unterschiedliche kommunikative Relevanzsetzung verschiedener Themen und einzelner thematischer Aspekte. Bereits 1985 bemerkt Schröder im Kommentar zum Gespräch „Mieterhöhung“:

Das Besondere an dieser Situation ist, daß die Ratsuchende zwar durchaus ein Problem hat, für das der Berater im Rechtsamt zuständig ist, daß aber diese Ratbedürftigkeit sicher nur einen Teil ihres Anliegens in dieser Situation ausmacht; vor allem aber möchte sie auch einmal ihr Herz ausschütten wegen der Hinterhältigkeiten ihrer Vermieterin, unter denen sie zu leiden hat (Schröder 1985: 21).

Dies ist ein Phänomen, das Anwälte nach wie vor häufig beklagen. Der Aufbau von Sachverhaltsdarstellungen sowie der Stellenwert der Funktion des „Herz-Ausschütters“ werden in der vorliegenden Arbeit detailliert untersucht (vgl. Kapitel 7.6). Sarat/Felstiner (1995) untersuchen die Interaktion zwischen Anwalt und Mandant vor allem im Hinblick auf die **Aushandlung und Herstellung des Sachverhalts** (meaning) vor dem Hintergrund der verschiedenen Perspektiven der Beteiligten sowie bezogen auf die Machtstrukturen (power), die dabei konstruiert und ebenfalls (weiter-)entwickelt und bearbeitet werden (vgl. auch

Sarat/Felstiner 1988). Sie zeigen, dass es im Mandantengespräch nicht nur um das bloße gegenseitige Auffüllen von Wissenslücken geht (Sarat/Felstiner 1995: 151). Sarat/Felstiner (1995) beobachten aber ebenfalls an verschiedenen Stellen eine „elusiveness that characterizes the meaning-making process“ (Sarat/Felstiner 1995: 52). Ähnliche Befunde finden sich auch in der vorliegenden Arbeit (vgl. v. a. Kapitel 11). Maley et al. (1995) betonen, es sei Aufgabe des Anwalts zwischen den beiden Welten, dem „discourse of legal principles, rules and categories“ des Anwalts (Maley et al. 1995: 46, allerdings auch regelkritisch, vgl. Sarat/Felstiner 1989) und dem „discourse of acts and personal relationship“ des Klienten (Maley et al. 1995: 46) zu vermitteln. Dies geschieht häufig, so beobachten die Autoren, nicht nur dadurch, dass der Anwalt ausschließlich den für ihn als typisch angenommenen spezialisierten Sprachgebrauch zeigt, sondern er kann strategisch auch einen klientennäheren Stil einsetzen, um so überzeugender zu wirken (Maley et al. 1995: 49). Darüber hinaus beobachten die Autoren ebenfalls eine Varianz im Kommunikationsstil der Klienten und zeigen, dass sich vor allem unerfahrene Klienten eines „narrative and relational [discourse, I.P.]“ (Maley et al. 1995: 47) bedienen (Erfahrung mit Mandantengesprächen als Einflussgröße auf kommunikatives Handeln zeigt sich auch im vorliegenden Korpus, vgl. Kapitel 7.5).

Die **Darstellung und Vermittlung von Recht und dem Rechtssystem** durch den Anwalt ist Teil der Überbrückung der verschiedenen Welten (Sarat/Felstiner 1986: 108; vgl. dazu auch Sarat/Felstiner 1989). Dazu gehört, den Klienten zu vermitteln, welche Ziele sie realistischerweise erreichen können und zu hohe Erwartungen zu korrigieren (Sarat/Felstiner 1986: 127; vgl. auch Schumann 1982: 286). Dazu kommt, Mandanten in Richtung einer rechtlichen Betrachtungsweise ihres Sachverhaltes zu bewegen: „In the criminal case this means that lawyers must help the client come to terms with dropping the pretense of innocence; in divorce work this means that lawyers must help their clients view the emotional process of dissolving an intimate relationship in instrumental terms“ (Sarat/Felstiner 1986: 116). Wie sich hier bereits andeutet, spielt auch der Umgang mit **Emotionen** eine Rolle. Sarat/Felstiner schreiben den Darstellungen der Klienten einen relativ hohen emotionalen Anteil zu, von dem der Anwalt sich dann einerseits distanzieren muss, gleichzeitig dem Klienten aber auch signalisieren sollte, auf seiner Seite zu stehen (Sarat/Felstiner 1986: 122). Auch Mather et al. (2001: 91) beobachten diesen emotionalen Anteil, ebenfalls in Bezug auf Scheidungsmandate. Dagegen finden sich aber auch Aussagen, die den Darstellungen in Scheidungsmandaten keinen besonders hohen emotionalen Anteil bescheinigen bzw. zeigen, dass auch in anderen Rechtsgebieten Mandanten ihre Fälle wichtig nehmen (Hommerich/Kilian 2007: 55; Sprondel et al. 1995: 22f.;

Eidmann/Roethe 1991: 17, 34). Inwiefern emotionale Anteile von Mandanten in welcher Form verbalisiert werden, vor allem aber, welche Funktion diese erfüllen, wird bislang nicht untersucht (vgl. dazu die Kapitel 7 und 9).

Auch die unterschiedlichen Präferenzen zu verschiedenen **Handlungsoptionen** können sich zwischen Anwalt und Mandant unterscheiden. So zeigt Reitemeier (1994: 256) in einer Analyse eines Mandantengesprächs, dass der Anwalt im Hinblick auf die Problemlösungsmöglichkeiten einen Fokus auf diejenige legt, die seine eigene Gewinnmaximierung unterstützt. Inwiefern hier den Anwälten dies allerdings als Intention zu unterstellen ist oder ob nicht viel eher ein strukturelles Handlungsproblem anzunehmen ist, ist zu diskutieren (vgl. Kapitel 11).

Ebenfalls untersucht ist die **Falltransformation**, die im anwaltlichen Erstgespräch angestoßen wird und sich daher hier besonders gut beobachten lässt. So zeigt Kozin (2008), wie in einem amerikanischen Fall aus dem Strafrecht „an object of discourse“ (im gezeigten Beispiel wird ‚illegal weapon‘ zu ‚dangerous weapon‘) in verschiedenen Stadien der rechtlichen Bearbeitung – zunächst im Gespräch zwischen Anwalt und Mandant – dann über verschiedene Formen der Verschriftlichung (aus den Polizeiunterlagen oder den Notizen des Anwalts) verändert und so als juristisches Argument weiterentwickelt wird. Gerade durch die Notwendigkeit, Fälle in rechtlich bearbeitbare Kategorien transformieren zu müssen, bildet sich aber auch eine strukturell stärkere Position der Anwälte heraus (Hosticka 1979: 608). Bezogen auf die Transformation zeigen Harenburg/Seeliger (1979: 77ff.), dass sich Anwälte häufig sogenannter apokrypher Regeln und Verfahren sowie apokrypher Reduktion der Problematik bedienen, was dazu führt, dass es häufig zu unvollständigen Lösungen ohne die Berücksichtigung aller Alternativen kommt. Ihr Korpus besteht aus aufgezeichneten, aber simulierten Gesprächen mit jeweils demselben Sachverhalt, weshalb ein Vergleich der anwaltlichen Transformation besonders gut zu beobachten ist. Sie zeigen, dass die 30 untersuchten Anwälte teils zu gegensätzlichen Einschätzungen gelangen und dass 75% der Anwälte die Lösung auf „rechtlich nicht korrekte Weise erzielt“ haben (Harenburg/Seeliger 1979: 73). Dies scheint aber – zumindest im angelsächsischen Case-Law-System – nicht von Nachteil zu sein, denn Sarat/Felstiner (1995: 85ff.) zeigen, dass es im Mandantengespräch und vor allem im folgenden Prozess weniger auf das juristische Wissen des Anwalts ankommt, sondern vielmehr auf seine Reputation bei dem betreffenden Gericht, seine Beziehungen zu den Richtern und anderen Verfahrensbeteiligten (vgl. auch Sarat/Felstiner 1989: 1674 „The message to the client is that it is the judge, not the rules, that really counts“) sowie nicht unwesentlich auf die monetäre Stärke des Klienten (Sarat/Felstiner 1995: 107; vgl. auch Sarat/Felstiner 1986: 102ff.).

Zu bedenken ist aber, dass sich die Ergebnisse auf das Case Law beziehen, das mit der Situation auf dem europäischen Festland mit Civil Law nicht unmittelbar vergleichbar ist (vgl. dazu Scheffer/Hannken-Illjes 2007). Entsprechend sind diese Ergebnisse nicht ohne Weiteres auf die Situation in Deutschland zu übertragen.

Anhand eines **interkulturellen Mandantengesprächs** zeigen Becker/Perdue (1982), dass „beide Gesprächspartner verschiedene Vorstellungen über das Thema und das Ziel des Gesprächs [haben]“ (Becker/Perdue 1982: 104f.). Diese **Schwierigkeiten** kommen hier maßgeblich durch die begrenzten diskursiven Fähigkeiten (Becker/Perdue 1982: 115ff.) des türkischen Mandanten, der einen deutschen Anwalt aufsucht, zustande. Sie führen dazu, dass er das Anliegen unverständlich, d. h. uneindeutig und zusammenhangslos darstellt und dass der Anwalt seinerseits daraus Schlüsse zieht, die sich als falsch herausstellen. Eine weitere Untersuchung zu interkulturellen Daten von Mattel-Pegam (1985) ergibt Ähnliches. In beiden Arbeiten werden einige Aspekte deutlich, die auch in der vorliegenden Arbeit ähnlich Ergebnis der Analysen sind (vgl. die Kapitel 7, 8 und 9) und die sich u. a. mit der in anderen Arbeiten beschriebenen Problematik der verschiedenen „Welten“ erklären lassen würden. Da sich also auch in intrakulturellen Begegnungen, die das vorliegende Korpus repräsentiert, ähnliche Problematiken finden lassen, wäre hier die Frage zu stellen, ob nicht in den beiden genannten Arbeiten Probleme institutionell-struktureller und interkultureller Ursache vermischt werden. Hier würde m. E. eine klarere Trennung den Fokus von der interkulturellen Problemzuschreibung (die teils sicherlich berechtigt ist) etwas zurücknehmen. Auf kommunikative Schwierigkeiten im intrakulturellen Kontext weist Sherr (1986) auf der Basis von aufgezeichneten Gesprächen hin, allerdings mit angehenden Anwälten in der Ausbildung. „The lawyers were generally not good at giving their clients the opportunity to tell their own story and to agree or disagree with the lawyers' view of the facts and law. They were also poor at informing the clients of the details of what was going to happen or what might happen on their case“ (Sherr 1986: 343).

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 aufoktroziert“. 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).

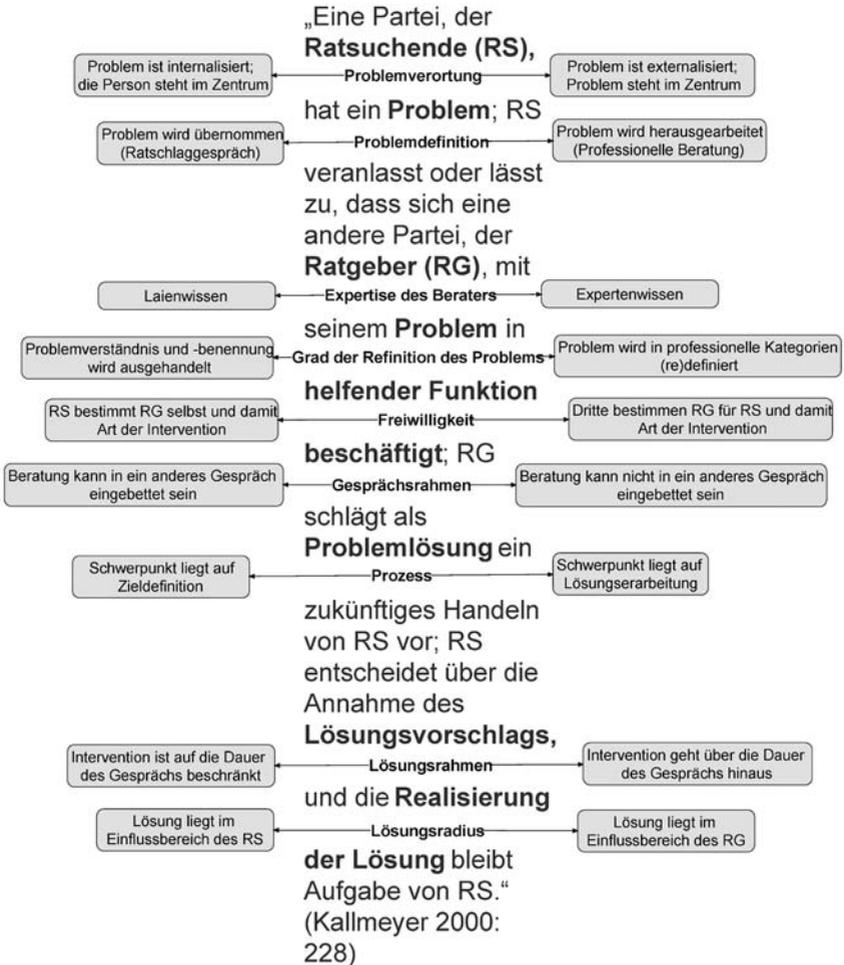
Vor allem in institutionellen Beratungsgesprächen bewegen sich die Rollen der Beteiligten auf einem Kontinuum zwischen Experte und Laie (vgl. Locher/Limberg 2012: 6). Gerade für die Beratung sind aber verschiedene Bereiche der Expertise auszumachen, sodass hier eine Unterscheidung der **Expertise des 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 Beraten und Beratungsgesprächen entlang ihrer Kontinuen



In dieser Darstellung werden die bereits im Eingangszitat Kallmeyers für Beraten 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)					
Problemverständnis und -benennung wird ausgehandelt	Prozess (vgl. Hartog 1996: 305; Reitemeier 1994: 230; Schank 1979: 178; Rehbein 1977: 324)					Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung (Handlungsplanung)
Lösung liegt im Einflussbereich des RS	Lösungsradius (Hartog 1996: 308; Nothdurft et al. 1994: 16; Schwitala 1983: 342)					Lösung liegt im Einflussbereich des RG
Intervention ist auf die Dau- er des Beratungsgesprächs beschränkt	Lösungsrahmen (vgl. Pick et al. In Vorb.; Bergmann et al. 1998: 159; Schwitala 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 Umrisse 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), DEn [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: Gesprächseröffnung, 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ahlfragmente**“ 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, Anliegenbearbeitung 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 Rollenansforderungen 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).

4 Erforschung von Rechtsberatung: Projektaufbau und -ablauf

Ziel dieses Kapitels ist es, einen Überblick über den Projektaufbau und -ablauf zu geben. Dazu wird zunächst das Untersuchungsinteresse und die Wahl des Forschungsgegenstandes begründet sowie die Fragestellung(en) entwickelt. Darauf wird die Datengrundlage beschrieben und auf die Aufbereitung des Materials eingegangen. Schließlich wird der gewählte theoretische und methodische Zugang dargestellt und begründet.

4.1 Wahl des Forschungsgegenstandes und Fragestellung

Ausgehend von der Reform des Deutschen Richtergesetzes 2003, nach der Juristen, von denen der mit Abstand größte Teil den Anwaltsberuf ergreift, in ihrer universitären Ausbildung nun (kommunikative) Schlüsselqualifikationen lehren und lernen (vgl. dazu Kapitel 2.1.1) sowie der bislang schwachen Ergebnislage zu anwaltlichen Mandantengesprächen, vor allem im deutschsprachigen Raum, entstand das Forschungsinteresse, das dieser Arbeit zugrunde liegt.

Ziel dieser Arbeit ist es, das anwaltliche Mandantengespräch aus angewandtsprachwissenschaftlicher Perspektive zu untersuchen. Dabei konzentriere ich mich auf das wichtigste und gleichzeitig häufigste anwaltliche Mandantengespräch: die Erstberatung.¹⁰ Dazu gehe ich zunächst für die Datenerhebung und -auswahl davon aus, dass es sich um eine anwaltliche Erstberatung handelt, sobald ein Rechtsanwalt (dessen Zugangsbestimmungen zum Anwaltsberuf berufsrechtlich genau geregelt sind (vgl. Kapitel 2.1.1) zum ersten Mal zur Besprechung face-to-face einer Person gegenüber sitzt, die mit einer rechtlichen Fragestellung (vorläufig durch die Person selbst bestimmt) den Anwalt aufsucht und darüber hinaus für dieses Treffen den Rechtsanwalt bezahlt.

Mein Untersuchungsinteresse gilt einer systematischen Beschreibung der kommunikativen Anforderungen und Formen anwaltlicher Erstberatungen.

Dabei ist die **untersuchungsleitende Fragestellung**, inwiefern ein Beschreibungsinventar gefunden werden kann, das es ermöglicht, anwaltliche Erstgespräche

10 In dieser Arbeit wird aus stilistischen Gründen nicht ausschließlich der Begriff „anwaltliche Erstberatung“ verwendet, sondern es wird mit anwaltliches Erstgespräch, anwaltliches Mandantengespräch oder Mandantengespräch variiert. All diese Begriffe bezeichnen in dieser Arbeit immer die anwaltliche Erstberatung, wie sie hier definiert ist.

systematisch, funktional, umfassend und in ihrer institutionellen Spezifik zu erfassen. Daraus ergeben sich verschiedene **Teilfragestellungen**, die das kommunikative Geschehen im Gespräch jeweils unterschiedlich detailliert in den Fokus nehmen. Zum einen wird nach einer Beschreibung gefragt, die es ermöglicht, den Ablauf und ggf. Typen anwaltlicher Mandantengespräche zu beschreiben. Hier wird auch danach zu fragen sein, inwiefern überhaupt anwaltliche Erstgespräche aus verschiedenen Rechtsgebieten, von verschiedenen spezialisierten Anwälten aus verschiedenen großen Kanzleien an verschiedenen Standorten gemeinsam beschrieben werden können bzw. wie hier differenziert werden muss. Zum anderen stellt sich die Frage nach einer funktionalen Beschreibung, die sich an den kommunikativen Aufgaben der Beteiligten orientiert und das Gespräch in seiner Aufgaben- und Handlungsstruktur erfasst. Auf dieser Grundlage soll entsprechend weiter nach den Details kommunikativer Formen und Verfahren gefragt werden, derer sich die Beteiligten bedienen, um die Aufgaben zweckbezogen zu bearbeiten. Dabei werden besonders zentrale kommunikative Aufgaben in ihrer interaktionalen und mentalen Bearbeitung als sprachliche Handlungsmuster beschrieben. Hier wird nach den Bezügen zwischen kommunikativen Aufgaben und sprachlichen Handlungsmustern zu fragen sein und aufzuzeigen sein, welche kommunikativen Aufgaben jeweils eng verzahnt in einem Handlungsmuster von den Beteiligten bearbeitet werden und wie diese Bearbeitung im anwaltlichen Erstgespräch vollzogen wird.

In allen genannten Untersuchungs- und Beschreibungsdimensionen soll auch immer die Frage nach möglichen handlungsstrukturellen Schwierigkeiten und kommunikativen Problemen gestellt werden. Kommunikationsprobleme sollen an jenen Stellen aufgezeigt werden, an denen sie bei der Untersuchung und Beschreibung auffällig werden, um auch auf Anwendungsmöglichkeiten der Untersuchungsergebnisse in der Praxis hinzuweisen. Die Frage nach Schwierigkeiten soll in dieser Arbeit eine nebengeordnete bleiben, der Fokus liegt auf der Deskription der Systematik anwaltlicher Erstgespräche.

4.2 Korpus, Datenerhebung und Datenaufbereitung

Die Suche nach **teilnehmenden Anwälten und Anwältinnen** fand auf der Basis von Veröffentlichungen ausgewählter Vorergebnisse (Pick 2010, 2009a, 2009b) und Aufrufen zur Teilnahme über verschiedene Rechtsanwaltskammern und den Anwaltverein statt. Dazu wurde zeitgleich eine Website (Pick 2014) eingerichtet, auf der sich interessierte Anwälte näher über das Projekt informieren können. Mit diesem Vorgehen wurde eine große Zahl von Anwälten angesprochen, was sich in der Menge der erhobenen Daten widerspiegelt. Ebenfalls konnten so interessierte und freiwillige Teilnehmende gefunden werden, was das Durchhaltevermögen

und die Erklärungsbereitschaft gegenüber der Mandantenschaft erhöht und damit letztlich zu einer erfolgreicherer Datenerhebung beigetragen hat. Da methodisch auch Folgegespräche mit den teilnehmenden Anwälten vorgesehen sind (vgl. Kapitel 4.3.4), sollte der Teilnehmendenkreis interessiert, motiviert und ausdauernd sein, was mit diesem Vorgehen bei der Auswahl der Teilnehmenden gewährleistet werden konnte.

Die Anzahl der möglichen Teilnehmer war grundsätzlich offen, die Datenerhebung wurde für das gesamte Kalenderjahr 2010 angesetzt und durchgeführt, um auch Folgegespräche¹¹ zu den aufgezeichneten Erstberatungen erheben zu können (das entspricht der Zeit, die für eine ausreichend lange Referendarstation beim Anwalt veranschlagt wird, um einen fundierten Einblick in die Praxis zu erhalten, vgl. Kilger 2007: 3).

Die **Gesprächsaufnahmen** wurden mit einem digitalen Diktiergerät durchgeführt. Auch wenn sich neuere Bestrebungen in der Gesprächsforschung der Erforschung multimodaler Phänomene widmen (Schmitt 2010; Lorenza/Schmitt 2010; Gülich/Mondada 2008: 115ff.), erschienen Audiodaten für das Untersuchungsziel ausreichend, da in der Analyse zunächst die sprachliche Interaktion im Vordergrund stehen soll und grundlegende Formen, Verläufe und Eigenschaften des Gesprächstyps beschrieben werden sollen. Damit hätte der Mehraufwand für Videoaufnahmen nicht im Verhältnis zum Nutzen gestanden. Darüber hinaus war die bessere Handhabbarkeit und Flexibilität von Aufnahmegeräten sowie die Vertrautheit der Anwälte mit der Diktiertechnik ein entscheidendes Kriterium für die Wahl. Denn so war es möglich, dass die Gespräche deutschlandweit erhoben werden konnten, da Aufnahmegeräte, nicht aber Kameras wegen des wesentlich höheren finanziellen Aufwands, bereitgestellt werden konnten und diese von Anwälten teils selbständig bedient werden konnten. Weiter wurde die Hemmschwelle für die Teilnahme bei Anwälten, aber vor allem bei Mandanten bei Aufzeichnung per Video als wesentlich höher vermutet. Auch eine Normalisierung der Situation hätte sich mit Kameras vermutlich schlechter eingestellt (Aufnahmegeräte wurden schnell vergessen, was Mandanten oder Anwälte teils mitteilten, teils dadurch deutlich wurde, dass Papiere darauf abgelegt wurden etc.).

11 Folgegespräche wurden erhoben, weil diese zum einen nicht von vornherein aus der Analyse ausgeschlossen werden sollten, zum anderen lassen sich hier die Entwicklungen der Erstgespräche verfolgen und beobachten, wie sich bestimmte Aspekte weiterentwickelt haben. Dies ist an den entsprechenden Stellen in die Arbeit eingeflossen.

Für den **Ablauf der Datenerhebung** wurden verschiedene Möglichkeiten vorgesehen. Entweder war ich bei den Gesprächen in der Kanzlei anwesend, habe den Mandanten das Projekt vorgestellt und das Aufnahmegerät bedient. Alternativ hat der Anwalt die Aufnahme selbständig durchgeführt, teils mit dem eigenen, teils mit einem von mir zur Verfügung gestellten Diktiergerät. Grundsätzlich habe ich nach ein paar wenigen anfänglichen Versuchen auf eine teilnehmende Beobachtung der Gespräche verzichtet, weil sich dies als zu starker Einflussfaktor erwiesen hat. Meine eigenen Erfahrungen haben gezeigt, dass Mandanten mich als Gesprächspartnerin mit einbezogen haben und mir teils ebenfalls Zusammenhänge erläutert haben. Antworten aus Fragebögen, die zum Teil auf eine Verunsicherung durch die Anwesenheit sogar von Rechtsreferendaren verwiesen, bestätigten diesen Eindruck. Auch in der Literatur sind Hinweise darauf zu finden, dass eine teilnehmende Beobachtung (zumindest in diesem Feld) keine sinnvolle Ergänzung zu sein scheint (Heutger 2006: 58).

Neben den Gesprächsaufnahmen wurden **Fragebögen**¹² zu den jeweils aufgenommenen Gesprächen an beide Beteiligte ausgegeben. Die Fragebögen an die Beteiligten wurden nach den Gesprächen entweder mündlich als halbstrukturierte Interviews von mir mit den Beteiligten geführt oder die Bögen wurden schriftlich von den Anwälten und Mandanten bearbeitet. War ich bei den Aufnahmen anwesend, habe ich versucht, möglichst mündlich Interviews mit den Mandanten zu führen, dies war aber aufgrund der Räumlichkeiten nicht immer möglich. Anwälte hatten darüber hinaus die Möglichkeit der gesteuerten Selbstbefragung, das bedeutet, dass sie, anstatt den Fragebogen auszufüllen, ihre Antworten ebenfalls mündlich auf das Diktiergerät aufsprechen konnten. Dies hat sich als sehr praktikabel erwiesen, denn so konnten ausführlichere Antworten elizitiert werden und Anwälte waren bei der Bearbeitung schneller.

Die Vorgehensweise bei der Datenerhebung hat sich also in einem von mir vorgegebenen Rahmen bewegt und wurde jeweils individuell angepasst. Dies hatte vor allem einen Grund: Es sollte möglichst wenig in die Situation und die Abläufe vor Ort eingegriffen werden, um die Situation und damit die Gespräche möglichst wenig zu beeinflussen. Daher wurde es den Anwälten und Anwältinnen überlassen, welche der zur Verfügung stehenden Erhebungsalternativen sie bevorzugten. So konnte der individuelle Kanzleistil auch während der außergewöhnlichen Datenerhebungssituation bestmöglich beibehalten werden. Gleichzeitig wurden aber vor allem die Aufnahmesituation gar nicht variiert (es waren

12 Die Fragebögen zum Erstgespräch für Anwalt und Mandant sind im Anhang vollständig abgedruckt.

immer nur Anwalt und Mandant(en) anwesend) sowie die Fragebogenerhebung nur zu einem vertretbaren Maß variiert, da ohnehin offene Fragen gestellt wurden, deren Beantwortung in erster Linie von den Befragten abhing. So konnte letztlich die erhebbare Datenmenge qualitativ, aber auch quantitativ bestmöglich ausgeschöpft werden.

Weitere Daten, die im Laufe der Analyse erhoben wurden, waren **Datensitzungen** mit teilnehmenden Anwälten und Anwältinnen bzw. teilnehmenden Kanzleien, in denen Kommentare und Feedbacks zu Teilergebnissen mit den Praktikern diskutiert wurden. Diese wurden ebenfalls per Audioaufnahme mitgeschritten, inventarisiert und ausschnittsweise in Form von Wortprotokollen verschriftet.

Das **Korpus**, das der vorliegenden Arbeit zugrunde liegt, speist sich aus anwaltlichen Erst- und Folgegesprächen, die deutschlandweit (außer Ostdeutschland) erhoben wurden. Insgesamt sind 12 AnwältInnen beteiligt und es liegen 86 Gesprächsaufnahmen mit einer Gesamtlänge von 89 Stunden vor.

Davon sind 69 Erstgespräche und 17 Folgegespräche. Da die Folgegespräche in dieser Arbeit nur am Rande berücksichtigt wurden, beschränkt sich der folgende Überblick über die Daten auf die erhobenen Erstgespräche. Von den 69 erhobenen Erstgesprächen waren insgesamt 59 für die Analyse verwertbar (nicht verwertbar sind z. B. Gespräche mit Mandanten, die nur gebrochen Deutsch sprechen, oder Gespräche mit sehr schlechter Aufnahmequalität). Die folgende Liste (Abb. 3) zeigt die verwertbaren Erstgespräche sortiert nach ihrer Länge (durchschnittliche Länge 1h 4Min). Aus diesen Gesprächen wurden für einzelne Kapitel jeweils Teilkorpora gebildet, die in dieser Arbeit in Ausschnitten als Transkripte diskutierten Gespräche sind zur besseren Orientierung grau unterlegt, alle weiteren Gespräche wurden ebenfalls in die Analyse einbezogen, sie dienten als Hintergrundfolie und zur Absicherung der Ergebnisse, indem sie zu einzelnen Fragen vergleichend einbezogen wurden. In dieser Übersicht wird neben dem Kürzel des Gesprächs auch die Länge und das Rechtsgebiet sowie das Gesprächsthema vermerkt. Darüber hinaus wird verzeichnet, ob Fragebögen von Anwalt oder Mandant vorliegen (FB A, FB M).

Abb. 3: Korpus: alle auswertbaren Erstgespräche

Name	Länge	FB A	FB M	Thema
TJ_BT_1	0:14:50	j	j	Insolvenzrecht: Privatinsolvenz
TJ_NF_1	0:25:02	j	j	Mietrecht: Kündigung
PC_CS_1	0:28:40	j	j	Beamtenrecht: Verlängerung der Lebensalterszeit

Name	Länge	FB A	FB M	Thema
HP_TZ_1	0:29:00	j	j	Strafrecht: Drogenhandel
LO_PA_1	0:29:43	j	n	Familienrecht: Kindschaftsrecht
SO_TU_1	0:33:40	n	n	Familienrecht: Unterhalt
QB_TD_1	0:36:11	j	j	Gesellschaftsrecht: Auflösen einer GmbH
MP_EJ_1	0:40:04	j	j	Erbrecht, Sozialrecht: Nachfolgeregelung
BT_CM_1	0:42:50	j	n	Arbeitsrecht: Arbeitsvertrag
QB_LJ_1	0:43:10	j	j	Wohnungseigentumsrecht: Beschlussanfechtung
SO_GS_1	0:43:10	j	n	Familienrecht: Ehevertrag
QB_NB_1	0:44:09	j	j	Strafrecht: Verkehrsstraftat
IP_XP_1	0:44:25	j	j	Beamtenrecht: Versetzung
LO_MB_1	0:45:39	j	j	Familienrecht: Unterhalt
FO_OB_1	0:46:39	j	n	Versicherungsrecht: Vertragswechsel
IP_IG_1	0:47:50	j	j	Landesbeamtenrecht: Mehrarbeitsvergütung
FO_MP_1	0:51:00	j	j	Versicherungsrecht: Auszahlung Lebensversicherung
BT_NF_1	0:51:46	j	n	Arbeitsrecht: Kündigung
IP_TD_1	0:51:50	j	n	Beamtenrecht: Amtsangemessene Beschäftigung
SO_HS_1	0:52:15	j	n	Familienrecht: Unterhaltsberechnung
FO_CP_1	0:53:02	j	j	Versicherungsrecht: Kostenübernahme PKV
PC_MK_1	0:53:55	n	j	Beamtenrecht: Versetzung
IP_JE_1	0:54:40	j	n	Beamtenrecht: Vorschlagswesen
BT_KV_1	0:55:55	j	n	Arbeitsrecht: Kündigung
QP_QS_1	0:57:30	j	j	Familienrecht: Beendigung nichtehel. Lebensgemeinschaft
FO_GB_1	0:57:43	j	n	Versicherungsrecht: Berufsunfähigkeit
BT_TD_1	0:59:24	j	n	Arbeitsrecht: Versetzung
PC_QB_1	0:59:30	j	n	Beamtenrecht: Konkurrentenschutz
FO_GP_1	1:00:00	j	n	Versicherungsrecht: Leistungsverweigerung Haftpflicht
LO_LJ_1	1:03:47	j	j	Familienrecht: Annäherungsverbot

Name	Länge	FB A	FB M	Thema
LO_KV_1	1:05:20	n	j	Familienrecht: Kindesunterhalt
GS_KV_1	1:05:38	j	j	Erbrecht: Vermögensauseinandersetzung
IP_XJ_1	1:06:41	j	j	Beamtenrecht: Dienstl. Beurteilung
SO_EV_1	1:07:00	j	j	Familienrecht: Kindesunterhalt
GS_KB_1	1:07:45	j	j	Erbrecht: Vermögensnachfolge
IP_LM_1	1:07:46	j	n	Beamtenrecht: Übernahme in Beamtenverhältnis
IP_TI_1	1:08:20	j	j	Beamtenrecht: Besoldung
IP_OZ_1	1:09:42	j	n	Beamtenrecht: Besoldung
IP_AP_1	1:11:02	j	n	Kommunalrecht: Bürgerbegehren
IP_TF_1	1:13:14	j	n	Arbeitsrecht: Bezahlung
IP_LB_1	1:13:28	j	n	Kommunalverfassungsrecht
IP_NF_1	1:14:00	j	j	Landesbeamtenrecht: Abgeltung Urlaub
MP_XF_1	1:14:00	j	n	Familienrecht, Sozialrecht: Trennung
IP_XF_1	1:14:27	j	j	Beamtenrecht: Versetzung
TJ_IJ_1	1:15:52	j	j	Insolvenzrecht: Privatinsolvenz
SO_MQ_1	1:17:15	n	n	Familienrecht: Unterhalt
QP_GV_1	1:18:11	j	j	Familienrecht: Scheidung
IP_OF_1	1:21:00	j	j	Beamtenrecht: Versetzung und Disziplinarverfahren
IP_FD_1	1:21:12	j	n	Landesbeamtenrecht: Versetzung
IP_TX_1	1:21:55	j	n	Beamtenrecht: Teilzeitbeschäftigung
IP_IP_1	1:29:52	j	j	Kommunalrecht: Bürgerbegehren
BT_GP_1	1:31:13	j	n	Arbeitsrecht: Arbeitsvertrag
IP_IV_1	1:34:01	j	n	Kommunales Abgaberecht
IP_SB_1	1:36:32	j	j	Beamtenrecht: Amtsangemessene Beschäftigung
IP_AJ_1	1:40:54	j	j	Verwaltungsrecht: Hausverbot
IP_TO_1	1:41:54	j	n	Kommunalrecht: Bürgerbegehren
IP_SA_1	1:43:23	j	n	Beamtenrecht: Disziplinarverfahren
IP_HS_1	2:11:57	j	j	Landesbeamtenrecht: Dienstl. Beurteilung
IP_MP_1	2:21:42	j	n	Bundesbeamtenrecht: Übergeleitete Bundesbeamte

Alle aufgezeichneten Gespräche sind nach HIAT (Dittmar 2009: 114ff.; Rehbein et al. 2004; Ehlich 1993; Ehlich/Rehbein 1976) verschriftet und liegen sowohl als Transkript wie als Audioaufnahme anonymisiert vor. Die Wahl des **Transkriptionssystems** begründet sich zum einen durch das Untersuchungsinteresse, bei dem das Augenmerk auf Beschreibungen des gesamten Gesprächsverlaufs liegt und weniger auf lokale sprachlich-kommunikative Phänomene beschränkt ist, für die das alternative, ebenfalls im deutschsprachigen Raum verbreitete Transkriptionssystem GAT bzw. GAT2 (Dittmar 2009: 130ff.; Selting et al. 2009; Selting et al. 1998) m. E. besser geeignet wäre. Dazu kommt die Partiturschreibweise, die HIAT besonders gegenüber GAT bzw. GAT2 auszeichnet, da es damit möglich ist, vor allem mehrere Sprecher, Kommentare, Nonverbales und Suprasegmentales übersichtlich notieren zu können. Darüber hinaus können meiner Erfahrung nach Praktiker, mit denen im Laufe der Arbeit Ergebnisse diskutiert werden sollen, mit einer nicht-vereinfachten HIAT-Transkription und der Partiturschreibweise gut arbeiten. Die Konventionen wurden nach HIAT umgesetzt, ergänzt wurde ein Äußerungsendzeichen, das für Assertionen mit schwebender oder steigender Intonation am Äußerungsende, die keine Fragen sind, verwendet wurde (vgl. die Übersicht über die verwendeten Transkriptionszeichen im Anhang).

Im Laufe der Arbeit wird an einigen Stellen das Transkript aus Platzgründen auch ohne Partiturschreibung in vereinfachter linearer Fassung wiedergegeben, wenn die zu beschreibenden Ergebnisse der Analyse diese Darstellungsweise erlauben. Hierbei wurden Hörersignale und Überlappungen gekürzt. Sind keine Partiturflächen dargestellt, kann davon ausgegangen werden, dass es sich jeweils um diese vereinfachte Form der Darstellung handelt.

4.3 Theoretischer Rahmen und methodisches Vorgehen

Grundlegend für die Herangehensweise bei der Erforschung von Gesprächen, egal ob aus gesprächs- oder diskursanalytischer Sicht, sind die folgenden **Annahmen**, auf denen entsprechend auch diese Arbeit basiert (vgl. auch Pick 2011b):

- Die Untersuchung basiert auf authentischen Gesprächsdaten, die möglichst in durch die Forschung unbeeinflussten Situationen erhoben werden.
- Für die Analyse authentischer Gespräche werden die erhobenen Daten detailliert inventarisiert und transkribiert, um überhaupt einer systematischen Untersuchung zugänglich zu sein.
- Sprachliches Handeln vollzieht sich im Gespräch unter der Mitwirkung beider (bzw. aller) Gesprächsbeteiligten gemeinsam in der Interaktion. Das Handeln der Beteiligten bedingt sich entsprechend gegenseitig. Bei gleicher

Konstellation weist es darüber hinaus wiederkehrend vergleichbare Aufgaben und Formen auf.

- Die Analyse nähert sich qualitativ und explorativ in einem zyklischen Prozess dem Material an und beschreibt so Gespräche nicht auf der Grundlage vorhandener Kategorien, sondern aus dem Beobachteten selbst heraus. Andererseits wird aber auf ein aus anderen Analysen bekanntes Inventar von Kategorien und Ergebnissen zurückgegriffen und dieses zur Beschreibung des untersuchten Materials fruchtbar gemacht.
- Ziel der Analyse ist es, das Geschehen in authentischen und entsprechend vielfältigen Gesprächen in einem aus allen Daten gewonnenen abstrahierten Kategoriensystem beschreiben zu können, das systematisch die Merkmale und Besonderheiten des Gesprächstyps herausstellt und so die Generalisierbarkeit der Ergebnisse gewährleistet (Brünner 2009a: 61). Gleichzeitig beinhaltet das Kategoriensystem aber auch die Möglichkeit, die Beschreibung von Spezifika und der Dynamik einzelner Fälle vornehmen zu können. So muss jederzeit der Einzelfall auf der abstrahierten Beschreibung abbildbar und erklärbar sein.

Um sich dem bislang nicht systematisch untersuchten anwaltlichen Erstgespräch zu nähern, wird ein **mehrstufiges Analyseverfahren** gewählt, das verschiedene Dimensionen und Granularitäten der Beschreibung zulässt und so ein möglichst umfassendes Bild anwaltlicher Erstgespräche entstehen lässt. Dabei wird in dieser Arbeit zunächst der Ablauf anwaltlicher Erstgespräche bestimmt, um einen Überblick sowohl über die empirisch ermittelbaren Phasen als auch über verschiedene Typen anwaltlicher Erstgespräche zu geben, die sich anhand der Phasen und ihrer Konstellationen ermitteln lassen. In der Folge werden die kommunikativen Aufgaben der Beteiligten im Gespräch rekonstruiert und so das Handlungsschema für anwaltliche Erstgespräche entwickelt. Einzelne besonders zentrale und komplexe Aufgaben werden dann weiter in ihren kommunikativen Formen und dem interaktionalen Verlauf der gemeinsamen Bearbeitung beschrieben, indem für diese zentralen Aufgaben jeweils ein kommunikatives Handlungsmuster rekonstruiert wird.

Dieses Beschreibungsinventar soll es ermöglichen, das anwaltliche Erstgespräch möglichst umfassend und in verschiedenen Dimensionen zu beschreiben. Insgesamt ist nicht davon auszugehen, dass sich Gesprächsphasen, kommunikative Aufgaben und Mustergrenzen immer decken, sondern es ist eher zu erwarten, dass verschiedene kommunikative Aufgaben in einem Gefüge bearbeitet werden, das sich in einem Ablaufkomplex mit Rekursionen musterartig beschreiben lässt oder dass verschiedene Aufgaben innerhalb einer Gesprächsphase bearbeitet

werden und umgekehrt (zum Zusammenhang der verschiedenen Beschreibungsdimensionen und einem Überblick der rekonstruierten Kategorien vgl. Kapitel 12.2).

In der Folge sollen die Zugänge jeweils beschrieben sowie ihr theoretischer Hintergrund und das methodische Vorgehen umrissen werden, um darzustellen, wie bei der Analyse der Gespräche entlang der verschiedenen Beschreibungsdimensionen vorgegangen wurde.

4.3.1 Beschreibung des Gesprächsablaufs: Phasen des anwaltlichen Erstgesprächs

Ziel der Bestimmung von Gesprächsphasen anwaltlicher Erstgespräche ist es, einen Überblick über den Ablauf der Gespräche geben zu können. Dies dient in erster Linie dazu, das anwaltliche Erstgespräch, orientiert an sprachlichen Oberflächenmerkmalen zu beschreiben und so zunächst noch sehr allgemein bestimmte Gesprächsabschnitte und deren typische Abfolge generalisieren zu können sowie einen ersten Zugang zum anwaltlichen Erstgespräch zu erschließen. So soll anhand dieser Beschreibung eine Übersicht über anwaltliche Erstgespräche gegeben werden, um auf dieser Basis detailliertere Beschreibungen sprachlichen Handelns vornehmen zu können, die sich anhand der Übersicht über den Ablauf leichter im Gesamtgespräch verorten lassen.

Auf dieser Basis und entlang deren Konstellationen sollen ebenfalls Typen anwaltlicher Erstgespräche herausgearbeitet werden, denen sich die Gespräche im erhobenen Korpus zuordnen lassen.

Deppermann (2008/1999: 35f.) empfiehlt eine Phasengliederung entlang der Parameter „Inhalt/Handlung“ im Rahmen der Inventarisierung für jedes einzelne Gespräch. Auf dieser Basis kann dann vor der Detailanalyse eine Phasenbeschreibung vorgenommen werden (Deppermann 2008/1999: 52). Denn

[w]enn wir wissen, aus welcher übergreifenden Gesprächsphase eine Äußerung stammt, können Besonderheiten ihrer Funktion und Behandlung oft sehr viel leichter und valider erkannt und interpretiert werden. Umgekehrt werden Analysefehler und Übergeneralisierungen vermieden, die dann entstehen, wenn sehr spezifische Umstände nicht berücksichtigt werden, die für die Gestaltung einer Äußerung verantwortlich sind (Deppermann 2008/1999: 52).

Hier soll es nicht darum gehen, die Phasengliederung einzelner Gespräche darzustellen, sondern diese zu abstrahieren und auf der Basis des untersuchten Korpus darzustellen. Entsprechend werden die Bezeichnungen der Phasen relativ unspezifisch sein, um möglichst alle untersuchten Gespräche abbilden zu können, sie werden aber gleichzeitig so differenziert wie möglich sein, um in

ihrem Zusammenspiel als Ablaufbeschreibung des anwaltlichen Erstgesprächs dienen zu können.

Die Phasengliederung in Gesprächseröffnung, Kernphase und Gesprächsabschluss scheint unstrittig, für Gespräche typisch und verhältnismäßig leicht vorzunehmen (vgl. Brinker/Sager 2010/1989: 91ff.; Linke et al. 2004/1991: 318ff.; Spiegel/Spranz-Fogasy 2001a: 1241; Henne/Rehbock 2001/1979: 180f., 258). Diese Beschreibungsdimension wird auch als Makrostruktur bezeichnet (Deppermann 2008/1999: 52; Linke et al. 2004/1991: 318; Kallmeyer 1985: 81). Schwieriger aufgrund der Vielfalt und Komplexität gestaltet sich die Phasierung der Gesprächsmitte oder des Gesprächskerns in Teilphasen. Hier hilft eine Orientierung an der thematischen Entwicklung, der Handlungsentwicklung (die mit der thematischen Entwicklung verbunden sein kann, vgl. Spiegel/Spranz-Fogasy 2001a: 1243) und an sprachlichen Merkmalen wie Gliederungssignalen oder expliziten Markierungen von Phasenübergängen (vgl. Schank 1981a; Quasthoff 1979; für das Englische Schiffrin 1987).

Spiegel/Spranz-Fogasy definieren die Gesprächsphase als

Makrostrukturen von Gesprächen [...], in denen schwerpunktmäßig zusammengehörende Aktivitäten durchgeführt werden, welche auf typischerweise vorangegangenen Aktivitäten aufbauen und die typischerweise nachfolgenden Aktivitäten zu Grunde liegen. Auf der allgemeinsten Ebene enthält der Begriff Gesprächsphase die für eine Bezugnahme wesentlichen Komponenten: Einheitlichkeit, Abgrenzbarkeit und Progredienz, die handlungs- und themenbezogen konstituiert sind (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001a: 1242).

Aber auch kleinere Einheiten innerhalb dieser größeren Einheiten werden zuweilen als Phasen bezeichnet. So teilen z. B. Mondada/Schmitt (2010: 21) die Aktivitäten bei einer Ankunft von Gästen im Rahmen der Gesprächseröffnung ebenfalls in „Phasen“. Griefhaber (2001: 84) unterscheidet thematische/funktionale Phasen von Musterphasen und zeigt, dass sich diese nicht oder nur teilweise decken. In dem von ihm gegebenen Beispiel zu Einstellungsgesprächen sind einzelne Phasen teilweise gar nicht, teilweise mehrfach mit Muster(phase)n sprachlicher Handlungsmuster belegt. Gesprächsphasen sind also mit sprachlichen Handlungsmustern und kommunikativen Aufgaben verbunden, nicht aber deckungsgleich (vgl. Griefhaber 2001: 83). Weiter werden sie sich nicht oder teilweise nicht mit dem Handlungsschema, also der Aufgabenstruktur der Gesprächsteilnehmerinnen decken (vgl. Pothmann 1997: 214ff., vgl. Kapitel 6). Dazu kommt, dass Gesprächsphasen nie so klar abgegrenzt und linear aufeinander folgend im Gespräch vorkommen werden, wie das Ablaufmodell suggerieren mag, u. a. weil Gesprächsteilnehmer sowohl gleichzeitig unterschiedliche Phasen bearbeiten können als auch gemeinsam mehrere Phasen parallel

bearbeitet werden können (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001a: 1242; Pothmann 1997: 50f.). Dennoch dient ein Überblick über den Ablauf auf Basis der Gesprächsphasen der Orientierung über das Geschehen und ist ein Beschreibungsinstrumentarium, mit dessen Hilfe ein erster Zugang zur Beschreibung und Strukturierung von Einzelfällen möglich wird (zu einer Diskussion verschiedener Phasenmodelle auch zum Mandantengespräch aus Sicht von Anwälten vgl. Kapitel 5).

4.3.2 Rekonstruktion des Handlungsschemas: Kommunikative Aufgaben im anwaltlichen Erstgespräch

Ziel der Entwicklung eines Handlungsschemas für anwaltliche Erstgespräche ist es, einen funktionalen Überblick über die Gespräche zu geben. Hier wird nicht mehr nach einer „starren“ linearen Ablaufbeschreibung gefragt, sondern die Beschreibung orientiert sich an einem als flexibel angenommenen, zweckgerichteten und interaktiven Handeln der Beteiligten. Es steht das kommunikative Handeln der Interaktanten und weniger die Oberflächenstruktur der Gespräche im Vordergrund. Beschrieben wird, welche kommunikativen Aufgaben sie jeweils zu erfüllen haben, wenn sie ein anwaltliches Mandantengespräch in situ gemeinsam herstellen.

„Das Handlungsschema expliziert intuitives Handlungswissen“ (Fiehler 2009a: 1237). Gleichzeitig erlaubt es ein Handlungsschema, das Gesprächsgeschehen im Gesamten zu beschreiben und zu überblicken und macht so das Mandantengespräch mit Handlungsschemata anderer (beispielsweise verwandter) Gesprächstypen vergleichbar. Es ist ein flexibleres und an der Handlungslogik orientiertes Modell (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001b: 245), das das komplexe Geschehen treffender wiedergeben kann, als es allein mit einer Ablaufbeschreibung möglich wäre (vgl. Pothmann 1997: 57f.). Denn „[d]ie Rekonstruktion des Handlungsschemas erlaubt eine genaue Beschreibung der Varianz und Funktion des interaktiven sprachlichen Handlungsvollzugs gänzlich unterschiedlicher Gespräche eines Interaktionstyps“ (Spiegel/Spranz-Fogasy 2001b: 246f.). Dazu kommt, dass man mit den kommunikativen Aufgaben flexiblere Beschreibungsmöglichkeiten des sprachlichen Handelns der Beteiligten im Gespräch hat, die es erlauben, auch zu zeigen, wenn eine (Teil-)Aufgabe an verschiedenen Stellen im Gespräch bearbeitet wird, Aufgaben parallel bearbeitet werden oder gar die Beteiligten gleichzeitig verschiedene Aufgaben bearbeiten.

Kommunikative Aufgaben sind – in einer logischen und hierarchischen Abfolgereihung – die Komponenten des Handlungsschemas, „die zur Realisierung des Zweckes des Gesprächstyps von den Beteiligten gemeinsam bearbeitet werden müssen“ (Fiehler et al. 2002: 134; vgl. auch Fiehler 2009a: 1237ff.;

Nothdurft 1995a: 13; Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 225). Quasthoff spricht in diesem Zusammenhang auch von „Jobs“ (vgl. Quasthoff 2001: 1302). Kallmeyer (1985: 92) spricht für die einzelnen Komponenten, die selbst wiederum aus Teilkomponenten oder Teilaufgaben bestehen, von „relativ komplexen Aufgaben, die nicht in allen Fällen in all ihren Aspekten bzw. Teilkomponenten relevant werden und dementsprechend manifest zu bearbeitet sind, die aber doch als logisch notwendige Teilschritte nachzuweisen sind“. Überlagerungen verschiedener Aufgaben und eine schrittweise Bearbeitung zentraler Aufgaben im Gespräch bezeichnet Kallmeyer (1985: 96) als „normal erwartbar“.

Das Handlungsschema besteht also aus einer Menge an kommunikativen Aufgaben und Teilaufgaben, die als Ergebnis einer empirischen Analyse entlang und auf der Basis eines breiteren Korpus für einen Gesprächstyp rekonstruiert werden können (zum Verfahren vgl. Fiehler 2009a; Deppermann 2008/1999: 79ff.; Spranz-Fogasy 2005: 20ff.; Fiehler et al. 2002: 134; Spiegel/Spranz-Fogasy 2001a: 1245, 2001b: 246f.; Kallmeyer 1985: 91; Kallmeyer/Schütze 1976). Das Handlungsschema enthält „Angaben über konstitutive Bestandteile der komplexen Handlung [...] (,was dazu gehört‘), Angaben über die logische Struktur der Handlungsentwicklung (,was wann kommt‘) und Angaben über die unerlässliche Beteiligungsvoraussetzungen der Beteiligten (,was man dazu braucht‘) [...]“ (Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 223ff.; ähnlich in Spranz-Fogasy 2005: 20). Es wird davon ausgegangen, dass die Aufgaben gemeinsam von den Beteiligten bearbeitet werden, dennoch sind einzelne Beteiligte an der Bearbeitung stärker beteiligt und ihnen kommt die primäre Bearbeitung zu (vgl. Fiehler 2009a: 1237). Daher werden bei der Darstellung des Inventars an kommunikativen Aufgaben auch die für die Bearbeitung primär zuständigen Beteiligten vermerkt.

Es wird davon ausgegangen, dass die Beteiligten sich flexibel an dem zugrunde liegenden Handlungsschema orientieren und sich ihre Orientierung daran sowie ihre jeweiligen Aktivitäten gegenseitig verdeutlichen (Kallmeyer 1985: 88). Umgekehrt gilt aber entsprechend, dass der Handlungszusammenhang durch die Äußerungen erst erkennbar gemacht wird (Kallmeyer 1985: 112). So können Äußerungen durchaus auch erst nachträglich im Gespräch als die Bearbeitung bestimmter kommunikativer Aufgaben erschlossen werden (zur Diskussion verschiedener Handlungsschemata zu Beratungsgesprächen vgl. Kapitel 6.2).

Seine theoretischen Wurzeln hat die Analyse von Handlungsschemata in der Konversations- bzw. Gesprächsanalyse. Für die **Konversationsanalyse** (KA) typisch ist eine Orientierung an dem im Gespräch Beobachtbaren möglichst ohne ein theoretisches Vorverständnis, denn eine Methodologie oder theoretische Hintergründe liefert die Konversationsanalyse nicht direkt, sondern man

findet methodische Prinzipien zur Analyse von Gesprächen (vgl. Day/Wagner 2010: 40ff.; Bergmann 2009; Gülich/Mondada 2008: 17f.; Hutchby/Wooffitt 2008; Kallmeyer 2005: 1215; Arminen 2005: 11ff.; Günthner 2000: 24; Sacks 1984). Die Analyse kommt also mit dem Gesprächsmaterial selbst aus. Hier wird entsprechend Institution meist als außersprachlicher, gesellschaftlich geprägter Einflussfaktor für Gespräche betrachtet (vgl. Gülich 1981: 420). Der Kontext wird daher ausschließlich am Material rekonstruiert und lediglich jene Hintergründe in die Analyse einbezogen, die sich die Beteiligten gegenseitig und ebenso der Analytikerin anzeigen (display). „Entsprechend ihrer Konzeption [...] behandelt die KA aber im Gegensatz zu anderen Ansätzen kontextuelle Faktoren [...] nicht als eine *Voraussetzung*, die das Handeln der Teilnehmer *bestimmt*, sondern als *Resultat* einer nachweisbaren Ausrichtung der Teilnehmer darauf [...] und damit als *Gegenstand* der Analyse“ (Gülich/Mondada 2008: 20, Herv.i.O.). Dies findet seinen Ausdruck zum Beispiel in der Kapitelüberschrift „Talking Social Institutions into Being“ (Heritage/Clayman 2010: 20).

In der deutschsprachigen Tradition der Gesprächsforschung, die sich aus der amerikanischen Conversation Analysis (CA) weiterentwickelt hat (Kallmeyer/Schütze 1976, 1977; später ergänzend Kallmeyer 1985), wird dies allerdings weniger strikt gesehen (vgl. Deppermann 2008/1999: 86ff.; Spiegel/Spranz-Fogasy 2001b: 246; Hoffmann 2001: 1542; Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991: 224). Deppermann räumt ein:

Die ethnographische Ergänzung besteht darin, dass forscherseitige Kenntnisse des professionellen Handlungsfeldes, die auf teilnehmender Beobachtung, Experteninterviews, feldbezogenem Wissen über die fachliche Ausbildung und die berufliche Sozialisation der Akteure und auf früheren eigenen Gesprächsanalysen zum gleichen Handlungsfeld beruhen, im Rahmen der Konversationsanalyse fruchtbar gemacht werden. [...] Diese ethnographische Ergänzung erscheint uns unerlässlich, wenn man es mit Handlungsfeldern zu tun hat, die sich durch die Ausbildung hochgradig spezifischer interaktiver Routinen und entsprechender Gesprächskulturen aufgrund von Fachlichkeit, Institutionalität und/oder interaktionsgeschichtlich gegründeter Emergenz auszeichnen (Deppermann 2010: 14f.).

Auch schon Kallmeyer/Schütze (1976: 5) beziehen von Anfang an die Analyse institutioneller Kommunikation explizit in ihr Programm ein. Dazu schreibt Kallmeyer an anderer Stelle:

Auch wenn man sich jeweils nur mit Ausschnitten der beruflichen Kommunikationspraxis beschäftigt, muß man sich eine Vorstellung von der weitläufigen Verzahnung beruflicher beziehungsweise institutioneller Vorgänge machen, um zu begreifen, wo und wie sprachliches Verhalten geprägt, legitimiert und vermittelt wird und wie diese Prozesse auf die jeweiligen Kommunikationsvorgänge einwirken (Kallmeyer 1983: 151).

4.3.3 Rekonstruktion sprachlicher Handlungsmuster im anwaltlichen Erstgespräch

Ziel der handlungstheoretischen Beschreibung ist es, die Bearbeitungsformen einzelner kommunikativer Aufgaben und Aufgabenkomplexe zu beschreiben. Dazu wird nicht mehr das Gesamtgespräch in den Blick genommen, sondern die Bearbeitung zentraler kommunikativer Aufgaben durch die Beteiligten. Damit kann die Tiefe des Gesprächsgeschehens untersucht werden. Denn es wird nicht nur das verbale und interaktionale Handeln der Beteiligten rekonstruiert und aufeinander bezogen, sondern es wird ebenso das für das Zustandekommen der kommunikativen Formen grundlegende mentale Handeln der Beteiligten rekonstruiert. So können Rekursionen, die im verbalen Handeln sichtbar werden, sowie Entscheidungsprozesse einbezogen und einer Erklärung zugeführt werden. Für die handlungstheoretische Beschreibung werden in dieser Arbeit besonders zentrale und komplexe kommunikative Aufgaben herausgegriffen und ihre Formen der Bearbeitung rekonstruiert.

Bei der Erarbeitung der Handlungsmuster im anwaltlichen Erstgespräch orientiere ich mich an den für Handlungsprozesse allgemein erarbeiteten theoretischen Grundlagen, die den Handlungsprozess in seinen Stadien rekonstruieren (Rehbein 1977). Die Stadien eines Planbildungsprozesses und die Formen des gemeinsamen kommunikativen Durchlaufens, hier als kollektives oder kooperatives Planen, werden für das Mandantengespräch, wenn zur Analyse der sprachlichen Handlungsmuster nützlich, fruchtbar gemacht.

Sprachliche Handlungsmuster sind gesellschaftlich ausgearbeitete Handlungsformen und -verläufe für bestimmte gesellschaftliche Standardkonstellationen, die sich aufgrund wiederkehrender Bearbeitung institutioneller Zwecke herausgebildet haben.

Die Formen sprachlicher Handlungen nennen wir *sprachliche Handlungsmuster*. Sprachliche Handlungsmuster, oder abkürzend gesagt Muster, sind also die Formen von standardisierten Handlungsmöglichkeiten, die im konkreten Handeln aktualisiert und realisiert werden. Die Handelnden verwirklichen in ihrem Handeln diese Zwecke. Die einzelnen Muster bilden *Potentiale für die Realisierung von Zwecken*, derer sich die Handelnden bedienen. Jedes Muster ist auf einen spezifischen Zweck bezogen und wird durch diesen Zweck strukturiert. Dieser Zusammenhang kann abkürzend auch so benannt werden: das Muster hat einen Zweck; auf ihn ist es funktional bezogen (Ehlich/Rehbein 1979: 250 Herv.i.O.)

Sprachliche Handlungsmuster bilden systematisch auch mentale Handlungen der Beteiligten ab (im Fall institutioneller Kommunikation als Agent und Klient in den Rollen Sprecher und Hörer). Handlungsmuster oder Praxeogramme sind

aus sog. Pragmemen (Ehlich/Rehbein 1986, 1972) zusammengesetzt – mentalen und (inter-)aktionalen – in denen sich die Handlungen systematisch entlang ihrer Musterpositionen abbilden lassen. Handlungsmuster bilden Handlungspotenziale der Beteiligten ab, die auf der sprachlichen Oberfläche in der Regel nicht eins zu eins realisiert werden. Durch die Verbindungen der Musterpositionen werden mögliche Durchgänge durch das Muster abgebildet. Damit ist es möglich, auch die rekursiven Handlungen, die kennzeichnend für kommunikative Interaktion sind, abbilden und erklären zu können. Die Suggestion eines linearen Gesprächsverlauf (wie sie bspw. durch die Abbildung von Handlungsschemata, stärker noch Ablaufmodellen, entsteht) verschwindet damit. Sprachliche Handlungsmuster müssen nicht von den Beteiligten in jedem Gespräch vollständig durchlaufen werden, es können Positionen ausgelassen werden oder andere Handlungsmuster (z. B. Frage-Antwort, aber auch größere) eingebettet sein (vgl. Redder 2010; Bührig 2005; Griefhaber 2001: 77; Ehlich/Rehbein 1986, 1979).

Zu betonen ist, daß es sich hierbei sowohl um Konventionen handelt in dem Sinn, daß an einer bestimmten Diskursstelle eine Frage gestellt oder ein Einwand gemacht werden *kann* als auch um Konventionen in dem Sinn, daß eine Äußerung innerhalb eines laufenden Musters als Einwand *verstanden* wird, obwohl eine Antwort auf eine Frage innerhalb eines anderen laufenden Musters erwartbar ist. Ansonsten wären Ambiguitäten für die Handelnden nicht auflösbar. Sie interpretieren Äußerungen relativ zu *möglichen* zugrundeliegenden Handlungsmustern (Koerfer 2013/1994: 223, Herv. i.O.).

Da mit den sprachlichen Handlungsmustern Handlungspotenziale beschrieben werden, die die Möglichkeiten, die sich den Beteiligten bei der Bearbeitung eines bestimmten Zwecks in einem bestimmten institutionellen Zusammenhang eröffnen, abbilden, können damit auch kommunikative Probleme aufgedeckt und erklärt werden. Dies betrifft vor allem Probleme, die durch bruchstückhafte oder nicht dem Musterverlauf folgende Realisierungen entstehen (zur Diskussion verschiedener für diese Arbeit fruchtbar gemachten Handlungsmuster, vgl. die Kapitel in den Teilen C3 und C4).

Die Entwicklung von sprachlichen Handlungsmustern basiert theoretisch auf der Perspektive der **funktional-pragmatischen Diskursanalyse** (vgl. Weber/Becker-Mrotzek 2012; Redder 2010; Griefhaber 2001; ten Thije 2001; Brünner/Graefen 1994; Ehlich/Rehbein 1986, 1972), die maßgeblich aus der Weiterentwicklung der Sprechakttheorie (vgl. Searle 1969; Austin 1975) und der Bühlerschen Sprachtheorie (Bühler 1999/1934) aus der Psychologie entstanden ist (Ehlich/Rehbein 1986, 1972; Redder 1983; Maas/Wunderlich 1972). Für einen Überblick zum Stand der Forschung vgl. Redder (2010). Die funktional-pragmatische Diskursanalyse geht davon aus, dass sich sprachliches Handeln

als soziales Handeln in einer Wechselbeziehung zwischen individuellem und gesellschaftlichem Handeln zweckgerichtet ausgebildet. Zur Konzeption der funktionalen Pragmatik gehört es, „Institutionen, das institutionelle Handeln und das speziell sprachliche Handeln in Institutionen in seinem gesellschaftlichen Gesamtzusammenhang systematisch darzustellen“ (Ehlich/Rehbein 1980: 343).

Die gesellschaftliche Praxis geschieht weithin in den Formen der gesellschaftlichen Institutionen. Deren Herausbildung bestimmt Möglichkeiten und Grenzen dessen, was kommunikativ geschehen kann – wie ihre Veränderung als Ergebnis kommunikativer Prozesse geschieht. Institutionen haben unterschiedliche Anteile von sprachlichen, allgemein: von kommunikativen Aspekten. Von geradezu ‚versprachlichten‘ Institutionen wie etwa der Schule bis hin zu ausgesprochen spracharmen wie etwa Produktionsstätten oder auch, z.B., Gefängnissen gilt jedoch, daß Kommunikation für Institutionen wesentlich ist. Eine nicht-kommunikative Institution scheint schwer vorstellbar (Ehlich 1992: 48f.).

Institutionen sind hier also nicht als „äußerliche Einrichtungen“ aufzufassen, sondern als „spezifische, gesellschaftlich ausgearbeitete Systeme von Verhältnissen zwischen gesellschaftlichen Gruppen und Fraktionen“ (Ehlich/Rehbein 1977: 37). Aus Sicht der funktionalen Pragmatik ist die Analyse institutioneller Kommunikation nicht ohne eine „theoretische Vorklärung“ der gesellschaftlichen Zwecke des zu untersuchenden Diskurses und eine „systematische Aufarbeitung vorhandenen Wissens“ durchführbar (Grießhaber 2001: 81). Denn Institutionen werden als Ergebnisse wiederkehrender gesellschaftlicher Anforderungen (wiederkehrende individuelle Ziele, die in wiederkehrenden Konstellationen Standardlösungen zu ihrer Bearbeitung herausbilden) gesehen, die durch ihren (gesamtgesellschaftlichen) Zweck bestimmt sind. So bildet sich sprachliches Handeln in Institutionen in (wiederkehrenden) sprachlichen Handlungsmustern aus, die dazu dienen, die jeweiligen Zwecke zu bearbeiten. In der funktionalen Pragmatik werden neben dem gesellschaftlichen Zweck auch sprachinterne Zwecke unterschieden, die mittels sprachlicher Prozeduren erfasst werden (Ehlich 1991/1986; Ehlich 2007). „Institutionen [sind] Formen des gesellschaftlichen Verkehrs zur Bearbeitung gesellschaftlicher Zwecke [...]. Welche Formen des sprachlichen Handelns diese Erfordernisse im Einzelnen ausbilden, ist sowohl nach den aktuellen Zwecken wie nach der jeweiligen Geschichte der Institution unterschiedlich“ (Ehlich/Rehbein 1980: 338). Für das Verhältnis von Ratgeben und Beratung bedeutet das: „In Beratungen ist das sprachliche Muster des Ratgebens für spezifische gesellschaftliche Zwecke institutionalisiert“ (Rehbein 1985: 350; vgl. auch Becker-Mrotzek 1992b: 241, Beratung bezeichnet er mit Ehlich/Rehbein 1980: 342 als Institut).

Kommunikatives Handeln geschieht in einem Handlungsraum (Rehbein 1977: 12ff.; Ehlich/Rehbein 1994/1979: 319f.), „der ein spezifisches Ensemble

von voraussetzenden Bestimmungen des Handelns umfaßt“ (Bührig 1996: 7), das in dieser bestimmten Konstellation ein bestimmtes Handlungspotenzial entfalten kann (Rehbein 1977: 265ff.). „Sprachliche Handlungen eröffnen den Handelnden Handlungswege zur Veränderung der Wirklichkeit“ (Trautmann 2004: 59). Dies gilt für Muster wie Frage-Antwort (vgl. Redder 2010: 137; Bührig 2005: 148f.; Ehlich/Rehbein 1979: 266) und ebenfalls für das Ratgeben, in dem eine Entscheidungsunfähigkeit in eine Verengung der Alternativen und damit eine Entscheidungsfähigkeit überführt wird (Rehbein 1977: 322ff.). Die funktionale Pragmatik geht davon aus, dass in gesellschaftlichen Institutionen sprachliche Handlungsmuster, die aus dem Alltag bekannt sind, z. T. verändert oder gar gebrochen werden (Ehlich/Rehbein 1986: 1f., 26, 1977: 68; Wunderlich 1972: 38; zur Kritik vgl. Weber/Becker-Mrotzek 2012 und die dort angeführte Literatur; Pick 2011a). In Institutionen agieren Klienten und Agenten der jeweiligen Institutionen miteinander (Ehlich/Rehbein 1994/1979: 319). Diese unterscheiden sich in ihrem Institutions- und Musterwissen (Ehlich/Rehbein 1977: 39ff.) und ihren Handlungsmöglichkeiten (Ehlich/Rehbein 1980: 343).

4.3.4 Triangulation der Daten: Fragebögen und Ergebnisfeedback aus der Praxis

Neben der Beschreibung der Gespräche entlang des oben skizzierten Analyse Rahmens werden die daraus gewonnenen Ergebnisse anhand der Aussagen aus den Fragebögen und in Datensitzungen mit den teilnehmenden Anwälten einer regelmäßigen kritischen Überprüfung unterzogen.

Die **Auswertung der Fragebögen** erfolgt nicht nach quantitativen Methoden, sondern dient der Beurteilung des jeweils dazu gehörenden Gesprächs oder als erster Anhaltspunkt für die Entwicklung von interessanten Fragestellungen. In Kategorien aus Kundenzufriedenheitsmessungen gesprochen, handelt es sich also um ein „ereignisbezogenes Verfahren“ (Beutin 2008: 128), das auf die „Wahrnehmung und psychische[n] Verarbeitung der Ereignisse während des Dienstleistungsprozesses“ abzielt (Kaiser 2002: 107). Aufgrund des explorativen Zugang sollte die Reaktionsmöglichkeit der Befragten möglichst offen gehalten werden, um nicht im Vorfeld durch eigene Annahmen zu stark zu beeinflussen (Atteslander 2006: 134). Entsprechend wurden fast ausschließlich offene Fragen gewählt. „Ihr [= offene Fragen, I.P.] Vorteil ist, dass man damit individuelle und detaillierte Wünsche, Trends und Probleme der Kunden erfassen kann“ (Beutin 2008: 143). Die Auswahl der Fragen orientiert sich einerseits an Erhebungen zur Kundenzufriedenheit (Confirmation/ Disconfirmation Paradigm, vgl. Homburg/Stock-Homburg 2008: 20; Meyer/Oppermann 1999: 476) und der subjektiven

Zufriedenheit, (vgl. Beutin 2008: 131), an Erhebungen speziell zur Mandanten-zufriedenheit (vgl. von Rosenstiel/Neumann 1999; Hommerich/Kilian 2007: 155ff.; Kundenmonitor Deutschland 2008), auch auf der Basis von ISO-Normen (Bayrisches Staatsministerium für Wirtschaft 2004; vgl. dazu auch Oberlander 2006; Thon 2005; Vorbrugg 2000) sowie an vorliegenden Ergebnissen zu Mandantengesprächen.

Die Reihenfolge der Fragen wurde einerseits von unstrukturiert zu strukturiert sortiert, damit der erste affektive Eindruck der Mandanten aufgenommen werden konnte (Flick 2007: 196); es wurden die Bewertung des Gesprächs zu Beginn abgefragt, damit die weiteren Fragen unbeschwert beantwortet werden konnten (Fuchs/Klenk 2008: 450), und es wurde versucht, mit der ersten Frage für die Teilnahme zu motivieren (Schnell et al. 2005: 343). Die Fragebögen wurden nach Möglichkeit noch in der Kanzlei – aufgrund einer möglichen Verzerrung durch sozial erwünschte Antworten aber an einem vom Anwalt getrennten Ort – ausgefüllt oder es wurde dem Mandanten ein frankierter Rückumschlag mit der Adresse der Forscherin ausgehändigt, wovon ebenfalls häufig Gebrauch gemacht wurde. Ausschnitte aus den Fragebögen werden jeweils an verschiedenen Stellen der Arbeit einfließen, um den beschreibenden, distanzierten und wissenschaftlichen Blick auf die Daten, um die subjektive Perspektive der Beteiligten zu ergänzen. Damit kann sich einer intersubjektiv validierten Analyse möglichst gut angenähert werden.

Eine weitere Grundlage zur Validierung der Ergebnisse sind regelmäßige **Datensitzungen** mit den teilnehmenden Praktikern und Praktikerinnen. Hier werden in Einzelgesprächen oder unter der Anwesenheit mehrerer Kanzleikollegen anhand von Audio- und Transkriptbeispielen Teilergebnisse der Analyse diskutiert und mit dem Erfahrungs- und Handlungswissen der Anwälte konfrontiert. Dabei werden nicht nur die Ergebnisse selbst einer kritischen Prüfung unterzogen und Kommentare und Feedback dazu eingeholt, sondern so kann auch das professionelle Handlungswissen der Anwälte elizitiert werden, das eine wichtige Grundlage für die Erklärung des sprachlichen Handelns darstellt (vgl. Hoffmann 1981: 278). Die Feedbackgespräche werden jeweils als Audioaufnahmen mitgeschnitten. Zitate (bezeichnet als Interview mit einem teilnehmenden Anwalt) fließen an verschiedenen Stellen ebenso in die Arbeit ein wie die Ergebnisse der Fragebögen.

Mit diesem Vorgehen soll das sprachliche Handeln im anwaltlichen Erstgespräch in möglichst verschiedenen Dimensionen beschrieben werden und so eine umfassende und gleichzeitig detaillierte Darstellung des Geschehens ermöglichen. Mit der engen Zusammenarbeit mit den teilnehmenden Anwälten und Anwältinnen ist gleichzeitig ein Weg gefunden worden, die vielfach

geforderte „Verbindung zwischen Linguistik und beruflicher Praxis“ (Niemeier/Diekmannshenke 2008: 8) zu realisieren, was nicht zuletzt im Hinblick auf eine mögliche Anwendung der Ergebnisse, für die die Arbeit die Basis legen soll, elementar zu sein scheint.

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.

C1 Strukturelle Beschreibung: Phasen, Ablauf, Typen

5 Ablauf und Typen anwaltlicher Erstgespräche

5.1 Fragestellung und Ziel des Kapitels

Im folgenden Kapitel soll ein Überblick über anwaltliche Erstgespräche gegeben werden, indem eine Phasierung der Gespräche vorgenommen wird und eine Ablaufbeschreibung gegeben wird. Eine Ablaufbeschreibung orientiert sich an sprachlichen Merkmalen wie Gliederungssignalen, thematischen Wechseln, längeren Pausen etc. und untersucht das Gespräch in seinen Phasen. „Gliederungs- oder Phasenstrukturen machen Aussagen darüber, in welche formal abgrenzbaren Teile eine Kommunikation zerlegt werden kann; dabei wird die betreffende Struktur u. a. durch sogenannte Gliederungssignale konstituiert“ (Metzing/Kindt 2001: 1101).

Die **Ablaufbeschreibung** dient zum einen einer ersten Bestimmung des sprachlichen Handelns im anwaltlichen Erstgespräch und gibt einen breiten Einblick in das untersuchte Korpus. Sie bildet aber zum anderen ebenfalls die Grundlage der weiteren Analysen. So wird im folgenden Kapitel 6 ein Handlungsschema von anwaltlichen Erstgesprächen entwickelt, das weniger entlang sprachlicher Oberflächenmerkmale und der Sukzession von Gesprächen orientiert ist, sondern stärker das Handeln der Beteiligten funktional untersucht. Ein Handlungsschema weist eine bestimmte Verbundenheit mit der Ablaufbeschreibung auf, da einige Schemakomponenten typischerweise in bestimmten Gesprächsphasen bearbeitet werden, die Beschreibungsdimensionen sind aber nicht identisch. Darüber hinaus ist eine Verortung einzelner Gesprächsausschnitte zu der Phase, der sie jeweils entnommen wurden, bei der Untersuchung kommunikativer Aufgaben relevant, um deren Funktion und Zweck fundiert interpretieren zu können. Legt man neben die Beschreibung des Ablaufs und des Handlungsschemas auch die sprachlichen Handlungsmuster (vgl. den Abschnitt C3), die die Bearbeitung einzelner kommunikativer Aufgaben oder Aufgabenkomplexe in ihrem mentalen und interaktionalen Verlauf beschreiben, und kontrastiert Mustergrenzen mit Gesprächsphasen und Schemakomponenten, entwickelt sich ein umfassendes Bild des sprachlichen Handelns im anwaltlichen Erstgespräch (vgl. Kapitel 12).

Neben der Beschreibung des Gesprächsablaufs soll in diesem Kapitel ebenfalls ein Überblick über verschiedene Typen anwaltlicher Erstgespräche gegeben werden. Die **Typen** werden bestimmt einerseits auf der Basis der Ablaufbeschreibung und ihrer jeweiligen Spezifika innerhalb der kommunikativen Gestaltung der

Gesprächsphasen, andererseits liegt den verschiedenen Typen eine je eigene Konstellation zugrunde, die ebenfalls in diesem Kapitel beschrieben wird. Damit wird auch die Frage aufgeworfen, inwiefern das heterogene Korpus und die Gespräche aus verschiedensten Rechtsgebieten (vgl. Kapitel 4.2) so vergleichbar sind, dass sie als „anwaltliches Erstgespräch“ zusammenfassend untersucht werden können.

Mit diesen Analysen des Ablaufs und der Typen anwaltlicher Erstgespräche soll ein möglichst breiter Einblick in das untersuchte Korpus gegeben werden, indem möglichst verschiedene Gesprächsausschnitte mit verschiedenen Anwälten und aus unterschiedlichen Rechtsgebieten präsentiert werden. Entsprechend ist dieses Kapitel **ergebnisorientiert** aufgebaut, das heißt, es können aufgrund der Vielfalt des untersuchten Materials die Phasen nicht anhand einzelner Gespräche sukzessive entwickelt werden, sondern es werden die Phasen und Typen sowie ihre Beschreibungen als Ergebnisse der Analysen des Korpus im Überblick und anhand von Gesprächsbelegen gegeben.

In diesem Kapitel sind also **folgende Fragen** zu beantworten: Aus welchen Gesprächsphasen setzen sich anwaltliche Erstgespräche zusammen? Welchen typischen Ablauf weisen die Gespräche auf der Basis ihrer Phasen auf? Welche Typen anwaltlicher Erstgespräche lassen sich auf der Grundlage ihrer Konstellation und dem Geschehen innerhalb einzelner Gesprächsphasen unterscheiden?

5.2 Typen anwaltlicher Erstgespräche und ihre Konstellationen

Betrachtet man die Zahl der in Deutschland tätigen Rechtsanwälte, deren unterschiedliche Organisationsstruktur, die verschiedenen Rechtsgebiete und Möglichkeiten der Spezialisierung als Fachanwälte, aber auch die unterschiedliche Mandantenstruktur, von deren Vielfalt das vorliegende zu untersuchende Gesprächskorpus einen Ausschnitt abbildet, so stellt sich die Frage, inwiefern überhaupt das anwaltliche Erstgespräch als solches untersucht werden kann.

Dazu sollen hier zunächst die den Gesprächen zugrunde liegenden Konstellationen betrachtet werden und auf dieser Basis eine Typisierung der Gespräche vorgenommen werden, die dann anhand der Gesprächsphasen, die unmittelbar durch die Konstellation beeinflusst sind, weiter ausdifferenziert werden. So kann auf der Basis der Konstellation sowie dem Geschehen im Gespräch ermittelt werden, inwiefern anwaltliche Erstgespräche homogen genug sind, um einen gemeinsamen Untersuchungsgegenstand auszubilden bzw. wo jeweils Spezifika einzelner Typen liegen, die auch bei den weiteren Analysen berücksichtigt werden sollten.

Das mir vorliegende Material unterscheidet auf der Basis der Konstellation sowie Spezifika innerhalb der Gesprächsphasen **drei Typen von Mandantengesprächen**. Die Typen bezeichne ich als

- a) die sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung,
- b) die rechtsgestaltende Rechtsberatung sowie
- c) die bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung.

Den mit Abstand größten Teil des Korpus macht der Typ der **sachverhaltsbegutachtenden Rechtsberatung**¹³ aus. Hier werden bestehende Probleme des Mandanten reaktiv bearbeitet und Lösungsmöglichkeiten für eine vom Mandanten als nachteilig bewertete Situation gesucht. Dabei können Lösungsmöglichkeiten sowohl gerichtliche wie außergerichtliche Schritte beinhalten, die im Normalfall durch den Anwalt vertretend bearbeitet werden. Hier sind beispielsweise Problemfelder wie die Überprüfung einer Beurteilung im Verwaltungsrecht, die Prüfung von Unterhaltsansprüchen bei einer Scheidung oder die Prüfung einer Kündigung eines Arbeitsverhältnisses im Arbeitsrecht betroffen. Auch das Strafrecht ist, soweit dies anhand der Daten bestimmt werden kann, sachverhaltsbegutachtend. In der sachverhaltsbegutachtenden Beratung stehen im prototypischen Fall Anwalt und Mandant gemeinsam einer Gegenseite gegenüber.

Die **rechtsgestaltende Rechtsberatung**¹⁴ bezieht sich auf erwartete oder erwartbare Probleme in der Zukunft, für deren Verhinderung eine rechtliche Regelung getroffen werden soll. Für die zu findende Lösung muss darüber hinaus gegeben sein, dass sie über die gesetzlich vorgesehenen hinausgeht oder davon abweicht, da eine Regelung ansonsten nicht notwendig würde. Hier besteht zum Zeitpunkt der Rechtsberatung (noch) kein Problem, sondern es werden künftige (potenziell problematische) Sachverhalte diskutiert, für deren Eintreten bzw. zu deren Verhinderung Regelungen getroffen werden sollen. Diese Art der Rechtsberatung betrifft maßgeblich die Gestaltung von Verträgen in den verschiedenen Rechtsgebieten bzw. die Vorbereitungen zu Vertragsverhandlungen. Eine gerichtliche Auseinandersetzung ist hier nicht von vornherein vorgesehen. In der rechtsgestaltenden Beratung werden entweder die beteiligten Vertragspartner gemeinschaftlich von einem Anwalt beraten, sodass alle Beteiligten bereits im Erstgespräch gemeinsam die Regelungen diskutieren. Ein anderer Fall in der gestaltenden Beratung kann sein, dass beide Vertragspartner anwaltlich vertreten sind. In diesem Fall findet das Erstgespräch allein zwischen dem Anwalt und einem Vertragspartner statt. Es gibt keine Gegenseite (wie sie bei der sachverhaltsbegutachtenden Beratung existiert), sondern die andere Partei ist der Partner des Mandanten. Für die gestaltende Rechtsberatung ist typisch, dass kooperativ oder konfrontativ Partner gemeinsam Regelungen für

13 In dieser Arbeit teilweise auch als „begutachtende Beratung“ abgekürzt.

14 In dieser Arbeit teilweise auch als „gestaltende Beratung“ abgekürzt.

ihr/e Zusammenarbeit/-leben treffen und die Beteiligten sich nicht als Gegner betrachten.

Die Unterscheidung der Typen a) und b) findet sich auch in der rechtspraktischen Literatur. So deckt sich diese Einteilung mit den Feldern, auf denen nach Heussen (1999: 137) anwaltliche Arbeit stattfindet: „Vorsorgende Beratung, wie rechtliche Probleme vermieden werden können, Risikoprognosen“ und „[d]ie Unterstützung des Mandanten, wenn Krisen bewältigt werden müssen“. Kilian (2008: 10) trifft eine ähnliche Unterscheidung in proaktiv und reaktiv zu lösende Probleme.

Die **bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung**¹⁵ fasst jene Fälle zusammen, in denen sich im Rahmen der rechtlichen Begutachtung herausstellt, dass eine weitere rechtliche Bearbeitung das Ziel des Mandanten nicht erreichen kann. Die bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung ist mit jenen der sachverhaltsbegutachtenden und gestaltenden Beratungen bis zu einem bestimmten Punkt im Gespräch ähnlich, da sich das Ziel des Mandanten erst im Laufe der Beratung als nicht juristisch bearbeitbar herausstellt. Dieser Typ der Rechtsberatung unterscheidet sich maßgeblich erst ab der *Sachverhaltsbegutachtung* von den anderen Typen anwaltlicher Erstgespräche, da erst nach der anwaltlichen Bewertung festgestellt wird, dass der Sachverhalt nicht (erfolgreich) rechtlich bearbeitet werden kann. Entsprechend wird die Feststellung der Erfolglosigkeit der Bearbeitung vom Anwalt – und in der Regel gegen die Erwartungen des Mandanten – getroffen.

Dass ein Sachverhalt nicht erfolgreich bearbeitet werden kann, kann verschiedene Gründe haben: Es kann sein,

- dass der Mandant entweder keine Ansprüche hat oder diese nicht genügend beweisbar sind (im Falle einer Klage diese also keine Erfolgsaussichten hat);
- dass er Ansprüche gehabt hat, die nicht mehr vollstreckbar sind;
- dass er rechtlich Ansprüche hat, die praktisch nicht vollstreckbar sind und sich damit eine Bearbeitung ökonomisch nicht rechnet (eine gewonnene Klage also nicht zum Ziel verhilft, dafür oft bemüht ist der Spruch „Einen Titel, den man sich an die Wand nageln kann“);
- dass er Ansprüche haben wird, die aber *noch* nicht bearbeitbar/ durchsetzbar sind (die Umstände für eine Zulassung einer Klage noch nicht gegeben sind);
- dass er Regelungen treffen möchte, die der Rechtsordnung entgegenstehen oder ökonomisch unsinnig sind (sittenwidrige Vertragsregelungen, zu risikoreiche Vertragsregelungen etc.).

15 In dieser Arbeit teilweise auch als „verwerfende Beratung“ abgekürzt.

Bei diesem Typ der Rechtsberatung stehen Anwalt und Mandant im Gegensatz zu den beiden anderen Typen einer potenziellen Gegenseite oder einem potenziellen Partner gegenüber (in Abb. 4 durch die Einklammerung kenntlich gemacht), da eine weitere Bearbeitung nicht stattfindet. Somit bleibt die Position der Gegenseite bzw. des Partners nicht besetzt, vor allem im Falle einer potenziellen Gegenseite ist es möglich, dass diese sogar nie von ihrer Position als Gegenseite Kenntnis nimmt.

Dieser Typ ist bis zur anwaltlichen Begutachtung einem der beiden anderen Typen a) und b) sehr ähnlich, weshalb man davon ausgehen könnte, dass es sich dabei um einen Subtyp der beiden anderen Typen a) und b) handelt. Betrachtet man allerdings die institutionellen **Zwecke** der drei Typen, so muss festgestellt werden, dass diese sich unterscheiden. Hier kommen auch die verschiedenen Rollen des Rechtsanwalts zum Tragen. Der Rechtsanwalt hat in seiner Stellung als Vermittler zwischen dem Rechtssystem und der Gesellschaft (vgl. Kapitel 2.1.1) eine wichtige Filterfunktion. Denn er ist in seiner Rolle als Organ der Rechtspflege angehalten, nur bearbeitbare Fälle überhaupt in das Rechtssystem einzubringen und damit gleichzeitig das Rechtssystem vor der Bearbeitung aussichtsloser Fälle zu schützen. Ebenso ist er in seiner Rolle als einseitiger Interessenvertreter dem Mandanten als Rechtslaien gegenüber verpflichtet, ihn vor einer rechtlichen Auseinandersetzung ohne Erfolgsaussichten zu bewahren. Diese Rollen schlagen sich je nach der Begutachtung des Sachverhalts des Mandanten auch in den Gesprächen selbst nieder. Beim Typ der verwerfenden Beratung unterscheidet sich also der Zweck dahingehend, dass hier gerade das Einleiten einer rechtlichen Bearbeitung sowohl im Interesse des Mandanten als auch des Rechtssystems verhindert werden soll. Entsprechend ist der Zweck also ein weiteres Kriterium der Unterscheidung der Typen anwaltlicher Erstgespräche.

Neben dem Zweck ist weiter die **Fallkonstitution** maßgebend. Während die Sachverhalte in den beiden Typen a) und b) das Potenzial haben, Fälle werden zu können, scheitert der Typ c) an der Fallkonstitution. Denn „Fälle werden als Einheit des Wissens durch kollektive Bearbeitung einer initialen Problemkonstellation aufgebaut, sie wird durchgearbeitet in einem institutionellen Prozess, abgeschlossen unter einer spezifischen Beurteilung, die ihnen ihre finale Gestalt gibt und sie in die Institutionsgeschichte, die auch Fallgeschichte ist, eingliedert“ (Hoffmann 2014: 287).

Aber auch darüber hinaus gibt es Gründe, die hier die Annahme eines eigenen Typs anwaltlicher Erstgespräche rechtfertigen. Denn hier ist nicht allein die Konstellation für diese ausschlaggebend, sondern auch das **Gesprächsgeschehen** selbst (das natürlich mit der Konstellation eng verknüpft ist). Wie sich in der

Beschreibung der Phasen und ihrer Spezifika für die Typen herausstellen wird, weist der Typ c) spätestens ab der anwaltlichen Begutachtung einige Spezifika auf, die es rechtfertigen, hier drei Typen anwaltlicher Erstgespräche zu unterscheiden (zu einer detaillierten Differenzierung der Typen anhand des Gesprächsgeschehens vgl. Kapitel 5.4). Denn bei der Begutachtung wird die Bearbeitung als nicht erfolgreich möglich festgestellt und verbalisiert, womit sich die verschiedene Konstellation im Gespräch manifestiert. Betrachtet man also auch die Gesprächsphasen bezogen auf die Differenzierung verschiedener Gesprächstypen, muss Typ c) klar als eigenständiger Gesprächstyp behandelt werden (vgl. Kapitel 5.4).

In der folgenden Übersicht sind die drei Typen anwaltlicher Erstgespräche noch einmal im Überblick entlang der Unterscheidungskriterien ihrer Konstellationen dargestellt.

Abb. 4: Die Typen anwaltlicher Erstgespräche differenziert nach ihrer Konstellation

	Sachverhaltsbegutachtende Beratung	Gestaltende Beratung	Verwerfende Beratung
Beteiligte	A + M ↔ Gegenseite	A + M + M A + M ↔ Partner von M	A + M ↔ (Gegenseite) A + M ↔ (Partner von M)
Zeitliche Verortung des Problembeginns	Vergangenheit	Zukunft	Vergangenheit Zukunft
Ergebnis der rechtlichen Begutachtung	Rechtsproblem vorhanden, Ziel des Mandanten mit rechtlichen Mitteln erreichbar	Rechtsproblem potenziell vorhanden und verhinderbar, Ziel des Mandanten mit rechtlichen Mitteln erreichbar	Rechtsproblem nicht vorhanden oder Ziel des Mandanten mit rechtlichen Mitteln nicht erreichbar
Zweck	Rechtsproblem bearbeiten	Zukünftiges regeln	Rechtssystem und Mandanten vor Bearbeitung bewahren
Resultat	Rechtliche Bearbeitung einleiten	Rechtliche Bearbeitung einleiten	Rechtliche Bearbeitung nicht einleiten, Bearbeitung verhindern
Fallkonstitution	möglich	möglich	nicht möglich

Die Tabelle (Abb. 4) zeigt die drei Typen anwaltlicher Erstgespräche. In der Gesprächspraxis sind neben den typischen Ausprägungen auch eine Reihe von **Mischtypen** zu beobachten. Mischtypen zwischen sachverhaltsbegutachtender und gestaltender Beratung entstehen zum Beispiel, wenn eine Situation bereits vorliegt, bei der der Mandant Ansprüche geltend machen kann und gleichzeitig eine vertragliche Regelung in der gleichen Personenkonstellation gestaltet werden soll – der Vertragspartner ist also zusätzlich in bestimmten Fragen auch Gegenseite (z. B. bei einer Scheidung, bei der Überarbeitung eines Beschlusses, bei der Auflösung einer Gesellschaft etc.). Ebenfalls können Mischtypen mit der verwerfenden Beratung entstehen, wenn Teile des Problems bearbeitbar sind oder sich verschiedene zu bearbeitende bzw. nicht bearbeitende Ziele aus einem Fall ergeben (z. B. finanziellen vs. emotionalen Ausgleich für den Mandanten). Hier sind eine Reihe weiterer Mischtypen vorstellbar.

5.3 Entwicklung einer Ablaufbeschreibung für das anwaltliche Erstgespräch

Auf der Basis der Analysen des vorliegenden Korpus hat sich eine Ablaufbeschreibung anwaltlicher Erstgespräche ergeben, die sich aus verschiedenen Gesprächsphasen zusammensetzt. Diese soll in der Folge beschrieben werden. Dazu werden jeweils die Phasen und ihre Merkmale beschrieben und mit Gesprächsausschnitten aus verschiedenen anwaltlichen Erstgesprächen belegt. Ebenfalls wird Bezug zu den Typen anwaltlicher Erstgespräche genommen und jeweils ihre Besonderheiten bei der kommunikativen Gestaltung der entsprechenden Phasen gegenüber gestellt.

Um die Ablaufbeschreibung in Bezug zu anderen Ablaufbeschreibungen für Beratungsgespräche setzen zu können, soll hier zuvor ein kurzer Überblick über Phasen von Beratungsgesprächen gegeben werden, die linguistisch ermittelt wurden (zur Definition von Gesprächsphasen und dem methodischen Vorgehen bei der Analyse vgl. auch Kapitel 4.3). Hier liegen nicht besonders viele Ablaufbeschreibungen vor, da viele Analysen von Beratungsgesprächen sich anderer Analyseinstrumentarien bedienen (vgl. vor allem Kapitel 6), daher sind hier auch einige ältere Ergebnisse interessant.

Ein Sequenzmuster für Ratschläge erarbeitet Wunderlich (1981) an dem gleichen Gesprächsbeispiel eines privaten Beratungsgesprächs zwischen Bekannten, das in verschiedenen sprachwissenschaftlichen Projekten und weiteren Aufsätzen untersucht wurde (z. B. Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994; Kallmeyer 2000; komplett veröffentlicht ist es in Schröder 1995). Die Bezeichnung „Sequenzmuster“ meint dabei „eine charakteristische Abfolgestruktur von

Gesprächseinheiten“ (Wunderlich 1981: 2). Diese Abfolgestruktur untergliedert er in drei Phasen und erarbeitet obligatorische und optionale „Strukturelemente“, die er jeweils den Initiativen der Beteiligten zuordnet. Phase I beinhaltet die Gesprächseinleitung, die Themeneinleitung und die Ratfrage. Phase II besteht aus dem Ratschlag, der Reaktion auf den Ratschlag und der Übernahme, Phase III beinhaltet die Themenabschluss-Initiative, die Gesprächsabschluss-Initiative und den Gesprächsabschluss, hinzu kommen die optionalen Strukturelemente, die vor allem bezogen auf den Rat in Phase II dem Ziel der Vorbereitung des Ratschlags bis zur Übernahmefähigkeit dienen (Nachfragen, Modifizieren, Begründen etc.) (vgl. Wunderlich 1981: 28). Dieses Modell unterscheidet also neben gesprächseröffnenden und -abschließenden Handlungen vor allem den Ratschlag, die Reaktion darauf und die Übernahme. Das Ablaufmodell Schanks (1979; 1981b) zeigt folgende Phasen oder Teilziele für Kurzberatungen: PE (die Problemexplikation durch den Ratsuchenden); PLR (Darstellung der Person und Lage des Ratsuchenden); RS (gemeinsames Suchen und Erstellen des Handlungsplans für den Ratsuchenden); AK (die Prüfung der Praktikabilität und Akzeptabilität des Ratsuchenden für den entwickelten Handlungsplan) (vgl. Schank 1979: 178). Schanks Phasen 2-4 entsprechen Wunderlichs Phase II, wobei Wunderlich nicht explizit von dem Entwickeln eines Handlungsplans, sondern von einem Ratschlag spricht. Hier spiegelt sich sicherlich das unterschiedliche den Untersuchungen zugrunde liegende Material wider. Schank stellt fest, dass diese Reihenfolge sukzessive eingehalten werden muss, da sonst zu einem späteren Zeitpunkt im Verlauf auf frühere Aufgaben zurückgekommen werden muss, um die Bearbeitung fortzusetzen. Dennoch müssen nicht alle Schritte explizit vollzogen werden. Das Phasenmodell Boettchers (2004b: 187ff.; 2004a: 116ff.) für Ratschlaggespräche besteht aus der Problempräsentation und Anliegenformulierung von RS, der Sicherung des Problemverstehens durch RG, der Entwicklung und Übernahme von Lösungsangeboten. In diesem Phasenmodell wird im Gegensatz zu den älteren Modellen die Anliegenformulierung anstelle Wunderlichs Ratfrage aufgenommen, was möglicherweise der Erkenntnis Rechnung trägt, dass eine Ratfrage nicht vorkommen muss und Klientenziele sich auch in von Boettcher sogenannten „Ratschlaggesprächen“ über eine bloße Ratfrage hinausbewegen. Becker-Mrotzek (2001: 1522ff.) konstatiert für behördliche Beratungsgespräche am Beispiel der Arbeitsberatung vier Phasen: die „Anliegensklärung“, in der der „Berater eine Vorstellung von den biographischen Problemen und Plänen der Klienten entwickelt“ (Becker-Mrotzek 2001: 1523); die „Anliegensthematisierung“, die vom Berater vor allem zur Übereinstimmung der Einschätzung des Klienten mit seiner eigenen initiiert wird, die „Lösungsbildung“, die handlungsschematisch Lösungswege aufzeigt und die „Planbildung“, in der

Details der künftigen Maßnahme geplant werden. Auch Becker-Mrotzek geht also von einem Anliegen aus, das in Form eines Handlungsplans bearbeitet wird.

Insgesamt zeigen alle diese Ablaufbeschreibungen von Beratungsgesprächen grundsätzlich vergleichbare Phasen auf. **Zusammenfassend** sind dies folgende: eine Phase, in der ein Problem benannt wird, für das ein Rat oder Plan angefordert wird (Anliegen); eine Phase, in der das Problem durch den Berater zugespitzt wird; eine Phase mit gemeinsamem schleifenförmigen Suchprozess und eine Lösungsphase, in der die Lösung oder der Plan geprüft und angenommen wird. Im Vergleich zum anwaltlichen Erstgespräch und dem in diesem Kapitel entwickelten Ablaufmodell lassen sich diese Phasen grundsätzlich ebenfalls bestätigen, aber in Bezug auf die hier untersuchte spezifische institutionelle Beratungssituation weiter ausdifferenzieren.

Die Phasenbeschreibung anwaltlicher Erstgespräche ist in einem zyklischen **Analyseprozess** entstanden, indem zunächst auf der Basis eines kleinen Teilkorpus aus Gesprächen der verschiedenen Typen ein erstes Phasenmodell entwickelt wurde. Dieses wurde sukzessive mit weiteren Gesprächen des Korpus konfrontiert und entsprechend so verändert, dass es den Ablauf aller Gespräche so detailliert wie möglich wiedergeben kann, gleichzeitig aber auch Kategorien aufweist, die verallgemeinerbar genug sind, alle Gespräche darunter vereinen zu können (vgl. auch die verwendeten Bezeichnungen in den beschriebenen Phasenmodellen, hier werden ähnlich weite Bezeichnungen gewählt). Zur Unterscheidung von Phasen im anwaltlichen Erstgespräch wurden maßgeblich folgende **sprachliche Merkmale** zugrunde gelegt:

- Gliederungssignale
- längere Pausen
- thematische Veränderungen
- ein Wechsel der Handlungsentwicklung
- explizite Benennung und Einleitung neuer Gesprächsabschnitte
- ein Wechsel der Funktion einzelner Gesprächsabschnitte
- ein Wechsel in den nonverbalen Aktivitäten der Beteiligten
- ein Wechsel des primären Sprechers (vor allem nach längeren Sequenzen).

Ausschlaggebend für die Konstitution einer Phase ist in der Regel nicht eines der Merkmale alleine, sondern ein Merkmalsbündel, das zusammengenommen genügend Hinweise auf einen Phasenwechsel liefern kann.

Generell ist, wie in Kapitel 4.3.1 bereits beschrieben, eine **Phasengliederung** von Gesprächen aus verschiedenen Gründen **kritisch** zu betrachten, vor allem, weil sie eine Linearität suggeriert, die sich praktisch in keinem Gespräch finden lässt. Darüber hinaus gibt es zudem auch einige klassifikatorische Schwierigkeiten

bei der Phasenbestimmung. Problematisch ist, dass sich nicht alle Gesprächsabschnitte eindeutig einer Phase zuordnen lassen, da entweder die Beteiligten parallel mehrere oder gleichzeitig unterschiedliche Phasen bearbeiten. Weiter können gleiche kommunikative Handlungen verschiedene Funktionen erfüllen und damit verschiedenen Phasen zugeordnet werden, die aber mit einer Analyse nach formalen und inhaltlichen Kriterien schwer zu fassen sind und damit auch immer eine funktionale Analyse zumindest ansatzweise bei Bestimmung von Phasen und Zuordnung von Gesprächsabschnitten dazu mit einfließen muss.

Der hier beschriebene Ablauf kann also lediglich eine Abstraktion des tatsächlichen Geschehens sein, die darüber hinaus, würde man sie für sich betrachten, auch eine starke Verkürzung des Gesamtgeschehens darstellt. Dennoch erfüllt sie den Zweck einer ersten Orientierung über die Gespräche und das Korpus und eignet sich daher dazu, den typischen Ablauf des anwaltlichen Erstgesprächs aufzuzeigen.

Bei der Beschreibung des Ablaufmodells wurde bewusst auf eine **Zuordnung zu den Beteiligten** und eine Bestimmung desjenigen, der für die primäre Bearbeitung einer Phase zuständig ist, verzichtet. Denn diese Beschreibungsdimension ist so grobkörnig, dass eine Zuordnung von Phasen und einzelnen Beteiligten kaum möglich ist. Dazu kommt, dass die Beschreibung des Gesprächsablaufs primär auf die Gesprächssukzession selbst fokussiert, während z. B. die Beschreibung der kommunikativen Aufgaben primär von dem Handeln der Beteiligten ausgeht, das sich im Gespräch zyklisch entfaltet und dieses gestaltet, weshalb hier eine Zuordnung von kommunikativen Aufgaben und Beteiligten sinnvoll ist (vgl. Kapitel 6). Im Fall der Ablaufbeschreibung, dessen Sukzession zwar vom Handeln der Beteiligten vorangetrieben wird, kann m.E. davon ausgegangen werden, dass die Beteiligten das Gespräch gemeinsam in ihrem Ablauf bestimmen und entsprechend die Phasen gemeinsam bearbeiten. Hier wird es zwar häufig der Anwalt sein, der Phasen einleitet, weil er als Experte einen Gesprächsplan verfolgt, den er darüber hinaus aufgrund seiner Position überwiegend steuert, was dazu führt, dass die Beispiele in Kapitel 5.4 häufig das Handeln des Anwalts demonstrieren werden. Das soll nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Phasen in ihrem weiteren Verlauf grundsätzlich von beiden Beteiligten bearbeitet werden.

Die Phasen und ihre Spezifika werden in den folgenden Kapiteln jeweils ausführlich anhand von Gesprächsbeispielen belegt und beschrieben sowie für die drei Gesprächstypen anwaltlicher Erstgespräche differenziert. Dabei beschränke ich mich auf die Beschreibung der **Kernphasen**, da für die Gesprächseröffnung und den -abschluss weder Differenzierungen innerhalb der Typen zu erwarten sind noch dadurch Differenzierungen beim Vergleich zu Ablaufmodellen anderer Gespräche zu erwarten sind. Für eine Beschreibung des kommunikativen Geschehens in Gesprächseröffnungen und -abschlüssen vgl. die Kapitel 6.3.1 und 6.3.9.

5.4 Gesprächsphasen im anwaltlichen Erstgespräch

In der folgenden Detailbeschreibung der Kernphasen verwende ich jeweils ein Beispiel für die verschiedenen Typen und zeige hier besonders den Beginn der jeweiligen Phase anhand eines Gesprächsausschnittes. Wenngleich auch viel dafür spricht, nur drei Gespräche auszuwählen und diese sukzessive zu vergleichen, sollen hier Beispiele quer durch das Korpus ausgewählt werden, um einen Einblick in das Gesamtkorpus und dessen Varianz zu geben.

Die folgenden Kapitel sind so aufgebaut, dass zuerst eine generelle Beschreibung der Phasen gegeben wird, die in der Folge mit Gesprächsbeispielen belegt wird. Daraufhin werden die Spezifika der Typen anwaltlicher Erstgespräche bei der Bearbeitung der jeweiligen Phase beschrieben und im Anschluss tabellarisch zusammengefasst. Dieser Aufbau ist der ergebnisorientierten Darstellungsweise geschuldet. Auch wenn diese Darstellungsweise zunächst Gegenteiliges suggeriert, sei hier nochmals explizit betont, dass alle Beschreibungen auf den Analysen der Gespräche basieren und Ergebnisse dieser Analysen zusammenfassen.

5.4.1 Themeneinführung

Die *Themeneinführung* wird in institutionellen Gesprächen meist mit der *Eröffnungsinitiative* des Anwalts eingeleitet und kann in ihrer Länge abhängig vom Einschreiten des Anwalts mit Nachfragen stark variieren. In dieser Phase wird das **Thema vom Mandanten eingeführt** sowie die Handlungsorientierung implizit oder explizit genannt. Die Handlungsorientierung bezeichnet verschiedene noch weiter zu differenzierende Ausrichtungen auf eine mögliche Lösung des Mandanten: das Handlungsziel und das Gesprächsziel (vgl. die Kapitel 6.3.3 und 7.3.6.).

Diese Phase korrespondiert mit der Phase der Explizierung des Ratsucherproblems (Schank 1981b) oder der Themeneinleitung und Ratfrage (Wunderlich 1981). Ich bevorzuge an dieser Stelle die Bezeichnung *Themeneinführung*, da im Mandantengespräch mehr als nur das Problem geschildert oder eine Ratfrage gestellt wird. Problemдарstellung und Ratfrage sind hier ein Bestandteil der *Sachverhaltsdarstellung* neben anderen (vgl. Kapitel 7 und Pick 2010).

Die **Handlungsorientierung**, die ebenfalls mit der Ratfrage (Wunderlich 1981) oder der Anliegenformulierung (Boettcher 2004a, 2004b, vgl. auch Becker-Mrotzek/Brünner 2007) korrespondiert, ist für das Mandantengespräch nicht als eigenständige Phase, sondern zur *Themeneinführung* gehörend aufgeführt, obwohl sie in einigen Fällen mit Gliederungssignalen oder einer metakommunikativen Einleitung als eigene Phase markiert und auch von Anwalt explizit erfragt werden kann. Im Mandantengespräch ist die Darstellung der Handlungsorientierung aber inhaltlich typischerweise wenig

spezifisch (vgl. verschiedene sprachliche Formen Kapitel 6.3.3). Hier werden eher Lösungsrichtungen vom Mandanten implizit während der *Sachverhaltsdarstellung* eingestreut, aus denen die Handlungsorientierung des Mandanten ersichtlich werden kann, was ebenfalls die Abgrenzung als eigene Phase nicht rechtfertigen würde. Da die Handlungsorientierung sich also selten ausschließlich in der expliziten Anliegensformulierung oder Ratfrage findet, sondern typischerweise implizit bearbeitet wird, ist sie hier der *Themeneinführung* zugeordnet (vgl. auch Kapitel 7).

Beispiele Themeneinführung	
Sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung	
[7]	
A (m)	Vergütung nach A dreizehn? Da helfen Sie mir am besten.
M (m)	Genau, ich
[8]	
M (m)	erklär Ihnen das. Ähm • jetzt muss ich ein bisschen weiter ausholen,
[9]	
A (m)	Kein Problem.
M (m)	Im Prinzip ist das Problem z-zweischichtig. Die
IP_IG_1	
Zu Beginn ist die <i>Eröffnungsmotivation</i> des Anwalts zu beobachten (Fl. 7 „Da helfen Sie mir am besten“ ¹⁶), die die Phase der <i>Themeneinführung</i> einleitet. Zu Beginn dieser Phase orientiert der Mandant den Anwalt darüber, dass er „bisschen weiter ausholen“ möchte (Fl. 8), womit der Anwalt einverstanden ist (Fl. 9). Daraufhin stellt der Mandant sein Problem und die bisherige Entwicklung dar (Fl. 9ff.). Dass Mandanten sich ein längeres Rederecht explizit erbitten und damit den Anwalt über die Dauer ihrer geplanten Anschlusshandlung orientieren, ist selten zu beobachten. Dadurch wird hier die Einleitung der Phase <i>Themeneinführung</i> noch einmal explizit von beiden Beteiligten bestätigt.	

16 Die grau unterlegten Zitate aus den Transkripten dienen der besseren Orientierung, teilweise sind aus Platzgründen nur die Anfänge der Äußerungen zitiert, auf die Bezug genommen wird. In diesen Fällen finden sich hinter dem Zitat Auslassungspunkte (...). Mit dieser Schreibweise soll angezeigt werden, dass die betreffende Äußerung über den zitierten Teil hinausgeht, gleichzeitig soll so eine Verwechslung mit Abbrüchen innerhalb von transkribierten Äußerungen vermieden werden, die innerhalb der Zitate, ebenfalls mit Auslassungspunkten („...“) vermerkt wären.

Rechtsgestaltende Rechtsberatung

[2]

A (m) würd ich sagen.

MEF (w)

Ja. Also wir

MEM (m)

•• Ja. ((1s)) Weiß nicht. •• Willst du?

[3]

A (m)

• Hmhñ

MEF (w)

sind • glücklich verheiratet,

haben zwei Kinder, ••• der Große ist ••

[...]

[14]

MEF (w)

ist, ••• Uund, •• ja, • wir •• das, • jaa, • einfach vertraglich jetzt gerne

[15]

MEF (w)

regeln möchten, ((1s)) wie so was im Falle eine Scheidung aussehen

[16]

MEF (w)

könnte. ••• Und wir das dann quasi in der Schublade haben, aber

MEF (w) [k]

schmunzeld

[17]

MEF (w)

natürlich nicht verwenden werden.

MEF (w) [k]

lacht

MEM (m)

••• Joa, • eigentlich wollten wir das

SO_GS_1

In diesem Beispiel ist zunächst unklar, welcher der beiden Mandanten den Sachverhalt schildert (Fl. 2). In einer gestaltenden Beratung, in der beide Parteien gleichzeitig zu einem Anwalt gehen, ist dies erwartbar, da hier zwei gleichberechtigte Partner agieren. Auch hier wird der Übergang zur Phase *Themeneinführung* dadurch noch einmal explizit von den Beteiligten eingeleitet. Daraufhin folgt auch in diesem Gespräch die *Sachverhaltsdarstellung*.

Abgeschlossen wird die Darstellung der Mandanten in dieser gestaltenden Beratung mit einer verfahrensbezogenen Typisierung, die die Handlungsorientierung der Mandanten anzeigt („einfach vertraglich jetzt gerne regeln möchten“, Fl. 14f.). Diese können die Mandanten hier vermutlich vornehmen, weil die Gestaltungsmöglichkeit Vertrag auch unter Laien relativ bekannt ist. Diese bleibt allerdings inhaltlich unspezifisch, das „so was“ (Fl. 15) bezieht sich auf den zuvor genannten Ehevertrag (hier nicht im Transkript). Welche Regelungen die Mandanten mit welchem Ziel treffen wollen, wird von ihnen nicht genannt. Weiter zeigt sich auch die Einführung hypothetischer zukünftiger Sachverhalte („im Falle einer Scheidung“, Fl. 15), deren Eintreten möglich und problematisch ist, dieses Problempotenzial aber zum Zeitpunkt der Beratung noch nicht entfaltet ist („sind glücklich verheiratet“, Fl. 2f.), bzw. von den

Mandanten auch nicht zwingend erwartet wird („quasi in der Schublade haben“, Fl. 15f.).

Bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung

Hier finden sich keine Besonderheiten im Vergleich zur sachverhaltsbegutachtenden oder gestaltenden Rechtsberatung.

Die **Typen anwaltlicher Erstgespräche** unterscheiden sich in dieser Phase vor allem durch die zeitliche Verortung des zu besprechenden Sachverhaltes. Während in der **sachverhaltsbegutachtenden Beratung** die zu begutachtenden Sachverhalte in der Vergangenheit begonnen haben („es ist etwas passiert“), liegt bei der **gestaltenden Beratung** die zu besprechende Situation in der Zukunft („was könnte alles passieren?“). In der sachverhaltsbegutachtenden Beratung besteht das Problem für den Mandanten bereits, in der gestaltenden Beratung dagegen versucht er einem möglicherweise in der Zukunft entstehenden Problem im Vorfeld zu begegnen. Folglich besteht dieser Sachverhalt neben einer vergleichsweise kurzen Schilderung der Ausgangssituation aus Optionen, die eintreten könnten. Der Typ der **verwerfenden Beratung** kann beide zeitlichen Verortungen des Sachverhalts aufweisen. Bei der sachverhaltsbegutachtenden Beratung kommt es entsprechend auf die genaue Darstellung der geschehenen Ereignisse an und diese sind weder potenziell noch optional, sondern real bereits eingetreten. Dagegen ist in der gestaltenden Beratung ebenfalls eine genaue Darstellung der bereits bestehenden Ausgangssituation gefragt, hier sind beim Verbalisieren möglicherweise eintretender zukünftiger Situationen Spekulationen aber erlaubt bzw. notwendig.

In **sachverhaltsbegutachtenden Beratungen** sind eher inhaltliche vorgegriffene Typisierungen erwartbar, die sich auf den Sachverhalt beziehen. In **gestaltenden Beratungen** nennen Mandanten typischerweise verfahrensbezogene Typisierungen, womöglich weil die Form „Vertrag erstellen“ relativ weit verbreitet ist.

Da mit der *Themeneinführung* bereits die Handlungsorientierung der Mandanten verbalisiert werden kann, kann sich schon in dieser Phase in der **verwerfenden Beratung** für den Anwalt die Nichtbearbeitbarkeit des Sachverhalts andeuten. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn Mandanten bereits Ziele benennen, die juristisch nicht bearbeitbar sind. Es müssen aber zunächst noch keine Unterschiede zur sachverhaltsbegutachtenden oder gestaltenden Beratung in Erscheinung treten, da Handlungsorientierungen zum einen nicht immer genannt werden oder diese zum anderen sich erst im Laufe des Gesprächs als nicht bearbeitbar herausstellen können.

Spezifika der Typen in der Gesprächsphase		
Sachverhaltsbegutachtend	Gestaltend	Verwerfend
Der problematische Sachverhalt liegt in der Vergangenheit.	Der potenziell problematische Sachverhalt liegt in der Zukunft.	Der problematische Sachverhalt liegt in der Vergangenheit oder (potenziell) in der Zukunft.
Es ist eine Darstellung der Geschehnisse gefragt, die zutreffend und vollständig ist.	Über eine zutreffende und vollständige Darstellung hinaus wird der Fokus stärker auf Handlungsentwicklungen gelegt.	Je nach Verortung des problematischen Sachverhalts: vollständige und zutreffende Darstellung der Geschehnisse oder stärkerer Fokus auf hypothetische Handlungsentwicklungen.
Inhaltliche Typisierung ist eher erwartbar.	Verfahrensbezogene Typisierung (Vertrag) ist eher erwartbar.	Es kann bereits in dieser Phase erkannt werden, dass die Handlungsorientierung keine erfolversprechende rechtliche Bearbeitungsmöglichkeit birgt.

5.4.2 Themenexploration und -zuspitzung

Mit *Themenexploration und -zuspitzung* wird die Phase bezeichnet, die durch weiterführende oder vertiefende **Fragen des Anwalts** eingeleitet wird, häufig auch Sachverhaltsexploration genannt. Es wird hier das Wissen um den Sachverhalt, in den das zu bearbeitende Problem oder Thema eingebettet ist, entsprechend erweitert. Der Anwalt beginnt bereits zu diesem Zeitpunkt, mental eine oder mehrere zu bearbeitende juristische Fragestellungen herauszuarbeiten (vgl. Kapitel 8) und verschafft sich während der Phase der *Themenexploration und -zuspitzung* Informationen über jene Teile des partikularen Erlebnis- und Beobachtungswissens des Mandanten, das zur Komplettierung seines Bildes über den Lebenssachverhalt des Mandanten noch fehlt, um es tragfähig in juristische Kategorien übertragen zu können.

Wunderlich (1981) integriert diese Phase als „Nachfragen und Ergänzungen“ und bezeichnet sie als optionale Tätigkeit des Ratgebers. Im Mandantengespräch

ist dies keine optionale Phase, sondern ist in jedem Gespräch zu beobachten und dient dazu, die Darstellung des Mandanten so zu ergänzen, dass der Sachverhalt in einen juristisch bearbeitbaren Sachverhalt transformiert werden kann, um ihn dem Rechtssystem zugänglich machen zu können (vgl. Kapitel 6, vgl. auch das Eingangszitat des Anwalts in Kapitel 1). Daher dient diese Phase im Mandantengespräch zwar auch, aber nicht ausschließlich der Sicherung des Problemverstehens, das Boettcher (2004b: 187ff.; 2004a: 116ff.) für diese Phase hervorhebt. Im Mandantengespräch wird das Problem in dieser Phase im Sinne einer institutionellen Zuspitzung erst herausgearbeitet (vgl. Kapitel 8). Ebenso geht die *Themenexploration und -zuspitzung* im Mandantengespräch aus diesem Grund über Schanks Phase der PLR („Erfassung der Lage und Person des Ratsuchers“) hinaus (Schank 1981b: 184).

Die *Themenexploration und -zuspitzung* kann dadurch erfolgen, dass der Anwalt Themen des Mandanten aufgreift und genauer nachfragt. Entsprechend wurde auch die Bezeichnung *Themenzuspitzung* gewählt, da hier eine Fokussierung des Anwalts auf bestimmte Themen erfolgt und davon ausgegangen werden muss, dass es sich um bestimmte, für die Weiterverarbeitung im juristischen Handlungszusammenhang relevante Themenstellungen handelt. In diesem Zusammenhang sind ebenfalls Relevanzrückstufungen von Mandantenaussagen zu beobachten, die auch zur Themenzuspitzung beitragen, indem sie den Sachverhalt nach institutionellen Gesichtspunkten gewichten.

Eine andere Möglichkeit der *Themenexploration und -zuspitzung* ist das Lesen oder Durchsehen der **Unterlagen**, die Mandanten zur Besprechung mitgebracht haben. Auch hier zeigt sich der Sachverhalt, z. T. in Form von Beweisen (Gehaltsabrechnungen, Ehevertrag etc.), z. T. bereits in transformierter Form (Bescheide, Strafanzeigen etc.). Auch diese liest der Anwalt vor dem Hintergrund des entstehenden Bildes über den Sachverhalt und möglicher zu prüfender Ansprüche und selektiert entsprechend die relevanten Inhalte.

Beispiele Themenexploration und -zuspitzung	
Sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung	
[9]	
A (m)	Okay. ••• Okay. Zeigen Sie mal her. Das
M (w)	Eigentümer, mein Arbeitgeber.
[10]	
A (m)	ist son Personaldatenblatt, ne? (Also)... Okay. ••• N schriftlichen
M (w)	Das... Genau.

[11]

A (m) Arbeitsvertrag gibt s auch? Ein oder mehrere? Gar keine. Okay. Okay, ja,
M (w) Nein. Leider nicht. Nein. Nein.

[12]

A (m) is ääh so lange ich weiß, dass es keinen gibt, ist das • • ääh nicht das

[13]

A (m) Problem. • • • Blöde wär s nur, wenn es einen gäbe und ich hätte ihn

BT_TD_1

In diesem Beispiel ist die hier vorangehende Phase der *Themeneinführung* nur sehr kurz, denn der Anwalt geht sehr früh (Fl. 9) mittels Gliederungssignalen („Okay“, Fl. 9), dem Wechsel zur Sichtung der Unterlagen („Das ist son Personaldatenblatt, ne?“; Fl. 9ff) und dem Wechsel zu einer Frage-Antwort-Sequenz („N schriftlichen Arbeitsvertrag gibt s auch?“, Fl. 10f.) zur *Themenexploration und -zuspitzung* über. Er fragt bereits gezielt nach bestimmten aus seiner Erfahrung als wichtig zu erachtenden Unterlagen (vgl. Kapitel 8), was die Zuspitzung und Relevantsetzung bestimmter Themen verdeutlicht, gleichzeitig strukturiert er damit sehr früh die unterbricht die Darstellung der Mandantin schnell.

Rechtsgestaltende Rechtsberatung

[27]

MEM (m) haben, bevor wir dann da • einen solchen Vertrag dann aufsetzen und

[28]

A (m) Okay. ((1s)) Sie sind beide Deutsche?

MEM (m) dann auch unterschreiben. • Ja.

[29]

A (m) ((1s)) Sie • gehn ins Ausland, hab ich jetzt richtigverstanden.

MEF (w) Hmhñ

MEM (m) Genau.

[30]

A (m) Wohin? ((1,2s)) Wie lange?

MEF (w)

MEM (m) Nach Spanien. • • Das ist noch ungewiss.

[...]

[47]

A (m) Sache. ((1,2s)) Jetzt gehn wir vielleicht die Sache mal von hinten an. • • •

[48]

A (m) Hmñ • sagen Sie mir mal/ • erstmal was Sie sich so vorstellen für n

[49]

A (m) Ehevertrag, was denn da drin stehen soll. ((3,2s)) Also wir könn s entweder

SO_GS_1

Auch hier wird die *Themenexploration und -zuspitzung* durch den Anwalt eingeleitet, der dazu ein Gliederungssignal verwendet („Okay“, Fl. 28) und durch die anschließende Pause und den Wechsel zum Fragen den Phasenwechsel deutlich macht. Hier zeigt sich der Typ der gestaltenden Beratung daran, dass der Anwalt Sachverhalte in der Zukunft erfragt („Sie • gehen ins Ausland?“, Fl. 29ff.), die hier nicht das Ziel der rechtlichen Bearbeitung betreffen (dieses liegt in allen Typen in der Zukunft), sondern die Rahmenbedingungen einer rechtlichen Bearbeitung. Im weiteren Verlauf des Gesprächs (Fl. 47ff.) wird deutlich, dass der Anwalt stärker die Zielsetzung der Mandanten in den Fokus nimmt („sagen Sie mir mal/ • erstmal was Sie sich so vorstellen“, Fl. 48f.), da deren Willen hier ausschlaggebender für die weitere Bearbeitungsrichtung ist.

Bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung

[109]

A (m) Das ist ja ein relativ langes ausführliches Protokoll. Ähm also auch wenn s

[110]

A (m) an einigen Stellen natürlich pauschaliert. • Ähm •• wenn ich das aber

M (m) • Hmhm

[111]

[t] 15:00

A (m) richtig äh verstehe dann ähm ist in diesem Gespräch im März aber ja schon

[112]

[t]

A (m) • sehr deutlich zum Ausdruck gekommen, dass die Zusammenarbeit auf

[113]

[t]

A (m) jeden Fall in diesem Jahr beendet werden soll. •• Hmhm

M (m) •• Ja ••• Ja ••

IP_AJ_1

Hier deutet sich während der *Themenexploration und -zuspitzung* bereits an, dass das Ziel des Mandanten möglicherweise mit rechtlichen Mitteln nicht erreichbar ist, was sich daran zeigt, dass der Anwalt gezielt Sachverhalte nachfragt, die die Erfolglosigkeit bestätigen („dann ähm ist in diesem Gespräch im März aber ja schon“, Fl. 111). Dies wird nicht nur im weiteren Gesprächsverlauf inhaltlich expliziter besprochen, sondern es deutet sich hier bereits durch das gemeinsame Wissen anzeigende „ja“ (Fl. 111) an, dass Aussagen die der Mandant selbst geliefert hat, auf eine erfolglose Bearbeitung hindeuten, hier markiert durch die Kontrastierung „aber“ (Fl. 110). Daneben werden in diesem Beispiel auch Sachverhaltsbestandteile in ihrer Relevanz für eine rechtliche Bearbeitung zurückgestuft (die Pauschalisierung der Protokolle, die der Mandant bemängelt, Fl. 109f.), was für diese Phase in allen Typen typisch ist.

Besonderheiten der **Typen** finden sich hier erneut vor allem zwischen der gestaltenden Beratung und der sachverhaltsbegutachtenden Beratung. In der **gestaltenden** Beratung werden stärker mögliche Handlungsoptionen, aber auch die Zielsetzung der Mandanten thematisiert. Diese werden vom Anwalt hier typischerweise ausführlicher erfragt, da eine vertragliche Regelung stärker vom Willen der Beteiligten geprägt ist als die juristische Bearbeitung eines bereits vorhandenen Sachverhalts. Dazu kommt, dass der Anwalt selbst hier stärker neue Themen einbringt, die gegebenenfalls für die Gestaltung eine Rolle spielen könnten. Diese Themen bringt er zwar auch in die **sachverhaltsbegutachtende Beratung** ein, allerdings liegt das Hauptaugenmerk dort stärker auf einer vertiefenden Exploration der zu bearbeitenden Situation, in der sich die Bearbeitungsrichtung zuspitzt und die zu prüfenden Ansprüche weiter eingeschränkt werden. Bei der **verwerfenden Beratung** kann sich in dieser Phase bereits andeuten, dass das Problem nicht bearbeitbar ist, wenn Sachverhaltsbestandteile vom Anwalt durch Fragen oder Zusammenfassungen fokussiert werden, die auf die Nichtbearbeitbarkeit hindeuten. Das ist aber nicht immer der Fall, da eine Bearbeitbarkeit zunächst in jedem Gespräch von den Beteiligten vorausgesetzt wird.

Spezifika der Typen in der Gesprächsphase		
Sachverhaltsbegutachtend	Gestaltend	Verwerfend
Bearbeitungsrichtung spitzt sich zu, denn die Auswahl der zu prüfenden Ansprüche werden hier weiter eingeschränkt und die Umstände des Sachverhalts weiter aufgeklärt.	Zielsetzung der Mandanten ist ausführlicher als in den anderen Typen Teil der Exploration. Das Ziel ist weniger stark durch den Sachverhalt (und mögliche sich daraus ergebende Ansprüche bestimmt), sondern stärker durch den Willen der Parteien.	Anwalt kann bereits jene Sachverhaltsbestandteile fokussieren, die ausschlaggebend für eine Verwerfung sind, dies setzt aber voraus, dass er die Nichtbearbeitbarkeit des Problems bereits in dieser Phase erkennt.
Verschiedene Relevanzsetzungen bestimmter Themen von Anwalt und Mandant deuten sich an.	Verschiedene Relevanzsetzungen bestimmter Themen von Anwalt und Mandant deuten sich an.	Verschiedene Relevanzsetzungen bestimmter Themen von Anwalt und Mandant deuten sich an.

5.4.3 Aufklären über die Rechtslage

Auf die *Themenexploration und -zuspitzung* folgt nun im anwaltlichen Mandantengespräch das Besprechen der Lage, in der der Mandant sich aus rechtlicher Sicht befindet. Dazu klärt der Anwalt den Mandanten über seine **rechtliche Bewertung** des Sachverhalts auf.

Das *Aufklären über die Rechtslage* ist gekennzeichnet durch die Einordnung des Gehörten in juristische Kategorien und ein Einfügen des Sachverhaltes in die juristische Welt und geht mit einer rechtlichen Bewertung einher (vgl. Kapitel 8). Diese muss nicht immer verbalisiert werden, eine rechtliche Begutachtung kann ausschließlich mental vorgenommen werden und nicht einmal das Ergebnis wird dem Mandanten in allen Gesprächen explizit mitgeteilt werden. Dennoch finden sich in allen Gesprächen zumindest Hinweise auf eine vorangegangene Begutachtung, sei es durch die Vermittlung von Fachwissen, die sich auf eine vorangegangene (nicht verbalisierte) Begutachtung bezieht oder durch Handlungspläne, die eine Begutachtung voraussetzen und implizieren.

Diese Phase ist typisch und konstitutiv für das anwaltliche Mandantengespräch. Hier wird eine der anwaltlichen Kernaufgaben manifest: Die rechtliche Begutachtung eines lebensweltlichen Sachverhaltes und das damit einhergehende Prüfen von Ansprüchen des Mandanten, um den Weg für eine weitere Bearbeitung zu ebnen (vgl. Kapitel 8). Obwohl in dieser Phase die wichtigsten Weichen für die Beratung gestellt werden, findet sie sich nicht in den oben angeführten linguistischen Phasenmodellen (Schank oder Boettcher nennen ausschließlich die Handlungsplanung, Wunderlich den Ratschlag). Die Sachverhaltsbegutachtung hingegen besteht nicht oder nicht überwiegend aus einem Ratschlag und ist nicht zu verwechseln mit der Handlungsplanung, die daran anschließt, sondern beinhaltet eine Bewertung des Sachverhalts vor dem Hintergrund der juristischen Bewertungskategorien und Handlungsmöglichkeiten.

Da diese Phase ein wichtiger Kern des Mandantengesprächs ist sowie für die Klassifikation der verschiedenen Typen eine Rolle spielt, wird sie hier als eigene Phase behandelt. Auch in den juristischen Phasengliederungen spielt diese Phase im Gegensatz zu den linguistischen Modellen eine Rolle. König/Weth (König/Weth 2004b: 25f.) nennen ausdrücklich die „Klärung der rechtlichen Lage“ als Bestandteil des Mandantengesprächs: „In der Regel werden hier auch Fragen zu erörtern sein, von denen der Mandant (von sich aus) nicht weiß, dass sie wichtig sind.“ Auch Kilian nennt unter der Phase „Antworten“ die rechtliche Bewertung: „In der Phase 3 ist es an dem Rechtsanwalt, dass sich diese Gedanken kristallisieren und in einer dem Mandanten kommunizierten vorläufigen Bewertung niederschlagen“ (Kilian 2008: 34).

Beispiele Aufklären über die Rechtslage

Sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung

[235]

A (m) ((2s)) Gut. Also ich würde auch sagen, das reicht • • • so

M (m) vorstellen.

[236]

A (m) nicht aus. ((ea)) Weil... • • Also die haben ja zweiii Gründe genannt, das

[237]

A (m) eine beim B-Dienst daf/ oder drei Gründe wohl: Erstens beim B-Dienst

[238]

A (m) ((2,1s)) wird ne besondere körperliche • Fähigkeit verlangt. • • Schon

[239]

A (m) diese Grundannahme ist problematisch. ((1s)) Dann heißt es, Sie

PC_CS_1

In diesem Ausschnitt ist der Beginn der *Aufklärung über die Rechtslage*, hier deutlich durch die Pause und das Gliederungssignal abgetrennt („((2s)) Gut“ Fl. 235). Der Anwalt leitet eine Bewertung aus seiner Sicht mit „Also ich würd auch sagen“ (Fl. 235) ein und gibt zunächst eine Zusammenfassung seines Ergebnisses („das reicht • • • so nicht aus“, Fl. 235f.). Mit dem „auch“ zeigt er an, dass er sich grundsätzlich der Auffassung des Mandanten anschließt, dieser also mit einer möglichen weiteren rechtlichen Bearbeitung rechnen kann, was ein Merkmal der sachverhaltsbegutachtenden Beratung ist. Hier zeigt sich auch, dass das *Aufklären über die Rechtslage* sehr knapp ausfallen kann, denn auch wenn der Anwalt die Stellungnahme der Gegenseite inhaltlich wiederholt, so besteht die Verbalisierung seiner Bewertung lediglich darin, diese als problematisch einzustufen (Fl. 238f.). Damit vermittelt er dem Mandanten zwar, dass sein Sachverhalt erfolgreich bearbeitbar ist, begründet dies aber kaum und vermittelt dem Mandanten auch das entsprechende Wissen dazu nur implizit über die Kontrastierung seiner Einschätzung mit der Sicht der Gegenseite.

Rechtsgestaltende Rechtsberatung

[569]

A (m) Also. Ääh auch da wäre man natürlich • • würd sagen frei in, in,

M (m) ((lacht))

[570]

A (m) in, in einer Festlegung. Was man häufig tut in diesen Fällen ist, •

M (m) • Hmhm

[571]

A (m) • äh dass man sagt, ähm ((1,6s)) wenn die Beteiligten sich nicht einigen

[572]

A (m) auf • den Wert. Und auszugehen ist natürlich • • - aber das ist letzten

GS_KB_1

In diesem Beispiel aus dem Erbrecht zeigt sich, dass in gestaltenden Beratungen hypothetische Sachverhalte in der Zukunft begutachtet werden. Hier geht es um die Festlegung des Wertes eines Hauses im Erbfall, der zum Zeitpunkt des Gesprächs noch in der Zukunft liegt. Der Anwalt klärt hier zunächst über die Rechtslage auf, die zum gegenwärtigen Zeitpunkt gilt („da wäre man natürlich • • würd ich sagen frei“... Fl. 569f.) und geht dann dazu über, den zukünftigen Sachverhalt zu benennen, „wenn die Beteiligten sich nicht einigen“... Fl. 570ff.). Auch hier zeigt sich der schnelle Übergang in die nächste Phase und damit die kurze Begutachtung, denn der Anwalt beginnt, direkt Handlungspläne für den genannten hypothetischen Sachverhalt zu formulieren („Was man häufig tut“... Fl. 570f.). Diese Handlungsplanung unterbricht er in der Folge dann allerdings doch zugunsten einer erneuten Benennung der Rechtslage („auszugehen ist natürlich“... Fl. 572ff.).

Bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung

[455]

M (m) Gemeinschaft geführt, dann, dann kann des ned sein, dass i heit äh mit null

[456]

A (w) ((1,7s)) Hmhrñ Aber den Re/ den Rechtsgrundsatz gibt s nicht.

M (m) rausgeh. So is ja a ned, oder?

[457]

A (w) Nein, so ist es nicht. Nein, so ist es nicht.

A (w) [k] lachend

M (m) So ist es ja nicht? Sagen Sie des. Also Sie

M (m) [k] staccato

[458]

A (w) Doch äh, das g... Das muss nicht so

M (m) geben mir Recht. So ist es nicht.

[459]

A (w) sein, dass Sie aus ner nichtehelichen Lebensgemeinschaft mit was

[460]

A (w) rausgehen. Sie können auch mit null rausgehen. ((1,6s)) Das kann auch

M (m) Dann

QP_QS_1

In diesem Beispiel wird die Phase der *Aufklärung über die Rechtslage* durch eine Pause sowie ein Prädivergenz signalisierendes Hörersignal der Anwältin (Fl. 456) markiert. Damit deutet sich bereits an, dass es für das Ziel des Mandanten keine rechtliche Grundlage gibt, was sie in der Folge expliziert („Aber den Re/den Rechtsgrundsatz gibt s nicht“, Fl. 456). Damit wird gleichzeitig die Erfolglosigkeit der Zielerreichung durch eine rechtliche Bearbeitung deutlich. Dass damit die Erwartungen des Mandanten enttäuscht werden, zeigt sich daran, dass hier zunächst ein Missverständnis entsteht, da der Mandant

noch von seinen ursprünglichen Erwartungen (er habe Ansprüche und gehe nicht mit null raus, Fl. 455f.) ausgeht. Diese möchte er von der Anwältin explizit bestätigt bekommen („Sagen sie des. Also Sie geben mir Recht“ Fl. 457f.), was einerseits anzeigt, dass er selbst davon überzeugt ist, aber andererseits auch die besondere Wichtigkeit dieser Phase für das Mandantengespräch hervorhebt: Der Mandant geht zum Anwalt, um über die Rechtslage aufgeklärt zu werden. Dieses Beispiel rechtfertigt vor allem im Vergleich zu den beiden anderen auch besonders die Abgrenzung des Typs der verwerfenden Beratung als eigenen Typ des anwaltlichen Erstgesprächs, obwohl sich diese auf der Basis der Konstellation nur durch ihre weitere Bearbeitbarkeit unterscheiden. Da aber, wie hier deutlich wird, kommunikativ sehr unterschiedliche Anforderungen an die Beteiligten gestellt werden, sollten auch diese bei der Unterscheidung der Typen berücksichtigt werden.

Hier finden sich Besonderheiten und Unterscheidungsmerkmale für alle **Typen**, was sicherlich auch die besondere Bedeutung dieser Phase für das Mandantengespräch begründet. In der **sachverhaltsbegutachtenden Beratung** bestätigt das Ergebnis der Anspruchsprüfung und rechtlichen Begutachtung durch den Anwalt eine mögliche und erfolgversprechende rechtliche Bearbeitung des Problems. Hier wird der Fokus dann zügig auf die Handlungsplanung verlagert. In aller Regel wird die Phase der *Aufklärung über die Rechtslage* expandierter, je weniger sich das Ergebnis mit den Erwartungen des Mandanten deckt.

In der **gestaltenden Beratung** werden die Mandanten einerseits über ihre gegenwärtige Lage aufgeklärt, die z. B. im Fall eines Ehevertrages bereits bestimmte bestehende gesetzliche Vertragsfolgen betreffen würde. Weiter werden hier aber verstärkt hypothetische Sachverhalte in der Zukunft begutachtet, für die Regelungen getroffen werden sollen. Dazu können Sachverhalte in der Zukunft nur unter dem Wissen und der Rechtslage der Gegenwart begutachtet werden. Ebenfalls ist die Themenwahl der hypothetisch zu begutachtenden Sachverhalte hier stärker vom Anwalt mitbestimmt, da die Sachverhalte im Vergleich zur begutachtenden Beratung breiter und weniger fallspezifisch sind.

In dieser Phase findet sich vor allem für den **Typ verwerfend** ein großer Unterschied zu den anderen Typen, denn hier wird das Ergebnis der Anspruchsprüfung negativ ausfallen und die Erwartungen des Mandanten enttäuscht, der mit dem Besuch des Anwalts zunächst von einer Bearbeitungsmöglichkeit ausgeht. Damit kann eine intensivere Wissensvermittlung zur Begründung einhergehen. Darüber hinaus werden hier auch die Weichen für das weitere Gespräch gestellt, denn die Besprechung der rechtlichen Weiterbearbeitung des vom Mandanten angestrebten Ziels ist nun nicht mehr möglich.

Spezifika der Typen in der Gesprächsphase		
Sachverhaltsbegutachtend	Gestaltend	Verwerfend
Ergebnis der Anspruchsprüfung positiv und Begutachtung des Sachverhalts = positiv, Ziele umsetzbar.	Begutachtung der aktuellen Lage und hypothetischer (und typischer Standard-) Sachverhalte in der Zukunft = positiv, Ziele umsetzbar, auch der Anwalt bringt zukünftige Sachverhalte ein, die begutachtet werden können.	Ergebnis der Anspruchsprüfung und Begutachtung des Sachverhalts = negativ oder Ansprüche nicht durchsetzbar, oder Ziele rechtlich/vertraglich nicht umsetzbar. Besprechung der juristischen Möglichkeiten zur Erreichung der Ziele der Mandanten ist nicht mehr möglich.
Kann mit Wissensvermittlung zur Erläuterung der Begutachtung einhergehen, kann schnell und fragmentarisch bearbeitet werden.	Wissensvermittlung über die Rechtslage der Gegenwart, häufig angewendet auf hypothetische Sachverhalte in der Zukunft.	Aufgrund enttäuschter Erwartungen des Mandanten kann eine intensivere Wissensvermittlung zur Begründung der nicht möglichen/nicht erfolgreichen Weiterbearbeitung erfolgen.

5.4.4 Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten

Das *Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten* schließt an das *Aufklären über die Rechtslage* an und behandelt das weitere Vorgehen, primär jenes in der Rechtswelt. Hier wird besprochen, welche **weiteren Schritte** möglich sind (vgl. die Phase der Lösungsbildung Becker-Mrotzek 2001: 1523, vgl. Kapitel 9). Vor allem der Anwalt wird eine Handlungsplanung für Maßnahmen innerhalb der Rechtswelt entwickeln, aber auch Mandanten können Vorschläge einbringen. Diese werden dann jeweils vom Anwalt unter rechtlichen Gesichtspunkten bewertet. Eine Entscheidung über die Durchführung bleibt beim Mandanten. Da Anwälte nicht nur Berater sind, sondern auch einseitige Interessenvertreter ihrer Mandanten, deutet sich in dieser Phase bereits an, wie eine Vertretung durch den Anwalt ausgestaltet sein könnte, denn ein Handlungsplan in der Rechtswelt kann (in manchen Fällen auch muss) von einem Anwalt stellvertretend für den Mandanten ausgeführt werden. Das Angebot zu einer Vertretung wird beim *Besprechen von Handlungsmöglichkeiten* allerdings typischerweise nicht explizit verbalisiert (vgl. dazu 11).

Diese Phase findet sich in allen Strukturmodellen, wie oben bereits gezeigt bei Wunderlich als Ratschlag, bei Schank als Entwerfen eines Handlungsplans,

bei Boettcher als Entwicklung von Lösungsangeboten. Auch in den juristischen Modellen ist die Handlungsplanung enthalten: Bei König/Weth (König/Weth 2004b: 27ff.) als eigene Lösungsphase, bei Kilian (2008: 36) als „Aktionsplan“ unter dem Oberbegriff „Antworten“.

Die Handlungsplanung kann sich im anwaltlichen Mandantengespräch nicht nur auf die juristische Weiterbearbeitung beschränken, sondern kann auch das weitere Handeln des Mandanten in der Lebenswelt beinhalten, sei es parallel zur rechtlichen Bearbeitung (Überweisungen tätigen, Gegenseite ansprechen etc.) oder alternativ zur rechtlichen Bearbeitung. Alternativen werden maßgeblich bei verwerfenden Beratungen besprochen, da hier keine weitere Bearbeitung in der Rechtswelt möglich ist.

Beispiele Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten	
Sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung	
[397]	A (m) • • Wir reden ja gleich darüber, was wir machen. So. Ich... ((1s)) Bei M (m) • Ja.
[398]	A (m) der Sachlage • • kann ich/ • ja, ich kann Ihnen nichts anderes empfehlen, als
[399]	A (m) ne Kündigungsschutzklage zu machen, ääähm sprechen wir aber gleich
[400]	A (m) drüber. Mal vorausgesetzt • wir machen das, • • steht ja noch nicht fest, ob
BT_KV_1	
<p>Hier wird die Phase des <i>Besprechens von Handlungsmöglichkeiten</i> benannt und die Bearbeitung angekündigt („• • Wir reden ja gleich darüber, was wir machen“, Fl. 397, s. auch Fl. 399f.). Damit kündigt der Anwalt zunächst das Verschieben der Bearbeitung an, entscheidet sich dann aber doch dafür, einen inhaltlichen Ausblick auf die Handlungsmöglichkeiten zu geben, die er aus juristischer Sicht empfehlen kann („nichts anderes empfehlen“, Fl. 398f.). Hier wird deutlich, dass der Anwalt Handlungsmöglichkeiten in der Rechtswelt benennt („Kündigungsschutzklage“, Fl. 399) und bewertet („nichts anderes empfehlen“, Fl. 398).</p>	
Rechtsgestaltende Rechtsberatung	
[150]	A (m) so runter mit der Zeit. Je nachdem wie die Kinder dann betreut sind, ne? MEM (m) Hmhñ
[151]	A (m) ((1,7s)) Ähhm ((1,9s)) wenn... Das können Sie natürlich auch explizit

[152]

A (m) festschreiben, Sie können zum Beispiel dann (a, ph) können dann
A (m) [k] nach Worten suchend

[153]

A (m) auch s... Also das wäre die normale Situation, das wär ja dann schon

[154]

A (m) relativ viel, wenn Sie dann sagen ((ea)) Sie wollen mehr, Sie wollen einfach ne

[...]

[164]

A (m) das, ne, den und den Betrag. •• Das kann gut ausgehen, • für Sie, das kann

[165]

A (m) aber auch gut ausgehen für ihn, wenn er nämlich dann viel mehr verdient,
MEF (w) Hmhmh

[166]

A (m) • ne? ••• Also deswegen. Solche Betragsfragen sollte man vielleicht
MEF (w) • Hmhmh

[167]

A (m) eher offen lassen. •• Das gilt umso mehr, als Sie natürlich jetzt
MEF (w) ••• Já

SO_GS_1

Auch in dieser gestaltenden Beratung bringt der Anwalt Handlungsmöglichkeiten ein (Fl. 151 „Das können Sie natürlich auch explizit festschreiben“). Ohne den Handlungsplan konkret weiter auszuführen, kontrastiert er zunächst eine vertragliche Regelung mit der (von ihm vor Beginn des Transkriptausschnittes ausgeführten „normalen Situation“) und bewertet diese (Fl. 153f. „das wär ja dann schon relativ viel“). Damit verortet er eine Handlungsmöglichkeit („explizit festschreiben“) für die Mandanten im Vergleich zu anderen Möglichkeiten. In der Folge werden die Vor- und Nachteile bestimmter Vertragsinhalte bzw. deren Gestaltungsmöglichkeiten genauer thematisiert, indem der Anwalt Hinweise zu einer sinnvollen Umsetzung der Vertragsgestaltung gibt (Fl. 166f. „Solche Betragsfragen sollte man“...).

Bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung

[467]

A (m) das eindeutige Signal aus den letzten beiden Schreiben •• Und
M (m) Ja Hmhmh

[468]

A (m) damit sind Sie ähm meines Erachtens tatsächlich auf ner Ebene • ähm wo

[469]	A (m)	ich Ihnen tatsächlich nur • ähm ((2,2s)) ehrlich empfehlen kann, • ähm •
[470]	A (m)	nicht auf eine • äh weitere ehrenamtliche Tätigkeit in Mainz zu hoffen.
[471]	A (m)	Sondern dann lieber sich ne Nachbarkommune zu suchen.
	M (m)	Hmhñ ((1,7s))
IP_AJ_1		
<p>Hier zeigt sich, dass sich eine rechtliche Beurteilung des Problems als erfolglos bearbeitbar auch auf die <i>Besprechung weiterer Handlungsmöglichkeiten</i> niederschlägt, denn die vom Mandanten angestrebten Handlungsmöglichkeiten stellen sich als mit einer rechtlichen Bearbeitung nun nicht zu erreichen heraus (Fl. 467ff. „ehrlich empfehlen kann, • ähm • nicht auf eine • äh weitere ehrenamtliche Tätigkeit in Mainz zu hoffen“). Hier eröffnet der Anwalt auch gleichzeitig eine alternative Handlungsmöglichkeit (Fl. 471 „Sondern dann lieber sich ne Nachbarkommune zu suchen“). Daran zeigt sich, dass der Anwalt zum einen in diesem Typ anwaltlicher Erstgespräche Alternativen zu einer nicht möglichen rechtlichen Bearbeitung aufzeigt und zum anderen diese Handlungsmöglichkeiten nicht juristische sondern lebensweltliche sind, die der Mandant selbst umsetzen kann.</p>		

Als Besonderheiten der jeweiligen **Typen** anwaltlicher Erstgespräche finden sich folgende. In der **sachverhaltsbegutachtenden Rechtsberatung** wird bei der *Besprechung von Handlungsmöglichkeiten* auf jene innerhalb des Rechtssystems fokussiert, da der Mandant bereits aus diesem Grund den Anwalt überhaupt aufgesucht hatte. Damit muss aber nicht immer eine gerichtliche Konfliktbeilegung betroffen sein, rechtliche Handlungsmöglichkeiten können auch ein Anwaltsbrief oder eine Verhandlung mit der Gegenseite unter Beteiligung des Anwalts bzw. der Anwälte beider Seiten sein. Daneben ist das Besprechen lebensweltlicher Handlungsmöglichkeiten ebenfalls möglich.

In der **gestaltenden Beratung** werden hier mögliche konkrete Umsetzungen in rechtliche/ vertragliche Form der als relevant ermittelten Themen behandelt sowie Implikationen und Vor- und Nachteile gewisser Gestaltungsmöglichkeiten vom Anwalt aufgezeigt.

In der **verwerfenden Beratung** stellt sich heraus, dass der vom Mandanten angestrebte Handlungsplan nicht umsetzbar sein wird. Daher wird in dieser Phase eine hypothetische rechtliche Bearbeitung des Problems mit anschließender Verwerfung aufgrund der nicht vorhandenen Erfolgsaussichten und/ oder eine lebensweltliche Handlungsplanung ohne anwaltliche Vertretung besprochen.

Spezifika der Typen in der Gesprächsphase		
Sachverhaltsbegutachtend	Gestaltend	Verwerfend
Entwicklung von juristischen Handlungsmöglichkeiten zur Weiterbearbeitung des Problems in der Rechtswelt.	Aufzeigen verschiedener rechtlicher/vertraglicher Gestaltungsmöglichkeiten und deren Implikationen sowie Vor- und Nachteilen.	Vom Mandanten angestrebter Handlungsplan stellt sich als mit rechtlichen Mitteln nicht bearbeitbar heraus, hypothetisches Vorgehen in der Rechtswelt kann besprochen werden, um dessen Erfolglosigkeit aufzuzeigen.
Auch Handlungsplanung in der Lebenswelt neben der Vertretung durch den Anwalt kann besprochen werden.		Handlungsplanung in der Lebenswelt kann hier alternativ fokussiert werden.

5.4.5 Kosten(-übernahme) besprechen

Sind die Handlungsmöglichkeiten besprochen, folgt als nächste Gesprächsphase das *Besprechen der Kosten(-übernahme)*. Diese Phase kann durch den Anwalt oder den Mandanten eingeleitet werden. Das Thema ist für beide Beteiligte ein eher dispräferiertes (vgl. Kapitel 10), entsprechend wird diese Phase typischerweise mit vielen Verzögerungsmarkern und Gliederungssignalen eingeleitet. Typischerweise findet sich besonders für diese Phase auch häufig eine explizite Ankündigung.

Die Benennung der Phase mit *Kosten(-übernahme) besprechen* deutet bereits darauf hin, dass hier nicht immer die tatsächlich anfallenden Kosten besprochen werden, sondern dies auch durch die Besprechung der Kostenübernahme durch eine Rechtsschutzversicherung ersetzt werden kann.

Hier werden sowohl die Kosten für die Erstberatung als auch die Kosten für die weitere Bearbeitung besprochen, falls diese stattfindet.

Beispiele Kosten(-übernahme) besprechen		
Sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung		
[292]	A (m) Zeit. ((ea)) So • jetzt/ und dann hab ich ja/ und dann müssen wir	
	M (m) Jä	
[293]	A (m) natürlich jetzt noch äh eine Sache klären, ne, und zwar würd ich Sie auch	
[294]	A (m) gerne über die Kos/ möglichen Kosten informieren. Ja? ((ea))	
	M (m) Hmhñ Genau.	
HP_TZ_1		

Hier wird die Kostenfrage explizit als neues Thema eingeführt, was wie beschrieben für die Einführung dieser Phase typisch ist („noch äh eine Sache klären, ne, und zwar würd ich sie auch gerne über die Kosten/ möglichen Kosten informieren“, Fl. 293f.). In diesem Fall wird das Thema zweistufig zunächst als Sache, dann als Kosten benannt und mit Gliederungsmarkern „So, jetzt“ (Fl. 292) eingeleitet. Die zweischrittige Annäherung und die Reformulierung (Fl. 292 „mögliche Kosten“) deuten auf die Dispräferenz des Themas für den Anwalt hin (vgl. auch Kapitel 10).

Parallel mit diesem zögerlichen und mehrstufigen Einbringen der Kosten suggeriert er aber gleichzeitig mit den gewählten Begriffen („natürlich“, „klären“, „informieren“) eine Bestimmtheit. Hier zeigt sich der ambige Umgang mit dem Thema Kosten, der in vielen Gesprächen zu beobachten ist (vgl. Kapitel 10). Zur Besprechung der Übernahme der Kosten durch die Rechtsschutzversicherung vgl. das Bsp. IP_IG_1 im Kapitel 5.4.6.

Rechtsgestaltende Rechtsberatung

Hier finden sich keine Besonderheiten im Vergleich zu dem Beispiel der sachverhaltsbegutachtenden Rechtsberatung.

Bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung

Hier finden sich keine Besonderheiten im Vergleich zu dem Beispiel der sachverhaltsbegutachtenden Rechtsberatung.

Für die **Typen** anwaltlicher Erstgespräche lässt sich die Besprechung der Kosten für die Erstberatung in dieser Phase nicht differenzieren, da diese für alle Typen gleich abgerechnet wird und in jedem der drei Typen anfällt. Kosten für die weitere Bearbeitung werden nur in den Fällen der sachverhaltsbegutachtenden und gestaltenden Beratung angesprochen, in denen eine Weiterarbeit möglich bzw. vom Mandanten erwogen wird.

Spezifika der Typen in der Gesprächsphase		
Sachverhaltsbegutachtend	Gestaltend	Verwerfend
Besprechung der Kosten für das Erstgespräch und die Weiterbearbeitung möglich.	Besprechung der Kosten für das Erstgespräch und die Weiterbearbeitung möglich.	Besprechung nur der Kosten für das Erstgespräch.

5.4.6 Formalitäten abwickeln

Als letzter Schritt vor dem *Gesprächsabschluss* findet das *Abwickeln der Formalitäten* statt. Diese Phase wird typischerweise eingeleitet, indem sie explizit benannt und angekündigt wird. Darüber hinaus findet hier ein Wechsel der nonverbalen Aktivitäten der Beteiligten statt, da einerseits Vereinbarungen

unterschrieben werden, andererseits Unterlagen sortiert und teilweise vom Anwalt kopiert werden.

Zu unterschreibende Vereinbarungen sind regelmäßig **Vollmachten oder Vergütungsvereinbarungen**, beide sind aber nicht obligatorisch im Mandantengespräch. Denn auch wenn ein Mandat zustande kommt, lassen sich nicht alle Anwälte Vollmachten unterzeichnen, da eine Beauftragung auch mündlich erfolgen kann und Vollmachten ihren Zweck vor allem in der Vertretung nach außen (vor Behörden etc.) erfüllen. Entsprechend können auch Gespräche vorkommen, in denen die Phase nicht bearbeitet wird, wenn weder Unterlagen vorliegen, die kopiert oder geordnet werden müssen, noch Vereinbarungen unterzeichnet werden. Die in dieser Phase anfallenden Aufgaben werden allerdings teilweise auch bereits vor Beginn des Gesprächs an die Mitarbeiter ausgelagert, sodass sie auch aus diesem Grund im Gespräch wegfallen können.

In dieser Phase kommen auch die Projektteilnahme zur vorliegenden Arbeit und die Aufnahmesituation ebenfalls meist erneut zur Sprache, hier wird oft die Einverständniserklärung zur Unterschrift vorgelegt und der Fragebogen überreicht.

Diese Phase ist typischerweise relativ kurz, wird aber strukturell klar als eigene Phase abgegrenzt und ist offenbar für Anwälte auch als solche geläufig (vgl. Interview mit einer teilnehmenden Anwältin, Kapitel 5.6 und Kilian 2008: 39 unter dem Stichwort „Organisieren“). Die kurze Dauer der Phase zeigt auch an, dass Unterlagen und Vereinbarungen selten ausführlich besprochen werden. Obwohl auch Anwälte zu beobachten sind, die dem Mandanten Informationen anbieten, ist weder ein intensives Nachfragen von Seiten der Mandanten zu beobachten noch ausführliche Erläuterungen des Anwalts. Die genauen Vertragsinhalte scheinen also zumindest im Erstgespräch für Mandanten nicht von besonderem Interesse zu sein. Es kann allerdings nicht ausgeschlossen werden, dass sich damit Probleme im Anschluss an das Gespräch ergeben (z. B. weil die Rechnung höher als erwartet ausgefallen ist etc.).

Beispiele Formalitäten abwickeln				
Sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung				
[399]				
A (m)	Genau.	So.	((schreibt 7,8s))	So. ((blättert))
A (m) [k]				leise
M (m)		•• Hmhrñ		
[KO]			Stuhl knarztz	

[400]	A (m)	((schreibt 6,5s)) Okay.		Dann müssten Sie mir hier
[KO]			<i>Klebestreifen wird abgezogen</i>	
[401]	A (m)	zweimal unterschreiben.	• • Ja? ((schreibt 3,9s))	
	M (m)		Hmhñ	So. ((blättert))
	M (m) [k]			<i>flüsternd</i>
[402]	A (m)	((schreibt 2,4s)) Gut, ((blättert)) ne? Und • • das ist natürlich jetzt		
	M (m)	Und so.		
	M (m) [k]	<i>flüsternd</i>		
HP_TZ_1				
In diesem Beispiel werden die Formalitäten nach längeren Pausen und mehreren Gliederungssignalen, vor allem aber ohne Erläuterung von Seiten des Anwalts erledigt. Der Mandant nimmt dies hin und nimmt offenbar die zu unterschreibenden Inhalte nicht besonders intensiv zur Kenntnis (zwischen dem „Hmhñ“, das zur Unterschrift einwilligt und dem „So“, das bereits das Ende der Unterschrift andeutet, liegen kaum fünf Sekunden, Fl. 401).				
Rechtsgestaltende Rechtsberatung				
Hier finden sich keine Besonderheiten im Vergleich zu dem Beispiel der sachverhaltsbegutachtenden Rechtsberatung.				
Bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung				
[597]	A (m)	((lacht)).		Sò • • äähm • mir bleiben aber • äm äh
	M (m)	wär jetzt auch nicht so gut.	• Ja.	
[598]	A (m)	zwei Formalia noch übrig.	• • Ähm • das eine • hat nichts mit mir zu	
	M (m)		Ja.	
[599]	[t]			40:00
	A (m)	tun, sondern mit dem Diktiergerät.	Äm weil ich ja eigentlich	• •
	M (m)		Ja.	
[...]				
[608]	A (m)	Ssoo und dannn • • das ist für mich dann • interessant weil ich halt/ • • ja		
[609]	A (m)	mit Ihrer Rechtsschutzversicherung auch • abrechnen möchte.		
	M (m)			Genau die

[...]			
[660]	A (m)	begleitet die, • • und ähm • ich hab Ihre Akte so üblicherweise dann	
	M (m)	Hmhñ	
[661]	A (m)	noch • vier bis sechs Wochen • im Schrank liegen,	((ea))
	M (m)		Hmhñ
[662]	A (m)	Ähmm...	Wenn da nichts isst kommt die
	M (m)	Und wenn da nichts ist...	Ja.
[663]	A (m)	erstmal in den Keller.	Ähmm • was aber auch bedeutet, äm •
	M (m)	Keller ((lacht)).	
[664]	[t]		45:00
	A (m)	äh • egal • wir Anwälte müssen sowas ewig aufbewahren.	Also
	M (m)		Hmhñ
[665]	A (m)	zehn Jahre lang.	Ähm • das heißt also wenn Sie tatsächlich jetzt
	M (m)	Hmhñ	
[666]	A (m)	inn • zwei Jahren kommen und sagen: • • „Da is jetzt ne A dreizehn Stelle	
[667]	A (m)	und • da muss ich drum streiten oder	ich möcht s nochmal wissen,
	M (m)	Hmhñ	Hmhñ

IP_IG_1

Hier leitet der Anwalt die Phase *Formalitäten abwickeln* durch ein Gliederungssignal, eine Pause und ihre explizite Benennung ein (Fl. 597 „So • • ähm • mir bleiben aber • ähm äh zwei Formalia noch übrig“). Eine bezieht sich auf die Teilnahme am Dissertationsprojekt (Fl. 598f.), die andere ist eine Vergütungsvereinbarung (Fl. 608f.), die für die Erstberatung unterschrieben wird. Daneben fertigt der Anwalt hier auch Kopien einiger wichtiger Unterlagen an (hier nicht im Transkript), die er in der Folge in die Akte des Mandanten heftet. Mit der Akte, deren lange Aufbewahrungsdauer der Anwalt hier betont (Fl. 660ff. „wir Anwälte müssen sowas ewig aufbewahren“), bewirbt der Anwalt ein mögliches Folgemandat (Fl. 664ff. „also wenn Sie tatsächlich inn • zwei Jahren kommen“), indem er dem Mandanten signalisiert, dass er jederzeit mit einem weiteren Rechtsproblem wiederkommen kann.

In diesem Beispiel wird ebenfalls das Besprechen der Kosten als Kostenübernahme deutlich (vgl. Kapitel 5.4.5), da der Anwalt in diesem Gespräch die Kosten für die Erstberatung nicht nennt, sondern auf die Abrechnung mit der Rechtsschutzversicherung des Mandanten verweist (Fl. 608f. „weil ich halt/ • • ja mit Ihrer Rechtsschutzversicherung auch • abrechnen möchte“).

Besonderheiten für die **Typen** anwaltlicher Erstgespräche finden sich hier lediglich durch die Auswahl der in Frage kommenden Unterlagen. Da es in der sachverhaltsbegutachtenden Beratung zu einer Vertretung gegenüber Dritten kommen kann, kommt hier das Unterzeichnen einer Vollmacht eher in Betracht, während dies bei den anderen Typen weniger der Fall ist. Vor allem in der **verwerfenden Beratung** werden seltener Vereinbarungen unterzeichnet.

Das Kopieren von Unterlagen spielt in allen Typen eine Rolle, in der sachverhaltsbegutachtenden und gestaltenden Beratung für die weitere Bearbeitung des Falles, in der nicht bearbeitenden Beratung werden Unterlagen für den Fall kopiert, dass sich die Rechtslage ändert und sich damit für den Mandanten dann doch Chancen zu einer Bearbeitung ergeben oder der Mandant in einer verwandten Angelegenheit wiederkommt.

Spezifika der Typen in der Gesprächsphase		
Sachverhaltsbegutachtend	Gestaltend	Verwerfend
Vollmacht; Vergütungsvereinbarung; Unterlagen kopieren.	Vergütungsvereinbarung; Unterlagen kopieren.	Vergütungsvereinbarung (Erstgespräch); Unterlagen kopieren.

5.5 Zusammenfassung der Ergebnisse

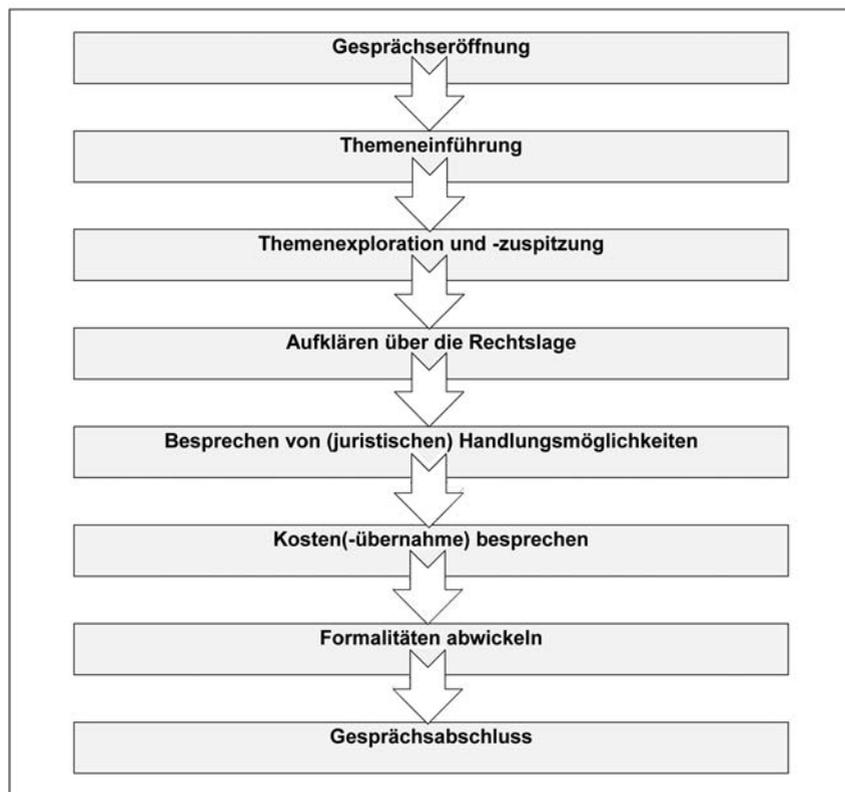
Im vorliegenden Kapitel wurden die Phasen anwaltlicher Erstgespräche bestimmt und anhand dieser eine Ablaufbeschreibung der Gespräche gegeben. Folgender typischer Ablauf konnte für anwaltliche Erstgespräche entlang der Gesprächsphasen herausgearbeitet werden (Abb. 5).

Die für das anwaltliche Erstgespräch ermittelten Phasen wurden jeweils anhand von Gesprächsbeispielen beschrieben, womit gleichzeitig ein Einblick in das vorliegende Korpus gegeben werden konnte.

Darüber hinaus wurden in diesem Kapitel die drei Typen anwaltlicher Erstgespräche ermittelt, die sich zum einen aufgrund ihrer Konstellation unterscheiden lassen, zum anderen aufgrund der Spezifika bei der Realisierung der einzelnen Gesprächsphasen. Die Typen sind die sachverhaltsbegutachtende, die gestaltende und die verwerfende Beratung.

Die hier ermittelten Phasen treten in allen Typen der untersuchten Erstgespräche auf, weisen innerhalb dieses gemeinsamen Gesprächsablaufs aber Besonderheiten auf, mit denen sie voneinander abgrenzbar werden. Diese wurden jeweils bei den Phasenbeschreibungen dargestellt.

Abb. 5: Ablauf anwaltlicher Erstgespräche anhand ihrer Phasen



Mit diesen Ergebnissen zeigt sich, dass die Vergleichbarkeit aller vorliegenden anwaltlichen Erstgespräche im Korpus insofern gegeben ist, als alle Gespräche eine gemeinsame Phasenstruktur aufweisen. Unterschiede, die sich durch bestimmte Rechtsgebiete oder die Konstellationen der Typen ergeben, zeigen sich nur innerhalb der Phasen, sie bestimmen also nicht maßgeblich das Gespräch und seinen Verlauf. Daher ist es für die Untersuchung im weiteren Verlauf der Arbeit sinnvoll und dem Material entsprechend, die anwaltliche Erstberatung anhand aller Typen gleichzeitig weiterzubearbeiten und nicht etwa Studien für die Typen einzeln und getrennt voneinander vorzunehmen. Entsprechend werde ich das anwaltliche Erstgespräch als solches untersuchen und jeweils auf die Spezifika der Typen, wo es notwendig ist, gesondert hinweisen.

Die Ablaufbeschreibung und Bestimmung der Phasen soll nicht nur einen ersten Zugang zum Material schaffen, sondern bildet gleichzeitig die Grundlage

für die weiteren Analysen entlang der anderen Beschreibungsdimensionen. Eine Gegenüberstellung der Ergebnisse entlang der verschiedenen Beschreibungsdimensionen wird einen tieferen Einblick in das Geschehen und das Handeln der Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch liefern (vgl. Kapitel 12.2).

5.6 Gesprächsablauf und Sicht der Praxis

Gesprächsphasen sind eine Dimension zur Beschreibung von Gesprächen, die auch außerhalb der Linguistik Anwendung gefunden zu haben scheinen, denn in den meisten Praxisratgebern für anwaltliche Mandantengespräche wird Bezug zu einer Phasierung dieser Gespräche genommen. Darüber hinaus ist es auch in Gesprächen mit teilnehmenden AnwältInnen leicht gefallen, eine Phasenbestimmung ihrer Gespräche zu elizitieren. Daher soll hier die Sicht der Praxis dargestellt und mit den hier erarbeiteten Ergebnissen verglichen werden.

Eine **teilnehmende Anwältin** beschreibt die Phasierung ihrer Gespräche wie folgt:

Ich hol die [Mandanten, I.P.] immer aus dem Wartezimmer, mach kurz n bisschen Hallo-Geplänkel. Dann setz ich die hin, dann sag ich meistens irgend so n Satz wie ‚Grob weiß ich ja schon worums geht, weil ich schon ne Telefonnotiz gelesen habe‘. Und dann kommt immer diese Erzählen-Sie-mal-Phase. Dann reden die ne Zeit lang und dann fang ich irgendwann an mit Fragen einzuhaken. Und dann kommt diese Phase des Dialogs, wo ich anfangs, das Problem rauszufiltern – es sei denn, die sagen schon gleich ‚Ich möchte gegen die dienstliche Beurteilung vorgehen‘. Das ist der größte Teil des Gesprächs. Dann kommt zum Schluss die Phase, wo ich die Rechnung zücke und Unterschriften und Vollmachten und sowas mache. Und dann kommt so n bisschen wieder Geplänkel zum Abschied (Interview mit einer teilnehmenden Anwältin, November 2011).

Auffällig ist, dass sie zweimal auf das Geplänkel zu Beginn und am Ende hinweist, aber weder das *Aufklären über die Rechtslage* noch das *Besprechen von Handlungsmöglichkeiten* erwähnt, die gemeinsam den wichtigsten Kern des anwaltlichen Erstgesprächs bilden. Offenbar trennt diese Anwältin zwischen kommunikativen (Erzählen-Sie-mal-Phase, Phase des Dialogs) und juristischen Tätigkeiten (die sie im Rahmen der *Gesprächsphasen* nicht benennt), was auch ihren Fokus auf das Geplänkel bei der Beschreibung der Gesprächsphasen erklären würde.

Aber auch in der **Praxisliteratur** finden sich einige Phasenmodelle anwaltlicher Erstgespräche. Kilian (2008: 27, vgl. auch Sherr 1986) nennt vier Phasen des Mandantengesprächs: „Zuhören, Fragen, Antworten, Organisieren“. König/Weth (2004b: 8ff.) nennen ebenfalls vier Phasen des Mandantengesprächs: Orientierungsphase, Klärungsphase, Lösungsphase und Abschlussphase. Das

Juraforum (2013) bestimmt hingegen fünf Kernphasen sowie Begrüßungs- und Schlussphase, die sowohl in ihrer Reihenfolge als auch bezogen auf die praktischen Tipps jenen von Klinge/Klinge (1998: 21ff.) sehr stark ähneln: „Begrüßungsphase, Informationsphase/Orientierungsphase, juristische Klärungsphase, Interessenerkundung, Konfliktlösungsphase, Vergütungsinformation, Schlussphase“.

Vergleicht man die Phasierung von Kilian (2008), König/Weth (2004b) und dem Juraforum (2013), stellt sich heraus, dass alle innerhalb der Kernphasen eine Phase bestimmen, die mit der hier analysierten **Themeneinführung** korrespondiert. Das „Erzählen“ des Mandanten scheint also in allen Ratgebern der empfohlene Einstieg in das Mandantengespräch. Dies ist auch empirisch zu beobachten.

Erstaunlicherweise nennen nicht alle Autoren eine Nachfragephase durch den Anwalt, diese würde mit der hier ermittelten **Themenexploration und -zuspitzung** korrespondieren. Bei Kilian ist das anwaltliche Fragen sehr präsent als eigene Phase „Fragen“ markiert, König/Weth nennen zwar das Nachfragen des Anwalts an einer Stelle (König/Weth 2004b: 26), bei ihnen steht allerdings die Darstellung des Mandanten im Vordergrund. In der Darstellung des Juraforums fällt eine Nachfragephase des Anwalts ganz weg, hier wird nach der Darstellung des Sachverhalts durch den Mandanten sofort zur rechtlichen Klärung übergegangen (ebenso bei Klinge/Klinge 1998). Dieser Befund ist erstaunlich, da die Phase *Themenexploration und -zuspitzung* ausnahmslos in jedem Mandantengespräch des vorliegenden Korpus zu beobachten ist und darüber hinaus die wichtige Funktion der Zuspitzung und Fokussierung des Sachverhaltes für die institutionelle Bearbeitung enthält. Daher scheinen mir die Darstellungen, die diese Phase verkürzen oder gar weglassen, weder sinnvoll als Ratschlag, bedenkt man die Funktion der Phase im Bezug zum Zweck des Gesprächs, noch entsprechen sie der Realität eines anwaltlichen Erstgesprächs.

Eine **rechtliche Klärungsphase** hingegen ist bei allen Autoren vorgesehen. Dies ist einerseits mit ihrer Relevanz für das Mandantengespräch zu begründen, andererseits mit dem Fokus der Autoren der anwaltlichen Ratgeber, die selbst Juristen und zumeist Anwälte sind und entsprechend die Relevanz dieser Phase berücksichtigen. Wie hier gezeigt werden konnte, wird allerdings das Ergebnis der rechtlichen Begutachtung häufig nicht explizit und nicht ausführlich mitgeteilt (vgl. auch Kapitel 8). Die Ratgeber suggerieren bei ihren Beschreibungen dieser Phase aber eine Ausführlichkeit und Explizitheit im Handeln des Anwalts, die sich empirisch so nicht feststellen lassen. Ausführlichkeit und Explizitheit sind als Empfehlungen sicherlich zu unterstreichen, decken sich aber in vielen Fällen (noch) nicht mit der Gesprächsrealität. Darüber hinaus wird in keinem

Ratgeber auf die Spezifika der verschiedenen Typen hingewiesen, die in dieser Phase eine wichtige Rolle spielen.

Unterschiede bestehen auch in Bezug auf die **Zielklärung**, die hier empirisch nicht als eigene Gesprächsphase ermittelt werden konnte. König/Weth unterscheiden zwischen dem Handlungsziel und dem Beratungsziel und stellen die Zielklärung an den Beginn des Mandantengesprächs (König/Weth 2004b: 15). Damit geben sie der Zielklärung eine sehr exponierte Position, später nehmen sie diese aber wieder etwas zurück, indem sie eine Klärung zu Beginn des Gesprächs hauptsächlich für das Beratungsziel empfehlen und das Klären des Handlungsziels erst der Lösungsphase zuordnen (König/Weth 2004b: 29f.). Das Juraforum (2013: 2) und Klinge/Klinge (1998: 26f.) empfehlen ebenfalls, das Ziel nach der rechtlichen Klärung zu besprechen. Diese Empfehlung erweist sich empirisch als unsinnig, da bereits die rechtliche Begutachtung maßgeblich auf dem Ziel des Mandanten aufbaut (vgl. Kapitel 8). Nur Kilian weist auf die Problematik hin, dass Mandanten gar nicht in der Lage sein werden, Ziele genau zu bestimmen, da sie nicht wissen, welche Ziele erreichbar sind (Kilian 2008: 32f.). Dies deckt sich mit den empirischen Befunden, dass Mandanten ihr Ziel meist vage oder implizit formulieren.

Die Phase **Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten** wird ebenfalls in allen Ratgebern genannt. Deutlich wird vor allem bei Kilian, dass die Phase der Lösungsentwicklung offenbar allein dem Anwalt obliegt (erkennbar an der Überschrift „Antworten“, an anderer Stelle ist die Rede davon, dass der Anwalt dem Mandanten „Vorschläge unterbreiten“ muss (Kilian 2008: 36). Hier unterscheiden sich die anderen Ratgeber, die explizit gemeinsam mit dem Mandanten Lösungen entwickeln. Wie sich empirisch gezeigt hat, lässt sich in der Praxis beides nur teilweise bestätigen. Grundsätzlich sind es die Beteiligten gemeinsam, die Lösungen besprechen, dennoch kommt dem Anwalt die maßgebliche Rolle zu, Handlungsmöglichkeiten einzubringen und vor allem auch, diese rechtlich zu bewerten. Auch hier ergeben sich Spezifika für die verschiedenen Typen, die in den Ratgebern nicht berücksichtigt werden.

Erstaunlich ist, dass das **Besprechen der Kosten** nur von Juraforum und Klinge/Klinge als eigene Phase gesehen wird, obwohl sich diese empirisch klar abgrenzen lässt. Kilian nennt das Besprechen der Kosten, ordnet es aber der Phase „Antworten“ unter, bei König/Weth spielt das Thema keine Rolle. Hier zeigt sich also eine große Spanne im Vergleich der Ratgeber, die die Ambiguität widerspiegelt, mit der das Thema häufig bearbeitet wird.

Die Phase **Formalitäten abwickeln** findet sich ebenfalls in den Ratgebern wenig. Kilian weist zwar auf die Notwendigkeit einer Vollmacht hin (Kilian 2008: 39), eine eigene Gesprächsphase sieht er dafür nicht vor. König/Weth

nennen lediglich das Absichern der Ergebnisse durch Kontrakte (König/Weth 2004b: 38), gehen aber darauf nicht weiter ein. In den anderen Ratgebern werden die Formalitäten nicht erwähnt. Möglicherweise ist dies für Anwälte bereits keine Tätigkeit mehr, die sie als zum *Erstgespräch* gehörend zählen, worauf auch ihr geringes kommunikatives Engagement, das in dieser Phase empirisch zu beobachten ist, hindeutet.

Es findet sich in allen Ratgebern eine **Schlussphase**, die interessanterweise im Gegensatz zur Eröffnungsphase immer genannt wird und teils sehr expandiert wird. So empfiehlt das Juraforum ebenso wie Klinge/Klinge in der Schlussphase die Zusammenfassung der Ergebnisse zu diktieren (JuraForum 2013: 2), weiter werden hier in allen Ratgebern nächste Schritt besprochen und Aufgaben verteilt. Es wird also in allen Ratgebern davon ausgegangen, dass ein Problem bearbeitbar ist und es zu einer Beauftragung des Anwalts kommt. Auch hier werden verschiedene Typen nicht unterschieden.

Insgesamt sticht neben den genannten Punkten ein weiterer besonders hervor: Es fehlt sowohl in den Praxisratgebern als auch in der hier empirisch erarbeiteten Phasierung eine **Phase der Akquise**, also eine Phase, in der der Anwalt als Dienstleister sein weiteres Tätigwerden anbietet und er dafür vom Mandanten beauftragt wird bzw. werden will. Dies erstaunt, da doch das Resultat eines Erstgespräches häufig die anwaltliche Beauftragung ist. Dieses Fehlen als Phase soll allerdings nicht suggerieren, dass eine Akquisetätigkeit im Mandantengespräch nicht zu beobachten wäre – das Gegenteil ist der Fall. Dennoch lässt sie sich empirisch als Phase nicht herausarbeiten, was zum einen mit dem theoretischen Konzept der Phase in Verbindung steht, mit dem auf der sprachlichen Oberfläche voneinander abgrenzbare Einheiten als Phase bestimmt werden können. Zum anderen liegt hier aber auch eine Spezifik des Mandantengesprächs vor, die es aufgrund der verschiedenen Rollen des Anwalts, die er gleichzeitig ausfüllt, nicht notwendig macht, eine Akquisephase gesondert zu markieren (vgl. ausführlich dazu Kapitel 11).

C2 Gesprächsanalytische Beschreibung: Handlungsschema

6 Das Handlungsschema anwaltlicher Erstgespräche

6.1 Fragestellung und Ziel des Kapitels

Nachdem im vorigen Kapitel der Ablauf und die Phasen anwaltlicher Erstgespräche bestimmt sowie die verschiedenen Typen herausgearbeitet wurden, sollen in diesem Kapitel die kommunikativen Aufgaben der Beteiligten und damit das Handlungsschema für das anwaltliche Erstgespräch rekonstruiert werden.

Die Beschreibung des Gesprächs anhand kommunikativer Aufgaben gibt einen funktionalen Zugang zum Handeln der Beteiligten (vgl. auch Kapitel 4.3.2) und ist dazu geeignet, das gesamte sprachliche Handeln der Beteiligten innerhalb eines Gesprächstyps zu erfassen. Hier liegt im Gegensatz zur Beschreibung der Phasen ein detaillierteres und differenzierteres Beschreibungsinstrumentarium vor, das es erlaubt, die Dynamik des sprachlichen Handelns und seine Varianz zu beschreiben. Entsprechend ist nicht zu erwarten, dass sich alle Schemakomponenten mit den Phasen decken. Die beiden Phasen, bei denen dies zu erwarten ist, sind die *Gesprächseröffnung* und der *Gesprächsabschluss*. Denn hier liegen sowohl funktional vom restlichen Gesprächsgeschehen klar zu unterscheidende Schemakomponenten vor als auch auf der sprachlichen Oberfläche klar markierte selbständige Gesprächsphasen. Im Gesprächskern hingegen ist diese klare Zuordenbarkeit von Phasen und Schemakomponenten bereits nicht mehr gegeben, weshalb hier gerade die Beschreibung des Gesprächsgeschehens entlang dieser beiden Beschreibungsdimensionen aufschlussreich ist (vgl. Kapitel 12.2).

Auf der Basis der kommunikativen Aufgaben sollen verschiedene sprachliche Handlungsmuster rekonstruiert werden, die die Bearbeitung einzelner kommunikativer Aufgaben bzw. Aufgabenkomplexe in ihrer interaktionalen und mentalen Bearbeitung und den dafür zur Verfügung stehenden Formen als Handlungspotenziale beschreiben. Erst dieser mehrdimensionale Zugang und der Bezug der verschiedenen Beschreibungsdimensionen zueinander schafft wichtige Einblicke in ein tieferes Verständnis des Handelns im anwaltlichen Erstgespräch und trägt nicht zuletzt dazu bei, auch typische Problemstellen im Mandantengespräch aufzuspüren (vgl. Kapitel 12.2). Darüber hinaus wird mit diesem Vorgehen theoretisch und methodisch eine Verbindung zwischen kommunikativen Aufgaben und sprachlichen Handlungsmustern hergestellt, mit der Aufschlüsse über den Zusammenhang beider Beschreibungsdimensionen gewonnen werden können.

Neben der Verbindung kommunikativer Aufgaben mit den anderen innerhalb dieser Arbeit gewählten Beschreibungsdimensionen und deren Nutzen dient die Entwicklung des Handlungsschemas für das anwaltliche Erstgespräch auch dazu, das sprachliche Handeln hier mit jenem in anderen (Beratungs-)Gesprächen, für die bereits Handlungsschemata vorliegen, vergleichen zu können.

Folgende Fragen sind also in diesem Kapitel zu beantworten: Welche kommunikativen Aufgaben müssen die Beteiligten in einem anwaltlichen Erstgespräch bearbeiten? Zu welchen Schemakomponenten lassen sich diese Aufgaben jeweils zusammenfassen? Welchem Beteiligten ist die Bearbeitung welcher kommunikativer Aufgaben zugeordnet?

6.2 Entwicklung eines Handlungsschemas für das anwaltliche Erstgespräch

Als Ergebnis der empirischen Analysen konnten spezifische kommunikative Aufgaben ermittelt werden, die in diesem Kapitel anhand von Gesprächsauschnitten beschrieben werden. Eine sukzessive Entwicklung des Handlungsschemas entlang verschiedener Gespräche ist aufgrund der Materialfülle und -vielfalt im Rahmen der Darstellung in diesem Kapitel nicht möglich, daher muss und wird die vorliegende Beschreibung kommunikativer Aufgaben im anwaltlichen Erstgespräch eine **ergebnisorientierte** sein.

Bevor das Vorgehen bei der Entwicklung des Handlungsschemas und dessen Komponenten für das anwaltliche Erstgespräch beschrieben wird, soll zunächst ein Überblick über **bestehende Handlungsschemata zu Beratungsgesprächen** gegeben werden und diese aufeinander bezogen und gegeneinander gestellt werden, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten aufzuzeigen und zu diskutieren (vgl. zur Definition von kommunikativen Aufgaben und dem methodischen Vorgehen bei der Analyse auch Kapitel 4.3.2). Denn gerade der Vergleich verschiedener Handlungsschemata zu Beratungsgesprächen gibt bereits wichtige Aufschlüsse über deren Entstehen und über den Einfluss interpretativer Spielräume, die zunächst offen gelegt werden müssen, um die Entstehung der Kategorien bei der Entwicklung des Handlungsschemas möglichst methodisch reflektiert gestalten zu können.

Für das Beraten entwickelt Kallmeyer (1985: 91) folgenden Bestand an kommunikativen Aufgaben: „Problempräsentation (RS); Entwicklung einer Problemsicht (RG); Festlegung des Bearbeitungsgegenstandes (RG + RS); Lösungsentwicklung (RG); Lösungsverarbeitung (RS); Vorbereiten der Realisierung (RS + RG)“ (für eine Übersicht über die Teilkomponenten vgl. Kallmeyer 1985: 92f.). Das folgende Handlungsschema stammt ebenfalls von

Kallmeyer, wurde aber einige Jahre später publiziert (Kallmeyer 2000: 237f.) und leicht modifiziert:

- Etablierung von Beratungsbedürftigkeit und Instanzeinsetzung
- Problempräsentation
- Entwicklung einer Problemsicht
- Redefinition des Problems und Festlegung des Beratungsgegenstandes
- Lösungsentwicklung
- Verarbeiten des Lösungsangebots
- Vorbereitung der Realisierung
- Entlastung und Honorierung

Im Vergleich zum älteren Schema von 1985 fällt auf, dass die Zuordnung der Aufgaben zu den Beteiligten nicht mehr bei jeder Schemakomponente vorgenommen wird, obwohl Kallmeyer nach wie vor den Beteiligten die Aufgaben „im Sinne einer primären Zuständigkeit“ zuschreibt (Kallmeyer 2000: 237). Weiter wurde die Redefinition des Problems (2000) nicht mehr der Entwicklung einer Problemsicht, sondern der Festlegung des Beratungsgegenstandes zugeordnet. Dazu kommt, dass Kallmeyer (1985) die „Aufgabenstruktur der Problembearbeitung“ (ebd.) präsentiert und die Instanzeinsetzung sowie die Entlastung und Honorierung als „Aufgaben, die mit dem Kernschema verbunden sind“ (Kallmeyer 1985: 91) bezeichnet, diese aber nicht der Problembearbeitung, also dem Kern, zuordnet. Kallmeyer (2000) nimmt nun diese Komponenten in den „Bestand von Aufgaben auf, an denen sich die Beteiligten in Beratungssituationen orientieren“ (Kallmeyer 2000: 237) und diskutiert hier auch die Möglichkeit der institutionellen Vorstrukturierung, die er 1985 nicht (explizit) behandelt. Eben aufgrund dieser Besonderheiten, die sich gerade zu Gesprächsbeginn manifestieren, halte ich die Komponenten Eröffnung und Beendigung, denen Kallmeyer (Kallmeyer 1985: 91) nur „eine gewisse Affinität“ zur Instanzeinsetzung und Entlastung und Honorierung zuschreibt, für nicht verzichtbar. Ähnlich sehen dies Nothdurft/Reitemeier/Schröder, die die folgende Bestandteile einer „idealtypischen Abfolgestruktur“ für Beratungsgespräche (Nothdurft et al. 1994: 10) nennen:

- Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung
- Problempräsentation
- Entwicklung einer Problemsicht
- Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung
- Situationsauflösung

Für seine Untersuchung zur Migrationsberatung verkürzt Reitemeier (2010: 125) dieses Ablaufschema weiter um die Komponente „Entwicklung einer Problemsicht“.

Diese fällt hier ersatzlos und kommentarlos weg, die anderen Komponenten übernimmt er aber auch 2010, ebenso wie sie 1994 entwickelt wurden. Im Vergleich zum Handlungsschema Kallmeyers zeigen sich bei Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994) ähnliche Komponenten, die allerdings weniger stark ausdifferenziert werden. So fassen die Autoren die Instanzeinsetzung mit der Situationseröffnung zusammen, die bei Kallmeyer getrennt werden. Ebenfalls wird die Redefinition des Problems und das Festlegen des Beratungsgegenstandes bei Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994: 10) nicht als eigene Schemakomponente behandelt, sondern geht im Entwickeln einer Problemsicht auf. Darüber hinaus sind die Lösungsentwicklung und -verarbeitung zusammengefasst und die Vorbereitung der Realisierung wird nicht genannt. Mit der Situationsauflösung fällt die bei Kallmeyer eigenständige Entlastung und Honorierung zusammen.

Es zeigt sich also kein grundlegend anders beobachteter Aufbau von Beratungsgesprächen (zumal die Autoren sich an dem Projektbericht Kallmeyers orientieren, vgl. Nothdurft et al. 1994: 10), doch aber eine unterschiedliche Kategorisierung und Zusammenfassung des Geschehens. Neben der Frage, welche Bestandteile zur Gesprächseröffnung und zum -abschluss gehören, ist interessant, dass und wie sich die Verteilung und Zusammensetzung der anderen kommunikativen Aufgaben in den beiden Handlungsschemata unterscheiden. Hier fällt auf, dass die Komponente Redefinition des Problems, die auch Kallmeyer (2000: 237) als „nur teilweise [...] manifeste[n] Schritt“ und häufig „anhand der ersten Schritte der Lösungsentwicklung erschließbar“ beschreibt, keine eigene Komponente des Handlungsschemas bei Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994) darstellt, ebenso wie bei Kallmeyer (1985: 91f.).

An diesem Beispiel lassen sich zwei generelle Schwierigkeiten bei der Erstellung von Handlungsschemata zeigen. Zum einen stellt sich die Frage, welche kommunikativen Aufgaben zu Schemakomponenten werden (können), gerade wenn ihre Realisierung nicht immer manifest beobachtbar ist. Zum anderen die Frage – und dies trifft dann die Fälle, in denen sie nicht als eigene Komponenten behandelt werden – welchen Komponenten werden sie dann als Teilaufgaben zugeordnet?

Ähnliches lässt sich für die Lösungsentwicklung und -verarbeitung konstatieren: Wo Kallmeyer drei eigenständige Aufgaben feststellt (die beiden genannten und die Vorbereitung der Realisierung), nehmen Nothdurft/Reitemeier/Schröder eine an (Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung). Hier zeigt sich bei Nothdurft/Reitemeier/Schröder m. E. stärker die Orientierung an einer Phasierung entlang der Gesprächsoberfläche eines Beratungsgesprächs, weil gerade die Lösungsentwicklung und die -verarbeitung in einem schleifenbildenden Teil des Beratungsgesprächs stattfinden, die als eigene

Aufgaben zwar analytisch zu trennen sind, sich aber nicht als eigene Phasen manifestieren. „Typischerweise reagiert RS im Verlauf der Lösungsentwicklung mit Verarbeitungsmanifestationen wie Ergänzungen zur Problemdarstellung oder Hinweisen auf Akzeptationskriterien“ (Kallmeyer 2000: 238). Dennoch finden sich hier – und da folge ich der Darstellung Kallmeyers – verschiedene kommunikative Aufgaben, die trotz der Verwicklung auf der sprachlichen Oberfläche für die Analyse sinnvollerweise getrennt werden sollten. Dazu kommt, dass auch die Zuordnung der Aufgaben zu einem der Beteiligten (vgl. Kallmeyer 2000, stärker noch Kallmeyer 1985) sinnvollerweise zu einer Trennung der Aufgaben Lösungsentwicklung und -verarbeitung führen muss.

Wie sich bereits aus dem Vergleich der bestehenden Handlungsschemata ergibt, ist die Zuordnung kommunikativer Aufgaben zu Schemakomponenten nicht immer eindeutig. Ich bezeichne jene Bündel an kommunikativen Aufgaben als **Schemakomponenten**, die sich funktional zu einem gemeinsam zu bearbeitenden Aufgabenkomplex zusammenfassen lassen (vgl. auch Kallmeyer 2000, der von einem „Bestand von Handlungsaufgaben“ Kallmeyer 2000: 237 spricht, die er „Komponenten“ zuordnet Kallmeyer 2000: 238). Entsprechend bezeichne ich jene funktionalen Einheiten als Schemakomponenten, die der Bearbeitung durch beide Beteiligten gemeinsam zugeordnet werden.¹⁷ Diesen Schemakomponenten ordne ich jeweils **kommunikative Aufgaben** zu, für deren Bearbeitung differenziert die einzelnen Beteiligten genannt werden. Diese kommunikativen Aufgaben könnten noch weiter in Teilaufgaben zerlegt werden, die dann aber entweder thematisch differenzieren würden (vgl. z. B. Pothmann 1997: 79, der als Teilaufgaben Schuhtypwahl, Farbwahl oder Fabrikatwahl angibt) oder verschiedene Realisierungsformen (z. B. die Form der Eröffnungsinitiative etc.) unterscheiden würde, was m. E. nicht mehr den Kern des theoretischen Konzepts einer kommunikativen (Teil-)Aufgabe trifft. Diese verschiedenen sprachlichen Realisierungsformen einzelner kommunikativer Aufgaben können hier nicht systematisch aufgeführt werden, es werden aber in Verbindung mit der Beschreibung der Aufgaben jeweils auch verschiedene Realisierungsformen genannt, deren Liste aber nicht als abschließend zu betrachten ist. Die Realisierungen der kommunikativen Aufgaben als sprachliche

17 Hier besteht eine Ausnahme: Die *Begutachtung der Lage des Mandanten* ist eine funktional eigenständige Schemakomponente, die ausschließlich kommunikative Aufgaben beinhaltet, die dem Anwalt zugeordnet sind und entsprechend auch als Schemakomponente dem Anwalt zugeordnet wird.

Handlungsmuster und damit ihre interaktionale Bearbeitung wird in den entsprechenden Kapiteln in Teil C3 beschrieben.

Das Handlungsschema zum anwaltlichen Erstgespräch ist auf der Basis eines zyklischen Analyseprozesses entstanden, indem zunächst in kritischer Reflexion bekannte Handlungsschemata zu Beratungsgesprächen und drei Gespräche aus dem untersuchten Korpus (je eines pro Typ, vgl. Kapitel 5.2) miteinander konfrontiert wurden und so ein erster Entwurf kommunikativer Aufgaben entwickelt wurde. Dieser wurde dann mit weiteren Gesprächen konfrontiert, ergänzt und immer wieder verändert, bis damit entsprechend das Geschehen in den Gesprächen so abstrahieren werden konnte, dass auch „neue“ Gespräche sich problemlos mit diesen Schemakomponenten beschreiben ließen. Damit war der angestrebte Grad an theoretischer Sättigung erreicht. Gleichzeitig ist das Handlungsschema nun entsprechend auf der einen Seite so abstrakt wie nötig, dass es alle bisher von mir untersuchten Gespräche abbilden kann und auf der anderen Seite so differenziert wie möglich, um alle Spezifika des anwaltlichen Erstgesprächs herausstellen zu können.

Ein Gesamtüberblick über alle Komponenten mit den ihnen zugeordneten kommunikativen Aufgaben findet sich zusammenfassend am Ende des Kapitels. Hier wird nun zunächst ein Überblick über die für das anwaltliche Erstgespräch rekonstruierten Schemakomponenten gegeben (Abb. 6), die in der Folge mit den kommunikativen Aufgaben der Beteiligten weiter ausdifferenziert und anhand von Gesprächsausschnitten belegt werden.

Abb. 6: Schemakomponenten des anwaltlichen Erstgesprächs

Gesprächseröffnung (A+M)
Sachverhaltsklärung (A+M)
Ziel- und Auftragsklärung (A+M)
Begutachtung der Lage des Mandanten (A)
Wissens(v)ermittlung (A+M)
Handlungsmöglichkeiten entwerfen (A+M)
Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten (M+A)
(Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung (A+M)
Gesprächsabschluss (A+M)

6.3 Kommunikative Aufgaben im anwaltlichen Erstgespräch

6.3.1 Gesprächseröffnung

Der *Gesprächseröffnung* geht in den anwaltlichen Mandantengesprächen – ebenso wie in den meisten anderen institutionellen Gesprächen – bereits ein Kontakt mit

der Institution voraus, weil Klienten Termine vereinbaren oder bereits Unterlagen geschickt haben. Dies hat einen Einfluss auf die kommunikativen Aufgaben in der *Gesprächseröffnung*, denn die Beteiligten können sich bereits im Vorfeld auf eine bestimmte kommende Situation einstellen. Wie der Patient auf dem Weg zum Arzt sein „Patient-Sein“ beginnt (Lorenza/Schmitt 2010: 15), so beginnt der Mandant sein Mandant-Sein und „wechselseitig unbekannte Personen [werden dabei] in unbekannte-aber-kontextuell-identifizierbare Personen transformiert“ (Bergmann 1980 zit.n. Reitemeier 1994: 233). Entsprechend ist die Etablierung von Beratungsbedürftigkeit und Instanzeinsetzung (Kallmeyer 2000: 237) zwar für das Zustandekommen des Mandantengesprächs grundlegend, diese Aufgabe ist aber bereits vor dem ersten face-to-face-Kontakt zwischen Anwalt und Mandant bearbeitet worden.¹⁸ Auch Kallmeyer beschreibt, dass „abhängig von der Einbettung in ein Beratungsverhältnis“ eine Abkürzung dieser Aufgabe möglich ist (Kallmeyer 2000: 237). Die Bezeichnung *Gesprächseröffnung* ist hier mit der Bezeichnung der Phase (vgl. Kapitel 5) identisch. Entsprechendes gilt für den *Gesprächsabschluss*. Die identische Bezeichnung für Phase und Schemakomponente wurde an dieser Stelle gewählt, da die Bearbeitung der kommunikativen Aufgaben von *Gesprächseröffnung* und *Gesprächsabschluss* sich in den ebenso benannten Phasen finden. In den anderen Phasen kann hingegen nicht immer genau die Bearbeitung bestimmter Schemakomponenten beobachtet werden (vgl. Kapitel 12.2), weshalb hier die Bezeichnungen von Phasen und Schemakomponenten divergieren.

Im anwaltlichen Erstgespräch als institutionelle Beratungssituation stellen sich den Beteiligten folgende kommunikative Aufgaben in der *Gesprächseröffnung*:

Gesprächseröffnung (A+M)

Begrüßung und Gesprächskontakt herstellen (A+M)

Situieren (A)

Eröffnungsinitiative verbalisieren (A)

Begrüßung und Gesprächskontakt herstellen sind als Aufgaben grundlegend für den Beginn einer Interaktion, vor allem zur Etablierung der Rollen und der Beziehung. Sie dient der Herstellung der Interaktionsbeziehung sowie dem gegenseitigen Signalisieren der Gesprächsbereitschaft (Spranz-Fogasy 2005: 21).

18 Lalouschek (2002a: 90) verwendet die Bezeichnung Gesprächsanfang für Handlungen „vor dem eigentlichen Beginn des Gesprächs“.

In den meisten Aufnahmen wird das Aufnahmegerät erst danach eingeschaltet, weil hier zunächst das Einverständnis für die Aufnahme eingeholt werden musste und das Gerät erst nach Einwilligung des Mandanten eingeschaltet werden konnte. Dazu kommt, dass es nicht unüblich ist, dass Anwälte ihre Mandanten persönlich im Wartezimmer abholen und in das Besprechungszimmer oder ihr Büro bitten.

Ein Anwalt hatte aber das Gerät immer bereits eingeschaltet, bevor er seine Mandanten im Wartezimmer abholt. Die Zustimmung zur Aufnahme hatte er bereits im Vorfeld bei der Terminvereinbarung geklärt. Deshalb findet sich im folgenden Transkriptausschnitt ein Beispiel für die <i>Begrüßung und Herstellung des Gesprächskontaktes</i> , die im Wartezimmer stattfinden (Fl. 1).	
[1]	
A (m)	So. Tag Frau Kaiser. ((unv.)) Bitte nehmen Sie
M (w)	Hallo Herr Moritz.
[KO]	<i>Im Wartezimmer Schritte, 4,1 Im Besprechungszimmer</i>
[2]	
A (m)	Platz. Egal wo. ((2,9 s)) Jetzt müssen wir... Nachher werden Sie
M (w)	Egal wo?
[KO]	<i>Stuhlrücken</i>
[3]	
A (m)	kurz mal unterbrochen. Ich erwart n • • Telefonat • • • wo ich am
[KO]	<i>lautes Stuhlrücken Schritte Klappern 0,7s</i>
[4]	
A (m)	Donnerstag nen Termin hab und (werd) das unbedingt noch • ((ea)) ähm
[KO]	
[5]	
A (m)	• besprechen muss. Auch mit dem Landessozialgericht aber... • • • Das
[6]	
A (m)	sag ich nur vorweg, dass Sie n... • • Weil das • • geht ein bisschen länger. •
[7]	
A (m)	Ja. ((1s)) Okay! Jetzt komm ma aber zu Ihnen.
M (w)	Hmhñ ((1,5)) Ich möchte
MP_XF_1: Begrüßung und Gesprächskontakt herstellen, Situieren	

In diesem Beispiel ist auch das *Situieren* (vgl. Nowak 2010: 233, von Nowak als Situierung bezeichnet) zu beobachten, das sich vor allem auf die Positionierung der Teilnehmenden im Raum oder die Verbalisierung der Rahmenbedingungen (Notizen durch den Anwalt, Aufnahmegerät etc.) bezieht, die aber auch „die grundlegende Öffnung des Gesprächs [...] bzw. das emotionale Willkommen-Heißen“ (ebd.) beinhaltet und somit für den Aufbau der Beziehung eine

entscheidende Rolle spielt. Hier werden auch die sozialen Rollen der Beteiligten in Bezug zueinander gesetzt und aktualisiert.

Das *Situieren* im Sinne einer Positionierung der Beteiligten findet im Beispiel MP_XF_1 in Fl. 1f. statt, die Mandantin wird gebeten Platz zu nehmen. Durch die kurze Rückfrage (Fl. 2 „Egal wo?“) zeigt die Mandantin an, dass Sie sich als Gast und Klientin den etwaigen Vorgaben des Anwalts unterordnet. Darüber hinaus ist in diesem Beispiel zu beobachten, dass der Anwalt die Mandantin über eine mögliche Störung des Gesprächs informiert (Fl. 2ff.), was ebenfalls als Teil des *Situierens* zu interpretieren ist, da hier die Rahmenbedingungen verbal oder durch die räumlichen Gegebenheiten festgelegt werden. Hier ist es aufgrund seiner Rolle der Anwalt, der sowohl von der Mandantin gefragt wird, wo sie Platz nehmen soll, als auch selbst die voraussiehende Störung im Gespräch ankündigt. Das hier zu beobachtende *Situieren* schafft allerdings weder ein emotionales Willkommen-Heißen oder eine grundlegende Öffnung für das Gespräch, wenn man die Überraschung oder Dispräferenz markierende tonale Struktur der Hörerrückmeldung der Mandantin beachtet (Fl. 7).

Ein anderes Beispiel für ein *Situieren* findet sich auch im folgenden Ausschnitt.

[1]					
	[t]	0:00			
	A (m)	Bei der ganz klassischen Sch-Stichwortemethode			
	M (m)				sich zwischendurch Gut.
	[2]				
	[t]				
	A (m)	Notizen zu machen.	Ich hab zu Ihnen schon zwei Stichworte an		
	M (m)	• Gut.			

IP_IG_1: Situieren

Hier führt der Anwalt in die Situation ein und kündigt an, dass er sich zwischendurch einige Notizen macht (vermutlich hatte der Mandant vorher gefragt, ob der Anwalt die Aufnahme für seine Auswertung und weitere Bearbeitung dann auch verwendet, was der Anwalt mit dem Hinweis auf die „klassische Stichwortmethode“ (Fl. 1), hier in kontrastierender Funktion, verneint). Damit führt auch dieser Anwalt Teile der kommenden Situation orientierend für den Mandanten ein. Auf das Anfertigen von Notizen zu Beginn zu verweisen, rät auch Kilian (Kilian 2008: 31), da „manche Mandanten [es] als unangenehm empfinden, wenn sie verbal vorgetragene persönliche Details von einem Fremden schriftlich fixiert sehen“.

Obwohl Anwalt und Mandant das *Situieren* gemeinsam vollziehen, ist diese Aufgabe dem Anwalt als vorrangigem Bearbeiter zugeordnet. Der Grund ist, dass Mandanten hier in der Regel keine Mitbestimmung in Anspruch nehmen, anders als z. B. im Coaching (vgl. Graf In Vorb.), wo Klienten sich teilweise stark

am *Situieren* beteiligen. Dies zeigt einmal mehr die große Verantwortung des Anwalts bei der Bearbeitung dieser Aufgabe.

Eine weitere kommunikative Aufgabe, die vor allem aufgrund der Institutionalität und der damit verbundenen sozialen Rollen besteht, ist die **Eröffnungsinitiative** durch den Anwalt. Die *Eröffnungsinitiative* dient der Hinführung zur *Sachverhaltsklärung* und somit dem Ausstieg aus der *Gesprächseröffnung*.¹⁹ Besonders der Grad ihrer Offenheit wird als grundlegend dafür eingeschätzt, ob und wie ausführlich das Anliegen der Klienten zur Sprache kommen kann (Nowak 2010: 242).

Als eine Möglichkeit, die *Eröffnungsinitiative* kommunikativ einzuleiten, lässt sich im Mandantengespräch eine **vorgreifende Thematisierung** durch den Anwalt beobachten. Denn Anwälte sind zumindest oberflächlich oder stichwortartig über das Thema des Klienten informiert, da sie zuvor teilweise selbst mit dem Mandanten telefoniert haben oder auf eine Telefonnotiz ihrer Mitarbeiter zurückgreifen können. Vorgreifende Thematisierung ist als Terminus abgeleitet von „vorgreifende Typisierung“ (Becker-Mrotzek/Brünner 2007: 668) des Themas durch den *Klienten* bei der Anliegensformulierung. Vorgreifende Thematisierung bezeichnet das Einführen des Themas des Mandanten noch in der *Gesprächseröffnung* durch den *Anwalt* (vgl. im folgenden Beispiel IP_IG_1 Fl. 2–7).

Ähnlich der vorgreifenden Thematisierung wird in medizinischen Anamnesegesprächen eine *Eröffnungsinitiative* als Entscheidungsfrage beobachtet (Spranz-Fogasy 2005: 25). Hier führt der Arzt durch eine Vermutung oder Vorinformation das Thema des Patienten mit seinem Eröffnungszug ein, z. B. „Sie kommen wegen Ihrer Rückenbeschwerden?“ (a.a.O.: 26). Für das Erstgespräch beim Anwalt kann eine vorgreifende Thematisierung nicht als eigene kommunikative Aufgabe klassifiziert werden, da sie für die Eröffnung des Gesprächs nicht konstitutiv ist und auch ohne negative Folgen weggelassen werden kann (und in vielen Gesprächen auch weggelassen wird). Daher betrachte ich die vorgreifende Thematisierung als Erweiterung der *Eröffnungsinitiative*, da diese auch neben der vorgreifenden Thematisierung realisiert wird oder aber durch diese ersetzt wird.

19 Nowak (2010: 232) trennt die Eröffnungsinitiative als eigene Komponente ab, weil diese „als eigenständige zentrale Weichenstellung für die folgende Interaktion gesehen wird.“

[3]	A (m)	die Hand gekriegt, das eine war • ähhhm • Stichwort Mehrarbeit,	
	M (m)		Ja,
[4]	A (m)	Und das andere war, • • dass Siiiiie • äh jetzt • bin ich mir aber	
	M (m)	genau.	
[5]	A (m)	nicht mehr ganz sicher • • ähmmm • Sie sind jetzt im Moment A	
	M (m)	Hmhñ	
[6]	A (m)	dreizehn? Sie sind A zwölf. Aber es geht irgendwie ummm •	
	M (m)	A zwölf. Hmhñ	
[7]	A (m)	Vergütung nach A dreizehn? Da helfen Sie mir am besten.	
	M (m)		Genau, ich

IP_IG_1: Eröffnungsinitiative mit vorgreifender Thematisierung

In diesem Beispiel nennt der Anwalt zunächst die Quelle des gemeinsamen Wissens, den Zettel mit Stichworten, den er vor der Besprechung bekommen hat (Fl. 2f.). In der Folge benennt er zwei Themenkomplexe, von deren Bearbeitung er für das kommende Gespräch ausgeht. Gleichzeitig macht er aber deutlich, dass er zumindest bei Thema zwei einer Ergänzung seines Wissens bedarf, da er sich „nicht mehr ganz sicher“ sei (Fl. 4f.), hier benennt er auch im Gegensatz zum ersten Thema die Zielrichtung: die Vergütung nach A 13. Diese Zielrichtung kann er allerdings erst nach einer Rückversicherung beim Mandanten verbalisieren. Dieser bestätigt die anwaltliche Vermutung über das Thema zunächst nicht, sondern korrigiert sie und nennt den Status quo (Fl. 6). Erst daraufhin nennt der Anwalt auch die Zielrichtung, die er aber nach wie vor als Vermutung verbalisiert (Fl. 6 „es geht irgendwie ummm“) und formuliert gleichzeitig damit die *Eröffnungsinitiative* (Fl. 7 „Da helfen Sie mir am besten“). Mit dieser *Eröffnungsinitiative* leitet er die Darstellung des Mandanten ein, indem er ankündigt, nun die Hilfe des Mandanten zu benötigen (Fl. 7).

Der Stellenwert der vorgreifenden Thematisierung zeigt sich auch im folgenden Beispiel, in dem der Anwalt sogar darauf zurückgreift, obwohl er sich inhaltlich (fast) nicht mehr an das Thema erinnern kann (4f.). Hier ersetzt die vorgreifende Thematisierung die *Eröffnungsinitiative*.

[2]	[t]		
	A (m)	wir s • • hier auch liegen.	Gut! Sò. Jetzt • haben wir zwar am
	M (w)	Alles in Ordnung.	

[3]	A (m)	Telefon gesprochen, ich weiß, dass Sie • in diesem [Firma] • • • äh
	M (w) [k]	räuspert sich

[4]

A (m) beschäftigt sind, der da übergegangen ist, aber ääh viel mehr erinner ich
M (w) Genau.

[5]

A (m) auch nicht.
M (w) Das ist überhaupt kein Problem, weil ich hab mich so n

BT_TD_1: Eröffnungsinitiative durch vorgreifende Thematisierung

Die vorgreifende Thematisierung hat zwei **Hauptfunktionen** für das Gespräch. Zum einen schafft sie die Brücke zwischen zwei sich nur in ihren Rollen bekannten Personen, von denen eine, der Mandant, aber bereits Kontakt mit der Kanzlei und damit ja indirekt bereits mit dem Anwalt hatte, und hier schon Informationen über das zu besprechende Thema gegeben hat. Damit wird einerseits das gemeinsame Wissen aktualisiert, andererseits kann so demonstriert werden, dass der Informationsfluss in der Kanzlei funktioniert, was für die eventuell künftige Weiterarbeit Vertrauen schaffen kann. Die zweite Funktion ist, dass der Anwalt mit der vorgreifenden Thematisierung die folgende *Sachverhaltsdarstellung* des Mandanten vorbereiten kann, die er teilweise in Verbindung mit der *Eröffnungsinitiative* kommunikativ anfordert. Dadurch dass er bereits früh die Stichworte nennt, kann er nicht nur die thematische Richtung angeben, sondern kann darüber hinaus anzeigen, dass im Kern bei der folgenden Besprechung eine sachliche Darstellung gefragt ist und kann so den Mandanten bereits auf das Kommende einstimmen.

Problematisch kann dieses Verfahren allerdings werden, wenn der Anwalt die vorgreifende Thematisierung überstrapaziert und damit selbst eine Darstellung des Sachverhalts vornimmt, ohne den Mandanten einzubeziehen. Das folgende Beispiel aus dem Beamtenrecht zeigt eine vorgreifende Thematisierung, die durch den Anwalt dysfunktionalisiert verwendet wird.

[8]

A (m) nicht erfahren. ((1s)) So • • ähm • • • aber nun zu/
M (m) • • Gut. ((hustet))
[KO] Geräusch

[9]

A (m) zur Sache selbst. ((1s)) Ähm • • ((aa)) Sie sind • relativ kurz vor dem

[10]

A (m) sechzigsten Lebensjahr ((1,2s)) und äh • bei F- • -feuerwehr- • -beamten

[11]	A (m)	wie bei Ihnen ist das der reguläre ••• Eintritt in den Ruhestand.	
	M (m)		So ist
[12]	A (m)	•• Und Sie • wollen ähm-äh-äh aus • Gründen, die mir bis jetzt nicht	
	M (m)	es.	
[13]	A (m)	bekannt, aber auch nicht so entscheidend sind,	dann dass dieser •••
[14]	A (m)	Eintritt in den Ruhestand gemäß der Regelung des Paragraph	
[15]	A (m)	zweiunddreißig LBG ((1s)) hinausgeschoben wird,	((2,2s)) ((ea)) Und
	[KO]		Geräusch
[16]	A (m)	der äh, ähm • dienstliche... ••• Ähh •• ist dann zu prüfen ob dienstliche	
	[KO]		
[17]	A (m)	Gründe dem entgegen stehen.	Das ist die gesetzliche
	M (m)		Hmhñ.
[18]	A (m)	Formulierung. Die ist natürlich sehr ((ea)) vage und verschwommen.	
	M (m)		
[19]	A (m)	•• Wenn ich Sie richtig verstehe, haben Sie bis jetzt die	
	M (m)	Hmhñ	
[20]	A (m)	Ablehnung Ihres Antrages nur angekündigt gekriegt noch	nicht...
	M (m)		Nein nein die
[21]	A (m)	Sie haben die <u>jetzt</u> bekommen	mittlerweile, das ist
	M (m)	hab ich bekommen.	Jä
[22]	A (m)	also der neuste Stand.	Okay. Wollen Sie mir vorab was sagen
	M (m)	Hmhñ	Das...
[23]	A (m)	oder soll ich das durchlesen, • die Ablehnung.	
	M (m)		Äh, • ähm ja was soll ich

PC_CS_1: Dysfunktionale vorgreifende Thematisierung

In diesem Beispiel dient die vorgreifende Thematisierung nicht dazu, die *Sachverhaltsdarstellung* des Mandanten einzuleiten, sondern der Anwalt nutzt die vorgreifende

Thematisierung, um selbst den Sachverhalt darzustellen (Fl 9ff. „Sie sind • relativ kurz vor dem“...; „• Und Sie • wollen“...). Gleichzeitig nennt er sogar bereits die mögliche rechtliche Bearbeitung, greift also schon auf weite Teile des Gesprächs vor (Fl. 16ff „••• Ähh •• ist dann zu prüfen“), ohne dass der Mandant bereits selbst zu Wort gekommen wäre. Dabei stellt sich nicht nur heraus, dass seine Informationen veraltet und daher unzutreffend sind (Fl. 20f.), sondern er macht darüber hinaus deutlich, dass er die Darstellung und Sichtweise des Mandanten für relativ unerheblich hält (Fl. 12f. „aus • Gründen, die mir bis jetzt nicht bekannt, aber auch nicht so entscheidend sind“ und Fl. 22f. „Wollen Sie mir vorab was sagen“...). Damit gestaltet der Anwalt bereits von Beginn an das Gespräch sehr anwaltzentriert, was sich auch im gesamten weiteren Verlauf beobachten lässt und den Mandanten u. a. letztlich dazu bewegt, den Anwalt nicht zu beauftragen (vgl. auch die Diskussion dieses Beispiels in Kapitel 11.4.3).

Insgesamt kann die *Eröffnungsinitiative* mit verschiedenen sprachlichen Mitteln realisiert werden (vgl. Spranz-Fogasy 2005: 26). Einige Beispiele finden sich in den hier untersuchten Transkripten: als eine inhaltliche Aufforderung (IP_IG_1 Fl. 7 „Da helfen Sie mir am besten“) oder als eine implizite Aufforderung mittels vorgeifender Thematisierung (BT_TD_1Fl. 4f. ... „aber ääh viel mehr erinnere ich auch nicht“). In anderen Gesprächen finden sich auch offene Fragen (QP_GV_1 „Frau Klaus, was kann ich für Sie tun?“), inhaltliche Fragen (BT_KV_1 „Gut. Was ••• machen Sie da und was ist das Problem?“) oder ein verbales Sich-zur-Verfügung-Stellen (SO_EV_1 „Okay ((1s)) legen Sie los. Sprechen Sie quasi ganz frei und unbefangen, ja?“).

Neben den genannten kommunikativen Aufgaben findet sich in der Literatur zur Arzt-Patient-Kommunikation häufig ein Hinweis auf eine weitere Aufgabe, die **globale Orientierung** über den Gesprächsverlauf (vgl. Nowak 2010: 233; Lalouschek 2009: 152, 2005b: 62). Eine globale Orientierung würde – wenn sie vollständig ausgeführt wäre – einen Überblick über Zweck und Verlauf des gesamten Gesprächs sowie über die kommunikativen Erwartungen geben und sich damit „ganz unmittelbar in der ‚Ökonomisierung‘ des Gesprächsverlaufs nieder[schlagen]“ (Lalouschek 2005b: 63). Da sich aber in keinem der untersuchten Mandantengespräche eine globale Orientierung beobachten lässt, muss davon ausgegangen werden, dass sie als kommunikative Aufgabe für das anwaltliche Erstgespräch nicht konstitutiv ist, auch wenn sie im Sinne der Gesprächsökonomie sicherlich sinnvoll zu ergänzen wäre.

6.3.2 Sachverhaltsklärung

Mit der *Eröffnungsinitiative* wird die *Sachverhaltsklärung* eingeleitet. Der Terminus Sachverhaltsklärung ist in Anlehnung an den juristischen Begriff „Sachverhaltsaufklärung“ (Kilian 2008: 11f.), der die Ermittlung des Sachverhalts

im Erstgespräch bezeichnet, und an die „Anliegensklärung“ (Becker-Mrotzek/Brünner 2007) gebildet worden. Im anwaltlichen Erstgespräch kann der Sachverhalt allerdings einerseits meist noch nicht vollständig aufgeklärt werden, wenn nicht alle Informationen oder Unterlagen bereits vorliegen, andererseits findet hier aber auch umgekehrt eine Klärung statt, welche Teile davon überhaupt in die juristische Bearbeitung eingehen (können).

Die Schemakomponente *Sachverhaltsklärung* besteht aus folgenden kommunikativen Aufgaben der Beteiligten:

Sachverhaltsklärung (A+M)

Sachverhalt einbringen (M)

Unterlagen einbringen (M)

Unterlagen und daraus gewonnene Informationen integrieren (A)

(Fehlende) Sachverhaltsbestandteile ermitteln (A)

Bearbeitungsstand in der Rechtswelt ermitteln (A)

Beweise sichern (A)

Das *Einbringen des Sachverhalts* ist aus vielen Untersuchungen institutioneller Kommunikation bekannt. Vor allem für das Darstellen und Ermitteln von Beschwerden bzw. der Anamnese oder Exploration des Problems in der Arzt-Patient-Kommunikation liegen zahlreiche Untersuchungen vor (Nowak 2010; Menz et al. 2008; Lalouschek 2002b; Löning 2001; Rehbein 1993; Rehbein/Löning 1995), zur *Sachverhaltsdarstellung* des Mandanten im anwaltlichen Erstgespräch vgl. ausführlich Kapitel 7). Das folgende Beispiel zeigt den Beginn des *Einbringens des Sachverhalts*

[27]

A (w) Perfekt. Ja.

M (w) ••• Äh Sache ist: Ähm mein Mann und ich haben ä uns ä

[28]

M (w) entschlosse, letztes Jahr/ ä nee vor jaä •• Weihnachten vor einem Jahr

[29]

M (w) uns zu trennen. Wir haben eine gemeinsame Tochter •• und ein

[30]

A (w) •• ((lacht)) Eine Tochter und ein Haus.

A (w) [ko] lachend

M (w) gemeinsames Haus. •• Ja. ••

[31]

A (w) Äh...

M (w) Und ähm ich bin teilzeitbeschäftigt, fünfzig Prozent bei der Stadt. ••• Und

LO_KV_1: Einbringen des Sachverhalts

Das Beispiel zeigt das *Einbringen des Sachverhalts* mit einer vorgehenden Typisierung (Fl. 27ff. „uns zu trennen“) und geht dann weiter auf die Umstände, weitere Beteiligte, die Vermögensverhältnisse ein. Bereits in diesem kurzen Ausschnitt wird die Orientierung der Mandantin an institutionellen Vorgaben deutlich. Sie referiert präzise Daten (Fl. 28f. „Weihnachten vor einem Jahr“) und fokussiert auf beweisbare und von ihr als juristisch relevant eingestufte Fakten (Fl. 29f. „Tochter und Haus“).

Wenngleich Kallmeyer (2000) sowie Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994) in diesem Zusammenhang von Problempräsentation sprechen, scheint diese Bezeichnung für die Mandantengespräche weniger zutreffend. Der Mandant formuliert zwar auch während der *Sachverhaltsklärung* in der Regel sein Problem (vgl. Kapitel 7), er wird darüber hinaus aber auch andere Komponenten seines Sachverhalts verbalisieren. Gleiches gilt für den Anwalt, der ebenfalls nicht mit der Problemdarstellung allein arbeiten kann. Vielmehr benötigt auch er den Sachverhalt, also auch Umstände, weitere Beteiligte und vor allem das Ziel, um daraus eine zu bearbeitende Fragestellung entwickeln zu können (vgl. Kapitel 8). Entsprechend ist es für anwaltliche Erstgespräche hier treffender von einer Sachverhaltsklärung als von einer Problempräsentation zu sprechen. Es wird also insgesamt stärker neben der Präsentation eines Problems auch auf die Darstellung der Lage des Mandanten und eine Gesamtbetrachtung des Sachverhalts abgezielt.

Betrachtet man in diesem Zusammenhang die Vorbereitung der Anwälte auf diese Schemakomponente durch das Studium, so ist festzustellen, dass universitäre Klausuren in der Ausbildung der Juristen in aller Regel auf einem bereits aufgeklärten Sachverhalt aufbauen. Gründe dafür sind wohl zum einen die Orientierung des Studiums am Richteramt (Gerichte müssen häufig zur Aufklärung des Sachverhalts nicht beitragen: Beibringungs- oder auch Dispositionsmaxime im Zivilprozess, aber Offizialprinzip im Strafrecht, vgl. Creifelds/Weber 2007: 846; 1244). Zum anderen liegt der Schwerpunkt des Studiums nach wie vor auf der juristischen *Falllösung* oder *-begutachtung*, die aufbauend auf einem vorgegebenen Sachverhalt in den meisten Fällen Prüfungsgegenstand ist. Diese universitäre Vorbereitung scheint also die kommunikative Realität nicht abzubilden, die die angehenden Anwälte im Mandantengespräch erwartet.

Im Mandantengespräch ist es nicht unüblich, dass oft bereits beim ersten Gespräch **Unterlagen** vorliegen, die Mandanten in der Regel mitbringen oder dem Anwalt im Vorfeld zuschicken. Diese dienen dem Anwalt als wichtige und aufschlussreiche Quelle über den Sachverhalt, da er sich hier einen Überblick über den *Bearbeitungsstand in der Rechtswelt* verschaffen kann, belastbare bzw. beweisbare Aussagen vorfindet, er sich ein Bild der Haltung und Sichtweise der Gegenseite machen kann oder er wichtige Informationen schnell und

zielgerichtet herausgreifen kann (z.B. IP_AJ_1 „((1,3s)) Ähm also ich weiß nicht wie Sie das wahrgenommen haben. Aber ich • kenn solche Schreiben auch aus anderen Akten. • • Und • • ich weiß, dass das ein böses Wort ist, aber • ähm ((1s)) solche Schreiben bekommen in der Regel Adressaten, die von der Verwaltung als Querulanten wahrgenommen werden“). Daher ist es sowohl Aufgabe des Anwalts als auch des Mandanten, die mitgebrachten Unterlagen kommunikativ einzubinden. Für den Mandanten besteht die Aufgabe darin, eine Verbindung zwischen dem verbal dargestellten Sachverhalt und den Unterlagen, die z. T. eine lange Chronologie aufzeigen, herzustellen. Diese Aufgabe bezieht sich im Gegensatz zu *Sachverhalt einbringen* auf sprachliche Handlungen, die den Transfer von Inhalten schriftlicher Dokumenter im Rahmen der mündlichen Gesprächssukzession gewährleisten. Der Anwalt hingegen hat die Aufgabe, die *Unterlagen sowie die daraus gewonnenen Informationen in das weitere Gespräch zu integrieren*. Das kann bis hin zum (Teil-)Revidieren der Sichtweise des Mandanten auf den Sachverhalt führen.

Im folgenden Gesprächsausschnitt verweist der Mandant bereits während der *Sachverhaltsdarstellung* auf die mitgebrachten **Unterlagen** und setzt damit ‚Links‘ zu dem von ihm verbal Geschilderten (Fl. 64).

[63]

A (m)		Hmhñ	
M (m)	erhalten • muss.	((1,3))	Und dieser Satz ließ mich auf(horchen) —

[64]

A (m)		Ja.	Hmhñ
M (m)	ich hab die Texte dabei, kann ich Ihnen gleich zeigen —		Äh hab

IP_IG_1: Unterlagen einbringen

Auch die Aufgabe der **Integration der Unterlagen** ist in diesem Beispiel zu beobachten.

[260]

A (m)	äh zur Mehrarbeit.	Sie könnten mir • • einmal aushelfen/ oder • darf ich
M (m)	Ja, genau.	Ja.

[261]

A (m)	vielleicht einfach mal Ihre Unterlagen mal durch- • -blättern?	
M (m)		Ja, • könne

[...]

[306]

A (m)		Hmhñ	
M (m)	Wunsch schonmal machen lassen, • •	einfach ((1s))	um • sagen wa

[307]	M (m)	mal • schussbereit zu sein, wenn dann doch noch woanders eine Stelle
[308]	A (m)	Ja. Ja.
	M (m)	frei wird. Dann hätt ich also ne Zwischenbeurteilung.
	M (m) [k]	leise
	[KO]	((5,1s))
[309]	A (m)	Okay. Okay das ist
	A (m) [k]	leise
	[KO]	Durchsehen der Unterlagen. ((13,6s)) Durchsehen der Unterlagen.
[310]	A (m)	dann die... Sind die Versuche.
	M (m)	Ja das sind immer wieder die Ablehnungen • • genau.
IP_IG_1: Unterlagen und daraus gewonnene Informationen integrieren (A)		
<p>Der Anwalt bearbeitet die Aufgabe, indem er zunächst die Darstellung des Mandanten abwartet, im Anschluss erfragt, ob er die Unterlagen durchblättern darf (Fl. 260f), womit er anzeigt, dass er trotz der Wichtigkeit der Unterlagen für die Bearbeitung die Verfügung darüber dem Mandanten überlässt. Darauf sieht er die Unterlagen durch, während der Mandant zu einzelnen Dokumenten Ergänzungen abgibt (Fl. 306ff.). Auf diese Weise gelingt es einerseits dem Mandanten, zunächst die <i>Unterlagen so einzubringen</i>, dass sie die Darstellung des Sachverhaltes mit allen Relevanzen nicht unterbrechen, und dem Anwalt andererseits, die <i>Unterlagen</i> entsprechend ausführlich und angemessen zu <i>integrieren</i> und sich über den <i>Bearbeitungsstand in der Rechtswelt</i> zu informieren (Fl. 310)</p>		

Beim **Ermitteln (fehlender) SV-Bestandteile**, einer kommunikativen Aufgabe, die dem Anwalt zukommt, werden die vom Mandanten noch nicht genannten Informationen zu seinem Sachverhalt, die dem Anwalt aber für das Verständnis und die weitere Bearbeitung noch fehlen, ermittelt. Dabei zeigen sich in der Regel die institutionellen Relevantsetzungen (z. B. Fristen) und das professionelle Wissen des Anwalts, auf dessen Basis die Ermittlung stattfindet (vgl. Kapitel 8.3).

Im folgenden Beispiel schließt eine solche auf professionellem Wissen basierende Frage unvermittelt an das Gesprächsziel des Mandanten an. Der Anwalt erfragt für die rechtliche Bewertung relevante Informationen, die Staatsangehörigkeit der Mandanten (Fl. 28). Nur professionelles Wissen kann hier den Zusammenhang zwischen der *Sachverhaltsdarstellung* der Mandanten und der anwaltlichen Frage herstellen.

[26]	MEM (m)	ähm, • ja, um da einfach n bisschen besseres •••Hintergrundwissen zu
------	---------	--

[27]

MEM (m) haben, bevor wir dann da • einen solchen Vertrag dann aufsetzen und

[28]

A (m) Okay. ((1s)) Sie sind beide Deutsche?

MEM (m) dann auch unterschreiben. • Ja.

SO_GS_1: (Fehlende) Sachverhaltsbestandteile ermitteln

Gerade bei solch unvermittelten Rückfragen, aber auch bei der *Ermittlung von Sachverhaltsbestandteilen* in Bezug zur *Sachverhaltsdarstellung* besteht die Gefahr, dass Mandanten die Fragen nicht richtig zuordnen können und entsprechend nicht die gewünschten Informationen geben oder sich rechtfertigen (vgl. das folgende Beispiel IP_OF_1, Fl. 206f.). Hier könnte mit einer lokalen Orientierung über den Zweck der Frage schnell und einfach Abhilfe geschaffen werden.

[204]

A (m) • Hmhř

M (w) war ich dann halt • • am Schalter in Laar. • • Ich hab auch ganz

[205]

A (m) ((1,2s)) Auf dieser unterwertigen

M (w) normal da meinen Dienst angetreten.

[206]

A (m) Stelle aber? Hmhř

M (w) Ja genau. Also da hatt ich ja auch/ • da konnt ich ja jetzt

[207]

A (m) Hmhř • ist ja auch... Jaja, okay.

M (w) erstmal nicht zurück. Da hatt, da hatt ich ja zugestimmt. Denn

IP_OF_1: Irreführendes Ermitteln fehlender Sachverhaltsbestandteile

Fehlende Sachverhaltsbestandteile zu ermitteln kann aber nicht nur durch Fragen realisiert werden, sondern wird auch in anderer Form verbalisiert oder ohne Verbalisierung mental bewerkstelligt und ist dann unter dem Stichwort (aktives) Zuhören bekannt (Spranz-Fogasy 2005: 27ff.). Nowak (Nowak 2010: 252f.) nennt unter der Bezeichnung (Nicht-)Zuhören verschiedene Möglichkeiten wie Rückmeldesignale, begleitende Kommentare oder Nachfragen (vgl. auch die Formen der unterstützenden Unterbrechungen Menz et al. 2008: 146). Das aktive Zuhören ist auch in der Praxisliteratur empfohlen (Kilian 2008: 30; König/Weth 2004a: 25).

Das folgende Beispiel zeigt, dass diese kommunikative Aufgabe auch bearbeitet werden kann, indem ein Schweigen zugelassen wird.

[43]

A (m) [k] schreibt

M (m) kucken, • äh • ja wie kommen wir aus der Kiste wieder raus?."

M (m) [k] etwas lauter

[44]

A (m) Jaa,
A (m) [k] schreibt lächelnd
M (m) ((2s)) Sagen wir s ma so!
M (m) [k] lächelnd
ME (w) [k] hörbares Luftholen durch die Nase, lachendes Ausatmen

[45]

A (m) okay,
A (m) [k]
M (m) Weil das is zur Zeit einfach unser • größtes Problem. Also ich hab

SO_EV_1: Schweigen als Mittel (fehlende) Sachverhaltsbestandteile zu ermitteln

Nachdem der Mandant seine *Sachverhaltsdarstellung* mit einer Anliegenübertragung beendet hat (Fl. 43), schweigt der Anwalt anschließend zwei Sekunden (zwar nicht unbedingt im Sinne des bewussten Abwartens, ob der Mandant seinen Beitrag tatsächlich beendet hat, denn er schreibt und ist entsprechend zum Schweigen „gezwungen“). Dies hat aber unabhängig von den Gründen des Schweigens den Effekt, dass der Mandant erneut ansetzt und nun beginnt, Hintergründe zu nennen (Fl. 44ff., zur Diskussion dieses Beispiels vgl. auch Kapitel 7).

Eine weitere Aufgabe des Anwalts ist es, den ***Bearbeitungsstand in der Rechtswelt zu ermitteln***. Diese Aufgabe bewerkstelligen Anwälte in der Regel durch die Durchsicht der Unterlagen oder durch das Erfragen des Standes der Bearbeitung. Damit schaffen sie eine wichtige Voraussetzung dafür, den Fall weiterbearbeiten zu können und nicht einerseits Schritte zu wiederholen und andererseits wichtige Sachverhaltsbestandteile (wie z. B. ein bereits ergangenes Urteil oder Schreiben) zu vernachlässigen.

Hier nachfolgend zwei Beispiele, in denen jeweils der *Bearbeitungsstand in der Rechtswelt ermittelt* wird. In PC_CS_1 (vgl. Kapitel 6.3.1) stellt der Anwalt in seiner vorgehenden Thematisierung zunächst Vermutungen über den Stand der Bearbeitung an, die der Mandant dann berichtet, und fasst darauf den Bearbeitungsstand in der Rechtswelt zusammen (Fl. 21f.).

[21]

A (m) Sie haben die jetzt bekommen mittlerweile, das ist
M (m) hab ich bekommen. Jä

[22]

A (m) also der neuste Stand. Okay. Wollen Sie mir vorab was sagen
M (m) Hmhm Das...

PC_CS_1: Bearbeitungsstand in der Rechtswelt ermitteln

In Beispiel LO_MB_1 erfährt die Anwältin in der *Sachverhaltsdarstellung* des Mandanten von einer notariellen Beurkundung (Fl. 73), die in der Rechtswelt einen wichtigen Meilenstein darstellt (erkenntlich auch durch die Reaktion der Anwältin, Fl. 73). Daraufhin erfragt sie das Zustandekommen der Inhalte der Urkunde (Fl. 74f.).

[72]	M (m)	aufgeteilt sechshundert ääh/ also ich hatte/ hab da ja auch von nem/	
[73]	A (w)	Au ja.	Hmhñ'
	M (m)	ne notarielle Urkunde machen lassen.	Also ich bezahle sechs
[74]	A (w)		Hmhñ wie haben
	M (m)	hundertdreiundsechzig an meine Frau, • • vierhun/ und/ also den ganzen	
[75]	A (w)	Sie das gerechnet? Wer hat das gemacht, Frau Greitemann?	
	M (m)	Betrag an meine Frau.	Frau
LO_MB_1: Bearbeitungsstand in der Rechtswelt ermitteln			

Eine Besonderheit ist, dass Informationen für die Bearbeitung im juristischen System in der Regel nur dann von Bedeutung sind, wenn sie beweisbar sind. Entsprechend ist es eine weitere kommunikative Aufgabe des Anwalts, **Beweise zu sichern**. Im Mandantengespräch lassen sich verschiedenste Formen der Beweissicherung beobachten: Die Mandanten werden zur Archivierung der Unterlagen angehalten (BT_TD), in aller Regel kopieren aber auch Anwälte relevante Unterlagen (FO_GP), es werden Zeugen gesucht (QB_NB, hier nicht als Beispiel), es wird überlegt, wie man Behauptungen belegen kann (GS_KV, hier nicht als Beispiel), es werden Zeugen bereits im Mandantengespräch angeschrieben und um eine Bestätigung des Sachverhalts gebeten (BT_TD, hier nicht als Beispiel) etc.

[368]	A (m)	Also schmeißen Sie sie nicht weg.	Also das sind Ihre Belege, ne? • • Die,
[369]	A (m)	• • die Gehaltsabrechnungen, • ääh die dürfen Sie nicht wegschmeißen.	
BT_TD_1: Beweise sichern			
[766]	A (w)	Genau. Mit verschiedener	Rechnungs nummer. Mach ich mir
	M (m)	Genau.	Hmhñ
[767]	A (w)	grade ne Kopie mit von, dann (können Sie s wieder) mitnehmen.	
	M (m)	Weil die hat gesagt, bevor ich bezahl, kann ich das	
FO_GP_1: Beweise sichern			

Beim *Sichern der Beweise* können Probleme auftreten, weil Mandanten einerseits die Wichtigkeit von Beweisen in der Rechtswelt nicht bewusst ist oder weil sie keine Notwendigkeit sehen, Dinge zu beweisen, die sie selbst erlebt haben. Dies zeigt das folgende Beispiel.

Zu Beginn des Gesprächs bei der Sachverhaltsklärung:

A: •• Haben Sie ihr • in bar gegeben?

M: In bar.

A: Und dieses Büchlein oder die Quittung haben Sie das noch?

M: •• Das müsste normalerweise meine Tante haben, bei den Papieren. Die hat nämlich sämtliche Unterla/äh Unterlagen von meiner Mutter mitgeholt.

A: Das heißt also jetzt • direkt nen Beweis, dass sie s bekommen hat, haben Sie in schriftlicher Form nicht.

M: Anders nicht.

Gegen Ende des Gesprächs:

A: Sie verstehen mich nicht, oder wollen mich nicht verstehen.

M: ((lacht))

A: Wir müssen doch beweisen, •• dass es zurück gegangen ist.

M: Jaja.

GS_KV_1: Scheitern des Sicherns von Beweisen (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

In diesem Beispiel bemerkt der Anwalt schon relativ früh, dass Beweise für den vom Mandanten eingebrachten Sachverhalt notwendig werden, und erfragt, inwiefern diese vorliegen. Allerdings gelingt es dem Anwalt im gesamten Gespräch nicht, den Mandanten darüber angemessen aufzuklären und ihn zur Mitarbeit zu bewegen. Denn noch kurz vor Ende des Gesprächs wird deutlich, dass der Mandant noch immer davon ausgeht, der Sachverhalt sei nicht strittig. Dies scheint ein häufiges Problem zu sein, wie der teilnehmende Anwalt im Fragebogen zu diesem Gespräch mitteilt, vgl. auch Klinge/Klinge (1998: 54ff.).

6.3.3 Ziel- und Auftragsklärung

Die Schemakomponente *Ziel- und Auftragsklärung* bildet einen wichtigen Kern für die inhaltliche Sachverhaltsbearbeitung (vgl. Kilian 2008: 4f.), dennoch ist sie eine der Schemakomponenten, deren kommunikative Aufgaben typischerweise implizit oder verkürzt bearbeitet werden (vgl. Kapitel 5). Dazu kommt, dass sie besonders problemfällig zu sein scheint. Die kommunikativen Aufgaben dieser Schemakomponente sind:

Ziel- und Auftragsklärung (A+M)

Gesprächsziel darstellen (M)

Auftrag für das Gespräch klären (A)

Handlungsziel darstellen (M)

Handlungsziel ermitteln (A)

Weitere mögliche Handlungsziele einbringen (A)

Die Schemakomponente *Ziel- und Auftragsklärung* findet sich in der Literatur unter dem Begriff Anliegensklärung (Becker-Mrotzek/Brünner 2007). Dass diese Bezeichnung für das anwaltliche Mandantengespräch nicht passend zu adaptieren ist, habe ich in (Pick 2010) und (Pick 2009a) dargelegt. Entsprechend wähle ich für die Bezeichnung dieser Schemakomponente die Bestandteile, die auch im Begriff Anliegen enthalten sind: das Ziel und der Auftrag.

Eine kommunikative Aufgabe des Mandanten ist es, sein **Gesprächsziel darzustellen**. Damit legt er fest, was er gemeinsam mit dem Anwalt im Rahmen des Mandantengesprächs bearbeiten oder erreichen möchte.

Ein Beispiel findet sich in folgendem Transkript. Hier stellt der Mandant sein *Gesprächsziel* dar, er möchte Informationen sammeln (Fl. 233) und hat auch bereits vorhandenes Wissen, auf dem der Anwalt aufbauen kann (Fl. 233f.).

[232]

A (m) kenn ich. ((aa)) ((1,2s)) Jahaa.

A (m) [k] seufzend

M (m) ((2,7s)) Ja ich wollte eigentlich nur

[233]

A (m) Hmhñ.

M (m) erstmal Informationen • • sammeln. Ess ist ja eine Kann, eine

[234]

A (m) Ja. ((1s)) Ja, ist richtig.

M (m) Kannbestimmung. Da kann ich mir nichts drunter

PC_CS_1: Gesprächsziel darstellen

Korrespondierend damit besteht die Aufgabe des Anwalts darin, den **Auftrag für das Gespräch zu klären**, denn genau das Gesprächsziel des Mandanten ist sein Auftrag für das Gespräch. Das *Klären des Auftrags* bietet den Vorteil, dass am Ende des Gesprächs die Überprüfung des Erreichens des Ziels leichter fällt und die Beteiligten so auch das Gespräch evaluieren könn(t)en, was allerdings in keinem der untersuchten Gespräche zu beobachten ist.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein solches *Klären des Auftrages für das Gespräch* vollzogen werden kann.

[217]

A (m) Also vom

M (m) Hmhñ

ME (w) und man muss ja auch noch • Essen kaufen, ne?

[218]

A (m) weiteren Verlauf her, wäre es so, ähm... Was ich Ihnen bieten kann is

[219]	A (m)	ne generelle qu... So ne Art Aufschlussberatung wie ne
[220]	A (m)	Unterhaltsberechnung funktioniert. Was ich Ihnen heute nicht bieten
	ME (w)	Hmhm
[221]	A (m)	kann, is dass wir heute komplett den Unterhalt kontrolleweise komplett
[222]	A (m)	durchrechnen. Sondern des • • äh, • würde ich Ihnen
	ME (w)	Ja, das war...
[223]	A (m)	dann als • • äh gesondertes ((1s)) Thema anbieten. Und das kommt
SO_EV_1: Auftrag für das Gespräch klären		
In diesem Beispiel klärt der Anwalt den <i>Auftrag für das Gespräch</i> im Anschluss an die <i>Sachverhaltsklärung</i> . Dabei kontrastiert er, welche Inhalte er im Erstgespräch für sinnvoll bearbeitbar hält (Fl. 218 „Was ich Ihnen bieten kann...“) mit dem, was im Rahmen der Erstberatung nicht möglich ist (Fl. 220f. „Was ich Ihnen heute nicht bieten kann...“).		

Neben dem Gesprächsziel muss ebenfalls das **Handlungsziel** im Erstgespräch geklärt werden. Es kann entweder vom Mandanten **dargestellt** oder vom Anwalt **ermittelt** werden. Das Handlungsziel kann in der Regel nicht bereits zu Beginn des Gesprächs geklärt werden, da sich das Handlungsziel unter anderem erst aus den Informationen im Gespräch ergeben soll. Denn das Handlungsziel legt fest, was in der Sache das Ergebnis sein sollte. Während das Gesprächsziel bereits möglichst früh geklärt wird bzw. geklärt werden kann, kann das Handlungsziel an mehreren Stellen im Gespräch thematisiert werden und sich sogar über die Dauer des gesamten Gesprächs verändern. Auch wenn dies der Fall ist, kommen Mandanten bereits mit einem Handlungsziel in das Gespräch, das sie unabhängig von einer juristischen Bearbeitungsmöglichkeit auch bereits zu Beginn benennen können und das ebenfalls bereits früh vom Anwalt ermittelt werden kann. Damit ist das Handlungsziel des Mandanten zum einen dem Gespräch vorgängig, es kann sich aber im Laufe des Gesprächs verändern, sodass es gleichzeitig Resultat des Gesprächs sein kann.

Ein Beispiel für das Handlungsziel findet sich in folgendem Transkriptausschnitt. In dieser gestaltenden Beratung nennen die Mandanten bereits früh ihr Handlungsziel, einen Ehevertrag abschließen zu wollen (14ff.).

[14]	MEF (w)	ist, • • • Uund, • • ja, • wir • • das, • jaa, • einfach vertraglich jetzt gerne
[15]	MEF (w)	regeln möchten, ((1s)) wie so was im Falle einer Scheidung aussehen

[16]

MEF (w) könnte. ••• Und wir das dann quasi in der Schublade haben, aber
MEF (w) [k] *schmunzelnd*

[17]

MEF (w) natürlich nicht verwenden werden.
MEF (w) [k] *lacht*
MEM (m) ••• Joa, • eigentlich wollten wir das

SO_GS_1: Handlungsziel darstellen

Problematisch kann hier werden, dass die Mandanten zwar ihr Ziel formal benennen, nicht aber inhaltlich über das Erstellen und die Möglichkeiten eines Ehevertrages informiert sind. Dieses Handlungsziel kann also nur durch das Ermitteln des Ziels durch den Anwalt noch weiter spezifiziert werden.

Das folgende Beispiel zeigt das *Ermitteln des Handlungsziels* durch den Anwalt, allerdings indem es unterstellt wird. Diese Form der Feststellung des Ziels birgt die Gefahr, dass Mandanten aufgrund ihrer Position möglicherweise nicht widersprechen oder Handlungsziele, die der Anwalt nennt, nicht modifizieren. Hier könnte eine offene Frage nach den Handlungszielen des Mandanten aus diesem Grund eine sinnvolle Alternative sein.

[208]

A (w) ran zukommen. Ihr Hauptanliegen ist ja erstmal, dass diese

[209]

A (w) Wettbewerbsklage abgedeckt ist, dass die versichert ist, das ist ja jetzt
M (m) Hmhñ hmhñ Ja

FO_GP_1: Handlungsziel ermitteln

Neben dem Ermitteln der Ziele des Mandanten ist es auch die Aufgabe des Anwalts, **weitere mögliche Handlungsziele einzubringen**, die juristisch erreichbar wären oder vom Anwalt als sinnvoll erachtet werden, die der Mandant aus seiner Perspektive aber noch nicht ins Blickfeld genommen hat.

Das folgende Beispiel zeigt einen Anwalt, der Handlungsziele in Form von Themen einbringt, die ein Vertrag beinhalten könnte (Fl. 95ff. „n Ehevertrag kann natürlich auch Regelungen zum Beispiel treffen“...).

[94]

A (m) können. Es kann also natürlich nicht nur mit der Kinderbetreuung
MEF (w) [k]
MEM (m)

[95]

A (m) zusammenhängen, •• sondern n Ehevertrag kann natürlich auch
MEF (w) [k]
MEM (m)

[96]

A (m) Regelungen zum Beispiel treffen, wenn • • äh, jemand, ähm, hmm im Alter

[97]

A (m) • hm, beispielsweise irgendwie krank wird oder eben hm, • • einfach n

SO_GS_1: Weitere mögliche Handlungsziele einbringen

Diese Schemakomponente weist verschiedene **typische Probleme** bei ihrer Bearbeitung auf, die in der Folge beschrieben werden sollen.

Das *Einbringen weiterer möglicher Handlungsziele* wird kommunikativ nicht immer klar vom *Ermitteln der Ziele* des Mandanten getrennt. Dieses Vorgehen birgt die Gefahr, dem Mandanten Ziele ‚in den Mund zu legen‘. Dies ist im folgenden Beispiel der Fall.

[285]

A (w) ••• Das, das ist schon so. ((ea)) Also das wär zum Beispiel auch, wenn

A (w) [k] blättert

[286]

A (w) Sie jetzt in das Gespräch mit Ihrer Lebensgefährtin gehen, und es scheint

A (w) [k]

[287]

A (w) mir das Ziel zu sein, was Sie haben, ((ea)) dann isses doch so, Ihre

QP_QS_1: Handlungsziele in den Mund legen

Hier zeigt sich der Fall, in dem der Mandant einem von der Anwältin genannten Ziel nicht widerspricht. Hier *ermittelt* die Anwältin *das Ziel* des Mandanten nicht durch die Unterstellung (vgl. FO_GP_1), sondern stellt es bereits als gegeben dar. Unter anderem dadurch entstehen in diesem Gespräch viele Schleifen, weil der Mandant die zur Erreichung des von der Anwältin angenommenen bzw. vorgeschlagenen Ziels notwendigen Schritte nicht mitgeht und Fragen dazu entsprechend nur unzureichend beantwortet.

Weiter ist es im anwaltlichen Erstgespräch typischerweise zu beobachten, dass die kommunikativen Aufgaben der *Ziel- und Auftragsklärung* nur vage oder unvollständig kommunikativ bearbeitet werden. Häufig verwenden Mandanten für die Darstellung ihrer Ziele Formen von Anliegenübertragungen (vgl. Pick 2010) wie „• • Äähm • • ja und äh warum ich da bin, ich würde mich einfach mal gern beraten lassen, ähm wie ich vorgehen soll.“ (LO_MB_1), „((1,3s)) Also ich komm alleine nicht mehr klar, dat is...“ (IP_OF_1), „Ääh: „Jetzt nehmen wir einfach mal • ne anwaltliche Beratung in Anspruch, um • • für uns • • n paar offene Fragen zu klären ((ea)) und einfach zu kucken, • äh • ja wie kommen wir aus der Kiste wieder raus?““ (SO_EV_1). Damit wird weder zwischen Gesprächs- und Handlungsziel

differenziert, noch werden die Ziele inhaltlich deutlich. Häufig werden die Ziele dann im Anschluss nicht von den Anwälten ermittelt, sondern es werden Ziele angenommen, die juristisch möglich und naheliegend sind. Problematisch wird vor allem, wenn sich die Ziele des Mandanten nicht mit den vom Anwalt angenommenen decken (vgl. Pick 2009b, vgl. Kapitel 8). Dass Mandanten ihre Ziele häufig nicht explizit nennen, scheint keine neue Erkenntnis, dennoch ist sie nach wie vor aktuell „Clients typically do not specify what they want their lawyers to do or how they want their lawyers to behave“ (Sarat/Felstiner 1995: 57).

Ebenfalls reicht es aber nicht aus, das Gesprächs- oder Handlungsziel lediglich zu erfragen, denn es kann sein, dass der Mandant darauf nicht mit seinem Ziel antwortet, wie das folgende Beispiel zeigt.

A (w): ((8s)) Oder was ist das, was Sie, was Sie... Was, was ist Ihr Plan oder was ist Ihr Ziel, was Sie sich hier heute von mir erhofft haben • • oder erhoffen immer noch?

M (m): Ja, dass do i amoil... I, i hob/i kenn die, die gesetzliche Regelung ned, wie des aufgestellt ist und so weiter genau, ned? Weil wenn ihr heut sog, du i hob heut a zehn Joahr a eheähnliche Be/Gemeinschaft geführt, dann, dann kann des ned sein, dass i heit äh mit null rausgeh.

A (w): ((1,7s)) Hmhñ Aber den Re/den Rechtsgrundsatz gibt s nicht.

QP_QS_1: Gescheiterte Zielklärung (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

Hier erfragt die Anwältin zwar das Ziel des Mandanten, dieser antwortet darauf aber nicht damit, dass er sein Ziel nennt, sondern zunächst sein juristisches Unwissen betont. Daraufhin verbalisiert er sein Laienwissen über rechtliche Zusammenhänge (vgl. Kapitel 7.3.3), nennt aber nach wie vor nicht sein Ziel. Die Anwältin ermittelt in der Folge das Ziel nicht genauer, sondern geht zu einer rechtlichen Betrachtung über, die sie darüber hinaus fachsprachlich formuliert und nicht auf den Wissensstand des Mandanten zuschneidet. Hier zeigt sich, dass allein das Fragen nach dem Ziel nicht immer ausreicht, hier wäre ein genaueres Nachfragen notwendig gewesen, um das Ziel des Mandanten zu ermitteln.

6.3.4 Begutachtung der Lage des Mandanten

Da Rechtswelt und Lebenswelt im Mandantengespräch aufeinander bezogen werden, indem Sachverhalte oder Standardkonstellationen aus der Lebenswelt in der Rechtswelt inklusive ihrer Handlungsfolgen abstrahiert abgebildet werden (in Normen, Urteilen etc.), ist es die Aufgabe des Anwalts, hier eine Passung herzustellen, juristisch gesprochen den Sachverhalt unter den entsprechenden Tatbestand zu subsumieren (vgl. „Rechtsanwendung“ Creifelds/Weber 2007: 935). Die *Begutachtung der Lage des Mandanten* ist die „juristische Arbeit“ eines Anwalts und setzt sich aus zwei kommunikativen Aufgaben zusammen (vgl. vor allem auch zur mentalen Bearbeitung Kapitel 8). Zum einen wird der Sachverhalt in eine zu prüfende juristische Fragestellung transformiert, zum anderen wird diese Frage juristisch bearbeitet und das Ergebnis verbalisiert. Der Terminus „Begutachtung“

soll hier nicht mit schriftlichen Handlungsformen, die in der Rechtswelt existieren und als Gutachten bezeichnet werden, verwechselt werden. Im Rahmen dieser Arbeit wird mit dem Begriff die mündliche Form der Begutachtung eines Sachverhalts bezeichnet. Diese wird im anwaltlichen Erstgespräch nicht so elaboriert ausfallen, wie es ein schriftliches Gutachten sein müsste und erfüllt im Rahmen des Gesprächs einen anderen Zweck (vgl. Kapitel 8). Neben der Abgrenzung zur schriftlichen Handlungsform des Gutachtens kontrastiert die Bezeichnung Begutachtung als Aufgabe des Rechtsanwalts mit der des Richters, der (be)urteilt.

Diese Schemakomponente besteht ausschließlich aus kommunikativen Aufgaben des Anwalts:

Begutachtung der Lage des Mandanten (A)

Sachverhalt transformieren (A)

Ergebnis vermitteln (A)

Eine Aufgabe des Anwalts ist es, den **Sachverhalt des Mandanten so zu transformieren**, dass er juristisch bearbeitbar wird. Das bedeutet, dass er jene Informationen, die rechtlich verwertbar sind, relevant setzen wird und andere in den Hintergrund treten. Bei der Transformation wird der Sachverhalt mental und verbal redefiniert, indem der Sachverhalt in Verbindung mit dem Ziel auf eine juristisch zu begutachtende Frage zugespitzt wird („Hat der Mandant Ansprüche auf...?“, vgl. Kapitel 8), die in der Folge vom Anwalt vor dem Hintergrund seines professionellen Wissens bearbeitet und beantwortet wird. Diese Redefinition beobachtet auch Kallmeyer für andere Beratungsgespräche „RG entwickelt eine eigene Problemsicht (u. a. durch eine aktive Feststellung des Sachverhalts über die Darstellung von RS hinaus) und redefiniert das Problem“ (Kallmeyer 2000: 236). Ist der Sachverhalt transformiert, **vermittelt** der Anwalt dem Mandanten das **Ergebnis** seiner juristischen Begutachtung als Einschätzung.

Im folgenden Beispiel aus dem Insolvenzrecht stellt sich die Frage, ob die Mandantin Anspruch auf eine außergerichtliche Schuldenbereinigung hat. Um diese zu beantworten, transformiert der Anwalt zunächst den Sachverhalt und vermittelt dann das Ergebnis seiner Begutachtung.

[121]

A (m)	Okay.	Gu ut,	• Also jetzt ist es
M (w)	((1,3s))	Ned Stefanie!	Des muast du geh lossen.

[122]

A (m)	so, wenn Sie jetzt	• nichts haben oder jedenfalls nichts Pfändbares... • • •
[KO]		Geräusch Kind

[123]	A (m)	Bei Ihnen is es ja nicht pfändbar, ne?	Sie kriegen wahrscheinlich
	M (w)		Hmhñ
[124]	A (m)	noch Kindergeld für • des Mädchen, ne?	
	M (w)		Kindergeld und
[...]			
[129]	A (m)	Landeserziehungsgeld. ((1,2s))	So, das ist ja alles
	A (m) [k]	wiederholend (dabei ((ea)))	
	M (w)	Landeserziehungs geld.	
[130]	A (m)	nicht pfändbar. Das heißt, Sie haben gar nichts. ••• Das heißt, Sie könnten	
	A (m) [k]		zögerlich
[131]	A (m)	die Insolvenz • in Gang bringen ((1,4s)) im Wesentlichen, ohne etwas zu	
	[KO]	Kind brabbelt	

TJ_BT_1: Sachverhalt transformieren und Ergebnis vermitteln

Im Gesprächsausschnitt beginnt der Anwalt bereits in Fl. 121f. mit der Ergebnisentwicklung, indem er die Voraussetzungen (Fl. 122 „wenn“) für eine positive Bewertung seiner zuvor mental ausgebildeten zu begutachtenden Frage nennt (Fl. 121f. „wenn Sie jetzt • nichts haben oder jedenfalls nichts Pfändbares...“). Diese muss er dann aber zunächst überprüfen, indem er zum *Ermitteln des Sachverhalts* zurückgeht (Fl. 123–129, hier nur teilweise abgedruckt). In Fl. 129 transformiert er dann den Sachverhalt von „Sie haben Kindergeld und Landeserziehungsgeld“ in „So, das ist ja alles nicht pfändbar“ (Fl. 129f.), was bereits die für die Bearbeitung relevanten Merkmale des Sachverhalts fokussiert. Darauf schneidet er den Sachverhalt weiter auf die zu begutachtende Fragestellung zu „Das heißt, Sie haben gar nichts“ (Fl. 130), womit er ihn mental in Übereinstimmung mit den Voraussetzungen für eine Schuldenbereinigung bringen kann. Im nächsten Schritt nennt er dann in einer zu dieser Transformation parallelen Konstruktion das Ergebnis (Fl. 130 „••• Das heißt, Sie könnten die Insolvenz • in Gang bringen.“).

Streng genommen verbalisiert der Anwalt hier das Ergebnis nur indirekt, indem er es in den weiteren Handlungsmöglichkeiten aufgehen lässt. Denn der Anwalt vollzieht in diesem Beispiel folgenden Dreischritt: *Sachverhalt transformieren* (Sie haben gar nichts), *Ergebnis vermitteln* (Sie sind berechtigt zu einem Insolvenzantrag, hier lediglich mental) und *Handlungsmöglichkeiten einbringen* (vgl. Kapitel 6.3.6) (Sie können die Insolvenz in Gang bringen). In diesem Fall sind das Ergebnis und die Handlungsmöglichkeiten inhaltlich sehr eng verknüpft, zumal sich die Handlungsmöglichkeiten auf „Insolvenz in Gang bringen“ oder „Insolvenz nicht in Gang bringen“ reduzieren lassen, weshalb diese Verkürzung im weiteren Gesprächsverlauf nicht problematisch wird. Komplexer wird es, wenn sich aus einem Ergebnis verschiedene Handlungsmöglichkeiten ergeben, der Anwalt aber das Ergebnis nicht verbalisiert, sondern es in einer von ihm präferierten Handlungsmöglichkeit aufgehen lässt (vgl. Kapitel 8).

6.3.5 Wissens(v)ermittlung

Die *Wissens(v)ermittlung* ist eine gesprächsübergreifende kommunikative Aufgabe, besonders in einer Experte-Laie-Kommunikation, in der der Experte eben wegen seines professionellen Wissensvorsprunges aufgesucht wird. Vor allem die *Vermittlung von Fachwissen (A)* ist nicht immer eindeutig von der *Begutachtung der Lage des Mandanten* zu trennen, denn die Begutachtung basiert ebenfalls auf professionellem Wissen, das hier bezogen auf den Sachverhalt vermittelt wird. Darin aber genau besteht analytisch der Unterschied zur *Wissensvermittlung*: Die Sachverhaltsbegutachtung bezieht sich auf den konkreten Fall und vermittelt das spezifisch zu erwartende Ergebnis. Die *Wissensvermittlung* hingegen ist allgemein und gibt rechtliches Wissen wieder, das zwar thematisch mit dem Sachverhalt des Mandanten in Beziehung steht, nicht aber direkt darauf angewendet wird.

Da die *Wissensvermittlung* (ohne Anwendung auf den konkreten Sachverhalt) im Mandantengespräch sehr häufig zu beobachten ist und vor allem gegenüber der Sachverhaltsbegutachtung abzugrenzen ist, die ebenfalls wissensvermittelnde Bestandteile aufweist, rechtfertigt dies die Schemakomponente *Wissens(v)ermittlung*. Ihre **Funktion** ist es, dem Mandanten weitere Einblicke in seine Lage zu geben und ihn so bei seiner Verortung in der Rechtswelt und der Übernahme der anwaltlichen Einschätzung zu unterstützen, darüber hinaus kann so gezielt Sachverhaltswissen des Mandanten angefordert werden. Die *Wissens(v)ermittlung* beinhaltet folgende kommunikativen Aufgaben der Beteiligten:

Wissens(v)ermittlung (A + M)

Juristischen Wissensstand des Mandanten (v)ermitteln (A+M)
--

Fachwissen vermitteln und informieren (A)

Im Rahmen der *Wissens(v)ermittlung* ist es nicht nur Aufgabe des Anwalts, *Fachwissen zu vermitteln und zu informieren*, sondern auch, zunächst **den juristischen Wissensstand des Mandanten zu ermitteln**, um daran anknüpfen zu können. Denn „[d]ie Wissensvermittlung an Laien hat also deren vorhandenes Wissen und Verständnisniveau zu beachten. Nur wenn die Verständlichkeit des Gesagten damit korrespondiert, werden Verstehen und Verständigung erreicht“ (Brünner 2009b: 174, vgl. auch Palm 2001: 353ff.). Das **Vermitteln seines juristischen Wissensstandes** ist wiederum Aufgabe des Mandanten, wenngleich man weniger davon ausgehen kann, dass der Mandant seinen Wissensstand umfassend und zusammengefasst darstellen wird, sondern seinen Wissensstand an verschiedenen Stellen zum Ausdruck bringen wird. Vermittelt der Mandant sein Wissen, werden häufig laienhafte Annahmen des Mandanten verbalisiert,

die gerade ein Nichtwissen juristischer Zusammenhänge offenbaren (vgl. dazu vor allem auch Kapitel 7.3.3). Auch damit vermittelt der Mandant seinen juristischen Wissensstand und der Anwalt kann gezielt daran anknüpfen. Dieses Anknüpfen besteht darin, dem Mandanten **Fachwissen zu vermitteln und ihn zu informieren**. Diese kommunikative Aufgabe zielt wie oben beschrieben auf die Vermittlung sachverhaltsbezogener, aber noch nicht darauf angewandten Wissens. Dies betrifft unter anderem Wissen über juristische Begriffe oder Verfahren, historische Entwicklungen bestimmter Normen, Wissen über den Anwaltsberuf und berufsrechtliche Beschränkungen etc.

Ein Beispiel für die (V)Ermittlung des juristischen Wissensstandes des Mandanten und die anschließende Vermittlung von Fachwissen ist das Folgende.

[11]	A (w)	((ea)) Okay.	Ja, Scheidungsantrag gestellt, ja.
	M (m)	Beim Gericht ääh...	Ich hab dann bekam ich das vom Gericht,
[12]	A (w)	• Jä	
	M (m)	• dann...	((ea)) Da habe ich dann gelesen, es besteht ein Anwalts <u>zwang</u>
[13]	A (w)	Des, Des	((ea)) is teilweise richtig,
	M (m)	wenn man	zum Scheidungs termin erscheint.
[14]	A (w)	ich erklär's Ihnen gleich.	Ahâ
	M (m)	Hmhñ	• • Äähm • • ja und äh warum ich da bin, ich
[...]			
[417]	A (w)	nämlich.	• • Sie meinen, da steht jetzt Anwaltszwang?
	M (m)	gut.	Jâ • • Äähm...
[418]	A (w)	Das ist richtig, es ist	im Prinzip Anwaltszwang und zwar
	M (m)	Ich dachte das	wäre dann so. Äh pf...
[419]	A (w)	dann, wenn Sie irgendwelche Anträge stellen	<u>wollen</u> . ((ea)) Also wenn
	M (m)		Hñ
[420]	A (w)	Sie sagen, ich will jetzt zum Beispiel gegen die Scheidung vorgehen,	

LO_MB_1: Juristischen Wissensstand des Mandanten (v)ermitteln

In diesem Beispiel wird das Ineinandergreifen des Ver- und Ermittlens des juristischen Wissensstandes des Mandanten deutlich. Hier hatte der Mandant bereits zu Beginn des

Gesprächs sein Wissen vermittelt, das er dem Scheidungsantrag entnommen hatte (Fl. 12f.). Die Anwältin konnte dieses damit ihrerseits (mental) ermitteln und es aufgreifen, vertagt aber zunächst die Vermittlung von Fachwissen an den Mandanten (Fl. 14). In Fl. 417 kommt sie dann wieder darauf zurück, indem sie den von ihr vermuteten Wissensstand des Mandanten noch einmal expliziert („•• Sie meinen, da steht jetzt Anwaltszwang?“). Nach Bestätigung des Mandanten (Fl. 418) beginnt sie die Bearbeitung der kommunikativen Aufgabe *Fachwissen vermitteln und informieren*, indem sie den Mandanten über den Anwaltszwang bei einem Scheidungsverfahren aufklärt.

Ein weiteres Beispiel zur Bearbeitung der kommunikativen Aufgabe *Fachwissen vermitteln und informieren* ist das folgende. Das Beispiel zeigt, dass es sich dabei um nicht auf den Sachverhalt angewendetes Wissen handelt, sondern die Lage des Mandanten allgemein in der Rechtswelt verortet. Dies kann nicht nur dazu führen, dass der Mandant seine Lage besser einschätzen und verstehen kann, sondern ebenso dazu, dass er fehlendes Sachverhaltswissen erkennt und einbringt. Dies zeigt das folgende Beispiel.

[165]	A (m)	Ähm im Verwaltungsrecht gibt es nicht einen absoluten ((1,6s)) Schutz der
	M (m)	
[166]	A (m)	Rechtskraft, sondern das steht immer unter dem Vorbehalt, dass die Dinge
	M (m)	
[167]	A (m)	sich nicht wesentlich ändern. Also wenn Sie jetzt eine wesentliche
	M (m)	
[168]	A (m)	Neuerung eingetreten wäre, zum Beispiel Sie ha-haben ein schweres Rückenleiden
	M (m)	
[169]	A (m)	oder eine, ••• ähm ••• eine Phobie entwickelt gegen Autofahren oder
	M (m)	
[170]	A (m)	ähnliches ja, ••• ääh... Ja.
	M (m)	Darf ich mal einhaken? ••• Spielt da ne Krankheit ne
[171]	A (m)	Ja.
	M (m)	Rolle? Also ich bin jetzt seit fast fünf Wochen krankgeschrieben ••• und
PC_MK_1: Fachwissen vermitteln und informieren		

In diesem Beispiel vermittelt der Anwalt zunächst *Fachwissen* und *informiert* den Mandanten im Zusammenhang mit der *Begutachtung seiner Lage*. Dabei stellt er einen Bezug zum Sachverhalt her (es geht hier um einen nachträglichen Antrag auf Aufhebung eines Bescheides), vermittelt aber noch nicht angewandt auf den Sachverhalt die Voraussetzungen, die dazu gegeben sein müssten (Fl. 165ff. „Im Verwaltungsrecht gibt es“...). Damit befähigt er den Mandanten, seine Lage in der Rechtswelt besser verorten zu können, was dazu führt, dass dieser nun noch *fehlendes Sachverhaltswissen einbringen* kann, das er erst mit *Vermittlung des Fachwissens* durch den Anwalt als relevant erkennt (Fl. 170f. „Darf ich mal einhaken? ••• Spielt da ne Krankheit ne Rolle?“). In der Folge kann damit die Begutachtung in Gang gesetzt werden, die abstraktes anwaltliches Fachwissen auf den Sachverhalt des Mandanten bezieht.

6.3.6 Handlungsmöglichkeiten entwerfen

Das *Entwerfen von Handlungsmöglichkeiten* ist eine für Beratungsgespräche typische und zentrale Aufgabe. Kallmeyer (2000: 238) benennt diese Schemakomponente als „Lösungsentwicklung“ analog zur „Problempräsentation“ (a.a.O.: 237). Für die Lösungsentwicklung nennt er als besonders häufige Formel „ich an deiner Stelle würde x tun“ (Kallmeyer 2000: 234). Im Mandantengespräch geht es, wie bereits ausgeführt, um die Besprechung des Sachverhaltes, der vor dem Hintergrund des Rechtssystems rechtlich bewertet wird. Daher wurde anstelle der Bezeichnung Problempräsentation für das Mandantengespräch die *Sachverhaltsklärung* eingeführt (vgl. Kapitel 6.3.2). Der Anwalt zeigt also dem Mandanten seine Position und ebenfalls seine daraus entstehenden Handlungsmöglichkeiten, vor allem in der Rechtswelt, auf. Entsprechend trifft die Bezeichnung Lösungsentwicklung ebenfalls das Geschehen im Mandantengespräch nur teilweise. Zum einen weil die ‚Lösung‘ mitunter darin bestehen kann, rechtlich keine Lösung anstreben zu können (vgl. Kapitel 5). Weitere Anstrengungen zur Lösungsentwicklung sind im Mandantengespräch dann nicht unbedingt erforderlich. Zum anderen aber auch, weil der Begriff Problemlösung in der Rechtswelt treffender mit Problem- oder Konfliktbeilegung beschrieben wäre, da hier Konflikte zwar bearbeitet werden, indem eine Entscheidung herbeigeführt wird, diese aber nicht immer mit einer *Lösung* des Problems für den einzelnen Beteiligten einhergehen muss. Entsprechend liegt der Fokus im Mandantengespräch also auf dem *Einbringen von Handlungsmöglichkeiten* und deren *Bewertung*.

Die Schemakomponente *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* setzt sich aus folgenden kommunikativen Aufgaben zusammen:

Handlungsmöglichkeiten entwerfen (A+M)

Handlungsmöglichkeiten einbringen (A+M)

Handlungsmöglichkeiten bewerten (A)

Das **Einbringen von Handlungsmöglichkeiten** bezeichnet im Mandantengespräch Möglichkeiten des weiteren Vorgehens, die sich auf der Basis der Begutachtung der Sachverhaltslage ergeben können (vgl. Kapitel 9). Auch in verwerfenden Beratungen findet das **Einbringen von Handlungsmöglichkeiten** statt, obwohl gerade hier das Ergebnis ist, keine Handlungsmöglichkeiten zu verfolgen. Dass die Aufgabe hier dennoch bearbeitet wird, zeigt ihre Wichtigkeit für das anwaltliche Erstgespräch. Im Fall einer verwerfenden Beratung werden Handlungsmöglichkeiten hypothetisch eingebracht, das bedeutet, dass Möglichkeiten eingebracht werden, gleichzeitig aber deren Erfolglosigkeit demonstriert wird, um sie in der Folge zu verwerfen. Alternativ oder zusätzlich werden lebensweltliche Handlungsmöglichkeiten besprochen (vgl. Kapitel 5.4.4).

Das folgende Beispiel zeigt das **Einbringen von Handlungsmöglichkeiten** und deren **Bewertung** durch den Anwalt.

[245]

[t]

A (m) würden so behandelt/ oder Sie auch die ganze Zeit so behandelt

[246]

A (m) worden sind wie ein Quereinsteiger, dessen ä Anerkennung schon

M (m) • • Hmhñ

[247]

A (m) vorliegen würde, • • ähm und würde das jetzt auch nochmal geltend

M (m)

[248]

A (m) machen. • • Ähmm ((2,2s)) das Verfahren • • würde ich... • • Ich würde

M (m)

[249]

A (m) vorschlagen, das jetzt direkt gegenüber der Bezirksregierung geltend zu

[250]

A (m) machen, • • ähmm weil ((2,2s)) meines Erachtens zumindest die

[251]

A (m) Möglichkeit besteht, ähm dass das auch auf dieser Ebene nämlich schon

[252]

A (m) geklärt werden kann. Ä ohne jetzt • • ähm ä ä direkt vor ä Gericht zu ziehen,

[253]

A (m) woran man ja auch denken könnte. Ähm aber meines Erachtens wäre das

IP_TF_1: Handlungsmöglichkeiten einbringen und Handlungsmöglichkeiten bewerten

Hier kommt der Anwalt im Anschluss an seine Begutachtung (Fl. 245ff. „Sie auch die ganze Zeit so behandelt worden sind wie ein Quereinsteiger, dessen ä Anerkennung schon

vorliegen würde“) zu einer Handlungsmöglichkeit (Fl. 247f. „würde das jetzt auch nochmal geltend machen“). Diese Handlungsmöglichkeit führt er in der Folge genauer aus (Fl. 248ff.). Daraufhin bewertet er die Handlungsmöglichkeit, indem er ihr einerseits Erfolgsaussichten zuschreibt (Fl. 251 „weil ((2,2s) meines Erachtens zumindest die Möglichkeit besteht“...) und sie mit einer anderen Handlungsmöglichkeit kontrastiert (Fl. 252f.), die er zunächst nicht präferiert.

Ein hypothetisches *Einbringen von Handlungsmöglichkeiten* zeigt folgendes Beispiel (Fl. 415ff.) und demonstriert damit die Wichtigkeit dieser Teilaufgabe, die zumindest hypothetisch bearbeitet wird, auch wenn im Ergebnis bereits feststeht, nichts zu unternehmen (hier noch an der Reaktion des Mandanten zu erkennen, Fl. 414).

[414]

A (m) ziehen. ((1,3s)) ((ea)) Ja • ((lacht)).((ea)) Ämm • •
M (m) Hm̄, • • • gut, • schade.

[415]

A (m) aber das ist • • • das... Also • um das dann auch durchzuspielen • •

[416]

A (m) ämmmm ((1,1s)) ich/ der Herr • jetzt hab ich den Namen vergessen.

A (m) [k] *leise*

[417]

A (m) Der Herr Döö • Döring. Genau Döring sagte ja,äm • • wenn

M (m) Döring.

[418]

A (m) man s überprüfen möchte, • müsste man n Antrag stellen. Wenn man s

IP_JG_1: Handlungsmöglichkeiten einbringen, hier hypothetisch

Mit der hypothetischen Bearbeitung (Fl. 415 „um das dann auch durchzuspielen“) führt der Anwalt aus, was der Mandant tun könnte (beim *Einbringen der Handlungsmöglichkeiten* verwendet er den Konjunktiv (Fl. 418)) und zeigt dabei gleichzeitig auf, dass mit dieser Handlungsmöglichkeit keine Aussichten auf Erfolg bestehen.

Beim *Entwerfen von Handlungsmöglichkeiten* ist es ebenfalls Aufgabe der Mandanten, **Handlungsmöglichkeiten einzubringen**. Da Mandanten aber nicht in der Lage sind, Handlungsmöglichkeiten rechtlich zu bewerten, weshalb sie ja den Anwalt aufsuchen, werden sie diese in der Regel eher zur Disposition stellen und dem Anwalt die Bewertung und entsprechend die Entscheidung über die Tragfähigkeit der Handlungsmöglichkeit überlassen. Dies zeigt das folgende Beispiel.

[588]

A (m) Geschäft, ja? Weil (wenig)...

M (m)

ME (w) Kann man ihr einfach zwanzigtausend

[589]	ME (w)	Euro bieten und sie unterzeichnet was, dass damit alles erledigt ist, sie
[590]	A (m)	Das kann man, ja. ((2,1s)) Ob das
	ME (w)	nie mehr mit Forderungen kommt? Hat das
[591]	A (m)	dann... Ob das dann so passend is, weiß ich nicht. Ich
	ME (w)	schon mal funktioniert?

SO_EV_1: Handlungsmöglichkeiten einbringen (M) und Handlungsmöglichkeiten bewerten (A)

In diesem Beispiel bringen die Mandanten eine Handlungsmöglichkeit ein. Dass sie selbst nicht in der Lage sind, diese zu bewerten, zeigt die von ihnen gewählte Form einer Frage (Fl. 588ff. „Kann man ihr“...) sowie ihre weitere Frage nach einer anwaltlichen Bewertung (Fl. 590f. „Hat das schon mal funktioniert?“). Der Anwalt geht auf die Möglichkeit ein, bestätigt sie grundsätzlich (Fl. 590), äußert aber in der Folge seine Bedenken, indem er die Handlungsmöglichkeiten mit seinem Wissen konfrontiert und diese juristisch bewertet (Fl. 591 „Ob das dann so passend is“...).

Wie sich in den diskutierten Beispielen gezeigt hat, ist neben dem *Einbringen von Handlungsmöglichkeiten* das **Bewerten von Handlungsmöglichkeiten** eine kommunikative Aufgabe. Diese kommunikative Aufgabe ist, obwohl auch Mandanten bewertende Aktivitäten in Bezug auf Handlungsmöglichkeiten zeigen, primär dem Anwalt zugeschrieben, denn im Mandantengespräch ist der Kern der *Bewertung von Handlungsmöglichkeiten* auf die Rechtswelt gerichtet. Genau wegen dieser rechtlichen Bewertung suchen Mandanten den Anwalt auf. Bewertungen, die Mandanten einbringen, führen dazu, dass der Anwalt Handlungsmöglichkeiten weiter ausführt oder Alternativen entwickelt. Ebenfalls wird der Anwalt von Mandanten eingebrachte *Handlungsmöglichkeiten bewerten*, indem er diese verwirft oder aufnimmt und weiter ausbaut (vgl. das Beispiel SO_EV_1). Häufig wird die anwaltliche Bewertung auch explizit von Mandanten eingefordert (vgl. zum *Bewerten von Handlungsmöglichkeiten* vgl. Kapitel 9).

Diese rechtliche Bewertung, die primär dem Anwalt zugeordnet ist, ist nicht zu verwechseln mit der Tatsache, dass es letztendlich die Mandanten sind, die in ihrem Sachverhalt über das weitere Vorgehen entscheiden. Damit bewerten sie wiederum die vom Anwalt eingebrachten Handlungsmöglichkeiten und seine Bewertung in Bezug zu ihrer lebensweltlichen Lage. Diese Bewertung und damit eine Entscheidung für oder gegen eine Umsetzung der Handlungsmöglichkeiten, findet im Rahmen der Schemakomponente *Verarbeitung* statt (vgl. Kapitel 6.3.7).

Das folgende Beispiel zeigt eine typische Form einer **anwaltlichen Bewertung** der eingebrachten Handlungsmöglichkeit.

[643]

A (m) sich wehren. Da müssen Sie nur klagen innerhalb von drei Wochen.

[644]

A (m) Und das ist auch • • ziemlich unproblematisch, das werden wir auch

[645]

A (m) gewinnen. • Und wenn wir s gewinnen, dann kriegen Sie Ihre ganze

BT_TD_1: Handlungsmöglichkeiten einbringen und Handlungsmöglichkeiten bewerten

In diesem Beispiel bringt der Anwalt die Handlungsmöglichkeit „klagen“ mit den entsprechenden Bedingungen „innerhalb von drei Wochen“ (beides Fl. 643) ein. Im direkten Anschluss verbalisiert er seine Bewertung „ziemlich unproblematisch, das werden wir auch gewinnen“ (Fl. 644f.).

6.3.7 Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten

Die *Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten* ist unter verschiedenen Bezeichnungen beschrieben worden und eine für die Beratung typische und wichtige Aufgabe (vgl. auch Brünner 2011: 496). Bezeichnungen für diese Schemakomponente und ihrer Aufgaben sind: „Verarbeitung des Lösungsangebots“ und „Mentales Enaktieren“ (Kallmeyer 2000: 238); „Übernahme“ (Wunderlich 1981: 25f.); „Akzeptationshandlung“ (Schank 1981b: 184); „Lösungsverarbeitung“ oder „Ratifizieren des Vorschlags durch den Ratsuchenden (Nothdurft et al. 1994: 13); Übernahme des ärztlichen Wissens“ und „Beipflichten“ (Rehbein 1985: 359ff.). Im Mandantengespräch findet eine rechtliche Begutachtung und eine Handlungsplanung statt, was dazu führt, dass der Mandant eine doppelte Verarbeitung vollziehen muss: Zunächst muss er die Transformation seines Sachverhaltes in die Rechtswelt, die Relevanzen verschiebt oder Ziele unerreichbar werden lässt, verarbeiten und dann die Handlungsmöglichkeiten darauf beziehen und für seine Lage bewerten. Folgende kommunikative Aufgaben sind dabei zu bearbeiten:

Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten (M+A)

Lage in der Rechtswelt und Handlungsmöglichkeiten bewerten (M)

Entscheidung über die Ausführung der Handlungsmöglichkeiten mitteilen (M)

Verarbeitungshilfe geben (A)

Die Verarbeitung ist eine Konfrontation mit eigenen Annahmen und ein Abgleich mit dem übergeordneten Handlungsprozess des Mandanten. Bei dieser Schemakomponente stehen Handlungen des Mandanten im Vordergrund. Hier **bewertet der Mandant** nun seine *Lage in der Rechtswelt und die*

Handlungsmöglichkeiten, die der Anwalt bereits zuvor einer positiven rechtlichen Bewertung unterzogen hatte (vgl. Kapitel 6.3.6).

Diese mandantenseitige Bewertung führt dann in der Regel zu einer **Entscheidung über die Ausführung der Handlungsmöglichkeiten**, also einer Annahme oder einem Verwerfen der Handlungsmöglichkeiten, die der Mandant dem Anwalt im Rahmen dieser Aufgabe mitteilt. Sie ist entsprechend eng mit seiner Bewertung der Lage und der Handlungsmöglichkeiten verknüpft (vgl. auch die „Akzeptationsentscheidung“ bei Kallmeyer 2000: 238 sowie die weitere bereits genannte Literatur zu Verarbeitungshandlungen). Eine weitere Möglichkeit der Bearbeitung dieser Aufgabe im Mandantengespräch wäre das Verzögern, also das Herausschieben der Entscheidung oder das Mitteilen eines Nichtmitteilens der Entscheidung (vgl. Kapitel 9).

Im folgenden Beispiel wird besonders die Orientierung an ihrem übergeordneten Handlungsprozess und dem Bezug zu den weiteren Beteiligten deutlich sowie der enge Bezug zur *Entscheidung über die Ausführung von Handlungsmöglichkeiten*.

[726]	A (m)	oder so die ganze Geschichte,	oder...	Kann ich
	ME (w)		Nee, ä-ä nee. • Wir wollen auch einfach	
[727]	A (m)	Ihnen da irgendwie entgegen kommen?	Hmhñ	
	ME (w)	diese Sache nicht zum Esko <u>lieren</u> bringen.	Wissn Se?	Ich mein, wenn,
[728]	ME (w)	wenn wir jetzt hier mit großen/ oder wenn sie das erste		
[729]	M (m)		Hmhñ	
	ME (w)	Anwaltsschreiben kriegt,	dann • holen die halt auch aus zur	
[730]	A (m)			((1s)) Verstehe, okay.
	M (m)		Hmhñ	
	ME (w)	Klatsche, ja? Und	die wird dann heftig.	Ja?

SO_EV_1: Lage in der Rechtswelt und Handlungsmöglichkeiten bewerten; Entscheidung über die Ausführung der Handlungsmöglichkeiten mitteilen

In diesem Beispiel wird die Orientierung am übergeordneten Handlungsprozess mit dem Bezug zur Gegenseite (Fl. 729f. „dann • holen die halt auch aus zur Klatsche, ja?“) deutlich, deren Handeln die Mandanten ebenfalls einschätzen und voraussehen. Damit zeigt sich, dass eine vom Anwalt juristisch als positiv oder erfolversprechend bewertete Handlungsmöglichkeit nicht unbedingt auch bei einer mandantenseitigen Bewertung als positiv eingestuft werden muss. Ebenfalls zeigt das Beispiel den engen Zusammenhang zwischen der Bewertung und der Annahme oder dem Verwerfen der Handlungsmöglichkeiten

und damit gleichzeitig die Hoheit der Mandanten über diese Entscheidung. Hier entscheiden die Mandanten sich gegen eine rechtliche Bearbeitung nachdem sie die Handlungsmöglichkeiten des Anwalts zur Kenntnis genommen haben (Fl. 726f.).

Eine Bewertung kann ebenfalls negativ ausfallen, gleichzeitig aber die Annahme der Handlungsmöglichkeit beinhalten. Dies ist dann der Fall, wenn Mandanten bei der Konfrontation ihres übergeordneten Handlungsprozesses mit dem Ergebnis der anwaltlichen Bewertung von Handlungsmöglichkeiten feststellen, dass sie selbst ein anderes Ergebnis bevorzugt hätten. Haben sie aber im Laufe des Mandantengesprächs die Begutachtung und Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten bereits in ihren übergeordneten Handlungsprozess integriert, können sie auch eine von ihnen vormals als dispräferierte Handlungsmöglichkeit bewertete Option akzeptieren, weil sie sie inzwischen einer veränderten Bewertung unterzogen haben. Dies ist häufig in verwerfenden Beratungen der Fall, in denen Mandanten ursprünglich mit der Annahme den Anwalt aufsuchen, ihre Situation verändern zu können, dieser aber die Lage anders einschätzt und von dem Versuch der Veränderung abrät. Das zeigt folgendes Beispiel.

[412]	
A (m)	bei Ihnen • ständig sagen muss, • • Sie werden eigentlich • • höherwertig
[413]	
A (m)	beschäftigt, • können aber da im Moment ((1,2s)) wohl • nichts draus
M (m)	Hmhm, hmhm
[414]	
A (m)	ziehen. ((1,3s)) ((ea)) Ja • ((lacht)). ((ea)) Ämm • •
M (m)	Hm, • • • gut, • schade.

IP_IG_1: Lage in der Rechtswelt und Handlungsmöglichkeiten bewerten; Entscheidung über die Ausführung der Handlungsmöglichkeiten mitteilen

In diesem Beispiel bestätigt der Anwalt zunächst die vom Mandanten als ungünstig empfundene Situation (höherwertige Beschäftigung bei ursprünglicher Besoldung) (Fl. 412f.), macht dem Mandanten darauf aber deutlich, dass er keine erfolversprechenden Handlungsmöglichkeiten sieht (Fl. 413f.). In diesem Fall verarbeitet der Mandant seine Lage, indem er das Ergebnis bedauert (Fl. 414 „schade“), sie aber gleichzeitig akzeptiert (Fl. 414 „Hm, • • • gut,“) (vgl. auch Kapitel 9 zu diesem Beispiel).

In Verbindung mit der Bewertung des Mandanten und zur Unterstützung kann der Anwalt eine **Verarbeitungshilfe geben**. Dazu kann der Anwalt entweder auf verarbeitende Aktivitäten des Mandanten eingehen und diese bestätigen und bestärken oder er kann selbst das Ergebnis mit der Situation des Mandanten in

Verbindung bringen (z. B. indem er positive Folgen für den Mandanten hervorhebt, mit ähnlichen Fällen vergleicht oder sich auf die Seite der Gegenseite stellt und deren Sichtweise als verständlich darstellt, vgl. zu diesen Möglichkeiten der Verarbeitungshilfe Kapitel 9). Eine weitere Möglichkeit, einer Verarbeitungshilfe ist, die Verarbeitung des Mandanten anzuregen, wie das folgende Beispiel zeigt.

[190]			
A (m)		Für Sie okay so?	
M (w)			Joa. • Also i bin scho erleichtert, dass i des
[KO]	Reißverschluss		
[191]			
M (w)	mache kann. ((1,2s))	Danke schön!	((ea)) Also do bin i scho erleichtert,
M (w) [k]			<i>lachend</i>
[KO]		Rascheln	
TJ_BT_1: Verarbeitungshilfe geben (A)			
Diese Möglichkeit, die Verarbeitung der Mandantin anzuregen, wählt der Anwalt in diesem Beispiel, indem er die Verarbeitung erfragt (Fl. 190). Damit gibt er indirekt eine Verarbeitungshilfe, indem er verarbeitende Aktivitäten des Mandanten zulässt bzw. fördert.			

6.3.8 (Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung

Da der Anwalt auch Dienstleister ist und seine Tätigkeit dem Mandanten in Rechnung stellt, besteht eine Aufgabe darin, die Umsetzung der im Mandantengespräch entwickelten Handlungsmöglichkeiten zu (ver-)kaufen, mit anderen Worten: das Mandat zu bekommen (aus Sicht des Anwalts) bzw. den Anwalt zu beauftragen (aus Sicht des Mandanten). Diese Schemakomponente bezieht sich also auf den Dienstleistungscharakter der anwaltlichen Tätigkeit. Eine Umsetzung von Handlungsmöglichkeiten z. B. durch den Mandanten selbst wird im Rahmen dieser Schemakomponente nicht bearbeitet, sondern wird im Rahmen des *Entwerfens von Handlungsmöglichkeiten* und der *Verarbeitung* bewerkstelligt (vgl. die Kapitel 6.3.6 und 6.3.7). Zu dieser Schemakomponente gehören die folgenden kommunikativen Aufgaben:

(Ver-)kaufen der Handlungsumsetzung (A+M)
Vertretungsübertragung vorbereiten (A)
Angebot unterbreiten (A)
Anwalt (nicht) beauftragen (M)
Kosten(-übernahme) besprechen (A+M)
Unterlagen und Formalitäten bearbeiten (A+M)

Unter **Vertretungsübertragung vorbereiten** fallen alle kommunikativen Handlungen, die darauf abzielen, den Mandanten zunächst generell als Kunden zu gewinnen, ohne explizit ein Angebot zu unterbreiten. Um diese Aufgabe zu bearbeiten, hat der Anwalt verschiedene Möglichkeiten, die hier aufgrund ihrer großen Varianz summarisch genannt und belegt werden sollen: Er kann den Mandanten als Kunden etablieren, indem z. B. der Anwalt von allen künftigen Aufgaben in der ersten Person Plural spricht, ohne eine Beauftragung abgewartet zu haben (BT_KV_1 „dann/ dass wir da mal schnell telefonieren, ob ääh wir da was machen. Ne? • • Februar und März wiederum • haben wir ääh Zeit.“); der Anwalt dem Mandanten bereits Arbeitsaufträge für die Weiterbearbeitung erteilt, ohne dass ein Mandat bereits besteht (FO_GP_1 „Da wird nicht viel kommen, aber wenn es kommt, brauch ich das, weil das ist Ihr Schaden gegenüber der [Gegenseite].“), der Anwalt persönliche Daten des Mandanten aufnimmt und so kommunikativ eine Basis für einen langfristigen Geschäftskontakt etabliert (HP_TZ_1 „Irgendwo nen Geburtsdatum? Steht hier gar nicht ne? [Mandant nennt sein Geburtsdatum] Ja? Okay, dann wo wir gerade mal dabei sind, Telefonnummer?“). Weiter gehören dazu verschiedene Mittel der Kompetenzdemonstration, wie Hinweis auf gewonnene Verfahren in ähnlichen Fällen (PC_CS_1 „Ich hab also schon • auch solche Verfahren wegen Herausschiebung der Altersgrenze auch gewonnen.“), das Anzeigen einer Vertrautheit mit der Lage des Mandanten durch Hintergrundwissen aus seinem Berufsfeld oder seiner privaten Situation (SO_EV_1 „So schön, das alles so • • zu hören, dass das immer... Wir sind jetzt/ haben uns jetzt auch grade ne Wohnung gekauft, bei uns läuft das alles auch so ähnlich, ne? Mit ((ea)) Risikolebensversicherung und muss ma ja irgendwie, ne? Muss ma dran denken, ge?“) oder durch Insiderwissen aus der Rechtswelt (BT_KV_1 „• Ist fast das schnellste Gericht, was ich kenne, das ist • gar nicht so gut, jetzt hier bei uns, für unsere Zwecke, aber gut, kann ich nicht ändern. • • Äh gibt s sechs Richter, vier Männer, zwei Frauen, die vier Rich/ äh vier Männer sind alle gut, die zwei Frauen sind beide blöd, aber das • können wir auch nicht äh ändern, Wir • werden sehen, wo wir landen.“). Dies sind lediglich Beispiele, viele weitere Realisierungsmöglichkeiten sind denkbar, da die Bearbeitung dieser kommunikativen Aufgabe eine große Bandbreite aufweist. Ein teilnehmender Anwalt bestätigt die Varianz und auch die **Funktion** der *Vorbereitung einer Vertretungsübertragung*:

Ich weiß das aus meinen Gesprächen: Es gibt so Marketingblöcke. [...] Das gibt es in unterschiedlicher Gestalt. Manche Gespräche, da merke ich zum Beispiel, dass ich ganz oft von Parallelfällen erzähle, wo ich nicht genau weiß, w/ also ich kann es dann auch selber nicht so genau erklären... Manchmal ist das ne Rechtfertigung. [...] Ich weiß aber, dass ich das selber auch ganz gezielt einsetze, manchmal wirklich nur, um

zu sagen: ‚Wir hatten nahezu exakt Ihren Fall schon mal und da kann ich drauf zurückgreifen.‘ Und manchmal auch tatsächlich nur, um zu zeigen, ‚Sie sind in einer großartigen Kanzlei. [...] Also das ist dann wirklich eigentlich nur Marketing (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, November 2011, 1:51:21).

Das **Unterbreiten eines Angebots** und die **Beauftragung des Anwalts** bzw. die Nichtbeauftragung sind kommunikative Aufgaben, die im anwaltlichen Erstgespräch selten explizit anhand einzelner Äußerungen zu beobachten sind. Da aber dennoch Anwälte in der Regel auf der Basis des Erstgesprächs die Bearbeitung des Falles beginnen, müssen diese Aufgaben hier von den Beteiligten bearbeitet werden und können daher als kommunikative Aufgaben dieser Schemakomponente zugeordnet werden (vgl. zur Bearbeitung dieser kommunikativen Aufgaben das Kapitel 11).

Ebenfalls im Rahmen der Dienstleistungsbeziehung wird im anwaltlichen Erstgespräch die **Kosten(-übernahme) besprochen**. Hier können Themen Kosten für das Verfahren, Kosten für die anwaltliche Vertretung oder Kosten für die Erstberatung sein, daneben können hier optional auch die Bedingungen der Bezahlung besprochen werden. Da viele Mandanten rechtsschutzversichert sind, wird das Besprechen der Kosten in einigen Fällen auch durch das Besprechen der Kostenübernahme ersetzt oder zunächst die Kosten und in der Folge die Übernahme besprochen.

Das folgende Beispiel zeigt die stellvertretende *Besprechung der Kostenübernahme* anstelle der Kosten.

[713]

A(m) aus gerne auch überlegen, aber sinnvoll wäre das nicht. Also n besseres

[714]

A(m) Verfahren als das hier können Sie gar nicht haben. ä-ä... Wär s

M(m) Alles klar.

[715]

A(m) Quatsch, das nicht zu tun. Sie sind ja rechtsschutzversichert.

M(m) Ja. Richtig.

BT_KV_1: Kosten(-übernahme) besprechen (A+M)

Der Anwalt *nennt* und *bewertet* zunächst die *Handlungsmöglichkeit* des Mandanten (Fl. 713f.) und stellt dann fest, dass der Mandant rechtsschutzversichert ist und weist nur damit auf die Kosten hin, nennt diese aber nicht. Daraufhin kündigt der Anwalt an, eine Deckungszusage der Versicherung anfordern zu wollen.

Die Kosten werden in der Regel mit hohem kommunikativem Aufwand von Seiten des Anwalts eingeführt. Mandanten reagieren darauf häufig kurz

und verhandeln wenig. Beides zeigt die Dispräferenz des Themas auf beiden Seiten an.

Das folgende Beispiel zeigt das Besprechen der Kosten, das hier nicht wie sonst häufig am Ende des Gesprächs, sondern relativ unvermittelt in der Mitte des Gesprächs von der Anwältin initiiert wird.

In diesem Beispiel platziert die Anwältin das Besprechen der Kosten zwischen den Arbeitsauftrag an den Mandanten (Fl. 287 „wenn das kommt, brauch ich das“) und den Arbeitsauftrag an sich selbst Fl. 299 „Ich sag Ihnen heute, wie das läuft und was ich noch brauche“).	
[287]	
A (w)	aber wenn es kommt, brauch ich das, weil das ist Ihr Schaden
A (w) [k]	<i>etwas lauter</i>
[288]	
A (w)	gegenüber der [Versicherung]. Soo, wie machen <u>wir</u> das hier mit dem Geld?
M (m)	Ja
[KO]	<i>blättern</i>
[289]	
A (w)	••• Äähm ((6,2s)) vierhundertfünfsiebzig mal vier plus unbekannte
A (w) [k]	<i>aa</i>
[290]	
A (w)	Gerichtskosten. Sieben, vierzehn, einundzwanzig, achtundzwanzig •••
[291]	
A (w)	drei, viertausend Euro... ((3,7s)) Also das ist durchaus bezahlbar, das
[292]	
A (w)	ist... So ungefähr drei, vierhundert Euro.
M (m)	Wieviel sind das so ungefähr?
[293]	
A (w)	Ich müsste jetzt grad mal an der Tabelle... Das, das
M (m)	Das ist/ das ist dann bezahlbar.
[294]	
A (w)	ist eben im grünen Bereich, denk ich. Sie müssen s auch nicht
M (m)	Ja.
[295]	
A (w)	zwingend auf einmal zahlen, wir haben kein Problem mit
M (m)	Hmhñ
[296]	
A (w)	Ratenzahlungsvereinbarungen. Also wenn Sie da dreimal einhundert
M (m)	Ja.

[297]	A (w)	oder sowas kommen, • • ist das okay. Ich kann s Ihnen konkret
[298]	A (w)	ausrechnen. Ich würde dann die [Versicherung] anschreiben. Ich sag
	M (m)	Hmhñ
[299]	A (w)	Ihnen heute, wie ich denke das es läuft, und was ich noch
	M (m)	Hmhñ
[300]	A (w)	brauche. Genau.
	M (m)	• Ja, ich gucke mein Kontoauszug von, • von Januar, • • F/

FO_GP_1: Besprechen der Kosten

Hier werden die Anwaltskosten für die weitere Bearbeitung durch die Anwältin thematisiert sowie die Gerichtskosten, deren Höhe aber ungeklärt bleibt (Fl. 289f.).

Hier wird vor allem die Aufwändigkeit der kommunikativen Bearbeitung dieser Aufgabe auf Seiten der Anwältin deutlich (durch die uneindeutige Eingangsfrage „wie machen wir das hier mit dem Geld?“ (Fl. 288); durch die Verbalisierung der Berechnung „• • • Äähm ((6,2s) vierhundertfünfsiebzig mal vier plus unbekannte“... (Fl. 289ff.); durch die Bewertung und Herunterstufung der Höhe „durchaus bezahlbar“ (Fl. 291); durch das Ansprechen der Zahlungsmodalitäten „Sie müssen s auch nicht zwingend auf einmal zahlen“ (Fl. 294f.); durch das Nicht-Nennen des Betrages „Ich kann s Ihnen konkret ausrechnen“ (Fl. 297f.)). Ebenfalls wird hier das Nicht-Verhandeln von Seiten des Mandanten deutlich, der sich kaum zu dem verhältnismäßig langen Beitrag der Anwältin äußert.

Dadurch, dass das Thema hier in andere Aktivitäten eingebettet und relativ unvermittelt angesprochen wird, zeigt die Anwältin an, dass es eher beiläufig behandelt werden kann. Damit lässt sich die Dispräferenz erneut beobachten. Diese beiläufige Behandlung signalisiert dem Mandanten aber auch, dass hier kein Raum zum Verhandeln und damit zur Ausweitung des Besprechens der Kosten vorgesehen ist.

Neben dem Besprechen der Beauftragung kommt die Dienstleistungsbeziehung im Mandantengespräch auch dadurch zum Tragen, dass **Unterlagen und Formalitäten bearbeitet** werden, die diese schriftlich fixieren. Die üblichen Unterlagen, die im Rahmen des anwaltlichen Erstgesprächs bearbeitet werden können, sind eine Vollmacht (bei Beauftragung) und eine Vergütungsvereinbarung (bei Beauftragung, aber auch bereits für das Erstgespräch). Häufig geht dies einher mit dem Kopieren von Unterlagen zur Mandatsbearbeitung.

Im folgenden Beispiel kommt der Anwalt gerade vom Vorbereiten der Vollmachten und Kopieren von Unterlagen zurück und entschuldigt sich für die Dauer (Fl. 927f.). In der Folge legt er der Mandantin die Vollmachten zur Unterschrift vor und erläutert sie (Fl. 931ff.).

[927]	[t]	1:15:00		
A (m)		((1,6s))	Soo • Entschuldigung, jetzt hat s doch ••• n kleinen Moment	
[KO]	öffnet			Tür schließt
[928]	A (m)		((1,5s)) länger gedauert. •• Aber da ä unterscheiden wir uns nicht	
[KO]	Klappern		•• Knallen	
[929]	A (m)		von der Verwaltung, jetzt sind Sie • schlaagartig • drei Akten geworden.	
[KO]				
[930]	A (m)		Äähm •• gut. ((lacht)) •• Das ist erst mal für mich, meine	
M (w)			••• ((lacht))	
[931]	A (m)		Notizen. Äähm ((3,6s)) Das hier sind die Vollmachten. Die	
M (w)			Hmhñ	
[KO]		Klappern		Klappern
[932]	A (m)		sehen alle gleich aus. •• Ich hab nur • drei unterschiedliche Betreffzeilen. •	
[KO]				
IP_SA_1: Unterlagen und Formalitäten bearbeiten				
Das folgende Beispiel zeigt die Bearbeitung und Erläuterung einer Vergütungsvereinbarung für die Erstberatung. Auch in diesem Beispiel kündigt die Anwältin an, noch Kopien anfertigen zu wollen (Fl. 773).				
[773]	A (w)		Kopien von diesem ganzen Stapel. ••• Das ist mein	
M (m)			Genau.	
[774]	A (w)		Hinweisblatt, dass wir diese Gebühren nach dem	
M (m)			• Hmhñ	
[775]	A (w)		Gegenstandswert ausrechnen, ((2,2s))	
M (m)			Hmhñ	
[KO]				Unterlagen werden geordnet
[776]	A (w)		wie ich s Ihnen vorher erläutert habe. Da der Gesetzgeber meint, Sie	

[777]	A (w)	könnten auf die Idee kommen, wir arbeiten umsonst, soll ich Sie das
[778]	A (w)	unterschreiben lassen. ((1,8s)) Verstehen Sie den
	M (m)	Hmhñ ((2,5s)) Jä
[779]	A (w)	Inhalt, oder • haben Sie Fragen? • Fragen Sie gerne. Löchern Sie mich
FO_GP_1: Unterlagen und Formalitäten bearbeiten		

Unterlagen und Formalitäten werden häufig am Ende des Gesprächs vor dem Gesprächsabschluss besprochen. In diesen Fällen haben sie neben der Besiegelung der Dienstleistungsbeziehung die weitere **Funktion**, das Gesprächsende einzuleiten. Dabei wird einerseits durch den Wechsel der Aktivitäten (kopieren, unterschreiben etc.) und durch die thematische Fixierung auf Formalien und damit gleichzeitig nicht mehr auf Sachverhaltsinhalte, der Rückbezug zu inhaltlichen Fragen erschwert und so zum *Gesprächsabschluss* übergeleitet.

6.3.9 Gesprächsabschluss

Der *Gesprächsabschluss* ist in den Mandantengesprächen oftmals sehr kurz und es geschieht nicht selten, dass Mandanten und Anwalt sich währenddessen bereits zur Tür bewegen und entsprechend das Gespräch „ausläuft“. Ein Grund dafür könnte sein, dass zuvor durch das Bearbeiten der Formalitäten bereits ein Aktivitätswechsel und damit ein Abschluss der Beratung im engeren Sinne vollzogen wurde (vgl. Kapitel 6.3.8). Im *Gesprächsabschluss* finden sich folgende kommunikative Aufgaben:

Gesprächsabschluss (A+M)
Ergebnis(se) zusammenfassen (A)
Weitere Zusammenarbeit bestimmen (A+M)
Verabschiedung (A+M)

Das *Ergebnis(se) zusammenzufassen* ist eine kommunikative Aufgabe des *Gesprächsabschlusses*, deren Bearbeitung nur in den wenigsten der vorliegenden Gespräche ausführlich und umfassend realisiert wird. Meist wird lediglich die Empfehlung an den Mandanten noch einmal wiederholt, im Rahmen des Ausblicks auf die weitere Bearbeitung durch den Anwalt das Ergebnis zusammengefasst oder mit der Bestimmung der weiteren Zusammenarbeit thematisiert. Eine weitere Aufgabe im *Gesprächsabschluss* ist die **Bestimmung der weiteren Zusammenarbeit**. Dabei werden Arbeitsaufträge an die Beteiligten

vergeben, ein neuer Termin vereinbart, sich über den nächsten Kontakt verständigt etc. In den Gesprächen ist zu beobachten, dass die *Zusammenfassung der Ergebnisse* in Verbindung mit der *Bestimmung der weiteren Zusammenarbeit* verbalisiert wird, teilweise auch ineinander verschachtelt. Ein Grund dafür wird sein, dass das Ergebnis häufig die weitere Bearbeitung durch den Anwalt ist, der beim Benennen seiner weiteren Aufgaben gleichzeitig das Ergebnis zusammenfasst. Das zeigt das folgende Beispiel.

[853]			
[t]	55:00		
A (m)		• • Und • • der erste Termin... Aber, wie gesagt, ich muss ja erst	
M (m)	Hmhř		
[854]			
A (m)	klagen	am siebenundzwanzigsten Vierten, mach s wahrscheinlich auch...	
[855]			
A (m)		• Ja, gut, bin ich grad im Urlaub. Vor meinem Urlaub mach ich s dann,	
[856]			
A (m)	äh	zwanzigsten Vierten oder einundzwanzigsten Vierten. • • Und dann	
[857]			
A (m)	kommt der erste Termin	sicherlich schon ziemlich • • • nnah im Mai. • So.	
[858]			
A (m)	Und da werden Sie	sicherlich auch geladen • werden, dass Sie da	
M (m)	Hmhř		
[859]			
A (m)	mitkommen wollen,	Und • da hab ich auch überhaupt kein Problem,	
M (m)		Hmhř	
[860]			
A (m)	wenn Sie nicht können,	sagen Sie mir Bescheid, wenn da irgendwas ist,	
[861]			
A (m)	aber wenn Sie können,	dann • fahren wir zusammen dahin oder treffen	
[862]			
A (m)	uns jedenfalls da.	Äh, und dann sollten wir da vorher natürlich	
M (m)		Okay.	
[863]			
A (m)	nochmal drüber sprechen,	was Sie da erzählen und was Sie nicht erzählen.	
[864]			
A (m)	Ja? Kriegen wir hin.	Ja? Okay. • Gut. Dann • bin ich am Zuge,	
M (m)		Alles klar. Gut.	
[865]			
A (m)	lass heute von mir hören.	((1s)) Ich schreib Ihnen sozusagen paar	

[866]	A (m)	Hausaufgaben auf und da wär natürlich dankbar, wenn Sie dann • Ihrerseits
[867]	A (m)	auch relativ ((1s)) zügig abarbeiten. • • Ne? Okay.
	M (m)	• • Kriegen wir hin. • Machen
[868]	A (m)	Gut. ((1s)) So. Das mach ich aus. ((1,5s)) Kann man sehen,
	M (m)	wa. Alles klar. Gut.
BT_KV_1: Weitere Zusammenarbeit bestimmen und Ergebnis(se) zusammenfassen		
<p>In diesem Beispiel nennt der Anwalt einerseits das Ergebnis: Es soll Klage eingereicht werden. Gleichzeitig bestimmt er damit seinen eigenen Arbeitsauftrag: Klage einreichen (Fl. 853f.). Die Ausführung seines Auftrages verbalisiert er hier vergleichsweise ausführlich, indem er zunächst die Frist, dann seine damit zusammenfallenden Urlaubszeiten und den Termin für die Klageeinreichung benennt (Fl. 854ff.). Daraufhin gibt er einen Ausblick auf das weitere Verfahren und benennt im Zuge dessen die weiteren Aufgaben für den Mandanten (Fl. 858 „da werden Sie sicherlich auch geladen werden“) inklusive dem voraussichtlichen Termin (Fl. 857 „ziemlich • • • nnah im Mai“) und dem Ausblick auf ein weiteres Treffen (Fl. 861 „dann • fahren wir zusammen dahin“; Fl. 862 „Äh, und dann sollten wir da vorher natürlich nochmal drüber sprechen“). Abschließend nennt der Anwalt dann wieder seine Aufgabe (Fl. 864ff.) und bittet den Mandanten um eine zügige Mitarbeit (Fl. 866f.)</p>		

Auch in den Fällen, in denen zunächst keine weitere Bearbeitung stattfindet, werden die *Ergebnisse zusammengefasst* und der Anwalt hat hier die Möglichkeit im Rahmen der Bestimmung der *weiteren Zusammenarbeit* sein Angebot für eine mögliche zukünftige Beauftragung zu platzieren. Dies zeigt das folgende Beispiel.

[579]	A (m)	• • • So ist es. Ja. • Ne? • Genau. Also der • • insgesamt
	MEM (m)	Zweifel nicht greift.
[580]	A (m)	ja? Sowa/ sowohlformal als auch, äh, inhaltlich ((1,1s)) mmmacht es
	MEM (m) [k]	räuspert sich
[581]	A (m)	Sinn, • • • sich erst zu informieren und dann vielleicht nach ner gewissen
[582]	A (m)	Übergangszeit in Spanien dann nochmal s Thema •
	MEF (w)	• Hmhrñ
[583]	A (m)	anzugehen. Wenn Sie denken, Sie wissen, Sie wollen in Spanien
	MEM (m)	Ja.

[584]	A (m)	bleiben, •• und, ähh, wenn das dann nicht der Fall ist, •• und Sie kommen
	MEM (m)	
[585]	A (m)	wieder zurück, dann würd ich vorschlagen, dann machen Sie s danach.
[586]	A (m)	Wenn Sie wieder da sind. Wenn Sie nach nem Jahr wieder da
	MEF (w)	Jaa. Alles klar. Hmhñ
	MEM (m)	Ja.
SO_GS_1: Ergebnis(se) zusammenfassen und weitere Zusammenarbeit bestimmen		
Hier fasst der Anwalt zunächst zusammen, dass keine weitere Beauftragung geplant ist und die Mandanten zuerst eine Festigung der Situation abwarten sollen/wollen (Fl. 580ff. „((1,1s)) mmmacht es Sinn, ••• sich erst zu informieren und dann vielleicht nach ner gewissen Übergangszeit“...). Daraufhin bietet er eine mögliche weitere Zusammenarbeit an, für den Fall, dass die Mandanten wieder zurückkommen (Fl. 585f.).		

Die *Zusammenfassung der Ergebnisse* kann durch das Anbieten einer Nachfragemöglichkeit (vgl. Nowak 2010) unterstützt werden. Dies wird allerdings von den Anwälten in meinem Korpus eher selten realisiert. Ein Beispiel dafür ist das folgende

[569]	A (m)	Ist es ungefähr... ((1,1s)) Sind Ihre Fragen soweit beantwortet oder sind/
[570]	A (m)	ist noch was offen geblieben?
	MEF (w)	••
	MEM (m)	Also meine, meine sind jetzt erst mal beantwortet.
SO_GS_1: Nachfragemöglichkeit in Verbindung mit der Zusammenfassung der Ergebnis(se)		

Das Ende des *Gesprächsabschlusses* bildet die *Verabschiedung*, in vielen Fällen haben sich die Beteiligten bis zur *Verabschiedung* bereits aus dem Besprechungsraum herausbewegt oder befinden sich auf dem Weg zur Tür. Neben dem Austausch von Grußformeln, manchmal expandiert durch gegenseitige Wünsche oder einen homileischen Diskurs, lässt sich im anwaltlichen Erstgespräch beobachten, dass sich die Beteiligten gegenseitig danken. Damit werden auch in der *Verabschiedung* die Doppelrollen der Beteiligten deutlich: Ratsuchender und Ratgeber; Kunde und Verkäufer (vgl. Kapitel 11). Ein Beispiel für eine *Verabschiedung* mit gegenseitigem Dank ist das folgende:

[1164]	A (m)	immer schneller.	((9,2s) Gut. Vielen Dank für
	M (w)	••• Hmhm okay ((1,9s) Gut.	
[1165]	A (m)	Ihren Besuch.	((lacht) Alles Gute.
	M (w)	••• Kein Problem. ((lacht)	Danke schön. Wiedersehen. Ja.
	M (w) [k]		<i>lachend</i>
[1166]	A (m)	Und wir hören uns.	Bis dann Okay.
	M (w)	Ja. Ich melde mich,	wenn ich dann was weiß.
[1167]	A (m)	Tschüss.	

SO_MQ_1: Verabschiedung

Nachdem die Mandantin das vorangegangene Gespräch mit zustimmenden Hörersignalen, einer Pause und einem Gliederungssignal abschließt, leitet auch der Anwalt die Verabschiedungssequenz nach einer langen Pause und einem Gliederungssignal ein (Fl. 1164).

Zu Beginn der *Verabschiedung* bedankt sich der Anwalt zunächst für den Besuch der Mandantin (Fl. 1164f.), den diese mit „kein Problem“ (Fl. 1165) erwidert. In einer Beratungssituation würde man allerdings genau Gegenteiliges erwarten: Die „Entlastung und Honorierung durch RS“ (Kallmeyer 2000: 238). Dieser Dank in der hier ausgeführten Richtung (von Anwalt zu Mandantin) hat daher eine andere Funktion: Hier befinden sich beide Beteiligte in ihren Rollen Käufer und Verkäufer, der Anwalt bedankt sich für den Auftrag und die Mandantin geht darauf in einer Art und Weise ein, die anzeigt, dass sie dem Anwalt diesen Auftrag gern gegeben hat („kein Problem“). Das folgende Lachen beider Agierenden zeigt aber, dass dieser einseitige Dank aus der Perspektive Käufer und Verkäufer in der Situation nicht ganz adäquat zu wirken scheint. Entsprechend schiebt die Mandantin ebenfalls einen Dank nach (Fl. 1165), was der Entlastung und Honorierung, die in einer Beratungssituation zu erwarten wäre, entspricht. So wird der Dank auch in die andere Richtung (von Mandantin als RS zum Anwalt als RG) vollzogen und die Verabschiedungsformeln werden ausgetauscht (Fl. 1165f.). In dieser kurzen Sequenz zeigen sich also die Doppelrollen beider Beteiligter, deren Balance durch das gemeinsame Lachen und den nachgeschobenen Dank durch die Mandantin wieder hergestellt wird.

6.4 Zusammenfassung: Das Handlungsschema anwaltlicher Erstgespräche

In diesem Kapitel wurden die zu bearbeitenden kommunikativen Aufgaben der Beteiligten und damit das Handlungsschema anwaltlicher Erstgespräche rekonstruiert.

Ein Handlungsschema ist ein an den Aufgaben der Beteiligten orientiertes Beschreibungsinstrumentarium, das das Handeln der Beteiligten vor allem funktional erfasst und erschließt. Entsprechend ist es im Gegensatz zu den in Kapitel 5 beschriebenen Phasen nicht als eine Ablaufbeschreibung des Gesprächsverlaufs zu verstehen, sondern als ein Bündel kommunikativer Handlungen (Aufgaben), die die Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch gemeinsam vollziehen (müssen).

Die Darstellung des Handlungsschemas und die Anordnung seiner Komponenten folgen einer bestimmten Abfolgelogik, es ist aber nicht als starres, lineares Modell zu verstehen. Einige Komponenten sind stärker an vorausgehende oder nachfolgende Aufgaben gebunden (*Sachverhaltsklärung* und *Begutachtung der Lage; Handlungsoptionen entwerfen* und *Verarbeitung*), andere sind freier zu platzieren (*Wissens(v)ermittlung; Handlungsumsetzung (ver-)kaufen*), vgl. zu der engeren Verzahnung bestimmter Aufgabenkomplexe bei der interaktionalen Bearbeitung die Handlungsmuster die Kapitel in C3. Grundsätzlich sind alle kommunikativen Aufgaben (mit Ausnahme der *Begrüßung* und *Verabschiedung*) frei im Gespräch platzierbar und werden in der Regel in mehreren Anläufen verteilt über das Gespräch oder in Schleifen innerhalb eines Gesprächsabschnittes bearbeitet.

Eine Verbindung zu den in Kapitel 5 beschriebenen Phasen besteht insofern, als bestimmte Aufgaben eine Affinität zur Bearbeitung in bestimmten Phasen aufweisen (vgl. Kapitel 12.2). Dennoch sind Gesprächsphasen und kommunikative Aufgaben oder Schemakomponenten aus den genannten Gründen nicht identisch und nicht zu verwechseln, was entsprechend ebenfalls durch ihre verschiedenen Bezeichnungen deutlich wird.

Abschließend soll nun zusammenfassend das komplette Handlungsschema für das anwaltliche Erstgespräch ergebnisorientiert und in einem Überblick dargestellt werden. Hier sind die Schemakomponenten, deren Bearbeitung den Beteiligten gemeinsam zukommt, dargestellt, sowie die jeweils dazugehörenden kommunikativen Aufgaben mit der Verzeichnung der primären Bearbeitung verteilt auf die Beteiligten.

Das Handlungsschema anwaltlicher Erstgespräche

Gesprächseröffnung (A+M)

Begrüßung und Gesprächskontakt herstellen (A+M)

Situieren (A)

Eröffnungsimpuls verbalisieren (A)

Sachverhaltsklärung (A+M)

Sachverhalt einbringen (M)

Unterlagen einbringen (M)

Unterlagen und daraus gewonnene Informationen integrieren (A)

(Fehlende) Sachverhaltsbestandteile ermitteln (A)

Bearbeitungsstand in der Rechtswelt ermitteln (A)

Beweise sichern (A)

Ziel- und Auftragsklärung (A+M)

Gesprächsziel darstellen (M)

Auftrag für das Gespräch klären (A)

Handlungsziel darstellen (M)

Handlungsziel ermitteln (A)

Weitere mögliche Handlungsziele einbringen (A)

Begutachtung der Lage des Mandanten (A)

Sachverhalt transformieren (A)

Ergebnis vermitteln (A)

Wissens(v)ermittlung (A+M)

Juristischen Wissensstand des Mandanten (v)ermitteln (A+M)

Fachwissen vermitteln und informieren (A)

Handlungsmöglichkeiten entwerfen (A+M)

Handlungsmöglichkeiten einbringen (A+M)

Handlungsmöglichkeiten bewerten (A)

Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten (M+A)

Lage in der Rechtswelt und Handlungsmöglichkeiten bewerten (M)

Entscheidung über die Ausführung der Handlungsmöglichkeiten mitteilen (M)

Verarbeitungshilfe geben (A)

(Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung (A+M)

Vertretungsübertragung vorbereiten (A)

Angebot unterbreiten (A)

Anwalt (nicht) beauftragen (M)

Kosten(-übernahme) besprechen (A+M)

Unterlagen und Formalitäten bearbeiten (A+M)

Gesprächsabschluss (A+M)

Ergebnis(se) zusammenfassen (A)

Weitere Zusammenarbeit bestimmen (A+M)

Verabschiedung (A+M)

Auf der Grundlage des erarbeiteten Handlungsschemas und der kommunikativen Aufgaben sollen in den folgenden Kapiteln besonders zentrale und komplexe kommunikative Aufgaben in ihrer interaktionalen und mentalen Bearbeitung als sprachliche Handlungsmuster rekonstruiert werden. Hier

werden die Schemakomponenten oder Aufgaben *Sachverhalt einbringen, Begutachtung der Lage des Mandanten, Handlungsmöglichkeiten entwerfen, Kosten(-übernahme) besprechen* sowie *Angebot unterbreiten* und *Anwalt (nicht) beauftragen* ausgewählt. Dabei werden auch die weiteren kommunikativen Aufgaben genannt, die bei einem Musterdurchlauf bearbeitet werden. Eine Begründung für die Auswahl der als Handlungsmuster untersuchten Aufgaben wird jeweils zu Beginn der entsprechenden Kapitel gegeben.

C3 Handlungstheoretische Beschreibung: Sprachliche Handlungsmuster

7 Sachverhaltsdarstellung

7.1 Fragestellung und Ziel des Kapitels

Dieses Kapitel beleuchtet die kommunikative Bearbeitung des *Sachverhalts einbringen* durch den Mandanten als einaktantiges sprachliches Handlungsmuster, die er als kommunikative Aufgabe innerhalb der Schemakomponente *Sachverhaltsklärung* bewerkstelligen muss (vgl. Kapitel 6.3.2). Die *Sachverhaltsdarstellung* ist vor allem deshalb eine zentrale und daher näher zu betrachtende Aufgabe, weil mit ihr der Gegenstand der Beratung eingeführt wird. Gleichzeitig bringt der Mandant hier seine Bewertungen und persönlichen Sichtweisen ein. Dabei steht der Mandant der Schwierigkeit gegenüber, dass er aus einer Detailfülle von Ereignissen und Überlegungen auswählen muss. Er muss entscheiden, welches Wissen er in welcher Reihenfolge verspricht („Kondensierungszwang“, „Detailierungszwang“ Kallmeyer/Schütze 1977: 162).

Folgende Zitate aus den zu den Gesprächen erhobenen Mandantenfragebögen zeigen einige Schwierigkeiten, die die Darstellung ihres Sachverhaltes für Mandanten mit sich bringen kann:

Was war für Sie das Schwierigste im Gespräch?

„Das ist immer so ne Sache, wenn man über seine persönlichen, finanziellen Klamotten und privaten Angelegenheit erzählt – ist halt so. Anders geht es nicht“ (Auszug aus Fragebogen, PC_DB_1).

„Scheu ablegen, da eine Referendarin neu mit da war“ (Auszug aus Fragebogen, IP_OF_2)

„Über die Probleme zu reden“ (Auszug aus Fragebogen, TJ_BT_1).

„Die Komplexität im Kopf zu behalten, ohne dass irgendwas hinten runter fällt“ (Auszug aus Fragebogen, GS_KB_1).

Was war Ihnen im Gespräch besonders wichtig?

„Dass meine Geschichte verstanden wird (die Vorgeschichte zur Versetzung)“ (Fragebogen zu IP_OF_1).

„Das Verständnis: Dass er versteht, was ich von ihm will und er hat es eigentlich auch verstanden“ (Auszug aus Fragebogen, QB_TD_1).

„Dass der Anwalt sich Zeit für mich nimmt; dass ich gesehen hab, wie ich mich verhalten kann, falls jetzt sowas nochmal passiert“ (Auszug aus Fragebogen, HP_TZ_1).

„Dass der RA mein Problem erfasst“ (Auszug aus Fragebogen, IP_IG_1).

„Ausreden zu können“ (Auszug aus Fragebogen, PC_CS_1).

Eine Untersuchung, die Mandanten zu ihrer Zufriedenheit per Fragebogen befragt, kommt gar zu folgendem Schluss: „By far the most significant cause of professional negligence claims was *not* dissatisfaction with outcome but instead

related to the handling of the client relationship; the most frequent problems were failure to listen to the client, ask appropriate questions and explain relevant aspects of the matter“ (Cunningham 2006: 5).

Auf der anderen Seite wird die Sachverhaltsdarstellung aber auch aus Sicht der Rechtsanwälte als problematisch angesehen, denn es werden sehr ausschweifende oder emotionalisierte Darstellungen beobachtet und kritisiert. Hier wird vielfach an der Sachverhaltsdarstellung als problematisch benannt, dass Mandanten emotional aufgeladen, teilweise sogar weinend in das Mandantengespräch kommen (vgl. die Fallbeispiele in König/Weth 2004a: 1; Borutta 1996: 29). Darüber hinaus wird von Anwaltsseite bemerkt, dass Mandanten (zu) lange Sachverhaltsdarstellungen liefern, die viele Informationen enthalten, die für den Anwalt und die weitere Bearbeitung nicht entsprechend relevant sind. „Die zweite Gefahr in dieser freien Erzählphase besteht darin, dass ein Mandant endlos von einem Thema zum anderen kommt“ (König/Weth 2004a: 22, vgl. auch Klinge/Klinge 1998: 5). Dies empfinden Anwälte oft als ungünstig, da sie so Zeit verlieren und Gefahr laufen, mit Themen konfrontiert zu werden, für deren Bearbeitung sie nicht ausgebildet sind (ähnliche Aussagen finden sich auch von Rentenberatern, vgl. Wolf 2005: 248). Häufig führt dies zu frühem Unterbrechen und einem schnellen Übergang zur Sachverhaltsexploration im Frage-Antwort-Muster, was allerdings nicht unproblematisch ist:

This specialist with a ‚big reputation‘ interrupts the client precisely because she assumes from her expertise that she has heard enough to ‚get the picture‘ and decide what needs to be done. This behavior prevents the solicitor from learning what the client considers important information – not only because she cuts off the client at an important moment in the interview but because her attitude makes the client ‚frightened‘ of expressing her views throughout the representation (Cunningham 2006: 2).

Wie die Darstellung des Sachverhalts vollzogen wird, wie der Eindruck der Länge und Emotionalisierung entsteht und welche Funktion der Darstellung zukommt, soll im folgenden Kapitel geklärt werden. Untersucht werden daher jene Sequenzen im Gespräch, in denen Mandanten eine erste selbständige und vom Anwalt ungesteuerte *Sachverhaltsdarstellung*, in der Regel im Anschluss an die Eröffnunginitiative (vgl. Kapitel 6.3.1) verbalisieren. Da hier nicht gefragt wird, wie der Sachverhalt interaktiv ermittelt wird (vgl. dazu Kapitel 8), sondern gezeigt wird, wie Mandanten ihren Sachverhalt in die Institution einbringen, ohne dabei vom Anwalt gesteuert zu werden, entsprechend werden die Darstellungen bis zur ersten themensteuernden Rückfrage des Anwalts untersucht. Ziel ist es, offenzulegen, wie Mandanten die *Sachverhaltsdarstellung* im anwaltlichen Erstgespräch vollziehen und welche kommunikativen Aufgaben neben dem *Sachverhalt einbringen* hierbei bearbeitet werden.

In diesem Kapitel sind **folgende Fragen** zu beantworten: Welche Elemente ihres Wissens verbalisieren Klienten systematisch bei der Darstellung des Sachverhalts? Welchen sprachlichen Handlungsmustern folgen sie dabei? Welche kommunikativen Aufgaben werden in diesem Zusammenhang ebenfalls bearbeitet? Welche Funktion haben die einzelnen Elemente für die Darstellung im Gespräch und für die weitere Mandatsbearbeitung? Inwiefern ist der Eindruck der Anwälte zu bestätigen, dass Klienten ausschweifende und emotionalisierte Darstellungen liefern? Lässt sich die Diskursart der Klientendarstellung bestimmen und so mit den Klientendarstellungen in verwandten institutionellen Handlungsfeldern (Gericht, Sozialberatung) vergleichen?

7.2 Ein typischer Gesprächsausschnitt einer Sachverhaltsdarstellung

Das folgende Beispiel, eine *Sachverhaltsdarstellung* aus dem Familienrecht, ist ein typischer Fall und soll daher hier exemplarisch analysiert werden. In diesem Beispiel wählt der Anwalt einen offenen Einstieg (Fl. 2f.) und lässt sich das (vorläufige) Ende der Darstellung explizit vom Mandanten bestätigen (Fl. 62f.).

[2]

A (m)	okay so.	((ea)) Okay	((1s)) legen
[KO]	Geräusch im Raum, 0,5s	Geräusch im Raum, 0,2s	

[3]

A (m)	Sie los. Sprechen Sie quasi ganz frei und unbefangen, ja?		
M (m)		((lacht))	Ja, also
M (m) [k]			lachend
[KO]	Möbelrücken	Möbelrücken	

[4]

M (m)	es is so/ es geht • <u>darum</u> , dass ähm... Äh wir sind verheiratet, haben n
M (m) [k]	

[5]

A (m)	Hm̃
M (m)	gemeinsames Kind ((ea)) Und ich hab aus <u>erster</u> Ehe • • ne Tochter,

[6]

A (m)	Hmh̃
M (m)	Bin geschieden, Und meine Tochter is Endee zweitausendund
M (m) [k]	langsamer

[7]	A (m)		Hř	
	M (m)	<u>neun</u>	achtzehn geworden,	Und äh ((1s)) ich hab die ganzen
	M (m) [k]	<i>langsamer</i>		
[8]	A (m)		Hmř	
	M (m)	Jahre also immer ((1s)) brav	Unterhalt bezahlt,	Und äh •••((ea))
[9]	A (m)		Hř	
	M (m)	das wurde auch vom Jugendantm	festgelegt,	da gabs auch dann
	M (m) [k]			<i>schneller</i>
[10]	M (m)	gewisse Urkunden et cetera pe pe.	So und nachdem...	Ja wo se halt so
	M (m) [k]		<i>schneller</i>	
[11]	A (m)		Hř	
	A (m) [k]		<i>blättert</i>	<i>blättert</i>
	M (m)	achtzehn war	oder wo s jetzt dann langsam	losging mit ihrem
	M (m) [k]	<i>lauter</i>		<i>lauter</i>
[12]	A (m) [k]		<i>blättert</i>	
	M (m)	achtzehnten Geburtstag ••	äh • ham wir uns mal so n bissl	<u>informiert</u> ,
[13]	A (m) [k]	<i>blättert</i>		
	M (m)	((1,5s)) wie • jetzt die Rechtslage is und was ma jetzt eigentlich tun		
[14]	A (m) [k]		<i>blättert</i>	<i>blättert</i>
	M (m)	müssen,	weil der Unterhalt wird ja neu festgesetzt,	es gibt neue
[15]	A (m) [k]			
	M (m)	Berechnungsgrundlagen und auch neue Empfänger et cetera pe pe.		
[16]	M (m)	((ea)) <u>Und</u> ja gut, ich muss sagen, ich son halbes Jahr lang meine To/		
[17]	M (m)	an meine Tochter range- • -schwätzt,	das se endlich ma in de Pötte	
[18]	A (m)		Hř	
	M (m)	kommt und das berechnen lässt.	Weil	wir ham relativ schnell
[19]	A (m)		Hř	Hř
	M (m)	mitgekriegt, dass <u>wir</u> da eigentlich	relativ	wenig machen können

- [20]
M (m) beziehungsweise ich. ((ea)) Und äh jetzt kam s vor einigen... Also wir
- [21]
M (m) ham uns dann im Internet auch mal informiert, wie so die
- [22]
M (m) Berechnungsgrundlage is und ham das auch mal versucht zu
- [23]
M (m) kalkulieren, und, und waren dann eigentlich schon ganz erfreut, dass
- [24]
M (m) der Unterhalt dann doch • weniger wird wie bisher. Ähm was für uns
- [25]
M (m) eigentlich auch ne entsprechende Entlastung wär vom Finanziellen.
- [26]
M (m) ((ea)) Jaa, und dann kam s jetzt vor vierzehn Tag, drei Wochen zu nem
- [27]
A (m) Hmhrñ
M (m) Termin beim/ ääh bei der Unterhaltssicherungsbehörde, Da bin
- [28]
A (m) Hrñ
M (m) ich dann auch mit meiner Tochter ge meinsam hingegangen, ((ea))
- [29]
M (m) Ähm, und ähm, dann ham wir da die/ unsre Unterlagen abgegeben.
- [30]
A (m) Hm
M (m) Also ich meine und sie die ihrer Mutter. ((1,2s)) Und bei dem
- [31]
M (m) Gespräch hat das alles irgendwo auch noch ganz gut ausgesehen,
- [32]
A (m) Hm
M (m) ((ea)) hinsichtlich der • Zahl ungen im Monat, ((ea)) Und ähm, das war
- [33]
A (m) Hmhrñ
M (m) ja ein/ im Prinzip ein Beratungsgespräch für meine Tochter.
- [34]
M (m) Ja und äh •• dann kam jetzt vorn paar Tagen ne E-mail mit äh ((ea))
- [35]
A (m) Hrñ
M (m) der tatsächlichen Festlegung oder • Errechnung des •
M (m) [k] *sehr deutlich artikuliert*
- [36]
A (m)
M (m) Kindesunterhaltes auf den meine Tochter Anspruch hat, Und ääh das

- [37]
M (m) Ergebnis hat uns also schon n bisschen schockiert, weil ähm sagen wir
- [38]
A (m) [k] blättert
M (m) mal im Endeffekt schl/ rund, bald zwohundert Euro mehr wie ma
- [39]
A (m) [k]
M (m) eigentlich dachten, ((ea)) Und jetzt • ham wir uns gesacht: „Okay.“
- [40]
M (m) weil das äh hat uns doch schon a bissl schockiert. Ääh: „Jetzt
[KO] Geräusch im Hintergrund
- [41]
A (m) Hmñ
M (m) nehmen wir einfach mal • ne anwaltliche Beratung in Anspruch,
- [42]
A (m) Hmhñ
M (m) um •• für uns •• n paar offene Fragen zu klären ((ea)) und einfach zu
- [43]
A (m) [k] schreibt
M (m) kucken, • äh • ja wie kommen wir aus der Kiste wieder raus?“.
M (m) [k] etwas lauter
- [44]
A (m) Jaa,
A (m) [k] schreibt lächelnd
M (m) ((2s)) Sagen wir s ma so!
M (m) [k] lächelnd
ME (w) [k] hörbares Luftholen durch die Nase, lachendes Ausatmen
- [45]
A (m) okay,
A (m) [k]
M (m) Weil das is zur Zeit einfach unser • größtes Problem. Also ich hab
- [46]
A (m) Ja,
M (m) (wie man da sacht) son paar Detailfragen, aber grundsätzlich geht s
- [47]
M (m) uns halt im Endeffekt auch darum... ((ea)) Es is ja net so, dass wir mit
- [48]
M (m) meiner Tochter sagen wir mal Streit hätten oder so. Äh aber ähm, äh es
- [49]
M (m) is halt einfach so, dass wir ((1s)) uns beide... Weil meine Frau is klar,

[50]	M (m)	es is äh obwohl sie von ihren Gehalt/ ihr Gehalt wird ja net gerechnet,
[51]	A (m)	Hm̃
	M (m)	aber sie ((ea)) trifft des natürlich auch schon wenn von meinem Gehalt
[52]	A (m)	Hm̃
	M (m)	jetzt auch schon mehr als <u>zehn</u> Prozent abgehen so ungefähr, ja?
	M (m) [k]	<i>lauter, lachend</i>
[53]	M (m)	((ea)) Und äh wir ham auch ne gemeinsame Lebensplanung und
[54]	M (m)	gemeinsame Verpflichtungen und es wird halt insgesamt schon ziemlich
[55]	A (m)	Hm̃
	M (m)	eng. Und daraufhin ((1s)) ham wir jetzt gesagt: „Okay, jetzt
[56]	M (m)	müssen ma also einfach ma kucken.“. A • • wie ist diese Berechnung?
[57]	A (m)	Hm̃
	M (m)	((1s)) Ist die okay? ((1s)) Gibt s für uns da ne Möglichkeit im Endeffekt
[58]	M (m)	• auch <u>jaa</u> Einspruch einzulegen, zu sagen: "Halt das is uns einfach zu
[59]	A (m)	((ea))
	M (m)	viel!". ((ea)) B, wir ham noch son paar andere Sachen. ((aa))
[60]	A (m)	Okay. ((1,5s)) Guut, ich hab schon son bisschen drübergelesen jetzt
[61]	A (m)	grad • und • <u>zeit</u> gleich noch zugehört ((ea)), Äh ((1s)) zunächst
	A (m) [k]	<i>blättert</i> <i>blättert</i>
[62]	A (m)	nochmal n paar Fragen von mir oder wollen Se... • • Sind Sie soweit
	A (m) [k]	
	M (m)	Hmh̃m̃ Nee, Sie
[63]	A (m)	durch? Okay. Äähm, ((Zungenschmalzen, 0,3s)) Siee
	M (m)	können sich ruhig... Ja.

SO_EV_1: Sachverhaltsdarstellung

In dieser Darstellung schildert der Mandant weitgehend chronologisch die aus seiner Sicht wichtigen Voraussetzungen (Tochter, geschieden, laufende Unterhaltszahlungen) und Ereignisse (achtzehnter Geburtstag, Besuch beim Jugendamt, Festsetzung des Unterhalts) und damit Teile seines partikularen Sachverhaltenswissens.

Der Mandant beginnt mit einer vorgreifenden Typisierung (Fl. 3f. „Ja, also es is so/ es geht • darum, dass ähm...“), die er gleich wieder abbricht. Darauf folgt die Vorgeschichte (Fl. 4ff. „sind verheiratet, haben n gemeinsames Kind“... und 8ff. „Und äh • • • ((ea)) das wurde auch vom Jugendamt festgelegt,“...). Eingeschoben in Fl. 7f. wird in dieses Verbalisieren des partikularen Sachverhaltenswissens das Bild von sich selbst als braver Unterhaltszahler.

Daraufhin verbalisiert der Mandant einen Teil seines Laienwissens bezüglich rechtlicher Zusammenhänge (Fl. 10ff. „Ja, wo se halt so achtzehn war“...; Fl. 13ff. „wie jetzt die Rechtsgrundlage ist“...; Fl. 18 „Weil wir ham relativ schnell mitgekriegt“...). Neben dem Laienwissen trifft der Mandant erneut Aussagen über sich selbst als informierter und proaktiver Mandant (Fl. 12; 16ff.).

In der folgenden Fl. 20 „Und äh jetzt kam s vor einigen...“ setzt er darauf erneut zur Darstellung des Sachverhaltenswissens, genauer zur Darstellung des Geschehens, an, das die Problemstellung vorbereitet. Diese bricht er aber zunächst wieder ab, um eine Aussage zu seinem Bild von sich selbst anzuschließen (Fl. 20ff. „Also wir ham uns dann im Internet“...), begleitende Emotionen zu nennen (Fl. 23 „und, und waren dann eigentlich schon ganz erfreut“), erneut sein Laienwissen zu verbalisieren (Fl. 24 „dass der Unterhalt dann doch weniger wird“...) und sein übergeordnetes Handlungsziel zu nennen (Fl. 24f. „Ähm was für uns eigentlich auch ne entsprechende Entlastung wär“...).

Erst nachdem er all diese Elemente verbalisiert hat, kommt er zurück auf die Verbalisierung des Geschehens (Fl. 26ff. „Jaa, und dann kam s jetzt vor vierzehn Tag, drei Wochen zu nem Termin beim/ ääh bei der Unterhaltssicherungsbehörde“...), indem er die Formulierung aus Fl. 20 wieder aufnimmt. Daran schließt sich nochmals die Verbalisierung seines Laienwissens an (Fl. 30ff. „Und bei dem Gespräch hat das alles irgendwo auch noch ganz gut ausgesehen“ ...). Erst im Anschluss daran folgt schließlich die Verbalisierung der Problemstellung (Fl. 34ff. „Ja und äh • • dann kam jetzt vorn paar Tagen ne E-mail mit äh ((ea)) der tatsächlichen Festlegung oder • Errechnung“...), gefolgt von einer bewertenden Stellungnahme in Form seines Erlebens beim Erhalt der Festsetzung (Fl. 36f. „Und ääh das Ergebnis“...) sowie seinen Laienvorstellungen über die zu zahlende Höhe des Unterhalts, formuliert als Kontrast zur Forderung der Gegenseite, womit er formulatorisch die Problematik nochmals unterstreicht (Fl. 37 „weil ähm sagen wir mal im Endeffekt“...).

Hier ist also zu beobachten, dass der Mandant zunächst die Verbalisierung des Geschehens und Problems beginnt, diese aber abbricht, um zuerst andere Wissensselemente zu nennen. Das Problem war also offenbar beim ersten Anlauf aus Sicht des Mandanten noch nicht präsentierbar. Bevor er das Problem benennt, verbalisiert er eine Darstellung von sich selbst, eine bewertende Stellungnahme und sein Laienwissen. Diese Elemente scheint der Mandant kurz vor der Problempräsentation noch einmal explizieren zu wollen. Entsprechend kann davon ausgegangen werden, dass es sich dabei um aus Mandantensicht zentrale Bestandteile der *Sachverhaltsdarstellung* handelt. Der Mandant kann mit diesen Elementen sein Problem als problematisch sowie seine Forderungen legitimieren. Legitimiert wird das Problem dadurch, dass er a) ein bisher braver Unterhaltszahler war, der sich informiert und sich nicht ‚einfach aus der Affäre ziehen‘ will, sondern den Unterhalt nur rechtmäßig kürzen möchte (Selbstbild); b) genaue Vorstellungen von rechtlichen Zusammenhängen und damit seinen Rechten hat (Laienwissen), die ihm aber zum Zeitpunkt der *Sachverhaltsdarstellung* von der Gegenseite (Jugendamt, Tochter) nicht gewährt werden.

Dieser Aufbau der *Sachverhaltsdarstellung*, der in der Problemdarstellung und dem damit verbundenen Schock (Fl. 40) mündet, führt dann in die Verbalisierung der Motivation des Mandanten, einen Anwalt aufzusuchen (Fl. 39 „Und jetzt haben wir uns gesagt“...; Fl. 40f. „Ääh „Jetzt nehmen wir einfach mal“...) sowie zum Gesprächsziel, offene Fragen klären zu wollen (Fl. 41f.).

An dieser Stelle wird die *Sachverhaltsdarstellung* mit einer anschließenden Anliegenübertragung (Fl. 42f. „und einfach zu kucken, • äh • ja“...) zunächst abgeschlossen und es ergibt sich eine Turnübernahmemöglichkeit durch den Anwalt (Fl. 44f.). Da dieser aber noch Notizen anfertigt, entsteht zuerst eine zweiseitige Pause, die der Mandant offenbar dazu nutzt, seinen nächsten Redebeitrag zu planen. Er beginnt mit „Sagen wir mal so“, Fl. 44. Als dann der Anwalt seine Bereitschaft anzeigt, den Turn nun zu übernehmen (Fl. 44), schließt der Mandant mit einer Bestätigung des Problems (Fl. 45) und einer Wiederholung des Gesprächsziels an (45ff. „Also ich hab“...) und ergreift damit erneut das Rederecht.

Bereits an dieser Stelle bereitet er die Explizierung seines Handlungsziels (Fl. 56ff.) vor, denn er verwendet bereits in Fl. 47 die Formulierung „im Endeffekt“, die er auch später bei der Formulierung des Handlungsziels erneut verwendet (Fl. 57).

In der Folge bringt der Mandant zunächst weitere Wissensselemente des Bildes von sich selbst, indem er sein Verhältnis zu seiner Tochter expliziert (Fl. 47f. „Es is ja net so, dass wir mit meiner Tochter sagen wir mal Streit hätten“...) und kontrastiert es zu seinem Verhältnis zu seiner Frau (Fl. 48f. „Äh aber ähm, äh es is halt einfach so“...).

Daraufhin verbalisiert er auch das Verhältnis des Einkommens seiner Frau zu seinen Unterhaltszahlungen als Laienwissen über rechtliche Zusammenhänge (Fl. 49ff. „Weil meine Frau ist klar,“...) und nennt sein partikulares Sachverhaltswissen über die Höhe der Unterhaltszahlungen im Verhältnis zu seinem Einkommen (Fl. 51f. „Wenn von meinem Gehalt“...). Dies mündet in der Feststellung, dass seine gemeinsame Finanzplanung mit seiner Frau „ziemlich eng“ werde (Fl. 53ff. „Und äh wir haben auch ne gemeinsame Lebensplanung“...), womit er erneut sein Laienwissen verbalisiert, das einen Zusammenhang mit seiner Lebens- und Finanzplanung und seiner Unterhaltslast unterstellt. Insgesamt zeigt der Mandant mit dem Komplex an Äußerungen über sich selbst und seine Vorstellungen an, dass sich seine familiären Verpflichtungen und Prioritäten nicht bei seiner Tochter, sondern bei seiner Frau befinden. Dies dient der Vorbereitung der Verbalisierung seines Handlungsziels.

Denn erst als er die Verbalisierung dieser Laienvorstellungen abgeschlossen hat, nennt er nochmals (zumindest kurz) den Anlass des Kommens (Fl. 55 „Und daraufhin ((1s)) ham wir jetzt gesagt“...) und dann erst sein Handlungsziel (Fl. 57f. „A wie ist diese Berechnung?“...) und (ebenfalls korrespondierend mit der Äußerung in Fl. 46 „Detailfragen“) sein Gesprächsziel (Fl. 59 „B, wir ham noch“...). Damit kommt er zum Schluss seiner *Sachverhaltsdarstellung*, den der Anwalt sich in der Folge auch explizit bestätigen lässt (Fl. 62f.).

7.3 Bei der Sachverhaltsdarstellung verbalisierte Wissens Elemente

Bei der Analyse dieser und weiterer *Sachverhaltsdarstellungen* fällt auf, dass Mandanten ihre Darstellungen systematisch aus bestimmten Wissens Elementen, die sie verbalisieren, zusammensetzen. Die Ergebnisse der Analysen sollen in der Folge dargestellt werden, um ein **Kategorieninventar für die Beschreibung von Sachverhaltsdarstellungen** zu entwickeln und auf dieser Basis das sprachliche Handlungsmuster *Sachverhaltsdarstellung* zu rekonstruieren. Insgesamt lassen sich folgende Wissens Elemente in den Verbalisierungen rekonstruieren: a) das partikulare Sachverhaltswissen, b) das Bild des Mandanten von sich selbst im Sachverhalt, c) subjektive Theorien des Mandanten, d) der emotionale Bezug zur Lage, e) die Motivation des Mandanten, sein Ziel auszubilden und einen Rechtsanwalt aufzusuchen, f) das Gesprächs- und Handlungsziel des Mandanten. Theoretisch orientieren sich die Wissens Elemente entlang der Stadien des Handlungsprozesses (Rehbein 1977), da diese im übergeordneten Handlungsprozess des Mandanten bereits durchlaufen wurden und hier nun verbalisiert werden (vgl. Kapitel 2.1.3).

Um Missverständnissen vorzubeugen, muss betont werden, dass *eine* Äußerung nicht immer nur aus der Verbalisierung *eines* bestimmten Wissensbestandes besteht, sondern dass sich zum Teil verschiedene Wissensbestände in einer Äußerung rekonstruieren lassen. Diese können für die Analyse in die enthaltenen Wissensselemente segmentiert werden. Ebenso können Äußerungen zum Teil als die Verbalisierung verschiedener Wissensselemente interpretiert werden (so wird z. B. eine Verbalisierung des Bildes über sich selbst auch bei der Verbalisierung anderer Wissensbestände, z. B. beim partikularen Sachverhaltenswissen, mitschwingen, vgl. SO_EV_1, Fl. 4ff. „Wir sind verheiratet“...). Dennoch kann in der Regel die primäre Funktion einer Äußerung im Gesamtzusammenhang der Darstellung interpretativ zugeordnet werden.

Bei der folgenden Beschreibung der Bestandteile der *Sachverhaltsdarstellung* verweise ich jeweils auf das Beispieltranskript SO_EV_1, beziehe aber auch weitere Gespräche exemplarisch ein, die dann jeweils mit dem entsprechenden Kürzel der Gesprächsbezeichnung versehen sind.

7.3.1 Partikulares Sachverhaltenswissen

Der Kern der *Sachverhaltsdarstellung* ist das Verbalisieren partikularen Sachverhaltenswissens. Hier nennt der Mandant alle Tatsachen, die sein Problem und seine Lage betreffen. Darin sind jene Bestandteile zusammengefasst, die sich auf **erlebte Sachverhalte** beziehen, **Beteiligte einführen**, das **Problem** nennen etc. Mit diesen Wissensselementen werden die Sachverhalte verbalisiert, die der Mandant (unabhängig von ihrer im weiteren Gesprächsverlauf festzustellenden Beweisbarkeit) als tatsächlich so geschehen und damit als grundsätzlich auch für Dritte zugängliche Informationen darstellt. Im Beispieltranskript SO_EV_1 wären das z. B. Aussagen über den Status des Mandanten (verheiratet, Tochter aus erster Ehe, Höhe des bisher gezahlten Unterhalts und Festsetzung durch Urkunden etc.) oder die Entwicklung im Sachverhalt (achtzehnter Geburtstag der Tochter, Besuch bei der Unterhaltssicherungsbehörde) und die Problemstellung (die Höhe des neu festgesetzten Unterhalts).

Diese Bezeichnung wurde in Anlehnung an das „partikulare Erlebniswissen“ gebildet, das ein einzelnes Wissensselement beschreibt, das „ein einzelner Wissender [...] über ein einzelnes Exemplar eines Objekts des Wissens [entwickelt]“ (Ehlich/Rehbein 1977: 47). Auch andere können Wissen über dieses einzelne Wissensobjekt haben. Hoffmann (2010: 251f.) unterscheidet hier Beobachtungswissen und Aktantenwissen und bezeichnet Beobachtungswissen als „Wahrnehmung von Dingen/Ereignissen im Fokus der Aufmerksamkeit aus der Distanz“, in der juristischen Wissensbearbeitung und Wissensverarbeitung vor allem für

Zeugenaussagen eine relevante Unterscheidung. Für den Wissensstrukturtyp Erlebniswissen ist wichtig, dass es sich um ein individuelles Wissen handelt, das sich auf einen einzelnen Sachverhalt bezieht.

Ich wähle für die an dieser Stelle zu beschreibenden Elemente die Bezeichnung partikulares Sachverhaltswissen, weil es sich hierbei um einen Teilausschnitt des partikularen Erlebniswissens insgesamt handelt, nämlich jenen, der sich auf den für das Mandantengespräch relevanten Objektbereich bezieht, den Sachverhalt. Das verbalisierte Wissen entspricht also dem Wissensstrukturtyp des partikularen Erlebniswissens. Im Mandantengespräch wird davon aber nur ein bestimmter Ausschnitt, das Sachverhaltswissen, eingebracht.

Das im Mandantengespräch eingebrachte partikuläre Sachverhaltswissen lässt sich in verschiedene Unterkategorien gliedern. Für die Kategorisierungen dieser Unterkategorien stellen sich einige der von Nothdurft (Nothdurft 1984) etablierten „Stücke“ als geeignet heraus. Diese sollen allerdings nicht als gesamtes Kategoriensystem übernommen werden, da sie letztlich thematisch motiviert und selbst nicht vollends trennscharf voneinander abzugrenzen sind (vgl. Becker-Mrotzek 1990b: 245). Dennoch eignen sich einige der Stücke, um die Wissens Elemente des partikularen Sachverhaltswissens genauer zu beschreiben (vgl. dazu auch Pick 2010: 239ff.). Für das Mandantengespräch sind vor allem die Problem-Richtung (Nothdurft 1984: 27f.) oder vorgreifende Typisierung (Fl. 3ff. „Ja, also es is so/ es geht darum“...), der Auftritt (Nothdurft 1984: 31f.; Pick 2010: 241) (Fl. 5 „ich hab aus erster Ehe • • ne Tochter“), das Geschehen (Nothdurft 1984: 29f.) (Fl. 26ff. „Jaa, und dann kam s jetzt vor vierzehn Tagen“...), die Problemstellung (Nothdurft 1984: 34f.) oder das Problem (Fl. 34 „Ja und äh • • dann kam jetzt vorn paar Tagen ne E-mail“...) und die Station (Nothdurft 1984: 41f.) bzw. die eigenen Lösungsversuche von Bedeutung. Dazu ergänzt werden muss für das Mandantengespräch die „Vorgeschichte“ (Pick 2010: 240f.), die die „sukzessive Darstellung der Vorgeschichte und der sich verkettenden Handlungsabläufe bis hin zum Geschehen und der Problem-Stellung“ (ebd.: 240) thematisiert (Fl. 8ff. „Und äh • • • ((ea)) das wurde auch vom Jugendamt festgelegt“...). Auch der Verweis auf Unterlagen dient der Darstellung des Sachverhaltswissens. Unterlagen können in verschiedene Stücke eingeflochten präsentiert werden (in der Vorgeschichte, aber auch im Geschehen oder der Problemstellung).

7.3.2 Bild des Mandanten von sich selbst im Sachverhalt

Der Mandant hat als Mandant, aber auch als Handelnder in der Lebenswelt ein Bild von sich selbst, im Sinne des Wissensstrukturtyps „Bild“ (Ehlich/Rehbein

1977: 51ff.). Entsprechend fallen in die Kategorie des Bildes des Mandanten von sich selbst jene Äußerungen, mit denen der Mandant sein Wissen bzw. seine Vorstellung über sich selbst im Bezug zum Sachverhalt verbalisiert. Dieses Bild kann sich auf der sprachlichen Oberfläche in verschiedener Form manifestieren. Im Beispieltranskript finden sich Formen des Selbstbildes in Aussagen über Tätigkeiten (Unterhalt gezahlt) und entsprechende Attribuierungen (brav): „Ich hab die ganzen Jahre also immer ((1s)) brav Unterhalt bezahlt“ (Fl. 7f.). Auch Aussagen über sich selbst im Gegensatz oder Bezug zur Gegenseite verbalisieren das Bild des Mandanten über sich selbst: „Es is ja net so, dass wir mit meiner Tochter, sagen wir mal Streit hätten oder so“ (Fl. 47f.).

Am deutlichsten wird das Selbstbild als direkte Aussage über sich selbst im folgenden Beispiel: „Ich, • also ich hab schon zwei Scheidungen hinter mir. Ich hab immer alles selbst gemacht. Also ich kenn mich im österreichischen Familienrecht mittlerweile recht gut aus“ (SO_MQ_1²⁰). Damit bringt die Mandantin vor allem ihre Erfahrung mit dem Rechtssystem und ihre Expertise zum Ausdruck, positioniert sich also durch diese Äußerung als erfahrene und informierte Mandantin.

Ebenfalls zum Bild von sich selbst im Sachverhalt gehören negative Aussagen, die ein Nichtwissen/Nichtkönnen in Bezug auf den Sachverhalt betreffen, z. B. „Und ich wusste ja nich persönlich, das man erstmal warten muss, dass ne Registrierungsnummer kommt, bevor man auch diese Geräte in Verkehr bringt“ (FO_GP_1), mit der der Mandant (im Gegensatz zum Mandanten im Beispieltranskript SO_EV_1) sich als uniformiert oder an einem bestimmten Handeln gehindert darstellt.

Eine weitere Form, das Bild über sich selbst zu verbalisieren, ist, sich selbst bzw. die Darstellung des partikulären Sachverhaltswissens (s. u.) in Relation zu einer Sentenz zu setzen: „Uund • • • ja, wie das halt so ist: Beim ersten Kind denkt man noch: „Ich kann relativ schnell wieder einsteigen.“, ((ea)) wenn die Kinder dann erstmal da sind, merkt man, dass das vielleicht doch nicht so gut klappt. Bei mir ist es jetzt so, dass“... (SO_GS_1).

Dass Klienten ihr Selbstbild verbalisieren, scheint auch in anderen Institutionen nicht unüblich. Wolf (2005: 265ff.) beobachtet in der Rentenberatung ebenfalls (sogar ausführlichere) Selbstpräsentationen, die sie als „biographische Selbstthematierungen“ der Mandanten bezeichnet.

20 Alle Beispiele, die aus anderen Gesprächen stammen, werden zusätzlich mit dem Kürzel für das Gespräch wiedergegeben, um deren Herkunft deutlich zu machen und herauszustellen, dass es sich nicht um Auszüge des Beispieltranskripts SO_EV_1 handelt.

7.3.3 Subjektive Theorien des Mandanten: Laienwissen und Sachverhaltsspekulation

Die Wissens Elemente, die als subjektive Theorien des Mandanten verbalisiert werden, setzen sich aus maßgeblich zwei Unterkategorien zusammen. Zum einen sind dies vom Mandanten verbalisiertes Laienwissen oder Laienvorstellungen über Normen oder das Rechtssystem sowie Vorstellungen von Gerechtigkeit oder Moral. Zum anderen sind dies Sachverhaltsspekulationen, also subjektive Annahmen über die Fallgenese, das Handeln der Gegenseite oder das Zusammenspiel der Beteiligten (vgl. dazu in Bezug auf Schlichtungsgespräche auch Reitemeier (1987: 651), der die Verbalisierung als „subjektive[s] Konflikt- und Rechtsverständnis“ der Beteiligten rekonstruiert.

Laienwissen über die Rechtswelt können Mandanten aus eigener oder fremder Erfahrung mit einem früheren Kontakt mit der Rechtswelt haben, weil sie z. B. selbst in einem rechtsnahen Kontext arbeiten (häufig im Verwaltungsrecht bei Behördenmitarbeitern), Experten mit entsprechendem Wissen kontaktiert haben oder bereits mit anderen Sachverhalten anwaltlichen Rat gesucht haben. Das Wissen kann aber ebenfalls aus bereits vorhandenen Unterlagen oder verschiedenen Medien stammen, hier ist vor allem das Internet eine Quelle für Wissensbestände der Klienten (zum Einfluss der Internetnutzung auf die Beziehung in der APK vgl. Höflich 2009). Je nachdem wie bewusst Mandanten die Unterscheidung der beiden Handlungssysteme Rechtswelt – Lebenswelt ist und über wie viel rechtsweltliches Wissen sie bereits verfügen, werden sie z. T. bereits elaborierte Handlungsoptionen in der Rechtswelt vorschlagen, die sie in entsprechenden professionellen Kategorisierungen verbalisieren (Löning 1994: 109; Rehbein/Löning 1995: 10f.), verfügen aber nicht über ein entsprechend elaboriertes professionelles Wissen der Experten (Löning 1994: 109f.), vor allem nicht über Zusammenhänge und institutionelle Vorgänge. Ein Beispiel dafür findet sich im Beispieltranskript: „Ja wo se halt so achtzehn war oder wo s jetzt dann langsam losging mit ihrem achtzehnten Geburtstag • • äh • ham wir uns mal so n bissl informiert, ((1,5s)) wie • jetzt die Rechtslage is und was ma jetzt eigentlich tun müssen, weil der Unterhalt wird ja neu festgesetzt, es gibt neue Berechnungsgrundlagen und auch neue Empfänger et cetera pe pe“ (Fl. 11ff.). Der Mandant weiß, dass der „Unterhalt festgesetzt“ wird und dass es „Berechnungsgrundlagen“ gibt. Darüber hinaus kennt er den „achtzehnten Geburtstag“ seiner Tochter als rechtlich relevantes Datum.

Aber auch ohne die Verwendung professioneller Kategorisierungen verbalisieren Mandanten Wissen über die Rechtswelt. Nämlich in jenen Fällen, in denen die Äußerungen Rückschlüsse darauf zulassen, dass der Mandant

Sachverhalte und Zusammenhänge aus einer rechtsweltlichen Perspektive darstellt und so anzeigt, sich der Existenz beider Handlungssysteme zumindest ein Stück weit bewusst zu sein. Ein Beispiel dafür findet sich ebenfalls in SO_EV_1: „Weil wir ham relativ schnell mitgekriegt, dass wir da eigentlich relativ wenig machen können beziehungsweise ich“ (Fl. 18f.). Hätte der Mandant das Nachfeld „beziehungsweise ich“ nicht mehr verbalisiert, hätte es in dieser Äußerung keine Anhaltspunkte für eine rechtsweltliche Perspektive auf die Berechnung der Unterhaltszahlungen gegeben. Durch die Reformulierung „wir können wenig machen“, die eine lebensweltliche Sichtweise anzeigt und seine Frau bei allen relevanten (finanziellen) Fragen einbezieht, hin zu „beziehungsweise ich“ macht er deutlich, dass er aus Perspektive des Rechtssystem der alleinige Unterhaltspflichtige ist, der aus dieser Perspektive nur alleine agieren kann.

Als Laienwissen werden ebenfalls Versatzstücke von Handlungsplänen oder vermutete Planmöglichkeiten geäußert (vgl. SO_MQ_1 „Das ist ne/ wär natürlich ne Abänderungsklage. Abänderungsklage“), die aber noch keinen finalen Handlungsplan repräsentieren, da sie zunächst mit dem Wissen des Experten abgestimmt werden müssen (SO_MQ_1 „Ich weiß nicht, ob man die rückwirkend machen kann oder ob die immer nur prospektiv sind. • Dazu fehlt mir einfach das Wissen hier im Familienrecht“).

Die subjektiven Theorien können auch Aussagen über Vorstellungen von Ursache-Folge-Verhältnissen ausdrücken, aus denen Mandanten möglicherweise Forderungen oder Rechte ableiten. Im folgenden Beispiel wird zunächst partikulares Sachverhaltswissen verbalisiert: „I hab dene damals • • angerufen und aah gebittet ob sie mir die Rate für ein Jahr • bissi runtersenken können auf hundert Euro.“ In der Folge nennt die Mandantin ihre subjektive Theorie darüber, warum sie dazu berechtigt ist: „Weeil i einfach • • kein Einkommen mit hab nur son/ nur des Elterngeld, was i bezieh und des Kindergeld, wo i ghabt hab“ (TJ_BT_1). Ob sich dies auch auf (vermeintliche) rechtsweltliche Forderungen bezieht bzw. ob der Mandantin bewusst ist, dass sie in einer vertraglichen, also rechtlichen, Beziehung agiert, bleibt hier allerdings offen.

Weiter kann Laienwissen auch in Form von gültigen oder nicht mehr gültigen Annahmen über ein weiteres Geschehen, das auch handlungsleitend werden kann verbalisiert werden. Zwei Beispiele für diese Form finden sich in SO_EV_1 (Fl. 24; 38f.), die Annahme, der Unterhalt werde mit Volljährigkeit der Tochter weniger, die sich allerdings im weiteren Verlauf des Geschehens nicht bestätigt hat. Entsprechend wird die Vorstellung der Mandanten hier an beiden Stellen durch „eigentlich“ relativiert.

Die zweite Unterkategorie, die subjektive Theorien der Mandanten betrifft, bezieht sich auf **Spekulationen über den Sachverhalt**, also Annahmen, die

sich z. B. auf das Handeln der Gegenseite oder bestimmte Zusammenhänge beziehen. Diese sind aber nicht als Teil des partikularen Sachverhaltenswissens objektivierbar, wären also auch Dritten nicht zugänglich, sondern beruhen auf den Vorstellungen des Mandanten über seinen Fall und dessen Genese. Im folgenden Beispiel spekuliert der Mandant über den Zusammenhang mit der Sichtbarkeit seiner Telefonnummer und der Erreichbarkeit der Gegenseite, Beweise dafür wird er keine anbringen können: „Sobald ich meine Nummer unterdrücke, geht er dran. • Und dann sagt der: „Ich bin grad im Außendienst. Ich ruf Sie zurück.“. • Der Anruf kommt nie“ (FO_GP_1).

Subjektive Theorien der Mandanten bezeichnen also Wissens Elemente über Vorstellungen von Zusammenhängen, Ursache-Folge-Verhältnissen oder das Handeln der Gegenseite. „Die Grundannahmen hinter diesem Begriff [Subjektive Theorien, I.P.] legen nahe, daß das Subjekt im Alltag ähnlich dem Wissenschaftler [...] bestimmte Annahmen über sich und die Welt hat. Diese Annahmen hängen in sich zusammen, sind thematisch miteinander verknüpft, weshalb dabei auch von ‚Theorie‘ die Rede ist“ (Flick 1998: 13, vgl. auch Flick 1991). Diese subjektiven Theorien fußen in der Regel auf Normalitätswissen bzw. Normalitätsfolien (Hoffmann 2010: 253, 2002: 82), die der Mandant für sich beansprucht. Dabei handelt es sich grundsätzlich um kollektive Bilder (Hoffmann 2002: 82), von denen aber jeweils (subjektiv) das geeignete für die Betrachtung des individuellen Falles herangezogen werden muss (Hoffmann 2002: 91).

In der Medizin sind „subjektive Theorien“ oder subjektive Krankheitstheorien, auch Laientheorien genannt, bekannt und beschrieben (vgl. Birkner 2006 und die hier angegebene Literatur; Brünner 2009b: 171; Gülich 2003: 248f.). Darunter werden „Vorstellungen, die die Patient/innen von den Ursachen ihrer Erkrankung und – damit zusammenhängend – von deren Beeinflussbarkeit und Folgen haben“ (Birkner 2006: 153) verstanden. Im Vergleich zur medizinischen Kommunikation ergeben sich aber zum Mandantengespräch einige Unterschiede. Mit subjektiven Theorien stellen Mandanten im Vergleich zu Patienten vor allem weniger Zusammenhänge des persönlichen Erlebens dar. Häufig lösen die Theorien der Mandanten oftmals Handlungen erst aus (denn diese bilden die Grundlage der Einschätzung im übergeordneten Handlungsprozess des Mandanten) und begründen Ursache-Folgeverhältnisse daher. Diese Theorien der Mandanten sind zwar nicht weniger subjektiv, aber dennoch stärker Wirklichkeitsschaffend als jene der Patienten in der APK.

Für alle Formen der Verbalisierung kann allgemein ergänzt werden, dass sie jeweils von den Mandanten als verschieden gesichert und gefestigt dargestellt werden. Zur Darstellung des Festigungsgrades werden Modalisierungen oder das Zitieren von Quellen eingesetzt. Birkner (2006: 165) beobachtet, dass Merkmale

wie *verba sentiendi*, Modalisierungen oder das Zitieren fremder Stimmen generell häufig für die Darstellung subjektiver Krankheitstheorien verwendet werden. Durch das Zitieren fremder Stimmen oder das „Benennen der professionellen Wissensquelle“ (Löning 1994: 110) ebenso wie durch „Attitüdenmarker“ (Löning 1994: 100) macht der Klient das Wissen als nicht eigenes kenntlich. Ein Beispiel dafür ist das oben bereits besprochene (SO_EV_1, Fl. 14ff. „weil der Unterhalt wird ja neu festgesetzt, es gibt neue Berechnungsgrundlagen und auch neue Empfänger et cetera pe pe“), in denen der Mandant durch die Verwendung der Partikel „ja“ einen hohen Grad der Verfestigung des Wissens anzeigt. Im Gegensatz dazu markiert der Mandant in einem anderen Gespräch durch den Verweis auf die Aussage des Experten und die Verwendung des Konjunktivs, dass er das entsprechende Wissen zur Diskussion stellt, es also entsprechend wenig im Wissen des Mandanten verfestigt ist: „Und er sagte mir auch, dass diese Verwaltungsvorschrift • • • — äh ja er is offensichtlich juristisch da n bisschen tiefer im Thema als ich — • • • ((ea)) äh diese Verwaltungsvorschrift keine Rechtsquelle darstellt, es sei denn man würde immer nach ihr verfahren, Das sei aber wohl • in dem konkreten Fall nicht so“ (IP_IG_1).

Generell gilt gerade für subjektive Theorien der Mandanten, dass diese in der Regel nicht komplett und meist auch nicht bereits in der ersten *Sachverhaltsdarstellung* umfassend verbalisiert werden. Daher fallen bei der Analyse der *Sachverhaltsdarstellung* in diese Kategorie auch Äußerungen, die erst durch die Kenntnis des weiteren Gesprächsverlaufs als Hinweise auf die subjektive Theorie des Mandanten zu interpretieren sind („und uns äh.../ muss davor dazu sagen ich äh bin zur Ausbildung zugelassen worden • weil ne Stelle vakant war.“, IP_IG_1, der Mandant leitet daraus im weiteren Verlauf mögliche Ansprüche auf diese Stelle ab).

7.3.4 Emotionaler Bezug zur Lage

Im Beispieltranskript thematisiert der Mandant neben den anderen Wissens-elementen auch sein Erleben seiner Lage bzw. sein Erleben vergangener Ereignisse: „wir waren schon ganz erfreut“ (Fl. 23) und „Das Ergebnis hat uns schon n bisschen schockiert“ (Fl. 36ff.). Fiehler (2005; 1990a; 1990b, vgl. auch Stenschke 2009) und die hier angegebene und diskutierte Literatur) unterscheidet das Erleben als „eine bewertende Stellungnahme zu [sinnlichen, I.P.] Wahrnehmungen und zu den eigenen und fremden Handlungen“ und Emotionen als „spezielle Formen des Erlebens“ (Fiehler 2005: 121), die den Ausdruck von bestimmten Gefühlen bezeichnen. Betrachten wir Emotionen in der *Sachverhaltsdarstellung*, kann weder die Deutung von Emotionen durch den

Hörer noch ihre interaktionale Prozessierung untersucht werden, sondern ausschließlich die Manifestation durch den Mandanten (vgl. Fiehler 2001: 1429ff., 1990b: 94ff.). Die Manifestation von Emotionen geschieht im Gegensatz zu den anderen rekonstruierten Wissens-elementen nicht ausschließlich, indem sie thematisiert werden, sondern Erleben und Emotionen können sich in anderen Ausdrucksphänomenen wie physiologischen Erscheinungen, nonvokalen, nonverbalen Ausdrücken etc. niederschlagen (vgl. Fiehler 1990b: 96f., 2001: 1432f.). Entsprechend kann man den Ausdruck von Erleben nicht generell wie die anderen hier behandelten Wissens-elemente behandeln und an bestimmten Äußerungen die Manifestation belegen, sondern gerade nicht-verbale Ausdrucksphänomene durchziehen die gesamte oder weite Teile der Darstellung.

Betrachtet man Erlebensmanifestationen in *Sachverhaltsdarstellungen*, kommt man zu einem Ergebnis, dass manchen Praktiker erstaunen wird: Im gesamten Korpus findet sich kein Gespräch, in dem ein Mandant in einer *Sachverhaltsdarstellung* zu weinen beginnt, ebenso lassen sich andere Ausdrucksphänomene von Emotionen kaum beobachten. Selbst in einem Beispiel, in dem der Mandant unter Zeitdruck und mit einem Problem, von dem er erst am Tag der Anwaltskonsultation erfahren hat, die Kanzlei aufsucht, finden sich außer vereinzelter stimmlicher Charakteristika (höherfrequentes und schnelleres Sprechen) keine Hinweise auf eine emotionalisierte Darstellung. Auch dieser Mandant prozessiert seine *Sachverhaltsdarstellung* entlang des hier rekonstruierten Musters (Abb. 7). Auch zeigen sich im untersuchten Korpus zwischen verschiedenen Rechtsgebieten keine nennenswerten Unterschiede in Bezug auf den Ausdruck von Emotionen.

In *Sachverhaltsdarstellungen* finden sich emotionale Bezüge insgesamt selten und wenn sie zu beobachten sind, dann in der Form, die auch das Beispieltranskript SO_EV_1 zeigt: als Thematisierungen (Fiehler 1990b: 113ff.) von bewertenden Stellungnahmen durch Emotionsausdrücke. Diese beziehen sich auf bestimmte Ereignisse oder Sachverhaltsbestandteile. So gehen beide im Beispieltranskript zu beobachtenden emotionalen Bekundungen mit der Darstellung von partikularem Sachverhaltswissen einher, indem sie es rahmen: „erfreut, dass der Unterhalt dann doch • weniger wird wie bisher“ (Fl. 23) und „schockiert, weil ähm sagen wir mal im Endeffekt schl/ rund, bald zwohnundert Euro mehr wie ma eigentlich dachten“ (Fl. 36ff.). Darüber hinaus handelt es sich dabei ebenfalls nicht um eine Manifestation aktueller Emotionen, sondern um die Thematisierung vergangenen Erlebens und damit entsprechend um die Bewertung vergangener Ereignisse (vgl. Wolff/Müller 1997: 207, die dies als „Darstellung emotionaler Befindlichkeiten innerhalb eines berichteten Geschehens“ bezeichnen).

Dies ist sicherlich damit zu erklären, dass qua Manifestationsregeln (Fiehler 2001: 1428, 1990b: 78f.) Emotionen im Mandantengespräch eher als unangemessen gelten. Bedenkt man, dass Emotionen funktional als bewertende Stellungnahmen zu betrachten sind (Fiehler 2001: 1428), für die rechtliche Beurteilung aber ganz andere Kriterien zur Bewertung angelegt werden (anders als in anderen Beratungssettings, vgl. Fiehler 2005; Becker 1984: 203), wird ersichtlich, weshalb Emotionen – zumindest aus Sicht der Anwälte – so wenig Relevanz für die Falllösung besitzen. Betrachtet man das geringe Aufkommen von Erlebensmanifestationen in den *Sachverhaltsdarstellungen*, scheint dies durchaus auch von Mandanten beim Aufbau ihrer Darstellungen berücksichtigt zu werden.

7.3.5 Motivation des Mandanten, sein Ziel auszubilden und einen Rechtsanwalt aufzusuchen

Neben den genannten Wissens-elementen verbalisieren Mandanten ebenfalls die Motivation, einerseits ihr Ziel auszubilden, und andererseits die Motivation, einen Rechtsanwalt aufzusuchen.

Zunächst zur **Motivation, einen Rechtsanwalt aufzusuchen**. An einem Punkt in seinem übergeordneten Handlungsprozess hat der Mandant den Plan gebildet, anwaltliche Unterstützung hinzuzuziehen. Dieser Plan gründet auf einer bestimmten Motivation. Rehbein bezeichnet die Motivation als „ein Bedürfnis“, „eine Gerichtetheit“, die „jedoch noch keine genaue Vorstellung über das, was zu tun ist“, beinhaltet (Rehbein 1977: 144). Rehbein (1977: 57) bezeichnet den Motivationsmechanismus als „einen Situationseinschiebemechanismus, d.h. [...] einen Vorgang, durch den in einem vorliegenden Handlungskontext ein Anstoß (Initial) zu einer neuen Handlung entsteht“. Im übergeordneten Handlungsprozess gibt es also ein Initial, das den Mandanten zum Anwalt führt. Diesem Initial muss eine gewisse „Erfüllungswahrscheinlichkeit“ (Rehbein 1977: 55) zugrunde liegen, um überhaupt genügend Aktivierungspotenzial für eine bestimmte Handlung zu beinhalten (ebd.). Genau diese Motivation, ggf. sein Initial und die angenommenen Erfüllungswahrscheinlichkeit, wird der Mandant in seiner *Sachverhaltsdarstellung* verbalisieren. Im Beispieltranskript SO_EV_1 benennt der Mandant bestimmte Wendungen im Sachverhalt, die ihn zum Anwalt führen: „Und jetzt • ham wir uns gesacht: „Okay.“, weil das äh hat uns doch schon a bissl schockiert. Ääh: „Jetzt nehmen wir einfach mal • ne anwaltliche Beratung in Anspruch“(Fl. 39ff.). Es können aber z.B. auch äußere Umstände sein (SO_MQ_1 „Mein Problem ist jetzt nur dir/ der Umzug nach Deutschland und der Zeitmangel. Dass ich keine Zeit hab mich irgendwo einzulesen, ja?“), es

können schriftliche Informationen sein, aus denen man entnimmt, nun einen Anwalt einschalten zu müssen (LO_MB_1 „Da habe ich dann gelesen, es besteht ein Anwaltszwang, wenn man zum Scheidungstermin erscheint“) oder es kann auf eine Empfehlung eines anderen Experten verwiesen werden (IP_IG_1: „Er empfahl mir trotzdem • hier eben mal vorstellig zu werden“).

Neben dem Anlass bzw. Anstoß, der den Mandanten im Verlauf seines übergeordneten Handlungsprozesses zum gegebenen Zeitpunkt dazu geführt hat, den Anwalt aufzusuchen, lässt sich zumindest analytisch ein zweiter Bezugssachverhalt rekonstruieren, auf den sich die Motivation des Mandanten beziehen kann. Es handelt sich um seine **Motivation ‚in der Sache‘**, die ihn dazu gebracht hat, sein Ziel auszubilden. Diese wird der Mandant aber weniger explizit formulieren als die Motivation seines Kommens.

‚In der Sache‘ hat der Mandant eine Motivation, die ihn bereits seinen gesamten übergeordneten Handlungsprozess hinweg begleitet und durch deren Aufrechterhaltung er überhaupt den Handlungsprozess weiterführt (Rehbein 1977: 57). Die Einschätzung seiner Situation als unbefriedigend kann von rudimentären menschlichen Bedürfnissen nach Sicherheit, Anerkennung etc. (vgl. Schweizer 2008: 37ff.) bis hin zu finanziellen Erwägungen gehen. Diese Motivation in der Sache führt den Mandanten zu seiner Zielbildung. Zielsetzung und Motivation verlaufen oft synchron, was sie faktisch nicht oder nur schwer unterscheidbar macht (vgl. Rehbein 1977: 145) und was dazu führt, dass die Motivation in der Sache häufig entweder im Ziel oder auch implizit in den subjektiven Theorien verbalisiert wird, vgl. im Beispieltranskript Fl. 24f. „Ähm was für uns eigentlich auch ne entsprechende Entlastung wär“...; Fl. 53ff. „Und äh wir haben auch ne gemeinsame Lebensplanung“....

Versuchen Mandanten, die Motivation auf den rechtsweltlichen Handlungskontext und den Handlungsprozess dort zu übertragen, werden sie diese nur sehr vage formulieren können. Die Motivation könnte mit ‚den Zustand im besten Fall verbessern‘ oder ‚Recht bekommen‘ umschrieben werden und beinhaltet also eine Veränderung eines negativen Zustandes in einen günstigeren (Pick 2010: 253f.). Ein Beispiel dafür findet sich auch im SO_EV_1: „und einfach zu kucken, • äh • ja wie kommen wir aus der Kiste wieder raus?“. Sagen wir s ma so! Weil das is zur Zeit einfach unser • größtes Problem“ (Fl. 42ff.). Hier gleicht die Motivation in der Sache einem Ziel „aus der Kiste wieder rauskommen“. Dies ist aber so vage formuliert, dass der Mandant damit weder adäquat eine Aussage über sein Handlungs- noch sein Gesprächsziel machen kann. Diese vagen Formulierungen sind damit zu erklären, dass der Mandant den Anstoß, den eine Handlung in der Rechtswelt (die er auch nicht kennt) gibt, nicht benennen kann. Darüber hinaus kennt er weder die Erfüllungswahrscheinlichkeit, weil

diese „von institutionellen Einschränkungen abhängig“ ist (Rehbein 1977: 56), noch kennt er den rechtsweltlichen Handlungskontext, was somit beim Mandanten keinen Handlungsstoß erzeugen kann. Seine Annahme über die Erfüllungswahrscheinlichkeit verbalisiert der Mandant als Bestandteil seiner subjektiven Theorie. Inwiefern diese tatsächlich zutrifft, kann der Mandant ohne den Agenten nicht entscheiden (vgl. Rehbein 1977: 56). Für diese vagen Formulierungen, die in Mandantengesprächen häufig zu beobachten sind, habe ich den Terminus Anliegenübertragung vorgeschlagen (vgl. Pick 2010).

7.3.6 Gesprächs- und Handlungsziel des Mandanten

Auch ihre Zielsetzung (Rehbein 1977: 145) verbalisieren Mandanten mit der Darstellung ihres Sachverhaltes. Hier ist für das Mandantengespräch zu unterscheiden zwischen dem Gesprächsziel, das bezogen auf seinen übergeordneten Handlungsprozess ein Teilziel darstellt, und dem Handlungsziel, jenem Ziel, das er bezogen auf den Sachverhalt ausgebildet hat. Damit werden hier bereits Teile der Schemakomponente *Ziel und Auftragsklärung* (vgl. Kapitel 6.3.3) in der ersten Darstellung des Mandanten verbalisiert. Die Bearbeitung dieser Aufgaben findet also typischerweise unmittelbar im Zusammenhang mit der Aufgabe *Sachverhalt einbringen* statt und kann daher als eines der Wissens-elemente rekonstruiert werden. Beide Ziele können mehrteilig sein oder aus mehreren Zielen bestehen. Beide Ziele können von Mandanten während der *Sachverhaltsdarstellung* genannt werden.

Das Handlungsziel ist vor allem für die weitere gemeinsame Arbeit von besonderer Bedeutung, da es den Ausgangspunkt für das *Entwickeln von Handlungsoptionen* ist und die Planbildung darauf aufbaut. Beispiele dafür finden sich in SO_EV_1: als übergeordnetes Handlungsziel, eine Entlastung vom Finanziellen „Ähm was für uns eigentlich auch ne entsprechende Entlastung wär vom Finanziellen“ (Fl. 24f.) oder als Handlungsziel in der Sache, Einspruch einlegen: „((1s)) Gibt s für uns da ne Möglichkeit im Endeffekt • auch jaa Einspruch einzulegen, zu sagen: „Halt das is uns einfach zu viel!“ (Fl. 57f.).

Als **Gesprächsziel** wird in der Regel das Ergänzen fehlenden Wissens genannt (SO_EV_1, Fl. 42 „um •• für uns •• n paar offene Fragen zu klären“) oder der Wunsch nach einer Bewertung der Situation (SO_EV_1, Fl. 56f. „A •• wie ist diese Berechnung? ((1s)) Ist die okay?“). Auf diesen Äußerungen kann keine weitere Handlungsplanung im Sachverhalt basieren, da unklar bleibt, was zu tun ist, wenn die Fragen geklärt oder die Berechnung begutachtet ist. Problematisch können daher Fälle werden, in denen das Handlungsziel im gesamten Gespräch nicht thematisiert wird (Pick 2009b). Umgekehrt kann ebenso problematisch

sein, das Gesprächsziel nicht zu klären, da es einen großen Einfluss auf den Gesprächsverlauf hat, wenn bekannt ist, ob der Mandant lediglich Informationen zu einer Unterhaltsberechnung sucht oder dem Anwalt diese Berechnung in Auftrag geben möchte. Ebenso ist es sinnvoll, das Gesprächsziel zu klären, um das Gespräch rückblickend evaluieren zu können.

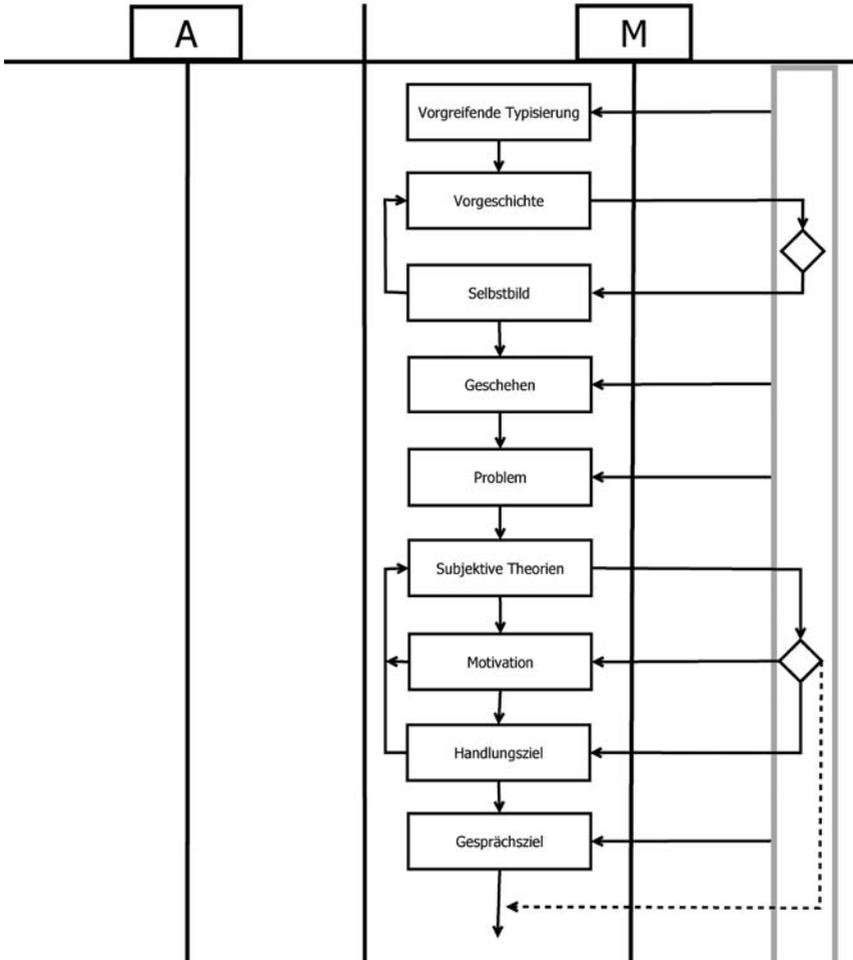
7.4 Das sprachliche Handlungsmuster Sachverhaltsdarstellung

Bisher konnte also gezeigt werden, dass Mandanten zum einen ihren übergeordneten Handlungsprozess (vgl. Kapitel 2.1.3) verbalisieren müssen, der z. T. eine lange zeitliche Dauer abbildet und nicht nur Elemente des partikularen Sachverhaltswissens, sondern auch andere Bestandteile des Handlungsprozesses, namentlich die Motivation und Zielsetzung, beinhalten. Zum anderen zeigt sich, dass es unabhängig vom Rechtsgebiet und Problem systematisch immer wieder die gleichen Wissensenselemente sind, aus denen Mandanten ihre *Sachverhaltsdarstellung* zusammenstellen. In der Folge soll daher das sprachliche Handlungsmuster beschrieben werden, entlang dessen Mandanten ihre *Sachverhaltsdarstellung* aufbauen. Hierzu wird gezeigt, welche der ermittelten Wissensenselemente bei der *Sachverhaltsdarstellung* systematisch aufeinanderfolgen und wie sie funktional aufeinander bezogen sind. **Zweck** des Musters *Sachverhaltsdarstellung* ist der Transport der vom Mandanten erlebten Fallgeschichte (Vorgeschichte) in die Rechtswelt. Dieser Transport dient nicht in erster Linie der nachfolgenden Begutachtung, sondern er dient vor allem dazu, die vom Mandanten als relevant erachteten Fallbestandteile in die Institution zu implementieren. Denn mit der *Sachverhaltsdarstellung* kann der Mandant diese zunächst auf der Basis seiner Perspektive auswählen und mit seiner persönlichen Bewertung in die Institution einbringen. Damit dient die *Sachverhaltsdarstellung* dazu, das für den Mandanten Problematische zu filtern sowie seine Motivation und Zielsetzung einzubringen und für den Anwalt zugänglich zu machen, um eine individuelle Fallbearbeitung zu ermöglichen.

Betrachten wir erneut das Beispieltranskript SO_EV_1, so ist hier (sowie in den anderen analysierten *Sachverhaltsdarstellungen*) zu beobachten, dass die *Sachverhaltsdarstellung* der Mandanten typischerweise chronologisch entlang der Bestandteile des partikularen Sachverhaltswissens (vorgreifende Typisierung, Vorgeschichte, Geschehen, Problem) verläuft. Motivation, Handlungsziel und Gesprächsziel folgen in der Regel der partikularen Sachverhaltsdarstellung oder sind ihr (seltener) vorangestellt. Diese Darstellung des partikularen Sachverhaltswissens wird allerdings nicht linear vollzogen, sondern im Wechsel mit den anderen rekonstruierten Wissensenselementen. Das einaktantige sprachliche

Handlungsmuster *Sachverhaltsdarstellung* lässt sich im Praxeogramm wie folgt skizzieren (Abb. 7).

Abb. 7: Das sprachliche Handlungsmuster *Sachverhaltsdarstellung*²¹



Das Wechselspiel der Darstellung des partikularen Sachverhaltswissens mit anderen Wissensselementen lässt sich erklären, wenn man die Funktionen der

21 Die Legende zu allen sprachlichen Handlungsmustern findet sich im Anhang.

einzelnen Bestandteile des Sachverhalts näher betrachtet. Die oben beschriebenen Wissensbestandteile erfüllen verschiedene Zwecke, die in ihrem Zusammenspiel deutlich werden. Bei der Verbalisierung der Vorgeschichte als einem Teil des **partikularen Sachverhaltswissens** lässt sich in allen untersuchten *Sachverhaltsdarstellungen* ein Wechselspiel mit der Darstellung des **Bildes von sich selbst** beobachten. Im Beispielgespräch findet dieser Wechsel in den Flächen 3-10 statt. Der Mandant nennt die Vorgeschichte und setzt sich selbst dazu als „braver Unterhaltzahler“ in Bezug. In einigen Gesprächen lassen sich hier viele Wiederholungen immer zwischen der Vorgeschichte und der Darstellung des Selbstbildes beobachten, sodass gerade mit der Vorgeschichte und der Darstellung des Bildes von sich selbst die *Sachverhaltsdarstellung* insgesamt expandiert werden kann. Während das partikulare Sachverhaltswissen die Fakten und die Wahrnehmung des Sachverhaltsablaufs beschreibt, dient die Verbalisierung des Bildes über sich selbst dazu, das partikulare Sachverhaltswissen zu rahmen und eine Bewertung mitzuliefern.

Da sich im Mandantengespräch Mandanten prototypisch in ungünstigen oder problematischen Situationen befinden (sonst würden sie keinen Anwalt aufsuchen müssen), schlägt sich in der Darstellung des Bildes von sich selbst Face-Arbeit nieder (Goffman 1967), die das Geschilderte so rahmt, dass sie Anwälten ein möglichst positives Bild des Mandanten vermittelt und die Ereignisse als eine möglichst nachvollziehbare Entwicklung von Ereignissen zeichnet, (vgl. zu ähnlichen Ergebnissen in der Rentenberatung Wolf 2005: 266; 271f.). Dabei ist es nicht unbedingt so, dass Mandanten sich immer in ein besonders positives Licht rücken, vielmehr stellen sie sich und ihre Handlungen häufig als menschlich und ihrem Wesen entsprechend dar. So gelingt ihnen eine Eindruckskontrolle und sie sind in der Lage, das Bild, das der Anwalt sich wiederum über sie und ihren Fall machen wird, zu steuern oder zumindest zu beeinflussen. Dies kann durch die Darstellung als Opfer einer Verkettung ungünstiger Umstände, durch die Darstellung als normalerweise nicht an Rechtsfragen interessiert/keine Rechtsfragen verfolgend; als normalerweise braver Rechtsbefolger etc. geschehen. Dies trägt dazu bei, dem Anwalt ihre Sicht auf ihre Lage möglichst umfassend zu vermitteln, bevor sie ihm die weitere Bearbeitung übergeben.

Subjektive Theorien der Mandanten werden zur Begründung der Forderungen/des **Handlungsziels** verbalisiert. Hier sind viele Informationen enthalten, die für die individuelle Sicht des Mandanten und seine persönliche Begründung seiner Ansprüche wichtige Hinweise enthalten (vgl. zu ähnlichen Ergebnissen in Schlichtungsgesprächen Reitemeier 1987). Ebenso treffen Spekulationen über den Sachverhalt, das Handeln oder Annahmen über die Gegenseite. Aussagen über Zusammenhänge, die in der Regel eine Forderung oder einen Standpunkt

begründen. Im Beispieltranskript SO_EV_1 bricht der Mandant die Formulierung des Handlungsziels ab (Fl. 47), um in den folgenden Flächen 47–55 zunächst sich selbst im Gefüge der Beteiligten zu verorten und dann sein Wissen über rechtliche Zusammenhänge zu präsentieren (Fl. 49–55), mit denen er aussagt, dass zwar das Einkommen seiner Frau nicht gerechnet wird, die gemeinsame Lebensplanung aber aufgrund der Unterhaltszahlungen eng werde. Damit begründet er sein Handlungsziel, die Unterhaltszahlungen an seine Tochter herabzusetzen (was ohne eine Begründung eine zunächst moralisch fragwürdige Forderung sein könnte). Auch das Handlungsziel wird also mit einer entsprechenden Begründung präsentiert, die entweder vor- oder nachgeschoben wird. Mandanten rahmen das Ziel mit ihren Relevanzen und begründen es damit als legitim. Damit verweisen sie auf Wissen aus der Rechtswelt oder bestimmte Ursache-Folge-Verhältnisse, die ihr Ziel begründen (sollen).

Es ist ebenfalls zu beobachten, dass das Bild von sich selbst zur Begründung von Handlungszielen dienen kann und subjektive Theorien die *Sachverhaltsdarstellung* rahmen, in der Regel sind diese Elemente dann thematisch mit einem Bezug zur Gegenseite besetzt (vgl. das Beispielgespräch SO_EV_1). Damit erfüllen sie jeweils die genannten Funktionen – das Selbstbild im Kontrast zum Bild über die Gegenseite begründet das Handlungsziel, Spekulationen über die Gegenseite rahmen das Zustandekommen der Entwicklungen im Sachverhalt.

Die Verbalisierung der **Motivation** zeigt den Anlass des Kommens. Dieser kann in der Sache begründet sein (z. B. weil eine weitere Eskalationsstufe erreicht ist), in äußeren Umständen (fehlende Zeit, fehlendes eigenes Wissen) oder in der Empfehlung eines Experten (Hinweis auf rechtliche Möglichkeiten durch Dritte). Hier verbirgt sich funktional eine Rechtfertigung des Kommens und damit auch eine Rechtfertigung, (mit einem Unterstützer und im Rechtssystem) die nächst höhere Eskalationsstufe in Anspruch zu nehmen, also nun am übergeordneten Handlungsprozess Instanzen zu beteiligen, die gesellschaftlich definitive Resultate erzeugen und diese ggf. durchsetzen können (vgl. SO_MQ_1 „Das wollt ich jetzt noch abwarten, ob er das auch tatsächlich, • ta/ tatsächlich tut, • • ja? Oder ob er mir damit einfach/ mich nur ärgern will. Und das bei der Zahlung belässt. Dann wär ich auch nicht unbedingt eingeschritten“).

Insgesamt werden alle Wissens Elemente grundsätzlich in jeder *Sachverhaltsdarstellung* verbalisiert. Eine Ausnahme bilden Motivation und Ziele. Diese Positionen werden teilweise von den Mandanten übersprungen, ihr Fehlen führt aber entweder zu einer Nachfrage des Anwalts oder zu Schleifenbildung und Komplikationen im Gesprächsverlauf. Daher ist dieser frühere Ausstieg aus der *Sachverhaltsdarstellung* im Muster nicht als potenzielle, also funktionale, Handlungsmöglichkeit vermerkt (zur besseren Orientierung aber als gestrichelte

Linie dargestellt), denn es handelt sich beim diesem vorzeitigen Verlassen um ein problematisches Auslassen einzelner Musterpositionen und nicht um eine vorgesehene zweckgerichtete Ausstiegsmöglichkeit.

Im sprachlichen Handlungsmuster *Sachverhaltsdarstellung* (Abb. 7) zeigt sich die Bearbeitung der **kommunikativen Aufgabe Sachverhalt einbringen**, aus der das Muster maßgeblich besteht. Darüber hinaus sind ebenfalls die Aufgaben *Gesprächsziel darstellen* und *Handlungsziel darstellen* Bestandteile des Musters. Diese Aufgaben sind in ihrer Realisierung typischerweise so nah verbunden, dass sie in engem Zusammenhang bearbeitet werden. Es werden also bereits in der *Sachverhaltsdarstellung* Teile der Schemakomponente *Ziel- und Auftragsklärung* bearbeitet. Letztere werden allerdings wie gezeigt nicht immer verbalisiert, sondern das Muster verkürzt und so auf das *Einbringen des Sachverhalts* reduziert. Die folgende Abbildung (Abb. 8) zeigt die bei der *Sachverhaltsdarstellung* bearbeiteten kommunikativen Aufgaben.

Abb. 8: Im Rahmen der Sachverhaltsdarstellung bearbeitete kommunikative Aufgaben

Muster Sachverhaltsdarstellung	Sachverhaltsklärung
	Sachverhalt einbringen
	Ziel- und Auftragsklärung
	Gesprächsziel darstellen, Handlungsziel darstellen

Insgesamt unternehmen Mandanten also besondere kommunikative Anstrengungen zur Kontextualisierung des partikularen Sachverhaltswissens und des Handlungsziels. Sowohl die Darstellung des Bildes von sich selbst als auch subjektive Theorien des Mandanten dienen dazu, das partikulare Sachverhaltswissens zu rahmen und entsprechend der Relevanzen des Mandanten zu gestalten. Dies soll letztlich dazu beitragen, das eigene Handeln zu begründen und vom Anwalt verstanden zu werden. Gleichzeitig legitimieren Mandanten ihr Kommen, indem sie so das Problem als problematisch darstellen und deutlich machen, dass ihrer subjektiven Theorie zufolge der Fall anders hätte verlaufen müssen bzw. sie das Recht haben, in die Entwicklung einzugreifen.

Mandanten schildern also ihren Sachverhalt wesentlich strukturierter und geplanter als von vielen Anwälten angenommen. Auch Sprondel et al. (1995: 76) beobachten Ähnliches: „Die Mandantinnen setzen in der Darstellung ihres Trennungskonfliktes und in der Beantwortung der Sachfragen die Gewichte nicht einfach so, wie sie von ihnen im Alltag erlebt werden, denn sie stellen sich auf den Gesprächstypus ‚anwaltliche Erstberatung‘, so neu er ihnen im allgemeinen ist, bereits vorher ein.“

Dieses Muster wird allerdings nicht in allen untersuchten Mandantengesprächen durchlaufen, sondern es ist zu beobachten, dass es vom Anwalt unterbrochen wird, indem zur interaktiven *Sachverhaltsklärung* im Rahmen des Musters *Sachverhaltsbegutachtung* (vgl. Kapitel 8) durch das anwaltliche Fragen übergegangen wird. Dies führt dazu, dass das Muster *Sachverhaltsdarstellung* nicht oder nur teilweise vollzogen und der Zweck nicht erfüllt werden kann. Die Folge ist, dass Mandanten entweder auf das Einbringen ihrer Perspektive und persönlichen Bewertung verzichten oder diese an anderer Stelle versuchen, wieder aufzugreifen. Ein Verzicht kann zu Unzufriedenheit auf Seiten des Mandanten und einer falschen Gewichtung des Sachverhalts auf Seiten des Anwalts führen, das spätere Einbringen zu Schleifenbildung im Gespräch. Das folgende Beispiel zeigt eine solche frühe Unterbrechung des Musters *Sachverhaltsdarstellung* und schildert den weiteren Gesprächsverlauf.

Das folgende Beispiel aus dem Familienrecht zeigt die ersten Minuten eines Gesprächs zu einer Trennung einer nichtehelichen Lebensgemeinschaft. Die Anwältin stellt dem Mandanten zu Beginn durch ihre offene *Eröffnungsinitiative* „Was kann ich für Sie tun, Herr Schultz?“ ein längeres Rederecht in Aussicht, das sie ihm aber in der Folge faktisch nicht einräumt. Sie bittet ihn also zunächst, das Muster *Sachverhaltsdarstellung* zu durchlaufen, geht dann aber sukzessive zum anwaltlichen Fragen (vgl. Kapitel 8.3) über (hier kenntlich gemacht durch die grauen Unterlegungen) und ermittelt selbst *fehlende Sachverhaltsbestandteile*. Damit spitzt sie die Ermittlung des Sachverhalts auf ihre bzw. institutionelle Relevanzen zu, der Zweck des Musters *Sachverhaltsdarstellung* kann nicht erfüllt werden.

A: Okay fangen wir an. Was kann ich für Sie tun, Herr Schultz?

M: •• Ääh folgendermaßen. ((1s)) Ääh ich st... ••• Also es geht/ mir geht s in erster Linie um ein nicht eheliches Verhältnis. •• Aaber... Wie gesagt, wir führen ein eheliches/ •• eine eheliche Beziehung.

A: • Eine nicht eheliche Beziehung. Sie sind nicht verheiratet.

M: Richtig.

A: Mit Ihrer Lebensgefährtin.

M: Also ich führ a eheähnliches Verhältnis.

A: Also Sie haben ne Lebensgefährtin und mit der sind Sie nicht verheiratet.

M: Richtig.

A: Okay, •• Und diese Lebensgemeinschaft besteht auch noch. ((3,1s)) Oder ist das das Problem?

M: Wie unter, wie untergliedert man das?

A: ••• Nein, ich meine, die ist nicht am auseinander brechen. Oder so. Oder ist das das Problem?

M: Hmm Hmhñ Hmñ des ist jetzt eher das Problem.

A: Ahâ okay.

M: ((1,3s)) Uund jetzt geht s um des. Ii möcht jetzt gern wissen, wie s um meine Rechte steht. ••• Ääh es is ein/ ••• eine Immobilie angeschafft worden.

A: • Ahå Hmhñ

M: ••• Die ist gekauft worden ••• äh vier zwotausendeins. ((1,3s)) Ist zu gleichen Teilen sog i jetzt amol äh jo, mehr oder weniger, äh renoviert worden, saniert worden. ((1s)) Mit Arbeitsleistungen, mit Geldleistungen.

A: Wie lange besteht diese eheliche Lebensgemeinschaft schon, Herr Schultz?

M: •• Ääh •• diese eheliche. Naa wir worn vorher a Joahr so zsamme. Und seit •• jä zehn Joahr san mir jetzt zsammen,

A. Also zwotausend.

M: aber das Haus ist gekauft worden seit zwotausendeins.

A: Also da bestand sie jedenfalls schon. Hmhñ Seit zwotausend sind Sie zusammen. Vier zwotausendeins ist diese Immobilie gekauft worden. Das ist n Haus.

M: Jå

A: Ein Einfamilienhaus.

M: Einfamilienhaus.

A: Einfamilienhaus. •• Äähm •• wer steht denn im Grundbuch? Also wer hat den Notarvertrag unterschrieben und wer steht dann wie im Grundbuch?

QP_QS_1: Unterbrechung des Musters Sachverhaltsdarstellung (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

In der Folge weist das Gespräch in seinem Gesamtverlauf verschiedene thematische Schleifen auf, die sukzessive wieder aufkommen. Die Anwältin bittet den Mandanten *neunmal* erfolglos, seinen Anteil an der Wertsteigerung des Hauses zu schätzen, um so eine Forderung formulieren zu können. Sie sagt ihm *viermal*, dass er keine Ansprüche hat, und fragt *dreimal* nach seinen Erwartungen. Der Mandant hingegen nennt *viermal* seinen Plan, nicht ausziehen zu wollen, bzw. fragt, wie er vorgehen soll, bis alles geklärt ist, er betont *dreimal*, dass er „keine Schlammschlacht“ möchte, wohl auch, weil das Ende der Beziehung nicht von ihm, sondern von seiner Lebensgefährtin ausgeht und er dagegen „bei null wieder anfangen würde“. Da der Mandant hier vor allem typische Wissensbestandteile der *Sachverhaltsdarstellung* (subjektive Theorien, Selbstbild) thematisiert, könnte man vermuten, dass er diese auch in der *Sachverhaltsdarstellung* geäußert hätte, wäre diese zustande gekommen. So hätte sich die Anwältin möglicherweise zu Beginn ein umfassenderes und vor allem zusammenhängendes Bild der Bewertungen und subjektiven Theorien machen können, um darauf in der Folge gezielt einzugehen.

7.5 Abweichende Fälle: Erfahrene und bekannte Mandanten

Das sprachliche Handlungsmuster wurde anhand typischer Fälle erarbeitet, d. h. Darstellungen von Mandanten, die relativ unerfahren mit Mandantengesprächen sind und die dem Anwalt in diesem Gespräch zum ersten Mal begegnen. Nun gibt es aber ebenfalls Mandanten, die erfahrener mit einem Besuch beim Rechtsanwalt sind, sei es, weil sie in der gleichen oder anderen Angelegenheiten bereits einen Anwalt konsultiert haben. Ebenso gibt es Mandanten, die den gleichen Anwalt häufiger konsultieren und daher sowohl erfahrener als auch bereits gut mit dem Anwalt bekannt sind. Dies kann bei nicht-spezialisierten

Anwälten der Fall sein, die verschiedene Probleme der Mandanten bearbeiten, oder bei spezialisierten Mandanten (häufig Geschaftslleute), die regelmafig Probleme aus dem Rechtsgebiet eines Anwalts haben. Wir werden sehen, dass auch diese Mandanten bei ihrer Darstellung des Sachverhaltes dem oben entwickelten Handlungsmuster folgen, es aber modifizieren, indem sie bestimmte Musterpositionen berspringen.

In dem folgenden Gesprächsausschnitt FO_GP_1 (hier in segmentierter Form dargestellt) ist der Mandant insofern **erfahren**, als er bereits kurz zuvor wegen der Wettbewerbsklage bei einer anderen Anwältin war, wie er im Ausschnitt schildert.

Vorgreifende Typisierung: Das Problem is ja riesig.

Vorgeschichte: • Und zwar, isch hatte/ • isch hab seit ähm • • • achten Zweiten zwotausendacht • n Rechtsschutzversicherung und ich bin auch selbständig. Seit ähm zwotausend- ((ea)) • • -sieben bin ich selbständig und hab dann ((ea 0,7s)) eine Rechtsschutzversicherung abgeschlossen und war auch verheiratet. • • • Uund ähm ((1,5s)) ähm da hat/ da wurde auch geschrieben, dass ich selbständig bin, aber der, der berufliche Bereich, der Firmenbereich war nicht mitgedeckt. Also nur mein Privatbereich. • • • Und dann hab ich ähm dieses Jahr im Februar • hab ich mich dran erinnert: „Oh, ich bin schon seit fast ein Jahr geschieden.“; dann kann ich einfach mein, mein Status dann • wechseln. [...] Das hab ich dann am achten Februar mit dem Kollegen der AFW Versicherung, Herr Zsall in Koblenz hier gemacht, unterschrieben • und alles ah verzeichnet.

Geschehen: Ungefähr ne Woche später oder zwei Wochen später habe ich ne Rechnung bekommen von der AFW, obwohl die Beiträge schon überwiesen waren. [...] • • der hat s mir nochmal telefonisch versichert, dass die Bestätigung nochmal kommen wird.

Subjektive Theorie, Sachverhaltsspekulation: • • Und hat dann die ganze Zeit versucht, mir ne andere Versicherung anzudrehen, diese Riester, diese ah Rentenversicherung. Und dann hab ich ihm gesagt: „Ich werds mir überlegen und werd mich bei Ihnen melden, falls ich mir diese Rentenversicherung wünsche, • aber ich bin schon von meiner Hausbank, der Sparbank, angesprochen worden“ [...] Und er war die ganze Zeit weiter die Meinung ähm, die AFW ist ne Vermögensgesellschaft, die kann nie Pleite gehen, die Sparbank, die Banken, Sie sehen, wie die Wirtschaftskrise sind...“, und so weiter.

Vorgeschichte: • Und danach hab ich, seitdem ich das abgelehnt habe, • • hab ich nochmal paar Mal versucht, mich mit ihm in Verbindung zu setzen, warum ich noch keine Bestätigung bekomme von der AFW, dass mein Vertrag umgestellt wurde, genauso wie • • • ne Bestätigung, genauso wo ich das auf Singlevertrag umgestellt habe. • • Da ist der nich mehr drangegangen. [...]

Subjektive Theorie, Sachverhaltsspekulation: Sobald ich meine Nummer unterdrücke, geht er dran. • Und dann sagt der: „Ich bin grad im Außendienst. Ich ruf Sie zurück.“ • Der Anruf kommt nie zurück. Wenn ich mit ner anderen Nummer anrufe [...].

Geschehen: ((ea 1,3s)) So is es nun so ähh gekommen, dass ich ah Ende Mai • • ähm von einem Mitbewerber ((1s)) der ah dann ähh mich ähm ne Abmahnung geschickt hat, wegen Wettbewerbswidrigkeit. ah das/ wir sind nicht ah registriert bei den [Name zuständige Behörde] ((1,2s)) und ah verklagt uns auf wettbewerbwidrich.

Bild von sich selbst: Und ähm, • wir sind zwar da registriert, aber wir hatten noch keine Registrierungsnummer bekommen. Und ich wusste ja nich persönlich, dass man erstmal warten muss, dass ne Registrierungsnummer kommt, bevor man auch diese Geräte in Verkehr bringt.

Problem: Und ähm da hab ich meiner Anwältin gesagt: „Ich bin ja rechtsschutzversichert auch mit der Firma. Schreiben Sie dann der AFW um ne Deckungszusage!“. • • • Und dann kam n Brief von der AFW zurück: „Herr [Name Mandant] ist nur im privatem Bereich versichert.“

Vorgeschichte: Da hab ich den Herrn Zsall nochmal angerufen, normalerweise/ natürlich mit unterdrückter Nummer: • • „Herr [Name Mandant], Sie brauchen sich keine Sorgen zu machen, die Firma is auch mit versichert.“

Zwischenfrage A; kurze Antwort für A

Vorgeschichte: Und da hab ich die Außenstelle direkt kontaktiert. Die hat mir gesagt, dass er Außendienst ist, äh das er nicht im Hause ist. Ich hab dann im Haus dann angerufen, hat ich ne Frau gehabt, ne Dame, ich glaub, da müssen höchstens zwei Frauen arbeiten. Und da konnte sie sogar in meinen Daten • • nichts finden. ((1,3s)) Warum? Weil der/ weil mein Vertrag immer noch online war und noch nicht an der Außenstelle Koblenz rüber gezogen wurde. • Und da hab ich ihm der/ den Fall erklärt, und er hat gesagt, wenn der Herr Zsall zurück kommt, • • wird er sich bei mir zurück melden. • • Was er nie tat! Zwei Mal habe ich auch mit derselben Dame telefoniert. Das zweite Mal konnte sie sich an erste Gespräch erinnern, aber der Herr Zsall hat nie zurück gerufen. • Und dann habe ich diesen Brief am dreißigsten April an die AFW geschickt und den Fall geschildert, dass ich also Stellungnahme haben möchte. Das hat/ • • jeden Tag ich hab mal wieder angerufen, da haben die mir gesagt, es • kommt/ es steht gerade ein äh ein Schriftwechsel zwischen AFW in Mainz und die Außenstelle in Koblenz.

Erleben: Gestern hat ich die Nase voll.

Vorgeschichte: Hab ich nochmal angerufen, dass ich endlich mal den Fall geklärt haben möchte. Da sagt mir die F/ die äh • die Frau die • am Telefon: • • äh „Wir haben Ihnen heute en Schreiben rausgeschickt. • Wir haben mit unserem Mitarbeiter von der Außenstelle Koblenz gesprochen.“

Problem: • • • Er meint, äh er hätte auf Ihren Anruf gewartet, • • um die Unterlagen weiterzusenden.“ ((1,4s)) ((lacht)) Er hätte auf meinen Anruf, auf mein Okay gewartet.

Rückfrage A zu Name Versicherungsvertreter Mit „Z“ am Anfang. ((1,0s)) Und die Unterlagen weiterzuleiten und äh das bedeutet, • • • dass ist dann nicht gemacht worden.

Sachverhaltsexploration A

FO_GP_1: Sachverhaltsdarstellung (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

Auch in diesem Beispiel können wir den typischen Aufbau beobachten, eine mehr oder weniger ausgedehnte Vorgeschichte, die den Mandanten über das Geschehen zu seinem Problem führt (die Wissens Elemente sind im Auszug jeweils genannt). Auffällig ist hier, dass der Mandant die Vorgeschichte nur an einer Stelle relativ knapp mit der Darstellung des Bildes von sich selbst rahmt. Auch die subjektiven Theorien sind hier im Vergleich zu den Gesprächen mit unerfahrenen Mandanten relativ knapp. Insgesamt zeigt sich eine relativ

starke Orientierung an der Darstellung des partikularen Sachverhaltenswissens und ein vergleichsweise früher Beginn mit dem Geschehen und dem Problem.

Dieser Mandant war selbst erst in einer anderen Angelegenheit bei einer anderen Anwältin, hat also gerade aktuelle Erfahrungen und ‚frisches‘ Institutionswissen. Auch andere Mandanten, die bereits Anwaltserfahrung haben oder in rechtsnahen Berufen arbeiten, lassen eine Häufung der Darstellung des partikularen Sachverhaltenswissens erkennen.

Auffällig in diesem Beispiel ist ein weiterer Aspekt. Der Mandant benennt kein Ziel, weder ein Handlungs- noch ein Gesprächsziel. Dies ist allerdings nicht der Tatsache geschuldet, dass er bereits Anwaltserfahrung hat, sondern dies lässt sich wie gezeigt auch in vielen anderen Gesprächen beobachten.

Verstärkt scheint die Kürze der begründenden Elemente in der *Sachverhaltsdarstellung* (Selbstbild, subjektive Theorien) noch dadurch aufzutreten, wenn Mandanten nicht nur **erfahren**, sondern auch mit dem Anwalt **bekannt** sind, wie das folgende Beispiel zeigt.

Vorgeschichte: Gut. ((1s)) Jetzt, äh, ist der Herr Ettmeier Mitte Februar in Erziehungsurlaub gegangen. Äh, wir haben die Firmen zusammengelegt. ((1,3s)) Also die C und F Klaes ((1,4s)) hat die Belegschaft der K und E übernommen, ••• eingestellt. Die K und E macht im Moment kein Geschäft mehr, das läuft alles über die C und F Klaes G M B H und C O K G. Ist genau das gleiche C und F Verwaltung, ne, wie das hier auch.

Problem: ((1,5s)) Äh •• der Ettmeier wollte nach dem Erziehungsurlaub dann bei uns, bei C und F anfangen, •• hat sich aber jetzt selbständig •• gemacht.

Handlungsziel: ((1,1s)) Jetzt müssen wir • wahrscheinlich irgendwie einen Vertrag aufsetzen, dass er aus- ••• -geschieden ist oder aus- ••• -scheidet aus der Firma.

Problem: ••• Und er hat ••• ähm •• ein Firmenfahrzeug von der Firma Klaes bekommen, wo wir ihm gesagt haben, er muss dreitausendreihundert Euro dafür bezahlen. ••• Das bezahlt er aber nicht. •• ((ea)) Er hatte mir letzte Woche Freitag ein Fax geschickt und •• äh ••• hat geschrieben er will die dreitausendreihundert Euro sofort bezahlen, • wenn • wir ihm etwas unterschreiben, dass er bei Klaes nichts mehr/ äh bei K und E nichts mehr zu bezahlen hat.

kurze Frage A; kurze Antwort MA

kurze Unterbrechung durch Anruf

Subjektive Theorie: Kann ja nicht Klaes und K und E in einen Pott werfen und uns äh...

Vorgeschichte mit Unterlagen: Dieses Schreiben habe ich ihm auch ••• gegeben. •• Das hat er auch. •• Das sind im Grunde — Stand achtundzwanzigster Februar — Mitte Februar hat er aufgehört zu arbeiten • bei K und E. Das waren die offenen Kreditoren, die noch zu bezahlen waren. ((1,3s)) Die Überziehung des Firmenkontos. Lohn von Herrn Müller und von Herrn Schmidt mussten noch zur Hälfte bezahlt werden. Ich hab das mal so aufgeführt. Da hat er ja vierzig Prozent äh •• Anteil ••• an der K G.

Gesprächsziel: ((1s)) Ich weiß nicht, ob ich •• das so richtig aufgeführt habe hier.

Sachverhaltsexploration A

QB_TD_1: Sachverhaltsdarstellung (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

Auch das Gespräch QB_TD_1 zeigt trotz der Kürze der *Sachverhaltsdarstellung* im Vergleich zu den anderen Beispielen eine höhere Dichte der Darstellung des partikularen Sachverhaltswissens. Auch hier handelt es sich um eine erfahrene Mandantin, die darüber hinaus mit dem Anwalt bereits bekannt ist, da sie regelmäßig mit ihm zusammenarbeitet.

Bemerkenswert ist an diesem Beispiel, dass die Mandantin ihre subjektive Theorie nur an einer Stelle in der ungesteuerten *Sachverhaltsdarstellung* verbalisiert. Diese dient dazu, das Handlungsziel zu begründen, einen sauberen Auflösungsvertrag mit dem ausscheidenden Gesellschafter aufzusetzen. Ansonsten finden sich keine Begründungen und vor allem keine Darstellung des Bildes von sich selbst. Im Gegenteil: Die Mandantin nennt nach der Vorgeschichte sofort das Problem und ihr Handlungsziel und orientiert sich damit stark an institutionsrelevanten Wissens-elementen. Dies ist in diesem Fall wohl damit zu begründen, dass sie den Anwalt bereits lange kennt, also sowohl mit der Situation Mandantengespräch als auch mit diesem Anwalt sehr vertraut ist. Die Vermutung, dass die Selbstdarstellung bei größerer Bekanntheit geringeren Umfang einnimmt, deutet sich also hier an. Da im Korpus nicht viele Gespräche von Dauermandanten vorliegen, kann dies momentan aber nur eine Vermutung bleiben.

Damit zeigt sich, dass Mandanten durchaus kommunikativ anpassungsfähig zu sein scheinen und sich auch unbekanntem Situationen, wenn sich eine gewissen Vertrautheit einstellt, anpassen können. Lalouschek (Lalouschek 2005a: 104) stellt Ähnliches für die Beschwerdedarstellung in der APK fest: „Je mehr Erfahrungen Patienten und Patientinnen mit Krankenhausaufenthalten und ärztlicher Konsultation haben, desto geläufiger sind ihnen die Erwartungen der ÄrztInnen, z. B. die einer knappen, somatisch orientierten Leidensdarstellung in ‚Berichtform‘.“

7.6 Sprachliche Form der Sachverhaltsdarstellung: Bericht mit Bewertungshinweisen

Bei näherer Betrachtung der *Sachverhaltsdarstellungen* der Mandanten ist also zu beobachten, dass diese im Allgemeinen offenbar **nicht ungeordnet oder ungeplant verlaufen**, im Gegenteil, sie verlaufen sehr geordnet und wirken, als hätten Mandanten die Darstellung zuvor bereits geplant. Dies zeigt sich daran, dass einige Mandanten ihre Vorbereitung thematisieren (BT_TD_1 „weil ich hab mich so n bisschen vorbereitet. Damit ich nicht ganz so wirr bei Ihnen auftrete“), mit einem Stichwortzettel zum Anwalt kommen (IP_OF_1 „So, da gibt s ne Vorgeschichte, ((4s) Hab ich mir auch nochmal in Ruhe gestern Abend nochmal aufgeschrieben, • • damit dat auch einigermaßen verständlich wird“) oder Unterlagen mitbringen oder vorschicken (GS_KB_1, A: „Vielen Dank erstmal

Ihnen für die Übersendung der Unterlagen. Das äh ist ja • für mich sehr hilfreich, um mich reinzudenken“), was zu einer Strukturierung im Vorfeld beitragen soll (vgl. dazu auch Picker-Huchzermeyer 1986: 131).

Betrachtet man den **Aufbau der Sachverhaltsdarstellungen**, so bestätigt sich dieser Eindruck ihrer Geplantheit und Geordntheit weiter, denn diese wird in der Regel entlang der Vorgeschichte, des Geschehens und des Problems hin zur Motivation und zum Handlungs- und Gesprächsziel aufgebaut. Mandanten stellen das partikulare Sachverhaltswissen mit der Verankerung in Raum und Zeit dar und wählen eine faktennahe, oft chronologische Darstellung. Mandanten stellen ihren übergeordneten Handlungsprozess mit den bisher bereits stattgefundenen eigenen Lösungsversuchen dar, indem sie eine Kette bereits abgeschlossener Ereignisse präsentieren, die an dem Punkt zusammengeführt werden, an der nun der Anwalt (potenziell) mit einbezogen werden soll (vgl. Kapitel 2.1.3). Mandanten sind also in der Lage, komplexe und lange Sachverhalte sehr komprimiert und zusammengefasst und auf den Kern bezogen darzustellen, indem sie z. T. viele Informationen verschachteln, was auch die Fülle der herausgearbeiteten Wissens Elemente im Beispieltranskript bestätigt. Der Mandant bewerkstelligt in nur 3 Minuten und 29 Sekunden seine gesamte *Sachverhaltsdarstellung*.

Mandanten orientieren sich vor allem bei der Verbalisierung des partikularen Sachverhaltswissens, der Motivation und den Zielen an einer **institutionsadäquaten berichtenden Form**.

Berichtend, denn „[b]eim Berichten trifft der Sprecher eine ‚sinnvolle Auswahl‘ der Geschehnisse; diese drückt sich darin aus, daß er in *logischer* Reihenfolge berichtet, daß er bestimmte Ereignisse zusammenfasst; bringt er direkte Rede, so nur, wenn er die Wiedergabe einer Äußerung für *besonders informativ hält*.“ (Rehbein 1980: 83, Herv.i.O., vgl. Hoffmann 1991: 103, 1984). Begonnen wird beim Bericht mit der Verortung von Raum und Zeit, um den „vergangenen Vorgang[s] in der gegenwärtigen Sprechsituation des Berichtens zu verankern“ (Rehbein 1984: 95; vgl. Hoffmann 1991: 104). Dies geschieht in nahezu allen untersuchten Gesprächen. Dazu kommt, dass der Sprecher nur das Wissenswert verbalisiert (Rehbein 1984: 95). Auch dies ist in den Gesprächen zu beobachten, denn die Darstellung wird im Mandantengespräch auf das Problem hin zugespitzt, nicht etwa auf die „diskursive Verarbeitung des Leidens“ (Rehbein 1980: 79) oder das Skandalon (Rehbein 1980: 68; 79, 1989; vgl. auch Hoffmann 1984: 57), dem für das Erzählen typischen Höhepunkt einer Geschichte, sondern „[d]er Aktant macht eine Einschätzung der an die fraglichen Ereignisse heranzutragenden institutionellen Relevanzen und nimmt eine Gewichtung vor“ (Hoffmann 1991: 104). **Institutionsadäquat**, denn das

Berichten als Diskursart ist einem „institutionellen bzw. stark arbeitsteiligen Aufgabenbereich zugeordnet“ (Rehbein 1985: 71). „Sachverhalte werden als Instanzen institutionell bestimmter Ereignistypen vorkategorisiert, mental organisiert und so in den Diskurs [...] eingebracht, daß die zugrundeliegenden Handlungen bzw. Ereignisse der Wirklichkeit in ihren Ergebnissen und Folgen institutionell bewertet werden können“ (Hoffmann 1991: 107).

Neben dem partikularen Sachverhaltswissen, der Motivation und den Zielen finden sich aber in den *Sachverhaltsdarstellungen* ebenfalls **bewertende Elemente**, wie die subjektiven Theorien, das Bild von sich selbst oder emotionale Bewertungen, weshalb die Form der *Sachverhaltsdarstellung* nicht in Gänze mit der des Berichts übereinstimmt.

Vergleicht man die Ergebnisse mit jenen zu Darstellungsformen von Sachverhalten vor Gericht, scheinen diese verwandt. Hoffmann bezeichnet die typische Form der Sachverhaltsdarstellungen von Angeklagten vor Gericht als „erzählende Darstellung“ (Hoffmann 1991: 100; vgl. auch Rehbein 1989: 283), die sich durch die strategische Planung der Angeklagten ergibt. Diese Form wird benutzt, „um für bestimmte Sachverhalte einen Wahrheitsanspruch zu erheben und eine spezifische rechtliche Bewertung zu erreichen“ (Hoffmann 1991: 100). Die erzählende Darstellung wird im Hinblick auf die Anklage und die Verteidigung des Wahrheitsanspruches organisiert (Hoffmann 1991: 108). Als für die Aussagen von Zeugen typische Form rekonstruiert Hoffmann (1980: 55) „berichtende Darstellungen“, Formen, die sich grundsätzlich am Muster des Berichts orientieren, aber „explizite Kommentierungen“ enthalten und strategische Funktionen und Wertungen im Hinblick auf das Verfahren beinhalten. Dabei rückt „die Ereignisrepräsentation als Zweck des Berichts in den Hintergrund [...] und [wird] unter dem Zielaspekt strukturell organisiert“ (Hoffmann 1984: 61).

Die Darstellung des Sachverhalts im Mandantengespräch dient einem anderen Zweck als Aussagen vor Gericht. Auf der Basis der Darstellung wird kein Urteil gefällt, sondern es gilt, den Sachverhalt in der Regel zum ersten Mal in der Rechtswelt zu verorten und ihn dabei vor allem in Verbindung mit den für den Mandanten relevanten Gesichtspunkten zu rahmen. Das Gegenüber ist nicht etwa ein Richter, der sich für oder gegen die Darstellung des Mandanten entscheiden kann, sondern das Gegenüber ist der Anwalt, der der potenziell alleinige Interessenvertreter ist und der möglichst die Sicht des Mandanten mit allen wichtigen Prämissen übernehmen soll. Im Mandantengespräch soll die ggf. für ein Verfahren strategische Ausrichtung der Sachverhaltsdarstellung zunächst mit der anwaltlichen Unterstützung erarbeitet werden. Zu einer Aushandlung des ‚wahren‘ Sachverhaltes kommt es im Mandantengespräch nicht, es interessiert zunächst die Version des Mandanten. Anwälte sind nicht

einmal grundsätzlich dazu verpflichtet, den Sachverhalt zu überprüfen (vgl. Kapitel 2.1.1). Darüber hinaus weiß der Anwalt in der Regel nichts oder wenig über den Mandanten und seinen Sachverhalt, während bei Gericht bereits alle wesentlichen Elemente aus Sicht verschiedener Beteiligter zuvor schriftlich aufbereitet wurden. Sauer bezeichnet die Entstehung eines Sachverhalts vor Gericht als „Netz der Bedeutungen, an dem so viele mitgearbeitet haben“ (Sauer 2002: 115). Ein nicht unerhebliches Kriterium zur Unterscheidung von Darstellungen vor Gericht und beim Anwalt ist sicherlich auch die Freiwilligkeit, mit der ein Mandant im Mandantengespräch seinen Sachverhalt schildert, sowie die Freiwilligkeit, überhaupt einen Anwalt aufzusuchen. Entsprechend des unterschiedlichen Zwecks der Sachverhaltsdarstellungen vor Gericht und im anwaltlichen Erstgespräch ist hier auch die Strategie der Mandanten eine andere und damit der Aufbau der Sachverhaltsdarstellung.

Im Mandantengespräch werden neben dem partikularen Sachverhaltswissen, das einer berichtenden Form folgt, persönliche Bewertungen und Hinweise zur Interpretation der Lage der Mandanten durch die „subjektiven Theorien“ und das „Bild von sich selbst“ verbalisiert. Damit begründen Mandanten das Zustandekommen ihrer Situation und verorten sich selbst dazu. Bei der Verbalisierung dieser Sachverhaltsbestandteile, die nicht der berichtenden Darstellung partikularen Sachverhaltswissens dienen, sind Mandanten nicht unbedingt um Merkmale des neutralen Berichtens bemüht. Das wird auch dadurch deutlich, dass hier weniger Wahrnehmungsoperatoren oder die Kennzeichnung von Perspektiven zu erkennen sind, die Hoffmann für die berichtende Darstellung annimmt (Hoffmann 1980: 52), sondern die Darstellung der Ereignisse wird entsprechend der Einschätzung der Situation und des Selbstbilds des Mandanten gerahmt, gleichzeitig aber institutionell weiterbearbeitbar verbalisiert. Dem Anwalt als Interessenvertreter wird so die Brille des Mandanten angeboten, um den Sachverhalt zu betrachten. Entsprechend kann die Form der *Sachverhaltsdarstellung* im anwaltlichen Erstgespräch als **Bericht mit Bewertungshinweisen** kategorisiert werden.

Insgesamt kann also festgestellt werden, dass Mandanten sich an institutionellen Erwartungen orientieren und Informationen berichtend, sukzessive und strukturiert verbalisieren. Diese rahmen sie mit ihren eigenen Bewertungen und geben damit Hinweise auf ihr Verständnis der Sachverhaltsentwicklung, ihre rechtliche Einschätzung und stellen Bezüge zu ihrem Bild von sich selbst her. Entsprechend wichtig scheint, dass auch Anwälte die jeweiligen Wissensbestände unterscheiden (lernen), um die Bestandteile der *Sachverhaltsdarstellung* adäquat interpretieren und die Informationen nutzen zu können.

7.7 Zusammenfassung der Ergebnisse

In den untersuchten Gesprächen lassen sich folgende Wissens Elemente rekonstruieren, die der Mandant bei der ungesteuerten *Sachverhaltsdarstellung* verbalisiert:

- das partikulare Sachverhaltswissen,
- das Bild des Mandanten von sich selbst im Sachverhalt,
- subjektive Theorien des Mandanten: Laienwissen und Sachverhaltsspekulation,
- der emotionale Bezug zur Lage,
- die Motivation des Mandanten, sein Ziel auszubilden und einen Rechtsanwalt aufzusuchen,
- das Gesprächs- und Handlungsziel des Mandanten.

Insgesamt verbalisiert der Mandant also bei der *Sachverhaltsdarstellung* jene Wissens Elemente, die er bei der Ausbildung seines übergeordneten Handlungsprozesses (vgl. Kapitel 2.1.3) entwickelt hat. Er verbalisiert seine Einschätzung der Situation (partikulares Sachverhaltswissen, Subjektive Theorien, Selbstbild, Emotionaler Bezug), er nennt seine Motivation, die ihn dazu geführt hat, einen Anwalt in seinen Handlungsprozess zu integrieren, und er nennt sein Handlungsziel als Teil des übergeordneten Handlungsprozesses sowie sein Gesprächsziel als Ziel des Teilhandlungsprozesses der rechtlichen Bearbeitung.

Die Form der *Sachverhaltsdarstellung* kann insgesamt als ‚Bericht mit Bewertungshinweisen‘ bezeichnet werden, da der Aufbau des partikularen Sachverhaltswissens bis hin zu Motivation und Ziel einer berichtenden Form folgt. Diese werden aber mit begründenden Elementen, den subjektiven Theorien, dem Bild des Mandanten von sich selbst und emotionalen Bewertungen gerahmt, um die Sichtweise des Mandanten auf seine Lage dem Anwalt möglichst adäquat vermitteln zu können.

7.8 Sachverhaltsdarstellung und Sicht der Praxis

Betrachtet man diese Ergebnisse vor dem Hintergrund der „Standardkategorien [...]“, die der Rechtsanwalt gedanklich abarbeiten und gegebenenfalls erfragen sollte“ (Kilian 2008: 33), also den Bestandteilen der Sachverhaltsdarstellung, auf die Rechtsanwälte Wert legen, zeigt sich ein interessantes Bild. Kilian (2008: 33) nennt die folgenden Kategorien:

- Mandanteninformationen;
- Gegnerinformationen;
- Informationen zu Dritten (Zeugen);
- Maßgebliche Ereignisse;

- Wünsche des Mandanten;
- Bisherige Problembehandlung;
- Verfahrensfragen.

Vergleichen wir diese Standardkategorien aus Anwaltssicht mit den empirisch gewonnenen Bestandteilen der *Sachverhaltsdarstellung*, die Mandanten verbalisieren und entsprechend als relevant betrachten, lassen sich Überschneidungen, aber ebenfalls Abweichungen erkennen. Aus Anwaltssicht werden maßgeblich Wissens Elemente erwünscht, die sich dem **partikularen Sachverhaltenswissen** zuordnen lassen: personenbezogenen Daten des Mandanten, des Gegners und der Zeugen, maßgebliche Ereignisse und die bisherige Problembehandlung. Die Kategorie „Wünsche des Mandanten“ beinhaltet mit ihren Unterkategorien nach Kilian (ebd.) das „gewünschtes Ergebnis“ oder die „Notwendigkeit der Informierung Dritter“, die mit der hier ermittelten Kategorie des **Handlungsziels** korrespondiert sowie den, „Auslöser für Anwaltsbesuch“, der sich in der hier ermittelten Kategorie **Motivation** findet. Ansonsten sind in der Kategorie „Wünsche des Mandanten“ ebenfalls Bestandteile des Sachverhaltenswissens enthalten: „Kernproblem“, „Probleme bei der Zielerreichung“, „Auswirkungen auf andere Personen“ (Kilian 2008: 33). Damit stellen sich insgesamt übertragen auf die hier ermittelten Wissens Elemente das partikulare Sachverhaltenswissen, die Motivation und das Handlungsziel als institutionspräferierte Elemente heraus.

Die Bestandteile der **subjektiven Theorien** des Mandanten und des **Bildes von sich selbst** (oder funktional: Begründungen der Mandanten ihres Handelns oder ihrer Annahmen) werden in der Praxisliteratur nicht genannt. Diese Tatsache lässt darauf schließen, dass sie aus Sicht des Anwalts als nicht sonderlich relevant betrachtet werden. Dennoch werden sie systematisch in den *Sachverhaltsdarstellungen* verbalisiert und erfüllen eine wichtige Funktion für den Aufbau der *Sachverhaltsdarstellung*. Es besteht also eine Diskrepanz zwischen den Wissens Elementen, die Mandanten bei der *Sachverhaltsdarstellung* verbalisieren, und jenen, die Anwälte als „Standardkategorien“ betrachten.

Da aber die Funktionalität dieser bisher aus Anwaltssicht nicht beachteten Sachverhaltsbestandteile verdeutlicht und nachgewiesen wurde, sollten diese nicht ignoriert werden, auch wenn sie möglicherweise für Anwälte nicht unmittelbar von Interesse zu sein scheinen. So können Anwälte aus den subjektiven Theorien des Mandanten viel über die Verhältnisse der Beteiligten und das Zustandekommen der Situation erfahren, die sie nicht oder nur sehr mühsam erfragen könnten. Ebenso legen Mandanten mit diesen Wissens Elementen ihre Sicht auf rechtliche Zusammenhänge dar. Daran können Anwälte unmittelbar anknüpfen und diese ergänzen oder Fehlannahmen korrigieren. Das Bild des

Mandanten von sich selbst zeigt Anwälten die Rolle des Mandanten in seinem Fall und kann wichtige Hinweise auf zu erwartende Schwierigkeiten bei der Umsetzung von (außergerichtlichen) Plänen geben. Darüber hinaus bilden diese Wissens Elemente, wenn sie vom Anwalt entsprechend erkannt und gewürdigt werden, eine wichtige Grundlage für die Beziehungsgestaltung.

Da Anwälte die Sorge für das Gelingen des Gesprächs tragen, scheint ein Bewusstmachen der Bestandteile und das Sensibilisieren für deren Funktionen ein durchaus lohnenswerterer Schritt als der Weg, der bisher häufig gegangen wird, die Verbalisierung dieser Wissensbestände unterdrücken zu wollen. Dies bestätigt sich auch bei einer Nachbesprechung zu dem Gespräch, das die längste *Sachverhaltsdarstellung* einer Mandantin im Korpus aufweist, mit dem entsprechenden Anwalt. Dieser hatte noch im Fragebogen im Anschluss an das Erstgespräch vermerkt, dass er den Einstieg abkürzen würde, wenn er das Gespräch noch einmal führen könnte. Nach nochmaligem Hören der *Sachverhaltsdarstellung* in der Nachbesprechung und genauere Betrachtung unter dem Fokus der Funktionen der verbalisierten Wissens Elemente kommt der Anwalt dann aber zu folgendem Schluss:

„Der Zeitraffer... [...] Ohne dass ich jetzt ne Gliederung des weiteren Gesprächsverlaufs jetzt vor Augen habe, würde ich aber überlegen, wenn ich Mandantengespräche kürze: Ist das tatsächlich der richtige Punkt? Würd ich jetzt im Moment eher sagen: Nein. Dann vielleicht eher Nebenkriegsschauplätze in der rechtlichen Würdigung vermeiden oder konkreter formulieren, was eben mögliche Ziele sind oder mögliche Strategien sind. Also ich glaube, da kann man bei sich selber besser kürzen als hier im Einstieg des Mandanten“ (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Februar 2013, 2:39: 20).

8 Sachverhaltsbegutachtung

8.1 Fragestellung und Ziel des Kapitels

Die *Begutachtung der Lage des Mandanten* ist eine der zentralen Leistungen des Anwalts, wegen der er vom Mandanten maßgeblich aufgesucht wird. Weil dieser kommunikativen Aufgabe ein so zentraler Stellenwert im Mandantengespräch zukommt, soll sie im folgenden Kapitel in ihrem musterförmigen Ablauf beschrieben werden. Die Begutachtung bezieht sich unmittelbar und individuell auf den Sachverhalt des Mandanten und ist Voraussetzung und Ausgangspunkt für die folgende Entwicklung von Handlungsoptionen, denn die Begutachtung verortet den Fall in der Rechtswelt.

Ein Jurist, der den Fall rechtlich beurteilen soll, wird also nach solchen Umständen, auf die es für die Beurteilung nach den in Betracht kommenden Rechtsnormen ankommen kann, fragen, wenn sie ihm nicht sogleich mitgeteilt werden. Er wird auf solche Weise die ursprüngliche Erzählung, den ‚Roh-Sachverhalt‘, so weit teils verkürzen, teils vervollständigen, daß der endgültige Sachverhalt nur noch diejenigen, aber auch alle diejenigen Elemente des tatsächlichen Geschehens enthält, die im Hinblick auf die möglicherweise anwendbaren Rechtsnormen von Bedeutung sind (Larenz/Canaris 1992: 167).

In Kategorien des Handlungsprozesses gesprochen, wird hier das erste Stadium, die Einschätzung der Situation (Rehbein 1977: 141), vorgenommen und damit der Sachverhalt vor dem Hintergrund der Rechtswelt betrachtet. Die Einschätzung besteht nach Rehbein (1977: 143) aus drei Schritten: Der Perzeption des Handlungskontextes, dem Identifizieren und dem Bewerten der Situation. Im Mandantengespräch perzipiert und identifiziert der Anwalt im ersten Schritt die Situation sowie Motivation und Ziel des Mandanten. Im nächsten Schritt bewertet er diese Situation in Verbindung mit dem Ziel vor dem Hintergrund der Rechtswelt. Abgeschlossen ist die Begutachtung, wenn der Mandant die Einschätzung seines Sachverhalts, die der Anwalt aus rechtsweltlicher Perspektive entwickelt, als ‚Einschätzung‘ übernommen hat. Nur dann kann gemeinsam in die *Entwicklung von Handlungsoptionen* eingetreten werden (vgl. Kapitel 9). In diesem Kapitel soll beleuchtet werden, wie die Transformation der Sachverhaltsdarstellung des Mandanten in eine rechtliche Einschätzung interaktional kommunikativ und mental vollzogen wird.

In diesem Kapitel sind **folgende Fragen** zu beantworten: Wie wird die kommunikative Aufgabe der *Begutachtung der Lage des Mandanten* als sprachliches Handlungsmuster vollzogen? Welche weiteren kommunikativen Aufgaben werden in diesem Zusammenhang bearbeitet und können damit ebenfalls dem

Muster zugeordnet werden? Wie findet der Übergang der lebensweltlichen *Sachverhaltsdarstellung* in die Rechtswelt statt? Inwiefern sind Einschätzungen von Anwalt und Mandant vergleichbar, inwiefern unterscheiden sie sich? Welche Unterschiede gibt es dabei im Vergleich der verschiedenen Typen der Rechtsberatung? Wie hängen die kommunikativen Anforderungen an den Anwalt bei der Begutachtung mit seinen Rollen und seiner richterorientierten Ausbildung zusammen?

8.2 Ein typischer Gesprächsausschnitt einer Sachverhaltsbegutachtung

Das folgende Beispiel (IP_IG_1), an dem der Begutachtungsprozess im Gespräch exemplarisch analysiert werden soll, stammt aus dem Verwaltungsrecht. Der Mandant ist Beamter und war vom gehobenen in den höheren Dienst gewechselt, allerdings nicht befördert worden. Das bedeutet, dass er zwar die entsprechend höherwertigen Aufgaben übernommen hat, seine Besoldung sich aber nicht verändert hat. Die Themen, die er mit dem Anwalt bespricht, sind einerseits die Möglichkeit einer Beförderung und andererseits die Möglichkeit zumindest einer Vergütung der Überstunden, also der Mehrarbeit, entsprechend der höheren Besoldungsstufe zu bekommen. Das Thema Beförderung wurde bereits bearbeitet, bevor der Transkriptausschnitt beginnt, die *Sachverhaltsdarstellung* hatte der Mandant dort ebenfalls bereits gegeben. Daher steigen die Beteiligten nun in das Thema „Mehrarbeit“ mit der Sichtung der Unterlagen ein, die der Mandant mitgebracht hat und auf die er bereits während der *Sachverhaltsdarstellung* verwiesen hatte.

[259]

A (m)	Okay	kommen wir nochmal zum ähh, äh • Aktuellen dann zurück
M (m)	(Aber)...	

[260]

A (m)	äh zur Mehrarbeit.	Sie könnten mir • • einmal aushelfen/ oder • darf ich
M (m)	Ja, genau.	Ja.

[261]

A (m)	vielleicht einfach mal Ihre Unterlagen mal durch- • -blättern?
M (m)	Ja, • können

[...]

[271]

A (m)	Das is doch das	letzte Schreiben, was	Sie von der
M (m)	das is eigentlich...	(Letzte) Schreiben, ne.	

[272]	A (m)	••• Stadt erhalten haben.	Dann steig ich damit mal
	M (m)	Genau. Da iss •• Sekunde noch...	
[273]	A (m)	ein.	
	M (m)	Ja ich muss nur ganz kurz kucken da is •• ja, genau da is auch	
[274]	M (m)	mein • Überprüf... ••• Ja genau, das ist das Schreiben, was	<u>ich</u>
[275]	A (m)	Hmhñ	Jedes
	M (m)	geschickt habe. ((ea)) Und hier im Anhang • ist auch	mit
[276]	A (m)	(Mal)...	Ja.
	M (m)	Textmarker markiert... Das is quasi der	Auszug aus der

Der Anwalt hat bereits während der *Sachverhaltsdarstellung* mit der Perzeption und Identifikation des Sachverhalts begonnen, das Ziel des Mandanten ist ebenfalls bekannt (er möchte die Mehrarbeit entsprechend der höheren Besoldungsstufe vergütet bekommen, hier nicht im Transkript). Diesen Identifikationsprozess des Sachverhaltes setzt der Anwalt mit der Durchsicht der Unterlagen fort, die er auf der Basis seines professionellen Wissens gezielt selektiert (Fl. 271ff. „Das ist doch das letzte Schreiben (...). Dann steig ich damit mal ein.“). Der Anwalt bemisst also bereits an dieser Stelle die Relevanz bestimmter Unterlagen. Dies ist der Fall, weil er vor dem Hintergrund des sich weiter verengenden professionellen Wissens aus der Rechtswelt, das auch die Kenntnis von Voraussetzungen für bestimmte Rechtsfolgen beinhaltet, bereits antizipieren kann, auf welche rechtliche(n) Fragestellung(en) der Sachverhalt zugespitzt werden könnte. Im „letzten Schreiben“ findet er die Argumentation und Entscheidung der Stadt (Gegenseite), die ihm einerseits die Darstellung des Mandanten bestätigen oder Lücken darin auffüllen kann. Andererseits kann er hier die Argumentation der Gegenseite auf diese rechtliche Fragestellung erfahren und sich so den *Bearbeitungsstand in der Rechtswelt* erschließen. Beim Sichten der Unterlagen orientiert der Mandant den Anwalt darüber und gibt Hinweise zu deren Einordnung in den Sachverhaltszusammenhang (Fl. 270f.; 273ff., 275f., insgesamt bis Fl. 320).

[317]	A (m)	Ja, ja, genau.	
	M (m)	anders gemacht weil der Herr Döring mir vom GPR gesagt hat:	<u>„Wenn</u>

- [318]
A (m) Hmhñ
M (m) wir jetzt was erreichen wollen, •musst du erst mal n Antrag, den werden
-
- [319]
A (m) Genau. Ja.
M (m) die ablehnen, Wider spruch einlegen.“ und so weiter. Diesen Schritt
-
- [320]
A (m) Ach
A (m) [k] leise
M (m) hab ich mir bisher verkniffen, Das ist die letzte Gehaltsabrechnung, wenn
-
- [321]
A (m) so. Okay. Sie
A (m) [k]
M (m) Sie da auch irgendwelche • Zahlen oder was raus haben wollen.
-
- [322]
A (m) werden feststellen, dass bei mir auch das Stichwort Antrag äh schon
-
- [323]
A (m) auf m Spickzettel gelandet ist. Ja, • wobei man ähm • äh
M (m) Nein, hab ich noch gar nicht gemacht, ja, ja.
-
- [324]
A (m) • auch vortrefflich darüber streiten könnte, ob • äh Ihr
-
- [325]
A (m) Überprüfungsschreiben nicht eigentlich schon der Antrag ist. Der Antrag
M (m) Ja, • ja.
-
- [326]
A (m) muss ja nicht Antrag heißen • • ähm • und • äh • äh von daher • äh
M (m) Okay.
-
- [327]
A (m) ginge das wohl auch. Ja, Sie haben eben völlig recht gehabt, • die Frage
-
- [328]
A (m) reduziert sich darauf, was is eigentlich die • Einweisung • ähm, äh • in
M (m) Hñ
-
- [329]
A (m) eine • • äh Planstelle? • • • Ämmmm ((2,6s)) also um es kurz zu machen,
-
- [330]
A (m) ((1,6)) es spricht aus meiner Sicht/ • spricht • viel mehr dafür, dass die
-
- [331]
A (m) Stadt recht hat. Es gibt einen einzigen
M (m) Schade ((lacht)).

IP_IG_1: Sachverhaltsbegutachtung

Bei dieser Orientierung durch die Unterlagen, die der Mandant für den Anwalt vornimmt, zeigt sich, dass der Mandant – obwohl er bereits über viel Wissen aus der Rechtswelt verfügt – sich kein umfassendes Bild der Situation in der Rechtswelt machen kann, weil ihm das entsprechende professionelle Wissen fehlt. Denn er bietet dem Anwalt Unterlagen an, von denen er nicht weiß, ob er sie benötigt (Fl. 320f. „wenn Sie da auch irgendwelche Zahlen oder was raus haben wollen“). Interessant ist hier die vage Formulierung, aus der ersichtlich wird, dass der Mandant weder einschätzen kann, ob der Anwalt die Informationen aus diesem Themenkreis benötigt, noch welche Informationen genau („irgendwelche Zahlen“, „oder was“). Dies bildet den üblichen Fall im hier untersuchten Korpus ab. Dass Mandanten sich bereits fundiert juristisch vorinformiert haben, wie wir es trotz der Wissenslücken bisher bei diesem Mandanten beobachten konnten, ist der Ausnahmefall.

Mit „Okay“ (Fl. 321) beendet der Anwalt die Identifikation des Sachverhaltes mittels der Unterlagen und zeigt an, dass er nun zur Verbalisierung des Bewertungsprozesses und der Einschätzung übergeht. Die erste zu begutachtende Frage, die der Anwalt in der Folge aufwirft ist, inwiefern der Mandant mit dem von ihm bereits eingesendeten Überprüfungsschreiben bereits einen Antrag gestellt hat. Diese Frage zielt auf den formellen²² Stand des Verfahrens und klärt, welcher weitere Instanzenweg ggf. zu wählen wäre (Fl. 323ff. „Ja, • wobei man ähm • äh • auch vortrefflich darüber streiten könnte, ob • äh Ihr Überprüfungsschreiben nicht eigentlich schon der Antrag ist“). Nach einer kurzen Begründung, in diesem Fall durch einen Abgleich mit seinem Normenwissen über die Möglichkeiten, einen Antrag zu betiteln (Fl. 325f. „Der Antrag muss ja nicht Antrag heißen“), nennt er sein Ergebnis (Fl. 326f. „von daher • äh ginge das wohl auch“). Ob es sich bei diesem Ergebnis zunächst um eine Einschätzung des Sachverhaltes, also das Ergebnis der Begutachtung (im Sinne von „es ginge auch, das Überprüfungsschreiben als Antrag zu sehen“) handelt oder der Anwalt bereits Handlungsoptionen in Bezug auf das vom Mandanten in Fl. 319 eingebrachte Widerspruchsverfahren entwickelt (im Sinne von „wir könnten auch gleich Widerspruch einlegen“), kann hier nicht geklärt werden, da das „das“ (Fl. 327) keine eindeutige Referenz besitzt. Ob es sich um die

22 „Die Rechtsnormen, die das Recht als solches ordnen, werden als *materielles* Recht bezeichnet [...], die Normen, die der Durchsetzung des materiellen Rechts dienen, als *formelles* Recht“ Creifelds/Weber (2007: 931, Herv.i.O.).

anwaltliche Einschätzung oder bereits eine mögliche Handlungsoption handelt, dürfte ebenfalls für den Mandanten unklar bleiben. Aber auch wenn man die Äußerung als die Entwicklung eines Handlungsplans interpretiert, enthält diese bereits die anwaltliche Einschätzung. Die Einschätzung hat er in diesem Fall nicht explizit verbalisiert, sondern sie ist implizit enthalten (Überprüfungsschreiben = Antrag; Abgelehnter Antrag = Voraussetzung für Widerspruchsverfahren). Damit zeigt sich, dass die Begutachtung eine Voraussetzung für die *Entwicklung von Handlungsoptionen* ist. Diese implizit enthaltene Einschätzung macht der Anwalt für den Mandanten allerdings nicht transparent, womit sich ein typisches Problem andeutet, das bei der schnellen Begutachtung und damit dem schnellen Übergang zur *Entwicklung von Handlungsoptionen* häufig auftritt. Denn aufgrund des unterschiedlichen Wissens decken sich die Einschätzungen von Anwalt und Mandant in der Regel nicht, was auch in diesem Beispiel zunächst der Fall ist, denn der Mandant geht davon aus, noch keinen Antrag gestellt zu haben (Fl. 323 „Nein, hab ich noch gar nicht gemacht, ja, ja“). Erst nach der Begründung des Anwalts zeigt der Mandant an, dass er die anwaltliche Einschätzung übernommen hat (Fl. 326 „Okay“).

Weiter formuliert der Anwalt nun die (materiell) zu begutachtende Fragestellung (Fl. 327ff. „• die Frage reduziert sich darauf, was is eigentlich die • Einweisung • ähm, äh • in eine • • äh Planstelle?“) und geht mit „Sie haben eben völlig recht gehabt“, Fl. 327, auf eine zuvor mehrfach vom Mandanten geäußerte Vermutung ein (hier nicht im Transkript). Nach einer längeren Pause (Fl. 329), in der er seinen weiteren Redebeitrag zu planen scheint, verbalisiert der Anwalt das Ergebnis seines Bewertungsprozess, seine Einschätzung für diese Fragestellung (Fl. 329ff. „also um es kurz zu machen, ((1,6)) es spricht aus meiner Sicht/ • spricht • viel mehr dafür, dass die Stadt recht hat“). Formulatorisch wählt er dabei eine Bewertung, welche der beiden Parteien recht hat. Dadurch dass er die Fragestellung für die Gegenseite positiv bewertet, teilt er dem Mandanten indirekt mit, dass er sie für ihn negativ bewertet hat. Damit hat der Anwalt also zunächst die Fragestellung aufgeworfen und sie in der Folge beantwortet. Eine Begründung in Form einer Argumentation, z. B. mit den zugrunde liegenden Normen, erfolgt nicht bzw. ausschließlich mental (was er mit „um es kurz zu machen“ ja bereits ankündigt).

Dass Anwälte ihre Einschätzung nicht begründen, ist häufig zu beobachten. Problematisch kann hier sein, dass Mandanten so keine Möglichkeit bekommen, die Einschätzung des Anwalts nachzuvollziehen und ihren Fall besser und vor allem im Hinblick auf die Rechtswelt zu verstehen. Mehr noch: Der von Anwaltsseite geforderten Befähigung des Mandanten zur eigenständigen

Entscheidungsfindung seines weiteren Vorgehens (vgl. Kapitel 2.1.1) wird damit ihre Grundlage entzogen. Dass Anwälte die Information zum Teil aus professioneller Routine unterschlagen, formuliert ein Anwalt im Interview sehr drastisch: „Also ich möchte es schon gerne erklären, aber... Es ist auch eine Frage der Lust dann. Wenn du im Jahr etliche hundert Mandate hast, bist du nicht jeden Tag drauf, willst nicht jeden Tag den gleichen Scheiß reden“ (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Dezember 2012, 1:25:09).

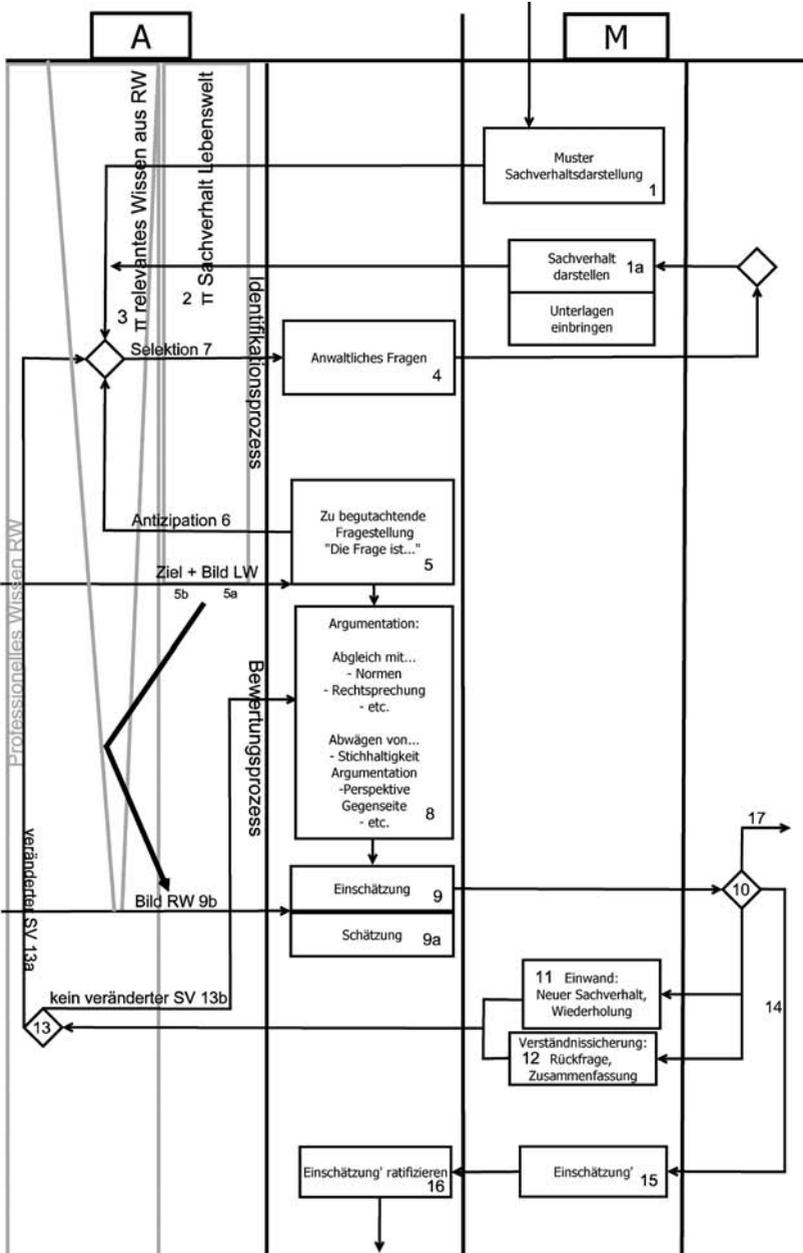
Mit „Schade“ (Fl. 331) zeigt der Mandant im Beispiel trotz fehlender Begründung an, dass er die Einschätzung des Anwalts als Einschätzung übernehmen hat, und verbalisiert gleichzeitig seine Verarbeitung des Ergebnisses. Wenngleich der Anwalt im weiteren Gesprächsverlauf die *Sachverhaltsbegutachtung* noch genauer ausführt, wird bereits an dieser Stelle im Gespräch offenbar, dass es sich um den Typ der verwerfenden Beratung handelt, was Folgen für den weiteren Verlauf des Gesprächs mit sich bringt (vgl. Kapitel 9).

8.3 Das sprachliche Handlungsmuster Sachverhaltsbegutachtung

Aus der Analyse des Gesprächsausschnittes geht bereits hervor, dass bei der *Sachverhaltsbegutachtung* mentale Handlungen des Anwalts eine wichtige Rolle spielen, da hier der Sachverhalt des Mandanten mit dem professionellen Wissen des Anwalts konfrontiert wird und daraus die Begutachtung (Einschätzung vor dem Hintergrund der Rechtswelt) abgeleitet wird. Entsprechend sind diese mentalen Handlungen relativ komplex. **Zweck** der *Sachverhaltsbegutachtung* im anwaltlichen Erstgespräch ist, den vom Mandanten eingebrachten Sachverhalt für eine weitere institutionelle Bearbeitung aufzubereiten und ihn so durch die entsprechende Transformation und Bewertung der Institution überhaupt zugänglich machen zu können.

Bei der Analyse des Beispielausschnittes zeigt sich bereits, dass die *Sachverhaltsbegutachtung* auf dem individuellen Sachverhalt des Mandanten beruht, entsprechend kann davon ausgegangen werden, dass der mentale Teil des Musters *Sachverhaltsbegutachtung* auf Seiten des Anwalts bereits bei der *Sachverhaltsdarstellung* ansetzt und damit dieses Muster integriert. Wie sich die *Sachverhaltsbegutachtung* in ihrer Form als sprachliches Handlungsmuster vollzieht, soll im Folgenden beschrieben werden. Als Praxeogramm stellt sich das sprachliche Handlungsmuster *Sachverhaltsbegutachtung* wie folgt dar (Abb. 9).

Abb. 9: Das sprachliche Handlungsmuster Sachverhaltsbegutachtung



Bereits während der *Sachverhaltsdarstellung* (1) beginnt die Einschätzung des Sachverhalts mit der Perzeption und Identifikation des Sachverhalts (Rehbein 1977: 143), nach einer rechtlichen Prüfung vor dem Hintergrund des anwaltlichen Wissens erfolgt die Bewertung der Situation, die die Einschätzung des Sachverhaltes abschließt. Entsprechend dieser Schritte untergliedert sich auch der mentale Handlungsprozess beim Anwalt in den Identifikations- und den Bewertungsprozess.²³

Der Identifikationsprozess beim Anwalt beginnt mit der *Sachverhaltsklärung* und endet damit, dass dieser sowohl ein Bild (Ehlich/Rehbein 1977: 51ff.) des Sachverhalts, wie er sich in der Lebenswelt aus Sicht des Mandanten darstellt (5a), ausgebildet hat als auch ein Ziel kennt (5b), auf das die dann zu formulierende Fragestellung ausgerichtet ist. Anschließend erfolgt auf der Basis des professionellen Wissens aus der Rechtswelt der Bewertungsprozess, der zu einem Bild des Sachverhalts in der Rechtswelt (9b) führt und auf dessen Basis der Anwalt seine Einschätzung (9) formulieren kann.

Betrachten wir den Identifikationsprozess etwas genauer. Dieser beginnt bei der *Sachverhaltsdarstellung* auf Seiten des Mandanten beim Durchlauf durch die *Sachverhaltsdarstellung* (1) (vgl. Kapitel 7). Weitergeführt wird der Identifikationsprozess durch die Darstellung des Sachverhalts (1a), ggf. auch durch Unterlagen,²⁴ bezogen auf die Fragen des Anwalts (4). Zu dieser interaktiven Form der *Sachverhaltsklärung* wird übergegangen entweder, wenn der Musterdurchlauf *Sachverhaltsdarstellung* vorzeitig unterbrochen wird, oder, wenn er abgeschlossen ist. Da die Einschätzung des Anwalts also mental bereits bei der *Sachverhaltsdarstellung* beginnt, ist dieses Muster hier integriert. Dennoch ist das Muster *Sachverhaltsdarstellung* nicht als Teilhandlungsmuster der *Sachverhaltsbegutachtung* zu betrachten, da das Muster *Sachverhaltsdarstellung* einen eigenständigen Zweck erfüllt (vgl. Kapitel 7). Die interaktive Darstellung des Sachverhaltes dient im Gegensatz dazu der Zweckbearbeitung im Rahmen des Musters *Sachverhaltsbegutachtung*. Entsprechend werden die Musterpositionen

23 Ein eigener Perzeptionsprozess ist nicht vermerkt, denn die Perzeption erfolgt laufend und sobald die Informationen des Mandanten auf das anwaltliche Wissen treffen, wird der Identifikationsprozess in Gang gesetzt.

24 Die Unterlagen können an dieser Stelle im Wechsel oder parallel mit der verbalen Darstellung des Sachverhalts eingebracht werden, teilweise findet die Übergabe der Unterlagen aber bereits im Vorfeld des Gesprächs oder zu Beginn des Gesprächs statt. Daher ist das Einbringen der Unterlagen im Muster abgetrennt vom verbalen Darstellen des Sachverhalts, aber dennoch eng damit verknüpft dargestellt.

(1) und (1a) unterschieden, wenngleich mit beiden die kommunikative Aufgabe *Sachverhalt einbringen* bearbeitet wird.

Bei der *Sachverhaltsdarstellung* gewonnene Informationen über den Sachverhalt des Klienten treffen beim Anwalt mental sein Wissen aus der Rechtswelt (3), das zunächst sehr breit ist und jedes mögliche Problem bearbeiten können muss, denn Anwälte sind alle auch trotz Spezialisierung Universalisten (vgl. Kapitel 2.1.1). Hier wählt er aus seinem gesamten professionellen Wissen jenes, das für die aktuell vorliegende Fallbearbeitung relevant ist. Da Anwälte in der Regel entweder entsprechend spezialisiert sind oder/und bereits im Vorfeld das Thema des Erstgesprächs kennen, kann davon ausgegangen werden, dass bereits zu Beginn der *Sachverhaltsdarstellung* das relevante Wissen aus der Rechtswelt etwas zugespitzt werden kann, der Anwalt also bereits eine Teilmenge des gesamten professionellen Wissens auf den vorliegenden Fall fokussiert. Mit zunehmendem Wissen über den Sachverhalt kann der Anwalt das relevante Wissen aus der Rechtswelt weiter einschränken, denn die Wissensbestände, die für die Bearbeitung des aktuellen Sachverhalts nicht in Frage kommen, treten in den Hintergrund (hier dargestellt durch die sich verengende Menge des relevanten Wissens aus der Rechtswelt (3)). Während der *Sachverhaltsklärung* sammelt der Anwalt weiteres Wissen über den Sachverhalt des Mandanten in der Lebenswelt (2), das sich bis hin zu einem Bild des Sachverhalts in der Lebenswelt (5a) weiter ausbildet. Entsprechend verengt sich während des Identifikationsprozesses der Wissensbereich π relevantes Wissen Rechtswelt, indem der Anwalt eine Auswahl aus seinem gesamten ihm zur Verfügung stehenden professionellen Wissen aus der Rechtswelt trifft (hier dargestellt durch den durchgehenden rechteckigen Kasten im mentalen Bereich des Anwalts). π Sachverhalt Lebenswelt und π relevantes Wissen Rechtswelt stehen insofern miteinander in Beziehung, als sich durch die Detaillierung des Sachverhaltes (durch Zunahme der Informationen) das professionelle Wissen, das zur Bearbeitung relevant wird, zuspitzt.

Die Auswahl der für die rechtliche Beurteilung und damit für die Bildung des endgültigen Sachverhalts maßgeblichen Rechtssätze geschieht zuerst in der Weise, daß der Beurteiler, ausgehend von dem ‚Roh-Sachverhalt‘, die auf ihn möglicherweise anwendbaren Rechtssätze gleichsam durchprobiert, diejenigen ausscheidet, die sich bei näherem Zusehen als unanwendbar erweisen, andere hinzunimmt, die danach in Betracht kommen (Larenz/Canaris 1992: 169).

Im Beispieltranskript wählt der Anwalt den Weg der *Wissensermittlung* über den Sachverhalt in der Lebenswelt durch die Rezeption der *Darstellung* des Mandanten und die *Ermittlung fehlender Sachverhaltsbestandteile* über Fragen und die

Unterlagen. Währenddessen verengt der Anwalt das in Frage kommende Wissen aus der Rechtswelt zunächst auf die Wissensbestände zu „Beförderung“ und „Mehrarbeitsvergütung“, die er daraufhin weiter verengt auf Wissensbestände zu „Stelleneinweisung“, „Beamtenbesoldung“ etc. „In der Fallkonstitution bewegen sich beide Prozesse – Sachverhaltsselektion und Konkretisierung des normativen Schemas – aufeinander zu, bis die Rechtsentscheidung möglich wird“ (Hoffmann 1991: 89, vgl. auch Hoffmann 1989a: 13). Wenn auch im Mandantengespräch (im Gegensatz zur gerichtlichen Kommunikation, die Hoffmann hier im Fokus hat) keine Entscheidung im Sinne eines richterlichen Urteils getroffen wird, sondern eine rechtliche Begutachtung vorgenommen wird, die ein richterliches Urteil antizipiert und vorbereitet, so ist der Prozess der Fallkonstitution vergleichbar, da auch im Mandantengespräch dieser Abgleich zwischen Sachverhalt und Norm stattfindet. Diese gegenseitige Abhängigkeit der beiden Wissensbereiche wird auch an folgendem Vorschlag für das Vorgehen des Anwalts in einem Beispielfall aus dem Familienrecht deutlich: „((1,2s)) Jetzt gehn wir vielleicht die Sache mal von hinten an. • • • Hn̄ • sagen Sie mir mal/ • erstmal was Sie sich so vorstellen für n Ehevertrag, was denn da drin stehen soll. ((3,2s)) Also wir könn s entweder so anfangen, dass ich Ihnen sage, was Sie regeln können und dann überlegen Sie sich, äh, was Sie da vielleicht regeln wollen, • • • oder Sie sagen... Ich weiß nicht, vielleicht haben Sie schon irgendwelche Vorstellungen, was Sie überhaupt geregelt haben wollen, also so ganz mal • wirklich ganz basal, was so ((1s)) was überhaupt geregelt werden soll. Unterhalt“ (SO_GS_1). Der Anwalt schlägt in diesem Beispiel aus einer gestaltenden Beratung zwei Wege des Vorgehens vor: Entweder er erweitert sein Wissen über den Sachverhalt (2), in diesem Fall die gewünschten Vertragsinhalte der Mandanten, um das relevante Wissen aus der Rechtswelt darauf zuspitzen zu können (3). Oder er „stochert“ in seinem professionellen Wissen, bis er relevantes Wissen aus der Rechtswelt (3) verbalisiert, das sich auf den Sachverhalt der Mandanten beziehen lässt und erweitert auf diese Weise sein Wissen über den Sachverhalt (2). Unabhängig davon, wie praktikabel vor allem letzterer Weg sein mag, zeigt sich in diesem Beispiel deutlich der Bezug zwischen dem relevanten Wissen aus der Rechtswelt und dem Wissen über den Sachverhalt aus der Lebenswelt. Dieser Zusammenhang wird ebenfalls ersichtlich durch Formulierungen wie: „• • Ich frag mal einmal ab, • äh ob für Sie n Sonderkündigungsschutz in Betracht kommt“ (BT_KV_1). Auch in diesem Beispiel entscheidet der Anwalt nach der Sachverhaltsbefragung, ob der Bereich „Sonderkündigungsschutz“ als relevantes Wissen aus der Rechtswelt für den vorliegenden Fall benötigt wird. Noch deutlicher zeigt dies ein Fall aus dem Strafrecht (QB_NB_1), in dem der Anwalt zunächst den Text der verletzten Norm vorliest und dann mit dem Mandanten den Sachverhalt erörtert, um

diesen dem Gesetzestext zuordnen zu können: „• • Ähm, • vorgeworfen wird Ihnen die Verletzung des Paragraphen dreihundertfünfzehn c S t G B. Den können wir als erstes mal durchgehen, ja? Damit Sie wissen/ • • • genau wissen, • was vorgeworfen wird. • Ob der verletzt ist, • • • weiß ich gar nicht.“

Der Identifikationsprozess wird durch die vom Anwalt zu begutachtende Fragestellung (5) (Fl. 327ff. „die Frage reduziert sich darauf, was is eigentlich diie • Einweisung • ähm, äh • in eine • • äh Planstelle?“) gesteuert, die gleichzeitig das Ende des Identifikationsprozess darstellt. Die begutachtbare(n) Fragestellung(en) unterscheidet/n sich typischerweise je nach Rechtsgebiet (Kühl et al. 2011: 42ff.), Beispiele zeigt die folgende Abbildung (Abb. 10).

Abb. 10: Typische Fragestellung bei der Falllösung nach Rechtsgebieten (Kühl et al. 2011: 42)

<p><i>Zivilrecht</i></p> <p>→ Anspruchsprüfung:</p> <p>„<u>Wer will was von wem</u> <u>woraus?</u>“</p>	<p><i>Öffentliches Recht</i></p> <p>→ Rechtmäßigkeitsprüfung staatlichen Handelns bzw. subjektive Beschwer:</p> <p>„Ist Verwaltungshandeln bzw. Gesetz <u>formell</u> u. <u>materiell</u> rechtmäßig?“</p>	<p><i>Strafrecht</i></p> <p>→ Strafbarkeitsprüfung:</p> <p>„<u>Wer hat sich wie</u> <u>strafbar gemacht?</u>“</p>
---	--	---

Die im jeweiligen Sachverhalt zu begutachtende Fragestellung ist ausgerichtet an dem Ziel (5b), das der Anwalt für den Sachverhalt annimmt. Das Ziel ist in der Rechtswelt abstrakt gesprochen eine Rechtsfolge, für deren Eintreten es z. B. im Zivilrecht zu fragen gilt, ob ein bestimmter Anspruch besteht oder nicht. In der Frage danach muss also der Anspruch als solcher (nicht aber das Ergebnis) bereits enthalten sein. Dieses Ziel resultiert einerseits aus dem ggf. in der *Sachverhaltsdarstellung* genannten Handlungsziel des Mandanten (das aber nicht immer verbalisiert wird, vgl. Kapitel 7 und die kommunikative Aufgaben *Handlungsziel darstellen* und *ermitteln*, Kapitel 6.3.3). Andererseits kann das Ziel ein vom Anwalt antizipiertes sein, ein ‚Standard-Ziel‘, das er aus seinem Erfahrungswissen über ähnliche Fälle ableitet. Das sowie die sich daraus ergebende Problematik zeigt das folgende Beispiel, das sich über mehrere Schleifen im gesamten Gesprächsverlauf entwickelt.

Fl. 356ff. **A (m)** Das eine ist • • diese Versetzung hier, • die nächste Woche Montag greifen soll, • • ähm • • • wo wir • • • wenn Sie sagen: „Ich bin mit der Versetzung nicht einverstanden.“ die Möglichkeit haben, • • ähm • • • Widerspruch einzulegen,

Fl. 393ff. **M (w)** Könn wa da nicht irgendwie Zeit schinden? **A (m)** Ja d-d das Problem ist halt, ist halt Folgendes. Also wir können Widerspruch einlegen, • Das Problem ist halt • • Ähmm • Siee • können dann • trotzdem • am/ • äh ab Montag ähm, als äh Assistentin

bei der [Dienstherr II] geführt werden, also so wie das die Versetzung beabsichtigt. [...] Also was ich jetzt im Moment nicht abschätzen kann, ist tatsächlich, ähm, in welchem Umfang das also für Sie auch inhaltliche Veränderungen bedeutet.

Fl. 697ff. A (m) Also ich würde • — aus meiner Sicht — • ums, ums mal griffig zu machen. • • • Aus meiner Sicht würde ich vorschlagen, ((1,7s)) erstmal nur Widerspruch einzulegen.

Nach den Ausführungen des Anwalts zum Widerspruchsverfahren:

Fl. 717ff. M (w) Also ich hab ja auch mitm Filialleiter drüber gesprochen, er meinte, ich soll gucken, dat ich Zeit schinden kann, ne? [...] A (m) Also, was ich gerne machen kann, also, • • • ähm/ was, was wir gerne machen können, ist Folgendes — das ist aber kein echtes Rechtsmittel, aber das können wir natürlich machen — ähm, wir können natürlich Widerspruch einlegen • und dem [Dienstherrn I] damit drohen, dass wir, [...] • • ähmm • und deswegen würd ich vorschlagen, dass ähmm • ähh, Ihre Versetzung erst, äh, mit späterer Wirkung • • erfolgt. • • Dass wir also noch versuchen, auf die [Dienstherrn I] einzuwirken, dass die Sie halt nicht am kommenden Montag • versetzen, sondern zu nem späteren Zeitpunkt.

IP_OF_1: Annehmen eines ‚Standard-Ziels‘ (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

Das Beispiel aus dem Beamtenrecht zeigt eine Beamtin, die relativ kurzfristig von ihrem Dienstherrn I zu einem anderen Dienstherrn II versetzt werden soll. Sie schildert in ihrer *Sachverhaltsdarstellung* relativ ausführlich, wie es zu dieser Versetzung gekommen ist, nennt aber nicht das Ziel, das sie verfolgt.

Der Anwalt schließt als Standard-Ziel (5b), dass sie gegen die Versetzung vorgehen möchte, und entwickelt auf dieser Grundlage die Einschätzung, dass die Mandantin einen Anspruch bzw. eine Möglichkeit hat, dagegen einzuschreiten. Diesen Schritt verbalisiert er nicht explizit, sondern formuliert dieses Ergebnis in Verbindung mit der dazu in Frage kommenden Handlungsoption. Der Anwalt schlägt als Handlungsoption vor, Widerspruch einzulegen, sollte das Ziel der Mandantin sein, dass sie die Versetzung verhindern möchte („wenn Sie sagen: „Ich bin mit der Versetzung nicht einverstanden.““) Kurz darauf bemerkt der Anwalt (hier nicht im Transkript), dass der Widerspruch keine aufschiebende Wirkung hat, seine Einschätzung ändert sich daraufhin dahingehend, dass die Mandantin trotz der Möglichkeit des Widerspruchs dennoch zunächst den Dienst beim Dienstherr II antreten müsste. Bislang hat die Mandantin noch keine Auskunft dazu gegeben, wie sie zu einem Wechsel steht.

Später erfragt sie dann die Möglichkeit, Zeit zu schinden und nennt damit implizit ihr Handlungsziel (bei Dienstherrn I möglichst lange zu bleiben), unklar bleibt aber ihre Motivation und was sie sich vom Zeitschinden verspricht, weiter unklar bleibt ihre Einstellung zum Wechsel generell. Der Anwalt erläutert daraufhin erneut das Problem der nicht-aufschiebenden Wirkung des Widerspruchs, betont aber, dass er nicht wisse, welche Veränderungen das für die Mandantin bedeutet („Also was ich jetzt im Moment nicht abschätzen kann, ist tatsächlich, ähm, in welchem Umfang das also für Sie auch inhaltliche Veränderungen bedeutet“). Damit zeigt er an, dass ihm die Bewertung der Versetzung durch die Beamtin fehlt, gleichzeitig scheint er keine Veranlassung zu sehen, sie danach zu fragen. Die Mandantin geht daraufhin nicht mehr weiter auf ihr Ziel ein.

Erst gegen Ende des Gesprächs, als der Anwalt nochmals bekräftigt, dass er vorschlagen würde, Widerspruch einzulegen, nennt sie erneut ihr Ziel. Diesmal verstärkt sie dessen Wert und Plausibilität dadurch, dass auch ihr Vorgesetzter ihr dazu geraten habe. Erst daraufhin nimmt der Anwalt das Ziel der Mandantin wahr und kann sein Standard-Ziel durch das Ziel der Mandantin ersetzen. Es ändert sich zwar dadurch die zu begutachtende Frage in ihrer Stoßrichtung nicht, denn diese beruhte ja bereits darauf, die Versetzung zu verhindern, sie ändert sich aber in Bezug auf den Zeitpunkt des Wechsels – Ziel ist nun, möglichst nicht bereits kurzfristig zu Dienstherr II versetzt zu werden und dann Widerspruch einzulegen, sondern möglichst lange bei Dienstherrn I bleiben zu können (für ein anderes Beispiel zur Änderung auch der Stoßrichtung der zu begutachtenden Frage durch Erkennen des Mandantenziels vgl. Pick 2009b). Entsprechend ist der Anwalt jetzt in der Lage, die Situation differenzierter zu bewerten, denn nun kann er den Bewertungsprozess stärker an die Gewichtung der Mandantin anpassen und kann die zu begutachtende Frage nun auch mit seinem Wissen zur außergerichtlichen Konfliktbewältigung konfrontieren, das er offenbar zuvor nicht als relevantes Wissen aus der Rechtswelt zur Bearbeitung dieses Falles eingestuft hatte. Hierbei scheint er zu der Einschätzung zu kommen, dass die Mandantin zwar nach wie vor keinen Anspruch, aber dennoch eine Chance auf einen Aufschub hat. Dies zeigt sich daran, dass er in der Folge ohne seine aktualisierte Einschätzung zu verbalisieren, sofort eine weitere Handlungsoption entwickelt, die besser auf die Bedürfnisse der Mandantin abgestimmt ist: Er schlägt vor, ein Schreiben an die Gegenseite (Dienstherr I) zu verfassen und so auf diesen einzuwirken.

Dies war, wie mir der Anwalt später bestätigte, eine erfolgreiche Maßnahme. Damit zeigt sich, dass das Ziel nicht nur Auswirkungen auf die zu begutachtende Fragestellung mit sich bringt, sondern auch die Auswahl des zu fokussierenden relevanten Wissen aus der Rechtswelt beeinflusst. Hätte der Anwalt von Beginn an die Mandantin explizit zu dem von ihr angestrebten Ziel und ihrer Einstellung zum Wechsel befragt und hätte das Ziel wahrgenommen und sein Standard-Ziel dadurch ersetzt, hätten sich möglicherweise einige Schleifen im Gespräch einsparen lassen. Dazu kommt, dass der Unterschied zwischen Berücksichtigung und Nicht-Berücksichtigung der mandantenseitigen Vorstellungen häufig (und auch in diesem Beispiel) gravierende praktische Folgen für die Mandanten bedeuten. Hätte die Mandantin ihr Ziel nicht nochmals aufgeworfen, hätte sie auch mit Widerspruchsverfahren zunächst den Dienst bei Dienstherrn II antreten müssen. Da im Gespräch das Ziel der Mandantin aber noch entsprechend berücksichtigt wurde, musste zunächst kein Wechsel stattfinden und die Mandantin hat nie für Dienstherrn II gearbeitet, denn das Verfahren ist inzwischen beendet und sie wurde nicht versetzt.

Die begutachtbare(n) Fragestellung(n) steuern ebenfalls das anwaltliche Fragen (4). Beim Anwaltlichen Fragen antizipiert der Anwalt die zu begutachtende Fragestellung (6) und identifiziert in Verbindung mit seinem professionellen Vorwissen die Leerstellen, die zur Bearbeitung dieser Fragestellung relevant werden können. Hier findet eine Selektion (7) der für den Anwalt in Bezug auf die antizipierte Fragestellung relevanten Informationen statt. Denn das professionelle Vorwissen des Anwalts hat vergleichbar mit dem Wissen des Arztes „typenhaften Charakter“ (Rehbein 1993: 317), liegt also unabhängig von der

Anwendung auf den speziellen Fall vor (vgl. Rehbein ebd.) (2) und beinhaltet u. a. das Wissen über die Voraussetzungen für bestimmte Rechtsfolgen. Das anwaltliche Fragen, das als eigenes sprachliches Handlungsmuster in die Begutachtung eingeschoben ist, folgt der Struktur des ärztlichen Fragens (Rehbein 1993, 1994, vgl. auch Brünner 2011: 470, zum richterlichen Fragen vgl. Hoffmann 1997). Ein Beispiel dafür zeigt der folgende Gesprächsausschnitt.

[119]	A (w)		• • Wer ist der Herr Zsall?	Haben Sie von dem...
	M (m)	gemacht worden.		Das ist mein
[120]	A (w)		Haben	Sie ein Kärtchen von
	M (m)	Ansprechpartner.	• Ich hab seine	Handynummer.
[121]	A (w)	dem Menschen?		• • Wie sah denn
	M (m)	Äähm das hab ich	leider nich mehr dabei.	Aber...
[122]	A (w)	das aus, war da das gelbe [Versicherung] Emblem drauf?		• •
	M (m)			Japp!
[123]	A (w)	Schön!	• • Wie sind Sie auf den...	
	M (m)		• • Ja!	Der hat mir
	M (m) [k]	leise		gesagt, das er über zwanzig

FO_GP_1: Anwaltliches Fragen

Der Ausschnitt aus dem Versicherungsrecht zeigt die *Sachverhaltsklärung*. Am Ende der *Sachverhaltsdarstellung* des Mandanten (Fl. 119) schließt die Anwältin mit der *Ermittlung fehlender Sachverhaltsbestandteile* an. Mental basiert diese Ermittlung auf folgendem Prozess: Die Anwältin antizipiert in diesem Fall als Fragestellung (6), inwiefern die Aussagen des Versicherungsverreters rechtlich bindend sind und sich dadurch entsprechend Ansprüche ableiten lassen können. Sie weiß, dass dazu bestimmte Voraussetzungen notwendig sind (typenhaftes Wissen), u. a. dass der Versicherungsvertreter eindeutig als solcher stellvertretend für die Versicherung agieren muss. Die Zugehörigkeit zur Versicherung würde sich u. a. an der Visitenkarte und ihrer genauen Ausgestaltung zeigen. Inwiefern diese Voraussetzungen erfüllt sind, weiß sie nicht, womit sie dieses Wissen als Leerstellen in ihrem Wissen selektiert (7). Diese Leerstellen nimmt sie an, durch eine Frage (4) und deren Beantwortung, auffüllen zu können (hier in mehreren Stufen realisiert: 1) „Wer ist der Herr Zsall?“, 2) „Haben Sie ein Kärtchen von dem Menschen?“, 3) „war da das gelbe [Versicherung] Emblem drauf?“. Dieses Auffüllen geschieht durch die Antworten des Mandanten, der bestätigt, dass der Vertreter als Agent der Versicherung aufgetreten ist. Mit diesem Wissen ist die Anwältin in der Folge in der Lage, den mentalen Bewertungsprozess zu durchlaufen, dessen Ergebnis sie anschließend verbalisiert (Fl. 123 „Schön!“).

Die zu begutachtende Fragestellung (5) dient nicht nur dazu, Leerstellen im Sachverhaltswissen zu selektieren, sondern mit der Formulierung einer zu begutachtenden Fragestellung wird der Sachverhalt ebenfalls vom Anwalt bereits in rechtsweltliche Kategorien transformiert (Becker-Mrotzek 2001: 1518; Busse 1992: 329, oder redefiniert Kallmeyer 2000: 237, z. B. Stelleneinweisung in eine Planstelle), d. h. für die Bearbeitung in der Rechtswelt zugeschnitten (vgl. die kommunikative Aufgabe *Sachverhalt transformieren*, Kapitel 6.3.4). Der Sachverhalt wird also nach institutionellen Gesichtspunkten ‚sortiert‘, d.h. manche Teile davon werden vom Anwalt relevant gesetzt, indem sie zunächst mental redefiniert werden (Selektion (7)), andere treten in den Hintergrund. Gleichzeitig wird das Ziel in eine zu begutachtende Fragestellung transformiert (TJ_NF_1 „Und jetzt haben wir ihn schon so weit, dass er selber gekündigt hat. • • Das ist ja eigentlich gut. ((1,2s)) Das wollten wir ja eigentlich. ((lacht)) Sie wollten ihn ja raus haben, ne? [Der Mandant bejaht diese Frage]. [...] Ja, also wir haben jetzt eigentlich die Frage... ((2s)) Die Frage im Raum ist: „Ist das Mietverhältnis gekündigt, ja oder nein?“).

Mit der Formulierung der zu begutachtenden Fragestellung wird mit der Transformation des lebensweltlichen Sachverhalts und des Ziels in eine Frage die Bearbeitung des Sachverhalts als juristischer Fall eingeleitet und der Transformationsprozess verbalisiert. In der Regel wird nicht lediglich eine zu begutachtende Fragestellung entwickelt, sondern durchaus mehrere. „Das besondere an juristischer Problemlösung ist, dass typischerweise nicht ein singuläres Problem gelöst wird, sondern mehrere juristische Probleme zu lösen sind, die in ein tatsächliches Problem hineingeschachtelt sind“ (Kilian 2008: 8). Diese können gegenseitig aufeinander aufbauen oder unabhängig voneinander zwei Aspekte des Falles betreffen. Dies kann so weit gehen, dass für einen Mandanten aus einem Erstgespräch verschiedene Akten mit voneinander völlig zu trennenden Fragestellungen angelegt und bearbeitet werden (wie z. B. im Auszug aus einem Gespräch deutlich wird: A: „Ähm also aus meiner Sicht • • ä gibtts, ähmm, • • • ja dann tatsächlich im Moment • • ähhh, ((1s)) drei verschiedene Baustellen. • • Äh, über die wir nachdenken müssten“ (IP_SA_1). Die verschiedenen zu begutachtenden Fragestellungen werden vom Anwalt sukzessive ins Gespräch eingebracht oder zunächst im Überblick genannt und dann „abgearbeitet“.

Zur Bewertung gelangt der Anwalt im Bewertungsprozess auf der Basis seines professionellen Wissens durch den Abgleich des identifizierten Sachverhalts und der zu begutachtenden Fragestellung mit Normtexten und deren Interpretation, gerichtlichen Entscheidungen oder Erfahrungen. Anschließend wägt er seine Bewertung argumentativ ab, prüft also die Stichhaltigkeit der Argumente oder

konfrontiert sie mit der Perspektive der Gegenseite (8). Zur Bewertung wendet der Anwalt also juristisches ‚Handwerk‘ an, er subsumiert den identifizierten Sachverhalt unter den entsprechenden Rechtssatz (vgl. Creifelds/Weber 2007: 1129). Die Argumentation (8) wird häufig auf der sprachlichen Oberfläche als Begründung für die Einschätzung im Anschluss daran verbalisiert oder die Einschätzung wird anhand der Argumentation hergeleitet.

Charakteristisch für den Bewertungsprozess ist, dass er dem Anwalt allein zukommt (von 5 zu 9), hier ist der Mandant nicht einbezogen. Juristisch gesprochen nimmt der Anwalt an dieser Stelle die Subsumtion vor. Ist der Bewertungsprozess abgeschlossen, kann der Anwalt sich ein Bild des Falles vor der Rechtswelt (9b) machen. Dieses können Anwälte als Einschätzung (9) korrespondierend mit der zu begutachtenden Fragestellung, z. B. in Form von „Sie haben (keine) Ansprüche auf...“ verbalisieren (vgl. die kommunikative Aufgabe *Ergebnis vermitteln*, Kapitel 6.3.4). Voraussetzung für eine Einschätzung ist das entsprechende Rechtswissen, aber auch gesichertes Sachverhaltswissen. Beide können im Mandantengespräch nicht immer ad hoc abgerufen werden, weshalb Anwälte dann eine Schätzung des Ergebnisses (9a) abgeben und die eingehende rechtliche Prüfung erst nach dem Gespräch vornehmen.

[607]	A (m)	dann können Sie s auch gleich sein lassen. • Und Sie/ ääh
[608]	A (m)	wahrscheinlich schulden Sie s auch nicht. Wie gesagt, es hängt alles an
[609]	A (m)	der Bestätigung von [Name]. • • Ich habe die noch nicht. Insofern. Wir
BT_TD_1: Schätzung ohne gesichertes Sachverhaltswissen		
[620]	A (w)	heißt auch nicht <u>Antrag</u> sondern Vertrag! ((3,9s)) Und wenn der
	M (m)	Hmhñ
[621]	A (w)	Tarif geza/ wenn das gezahlt ist, ((3,3s)) dann sind Sie drin! ((24,8s))
	[KO]	blättert
FO_GP_1: Schätzung ohne gesichertes Sachverhaltswissen		
Die beiden Beispiele aus dem Arbeits- (BT_TD_1) und Versicherungsrecht (FO_GP_1) zeigen jeweils Fälle einer Schätzung ohne gesichertes Sachverhaltswissen. Hier wird ein Bild über den lebensweltlichen Sachverhalt zwar ausgebildet, es kann aber nicht belegt werden, was es für den Anwalt schwierig macht, definitive Aussagen zu treffen. Häufig trifft dies Fälle, in denen Mandanten bestimmte Informationen haben, aber z. B. die entsprechenden Unterlagen nicht mitgebracht haben (in FO_GP_1 fehlen die Kontoauszüge des Mandanten		

mit den genauen Überweisungsdaten, in BT_TD_1 eine schriftliche Bestätigung über mündliche Absprachen). Hier ist die Beschaffung relativ unkritisch, dennoch äußern sich Anwälte sehr differenziert, bis sie die Belege tatsächlich vorliegen haben, weil sie abschließende Einschätzungen nicht treffen können (BT_TD_1 „wahrscheinlich“; „es hängt alles an“ „ich habe die noch nicht“; FO_GP_1 „wenn ... dann“).

Der Durchgang durch die Begutachtung kann damit zwar durchlaufen werden, eine Einschätzung kann aber nicht vorgenommen werden, da zunächst Sachverhalte noch bestätigt werden müssen (vgl. die kommunikative Aufgabe *Beweise sichern*, Kapitel 6.3.2). Sind die Unterlagen beschafft, kann sich die Schätzung entweder als Einschätzung bestätigen oder aber sich nicht bestätigen und eine andere Einschätzung wird ausgebildet. Dies ist der Fall, wenn sich das Bild über den lebensweltlichen Sachverhalt mit Sichtung der Unterlagen grundlegend verändert, die Annahmen oder Aussagen des Mandanten sich also als nicht zutreffend herausstellen.

In Fällen, in denen Beweise für Teile des Sachverhalts nicht oder nicht mehr vorliegen, kann der Anwalt ebenfalls nur auf der Basis von Schätzungen agieren (GS_KV_1 „Das heißt also jetzt • n direkten Beweis, dass Sie s bekommen hat, haben Sie in schriftlicher Form nicht“). Hier wird er versuchen, möglichst durch Zeugenaussagen oder andere Belege die Aussagen so schlüssig wie möglich zu belegen (GS_KV_1 „Ja, • • • aber wenn wir jetzt gerade mal bei diesen äh • • • bar • • äh bei dieser Bar-Übertragung bleiben, da war jemand dabei, warn Sie alleine? Oder • waren Sie vielleicht dabei?“).

Ein anderer Fall einer Schätzung ist der, in dem eine Einschätzung aufgrund mangelnden Rechtswissens nicht vorgenommen werden kann. In diesen Fällen kann eine Begutachtung ebenfalls nur aufgrund von Annahmen durchlaufen werden oder sie scheitert.

[44]

A (m)	Jä.	((2s)) Das kann ich • ad hoc heute nicht
MEF (w)	Internationalen	Hintergrund, jä.

[45]

A (m)	beantworten. Erstmal die Frage, ob •und <u>wie</u> einn Ehevertrag in Spanien
-------	---

[46]

A (m)	wirkt oder nicht, ne?	Das ist vielleicht einer der Knackpunkte hier an der
MEM (m)	Hmhñ	

SO_GS_1: Einschätzung und Schätzung mangels gesicherten Rechtswissens nicht möglich

In diesem Beispiel scheitert die Begutachtung. Der Anwalt kann zwar eine begutachtbare Fragestellung (5) ausbilden (Fl. 45f. „Die Frage, ob und wie ein Ehevertrag in Spanien wirkt oder nicht“), ist aber nicht in der Lage, diese zu bearbeiten, also den Bewertungsprozess zu durchlaufen (Fl. 43ff. „kann ich ad hoc heute nicht beantworten“).

[686]

A (m)	das mal. • • Weil • ich bin relativ sicher, dass ((1s)) Sie einen Anspruch
-------	--

[687]

A (m)	darauf haben — müsste ich mal gucken. Das ist nur ein Bauchgefühl —
-------	---

[688]

A (m)	• aber dass Sie den Anspruch darauf haben, dass Sie • sich nicht da
-------	---

[689]

A (m) einem Dobermann, ((1s)) vor allem nicht, wenn er nicht an der Leine ist,

[690]

A (m) ausgesetzt sehen müssen. • Äh und das könnte Zurückbehaltungsrecht

BT_TD_1: Schätzung ohne gesichertes Rechtswissen

In diesem Beispiel verbalisiert der Anwalt eine Schätzung ohne gesichertes Rechtswissen auf der Basis seines Bauchgefühls (Fl. 687) und verweist darauf, dass er das fehlende Wissen nachschlagen müsste (Fl. 687 „müsste ich mal gucken“).

Mandanten gleichen die Einschätzung oder Schätzung des Anwalts mit ihrem Wissen über ihren übergeordneten Handlungsprozess ab **(10)** und bei Nichtakzeptieren der Einschätzung bringen sie einen Einwand, in der Regel in Form eines neuen Sachverhaltsbestandteils oder einer Wiederholung bestimmter Sachverhaltsbestandteile, vor **(11)**. Bei Nichtverstehen verbalisieren sie verständnissichernde Rückfragen oder Zusammenfassungen **(12)**. Verbalisiert der Mandant mit seinem Einwand oder seiner Rückfrage neues Sachverhaltswissen, das eine Veränderung des Sachverhalts und damit zu einer veränderten Sachverhaltsidentifikation beim Anwalt zur Folge hat **(13a)**, werden Identifikations- und Bewertungsprozess erneut durchlaufen, womit sich die anwaltliche Einschätzung ggf. verändern kann. Verbalisiert der Mandant keinen veränderten Sachverhalt **(13b)**, hatte der Anwalt diesen bei seiner Bewertung also bereits berücksichtigt, folgt lediglich eine Wiederholung der Argumentation **(8)** und Einschätzung **(9)** ohne erneuten Durchlauf durch den Identifikations- und Bewertungsprozess. Ggf. werden dabei für den Mandanten neue Bestandteile der Argumentation verbalisiert, die der Anwalt zuvor nur mental in die Bewertung einbezogen hatte.

Übernimmt der Mandant die anwaltliche Einschätzung (**über 14 zu 15**), liegt sie als Ergebnis der Sachverhaltsbegutachtung beim Mandanten als Einschätzung^c **(15)** vor. Die vom Mandant übernommene anwaltliche Einschätzung wird deshalb als Einschätzung^c bezeichnet, da seine Einschätzung nicht vollständig ist, also nicht in Verbindung mit dem gesamten professionellen Wissen steht, das zu dieser Einschätzung führt, sondern der Mandant übernimmt die Einschätzung im Ergebnis und den Ausschnitten, die der Anwalt ihm zugänglich macht. Entsprechend scheint eine analytische Trennung zwischen der anwaltlichen Einschätzung und der mandantenseitigen Übernahme als Einschätzung^c zweckmäßig. Mit der Übernahme der anwaltlichen Einschätzung **(14)** modifiziert der Mandant vorhandenes Wissen oder integriert neues Wissen auf der Basis des Wissenstransfers durch den Anwalt. Die Verbalisierung der Einschätzungsübernahme durch den Mandanten **(15)** kann beim Anwalt zu einer Ratifizierung **(16)** führen und leitet damit typischerweise zum Muster

Entwicklung von Handlungsoptionen über. Die Einschätzung' (15) und die Ratifizierung (16) müssen nicht verbalisiert werden, sondern können auch durch den Übergang zum *Handlungsoptionen entwickeln* implizit deutlich gemacht werden. Insbesondere die Einschätzung' muss aber beim Mandanten vorhanden sein, um zur Planbildung übergehen zu können. Übernimmt der Mandant die Einschätzung nicht, muss er einen Einwand gegen die Einschätzung vorbringen, indem er einen neuen Sachverhalt bzw. Sachverhaltsbestandteil (11) vorbringt und damit einen neuen Musterdurchlauf anregt oder er steigt vorzeitig aus dem Muster aus (17). In beiden Fällen kann die anschließende Planbildung nicht vollzogen werden. Dies zeigt das folgende Beispiel, in dem der Mandant die Einschätzung' nicht übernimmt und einen weiteren Musterdurchlauf anstößt.

A (m) Die Frage ist, ob das Hausverbot • jetzt noch weiter gilt. Oder gelten darf. • • Ähm • wobei ich da sagen muss • ähm • • das ist was, was man tatsächlich durch ne Anfrage • • ähm äh auch an die Stadt klären müsste. • • Denn man bittet Sie ja alle direkte Kom/ äh Korrespondenz nur noch mit der Stadt zu führen.

[...]

A (m) Und ein unbefristetes Hausverbot, das gilt/ äh also das, das ist in der Regel nicht möglich. • • Aber ähm es • wird wohl viel dafür sprechen • ähm dass wenn die • O G S das möchte • • man Ihnen auch jetzt • weiterhin den Kontakt zu Lehrern und Eltern und Schülern auf dem Schulgelände untersagt.

M (m) • • Ist die Sache so intern? ((1,2s)) Wenn ja ... • • A, also Eltern haben von der Sache wenig mitbekommen. • • • Ich hatte ja wenig Elternkontakt äh und ((1,1s)) ich hab nur so viel mitbekommen • dass Eltern mir schon ((1s)) vor der/ • • vor dem letzten Protokoll sagten: • • • „Wir merken, wenn Sie die Hausaufgaben mit den Kindern kontrollieren. Sie gucken sinngemäß. • Sie gucken gründlicher nach.“. Das heißt ...

A (m) Also ähm verstehen Sie mich auch nicht falsch. Wenn ich so, wenn ich äh äh vielleicht so eindeutig formuliere. Grundsätzlich ähm • äh ist die Situation natürlich im Mandantengespräch so, dass ich • • dem... Also das, was der Mandant mir schildert • • unterstell ich ja, dass das die richtige Variante ist. • • Also von daher • ähm äh glaub ich das auch • ähm, dass Ihre Hausaufgabenbetreuung • auch ne/ inhaltlich einfach ne bessere war • ähm oder ne/ zumindest aber ne gute war. Sodass sie den Schülern auch tatsächlich geholfen hat. • Man muss aber sagen • ähm • • • dass das tatsächlich... Das, • • das liegt im Ermessen der O G S. Wenn die eine schlechte Hausaufgabenbetreuung haben möchte, • • steht es der O G S frei, • schlechte Hausaufgabenbetreuer einzustellen. • Und die Guten vor die Tür zu setzen.

M (m) ((3,3s)) Also ne ... • • • Was mir hier nicht vorgeworfen wurde ((1,6s)) im Großen und Ganzen schlechte Hausaufgabenbetreuung.

IP_AJ_1: Nichtübernehmen der Einschätzung als Einschätzung' (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

In diesem Beispiel aus dem Verwaltungsrecht hatte der Anwalt die zu begutachtende Frage bereits auf das Bestehen und die Länge eines Hausverbots reduziert, das dem Mandanten,

einem ehemaligen Lehrer, der in seinem Ruhestand ehrenamtliche Hausaufgabenbetreuung anbietet, von seiner Schule (OGS) verhängt wurde. Damit geht er über zur *Entwicklung von Handlungsoptionen* und bringt als Handlungsoption ein, diese Frage durch eine Anfrage bei der Stadt zu klären. Das würde in der weiteren Folge dann einerseits Sicherheit über den Status seines Mandanten, aber wohl auch spätestens mittelfristig zu einer Aufhebung des Hausverbots führen, da ein unbefristetes Hausverbot nicht möglich ist, wie der Anwalt später mitteilt. Zur Länge des weiteren Bestehens des Hausverbots gibt der Anwalt dann eine Schätzung ab (die Schule kann den Kontakt weiter untersagen), da er kein gesichertes Sachverhaltenswissen über die Aussagen der Schule hat.

Der Mandant hingegen vollzieht diese aber als Einschätzung nicht mit, weshalb die Planbildung hier nicht weiter verfolgt werden kann und zurück zum Begutachtungsprozess und zur Aushandlung des Problems gegangen werden muss. Der Mandant wählt dazu den Einwand gegen die Einschätzung bzw. Schätzung, den er durch die Wiederholung eines bereits genannten Sachverhaltsbestandteils, den er damit erneut relevant setzt, verbalisiert (11). Denn der rechtlichen Transformation in die Frage „Ist das Hausverbot rechtmäßig und wie lange wirkt es?“ des Anwalts folgt der Mandant ebensowenig wie der Schätzung, dass das Hausverbot anhalte, sondern der Mandant geht auf einen anderen Aspekt des Problems ein: das Lob der Eltern, das aus seiner Sicht indirekt die Unsinnigkeit des Hausverbotes bestätigt, juristisch aber für die Bearbeitung nicht relevant ist.

Entsprechend führt er damit auch den Anwalt zurück zum Begutachtungsprozess. Das nimmt der Anwalt zum Anlass, etwas „eindeutiger“ zu formulieren, dass die Einschätzung und damit die Grundlage zur weiteren juristischen Bearbeitung nicht auf der Frage „Gute oder schlechte Hausaufgabenbetreuung?“ sondern auf der Frage „Hausverbot oder nicht und wie lange?“ aufbaut und wiederholt damit das Ergebnis seines Bewertungsprozesses (**über 13b zu 8 und 9**). Auch in der folgenden Äußerung zeigt der Mandant nicht die Übernahme der Einschätzung, sondern greift sein Thema wieder auf.

Kommt es nicht zur Übernahme der Einschätzung wird der weitere Fortgang des Mandantengesprächs und die *Entwicklung von Handlungsoptionen* nicht erfolgreich bearbeitet werden können, da sich Anwalt und Mandant (noch) nicht über die Bewertung des Sachverhaltes einigen konnten (einigen i.S.v. einer Übernahme der anwaltlichen Einschätzung durch den Mandanten als Einschätzung).

Beim Durchlauf durch das sprachliche Handlungsmuster *Sachverhaltsbegutachtung* (vgl. Abb. 9) zeigt sich also die Bearbeitung der Schemakomponente *Begutachtung der Lage des Mandanten* mit den kommunikativen Aufgaben *Sachverhalt transformieren* (5) und *Ergebnis vermitteln* (9)(9a) in seinem Verlauf als sprachliches Handlungsmuster.

Betrachtet man auch die mentalen Handlungen, die die Beteiligten vollziehen, stellt sich heraus, dass die Sachverhaltsbegutachtung beim Anwalt mental bereits während der *Sachverhaltsklärung* beginnt. Denn hier beginnen Anwälte bereits mit der Selektion und Kategorisierung des Sachverhalts.

Entsprechend sind mit der *Sachverhaltsbegutachtung* weitere **kommunikative Aufgaben** eng verbunden, die ebenfalls beim Musterdurchlauf bearbeitet

werden. Diese sind kommunikative Aufgaben aus den Schemakomponenten *Sachverhaltsklärung*, *Ziel- und Auftragsklärung*, *Begutachtung der Lage des Mandanten* und die *Wissens(v)ermittlung*, die in der Folge in Verbindung mit den Musterpositionen, mit denen sie bearbeitet werden, aufgeführt sind (Abb. 11).

Abb. 11: Im Rahmen der Sachverhaltsbegutachtung bearbeitete kommunikative Aufgaben

Muster Sachverhaltsbegutachtung	Sachverhaltsklärung
	Sachverhalt einbringen (1)(1a)(11), Unterlagen einbringen (1a), (fehlende) Sachverhaltsbestandteile ermitteln (4), Unterlagen und daraus gewonnene Informationen integrieren (4), Bearbeitungsstand in der Rechtswelt ermitteln (4), Beweise sichern (4)
	Ziel- und Auftragsklärung
	Handlungsziel darstellen (1)(1a), Handlungsziel ermitteln (4), weitere mögliche Handlungsziele einbringen (von 5b zu 5)
	Begutachtung der Lage des Mandanten
Sachverhalt transformieren (5), Ergebnis vermitteln (9)(9a)	
Wissens(v)ermittlung	
Juristischen Wissensstand des Mandanten (v) ermitteln (1)(1a)(12)(beim Anwalt mental), Fachwissen vermitteln und informieren (8)	

Damit zeigt sich, dass sich die *Sachverhaltsbegutachtung* über einen Großteil der kommunikativen Aufgaben über die Schemakomponenten *Sachverhaltsklärung*, *Ziel- und Auftragsklärung*, *Begutachtung der Lage des Mandanten* und *Wissens(v)ermittlung* erstreckt. Nicht im Rahmen des Musters bearbeitet werden die Aufgaben *Auftrag für das Gespräch klären* und *Gesprächsziel darstellen*. Das *Darstellen des Gesprächsziels* wird im Rahmen des Musters *Sachverhaltsdarstellung* zwar bearbeitet, ist aber für die *Sachverhaltsbegutachtung* im Gegensatz zum Handlungsziel (5b) keine Voraussetzung. Das *Gesprächsziel* und das *Klären des Auftrages für das Gespräch* müssen gesondert bearbeitet werden und folgen einem eigenen Handlungsmuster, das im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht untersucht wird.

Das Muster der *Sachverhaltsbegutachtung* durchlaufen die Beteiligten in allen **drei Typen der Rechtsberatung** in dieser Form. In der begutachtenden Beratung wird die bestehende Situation bewertet, sich daraus ergebende Rechtsfolgen werden genannt und Ansprüche bestätigt. Dies ist ebenfalls in der verwerfenden Beratung der Fall mit dem Unterschied, dass hier Ansprüche nicht bestätigt

werden. Soweit ist der Typ der verwerfenden Beratung mit jenem der begutachtenden identisch. Erst durch das Ergebnis der Begutachtung „keine Ansprüche“ können die Typen unterschieden werden. Auch die gestaltende Beratung verläuft mit den beiden anderen Typen in der *Sachverhaltsbegutachtung* identisch, denn hier wird ebenfalls die aktuelle Situation der Mandanten zunächst eingeschätzt und auf dieser Basis zukünftiges Handeln geplant. Darüber hinaus werden in der gestaltenden Beratung dann auch verstärkt mögliche Sachverhalte in der Zukunft, die sich durch eine rechtliche Gestaltung ergeben sollen oder durch diese verhindert werden sollen, eingeschätzt. In allen Typen der Rechtsberatung kann während der *Entwicklung von Handlungsoptionen* zur Begutachtung zurückgekehrt werden, um zukünftige Sachverhalte oder neu auftretende Sachverhaltsbestandteile einzuschätzen. Insgesamt zeigt sich also, dass weder die Typen der Rechtsberatung noch die Rechtsgebiete einen Einfluss auf den Ablauf der *Sachverhaltsbegutachtung* zu haben scheinen.

8.4 Die Einschätzung des Anwalts gegenüber der Einschätzung des Mandanten

Mandanten verbalisieren im Mandantengespräch in der *Sachverhaltsdarstellung* ihren übergeordneten Handlungsprozess (vgl. Kapitel 7). In diesem Kapitel konnte gezeigt werden, dass dieser Handlungsprozess mit all seinen Stadien in der Rechtswelt noch einmal durchlaufen wird. Hierbei treffen die Einschätzung des Mandanten, die er in seinem übergeordneten Handlungsprozess zu seinem Sachverhalt oder Problem bereits ausgebildet hatte, auf die Einschätzung des Anwalts, die er wie hier gezeigt im Rahmen der *Sachverhaltsbegutachtung* ausbildet. Da es sich jeweils um den Sachverhalt des Mandanten handelt, der von den Beteiligten eingeschätzt wird, lohnt sich ein kurzer Blick auf die beiden Einschätzungen und deren Unterschiede, um besser erklären zu können, aus welchen Perspektiven sie jeweils entstehen. Dies möchte ich an folgendem Beispiel (FO_GP_1, vgl. dazu auch das Kapitel 7.5) untersuchen.

Das Gespräch stammt aus dem Versicherungsrecht und bearbeitet einen Fall, in dem der Mandant, ein Unternehmer, seine private Rechtsschutzversicherung auf den gewerblichen Bereich erweitert hatte und dazu bereits mit dem Vertreter der Versicherung den entsprechenden Vertrag unterzeichnet hatte. Der Mandant wartet seitdem vergebens auf eine Bestätigung der Versicherung. Der Versicherungsvertreter ist für den Mandanten nicht mehr erreichbar, was er ausführlich schildert. Problematisch ist, dass er nach der Vertragsumstellung nun zweimal mit seinem Unternehmen verklagt wurde und eine Kostenübernahme durch die Versicherung nun fraglich ist. Denn von der Zentrale der Versicherung

hat er in der Zwischenzeit die Auskunft bekommen, dass der Vertrag noch nicht umgestellt worden sei, weil in der Außenstelle (beim Vertreter) noch auf einen Anruf mit einer Bestätigung von Seiten des Mandanten gewartet worden sei.

[309]

A (w) wie wir das am geschicktesten (anstellen).

A (w) [k] *deutlicher*

M (m) Aber woher soll ich als Versich/

[310]

M (m) Versicherungsnehmer wissen, • • ob • der Mitarbeiter seinen Job

[311]

A (w) Das ist gar nicht das

M (m) gemacht hat? • Ich gehe davon aus, dass er alles...

[312]

A (w) Problem. Das Problem ist tatsächlich wirklich die Einzahlung von dem

[313]

A (w) fälligen Betrag. Das, das/ die, die bauen öfter mal Mist, das ist

M (m) • Hmhm

[314]

A (w) nichts Neues. Aber normalerweise ist das das Problem der

M (m) Hmhm

M (m) [k] *sehr leise*

[315]

A (w) Versicherung, wenn die ihre Mitarbeiter nicht gescheit anhält,

M (m) • Hmhm

[316]

A (w) dann/ • • dann kuschen die Versicherer auch immer. Es sei

M (m) • Hmhm

[317]

A (w) denn, die sehen: „Ach juhu, der Beitrag ist gar nicht gezahlt.“. Dann äh

A (w) [k] *lachend*

M (m) Hm

[318]

A (w) winden die sich daraus, deswegen brauche ich die Zahlen von damals.

M (m) Hmhm

FO_GP_1: Einschätzung des Anwalts und des Mandanten

In Fläche 309f. bringt der Mandant seine Einschätzung zum Ausdruck: der Mitarbeiter hat seinen Job nicht gemacht (Fl. 310f. „ob • der Mitarbeiter seinen

Job gemacht hat?“), ich als Versicherungsnehmer kann das nicht prüfen (Fl. 309f. „woher soll ich als Versich/ Versicherungsnehmer wissen“) oder beeinflussen (Fl. 311 „Ich gehe davon aus, dass er alles...“). Diese Einschätzung beruht auf dem Bewertungsprozess, dass er als Kunde annimmt, sich in der arbeitsteiligen Gesellschaft auf die Mitarbeiter eines Dienstleistungsunternehmens verlassen können zu müssen, da er keine Möglichkeit hat, dies zu prüfen (Fl. 309ff.). Dass Mitarbeiter des Dienstleistungsunternehmens die Verantwortung tragen, spielt auch im Bewertungsprozess der Anwältin eine Rolle (Fl. 314ff. „Aber normalerweise ist das das Problem der Versicherung, wenn die ihre Mitarbeiter nicht gescheit anhält“), sie kann es sogar als Erfahrungswert formulieren (Fl. 324 „nichts Neues“; Fl. 316 „dann... immer“). Soweit decken sich also die Einschätzungen der Beteiligten.

Im Unterschied zur Einschätzung des Mandanten, die damit abgeschlossen ist, setzt die Anwältin aber einen weiteren Aspekt relevant: Die Einzahlung des fälligen Betrags (Fl. 312f.). Damit weist sie zunächst die Einschätzung des Mandanten zurück und setzt das von ihr klassifizierte Problem relevant. Die Fragestellung der Anwältin lautet: „Ist der Mandant zum fraglichen Zeitpunkt versichert?“, während der Mandant seine Abhängigkeit als Kunde von seinem Versicherungsvertreter in den Vordergrund stellt.

Betrachten wir diese beiden Einschätzungen der Beteiligten genauer, lassen sich **drei Beobachtungen** zusammenfassen, die auch auf der Basis weiterer Mandantengespräche verallgemeinerbar sind:

Erstens zeigt sich, dass sich die Einschätzungen der Beteiligten zwar decken können, diesen Einschätzungen aber dennoch gleichzeitig unterschiedliche Bewertungen zugrunde liegen können. Im Beispielfall teilen die Beteiligten die Einschätzung, dass der Mandant Ansprüche gegen die Versicherung hat. Die Gründe für die gemeinsame Einschätzung aber divergieren. Der Mandant sieht sich aufgrund seiner schwächeren Position als Versicherungsnehmer im Recht, die Anwältin sieht den Vertragsabschluss bei Zahlungseingang als entscheidend an (sie nimmt im Beispiel aber lediglich eine Schätzung für den Fall vor, dass der Betrag gezahlt ist, Fl. 316ff., ihre Einschätzung kann nach Sichtung der Kontoauszüge ggf. davon abweichen).

Der Grund für die verschiedene Herleitung der Einschätzungen ist im unterschiedlichen Wissen der Beteiligten zu finden. Während Anwälte die Situation mit ihrem rechtsweltlichen Wissen bewerten, bleibt Mandanten dieses verschlossen und sie bewerten ihre Situation aufgrund ihrer subjektiven Theorien (vgl. Kapitel 7.3.3). Die Folge einer solchen vermeintlich gleichen Einschätzung kann sein, dass sie das weitere Gespräch, aber auch die gesamte weitere Mandatsbearbeitung beeinflussen kann, weil die Planbildung und das weitere

Handeln der Anwälte im Rechtssystem auf der Einschätzung und vor allem der ihr zugrunde liegenden Bewertung aufbaut. Entsprechend werden einige weitere Handlungsschritte für den Mandanten nicht unbedingt nachzuvollziehen sein. Hier kann es zu Schwierigkeiten kommen.

Zweitens differieren die Verfahren des Entstehens der Einschätzungen nicht nur aufgrund der verschiedenen Wissensgrundlagen der Beteiligten, sondern auch im Hinblick auf die Herleitung der Einschätzungen. Die Einschätzung des Mandanten seiner derzeitigen Situation basiert auf der erlebten Vorgeschichte und der steten Bewertung der Geschehnisse auf der Basis seiner subjektiven Theorien. Seine Bewertung speist sich also im Wesentlichen aus der Betrachtung vergangener Ereignisse und deren Entwicklung. Im Gegensatz dazu antizipiert die Anwältin in ihrer Einschätzung das Ergebnis, das der Mandant nach einer Bearbeitung in der Rechtswelt zu erwarten hat („Sie haben Ansprüche“). Die derzeitige Situation des Mandanten ist damit für den Anwalt der Ausgangspunkt zu einer Einschätzung, nicht der Endpunkt einer Geschichte. Die Bewertung der Anwältin speist sich also maßgeblich aus der Betrachtung zukünftiger Entwicklungsmöglichkeiten vor dem Hintergrund einer Bearbeitung in der Rechtswelt. Dies führt dazu, dass Anwälte die Sachverhalte der Mandanten wertfrei als gegeben behandeln (z.B. QP_GV_1 „So Ihr/ also im Moment sind Sie also in, in soweit nicht berufstätig und haben eigentlich auch keine Einkünfte“; QB_TD_1 „• Gut ((3,2s)) Is, is eben so gelaufen“) während Mandanten eher dazu tendieren, ihre Situation zu rechtfertigen oder zu erklären und die Entstehung eines Problems in seine Vorgeschichte einzubetten (vgl. Kapitel 7). Diese verschiedenen Betrachtungsweisen führen darüber hinaus auch zu einer unterschiedlichen Problemkategorisierung. In unserem Beispielfall bestimmt die Anwältin als Problem, dass ihr ein bestimmter Ausschnitt des Sachverhaltes fehlt (Fl. 312 „Das Problem ist tatsächlich wirklich die Einzahlung von dem fälligen Betrag“). Für sie ist das problematisch, was einer Bestätigung ihrer (positiven oder negativen) Einschätzung noch im Weg steht und sie einerseits hindert, diese auszubilden, und andererseits die Bearbeitung selbst zu beginnen. Im Gegensatz dazu ist für den Mandanten problematisch, was ihn in diese Situation geführt hat: das unzuverlässige Handeln des Versicherungsvertreters.

Drittens zeigt sich in diesem Beispiel die Funktion der anwaltlichen Einschätzung für das Mandantengespräch und die weitere Mandatsbearbeitung. Die anwaltliche Einschätzung beendet (vorläufig bis neues Sachverhalts- oder Rechtswissen dazu kommt) den Transformationsprozess, der während des Identifikationsprozesses beginnt. Denn mit der Einschätzung wird der Prozess der Redefinition (mental und verbal) des Problems (vorläufig) abgeschlossen und damit die Grundlage für die weitere rechtsweltliche Bearbeitung gelegt.

Die zu begutachtende Fragestellung bildet durch die Verbalisierung der Problemkategorisierung den Übergang zwischen dem Identifikations- und Bewertungsprozess und damit den Übergang zur Bearbeitung in der Rechtswelt, die im ersten Schritt durch die anwaltliche Begutachtung vollzogen wird. Die anwaltliche Einschätzung hat also die Funktion der Problemtransformation, um eine rechtsweltliche Bearbeitung möglich zu machen. Im Beispielfall hat die Anwältin bis zu ihrer anwaltlichen Einschätzung einerseits die für die Rechtswelt relevanten Informationen selektiert und kategorisiert (Informationen zum Status des Versicherungsvertreters – Vertreter als Repräsentant der Versicherung, Informationen zu Zahlungen – Zahlung als Zeichen der Erfüllung der vertraglichen Pflichten etc.) sowie diese bewertet (nach der aktuellen Sachlage bestehen Ansprüche). Damit hat sie das Problem für die institutionelle Bearbeitung zugeschnitten und damit den Ausgangspunkt für die weiteren Schritte gelegt.

Dass die Einschätzungen von Anwalt und Mandant differieren, bestätigt auch die Anwältin in ihrem Fragebogen, den sie zum hier untersuchten Gespräch (FO_GP_1) ausgefüllt hat. Auf die Frage, ob sie typische Probleme im Gespräch feststellen konnte, nennt sie: „Fehlerhafte Wertung und Gewichtung durch den Mandanten“. Damit zielt sie genau auf die hier beschriebenen Differenzen in den Einschätzungen. Die Einschätzung des Mandanten, der die Lage anders bewertet als die Anwältin selbst, bezeichnet sie als „fehlerhaft“. Mit dieser Meinung ist sie wohl unter ihren Kollegen nicht allein. Hier kann ein besseres und genaueres Verständnis der Differenzen der Einschätzungen, das hier versucht wurde zu erarbeiten, sicherlich zu einem besseren Verständnis der Sichtweise des Mandanten beitragen. Im besten Fall führt dies sogar zu einer besseren Verständigung über die differierenden Einschätzungen und damit insgesamt zu einer besseren Grundlage für die weitere Zusammenarbeit.

8.5 Die Sachverhaltsbegutachtung als Bestandteil des Handelns in der Institution und der anwaltlichen Ausbildung

Im Mandantengespräch handeln Anwalt und Mandant kooperativ und bearbeiten den Sachverhalt des Mandanten so, dass er für die Weiterbearbeitung in der Institution zugeschnitten ist. Im Erstgespräch wird die Weiterbearbeitung geprüft und dieser Zuschnitt für die Rechtswelt vorläufig vorgenommen. Wie wir gesehen haben, findet der Zuschnitt, also die Transformation des Sachverhaltes im anwaltlichen Erstgespräch mit der Formulierung einer begutachtbaren Fragestellung statt, die das Problem des Mandanten reformuliert. Die dann folgende Einschätzung schließt den Transformationsprozess (vorläufig) ab,

was den Ausgangspunkt für die weitere Bearbeitung bildet. Wird der Sachverhalt dann als Fall weiterbearbeitet, bieten sich in der juristischen Institution verschiedene Wege.

Grundsätzlich oder abstrakt gesprochen, werden hier Konflikte beigelegt und zwar durch Urteile jener Institution, die gesellschaftlich dafür mit den entsprechenden Voraussetzungen ausgestattet ist, den Gerichten. Gerichte werden als neutrale Instanzen hinzugezogen, die den Konfliktfall letztlich entscheiden und so Tatsachen schaffen, die im Zweifelsfall mit staatlichem Zwang durchgesetzt werden können. Auch wenn es zu keiner gerichtlichen Verhandlung kommt, wird – sobald die Parteien anwaltlich beraten sind – das in der Rechtswelt Erreichbare (und damit das gerichtlich Erreichbare) als Folie angelegt. Dieses rechtlich Erreichbare ergibt sich aus einem antizipierten richterlichen Urteil.

Betrachten wir vor diesem Hintergrund die Begutachtung im anwaltlichen Erstgespräch, kann die anwaltliche Einschätzung im Mandantengespräch als eine Antizipation des richterlichen Handelns und Entscheidens, zu dem es im Zweifelsfall kommen könnte, angenommen werden. Die vom Anwalt mitgelieferte Argumentation inklusive der Risikoeinschätzung berücksichtigt das Zustandekommen, aber auch mögliche Abweichungen von einem richterlichen Ergebnis. Dieses Ausgerichtetsein auf eine mögliche richterliche Entscheidung zeigt auch das folgende Zitat aus einem anwaltlichen Erstgespräch:

• • Ja aber wenn ich jetzt sozusagen der Richter wäre [...]. Da sind wir, • • äh jetzt mal ganz platt gesehen, Juristen nennen das so, in der Beweis- • -last. Deshalb bohrt ich rum, nicht um Sie zu ärgern, sondern, sondern um, um zu sagen, äh die Papierform ist erstmal angefangen vom Vertrag bis hin jetzt zur Überweisung erstmal so: Es ist • • • Wald rübergegangen, es ist Geld rübergegangen und dann ist es sozusagen wieder zurück • - • gegangen. Und dieses zurück ist sozusagen jetzt unser • • • Thema unser eigentliches. So würde das jedenfalls äh auch das Gericht sehen. Deshalb muss ich soz/ ja schon vorausdenken, • um zu sagen, was können wir jetzt äh-äh da an der Stelle • vorbringen? [...] Also deshalb müssen wir eben sehen, dass wir so viel wie möglich drum herum äh klar machen können, weil derjenige der nicht dabei war, • • ähm ich spreche jetzt wieder von dem Richter, der würde sagen: „Joahr ich muss mir das angucken und jenes angucken und, und dann muss ich sozusagen mir überlegen, wie ist es denn eigentlich gelaufen? (GS_KV_1).

Insofern kann das anwaltliche Handeln als ein Begutachten beschrieben werden, wohingegen das richterliche ein Urteilen ist. Diese Unterscheidung schlägt sich nicht zuletzt auch in den verschiedenen Vorgaben zur Falllösung im Jura-studium nieder, die zwischen einem Gutachtens- und einen Urteilsstil präzise unterscheiden.

Der Anwalt nimmt also im Mandantengespräch mental eine **Antizipation des richterlichen Urteils** vor – das sich je nach Fülle und Richtigkeit der

vorliegenden Informationen und auch je nach Rechtswissen mit dem Urteil in der Praxis dann mehr oder weniger deckt. Hier rückt auch die Orientierung am Richteramt bei der Juristenausbildung (vgl. Kapitel 2.1.1) wieder ins Blickfeld und wird begründbar. Denn mit seiner Einschätzung begutachtet der Anwalt den Sachverhalt, um den Sachverhalt des Mandanten aus rechtlicher Perspektive und damit auf der Basis eines antizipierten richterlichen Urteils zu verorten und auf dieser Grundlage Handlungsoptionen mit ihm zu erarbeiten. Eine Orientierung am Richteramt scheint aus dieser Perspektive entgegen häufiger Kritik (vgl. z. B. Hommelhoff 2000) durchaus sinnvoll und begründbar.

Betrachtet man das rechtswissenschaftliche Studium und seine Orientierung am Richterberuf, zeigt sich allerdings auch – und damit wird die Kritik an der Orientierung am Richteramt wieder bestärkt –, dass dadurch der Fokus vor allem für angehende Anwälte stark verengt wird. Denn die maßgebliche Übung im Studium besteht genau und zu weiten Teilen ausschließlich in dem, was im sprachlichen Handlungsmuster *Sachverhaltsbegutachtung* als „Bewertungsprozess“ bezeichnet wurde. Es wird also diejenige juristische Arbeit geübt, die ausgehend von einer zu begutachtenden Fragestellung (die in der Regel vorgegeben ist) hin zu einer Einschätzung führt. Wird auch der Identifikationsprozess geübt, wird also keine zu begutachtende Frage vorgegeben, so ist aber zumindest der Sachverhalt „auf einem ‚Silbertablett serviert‘“ (Kilian 2008: 11) und muss nicht etwa ermittelt werden (auch Richter bekommen die Fälle meist bereits rechtlich zugeschnitten, vgl. Busse 2002: 138, Anwälte hingegen nicht). Können Studierende die Begutachtung gut, werden sie ihr Studium ausgezeichnet bestehen.

Bedenkt man darüber hinaus, dass häufig Richtern attestiert wird, bei den Entscheidungen von der ‚reinen Subsumtion‘ weit entfernt zu sein (Lautmann 2011/1972; Lerch 2010; Wolff 2010; Hoffmann 2002; Larenz/Canaris 1992: 45), wird umso deutlicher, wie wichtig der Anwalt als Rechtsbeistand ist. Gerade weil er nicht nur die Normen kennt und sie anzuwenden weiß (Bewertungsprozess), sondern weil er das Rechtssystem kennt und seine Agenten, weil er die Richter bei den für ihn zuständigen Gerichten kennt und weil er entsprechend die Lage auch von dieser Perspektive aus einschätzen kann.

Allein mit der Einübung des Bewertungsprozesses sind die angehenden Juristen also noch lange keine gut ausgebildeten Anwälte, denn genau der Bewertungsprozess ist es, der ganz ohne den Mandanten abläuft. Auf alle anderen Anforderungen, die vor allem auch kommunikativer Natur sind und eine Interaktion mit dem Mandanten zwingend erfordern, werden die jungen Juristen kaum vorbereitet.

Daher wäre aus der Perspektive dieser Ergebnisse nicht unbedingt maßgeblich die Orientierung am Richteramt zu hinterfragen, sondern eher die

Nichtorientierung an kommunikativen Tätigkeiten – sowohl für angehende Anwälte, aber auch ebenso für angehende Richter. Ein erster – betrachtet man die Fülle der kommunikativen Anforderungen im Mandantengespräch – vergleichsweise kleiner Schritt in diese Richtung wurde durch die Verankerung der Schlüsselqualifikationen bei der Reform 2003 bereits integriert.

8.6 Zusammenfassung der Ergebnisse

Das vorliegende Kapitel hat die kommunikativen Aufgaben der Schemakomponente *Begutachtung der Lage des Mandanten* in ihrer sprachlichen Form als sprachliches Handlungsmuster untersucht. Dabei ist deutlich geworden, dass die interaktionale Bearbeitung inklusive ihrer mentalen Handlungen der *Sachverhaltsbegutachtung* über die Bearbeitung der Schemakomponente hinausgeht. Es integriert ebenfalls Aufgaben der Schemakomponenten *Sachverhaltsklärung*, *Ziel- und Auftragsklärung* sowie *Wissens(v)ermittlung*. Diese Aufgaben sind u. a. die Voraussetzung, um die *Sachverhaltsbegutachtung* (mental auf Seiten des Anwalts) in Gang zu setzen und haben einen wesentlichen Einfluss auf den Prozess.

Der mentale Prozess des Anwalts ist für die *Sachverhaltsbegutachtung* zentral. Er setzt sich aus einem Identifikations- und einem Bewertungsprozess zusammen. Hier wird der Sachverhalt des Mandanten erfasst und in Bezug zum professionellen anwaltlichen Wissen gesetzt. Die juristische Bewertung ist die zentrale Leistung der *Sachverhaltsbegutachtung* und zentraler Bestandteil des professionellen anwaltlichen Handelns.

Es konnte gezeigt werden, wie die Transformation des lebensweltlichen Sachverhalts in eine rechtlich zu bearbeitende Fragestellung und die dazu gehörende Einschätzung des Anwalts interaktional und mental bewerkstelligt wird. Dabei wurden typische Schwierigkeiten festgestellt, die der Durchlauf durch das Muster mit sich bringen kann. Erstens basiert die zu begutachtende Fragestellung maßgeblich auf dem Handlungsziel. Dieses wird nicht immer mit dem Mandanten explizit geklärt und stattdessen werden vom Anwalt „Standard-Ziele“ angenommen, die sich nicht mit jenen der Mandanten decken müssen. Wird das Ziel des Mandanten nicht berücksichtigt, entstehen kommunikativ Schleifen und ein Resultat, das der Mandant ggf. nicht herbeiführen wollte. Zweitens weisen die Einschätzung des Anwalts und die des Mandanten Unterschiede auf, selbst wenn sie sich im Ergebnis decken. Wird die Begutachtung vom Anwalt nur sehr kurz verbalisiert und nicht ausreichend begründet, kann nicht geklärt werden, dass die Einschätzungen nur vermeintlich die gleichen sind. Dies kann vor allem zu Folgen für die weitere Handlungsplanung im

Erstgespräch oder darüber hinaus führen, weil das Verständnis des Mandanten seiner Lage nicht abschließend gegeben ist. Drittens ist der erfolgreiche Durchlauf durch die *Sachverhaltsbegutachtung*, der auch die Übernahme der anwaltlichen Einschätzung als Einschätzung⁶ beinhaltet, eine obligatorische Voraussetzung für das weitere Handeln im Mandantengespräch, insbesondere für die *Entwicklung von Handlungsoptionen*.

Die *Sachverhaltsbegutachtung* findet unabhängig vom Typ der anwaltlichen Erstberatung und vom Rechtsgebiet in der hier dargestellten Form statt.

Es konnte festgestellt werden, dass Anwälte in der *Sachverhaltsbegutachtung* ein richterliches Urteil antizipieren und auf dieser Grundlage die Sachlage des Mandanten in der Rechtswelt verorten. Diesen Bewertungsprozess lernen die angehenden Juristen in ihrem Studium. Die Orientierung am Richteramt bei der juristischen Ausbildung im Studium kann daher entgegen mancher Kritik auf der Grundlage der vorliegenden Ergebnisse auch für die Vorbereitung auf den Anwaltsberuf als zielführend betrachtet werden. Was hingegen nach wie vor trotz der Einführung der Schlüsselqualifikationen zu kurz kommt, ist eine *kommunikative* Ausbildung für angehende Anwälte – aber ebenso für angehende Richter.

8.7 Sachverhaltsbegutachtung und Sicht der Praxis

Die Begutachtung ist eine in der Rechtsanwaltspraxis vielgeübte Tätigkeit, bereits im Studium ist dies die maßgebliche Aufgabe der Studierenden in Klausuren. Entsprechend ist es interessant, die juristische Literatur zu befragen, wie sie im Vergleich zu dem hier beschriebenen kommunikativen Handeln die Begutachtung konzipiert.

Kilian (2008: 10ff.) benennt als Phasen des anwaltlichen Problemlösungsprozesses folgende fünf: „Problemidentifizierung“ (a.a.O.: 10); „Sachverhaltsaufklärung“ (a.a.O.: 11), „Problemtransponierung“ (a.a.O.: 13), auch als „Definierung des Problems“ bezeichnet (a.a.O.: 8); „Problemlösungsoptionen entwickeln“ und „Problemlösungsoptionen auswählen“ (beide a.a.O.: 14). Die anwaltliche Problemlösung bezeichnet Kilian als „strukturierten Prozess“ (Kilian 2008: 8), den er mit dem Aufzeigen der dazu zu durchlaufenden Phasen beschreibt. In der Beschreibung Kilians wird der Problemlösungsprozess nur teilweise auf das Gespräch bezogen, teilweise geht die Beschreibung darüber hinaus und befasst sich genereller mit den anwaltlichen Aufgaben, die sich auch bei der nachfolgenden Mandatsbearbeitung wiederfinden. Daher beschreiben die Phasen nicht ausschließlich das Gesprächsgeschehen selbst, sondern es wird abstrakter die Struktur der anwaltlichen Tätigkeit bei der Problemlösung benannt. Kommunikative Handlungen werden von Kilian nicht gesondert besprochen.

Nicht erstaunlich ist, dass die bei der *Sachverhaltsbegutachtung* in diesem Kapitel rekonstruierten mentalen Handlungen des Anwalts grundsätzlich mit den aus Anwaltssicht genannten korrespondieren, da es sich hierbei wie beschrieben um das ‚juristische Handwerkszeug‘ handelt. So korrespondieren die von Kilian genannten ersten Phasen mit dem Identifikationsprozess, die Entwicklung einer zu begutachtenden Fragestellung und der Bewertungsprozess decken sich mit der dritten Phase. Im Unterschied zum hier konzipierten Ablauf als sprachliches Handlungsmuster, das Rekursionen zulässt (z. B. durch das anwaltliche Fragen und die Interaktion mit dem Mandanten), konzipiert Kilian diese Prozesse als Phasen chronologisch und vor allem **nicht interaktiv**. Er weist zwar an einigen Stellen darauf hin, dass den Wünschen des Mandanten entsprochen werden sollte und eine Lösung im Mandantensinne die beste ist (vgl. ebenfalls Honisch 2011: 112; Kühl et al. 2011: 12; Zugehör et al. 2006: 299), in welcher sprachlichen Form und an welchen Stellen dies systematisch in den Prozess der juristischen Problemlösung kommunikativ einbezogen werden kann und sollte, bleibt hier weitgehend offen.

Darüber hinaus werden im Phasenmodell Kilians die **Begutachtung und die Planbildung** in einem sehr engen Zusammenhang dargestellt, denn die beiden letzten Phasen sind bereits der Planbildung zuzurechnen. „Nach der Problemtransponierung muss der Rechtsanwalt [...] Problemlösungsoptionen entwickeln. Häufig, insbesondere bei einfach gelagerten Routineproblemen, werden diese auf der Hand liegen, bisweilen wird sich schon die Frage nach Alternativen gar nicht erst stellen, weil nur eine Problemlösung vorstellbar ist“ (Kilian 2008: 14). Hier sind zwei Aspekte insbesondere auf der Basis der Analysen zur *Sachverhaltsbegutachtung* **kritisch** zu betrachten.

Zum einen betrifft dies den starken Fokus auf den Rechtsanwalt und das Handeln im Rechtssystem. Zu hinterfragen wäre, ob es wirklich ausschließlich Aufgabe des Rechtsanwalts ist, Lösungen zu erarbeiten. Die Daten zeigen, wie wichtig der Einfluss des Ziels des Mandanten bereits bei der Entwicklung der zu begutachtenden Fragestellung und bei der Selektion der relevanten Wissensbestände für die Einschätzung ist. Zu fragen wäre in diesem Zusammenhang auch, ob man tatsächlich davon ausgehen kann, dass es Probleme mit genau einer möglichen Lösung überhaupt gibt. Wie im Beispiel IP_OF_1 gezeigt, geht hier der Anwalt auch über weite Teile des Gesprächs davon aus, die Standardlösung für ein Routineproblem lediglich implementieren zu müssen – allerdings stellen sich nicht zuletzt aufgrund des beharrlichen Nachfragen der Mandantin dann doch andere Lösungsmöglichkeiten heraus, die aber zuvor durch die mentale Engführung des Anwalts auf ein „Standard-Ziel“ nicht in den Blick geraten sind.

Zum anderen zeigt sich auch in dem Modell Kilians der aus Anwaltssicht enge Zusammenhang zwischen der Begutachtung und der Entwicklung von Handlungsoptionen (vgl. auch Heussen 1999: 139; 142, im Gegensatz dazu König/Weth 2004b, die mit einer Klärungs- und Lösungsphase hier stärker trennen). Es kann in schneller Folge von der Problemtransponierung zur Lösungsentwicklung übergegangen werden. Ist das Problem einmal festgelegt, wandert der anwaltliche Blick nach vorn. Die hier vorliegenden Analysen zeigen, dass auch im Mandantengespräch dieser schnelle Übergang von der Einschätzung zur *Entwicklung von Handlungsoptionen* teilweise zu beobachten ist. In manchen Fällen geht dies sogar so weit, dass das Ergebnis der Begutachtung dem Mandanten nicht explizit mitgeteilt wird, sondern sofort Handlungspläne entwickelt werden, denen das Ergebnis dann lediglich implizit zu entnehmen ist. Es konnte aber gezeigt werden, dass eine wichtige Voraussetzung zur *Entwicklung von Handlungsoptionen* ist, dass auch der Mandant die anwaltliche Einschätzung mitvollzieht, er diese also als Einschätzung⁶ übernimmt. Ist dies nicht gewährleistet, wird die Entwicklung von Lösungen nur möglich sein, ohne den Mandanten ernsthaft daran zu beteiligen. Folgeprobleme sind dann vorprogrammiert, denn Mandanten können den Überlegungen des Anwalts nicht so schnell folgen und gehen (teils trotz der oberflächlich gleichen Einschätzung) von anderen Annahmen aus. Für sie sind weder die Problemtransponierung und die Lösungsentwicklung so unmittelbar miteinander verknüpft noch ist das juristische Wissen über Einschätzung und Folge einzeln und in ihrem Zusammenhang für Mandanten leicht zugänglich und bedürfen daher einer genaueren Klärung.

Die Ergebnisse sprechen also dafür, den Begutachtungsprozess ernster zu nehmen und als eigenen Schritt, vor allem im Gespräch mit dem Mandanten, zu bearbeiten und zu verbalisieren. Daher sei an dieser Stelle noch einmal betont, dass eine mündliche Beratung nicht ohne eine Begutachtung des Anwalts auskommt. Diese wird in der Regel nicht dem Ausarbeitungsgrad eines schriftlichen Gutachtens entsprechen und gerade im anwaltlichen Erstgespräch noch häufig vorläufig sein, dennoch ist es für die Qualität der Beratung lohnenswert, den Anteil der Begutachtung bewusst zu erkennen und auch als Leistung gegenüber dem Mandanten zu begreifen.

9 Entwicklung von Handlungsoptionen

9.1 Fragestellung und Ziel des Kapitels

Die Bearbeitung der kommunikativen Aufgaben der Schemakomponente *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* (vgl. Kapitel 6.3.6) in ihrer Form als sprachliches Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen* soll in diesem Kapitel beleuchtet werden. Diese Schemakomponente ist vor allem deshalb von zentraler Bedeutung im Mandantengespräch, da sie auf der Basis der anwaltlichen Einschätzung die weitere Bearbeitung des Sachverhalts einleitet. Mit dieser Schemakomponente wird ein wichtiger Bestandteil beratenden Handelns, das Entwickeln einer Lösung, eines Plans etc., bearbeitet. Bezogen auf das Mandantengespräch wird der Sachverhalt des Mandanten weiter für die Institution zugeschnitten, es werden gerichtliche oder außergerichtliche Handlungsmöglichkeiten in Betracht gezogen. Bei der Bearbeitung dieses Aufgabenkomplexes treffen mental die verschiedenen Wissensbestände der Beteiligten aufeinander (professionelles, institutionelles Wissen des Anwalts, übergeordneter Handlungsprozess des Mandanten), die sich aber während der Begutachtung bereits aufeinander eingestellt haben (Anwalt hat Bild des Sachverhalts in der Lebenswelt entwickelt, Mandant hat Einschätzung⁶ übernommen, vgl. Kapitel 8), und müssen in Bezug zum individuellen Sachverhalt ausgehandelt werden. Entsprechend handelt es sich hier um eine der komplexeren Schemakomponenten, bei deren Bearbeitung gleichzeitig für die weitere Zusammenarbeit der Beteiligten die zentralen Weichen gestellt werden. Aus diesen Gründen lohnt sich hier eine genauere Betrachtung. Dazu wird ebenfalls zu fragen sein, welche weiteren kommunikativen Aufgaben in diesem Musterzusammenhang bearbeitet werden und entsprechend mit der Bearbeitung der Schemakomponente *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* eng verzahnt sind.

Handlungstheoretisch kann das *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* im anwaltlichen Erstgespräch als kollektive oder kooperative Planbildung bezeichnet werden (Rehbein 1977: 169 bezeichnet Beratungen als „kollektive Planbildungsprozesse“, er spricht aber auch von kooperativen Planbildungsprozesse im Zusammenhang mit Ratgeben vgl. Rehbein 1977: 161; 356). Die Planbildung wird „als Kernstück des Handlungsprozesses“ angesehen (Rehbein 1977: 146). Im anwaltlichen Erstgespräch wird bei der Planbildung die weitere Bearbeitung des Sachverhaltes in der Institution erschlossen und aus den verschiedenen Möglichkeiten ein für den konkreten Fall umsetzungsfähiger Plan entwickelt. Die *Entwicklung von Handlungsoptionen* ist ein Teil des Beratungshandelns und

korrespondiert mit den Aufgaben Lösungsentwicklung, Lösungsverarbeitung und Vorbereitung der Realisierung im Handlungsschema Beraten nach Kallmeyer (2000: 238). Nothdurft/Reitemeier/Schröder (1994: 10) fassen diese als „Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung“ zusammen.

Theoretisch betrachtet erfolgt die **Planbildung in mehreren Phasen** (Rehbein 1977: 147). Sie beinhaltet die Fokusbildung, die Ausbildung eines Handlungslayouts und endet mit einem kompletten Plan. Betrachten wir die **Fokusbildung**. Die Fokusbildung (Rehbein 1977: 150) im anwaltlichen Erstgespräch ist typischerweise auf die Rechtswelt gerichtet und wird hier maßgeblich durch das Wissen über Mittel-Ziel-Ketten des Anwalts und das Ziel bestimmt. Das Ziel übernimmt bei der Fokusbildung die Funktion eines Kompasses, der die Suche nach „zieladäquaten Mitteln“ (Rehbein 1977: 150) möglich macht. In diesem Kapitel wird sich zeigen, dass der Schwerpunkt im anwaltlichen Erstgespräch auf der zweiten Phase der Planbildung liegt, der Entwicklung eines Handlungsschemas²⁵ bzw. **Handlungslayouts** (Rehbein 1977: 154), einem „Entwurf des Gesamtablaufs der Handlung“ (Rehbein 1977: 154). Das Layout ist im Gegensatz zu einem kompletten Plan dadurch gekennzeichnet, dass es grober strukturiert ist und Leerstellen enthält. Es wird von den Beteiligten im Vorstellungsraum „konstruiert“ (Rehbein 1977: 161) und macht ihnen bei kooperativen Planbildungsprozessen Teilhandlungen zugänglich, indem sie in das gemeinsame Wissen überführt werden („Repräsentierung“ Rehbein 1977: 161). Diese gemeinsame Repräsentierung unterliegt bei der Bildung eines Handlungslayouts einem „gemeinsamen Bewertungsprozess“ (Rehbein 1977: 160), sodass mögliche Pläne eingebracht und verworfen werden können. Der **komplette Plan** zeichnet sich gegenüber dem Handlungslayout dadurch aus, dass er sowohl den Fokus als auch Elemente des Handlungslayouts integriert, diese aber selektiert und auf einen konkreten Plan zuspitzt. Versehen mit einem konkreten Startelement und spezifischen durch den konkreten Plan bedingten Handlungspräsuppositionen entsteht der komplette Plan und macht ihn für den Aktanten ausführbar (Rehbein 1977: 173f.)

In diesem Kapitel sind **folgende Fragen** zu beantworten: Wie stellt sich die Schemakomponente *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* in ihrem Ablauf als

25 Rehbein verwendet den Begriff des Handlungsschemas für die zweite Phase der Planbildung. Da sich seit Entstehen der Überlegungen Rehbeins der Begriff Handlungsschema in der Linguistik inzwischen für die gesprächsanalytische Beschreibung kommunikativer Aufgaben (vgl. Kapitel 4.3.2 und 6.2) durchgesetzt hat, werde ich hier von Handlungslayout sprechen, ein Begriff, den ebenfalls Rehbein im Zusammenhang mit dem Handlungsschema geprägt hat: „Ein Handlungsschema ist das Layout der Gesamthandlung“ Rehbein (1977: 160).

sprachliches Handlungsmuster dar? Welchen musterförmigen Verlauf durchlaufen die Beteiligten bei der konkreten Bearbeitung dieser kommunikativen Aufgabe? Welche weiteren kommunikativen Aufgaben werden dabei bearbeitet? Wie wird der gemeinsame Planbildungsprozess vollzogen? Welche Rolle spielen welche und wessen Bewertungen für den Ablauf der Planbildung und an welchen Stellen werden diese kommunikativ-interaktiv bearbeitet? Inwiefern unterscheidet sich die Entwicklung von Handlungsoptionen in den Typen der anwaltlichen Erstgespräche?

9.2 Ein typischer Gesprächsausschnitt zur Entwicklung von Handlungsoptionen

Das folgende Beispiel zeigt einen typischen Gesprächsausschnitt für die *Entwicklung von Handlungsoptionen* im anwaltlichen Erstgespräch und soll daher exemplarisch analysiert werden. Es stammt aus dem Mietrecht. Der Mandant hatte bereits mit dem Anwalt gegen die gleichen Mieter einen Prozess in einer anderen Sache gewonnen. Nun hatten die Mieter dem Mandanten eine fristlose Kündigung zugesandt, woraufhin ein Übergabetermin stattgefunden hatte, der allerdings scheiterte, weil die Mieter weder bereits ausgezogen waren noch die im Vertrag vereinbarten Renovierungsmaßnahmen durchgeführt hatten. Die Mieter wollen nun die Miete für den folgenden Monat März, in dem sie noch in der Wohnung bleiben, mit der Kaution verrechnen.

[189]

A (m) wirksam als Klausel. ((1,7s)) Gut, dann müssen wir uns überlegen wie wir

[KO]

[190]

A (m) damit umgehen, ne? Jetzt könnte ich natürlich auf Räumung klagen, ((2,2s))

[KO]

[191]

A (m) Aber derzeit... ((3,1s)) Da haben wir halt die Unsicherheit drin, ob/ weil wir

M (m)

Hm

M (m) [k]

leise

[192]

A (m) nicht wissen, ob man nicht das umdeuten muss in eine ((1,3s)) ordentliche

M (m)

M (m) [k]

[193]

A (m) Kündigung, ne? Weil ((2,5s)) ich denke, ein Grund für eine fristlose

M (m)

Jä

[194]	A (m)	Kündigung ist jedenfalls nicht vorhanden.	((6,3s))	„Die/für die
	A (m) [k]			<i>liest</i>
	M (m)		••• ((hustet))	
[195]	A (m)	Miete für Monat März werde ich mit Ihnen zu der Bank gehen.“?	((2,5s))	Ach
	A (m) [k]			
[196]	A (m)	so, hier stimmt er im Grunde <u>selber</u> zu.		Hier stimmt er im
	M (m)		((1,2s))	Hmhñ
[197]	A (m)	Grunde selber zu, dass das eine, ((2s)) ähhh, dass das eine ••• ordentliche		
[198]	A (m)	Kündigung ist, ne? Das wird man da wohl rauslesen müssen, ne?		
	M (m)			((3,3s))
[199]	A (m)	Ne? Ja, wenn er da...		Ja.
	M (m)	Würde ich jetzt sagen. Ich weiß nicht, wie das rechtmäßig also is.		
	M (m) [k]	<i>etwas lachend</i>		
[200]	A (m)	„Schlüsselübergabe ist am einunddreißigsten Dritten.“.	((3,9s))	Aber da
	M (m)	Jä		
[201]	A (m)	gehen wir gar nicht drauf ein.Denn, warum sollten wir auf Räumung klagen,		
[202]	A (m)	wenn die eh schon dabei sind auszuziehen.	((1,3s))	Hmmñ, das wird für
	M (m)	Ja.		
[203]	A (m)	Sie nur teuer,((1,8s)) Gut, jetzt/ Sie sind rechtsschutzversichert, • glaube ich,		
[204]	A (m)	ne? Aber ich meine, n-nur weil ein Dritter zahlt, ist ja nicht/		
	M (m)	Ja. I hob a die Deckungszusage jetzt...		Hmhñ jä
[205]	A (m)	natürlich nicht so, dass man jetzt nicht auf die Kosten achtet, ne? Also wir		
	M (m)	Nein.		

Zu Beginn des Gesprächsausschnittes gibt der Anwalt zur Klausel über Schönheitsreparaturen im Mietvertrag eine Einschätzung „Das ist ja wohl auch wirksam als Klausel“ (hier nur der letzte Teil im Transkript, Fl. 189). Nach einer längeren Pause und dem Gliederungsmarker „Gut“ (Fl. 190), initiiert der Anwalt die *Entwicklung von Handlungsoptionen*, indem er ankündigt, nun gemeinsam

mit dem Mandanten überlegen zu wollen, wie sie damit umgehen. Gleich darauf entwickelt er ein erstes Handlungslayout „Jetzt könnte ich natürlich auf Räumung klagen“ (Fl. 190). Nur am Rande in diesem Zusammenhang sei hier hingewiesen auf den Wechsel im pronominalen Bezug (wir überlegen, wie wir damit umgehen, ich klage, vgl. dazu Kapitel 11). Bereits mit der Verwendung des Konjunktiv II (Fl. 190 „könnte“) und der intonatorischen Hebung am Ende der Äußerung macht der Anwalt aber deutlich, dass diese Handlungsoption offenbar keine ist, die in letzter Konsequenz bis zur Ausführung in Betracht kommt. Denn nach einer weiteren längeren Pause (Fl. 190) beginnt er, selbst diesen Vorschlag zu verwerfen (Fl. 191 „Aber derzeit...“), was er aber abbricht, um zunächst zur Sachverhaltsbegutachtung zurückzukehren und eine Einschätzung zur Kündigung selbst vorzunehmen (Fl. 191f.f. „Da haben wir halt die Unsicherheit drin...“). Zur Sachverhaltsbegutachtung stellt er mental die Frage „Liegt eine ordentliche oder fristlose Kündigung vor?“ und kommt nach Befragen seines Wissens (Fl. 191 „ein Grund für eine fristlose Kündigung ist jedenfalls nicht vorhanden“) und Sichtung der Kündigung (Fl. 194ff.) zu dem Schluss, dass man wohl eine ordentliche Kündigung annehmen müsse (Fl. 198 „Das wird man da wohl rauslesen müssen, ne?“). Auf die beiden Sprechhandlungsaugmente (Fl. 198, 199 „ne“), die den Mandanten wohl zur Übernahme der Einschätzung bringen sollen, kann der Mandant allerdings nur sein Nichtwissen über rechtliche Zusammenhänge verbalisieren (Fl. 199 „Ich weiß nicht, wie das rechtmäßig, also is“), was nicht weiter verwundert, da ihm das professionelle Wissen zur Begutachtung fehlt (vgl. Kapitel 8). Dies macht der Mandant selbst auch durch sein Lachen deutlich. Diese Einschätzung bestätigt der Anwalt in der Folge dann selbst (Fl. 199 „Ja“), womit er die Annahme des Mandanten (Fl. 199 „Würd ich jetzt sagen“) bestätigt, sodass dieser in die Lage versetzt wird, die anwaltliche Einschätzung als Einschätzung^c zu übernehmen. In der Folge (Fl. 200ff.) nimmt der Anwalt die von ihm eingebrachte Handlungsoption Räumungsklage wieder auf, um sie zu verwerfen (Fl. 200f. „Aber da gehen wir gar nicht drauf ein“) und diese Handlungsoption bzw. das Verwerfen zu bewerten (Fl. 201f. „Denn, warum sollten wir auf Räumung klagen, wenn die eh schon dabei sind auszuziehen“). Dies bestätigt der Mandant.

Nachdem diese Handlungsoption übereinstimmend verworfen wurde, geht der Anwalt zum Thema Kosten über, das typischerweise erst an die *Entwicklung von Handlungsoptionen* anschließt. In diesem Fall findet allerdings nicht eindeutig der Übergang zum Handlungsmuster *Verhandeln der Kosten* statt, da die verworfene Option nicht umgesetzt und damit auch nicht bezahlt werden muss. Dennoch geht der Anwalt nach der Planübernahme (hier Übernahme der Planverwerfung) auf das Thema Kosten ein. Dieses setzt er hier als eine weitere

Begründung gegen die Handlungsoption ein, indem er anführt, dass dem Mandanten mit dem Verwerfen der Handlungsoption Kosten erspart bleiben (Fl. 202f. „Das wird für Sie nur teuer“). Diese Kosten allerdings würden, wie der Anwalt bereits annimmt, von der Rechtsschutzversicherung übernommen (Fl. 203f.). Da die Kosten also für den Mandanten nicht entstehen, weil a) der Plan verworfen wurde und b) die Kosten ohnehin von der Versicherung übernommen worden wären, kann der Anwalt hier die Gelegenheit nutzen, darauf hinzuweisen, dass er bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen* durchaus kostenbewusst vorgeht (Fl. 204f.). Das Einbringen des Themas Kosten dürfte daher hier nicht als Initiierung des Musters *Verhandeln der Kosten* zu interpretieren sein, sondern bereitet implizit die Vertretung vor, indem der Anwalt in Eigenwerbung an dem für das *Verhandeln der Kosten* typischen Ort (nach der Planübernahme) auf seine pragmatischen und für den Mandanten vorteiligen Umgang mit Kosten verweist.

[206]

A (m) klagen nicht auf Räumung, ••• sondern wir klagen ((3,3s)) die/ wir klagen

[207]

A (m) mal die achthundertfünfunddreißig Euro für März ein. _Dann sieht man ja

[208]

A (m) was passiert, ne? Weil, ich habe jetzt nicht den Eindruck,

M (m) ((1,7s)) Hmhñ

[209]

A (m) dass er die in den nächsten Tagen über weist, ne?

M (m) •• Glaub ich jetzt auch

[210]

A (m) Ne?

M (m) nicht. Nein. ••• Also i hob gestern Abend nochmal extra •• geschaut,•

[211]

A (m) Hmhñ

M (m) • ob was eingegangen ist. Es ist nichts eingegangen. Und ähh, ja...

[212]

A (m) ((1,2s)) Also, wär auch in Ihrem Sinne, jetzt mal die Miete für den Monat

[213]

A (m) März einzuklagen, ne?

M (m) Ja, genau. Und eben diese/ ••• dass er diese

Nachdem die erste Handlungsoption verworfen wurde, entwickelt der Anwalt eine weitere (Fl. 206f. „wir klagen mal die achthundertfünfunddreißig Euro für März ein“). Diese Option bewertet er als sinnvoll, da die Mietzahlung wohl in den nächsten Tagen nicht eingehen wird, was der Mandant bestätigt (Fl. 209ff.).

Da der Mandant auch nach einer längeren Pause (Fl. 212) nicht selbständig diese Handlungsoption übernimmt, erfragt der Anwalt die Übernahme der Handlungsoption in der Folge explizit (Fl. 212 „Also, wär auch in Ihrem Sinne, jetzt mal die Miete für den Monat März einzuklagen, ne?“). Diese Übernahme verbalisiert der Mandant daraufhin (Fl. 213 „Ja, genau“). Damit ist das Handlungslayout Miete einklagen zu einem umsetzungsfähigen Handlungsplan geworden.

[214]

M (m) Renovierungsarbeiten eben • erledigen muss. ((1,4s)) Weil er ist eben der

[215]

A (m) Das muss er ja streng genommen noch gar nicht, ne? Wenn wir

M (m) Meinung/ er hat zu mir gesagt...

[216]

A (m) sagen, die Kündigung ist zum dreißigsten Vierten.

M (m) Noch nicht, ja. Aber er ist eben der

[217]

A (m) Hmhñ

M (m) Meinung, er braucht das gar nicht • machen. ((1,1s)) Und i weiß

[218]

M (m) nicht, ob des so ist. Ich hab eben da, ja, im Internet a wenig recherchiert

[219]

A (m) Nee, das ist nicht so. Bloß, ähm, • • • das verkompliziert es ja,

M (m) und geschaut und da hob...

Nun könnten die Beteiligten dazu übergehen, die Kosten für die Umsetzung zu besprechen, stattdessen initiiert der Mandant einen weiteren Durchgang durch das Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen*, indem er selbst ein weiteres Handlungslayout einbringt: Das Einklagen auch der erforderlichen Renovierungsarbeiten (Fl. 213ff.), die ebenfalls wie die Mietzahlungen nicht zu erwarten sind. Darauf geht der Anwalt zunächst mental zurück zur *Sachverhaltsbegutachtung* und verbalisiert die Einschätzung (Fl. 215 „Das muss er ja streng genommen noch gar nicht, ne?“) und liefert die Argumentation dafür nach (Fl. 215f. „Wenn wir sagen, die Kündigung ist zum dreißigsten Vierten“). Darauf bringt der Mandant ebenfalls noch im Muster der *Sachverhaltsbegutachtung* einen Einwand, indem er seine vom Anwalt unterbrochene Äußerung wieder aufnimmt (Fl. 216f. „Aber er ist eben der Meinung, er braucht das gar nicht • machen“). Gleichzeitig verbalisiert er sein Wissen, das er aus Internetrecherchen mitbringt, und das die Übernahme der anwaltlichen Einschätzung (er muss es noch nicht) als Einschätzung⁶ verhindert (Fl. 217f.

„Und i weiß nicht, ob des so ist“). Darauf aktualisiert der Anwalt seine Einschätzung und bestätigt, dass der Mandant durchaus die Renovierungsarbeiten leisten muss (Fl. 219 „Nee, das ist nicht so“) und geht darauf sofort zur *Entwicklung von Handlungsoptionen* über. Dabei bewertet er die vom Mandanten eingebrachte Handlungsoption mit „das verkompliziert es ja“ (Fl. 219), um dann zu seiner eigenen Handlungsoption Miete einklagen zurückzukommen und diese weiter auszuführen (Fl. 220ff.).

[220]

A (m) ne? Er wird ja jetzt, wenn e/ wir die/ •• wenn wir die ••• Mie/ die Miete für

[221]

A (m) den März einklagen, also die achthundertfünfunddreißig Euro. Dann wird ja
M (m) Hmñ

[222]

A (m) von ihm wieder was kommen. Ja er muss nicht, weil so und so, ne? Und
A (m) [k] höhere Stimmlage, imitiert Mieter
M (m) Hmhñ

[223]

A (m) dann kommt s ja wieder zu einer Gerichtsverhandlung und dann kann man
M (m) Jä

[224]

A (m) das immer noch klären, ne? ••• Also ich, ich würde meinen, wenn man das

[225]

A (m) jetzt ••• versuchen würden, gleich festzust/ feststellen zu lassen, das

[226]

A (m) verkompliziert die Sache nur unnötig. ((1,4s))Wir müssen nur die... ((3,2s))
M (m) Jä

[227]

A (m) Wir müssen ja eigentlich nur den Zahlungsanspruch deutlich machen und

[228]

A (m) das kriegen wir ja hin, • weil wir ja schon mal geklagt haben, ne? ((3,2s)) Ja.

[229]

A (m) •• Dann lassen Sie mir einfach die Papiere hier. •• Und dann jetzt
M (m) Hmhñ

[230]

[t] 20:00
A (m) er... Vermutlich kommt es ja wieder zum gleichen ((1s)) Richter, ne? Bei

[231]

A (m) wem waren wir denn eigentlich gewesen? ((1,5s)) Ach
M (m) Bei einer Richterin.

[232]

A (m) so, da waren wir bei der Frau... •• Ach bei der Frau Mohn waren wir da.

[233]

A (m) Genau ((3s)) Da waren wir bei der Frau Mohn. Na, dann kommt das ja

[KO] blättert

[234]

A (m) vielleicht wieder zur Frau Mohn. ((6,9s)) So machen wir s,

A (m) [k] blättert

M (m) Ja. ((1s)) Das

[KO]

[235]

M (m) wär jetzt noch meine ((1,2s)) Ding von der •• Rechtsschutzversicherung.

TJ_NF_1: Entwicklung von Handlungsoptionen

In der Folge führt der Anwalt die Handlungsoption als Handlungslayout weiter aus (Fl. 220ff. „er wird ja jetzt“... „wenn wir“... „dann wird ja von ihm wieder was kommen“... „und dann kommt“... „und dann kann man“...). Dabei integriert er die vom Mandanten eingebrachte Handlungsoption nicht als parallel bestehende Handlungsmöglichkeit, sondern integriert dieses Layout in das erste, Miet einklagen, indem er ein Handlungslayout entwirft, das zunächst die Miet einklagt und im Zuge dessen auch die Renovierungsarbeiten einfordert. Anschließend kommt er zurück zu seiner Bewertung, das verkompliziert die Sache nur, wenn die Klage Miet e und die Klage Renovierung parallel als Handlungsoptionen ausgeführt würden (Fl. 224ff.). Daraufhin stellt er nochmals den bereits gefassten und bestätigten Plan in den Vordergrund (Fl. 226f. „((1,4s)) Wir müssen nur die... ((3,2s)) Wir müssen ja eigentlich nur den Zahlungsanspruch deutlich machen“), gefolgt von der Bewertung, gute Erfolgsaussichten zu haben, da sie bereits schon einmal geklagt haben (Fl. 228). Ohne eine weitere Bestätigung abzuwarten, nennt er das weitere Vorgehen, klappt also den Handlungsplan weiter aus. Hier nun allerdings nicht mehr die Klage selbst, sondern die konkreten nächsten Schritte (Fl. 229 „Dann lassen Sie mir einfach die Papiere hier“) und die konkrete Bearbeitung bei Gericht (Fl. 230ff. „Vermutlich kommt es ja wieder zum gleichen ((1s)) Richter, ne?“), womit er bereits seine Vertretung einleitet. Da der Mandant den Plan zuvor bereits übernommen hatte, bestätigt der Anwalt diesen nach einer längeren Pause erneut, was nun auch den Mandanten zu einer erneuten Verbalisierung der Planübernahme bewegt (Fl. 234 „Ja“). Damit ist das *Entwickeln von Handlungsoptionen* abgeschlossen und die Beteiligten gehen zum *Verhandeln der Kosten* über (Fl. 234ff.).

9.3 Das sprachliche Handlungsmuster Entwicklung von Handlungsoptionen

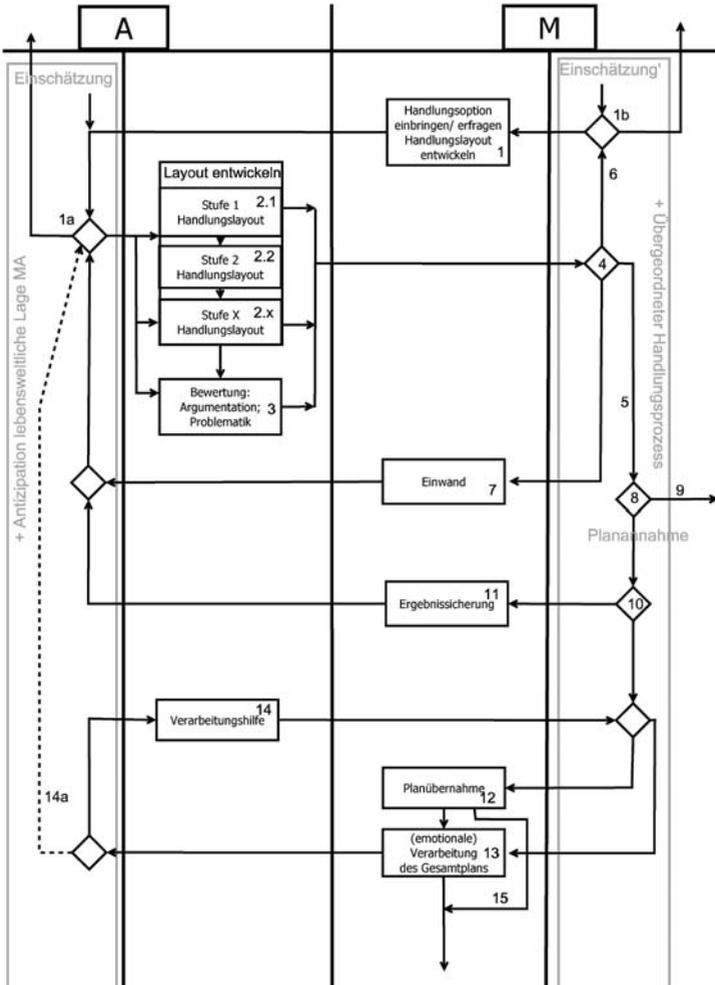
Bei der Analyse des Beispieltranskripts deutet sich bereits an, dass das Entwickeln von Handlungsoptionen ein Prozess ist, der die Beteiligten von der Entwicklung eines Handlungslayouts auf der Basis des anwaltlichen Wissens und seiner Bewertung der Lage hinführt zu einem Handlungsplan, der aber erst durch die Zustimmung des Mandanten und damit auch seiner Bewertung entsteht (vom Layout zum Plan). Wie sich der Prozess als sprachliches Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen* in seinen mentalen und interaktionalen Schritten vollzieht, soll im Folgenden beleuchtet werden. **Zweck** des Musters ist es, auf der Basis der Einschätzung des Falles vor der Rechtswelt nun Möglichkeiten zu erarbeiten, die den Mandanten aus seiner für ihn ungünstigen Situation (die ja die Grundlage für den Besuch eines Anwalt ist, vgl. Kapitel 2.1.2) herauszuführen. Dieser hatte sich bereits im Vorfeld für das Suchen nach rechtlichen Möglichkeiten entschieden. Bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen* werden diese nun mit Hilfe des Agenten der Institution erarbeitet.

Die Experte-Laie-Konstellation bedingt, dass der Anwalt die bewertende Instanz für den Planbildungsprozess ist, da der Mandant die Rechtswelt als relevanten Fokus ausgebildet hat und hier die Expertise des Anwalts bereits durch die Vereinbarung eines Gesprächstermins gesucht hat. Das Einbringen von Handlungsoptionen ist in dieser Konstellation nicht von beiden Beteiligten mit der gleichen Qualität möglich, was dazu führt, dass Mandanten Vorschläge einbringen, die sie selbst nicht bewerten können (vgl. GS_KB_1, M: „• Was, was ist da normal? Ich hab also mir •• — wie gesagt bin kein Jurist — •• aus, aus m Daumen gesaugt eine Frist von sechs Monaten, in der ich meine Schwester auszuzahlen habe“).

Dennoch findet auch mandantenseitig ein Bewertungsprozess statt, der sich auf seinen übergeordneten Handlungsprozess stützt (vgl. auch Rehbein 1977: 161, der für das kooperative Planen einen *gemeinsamen* Bewertungsprozess annimmt). Diese Bewertung kann auf Wissen z. B. zu weiteren Beteiligten und deren Handeln, zukünftigen Entwicklungen, der eigenen psychischen und physischen Verfassung oder zeitlichen Planung beruhen. Diese Bewertung erfolgt durch den übergeordneten Handlungsprozess und durch einen Abgleich mit dem Ziel. Daher können Mandanten Einwände relevant setzen und so den Plan des Anwalts zwar nicht als solchen bewerten, aber als für die Umsetzung in ihrer Situation entweder annehmen oder als nicht adäquat verwerfen. Denn die „Entscheidung, welcher Weg zur Problemlösung eingeschlagen werden soll, ist stets eine Entscheidung des Mandanten, nicht des Rechtsanwalts“ (Kilian 2008: 15.). Entsprechend muss es auch in der Experte-Laie-Konstellation der Mandant sein, der einen Handlungsplan

letztlich bestätigt. Eine Bedingung für den Musterdurchlauf ist also neben der Notwendigkeit der anwaltlichen Bewertung auch, dass das Ergebnis ebenfalls in den übergeordneten Handlungsprozess zu integrieren ist, also ein individuell zu den Mandanten zugeschnittener Plan entsteht, der diesem am besten entspricht. In der Folge soll dieser gemeinsame Planbildungsprozess als sprachliches Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen* beschrieben werden, das sich als Praxeogramm wie folgt darstellt (Abb. 12).

Abb. 12: Das sprachliche Handlungsmuster Entwicklung von Handlungsoptionen



Unmittelbar an das Muster *Sachverhaltsbegutachtung* (vgl. Kapitel 8) schließt in der Regel die *Entwicklung von Handlungsoptionen* an. Die Einschätzung des Anwalts, mit der die Lage des Mandanten in der Lebenswelt vor dem Hintergrund der Rechtswelt verortet wird, bildet mental beim Anwalt den Ausgangspunkt für das *Entwickeln von Handlungsoptionen* (in Abb. 12 dargestellt durch die graue Umrahmung innerhalb seines mentalen Bereichs). Gleichzeitig antizipiert der Anwalt aber auch die lebensweltliche Lage des Mandanten, zu der er ebenfalls bereits bei der *Sachverhaltsbegutachtung* ein Bild ausgebildet hatte. Beide Bestandteile, die anwaltliche Einschätzung sowie die Antizipation der lebensweltlichen Lage des Mandanten, bilden auf der Seite des Anwalt die Grundlage zur Entwicklung und Bewertung von Handlungsoptionen. Betrachten wir die mentale Seite des Mandantenhandelns, so basiert hier das *Entwickeln von Handlungsoptionen* auf seinem übergeordneten Handlungsprozess (im Beispieltranskript Fl. 213f. „Und eben diese/ • • • dass er diese Renovierungsarbeiten eben • erledigen muss“), ebenfalls hat aber auch der Mandant nun als Einschätzung‘ eine Vorstellung über die Verortung seiner Lage in der Rechtswelt (im Beispieltranskript: er hat Anspruch auf die Mietzahlung und auf die Erledigung der Renovierungsarbeiten).

Die Antizipation der lebensweltlichen Lage des Mandanten auf Seiten des Anwalts wird im Beispieltranskript nur an der Thematisierung der (ersparten) Kosten deutlich. Damit antizipiert der Anwalt, dass der Mandant eine möglichst kostengünstige Lösung bevorzugt. Deutlicher formuliert die Antizipation der lebensweltlichen Lage der Mandanten ein Anwalt aus dem Insolvenzrecht: „((2,3s)) Vergessen Sie s! • • • Allein/ also in ihrer Situation allein schon den Stress, • • mit der Bank zu verhandeln, • • • das äh das würd ich mir ni/ ernsthaft nicht antun“ (TJ_IJ_1). Mit „vergessen Sie s!“ weist er eine Handlungsoption zurück, die die Mandanten einbringen und bewertet diese vor allem mit der persönlichen Situation und dem Stress der Mandanten, den diese besser vermeiden sollten. Die Annahme, dass die Situation für die Mandanten unangenehm zu werden droht, kann er vor allem auf der Basis seiner Einschätzung treffen. Diese Einschätzung wird ihn auch zu einem alternativen Handlungslayout führen.

Zentral für das Muster ist die Entwicklung eines oder mehrerer Handlungslayouts auf Seiten des Anwalts. Dazu geht er meist in Folge der Begutachtung und auf der Basis seiner Einschätzung (**1a**) zur Verbalisierung des Layouts über (**2**) (Fl. 189f. „((1,7s)) Gut, dann müssen wir uns jetzt überlegen, wie wir damit umgehen, ne?“). Neben diesem Einstieg in das Muster gibt es die alternative Möglichkeit, dass der Mandant zur Entwicklung eines Layouts führen kann, indem er selbst Handlungsoptionen erfragt oder einbringt (**1**) (Fl. 213f. „Und eben diese/ • • • dass er diese Renovierungsarbeiten eben • erledigen muss“). Im Beispielfall wird deutlich, dass er diese auf der Basis seiner Einschätzung‘ (**1b**) einbringt, die er

hier aber aufgrund von eigenen Recherchen gewonnen hat (Fl. 218 „Ich hab eben da, ja, im Internet a wenig recherchiert“) Die Handlungsoptionen können stichwortartig oder in Form ausgearbeiteter Handlungslayouts vom Mandanten verbalisiert werden.

Darauf reagiert der Anwalt im nächsten Schritt, indem er die eingebrachte Option mit seiner Einschätzung konfrontiert (1a) und bewertet (3) (Fl. 219 „Bloß, ähm, ••• das verkompliziert es ja“; vgl. auch das genannte Beispiel aus dem Insolvenzrecht). Diese anwaltliche Bewertung ist für dieses Muster zentral, denn für diese Bewertung besprechen Mandanten ihre Möglichkeiten mit einem Anwalt (und nicht z. B. mit einem Therapeuten, einem Freund etc.) (vgl. SO_TU_1, A: „Ich rate dazu aus finanzieller und rechtlich vorteilhafter Sicht und Sie müssen sich für sich überlegen, •• ob Sie den Stress mit ihm auf sich nehmen wollen“). Die Bewertung kann der Anwalt explizit und implizit verbalisieren. Häufig wird diese Bewertung von Mandanten explizit erfragt (TJ_IJ_1, M: „Und was würden Sie dann vorschlagen?“; GS_KB_1, M: „•• Die Frage ist nur: • Welche • Lösung • halten Sie für die Bessere?“; „Ich frag, frag nur. Macht das Sinn?“).

Hat der Anwalt für eine bestimmte vom Mandanten eingebrachte Handlungsoption oder für eine eigene, die er im Laufe der Planbildung entwickeln möchte, noch keine Einschätzung vorgenommen, so kann er zurück zum Muster *Sachverhaltsbegutachtung* gehen, um diese Einschätzung nachzuholen, da sie die Voraussetzung zur *Entwicklung von Handlungsoptionen* ist (vgl. im Beispieltranskript Fl. 215f. „Das muss er ja streng genommen noch gar nicht, ne?“). Dies kann ebenfalls der Mandant initiieren (1b), wenn ihm eine anwaltliche Einschätzung (und damit eine Einschätzung) zur Bewertung einer Handlungsoption fehlt (vgl. SO_EV_1 „Was, was is jetzt, wenn er/ • wenn wir die Lohnsteuerklassen tauschen?“), was den Anwalt zu einem Bewertungsprozess im Muster der *Sachverhaltsbegutachtung* zurückführt. Zur Begutachtung zurück (1a) wird der Anwalt ebenfalls gehen, wenn sich während der *Entwicklung von Handlungsoptionen* Sachverhaltsbestandteile als ungeklärt herausstellen, um diese zu erfragen (vgl. LO_MB_1, A: „Sie müssen gar nichts tun, • gar nichts tun. ((ea)) Diese Versicherung fällt auch mit da rein, die Sie da haben. Hat Ihre Frau • auch irgendwelche anderen Lebensversicherungen?“).

Das Layout des Anwalt beinhaltet oft eine oder mehrere Stufen eines oder mehrerer möglicher Handlungspläne (2.1–2.x) (z. B. Miete einklagen, Renovierung einklagen). Die Stufen beschreiben entweder verschiedene Eskalationsstufen im Konflikt, können aber auch verschiedene Handlungsalternativen, geordnet nach der Präferenz des Anwalts, sein. Ein mehrstufiges Handlungslayout findet sich in einem Beispiel aus dem Familienrecht (SO_MQ_1 „•• Wenn er die Auskunft nicht erteilt, dann müssen Sie ihn auf Auskunft verklagen“). Allein durch die

Verbalisierung eines Handlungslayouts bewertet der Anwalt verschiedene Handlungsoptionen, denn er wird jene Optionen einbringen, die er vor dem Hintergrund seines juristischen Wissens und seiner Erfahrung favorisiert. Gleichzeitig kann er an das Handlungslayout auch explizit seine Bewertung anschließen (3), die die Argumentation für ein bestimmtes Layout oder auch damit verbundene Problematiken beinhalten kann (vgl. im Beispieltranskript Fl. 191 „Da haben wir halt die Unsicherheit drin“; Fl. 224ff. „Also ich, ich würde meinen, [...] das verkompliziert die Sache nur“). Für jede dieser Stufen liegt mental beim Anwalt ein Layout vor, das er mehr oder weniger detailliert verbalisiert und auf Nachfrage in der Lage ist, weiter auszudifferenzieren.

Charakteristisch für das Entwickeln des Handlungslayouts auf Seiten des Anwalts ist, dass er in der Regel Pläne „zieht“. Damit ist gemeint, dass er einen „fertigen Plan aus seinem Wissen“ (Rehbein 1977: 163; vgl. auch 215f.) lediglich noch verbalisieren muss, dieser grundsätzlich aber in seinen Bestandteilen bereits mental ausgearbeitet ist. Dies wird auch im Beispieltranskript ersichtlich, da der Anwalt in der Lage ist, die von ihm eingebrachten Handlungsoptionen, hier den Ablauf der Klage auf Mietzahlungen, von sich aus (aber ebenfalls auf Nachfrage des Mandanten) weiter auszudifferenzieren und weitere Stufen als Handlungslayouts sowie deren Voraussetzungen und Verläufe zu benennen (Fl. 220ff.). Dies ist bedingt durch den rechtsweltlichen Handlungskontext, in dem der Anwalt das Layout entwickelt, denn hier werden lebensweltliche Konstellationen abgebildet und für sie rechtsweltliche Folgen vorgesehen (Tatbestand und Rechtsfolge). Mit anderen Worten sieht das Handeln in der Rechtswelt für bestimmte Konstellationen standardmäßig bestimmte Pläne vor, die der Anwalt nur „ziehen“ muss. Dies bestätigt auch die Praxisliteratur: „Häufig, insbesondere bei einfach gelagerten Routineproblemen, werden diese [Problemlösungsoptionen, I.P.] auf der Hand liegen, bisweilen wird sich schon die Frage nach Alternativen gar nicht erst stellen, weil nur eine Problemlösung vorstellbar ist. In einem solchen Fall geht es dann zumeist nur um die Implementierung der vorbestimmten Problemlösung“ (Kilian 2008: 14). Da aber erst mit Zustimmung des Mandanten ein Handlungsplan entsteht, haben Pläne, die Anwälte ziehen, bis zu dieser Zustimmung zunächst den Status eines Handlungslayouts.

Problematisch kann dieses Ziehen von Handlungsplänen dann für das Gespräch und seinen Verlauf werden, wenn Pläne bzw. vorher Handlungslayouts so bruchstückhaft und verkürzt präsentiert werden, sodass sie für Mandanten nicht mehr nachzuvollziehen sind. Dann wird Mandanten die Entscheidungsgrundlage entzogen, die Folge ist, dass sie die Entscheidung und auch die Planausführung komplett dem Anwalt überlassen müssen, ohne darauf Einfluss

nehmen zu können. Das führt dazu, dass der Planbildung das kollektive Moment zum großen Teil entzogen wird, weil der Anwalt das Handlungslayout lediglich „ausrollt“.

Dieses Pläneziehen und seine Folgen für den Gesprächsverlauf zeigt sich in folgendem Beispiel aus dem Versicherungsrecht.

Fl. 206ff. A: Das ist relativ äh, ((1s)) ääh schwierig, • da jetzt ran zu kommen. Ihr Hauptanliegen ist ja erstmal, dass diese Wettbewerbsklage abgedeckt ist, dass die versichert ist, das ist ja jetzt erstmal das Wichtigste. Und das Zweite wäre dann eben Beitragsrückerstattung, Beitragsnachzahlung, dass das klar ist und was Sie noch rausholen können, ist gut und was nicht, • • • wär dann halt weg ((ea)) • Diese Unterlagen sind Altunterlagen oder Werbeblättchen?

Fl. 240ff. A: • • Also ich krieg das zwar dann am Ende aller Tage, wenn das so läuft, wie ich mir das hier vorstelle wieder, aber ähh also rechnen Sie mal nicht unter einem Jahr.

Fl. 298ff. A: Ich würde dann die [Name Versicherung] anschreiben. Ich sag Ihnen heute, wie ich denke, dass es läuft und was ich noch brauche.

Fl. 319ff. A: Ich hol grad mal meine Unterlagen, • • und dann ähmmm, schweige ich Sie nochmal fünf Minuten an, mache mir grad nochmal paar Notizen und dann äh erklär ich Ihnen wie wir s machen, ne?

Fl. 770ff. A: ((aa 1,5s)) Jetzt haben/ wir machen s ja wahrscheinlich eben außergerichtlich geltend, von daher spielt das dann keine Rolle mehr. • • • Ich mach jetzt gleich äh Kopien von diesem ganzen Stapel.

Fl. 813ff. A: Ich werd dann den [Name Versicherung]/ die ähm außergerichtlich erstmal verkürzt und scharf anschreiben. • • Und Ihnen auch mal schicken, wo ich noch Lücken sehe und wo ich noch Risiken sehe und was ich noch meine. • • Wegen ähhh... • • • Genau, das haben wir auch besprochen. ((ea)) Wegen der Frau Pick

Fl. 843ff. A: • Ja, also ich denk d/ • • also es, es läuft, egal wie schnell ich jetzt bin. Es ist so, ich schicke das an die [Name Versicherung] sage: „Hallo, hier bin ich. Wir hätten gerne in zwei Wochen ne Bestätigung.“ • und dann kommt von denen: „Uhi, jetzt so schnell können wir das gar nicht bearbeiten. Wir brauchen mal noch mindestens vier.“ • Das ist • • immer so! • • • Deswegen • will ich Ihnen da gar keine Hoffnungen machen, dass das so wahnwitzig schnell geht. Und ähm, dann kommt erstmal so ein Abwimmelschreiben, in dem irgend ein Blödsinn drin steht, der mit dem Fall gar nichts zu tun hat. Das heißt, da hat sich irgendein Sachbearbeiter hingesezt und hat gesagt: • • „Ich muss mal schnell was Hinhaltendes schreiben.“ So und dann schreiben wir nochmal, sie sollen jetzt gefälligst bitte zack zack nochmal zwei Wochen, und dann passiert vielleicht was.

Fl. 860ff. A: • • • S-Sie sollten s mir vielleicht mitteilen, weil • ich, ((1,3s)) ich fordere da Ausgleich. Ob Sie des jetzt gezahlt haben oder nicht, ist mehr ne akademische Frage, denn bei dem einen muss ich tatsächlich Schadensersatz fordern und bei dem anderen Freistellung aus dem Versicherungsvertrag. Das Kind hat n anderen Namen, es ist juristisch was völlig Unterschiedliches, aber es läuft auf das Gleiche raus, Sie wollen die Kohle. • Von daher mach ich mir da jetzt keinen Stress. Im Falle einer Klage müsste ich s genau wissen, wann Sie was bezahlt haben.

Ende des Gesprächs bei Fl. 892

FO_GP_1: Ziehen von Handlungsplänen (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

Das Gespräch fällt insgesamt dadurch auf, dass es in seinem Ablauf sehr zerfasert ist, bestimmte Phasen sich immer wieder ablösen und an anderer Stelle neu eröffnet werden. So werden auch kommunikative Aufgaben nicht abschließend bearbeitet oder sprachliche Handlungsmuster durchlaufen, sondern immer wieder unterbrochen und später wieder aufgegriffen. Verfolgen wir die *Entwicklung von Handlungsoptionen* in diesem Gespräch, wird deutlich, dass die Anwältin offenbar bereits früh Handlungsmöglichkeiten entwickelt (Fl. 206 „Das ist relativ äh, ((1s)) ääh schwierig, • da jetzt ranzukommen“), diese aber nur bruchstückhaft im Laufe des Gesprächs verbalisiert (vgl. die einzelnen Bestandteile des Handlungslayouts, die sich über das Gespräch verfolgen lassen, hier zur besseren Orientierung grau unterlegt). Dadurch, dass sie das Handlungslayout an keiner Stelle vollständig verbalisiert, kann der Mandant den Plan nicht übernehmen, was dazu führt, dass die Anwältin das Layout selbständig und zu weiten Teilen mental entwickelt und damit die Übernahme des Plans durch den Mandanten unterstellt. Problematisch an diesem Vorgehen ist nicht das Pläneziehen an sich, sondern das Nichtverbalisieren dieser Pläne als Handlungslayout und damit das Nichtinformieren und Nichteinbeziehen des Mandanten bei der Festlegung der weiteren Schritte, das durch das Vorliegen der Pläne als „Standard-Pläne“ gefördert wird.

Am Ende des Gesprächs verbalisiert sie dann zwar konkret die weiteren Schritte (Fl. 843ff.), diese beziehen sich allerdings auf den bereits gefassten Plan und sind kommunikative Handlungen aus der Gesprächsabschlussphase (hier dennoch aufgenommen, weil der Mandant dadurch zumindest implizit weitere Bruchstücke des Handlungslayouts erschließen kann). Es ist allerdings zwischen dem Entwickeln eines Handlungslayouts und dem Informieren über weitere Schritte im Mandat zu unterscheiden. Beide sind unverzichtbar, haben aber einen eigenen Zweck und sollten nicht vermischt oder gegenseitig ersetzt werden.

Resultat dieses Vorgehens ist zum einen, dass der Mandant möglicherweise relativ uninformiert, ohne eigenen Handlungsspielraum und ohne einem weiteren Handeln wissentlich zugestimmt zu haben, das Gespräch verlässt. Zum anderen können damit weitere Folgen verbunden sein, die weit über das Erstgespräch hinausgehen. In diesem konkreten Fall war die Folge, dass der Mandant eigenmächtig in einem Parallelverfahren die Sache weiterverfolgt hat, ohne die Anwältin zu informieren. Darüber hinaus hat er seine Rechnung bei ihr nicht beglichen. Beides Folgen, die nicht unmittelbar auf die kommunikativ misslungene *Entwicklung von Handlungsoptionen* zurückzuführen sind, die Vermutung liegt allerdings nahe, dass ein informierter Mandant ggf. kein Parallelverfahren angestrebt hätte, da er seine Sache in guten Händen gewusst hätte, und dass ein Mandant eine Leistung eher bezahlt, die er wissentlich auch bestellt (also als Plan bestätigt) hat.

Nachdem der Anwalt das Handlungslayout und seine Bewertung verbalisiert hat, hat der Mandant mit der Rückbindung an seinen übergeordneten Handlungsprozess (4) verschiedene Möglichkeiten. Er kann das Handlungslayout erneut genauer erfragen (**über 6 zu 1**) (z.B. SO_EV_1 „((1,5s)) Wie • komm ich von dieser Urkunde weg?“). Er kann auf der Basis seines Wissens einen Einwand

(7) gegen das Handlungslayout des Anwalts vorbringen (z.B. SO_MQ_1 „••• Das wird er mir nicht vorlegen. Das weiß ich jetzt schon“). Beide Möglichkeiten veranlassen den Anwalt zu einer genaueren Ausführung des Handlungslayouts oder dem Einführen einer weiteren Stufe (2), ggf. über den Umweg über die *Sachverhaltsbegutachtung*, bei der er eine erneute Einschätzung vornimmt.

Eine weitere Möglichkeit, die auch der Mandant im Beispieltranskript wählt, ist die mentale Annahme des Plans, gefolgt vom Verbalisieren der Planübernahme (**von 4 über 5 zu 8, 10 und 12**) (Fl. 212f., A: „((1,2s)) Also, wär auch in Ihrem Sinne, jetzt mal die Miete für den Monat März einzuklagen, ne?“ M: „Ja, genau“). Geht der Mandant von 4 zu 8, ist er prinzipiell nicht mehr daran interessiert, das Handlungslayout weiter zu erfragen, weitere Optionen selbst einzubringen oder Einwände dagegen vorzubringen, sondern entscheidet (8), ob er den Plan annimmt (10) oder ob er die Annahme verzögert und damit aus dem Muster aussteigt (9) (PC_CS_1, M: „Ja dann werd ich/ ich werd nochmal nachdenken, werd vor allem auch mit meiner Frau sprechen, weil sie bestrifft ja irgendwo auch“). Nach der mentalen Planannahme kann der Mandant entweder eine Ergebnissicherung (11) verbalisieren oder zur Planübernahme übergehen. Die Ergebnissicherung (11) wird meist in Form von verständnissichernden Rückfragen zur Umsetzung und zu Folgen oder einer Zusammenfassung des bisher entwickelten Handlungslayouts verbalisiert (SO_MQ_1, M: „Das heißt erster Schritt. Ich schreib ihm ne Email, dass ich bitte, di-en Einkommenssteuerausgleich von wieviel Jahren? Auf welcher Grundlage wird das berechnet?“). Dabei haben Mandanten den Plan bereits grundsätzlich angenommen und versichern sich weiterer oder bereits bekannter Details. Dies kann ggf. einen erneuten Durchgang durch das Muster initiieren, denn auch auf ergebnissichernde Aktivitäten wird der Anwalt bestimmte Teile des Handlungslayouts weiter ausführen. Kommen hier völlig neue oder unerwartete Informationen, kann dies dazu führen, dass die vorherige Planannahme des Mandanten revidiert wird.

Das folgende Beispiel aus dem Erbrecht zeigt eine gestaltende Beratung. Zwei Kinder haben das Wohnhaus ihrer Eltern bereits übertragen bekommen, Anwalt und Mandant wollen nun eine Lösung schaffen, mit der der Mandant die Schwester aus der Erbschaft „herauskauft“. Eine Bedingung ist, dass der Vater, der ja noch lebt, einer Grundschuld nicht zustimmt, weil er Sorge hat, bei einer möglichen Pfändung nicht weiter in dem Haus wohnen zu können (Stichwort: Nießbrauchrecht). An der folgenden Stelle im Transkript haben die Beteiligten eine mögliche Handlungsoption gefunden. Der Mandant nimmt den Plan mental an (8) und sichert das Ergebnis durch eine Zusammenfassung (Fl. 728 „Passiert nichts. Und damit ist, ist die Absicherung da. Niemand/ meine Schwester nicht mehr im Grundbuch. • Und äh meine Eltern können in Frieden ihr Leben leben“).

[728]			45:00
[t]			
A (m)	nicht fällig.	Das heißt ••• Ihrem Vater...	
M (m)		Passiert nichts. Und damit ist,	ist die Absicherung da.
[729]			
[t]			
M (m)	Niemand/ meine Schwester nicht mehr im Grundbuch. • Und äh meine		
[730]			
[t]			
A (m)		Eben. Das heißt für, für Ihren Vater	
M (m)	Eltern können in Frieden ihr Leben	leben.	
[731]			
A (m)	... Und deshalb ist das einmal rum nicht ganz richtig.		Es ist vielleicht
[732]			
A (m)	wirklich ein • ein, ein, ein, ein, ein, ein einmal rum. Aber im Sinne von		
[733]			
A (m)	einem, einem Ausweg. Und wir, wir	landen	nicht wieder am Punkt.
M (m)		Hrñhrñ	
[734]			
A (m)	Sondern wir, wir • finden die Ausfahrt bevor wir einmal rum sind. • Dass er		
[735]			
A (m)	sagt: „Mit der Belastung kann ich leben.“		
M (m)		•• Wie machen wir das? Wir	
In der Folge bestätigt der Anwalt die gefundene Handlungsoption, indem er seine Bewertung wiederholt und auch die Perspektive des Vaters einbezieht. Hierzu benutzt er eine bereits häufiger in diesem Gespräch verwendete Weg-Metapher, die anzeigt, dass der Anwalt die Handlungsoption positiv bewertet. Inhaltlich gibt er damit zum Plan allerdings keine Informationen.			
[736]			
A (m)			Hrñhrñ
M (m)	tragen jetzt eine Grundschuld in Höhe von fünfundsiebzigtausend		Euro
[737]			
M (m)	zuzüglich vier Prozent Zinsen pro/ ab dem so und so vielten ••• ääh •		
[738]			
A (m)		Ja. Und	das be...
M (m)	auf das Haus zugunsten meiner Schwester ein.		Ist das
[739]			
A (m)		((1,8s)) Das ((1,4s)) ist pfändbar. Ja.	((2,5s)) Da haben wir
M (m)	pfändbar?		
[740]			
A (m)	natürlich wieder ein ((1,1s)) Problem. ••• Aber es nützt uns natürlich		

Der Mandant fährt daraufhin mit seinen ergebnissichernden Aktivitäten fort (11), diesmal indem er die Umsetzung zunächst erfragt und dann selbst skizziert (Fl. 735ff.). Bevor der Anwalt darauf eingehen kann unterbricht ihn der Mandant erneut mit einer weiteren Rückfrage, diesmal zu möglichen Folgen des vorläufig angenommenen Handlungsplans (Fl. 738f. „Ist das pfändbar?“). An dieser Stelle kann der Anwalt nicht das Handlungslayout weiter ausführen, sondern muss zurück zur *Sachverhaltsbegutachtung* gehen, um zunächst zu einer Einschätzung auf die Frage des Mandanten bezüglich der gefundenen Handlungsoption zu gelangen (**über 1a**). Dieser Weg zurück wird auch ersichtlich durch die relativ langen Pausen, die der Anwalt zur Verbalisierung seiner Antwort macht. Nachdem er seine Einschätzung verbalisiert hat (Fl. 739 ((1,8s)) Das ((1,4s)) ist pfändbar. Ja“), schickt er eine aktualisierte Bewertung (3) für die zuvor bereits angenommene Handlungsoption nach („(2,5s)) Da haben wir natürlich wieder ein ((1,1s)) Problem.“), womit die gefundene Handlungsoption wieder zur Disposition steht.

[741]

A (m) nicht. ((1s)) Also der Anspruch ääh ist pfändbar. Aber er ist natürlich

[742]

A (m) nicht fällig sozusagen. Der Anspruch. Denn • gesichert ist ja ...

M (m)

• Gut.

[743]

M (m) Das heißt wenn er gepfändet würde ... Nehmen wir mal den worst case

[744]

A (m) • Ja.

M (m) an. Mehr könnte nicht mehr gepfändet werden? • Richtig? • • • Weil sie ja

[745]

M (m) nicht mehr im Grundbuch steht. ((1,1s)) Ääh das heißt dieser Anspruch

[746]

M (m) könnte gefährdet/ gepfändet werden. • • Kann der Auswirkungen auf den

[747]

A (m) • • • Ist ja nachrangig. • • • Wir würden

M (m) Nießbrauch meiner Eltern haben? • • • Nicht.

[748]

A (m) es nach dem ... Oder Hypothek.

M (m) Nachrangig Grundschild. Coole Idee. ((schreibt, 8s))

GS_KB_1: Erneuter Durchgang nach Ergebnissicherung

In der Folge geht der Anwalt dann selbst erneut zur *Sachverhaltsbegutachtung* zurück, um nicht nur die Frage nach der Pfändbarkeit zu beantworten, sondern die Frage, die bezogen auf das Ziel des Mandanten, den Vater zu schützen, die juristisch relevante ist: Die Frage nach der Fälligkeit. Dazu bildet der Anwalt dann eine weitere Einschätzung aus, die er dem Mandanten mitteilt (Fl. 741 „((1s)) Also der Anspruch ääh ist pfändbar. Aber er ist natürlich nicht fällig sozusagen“). Mit dieser Einschätzung, die der Mandant sofort als Einschätzung übernehmen kann, kann dieser erneut zur Planannahme (8), hier als Exothese, (Fl. 742 „Gut“) und zur Ergebnissicherung übergehen (Fl. 743 „Das heißt“...).

Daraufhin ist der Anwalt in der Lage, das Handlungslayout zu entfalten, was er aber in diesem Fall nicht verbalisiert, sondern lediglich die Zusammenfassung des Mandanten und seine Rückfrage bestätigt (Fl. 744, Fl. 747). Nach diesen Bestätigungen des Anwalts kann der Mandant dann zur Planübernahme (12) übergehen (Fl. 748), die er mit einer kurzen verarbeitenden Äußerung (13) (Fl. 748 „Coole Idee“) abschließt.

Schiebt der Mandant nach der Planannahme keine ergebnissichernden Aktivitäten mehr ein, geht er mental weiter zur Planübernahme (12) (vgl. das Beispieltranskript), womit das Muster beendet werden kann (15).

Eng verbunden mit der Planübernahme ist die (emotionale) Verarbeitung des Gesamtplans (13). Diese kann entweder vor der Planübernahme verbalisiert werden oder im Anschluss daran. Sie hat zum Teil selbstplausibilisierenden, zum Teil begründenden, zum Teil bestätigenden Charakter. Zu der (emotionalen) Verarbeitung von Mandanten können Anwälte eine Verarbeitungshilfe geben (14), die dazu dient, den Mandanten in seiner Verarbeitung der Entscheidung zu unterstützen. Verarbeitungshilfen des Anwalts können verschiedene Formen aufweisen. Sie können z. B. eine erneute Bestätigung der Situation verbalisieren (IP_IG_1, M: „Ja, schade eigentlich. • • • Ich hatte ja im Stillen gehofft • äh, dass da natürlich tatsächlich noch irgendwo • äh • • was zu machen ist.“ A: „Also ich seh da im Moment • • keinen Ansatzpunkt, • • Emmmm ((2,1s)) nee“) oder die positiven Seiten an der Situation hervorheben (IP_IG_1 „Em • also von da her • • haben wir schon das Gefühl, dass • • is kein Nachteil für die Beamten, aber in dem Moment, wo Sie halt die höherwertige Tätigkeit ausüben • • können sie daraus noch nicht direkt Honig saugen“) (vgl. zu weiteren Formen auch Kapitel 6.3.7).

Da dieses Handlungspotenzial im Beispieltranskript nicht ausgeschöpft wurde, soll die Planübernahme und Verarbeitung an einem weiteren Beispiel gezeigt werden.

Das folgende Beispiel stammt aus dem Insolvenzrecht. Die Mandanten hatten einen Kredit für einen Hauskauf aufgenommen, den sie in Folge von schwerwiegenden Erkrankungen nun nicht mehr bedienen können. Der Anwalt entwickelt ein zweistufiges Handlungslayout, zum einen nicht weiter zu versuchen, Käufer für das Haus zu finden oder den Kredit abzubezahlen, zum anderen eine Privatinsolvenz anzumelden, um eines Tages wieder schuldenfrei zu werden. Dieses Layout führt der Anwalt nochmals als Szenario aus (Fl. 783ff.), die Mandanten haben dazu bereits an verschiedenen Stellen vorher eigene Vorschläge, Einwände und ergebnissichernde Handlungen vollzogen.

[783]

A (m) ((2,8s)) Wenn des alles so klappt, wie ich Ihnen das jetzt heute präsentiert

[784]

A (m) hab, • • • dann ((1,9s)) wohnen Sie • • • in drei Jahren • • • zur Miete in einer

[785]
A (m) sechzig Quadratmeter Wohnung, entweder in der, in der sie jetzt wohnen, •

[786]
A (m) • weil Sie sich mit dem • • • Erwerber da, der den Zuschlag bekommen hat,

[787]
A (m) a-arrangiert haben, oder in einer anderen sechzig Quadratmeter Wohnung,

[788]
A (m) die Ihnen gefällt, • • • die Sie dann auch von den Mitteln, die Sie
M (w) Hmhñ

[789]
A (m) bekommen, ((1,5s)) also, bezahlen können. • • • Und in
M (m) Bezahlen können.

[790]
A (m) sechs Jahren sind Sie schuldenfrei.
M (w) ((1,6s)) Und wie is des dann nach die

[791]
M (m) Da ist s
M (w) sechs Jahre? Hat man • wirklich die • Ruhe, oder? Nichts mehr.

[792]
A (m) Vorbei. • Es sei denn, Sie haben neue Schulden wieder
M (m) vorbei. Na,
M (w) Hmhñ

[793]
A (m) aufgebaut Nö, das dürfen Sie, ja, aber ...
M (m) des darf man ja net. Das macht ja nicht
M (w) ((lacht))

[794]
A (m) Nee, es macht auch keinen Sinn, aber pff • • • gibt soundso viel Leute,
M (m) Sinn.

[795]
A (m) die schon in der Insolvenz schon gleich wieder die nächsten Schulden

Daraufhin zeigt die Mandantin erneut eine ergebnissichernde Aktivität (11) (Fl. 790 „((1,6s)) Und wie is des dann nach die sechs Jahr?“), die der Anwalt als Teil des Handlungslayouts (2), hier als zu erwartende Folge verbalisiert (Fl. 792 „Vorbei“), indem er die Formulierung des Mandaten (Fl. 791f.) aufgreift. Diese Aussage schränkt er dann aber weiter ein, indem er auch eine weitere mögliche Folge mit negativen Konsequenzen einbringt (Fl. 792 „Es sei denn, Sie haben neue Schulden wieder“), was die Mandanten vor dem Hintergrund ihres übergeordneten Handlungsprozesses als unsinnig ausschließen (Fl. 793ff.).

[796]	A (m)	machen, ne?	
	M (m)	Ja,	des ist ja Blödsinn. ((4,6s)) Weil für uns äh steht eigentlich
	M (w)	Hmhñ	
[797]	A (m)		Ja dann ist das mit der
	M (m)	fest, dass wir	nur noch zur Ruhe kommen wollen.
	M (w)		((ea)) ((aa))
[798]	A (m)	Insolvenz gar nicht schlecht.	• Weil Insolvenz heißt ja auch, dass diese
[799]	A (m)	ganzen Gläubiger, die Sie haben, ••	die können alle nicht mehr mit
[800]	A (m)	Vollstreckungsmaßnahmen auf Sie zu.	Die Insolvenz ist wie n Mantel, den
[801]	A (m)	Sie um sich herumschnallen, da kann keiner ran.	
	M (m)		Hmhñ ((6,1s)) Okay.
	M (w)		Hmhñ
[802]	A (m)		Glaub auch.
	M (m)	((6,7s)) Das hat schon was gebracht heute.	
	M (w)	Hmhñ	Hmhñ
[803]	M (m)	((2,1s)) Und des ist wichtig.	Äh, des war uns eigentlich wichtig, dass •• wir
[804]	M (m)	jetzt • wirklich guten Rat bekommen.	••• Und ned äh von irgendnem
[805]	M (m)	Anwalt, der • vielleicht äh nebenbei a bissel a Ahnung hat davon,	((2,4s))

TJ_IJ_1: Planübernahme und Verarbeitung

Nachdem sie den Plan angenommen und die Folgen der Umsetzung nun kennen, gehen die Mandanten über zur (emotionalen) Verarbeitung des Gesamtplans (13) (Fl. 796f. „((4,6s)) Weil für uns äh steht eigentlich fest, dass wir nur noch zur Ruhe kommen wollen“). Daraufhin gibt der Anwalt den Mandanten eine Verarbeitungshilfe, indem er keine neuen Informationen mehr zum Layout gibt, aber dessen Passung auf die Situation und Bedürfnisse der Mandanten nochmals zuspitzt (Fl. 797f. „Ja dann ist das mit der Insolvenz gar nicht schlecht. [...] Die Insolvenz ist wie n Mantel, den Sie um sich herumschnallen, da kann keiner ran“). In der Folge gehen die Mandanten zur Planübernahme über und verbalisieren diese (12 zu 15) (Fl. 801ff. „Okay. ((6,7s)) Das hat schon was gebracht heute“) gefolgt von einer Entlastung des Beraters, die zur Planübernahme gehört, in institutionellen Beratungsgesprächen aber selten in dieser Form expliziert wird, da hier die Entlastung typischerweise monetär erfolgt. In diesem Beispiel wird deutlich, dass auch das Zulassen

eines längeren Schweigens von Seiten des Anwalts (hier Fl. 801 und 802, jeweils über 6s) eine sinnvolle Verarbeitungshilfe sein kann, weil so den Mandanten Zeit gelassen wird, das Ergebnis mental zu verarbeiten.

Bei der Analyse der Gespräche stellt sich systematisch heraus, dass Mandanten auch im anwaltlichen Erstgespräch ihr Erleben thematisieren. Dies ist allerdings nicht – wie von vielen Anwälten vermutet – verstärkt bereits während der *Sachverhaltsdarstellung* der Fall (vgl. Kapitel 7), vielmehr wird das Erleben und Emotionen der Mandanten zu einem späteren Zeitpunkt relevant. Mandanten thematisieren Emotionen häufig in Zusammenhang mit der Verarbeitung der Handlungsoptionen. Dabei ist allerdings zu unterscheiden, ob diese Thematisierung verarbeitenden Charakter in Bezug zum gefassten Handlungsplan hat und damit funktional für das Muster ist und die entsprechende Musterposition (13) verbalisiert oder ob es sich dabei um die Initiierung eines eigenen Handlungsmusters handelt, in dem das Erleben und die Emotionen mit einer anderen Funktion bearbeitet werden (ähnlich dem Anteilnahmestandard, vgl. Fiehler 2005, 1990b). Dieses Handlungsmuster kann in der vorliegenden Arbeit nicht systematisch untersucht werden und wird auch nicht in jedem Mandantengespräch durchlaufen. In den Fällen, in denen es von den Mandanten initiiert wird, findet sich der Einstieg aber häufig im Anschluss an das *Entwickeln von Handlungsoptionen*, weshalb darauf an dieser Stelle hingewiesen werden soll. Dies ist möglicherweise der Fall, weil die Musterposition der (emotionalen) Verarbeitung hier als Trigger oder Gelenk dient. Entsprechend sollten Anwälte eher am Ende des *Entwickelns von Handlungsoptionen* als bereits während der *Sachverhaltsdarstellung* auf die Verbalisierung von Emotionen und Erleben durch ihre Mandanten vorbereitet sein, um entsprechend darauf reagieren zu können. Ein Beispiel, das den Einstieg in das Muster im Anschluss an das *Entwickeln von Handlungsoptionen* zeigt, ist das folgende.

[876]	A (w)	Das könn ma auch machen, jaja.	Man kann ihn erst mal
	M (w)	Konten er hat.	((unverständlich)).
[877]	A (w)	aufzählen lassen	und dann gibt s wahrscheinlich nur ein oder zwei und
	M (w)		
[878]	A (w)	dann kann man sagen: „Aber es gibt noch folgende.“	und da soll er auch.
[879]	A (w)	((ea)) Aber wir verlieren dadurch dann wieder Zeit, ge?	Also man
	M (w)	Hmhñ	Aso.

[880]	A (w)	kann auch gleich von vornherein sagen, äh wir wollen über die (alle) äh	
	M (w)		Ja.
[881]	A (w)	Auskunft haben. ((ea)) Kopie?	Ja dann
	M (w)	Ja.	Äh d/ ja das können wir ja dann
[882]	A (w)	kriegen Sie s wieder mit. Nee ich/ sonst/ sowas geht unter so n	
	M (w)		Ja.
[883]	A (w)	Zettelchen. ((4,3s)) Hm?	
	M (w)	Ja, das stimmt. ((2,7s)) Es isch furchtbar. ((1,3s)) Vor	
[884]	A (w)	Warum is das so eskaliert?	
	M (w)	allem... ((1s)) Er/ isch ganz einfach er, er hat mich ja Jahre	
[885]	A (w)		Hmhñ
	M (w)	nicht mehr anfasst. Jahre nicht mehr. ((ea)) Und äh irgendwo war	
[886]	A (w)		Hmhñ
	M (w)	irgendwas und ich konnt s mir net erklärn. Und •• als wir das Haus äh	
[KO]			Stimmen im Hintergrund

LO_KV_1: Thematisieren von Erleben und Emotionen

Dieses Beispiel zeigt zunächst das Ende des Durchlaufs durch das Entwickeln des Handlungslayouts, das die Mandantin als Plan übernimmt (Fl. 880, 881 „Ja“). Daraufhin geht sie nach einer längeren Pause und einer fragenden Interjektion über zum Thematisieren von Erleben und Emotionen, was die Anwältin zulässt bzw. steuert (Fl. 884 „Warum is das so eskaliert?“). Darauf beginnt die Mandantin relativ ausführlich ihre Situation unter emotionalen, psychischen und gesundheitlichen Gesichtspunkten zu schildern (Fl. 884ff.). Hier zeigt sich, dass die Mandantin an der Stelle im Gespräch, an der die Verarbeitung der Handlungsoptionen anschließen kann, zum Thematisieren von Erleben und Emotionen übergeht, das nicht als Verarbeitung der Handlungsoptionen (hier Musterposition 13) zu interpretieren sein kann, sondern als ein eigenes Muster eingeschoben wird, das in dieser Arbeit aber nicht systematisch untersucht wird.

Kommen wir zurück zum Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen*, lässt sich eine weitere Beobachtung formulieren. Neben dem Verbalisieren einer Verarbeitungshilfe (14) ist ein ebenfalls nicht selten zu beobachtender Weg, den Anwälte auf verarbeitende Aktivitäten der Mandanten wählen, das erneute Zurückgehen zur Entwicklung eines Handlungslayouts,

indem sie z. B. das bereits besprochene Layout wiederholen oder es weiter ausführen (14a). Da dies nicht adäquat auf die verarbeitenden Aktivitäten des Mandanten reagiert und darüber hinaus eine weitere Schleife durch das gesamte Muster veranlassen und damit eine wohl nicht beabsichtigte Verlängerung des Gesprächs herbeiführen kann, ohne dass der Bedarf dafür gegeben ist, ist dieser Weg als nicht funktional für den Musterzweck gekennzeichnet (gestrichelte Linie, Abb. 12).

Das folgende Beispiel aus dem Familienrecht zeigt einen solchen nicht funktionalen Rückgang.

[228]

A (m)

M (w) nächste... Das kann ich ja machen. Ich schreib ihm ne Mail. Und wenn er

[229]

M (w) auf diese Mail nicht reagiert, dann ä-äh dann klag ich, ja? Ich mein, was hab

[230]

A (m)

••• Also er soll Auskunft erteilen. Und er soll

M (w)

ch für ne Option sonst?

[231]

A (m)

Belege vorlegen, die seine Einkommen belegen, ja? •• Bei nem

[232]

A (m)

Selbstständigen, •• äh der ne Firma hat. ((1,3s)) Und da würde man von

[233]

A (m)

ihm eben verlangen, die, die... Die letzten drei

M (w)

•• Seine persönlichen E K?

SO_MQ_1: Nicht funktionaler Rückgang

Die Mandantin übernimmt in diesem Beispiel den Plan, zunächst ihren Exmann um Auskunft zu bitten und wenn dies scheitert zu klagen (12) (Fl. 228ff. „Das kann ich ja machen“...). Darauf folgt die Verarbeitung, in der die Mandantin ihre Wahl mit der ansonsten aussichtslosen Situation plausibilisiert (13) (Fl. 229f. „Ich mein, was hab ich für ne Option sonst?“). Darauf gibt der Anwalt keine Verarbeitungshilfe, sondern wählt den Weg über (14a) zurück zum Entwickeln des Handlungslayouts, indem er die notwendigen Schritte wiederholt. Wie aus dem Ausschnitt ersichtlich wird, steigt die Mandantin in diesen erneuten Durchgang mit ein (Fl. 233). Das führt zu einem wiederholten Durchgang durch das Muster *Entwicklung von Handlungsoptionen*, der knapp fünf Minuten Gesprächsdauer in Anspruch nimmt und am Ende wieder zur Planübernahme der Mandantin zurückführt.

Auch im folgenden Beispiel aus dem Verwaltungsrecht, hier einer verwerfenden Beratung, geht der Anwalt nach der Planübernahme und (emotionalen) Verarbeitung des Mandanten (12,13) (Fl. 189) zurück zur Schilderung eines Handlungslayouts, das an einem anderen Beispiel demonstrieren soll, dass der Mandant nicht allein mit seinem „Dilemma“ ist, was durchaus funktional als Verarbeitungshilfe dienen kann (14).

[189]

A (m) • emm juristisch unter m Strich wenig bewirken können.

M (m) (Traurig), ja.

[190]

A (m) Ämm • äh also nur um ein ganz, • ganz anderes Beispiel zu zeigen, •

[191]

A (m) was aber so diese/ dieses Dilemma einfach offenbart, Ämm • ich hattee •

[...]

[215]

A (m) führen kann. Also das ist einfach/ das ist ne ganz schwierige

M (m) Ja. Ja.

[216]

A (m) Situation • ämm und da werden wir wahrscheinlich • äm nichts • bewegen

[217]

A (m) können, Äh insbesondere • äm • wenn die Stadt Gevelsberg sowieso

[218]

A (m) nen Ausnahmeantrag stellen muss, Is ja auch • • aus Sicht der

[219]

A (m) Verwaltungskonferenz immer das Problem • • ((ea)) wenn wir für Herrn

[220]

A (m) [Name Mandant] den Ausnahmeantrag stellen, was mach ma mit der Kollegin

[221]

A (m) aus m Jugendamt? Ne? Und dann • haben wir auf einmal die ganze

M (m) Klar. Ja.

[222]

A (m) Verwaltung wieder • • ((ea)) ämm ((1,4s)) dasss/ • • ich mein dafür sind

M (m) Ja.

[223]

A (m) das/ • sind die Dezerementen Dezerementen geworden, dass sie auch solche

[224]

A (m) schwierigen Entscheidungen treffen, Aber...

M (m) ((ea)) ich/ is mir alles klar, A/ ein

[225]

A (m) Ja.

M (m) Detail vielleicht noch, was da jetzt grade hinzupasst • äm • ((ea)) mich

[226]

M (m) unterscheidet halt... Äh weil dann mir wurde ja auch mehrfach gesagt,

[227]

M (m) „Äh du • • [Name Mandant] ((ea)) bist nur einer von vielen, der darauf

IP_IG_1: Nicht funktionaler Rückgang

Im Laufe dieser Schilderung kommt er zunächst zu einer Wiederholung des Ergebnisses, das der Mandant ja bereits als Plan übernommen hatte und schließt dann weiter die Verbalisierung seiner Bewertung und Begründung des Ergebnisses, hier der Problematik des Falles an (3), womit er sich erneut beim Entwickeln von Handlungsoptionen (**über 14 a zu 2 und 3**) und nicht mehr bei der Verarbeitungshilfe befindet. Auch damit wird eine neue Schleife durch das Handlungsmuster angestoßen, denn der Mandant erfragt nun ein weiteres „Detail vielleicht noch, was da jetzt grade hinzupasst“ (Fl. 225).

In dem hier beschriebenen sprachliche Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen* (Abb. 12) wurde die Schemakomponente *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* in ihrer interaktionalen Form als sprachliches Handlungsmuster beschrieben. Dabei hat sich herausgestellt, dass eng verbunden mit dem *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* auch die Schemakomponente *Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeit* bearbeitet wird (Abb. 13).

Abb. 13: Im Rahmen der Entwicklung von Handlungsoptionen bearbeitete kommunikative Aufgaben

Muster Entwicklung von Handlungsoptionen	Handlungsmöglichkeiten entwerfen
	Handlungsmöglichkeiten einbringen (1)(2)
	Handlungsmöglichkeiten bewerten (3)
	Verarbeitung der Lage in der RW und der Handlungsmöglichkeiten
	Lage in der Rechtswelt und Handlungsmöglichkeiten bewerten (7)(11)(13)
	Entscheidung über die Ausführung der Handlungsmöglichkeiten mitteilen (9)(12)
	Verarbeitungshilfe geben (14)

9.4 Die Entwicklung von Handlungsoptionen in den drei Typen der anwaltlichen Beratung

Insgesamt wird dieses sprachliche Handlungsmuster in allen drei Typen der anwaltlichen Erstgespräche durchlaufen. Entsprechend weisen alle Typen die gleiche Grundstruktur auf, lassen sich aber durch je unterschiedliche Spezifika innerhalb dieser gemeinsamen Grundstruktur voneinander abgrenzen. Entsprechend erweist sich die Planbildung als maßgebend für die Unterscheidung der drei Typen insgesamt.

Die Unterschiede lassen sich maßgeblich auf die verschiedenen Konstellationen zurückführen, die den drei Typen zugrunde liegen (vgl. auch Kapitel 5.2).

In der **begutachtenden Beratung** werden Handlungsmöglichkeiten gesucht, die für eine gegenwärtige Situation eine Änderung (für den Mandanten eine Verbesserung der Situation) herbeiführen soll. Damit ist ein Sachverhalt gegeben, dem während der *Sachverhaltsbegutachtung* mögliche Rechtsfolgen zugewiesen werden können. Entsprechend ergeben sich damit Handlungsoptionen in der Rechtswelt, die über bestimmte, hier ebenfalls vorgegebene Wege und Verfahren herbeigeführt werden können. Dies führt dazu, dass beim Anwalt Pläne aufgrund seines professionellen Wissens und seiner Einschätzung des Sachverhalts mental bereits vorliegen. Entsprechend werden sie häufiger „gezogen“ und in der Folge dann auch häufig weniger ausführlich verbalisiert (vgl. SO_MQ_1 „• • Wenn er die Auskunft nicht erteilt, dann müssen Sie ihn auf Auskunft verklagen“).

In der **gestaltenden Beratung**, die ebenfalls von einer gegenwärtigen (für den Mandanten aber nicht negativen) Situation ausgeht, soll diese im Gegensatz zur Situation in der begutachtenden Beratung nicht verändert werden. Als Handlungsoptionen werden hier Möglichkeiten gesucht, auf eine mögliche zukünftige Entwicklung der Situation so einzuwirken, dass eine negative Situation gar nicht erst eintritt. Daher werden hier verschiedene hypothetische Szenarien als Sachverhalte angenommen, für deren Eintreten oder Verhinderung auf der Basis der anwaltlichen Einschätzung Vorkehrungen getroffen werden. Diese hypothetischen Szenarien können Anwalt und Mandant gleichermaßen einbringen. Hier steht also stärker das probeweise Durchspielen von Handlungsoptionen und deren Folge im Vordergrund. Ebenfalls werden Mandanten hier stärker mögliche zukünftige Entwicklungen im Sachverhalt einbringen, indem sie dafür Handlungsoptionen einbringen oder erfragen. Aufgrund der Privatautonomie, die für die meisten Fälle der gestaltenden Beratung greift, sind die Möglichkeiten und Handlungsspielräume der Beteiligten für Handlungsoptionen größer. Hier kommt dem übergeordneten Handlungsprozess, also auch dem Wissen des Mandanten über mögliche Entwicklungen oder die weiteren Beteiligten, ein wichtiger Stellenwert zu, wenn diese an einer außergerichtlichen Regelung beteiligt sein sollen (vgl. GS_KB_1, A: „Wenn Sie mir... Wenn man sich jetzt mal den Kopf der Schwester zerbricht... Ähm • • ähm das muss man ja tun. Die muss ja mitstimmen/ äh mitspielen • • und zustimmen“).

In der **verwerfenden Beratung** hingegen kann die *Entwicklung von Handlungsoptionen* sehr knapp ausgestaltet sein, denn mit der Begutachtung ergibt sich in der verwerfenden Beratung, dass keine weiteren Handlungsoptionen bestehen oder diese nicht mit einem vorteilhaften Ergebnis für den Mandanten enden. Der Plan in der verwerfenden Beratung lautet also „Keine Handlung(soption) ausführen“. Die Planbildung kann hier hypothetisch oder

probehalter durchlaufen werden, um mit einer entsprechend negativen Bewertung durch den Anwalt und der Entwicklung eines negativ endenden Handlungslayouts zum Verwerfen des Plans zu führen (vgl. IP_IG_1 „Also • um das dann auch durchzuspielen“).

Im Anschluss an die Planannahme findet die Planübernahme und Verarbeitung in allen Typen der Rechtsberatung statt.

9.5 Das anwaltliche Erstgespräch als Beratungsgespräch

Betrachten wir die beiden zentralen Handlungskomplexe im anwaltlichen Erstgespräch, die *Sachverhaltsbegutachtung* und die *Entwicklung von Handlungsoptionen* gemeinsam, ergeben sich mit ihnen die **beiden zentralen Handlungskomplexe**, die für Beraten rekonstruiert werden.

Verglichen mit den Beobachtungen und Ergebnissen zum Beraten (Kallmeyer 2000, 1985; Nothdurft et al. 1994; Kapitel 3), zeigt sich, dass Kallmeyer als für Beratungsgespräche konstitutiv die Problempäsentation, die Entwicklung einer Problemsicht durch den RG sowie die Redefinition des Problems und Festlegung des Beratungsgegenstandes feststellt (Kallmeyer 2000: 237). Diese korrespondieren mit der *Sachverhaltsdarstellung* und der *Sachverhaltsbegutachtung*. Für die hier so genannte *Entwicklung von Handlungsoptionen* nimmt Kallmeyer einen Dreischritt an: die Lösungsentwicklung, die Verarbeitung des Lösungsangebots und die Vorbereitung der Realisierung (Kallmeyer 2000: 234f.; 238, Nothdurft/Reitemeier/Schröder Nothdurft et al. 1994: 10 nennen hier zusammenfassend die „Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung“). Wie sich zeigt, findet sich dieser Dreischritt auch im Muster *Entwicklung von Handlungsoptionen* wieder, die Lösungsentwicklung im Handlungslayout entwickeln, die Verarbeitung des Lösungsangebots beim Einwand, der Ergebnissicherung und der (emotionalen) Verarbeitung, die Vorbereitung der Realisierung bei der Ergebnissicherung und ebenfalls dem Handlungslayout entwickeln.

Kallmeyer selbst attestiert der Lösungsentwicklung eine „schubweise Realisierung“ (Kallmeyer 2000: 238). Dies beinhaltet die Verzahnung von Verarbeitung und Lösungsentwicklung, die erst durch die Darstellung im Muster tatsächlich sichtbar wird. Hier zeigt sich, dass sich die sukzessive, schubweise Bearbeitung der herausgearbeiteten kommunikativen Aufgaben des anwaltlichen Erstgesprächs als schrittweise Planannahme und später dann Planübernahme durch die Darstellung als sprachliches Handlungsmuster gut zeigen lässt. „Typischerweise reagiert RS im Verlauf der Lösungsentwicklung mit Verarbeitungsmanifestationen wie Ergänzungen zur Problemdarstellung oder Hinweisen auf Akzeptationskriterien“ (Kallmeyer 2000: 238). Der Prozess, den

Kallmeyer mit Lösungsverarbeitung bezeichnet, findet sich hier also einerseits bereits sukzessive während der *Entwicklung von Handlungsoptionen* im Einwand (7), in der Ergebnissicherung (11) und der (vorläufigen) Planannahme (8) (vgl. diese Möglichkeiten auch bei Rehbein 1985: 356f. als Gegenbeispiele Skepsis oder Beipflichten). Die tatsächliche Akzeptationsentscheidung findet sich im Muster in der Planübernahme (12). Dies entspricht in anderen Untersuchungen zum Beraten der kommunikativen Handlung der Übernahme (Wunderlich 1981; Boettcher 2004a, 2004b) oder der Akzeptationshandlung (Schank 1981). Die Planübernahme geht einher mit einer (emotionalen) Verarbeitung (13), die sich bei Kallmeyer z. B. als „Selbstplausibilisierung“ (Kallmeyer 2000: 238) in der Aufgabe Vorbereiten der Realisierung findet.

Auch mit den von Rehbein (1977: 323f.) für das Ratgeben erarbeiteten Bedingungen lassen sich anwaltliche Erstgespräche weiter als Beratungsgespräche einstufen. Denn Rehbein setzt vor allem das Moment der Bewertung für das Ratgeben zentral, das er beim Berater verortet. Rehbein bezeichnet dies als „Platzierung des Bewertungsmechanismus nicht im Subjekt des Handlungsprozesses (=H), sondern in einem anderen Sprecher“ (Rehbein 1977: 323). Dazu gehört, dass der Berater ein Wissen über „Verlauf und Folgen ähnlicher Handlungen“ (ebd.) hat und antizipieren kann, welche Alternative erfolgreich ist. Dieses Wissen fehlt dem Ratsuchenden. Für die *Entwicklung von Handlungsoptionen* im Mandantengespräch trifft genau das zu, zumindest bezogen auf die Rechtswelt und das institutionelle Handlungsfeld. Der Anwalt kennt Handlungspläne, teilweise standardisierte (2) und ist in der Lage diese zu bewerten und Folgen zu benennen (3). Diese Bewertungen werden wie gezeigt vom Mandanten häufig erfragt. Weiter gehört dazu, dass der Berater „die persönlichen Fähigkeiten des Hörers“ (Rehbein 1977: 323) einschätzt und auch aus dessen Perspektive die beste Handlungsalternative abwägt. Auch dies zeigt sich im Mandantengespräch, denn der Anwalt antizipiert ebenfalls den übergeordneten Handlungsprozess des Mandanten und passt das Handlungslayout darauf an. Der Mandant hat zunächst seinen Fokus auf eine Lösung in der Rechtswelt gelegt, der Anwalt verengt nun diesen Fokus weiter.

Damit zeigt sich also, dass das anwaltliche Erstgespräch insgesamt als Beratungsgespräch einzustufen ist, weil es die für Beratung grundlegenden Handlungskomplexe beinhaltet (vgl. aber auch die Kapitel 10 und 11, die die verkaufenden Anteile des anwaltlichen Erstgesprächs beleuchten).

9.6 Zusammenfassung der Ergebnisse

Im vorliegenden Kapitel wurden die Schemakomponente *Handlungsmöglichkeiten entwerfen* und die damit eng zusammenhängende Schemakomponente

Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten in ihrer gemeinsamen Bearbeitung der Beteiligten als sprachliches Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen* untersucht.

Dabei hat sich herausgestellt, dass die *Entwicklung von Handlungsoptionen* an die *Sachverhaltsbegutachtung* anschließen kann bzw. dessen Ergebnis, die Einschätzung auf Seiten des Anwalts und die Einschätzung⁶ auf Seiten des Mandanten, jeweils mental als Grundlage voraussetzt. Dazu kommt, dass der Mandant seinen übergeordneten Handlungsprozess weiter in seinem Wissensbereich präsent hält und dass der Anwalt diesen ebenfalls antizipiert. Auch dieses Wissen des Anwalts ist ein Resultat der *Sachverhaltsbegutachtung*, da er hier ein Bild des Sachverhalts in der Lebenswelt entwickelt hat. Maßgeblich auf diesen mentalen Grundlagen fußt der Bewertungsprozess, der für die *Entwicklung von Handlungsoptionen* zentral ist. Der Anwalt ist als Experte derjenige, der Handlungsoptionen, die in der Rechtswelt möglich und zielführend sein können, einbringt und mit diesem professionellen Wissen und der Antizipation des Mandanten und seiner lebensweltlichen Lage bewertet. Vor allem die juristische Bewertung ist für diesen Prozess konstitutiv und wird auch häufig vom Mandanten explizit erfragt. Aber auch der Mandant bewertet in der Folge die Handlungslayouts, die der Anwalt eingebracht hat, indem er Einwände vorbringt oder ergebnissichernde Rückfragen und Zusammenfassungen zur Umsetzung stellt. Zentral für die *Entwicklung von Handlungsoptionen* ist, dass der Mandant letztendlich die Entscheidung über die Planübernahme hat, dass er also einem Handlungslayout des Anwalts zustimmen muss. Erst damit wird das Handlungslayout zum ausführbaren Handlungsplan.

Beim Entwickeln von Handlungslayouts ist häufig zu beobachten, dass Anwälte Pläne ziehen, das heißt für bestimmte Sachverhalte in der Lebenswelt standardmäßig Pläne für die rechtsweltliche Bearbeitung bereithalten. Diese werden häufig dann nur sehr knapp verbalisiert, sodass die Autonomie bei der Entscheidung für den Mandanten geringer wird, weil er nur Bruchstücke des Plans kennt oder versteht. Da die Ausführung in der Regel aber in den Händen des Anwalts liegt, kann auch mit diesen verkürzten Handlungslayouts das Muster bis zur Planübernahme durchlaufen werden. Dies führt aber dennoch dazu, dass Mandanten uninformatierter und mit weniger Entscheidungsmöglichkeiten aus dem Gespräch gehen.

Mit der Planübernahme hat der Mandant die Möglichkeit, das Ergebnis (emotional) zu verarbeiten, der Anwalt kann dazu Verarbeitungshilfen geben. Eine weitere Möglichkeit, die von Anwälten häufig wahrgenommen wird, ist an Stelle einer Verarbeitungshilfe zurück zur Wiederholung des Handlungsplans zu gehen und damit ggf. erneut in einen Musterdurchlauf einzusteigen. Dieser

Rückgang ist für den Durchlauf durch das Handlungsmuster nicht funktional, da hier eine Verarbeitung des Plans gefragt und damit ein erneuter Durchlauf nicht zweckführend ist. Die (emotionale) Verarbeitung kann bei Mandanten dazu führen, dass sie das Thematisieren von Erleben von Emotionen initiieren, ein Handlungsmuster, das im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht systematisch untersucht wurde. Dieses führt ebenfalls die *Entwicklung von Handlungsoptionen* nicht weiter, sondern erfüllt einen eigenen Zweck.

Die Typen der anwaltlichen Erstberatung, die begutachtende, die gestaltende und die bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung, lassen sich durch die *Entwicklung von Handlungsoptionen* differenzieren. Das sprachliche Handlungsmuster wird zwar in allen Typen grundsätzlich in der gleichen Form durchlaufen, es lassen sich aber jeweils Spezifika innerhalb dieser gemeinsamen Grundstruktur ausmachen.

Gemeinsam mit der *Sachverhaltsdarstellung* und der *Sachverhaltsbegutachtung* kann im Anschluss an dieses Kapitel das anwaltliche Mandantengespräch als Beratungsgespräch klassifiziert werden, da es die beiden dafür zentralen und konstitutiven Handlungskomplexe, das Klären und Aushandeln des Problems sowie die Lösungsentwicklung aufweist.

9.7 Entwicklung von Handlungsoptionen und Sicht der Praxis

Betrachtet man die anwaltliche Praxisliteratur zur Entwicklung von Handlungsoptionen, fällt auf, dass bereits bei der Beschreibung der anwaltlichen Problemlösung Handlungsoptionen entwickelnde Tätigkeiten des Anwalts besprochen werden. Kilian nennt diese „Problemlösung entwickeln“ und „Problemlösungsoptionen auswählen“ (Kilian 2008: 14). Kilian beschreibt vor allem in der Phase der Entwicklung von Problemlösungen, dass sich einerseits häufig **Routinelösungen** ergeben und sich ansonsten einige mögliche Lösungen aufgrund verschiedener tatsächlicher Durchführungsprobleme ausscheiden lassen, sodass häufig eine Lösung übrig bleibt (Kilian 2008: 14). Dies bestätigt sich vor allem in den hier untersuchten Gesprächen, in denen das Ziehen von Plänen von Seiten der Anwälte beobachtet werden konnte. Dass dieses Pläneziehen für das Gespräch problematisch werden kann, weil diese als Handlungslayouts nur noch verkürzt verbalisiert werden, wurde beschrieben. In der Praxisliteratur wird dieses Reduzieren auf eine mögliche Standardlösung im Gegensatz dazu als Vorteil und für den Anwalt angenehm dargestellt, Kilian spricht von einer „angenehm vorbestimmt[en]“ Lage (ebd.). Dies ist insofern nachvollziehbar, da Routine die Arbeit ja bekanntlich erleichtert und auch nicht grundsätzlich problematisch. Dennoch wäre hier der Hinweis sicherlich angebracht, dass Anwälte sich

beim Ziehen von Plänen bewusst machen sollten, dass diese für Mandanten keinesfalls Standardlösungen sind und dass sie daher genauso ausführlich entwickelt und ausgeführt werden sollten, wie individuell für den Mandanten entwickelte Handlungslayouts. An anderer Stelle aber betont auch Kilian, dass eine Mandantenunzufriedenheit häufig wegen **mangelnder Informiertheit** entsteht, und empfiehlt, über „zu erwartende Schritte der Mandatsbearbeitung“ zu informieren (Kilian 2008: 36). Hier geht nicht ganz klar hervor, ob Kilian vom Layout des Handlungsplans spricht oder von faktisch anfallenden nächsten Schritten bei einem bereits gefassten Plan. Ähnlich auch bei Schmid, der ebenfalls Informationen zum bereits gefassten Plan empfiehlt: „Wenn der dem Mandant zu Grunde liegende Sachverhalt von Ihnen ermittelt und erfasst ist, sollten Sie unbedingt mit dem Mandanten das weitere Vorgehen in der Sache selbst abstimmen, insbesondere dem Mandanten erklären, was Sie in seiner Sache konkret unternehmen werden“ (Schmid 2004: 471). Vergleichen wir das oben diskutierte Beispiel FO_GP_1, so informiert die Anwältin den Mandanten ganz am Ende über die weiteren Schritte, lässt den Mandanten aber dennoch über den Handlungsplan als solchen und mögliche Alternativen im Unklaren, was dazu führt, dass er nicht in der Lage ist, selbst zu entscheiden. Er wird lediglich über das Ergebnis und die Ausführung von der Anwältin informiert, was nicht zu bemängeln ist, aber als alleinige Information nicht ausreicht. Denn hier ist zu unterscheiden zwischen dem Informieren des Mandanten über Handlungsalternativen (Handlungslayout entwickeln), um einen Entscheidungsgrundlage herzustellen, und der Bestimmung der weiteren Zusammenarbeit mit der Information über die konkreten nächsten Schritte in der Mandatsbearbeitung, die der Verständigung über die weitere Zusammenarbeit dienen. Beide haben also eine verschiedene Funktion und sollten daher entsprechend bearbeitet und nicht gegenseitig ersetzt werden. Gerade bei der Entwicklung des Handlungslayouts ist sicherlich der Grad der Detailfülle an Informationen sowie das Verhältnis zwischen Paternalismus und Dienstleistung individuell auf den Mandanten anzupassen, in jeden Fall aber gilt es, sich der Problematiken beim Nichtinformieren von Mandanten bewusst zu werden.

König/Weth untergliedern die „Lösungsphase“ entsprechend ihres Beratungsverständnisses (vgl. kritisch dazu Kapitel 2.2.3.2) in Möglichkeiten im Rahmen der Expertenberatung (König/Weth 2004a: 32) und jene im Rahmen personaler Beratung (König/Weth 2004a: 33). In diesem Rahmen erkennen sie, dass sowohl Lösungen vom Experten als auch Vorschläge vom Mandanten eingebracht werden (König/Weth 2004b: 32f.) und dass beide die Möglichkeit haben, diese Alternativen zu bewerten (König/Weth 2004b: 35). Erstaunlich scheint in diesem Ratgeber allerdings die Tatsache, dass König/Weth empfehlen,

im Rahmen der Lösungsphase zunächst das **Handlungsziel des Mandanten** zu klären (König/Weth 2004b: 29ff., vgl. ähnliche Empfehlungen auch bei JuraForum 2013: 2; Klinge/Klinge 1998: 26f.). Positiv ist sicherlich, dass sie überhaupt darauf hinweisen, die Zielklärung als eigenen Schritt im Beratungsgespräch anzuerkennen und durchzuführen. Vergleicht man diese Empfehlung mit den hier erarbeiteten Ergebnissen, so dürfte die Lösungsphase wohl für die Zielklärung relativ spät sein, da bereits die Sachverhaltsbegutachtung maßgeblich auf dem Ziel des Mandanten fußt. Entsprechend wäre aus dieser Perspektive zu empfehlen, das Ziel früher explizit zu klären und so bereits den Begutachtungsprozess danach auszurichten. Denn wie sich in den Daten gezeigt hat, gehen Anwälte häufig sehr schnell von der *Begutachtung* zur *Entwicklung von Handlungsoptionen*, teilweise ohne ihre Einschätzung zu explizieren. Damit kann – ist das Ziel des Mandanten bis dahin nicht geklärt und baut die Einschätzung bereits auf einem „falschen“ Ziel auf – das Gespräch lange Zeit in eine nicht auf den Mandanten zugeschnittene Richtung verlaufen, die im besten Fall später (im schlimmsten Fall gar nicht) aufwändig revidiert werden muss. Hier scheinen also die Rolle und der Stellenwert des Ziels für den gesamten Beratungsprozess von Seiten der Praxis unterschätzt.

10 Verhandeln der Kosten

10.1 Fragestellung und Ziel des Kapitels

Nachdem das anwaltliche Mandantengespräch als Beratungsgespräch beleuchtet wurde, schließt das folgende Kapitel mit der Analyse eines nichtberatenden Abschnittes des anwaltlichen Erstgesprächs an, dem *Verhandeln der Kosten* für die anwaltliche Dienstleistung. Dazu wird die kommunikative Aufgabe *Kosten (-übernahme) besprechen* in ihrer Bearbeitung als sprachliches Handlungsmuster untersucht.

Diese ist vor allem deshalb für das anwaltliche Erstgespräch zentral, da Anwälte selbständige Dienstleister sind, die mit ihren Mandanten im rechtlichen Rahmen ihre Vergütung individuell vereinbaren. Wenngleich auch Deutschland „der mit Abstand größte Rechtsschutzversicherungsmarkt in der Welt“ ist (Hommerich et al. 2008: 139), so haben Rechtsschutzversicherungen doch einen anderen Stellenwert als bspw. Krankenversicherungen,²⁶ denn eine Versicherungspflicht gibt es nicht und auch Zuzahlungsverpflichtungen (auch zur Erstberatung selbst) sind für Mandanten nicht selten. Entsprechend ist das Besprechen der Kosten neben den zu besprechenden juristischen Fragen ein zentrales Thema vor allem im Erstgespräch, da hier in der Regel die Kosten besprochen und festgelegt werden (vgl. Hommerich/Kilian 2006b: 123), wie auch ein teilnehmender Anwalt bestätigt.

Das ist ne Schwierigkeit, jetzt in betriebswirtschaftlicher Hinsicht, dass wir eigentlich ja nur dieses Erstgespräch oder den ersten Kontakt haben, um das [Honorar, I.P.] auszuhandeln. Es gibt wirklich ganz wenige Mandate... Also ich würd jetzt sagen, in den letzten fünf Jahren kann ich mich wirklich an zwei Akten erinnern, wo ich nachträglich nem Mandanten erfolgreich vermitteln konnte: ‚Wir haben bisher auf gesetzliche Gebühren abgerechnet, die sind abgearbeitet, es ist für mich... Ich zahl quasi drauf und ab jetzt müssen wir anders abrechnen.‘ Das ist ganz schwer, nem Mandanten zu vermitteln. Und ich halte das auch für ein bisschen ehrenrührig, weil ich ja denke, ich muss auch dazu stehen, wenn ich mich am Anfang für einen geringeren Preis verkauft habe, muss ich das durchhalten. [...] Deswegen ist das hier am Anfang deutlich einfacher (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Februar 2013, 1:22:19).

26 In der Forschung zur Arzt-Patient-Kommunikation ist dieser Aspekt m. W. nicht näher betrachtet worden, vermutlich da er beim Arzt aufgrund des Krankenversicherungssystems in Deutschland in der Regel aus dem Arzt-Patient-Gespräch ausgelagert ist und daher kommunikativ maximal eine Nebenrolle einnimmt (vgl. aber auch aktuelle Entwicklungen, wie die Diskussion um die IGeL-Leistungen, die hier eine Veränderung andeuten).

In einem Widerspruch dazu steht die tatsächliche **Bereitschaft der Anwälte**, das Thema zu bearbeiten. Denn aus Sicht der Praxis scheint es ein offenes Geheimnis, dass nicht wenige Anwälte versuchen, das Thema Kosten vor allem im Erstgespräch möglichst zu vermeiden, und sich scheuen, es anzusprechen (Kilian 2008: 37; Schons 2007: 22; Hommerich/Kilian 2006b: 129f.; Krämer 1999: 813; Sprondel et al. 1995: 76). So werden 34% der Mandanten nach eigener Aussage zu Beginn des Mandats nicht über die Vergütung informiert (Hommerich/Kilian 2007: 144), was sich mit Aussagen von Anwaltsseite deckt (Hommerich/Kilian 2006b: 122f.). Als Gründe dafür werden genannt, dass Anwälte es zum einen nicht gewohnt sind, die Preise offenzulegen, erst mit der Einführung von Stundenhonoraren habe sich dies bei einem kleinen Teil der Anwälte geändert (vgl. Krämer et al. 2005: 156f.; Krämer 1999: 813). Dazu kommt die Intransparenz des RVG, die eine Kostenprognose für den Einzelfall verlange. Zum anderen sehen Anwälte nicht zuletzt auch die Gefahr, Mandanten mit der Höhe der Kosten „abzuschrecken“ (Krämer et al. 2005: 157 vgl. auch Krämer 1999: 795). Demgegenüber stellen Hommerich/Kilian (2006a: 146) fest, dass gerade nicht die Höhe des Honorars, sondern die Informiertheit darüber Auswirkungen auf die Gesamtzufriedenheit haben. „Der empirische Befund belegt damit nachhaltig, wie wichtig es für Rechtsanwälte ist, mit ihren Mandanten offen über die Vergütungsfrage zu sprechen“ (Hommerich/Kilian 2007: 146).

Beim Thema Kosten im anwaltlichen Erstgespräch können grundsätzlich **zwei Kostenarten** unterschieden werden. Kosten, die bereits produziert wurden (Kosten der Erstberatung) und Kosten, die ggf. noch anfallen könnten (Kosten für eine Weiterbearbeitung, Vertretung). Die Art und Höhe der Vergütung für eine anwaltliche Dienstleistung ist (innerhalb bestimmter Rahmenbedingungen) frei verhandelbar (Enders 2011: 1; Baumgärtel et al. 2009; Hommerich/Kilian 2006b: 11; Krämer et al. 2005: 7ff.), denn gesetzliche Vorgaben sind in den letzten Jahren immer weiter gelockert worden. Lediglich für die **Erstberatung** sieht das Gesetz eine Sonderregelung vor. Hier besteht eine Deckelung für Verbraucher (i.S.d. §13 BGB) bei 190€ plus Umsatzsteuer für die Erstberatung (Hartung 2011: 410), eine niedrigere Vergütung ist aber möglich.

Die Kosten für die **weitere Bearbeitung** des Falles setzen sich aus verschiedenen Bestandteilen zusammen, beziehen sich in der Regel auf eine gerichtliche oder außergerichtliche Vertretung und beinhalten auch die anfallenden Verfahrenskosten. Aufgrund der Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren (z. B. vom Gegenstandswert, vom Zeitaufwand etc.) ist diese Kostenart schwierig zu Beginn des Erstgesprächs zu ermitteln, wenn der Fall selbst und damit mögliche weitere Schritte in der Mandatsbearbeitung noch unbekannt sind. Zur Kostenermittlung gibt es verschiedene Wege. Neben der bislang üblichen

Abrechnung nach gesetzlichen Gebühren, die sich in entsprechenden Tabellen nachschlagen lassen und vielfach vom Gegenstandswert abgeleitet sind, können Anwälte auch individuelle Vergütungsvereinbarungen (in einem gesetzlich bestimmten Rahmen) mit ihren Mandanten treffen, die von den gesetzlichen Vorgaben abweichen. Hier können z. B. Pauschalbeträge oder Zeithonorare vereinbart werden, unter bestimmten Voraussetzungen ist sogar die Vereinbarung eines Erfolgshonorars (Schons 2011: 80f.) möglich. Daneben gibt es bei Erfüllung bestimmter Voraussetzungen für Mandanten auch die Möglichkeit, staatliche Unterstützung (Prozesskostenhilfe, Beratungskostenhilfe) zu beantragen. Bei diesen Vereinbarungen ist das Zeithonorar die häufigste Form, gefolgt von der Pauschalvergütung (Hommerich/Kilian 2009: 26, 2006b: 58f.). Die Zahlen variieren allerdings auch abhängig von verschiedenen Einflussfaktoren (Hommerich/Kilian 2009: 27ff., 2006b: 60f.). Eine Studie, die Mandanten danach fragt, nach welchem Vergütungssystem die von ihnen in Anspruch genommene anwaltliche Dienstleistung abgerechnet wurde, zeigt, dass Mandanten zu 42% davon ausgehen, die gesetzlichen Gebühren bezahlt zu haben. Lediglich 6% haben ein Zeithonorar vereinbart (Hommerich/Kilian 2007: 150). Die Autoren erklären sich diese Ergebnisse, vor allem im Vergleich mit den Aussagen der Anwälte in ihrer Studie von 2006, nach der 57% ein Zeithonorar vereinbaren (Hommerich/Kilian 2006b: 58), dass die Verlässlichkeit der Aussagen der Mandanten eher unsicher sei, zumal 35% der Befragten gar keine Aussagen über die vereinbarte Vergütung treffen konnten (Hommerich/Kilian 2007: 151). Allerdings muss man bedenken, dass die Zahl derjenigen Anwälte, die eine Vergütungsvereinbarung treffen, insgesamt betrachtet geringer ausfällt. Einer neueren Studie zufolge, die diese Gesamtbetrachtung aller Vergütungsmodelle berücksichtigt (Hommerich/Kilian 2009: 26), treffen insgesamt nur 31% der Anwälte immer oder häufig Zeithonorarvereinbarungen (Hommerich/Kilian 2009: 37). Entsprechend relativieren sich die Ergebnisse der Mandantenbefragung und die Anwaltsbefragung wieder etwas, bedenkt man, dass Mandanten nicht immer in der Lage sein werden, die Abrechnung nach den gesetzlichen Gebühren und jener nach einer Pauschale zu unterscheiden, wie die Autoren ebenfalls vermuten (Hommerich/Kilian 2007: 151). Auffällig ist diese Diskrepanz allemal, vor allem vor dem Hintergrund, dass zumindest Widersprüche bestehen, die kommunikativ offenbar nicht ausgeräumt werden konnten. Dazu passt, dass Mandanten häufiger die hohen Kosten einer Inanspruchnahme eines Anwalts bemängeln, wenn sie bereits Anwaltserfahrung haben, als sie dieses Thema ohne Erfahrung mit Anwälten assoziieren (Hommerich et al. 2007: 706).

Ein **Thematisieren der Kosten** ist grundsätzlich gar nicht zwingend erforderlich. Denn Anwälte haben unabhängig davon, ob sie eine Vergütung mit dem

Mandanten vereinbart haben oder nicht, Anspruch auf die gesetzlichen Gebühren (Kilian 2008: 43, vgl. auch Baumgärtel et al. 2009: 261) und sind nicht dazu verpflichtet, den Mandanten aufzuklären (Hommerich/Kilian 2007: 144). Werden Kosten (für das Erstgespräch als auch für die weitere Bearbeitung) thematisiert, so fällt im gesamten Korpus auf, dass diese in aller Regel am **Ende des Gesprächs** besprochen werden (vgl. Kapitel 5). Dies bestätigt auch eine statistische Untersuchung, die zeigt, dass das Ende des Erstgesprächs der Zeitpunkt ist, den Anwälte für die Vergütungsfragen am häufigsten nutzen (Hommerich/Kilian 2006b: 125). Zu dieser Platzierung der Kosten äußert sich ein teilnehmender Anwalt wie folgt:

Ich persönlich kann dem nichts abgewinnen, dem Mandanten vorher oder womöglich schon im Wartezimmer bevor er den Anwalt gesehen hat, die Unterschrift abzuverlangen. Das ist irgendwie nicht mein Ding. [...] Umgekehrt ist es aber tatsächlich so, dass wir eigentlich wenn wir dann auch noch die Kosten der Erstberatung hier ganz am Ende verhandeln, [...] ein Stück weit immer auch in Vorleistung gehen, weil wir am Ende eben doch nicht wissen, ob der Mandant nicht jetzt vielleicht geht. [...] Dadurch dass man s ans Ende verlagert, wo es bei mir in 99% der Fälle ist, finde ich, gehen wir eigentlich ein hohes Risiko ein. Oder gehen wir in Vor/ nee, Risiko ist das falsche Wort, aber gehen wir in Vorleistung (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, November 2011, 2:09:09).

Um diese Schwierigkeit etwas zu entschärfen, werden in einigen Kanzleien die Mandanten bereits beim ersten Telefonat oder im Wartezimmer von den Kanzleimitarbeitern über die Kosten für das Erstgespräch aufgeklärt. Ob dies der Fall ist oder nicht, ist abhängig von der Kanzlei und ihrer Organisation. Festzustellen ist aber, dass in keinem der hier untersuchten Erstgespräche auf etwaige Vorbesprechungen der Kosten Bezug genommen wird.

Aber nicht nur aufgrund der Wichtigkeit aus Sicht der Anwälte soll das *Verhandeln der Kosten* hier näher untersucht werden, sondern auch, weil es **im Gespräch selbst eine hervorgehobene Rolle** spielt. Denn das *Besprechen der Kosten(-übernahme)* ist die einzige kommunikative Aufgabe, die gleichzeitig als eigenständige Gesprächsphase beschrieben werden kann (vgl. Kapitel 5.4.5). Dies deutet darauf hin, dass sie als eigene kommunikative Aufgabe von den Beteiligten wahrgenommen wird und kommunikativ entsprechend hervorgehoben wird. Daher ist nicht zu erwarten, dass eng damit verzahnt weitere kommunikative Aufgaben bearbeitet werden.

In diesem Kapitel sind **folgende Fragen** zu beantworten: Wie wird die kommunikative Aufgabe *Kosten(-übernahme) besprechen* als sprachliches Handlungsmuster vollzogen? Gibt es weitere kommunikative Aufgaben, die in diesem Zusammenhang bearbeitet und entsprechend dem Muster zugeordnet

werden können? Trifft es zu, dass im anwaltlichen Erstgespräch Kosten verhandelt werden oder müssen hier eher andere Formen sprachlichen Handelns angenommen werden? Lassen sich Unterschiede in den Typen anwaltlicher Erstgespräche beobachten? Inwiefern zeigt sich das anwaltliche Unbehagen zum Thema Kosten besprechen in dem zu beobachtenden sprachlichen Handeln?

10.2 Zwei typische Gesprächsausschnitte zum Verhandeln der Kosten

In diesem Kapitel sollen zwei typische Gesprächsausschnitte vorgestellt werden, da das Kostenverhandeln im anwaltlichen Erstgespräch eine große Varianz aufweist. Das erste Beispiel, das einen sehr kurzen Durchgang durch das Besprechen der Kosten zeigt, repräsentiert die am häufigsten im untersuchten Korpus gewählte Art der Bearbeitung dieser kommunikativen Aufgabe. Das zweite Beispiel zeigt eine ebenfalls vorkommende und vermutlich je nach Kanzleigröße und -organisation üblichere Variante: Eine ausführliche und entsprechend komplexe Bearbeitung der kommunikativen Aufgabe. Letztere zeigt das Handlungspotenzial, das häufig (vgl. das erste Beispiel) von den Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch nicht ausgeschöpft wird.

10.2.1 Ein typischer Gesprächsausschnitt einer schnellen Bearbeitung des Verhandeln der Kosten

Das folgende Beispiel aus dem Beamtenrecht zeigt einen Gesprächsausschnitt kurz vor Abschluss des Erstgesprächs. Der Ausschnitt zeigt zu Beginn den Abschluss der *Entwicklung von Handlungsoptionen* (Fl. 404f.), in dem der Anwalt den Mandanten nochmals bestärkt, Klage zu erheben, da es nicht „um irgendwas Peinliches geht, oder so“ (Fl. 404). Eine Planübernahme durch den Mandanten war in diesem Beispiel nicht zustande gekommen, sondern der Mandant hatte die Annahme verzögert. Womöglich aus diesem Grund werden Kosten für das Verfahren oder die weitere Bearbeitung nicht besprochen, sondern lediglich das Thema Kosten für die Erstberatung verbalisiert. Dies zeigt der folgende Ausschnitt.

[404]

A (m)	es ja nicht, ((1s)) (Dinge) um, um irgendwas Peinliches geht, oder so
M (m)	Hmhrñ
[KO]	Klacken

[405]

A (m)	etwas. Ich kann mir das nicht vor-stellen. _So die Rechnung für
M (m)	Nene, das stimmt.

[406]	A (m)	heute darf ich Ihnen so	förmlich/ formlos rüberreichen?	((1s)) Ähm
	M (m)		Okay.	
[407]	A (m)	dann das Entbindungsschreiben, das hatten wir schon gemacht.		Von
[408]	A (m)	dem •• Bescheid, den Sie bekommen haben, da mach ich mir		eben
	M (m)			Ja.
[409]	A (m)	eine Kopie für die Akten für den Fall, dass Sie wiederkommen.		Dann
	M (m)			
[410]	A (m)	brauchen Sie den gar nicht • nochmal neu		mitzubringen.
	M (m)			Alles klar.
[411]	A (m)	••• Nur noch eine Frage, wie waren	Sie auf äh, äh u uns gekommen?	
	A (m) [k]		blättert	

PC_CS_1: Verhandeln der Kosten

In einem schnellen Anschluss an das *Entwickeln von Handlungsoptionen* wechselt der Anwalt mit dem Gliederungsmarker „So“ (Fl. 405) zum *Verhandeln der Kosten*. Die Kosten werden aber lediglich als „Rechnung“ (Fl. 405) thematisiert, die er dem Mandanten auch gleichzeitig in Papierform „rüberreicht“ (Fl. 406). Mit diesem indirekten Nennen der Kosten über die schriftliche Form einer Rechnung sowie dem schnellen Anschluss, den der Anwalt hier für die Einführung des Themas wählt, zeigt er an, dass es sich um ein Thema handelt, das einer ausführlichen Besprechung nicht bedarf. Dadurch, dass er die Bearbeitung des Themas kommunikativ herunterstuft, lässt er es wirken, als müsse dieses nur beiläufig behandelt werden. Damit zeigt er dem Mandanten gleichzeitig an, dass hier keine Gelegenheit zum Verhandeln der Kosten besteht. Dass es sich hierbei um einen widersprüchlichen Umgang mit dem Thema handelt, scheint der Anwalt selbst zu bemerken, zumindest deutet darauf seine Reformulierung (Fl. 406 „förmlich/ formlos“). Denn tatsächlich handelt es sich um eine sehr förmliche Übermittlung der Höhe der Kosten (in schriftlicher Form und ohne weitere Erläuterung), deren Art und Weise der Übermittlung (das Über-den-Tisch-Geben) aber als formlos zu betrachten ist, was der Anwalt durch die Auswahl des Verbs „rüberreichen“ nochmals unterstreicht.

Dadurch dass der Betrag bereits schriftlich manifestiert ist und der Anwalt das Thema kommunikativ herunterstuft, wird der Mandant sich voraussichtlich weniger verhandlungswillig zeigen. Dazu kommt, dass es sich hier um die

Rechnung für die bereits angefallenen Kosten der stattgefundenen Erstberatung handelt, was die Verhandlungswilligkeit und -möglichkeit des Mandanten ebenfalls herabsetzen dürfte. Entsprechend nimmt er die Rechnung (in Papierform) entgegen und akzeptiert damit gleichzeitig die Höhe des Preises. Denn da der Mandant in der anschließenden längeren Pause (Fl. 406 ((1s))) nicht die Möglichkeit ergreift, einen Einwand gegen die Höhe der Kosten vorzubringen, ist davon auszugehen, dass er mit dem „Okay“ (Fl. 406) nicht nur die Rechnung entgegennimmt, sondern auch bereits die Höhe der Kosten und die Zahlungsmodalitäten akzeptiert hat. Davon geht offenbar auch der Anwalt aus, denn er geht daraufhin über zur Besprechung der Formalitäten (Fl. 406ff. „Ähm dann das Entbindungsschreiben“...). Damit ist das *Verhandeln der Kosten* in diesem Gespräch abgeschlossen.

Nun könnte man annehmen, dass vor allem in Fällen, in denen im Erstgespräch keine weitere Bearbeitung zugesagt wird, Anwälte das eher ungeliebte Thema Kosten vernachlässigen. Aber auch in Fällen, in denen eine Weiterbeauftragung stattfindet, wird das Thema ebenfalls häufig nur sehr knapp (oder sogar gar nicht) bearbeitet und Mandanten akzeptieren in aller Regel die Forderung des Anwalts auf Anhieb. Diese Variante der Bearbeitung des Verhandeln der Kosten repräsentiert den im Korpus am häufigsten zu beobachtenden Fall: Zwar werden selten Kosten in schriftlicher Form als Rechnung präsentiert, es ist aber zu beobachten, dass das Thema sehr knapp und ohne Widerstand des Mandanten bearbeitet wird, wie es auch in diesem Beispiel der Fall ist.

10.2.2 Ein typischer Gesprächsausschnitt einer ausführlichen Bearbeitung des Verhandeln der Kosten

Der folgende Gesprächsausschnitt aus dem Verwaltungsrecht zeigt eine ausführliche Bearbeitung des Themas, womit im Vergleich zum ersten Beispiel die Varianz deutlich wird, die beim *Verhandeln der Kosten* im gesamten Korpus zu beobachten ist. Auch im folgenden Beispiel werden die Kosten der Erstberatung besprochen. Hier liegt gleichzeitig ein Beispiel vor, in dem der Anwalt das Verhandeln der Kosten forciert. Der Mandant ist Selbstzahler, hat also keine Rechtsschutzversicherung, weshalb der Anwalt das Thema Kosten ungewöhnlicherweise gleich zu Gesprächsbeginn aufbringt (Fl. 3ff.).

[3]

A (m) Und dann hab ich nur noch ne andere Sache, • das ist nur, damit der

[4]

A (m) Schrecken nachher nicht so groß ist, hab ich das richtig gesehen? • • Sie

[5]

A (m) sind nicht rechtsschutzversichert und auch nicht Gewerkschaftsmitglied?

[6]

A (m) • • Okay • dann • tragen Sie sich also schon mit dem Gedanken, als

M (m) Nein.

[7]

A (m) Selbstzahler tätig zu werden. Gut. ((lacht))

M (m) • Ja, das... Also, ich bin hier, um zunächst mal

Bereits zu Gesprächsbeginn macht der Anwalt deutlich, dass es vor der Besprechung des Sachverhalts „nur noch ne andere Sache“ (Fl. 3) gibt, „damit der Schrecken nachher nicht so groß ist“ (Fl. 3ff.). Damit leitet der Anwalt das Thema Kosten ein und stellt es selbst, ohne die Perspektive des Mandanten zu kennen, als ein schwieriges Thema mit Schrecken dar, das am besten zuerst besprochen werden sollte, um die Situation zu entschärfen. Diesen Eindruck verstärkt er, indem er sich daraufhin vergewissert, ob er auch richtig gesehen habe (Fl. 4), bevor er die Versicherungssituation des Mandanten zusammenfasst (Fl. 5). Diese Bestätigung erfolgt knapp und ohne eine besondere Erläuterung, was anzeigt, dass die Situation für den Mandanten selbst offenbar weniger bemerkenswert zu sein scheint (Fl. 6 „Nein“).

Obwohl der Anwalt sich bereits zu Beginn des Gesprächs offen zeigt, die Kosten zu thematisieren, relativiert er gleichzeitig den Einschub mit „nur noch ne andere Sache“ und „nur damit“ (beide Fl. 3) und macht deutlich, dass er dem Thema nicht besonders viel Raum einräumen möchte, womöglich, um nicht profitorientiert zu wirken. Gleichzeitig zeigt sich der Anwalt durch seine Einführung des Themas als unterstützend, da er in der Lage ist, wichtige Belange des Mandanten zu antizipieren und sofort zu Beginn anzusprechen. Dabei kündigt er an, sogar dazu beizutragen, den Schrecken nicht sehr groß werden zu lassen (Fl. 3f. „Schrecken nachher nicht so groß“). Hier wählt der Anwalt also formulatorisch eine geschickte Mischung, die einerseits den Hinweis auf die Kürze des Themas und damit seine geringe Bedeutung für den Anwalt selbst deutlich macht, die aber andererseits die Interessen des Mandanten in den Vordergrund stellend ihm das Thema dennoch anbietet.

[8]

A (m) Ja Ja

M (m) mich zu informieren und • • ich sag mal • • ne Basis zu finden, auf der ich/

[9]

A (m) Ja Ja Ja.

M (m) aufgrund dessen ich dann n weiteres Vorgehen eben abstimmen kann.

[10]

A (m) • • Dann hab ich...

M (m) Bei mir ist natürlich auch von vornherein von Interesse was kommt da auf

Dass der Mandant für seinen Besuch andere Prioritäten setzt als die Kosten zu besprechen, zeigt er neben seiner knappen Antwort (Fl. 6) auch dadurch an, dass er klarstellt, sich zunächst informieren zu wollen und das weitere Vorgehen mit dem Anwalt abstimmen zu wollen (Fl. 7ff.), was auch dem Zweck des anwaltlichen Erstgesprächs entspricht.

Nachdem der Mandant das Thema Kosten nicht aufgegriffen (Fl. 6) und sogar zurückgewiesen hatte (Fl. 7ff.), setzt der Anwalt nun an, den Fokus auf den Sachverhalt zu lenken (Fl. 10 „• • • Dann hab ich...“, vgl. die Formulierung in Fl. 35 am Ende des Ausschnitts, in der der Anwalt den Einstieg in die *Sachverhaltsklärung* vollzieht „Ja • • • Äähmm • • ich hab n paar Informationen“...).

Der Mandant allerdings greift dann doch das Thema Kosten auf und ergänzt, dass das Thema für ihn „natürlich auch“ (Fl. 10) relevant ist. Die Vermutung liegt allerdings aufgrund der ersten Reaktion auf das Themenangebot nahe, dass der Mandant das Thema nun aufgreift, weil der Anwalt es zuvor eingeführt hatte und weniger, weil seine eigene Priorität dort liegt.

[11]

A (m) Genau Genau. Äähmm • • für diese Erstberatung

M (m) mich zu also in dem Bereich.

[12]

A (m) heute ähmm vereinbaren wir — also das machen wir nicht nur bei Ihnen

M (m) Já

[13]

A (m) so, sondern machen das bei allen Mandanten so — ähm ne Pauschale. • •

M (m) Hřň

[14]

A (m) Ähmm wir orientieren uns an dem, was der Gesetzgeber • bis vor ein paar

[15]

A (m) Jahren im Gesetz vorgesehen hat, irgendwann hat er s aber

[16]

A (m) rausgestrichen. Das sind zweihundertsechszwanzig Euro und zehn.

[17]

A (m) ((1,8s)) Ja. • • Ähm auf der anderen Seite

M (m) • • • Das ist natürlich heftig. Hřň

Darauf leitet der Anwalt die Kosten einer Erstberatung her (Fl. 11ff. „Ähm • • für diese Erstberatung heute ähmm vereinbaren wir“...). Hier fallen zunächst die Verzögerungen zu Beginn der Äußerung auf (Fl. 11), die auch in vielen anderen Gesprächen mit der Thematisierung der Kosten einhergehen. Damit wird einerseits der Übergang zu einem neuen Thema angezeigt, andererseits zeigt sich darin aber auch, dass das Thema ein für den Anwalt dispräferiertes ist. Darauf folgt eine antizipative Begründung der Höhe der Kosten, dass der Mandant trotz seines besonderen Status als Selbstzahler nicht besonders behandelt wird (Fl. 13 „also das machen wir nicht nur bei Ihnen so, sondern machen das bei allen Mandanten so“). Nach der Parenthese nennt der Anwalt nicht etwa den Betrag, den er an die Konstruktion „Für diese Erstberatung heute vereinbaren wir...“ (Fl. 11f) gut hätte anschließen können, sondern nennt zunächst die Art der Berechnung der Kosten „ne Pauschale“ (Fl. 13). Damit nähert er sich sehr langsam und schrittweise dem Betrag an, was ebenfalls ein Hinweis auf die Dispräferenz des Themas ist. Darauf folgt die zweite antizipative Begründung der Höhe der Kosten – der Betrag ist nicht aus der Luft gegriffen, sondern am Gesetzgeber orientiert²⁷ (Fl. 14f. „Ähmm wir orientieren uns an dem, was der Gesetzgeber • bis vor ein paar Jahren im Gesetz vorgesehen hat, irgendwann hat er s aber rausgestrichen“). Erst dann nennt er den Betrag (Fl. 16 „Das sind zweihundertsechszwanzig Euro und zehn“). Mit diesen Begründungen (Kosten für alle gleich, Pauschale, am Gesetz orientiert) legitimiert er einerseits die Höhe der Kosten und betreibt gleichzeitig einen relativ hohen kommunikativen Aufwand, um deutlich zu machen, dass diese feststeht,²⁸ und er nicht auf ein Verhandeln eingestellt ist.

Der Mandant hingegen entscheidet (im Gegensatz zum Mandanten im ersten Beispiel), hier in ein Verhandeln der Kosten einzusteigen und äußert nach einer Pause einen Einwand (Fl. 17 „• • • Das ist natürlich heftig“). Legitimiert und letztlich auch forciert hatte der Anwalt ein mögliches Verhandeln und den Einwand gegen die Höhe der Kosten ja bereits zuvor, indem er die Kosten als Schrecken für den Mandanten bezeichnet und das Thema insgesamt relevant gesetzt hatte (Fl. 3ff.). Nach einer längeren Pause (Fl. 17 ((1,8s))) bestätigt der Anwalt zunächst den Einwand des Mandanten (Fl. 17 „Ja“), womit er sein

27 Dass das allerdings die gesetzlich vorgegebene Obergrenze ist und der Gesetzgeber durchaus nicht vorgesehen hat, dass diese routinemäßig („das machen wir bei allen Mandanten so“) ausgeschöpft wird, erwähnt der Anwalt hier nicht.

28 Die Höhe wird hier vom Anwalt kommunikativ als feststehend dargestellt, selbstverständlich hätte er ebenso einen niedrigeren Preis veranschlagen können.

Verständnis für die Situation des Mandanten, das er zu Beginn etabliert hatte, aufrecht erhält, und geht dann dazu über, den Nutzen für den Mandanten hervorzuheben und damit für seinen Preis zu argumentieren (Fl. 17ff. „• • Ähm auf der anderen Seite“...). Hier zeigen sich die bereits von Brünner beobachteten widersprüchlichen Anforderungen zwischen verkäuferseitigen Interessen und seiner Beziehungsgestaltung (vgl. Brünner 2012, 2000: 76f.). Der Anwalt zeigt zum einen Verständnis für die Situation des Mandanten, wenig zahlen zu können oder wollen, verfolgt aber genau das gegenteilige Ziel als Dienstleister, seine Leistung möglichst angemessen, im besten Fall hoch, vergütet zu bekommen.

[18]	A (m)	ist das Ziel • ähm • des Gesprächs ää zumindest aus meiner	Sicht und ich
	M (m)		Hm̃
[19]	A (m)	glaube, da sind wir uns aber eigentlich ganz nah ähm natürlich möglichst	
	M (m)		
[20]	A (m)	weit schon Ihre... • • Ähm ää also Ihr Problem so zu erörtern,	dass wir halt
	M (m)		
[21]	A (m)	wissen welche konkreten Schritte sind gegebenenfalls erforderlich, mit	
[22]	A (m)	welchen Erfolgsaussichten und auch mit welchem Risiko	ist das verbunden.
	M (m)	Hmhm̃	
[23]	A (m)	• Also möglichst konkret vorzubespochen • • ähmm • • wie Sie • ähm • jetzt	
	M (m)		
[24]	A (m)	in Ihrem Verfahren eigentlich vorankommen können.	
	M (m)	((3,8s)) Gut ä ä also	

Der Anwalt argumentiert mit einer Zusammenfassung der Leistung, die er für den genannten Preis erbringt. Diese deckt sich mit den Vorstellungen, die der Mandant zuvor genannt hatte (Fl. 8ff. mich informieren, ne Basis finden, weiter abstimmen), was der Anwalt auch offenlegt (Fl. 18f. „ich glaube, da sind wir uns aber eigentlich ganz nah“). Der Anwalt wird bei seiner Leistungsbeschreibung darüber hinaus noch etwas konkreter, indem er insbesondere seine anwaltliche Leistung, die Bewertung, hervorhebt (Fl. 21 Erfolgsaussichten, Risiko) (vgl. Kapitel 9).

[25]

M (m) ich hab hundertfünfzig/ hab ich einkalkuliert, sag ich mal so, es ist... In der

[26]

A (m) Ja

M (m) Größenordnung. Zweihundertsechszwanzig ist natürlich dann

[27]

A (m) Das stimmt. ((2,2s)) Also ää wir setzen/

M (m) nochmal ne Hausnummer größer ((unv.)).

Nach einer längeren Pause und Verzögerungssignalen (Fl. 24) entscheidet sich der Mandant dafür, seinen Einwand aufrecht zu erhalten. Nun zeigt er nicht mehr nur an, dass ihm die Kosten zu hoch sind (wie noch in Fl. 17), sondern benennt seine eigenen Erwartungen über die Höhe der Kosten (Fl. 25 „ich hab hundertfünfzig/ hab ich einkalkuliert“) und macht damit die Differenz zur anwaltlichen Forderung auch numerisch deutlich. Durch die Reformulierung, mit der er den Betrag nur kurz nennt, aber zweifach im Perfekt wiederholt, dass er bereits im Vorhinein mit einem bestimmten Betrag kalkuliert hat („ich hab einkalkuliert“), macht er deutlich, dass er keineswegs spontan auf die anwaltliche Forderung reagiert, sondern ebenfalls wie der Anwalt seine Forderung durchdacht hat. Gleichzeitig zeigen die Pausen, Reformulierungen und Abbrüche, mit denen der Mandant seinen Einwand aufwändig formuliert aber auch an, dass auch für ihn das Verhandeln ein eher dispräferiertes Handeln ist, was auch dadurch deutlich wird, dass er seine Forderung gleich im Anschluss relativiert (Fl. 25f. „sag ich mal so“ und „in der Größenordnung“). Anschließend bringt er seine Erwartung mit der Forderung des Anwalts in Verbindung und stellt die Differenz (Fl. 27 „Hausnummer größer“) fest, ohne allerdings schon abschließend Stellung zu beziehen.

[28]

A (m) üblicherweise setzen wir ne Stunde, anderthalb so für ne Erstberatung an.

[29]

A (m) Wenn wir deutlich drunter bleiben, •• sind wir ganz schnell bei Ihnen

M (m) Hmhñ

[30]

A (m) hundertfünfzig. Das können wir, also das/ da hab ich gar keine

M (m) •• Hmhñ

[31]

A (m) Schwierigkeiten mit. •• Ähm nur wenn wir das ausschöpfen ähm dann, •••

[32]

A (m) würd ich das für nen angemessenen Preis halten. Machen wir s

M (m) •• Okay.

Nach einer Bestätigung der vom Mandanten festgestellten Differenz (Fl. 27 „Das stimmt“, vgl. hier ebenfalls die widersprüchlichen Anforderungen zwischen Beziehungsgestaltung und verkäuferseitigen Interessen, s. auch Fl. 17) und einer längeren Pause (Fl. 27 ((2,2s))) kommt der Anwalt zu einer weiteren Begründung der Höhe seiner Forderung. Diesmal allerdings knüpft er nicht mehr an das vom Mandanten genannte an, sondern bringt eine für den Mandanten neue Information: das Entstehen der Kosten (Fl. 27f. „Also ää wir setzen/ üblicherweise setzen wir ne Stunde, anderthalb so für ne Erstberatung an.“). Dies kann zunächst eine Begründung für die Höhe der Kosten sein, auf die der Mandant aber nicht mit einem Akzeptieren der Höhe des Preises aufgrund der neuen Information reagiert. Daraufhin modifiziert der Anwalt seine Forderung von einer Pauschale (Fl. 13) hin zu einem Zeithonorar, indem er einräumt, bei kürzerer Dauer auch den Preis zu senken und so die Differenz zwischen seiner Forderung und der des Mandanten auszugleichen (Fl. 29f. „Wenn wir deutlich drunter bleiben, • • sind wir ganz schnell bei Ihren hundertfünfzig“). Gleichzeitig macht er aber auch deutlich, dass er seine Forderung bei einer Stunde Gespräch oder mehr für angemessen hält und erhält sie damit weiter aufrecht (Fl. 31f.). Entsprechend modifiziert der Anwalt nicht etwa seinen Preis, sondern seine Leistung, die sich bei geringerem Preis ebenfalls verringert (Fl. 29 „Wenn wir deutlich drunter bleiben“...).

[33]

A (m)	so?	Schauen wir, schauen wir nachher mal auf die Uhr, wie lang s
M (m)	Ja, klar.	

[34]

A (m)	gebraucht hat • • ähm...	Ja.
M (m)	Jä	Also keine Hilfe ist noch schlechter.

[35]

A (m)	Ja. • • • Äähmm • • ich hab n paar Informationen, hat
M (m)	Wahrscheinlich.

IP_TF_1: Verhandeln der Kosten

Diese Modifikation akzeptiert der Mandant in der Folge (Fl. 32 „Okay“, was sich der Anwalt nochmals bestätigen lässt (Fl. 32f. „Machen wir s so?“; Fl. 33 „Ja, klar“) und die Vereinbarung daraufhin nochmals expliziert (Fl. 33f. „Schauen wir, schauen wir nachher mal auf die Uhr“...). Interessant ist die Reaktion des Mandanten, der das Vorgehen und damit die Einigung zwar bestätigt, gleichzeitig aber seine schwache Verhandlungsposition aufgrund seines hohen Leidensdruck deutlich macht, durch die er auf die anwaltliche Leistung angewiesen ist (Fl. 34 „Also keine Hilfe ist noch schlechter“). Mit dem noch nachgeschobenen

„Wahrscheinlich“ (Fl. 35) verstärkt er weiter diesen Eindruck, da er damit sein Unvermögen bekräftigt, seine eigene Lage vor der Rechtswelt einzuschätzen. Damit deutet sich auch für das Mandantengespräch an, dass beim Verhandeln zwischen Experten und Laien die Laien (Käufer) den Experten aufgrund des „Macht- und Kompetenzgefälle[s]“ nicht gewachsen sind (Brünner 2000: 178). Wenngleich der Mandant natürlich grundsätzlich in seiner Anwaltswahl frei ist, sich also auch Hilfe bei einem möglicherweise günstigeren Anwalt holen könnte, so dürfte dieser Kommentar sicherlich generell die Situation im Mandantengespräch widerspiegeln, in der sich die Beteiligten potenziell als ungleiche Verhandlungspartner gegenüber stehen.

10.3 Verkaufen und Verhandeln: theoretische Übersicht

Wie in den besprochenen Beispielen deutlich wird, haben Mandantengespräche nicht ausschließlich beratende Anteile, sondern teilen auch Elemente mit Verkaufsgesprächen oder Verhandlungsgesprächen wie das *Verhandeln der Kosten*. Daher soll zunächst ein theoretischer Überblick über kommunikative Merkmale und Formen auf der Basis von Ergebnissen zu **Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen** gegeben werden.

Bei der Sichtung der einschlägigen Literatur zum Verkaufen und Verhandeln fällt zunächst auf, dass beide Handlungsformen zwar zusammenhängen und häufig gemeinsam untersucht werden, dass sie sich aber offenbar schwierig voneinander abgrenzen lassen (vgl. Wagner 1995: 9).

So liegen etliche Untersuchungen zu Verkaufsgesprächen vor, in denen zwar teilweise Aushandlungsphasen benannt werden, denen aber analytisch kaum Aufmerksamkeit geschenkt wird (vgl. Dorfmueller 2006: 57; Trautmann 2004: 65ff.; Pothmann 1997: 42; 70; 76ff.; Brons-Albert 1995: 33; Franke 1984a: 96). Gründe dafür sind, dass in den meisten untersuchten Verkaufsgesprächen die Preise für die zu verkaufenden Produkte im Vorfeld festgelegt sind und dass das Verhandeln von Preisen im Einzelhandel wenig üblich und zu Zeiten der meisten vorliegenden Untersuchungen sogar verboten war.

Verhandlungen hingegen werden nicht nur in Verkaufsgesprächen beobachtet, wenngleich diese sich zur Untersuchung von Verhandlungen besonders hervor getan zu haben scheinen. Grundsätzlich wird aber immer wieder betont, dass das Verhandeln in verschiedene andere sprachliche Handlungsmuster eingeschoben werden kann (vgl. Scheiter 2002; Brünner 2000: 155; Wagner 1995; Becker-Mrotzek 1994: 249).

Wagner bestimmt für das Verhandeln folgende Konstellation: „A has goal X, B has goal Z. X is controlled by B, Z by A. A and B have to negotiate“ (Wagner

1995: 12). Hier möchte ich ergänzend anführen, dass die alleinige gegenseitige Zielkontrolle m. E. noch nicht ausreicht, um automatisch in ein Verhandeln zu münden, sondern es muss darüber hinaus in dieser Konstellation ein Dissens gegeben sein. So rekonstruieren Becker-Mrotzek (1994) und Brünner (2000) beim Verhandeln eine eigene Musterphase zur Klärung des Strittigen, die der Aushandlungsphase vorgeschaltet ist. Erst wenn die Beteiligten sich über den Dissens einig sind, können sie in die „Aushandlungsphase“ übergehen (Becker-Mrotzek 1994: 246). Auch bei Rehbein (1995), der das Verkaufsverhandeln, also das Verhandeln in einem spezifischen sprachlichen Handlungsmuster, rekonstruiert, ist dieses Strittige durch die inhaltliche Besetzung einzelner Musterpositionen festgelegt. Jede Rekursion behandelt ein eigenes strittiges Thema. Rehbein trennt allerdings nicht explizit zwischen dem Festlegen des Strittigen und dessen Aushandlung durch verschiedene Musterphasen.

Ein **Dissens** in Verbindung mit der genannten Konstellation scheint die Grundvoraussetzung zu sein, um das Handlungspotenzial einer Verhandlung in Gang setzen zu können. Ohne Dissens könnte die genannte Konstellation ebenfalls für ein Verkaufsgespräch ohne Verhandlung zutreffen: A möchte die Waren, B möchte das Geld. A hat das Geld und kontrolliert seinen Fluss; B hat die Ware und kontrolliert seine Vergabe. Gibt es hier keinen Dissens, entweder über a) Menge oder Beschaffenheit der Ware oder über b) die Höhe des Preises, kann eine Transaktion ganz ohne ein Verhandeln stattfinden (vgl. die oben genannten Ergebnisse zum Einzelhandel).

Wichtig zur Bearbeitung des Dissenses ist es, dass überhaupt eine Einigung über das Strittige stattfindet (Brünner 2000: 154f.; Becker-Mrotzek 1994: 246) und dass dieser Dissens nach einer Einigung über seinen Gegenstand mittels sprachlicher Verfahren bearbeitet werden kann. Sprachliche Verfahren zur Behandlung von Dissens haben bereits Ehlich/Rehbein (1986: 88ff.) erforscht und in das sprachliche **Handlungsmuster des Begründens** in seinen verschiedenen Typen gefasst. Entscheidend für den Einstieg in das Muster des Begründens ist das Äußern eines Prä-Es, das ein Unverständnis von H signalisiert und damit Dissens sowie das Strittige etabliert. Daraufhin wird S – sofern an der Aufrechterhaltung des gemeinsamen Handlungssystems interessiert – ein D-Element suchen und vorbringen, das er dazu geeignet hält, das Wissen (π) bei H in Richtung eines Verstehens zu verändern und damit das Prä-E zu entkräften. Hat S Erfolg und damit das D-Element die Kraft, wird das Prä-E in ein E' verändert und das Muster verlassen. Andernfalls können Rekursionen mit D-Elementen durchlaufen werden oder H steigt aus und der Begründungsversuch von S ist gescheitert. Ein Ausstieg ist ebenfalls durch S selbst möglich (vgl. das Praxeogramm Ehlich/Rehbein 1986: 100). Ehlich/Rehbein definieren Begründen als „die Handlung eines Sprechers [...], deren Resultat eine

Veränderung im Wissen des Hörers in Bezug auf das Handlungserfordernis ist“ (Ehlich/Rehbein 1986: 94). Das Begründen (für das Mandantengespräch ist der Typ IV, das kognitive Begründen relevant, vgl. Ehlich/Rehbein 1986: 112),²⁹ ist also ein Handlungsmuster, das dazu dient, eine kognitive Übereinstimmung herbeizuführen.

Das Muster des Begründens wird häufig in Verbindung mit dem Verhandeln gesehen, da beim Verhandeln etwas Strittiges (Dissens) (Prä-E) rekursiv so bearbeitet wird (D-Element), dass ein Konsens (E') hergestellt werden kann. Begründungen dienen im Mandantengespräch z. B. der Wahl des Kostenmodells, der Höhe des Preises, dem Wert der anwaltlichen Leistung im Bezug zum Mandantennutzen etc., da Preise und Honorarmodelle für die anwaltliche Dienstleistung wie beschrieben nicht feststehen, sondern für den Einzelfall variabel angesetzt werden. Anwaltliche Honorarforderungen sind also immer das Ergebnis einer Kette von Entscheidungen, wenn dies auch kommunikativ nicht immer deutlich wird, weil Forderungen häufig als einzig mögliche Festpreise kommuniziert werden („Ähm die ((3,2s)) Kosten für die Erstberatung sind hundertneunzig Euro plus Umsatzsteuer. Das sind zweihundersechszwanzig Euro Komma zehn“). Scheiter stellt für das Verhandeln fest, dass dabei eine „Wissensveränderung der Aktanten in Gang gesetzt und gehalten“ wird (Scheiter 2002: 48). Mit jeder Rekursion muss der Preis oder das Angebot mit den entsprechenden Wissens-elementen angereichert präsentiert werden, um eine Wissensveränderung überhaupt herbeiführen zu können (vgl. z.B. Scheiter 2002: 52 zu ihrem Bsp.1). Daher kommt sie zu dem Schluss, dass „[d]as sprachliche Muster des Begründens [...] das meist verwendete Mittel beim Verhandeln [ist]“ (Scheiter 2002: 51f.). Auch die von Becker-Mrotzek und Brünner (Becker-Mrotzek 1994: 249; Brünner 2000: 155) rekonstruierte Musterbeschreibung des

29 Man könnte für das *Verhandeln der Kosten* im anwaltlichen Erstgespräch auch anstelle des kognitiven Begründens (Typ IV) ebenfalls eine Sollen-Begründung (Typ III) annehmen Ehlich/Rehbein (1986: 110ff.), denn der Mandant soll auf der Grundlage dieses Preises die Entscheidung für die Beauftragung des Anwalts treffen und soll den Preis in der Folge bezahlen. Dies sind aber bei genauer Betrachtung weitere Handlungsschritte, die erst in der weiteren Folge und darüber hinaus auch nur optional stattfinden. Der strittige Gegenstand ist hier nicht, ob der Mandant den Preis bezahlt, sondern der Preis an sich, im Verhältnis zur Angemessenheit der anwaltlichen Leistung oder der Erwartung/Kaufkraft der Mandanten. Damit ist die betroffene Handlung nicht unmittelbar die gewünscht Handlung des Mandanten, sondern der propositionale Gehalt der Assertion des Anwalts, die Höhe des Preises. Entsprechend kann der Typ IV, das kognitive Begründen, hier zugrunde gelegt werden.

Verhandeln ähnelt in ihrer zweiten Phase, der Aushandlungsphase, dem Muster des Begründens, wenngleich die Autoren die einzelnen Positionen mit den möglichen Sprechhandlungen (z. B. Fragen, Vorschlag, Ablehnung, Einwand) weiter ausdifferenziert haben.

Die beim Verhandeln verwendeten D-Elemente können weiter differenziert werden. So schlägt Trautmann vor, sie nach der Art des zu bearbeitenden Wissens in argumentative und begründende D-Elemente zu untergliedern. Im Fall argumentativen Begründens zeigt das Prä-E kein Verstehensdefizit an, sondern eine „differente Bewertung“ des (C), der Handlung oder Assertion von S (Trautmann 2004: 84). Das Wissen, das als D-Element die Erzeugung von Konsens herbeiführen soll, ist also beim Hörer bereits vorhanden, lediglich seine Bewertung differiert (vgl. auch Marquard 1994: 188f.). Begründende D-Elemente hingegen zeichnen sich dadurch aus, dass ein Verstehensdefizit behoben wird. Diese D-Elemente bieten also dem Hörer neues Wissen, das ihn zu einem Konsens bewegen soll (Trautmann 1994: 161).

Das *Verhandeln der Kosten* kann also als sprachliches Handlungsmuster betrachtet werden, das in verschiedene Muster eingebettet sein kann und das immer dann durchlaufen werden kann, wenn sich Dissens ankündigt. Das Muster setzt sich seinerseits aus der Einigung über das Strittige und aus einem Aushandeln darüber zusammen. In den Aushandlungsprozess lässt sich sprachlich vor allem das Begründen als Handlungsmuster klassifizieren, das argumentative oder begründende D-Elemente beinhalten kann, die dazu dienen, einen Einwand (Prä-E) zu entkräften. Bezogen auf das Mandantengespräch werden Prä-Es als Einwand verbalisiert und es finden sich beide Formen von D-Elementen (vgl. IP_TF_1 Fl. 17ff. „Ähm auf der anderen Seite ist das Ziel • ähm • des Gesprächs ää zumindest aus meiner Sicht und ich glaube, da sind wir uns aber eigentlich ganz nah ähm natürlich möglichst weit schon Ihre... • • Ähm ää also Ihr Problem so zu erörtern, dass wir halt“... = argumentatives D-Element; Fl. 27f. „Also ää wir setzen/ üblicherweise setzen wir ne Stunde, anderthalb so für ne Erstberatung an“ = begründendes D-Element).

Ergebnisse zu **Verkaufsverhandlungen** (also einem Verkaufen, in dem etwas als strittig bearbeitet werden muss) auf der Basis authentischer Daten gibt es wenige, hervorheben möchte ich vor allem das sprachliche Handlungsmuster, das Rehbein (1995) zum Verhandeln über medizinisches Gerät entwickelt hat (vgl. auch Dorfmueller 2006, die in Anlehnung an Rehbein ein sprachliches Handlungsmuster für Verkaufsgespräche im Einzelhandel entwickelt).

Das sprachliche Handlungsmuster Rehbeins zum Verkaufsverhandeln besteht aus insgesamt sechs Musterphasen. In der ersten Phase wägen Kunden/Käufer vor dem Hintergrund ihrer „wants/price-ratio“ (Rehbein 1995: 73) ab, ob sie die

Verhandlung grundsätzlich weiter verfolgen möchten und damit also ein (Kauf-) Interesse aufrechterhalten, nachdem sie das Angebot bekommen oder die Ware inspiziert haben. Ist dies der Fall, äußert der Kunde in der nächsten Phase sein „unspezifisches Bedürfnis“ (Dorfmueller 2006: 268) bzw. spezifiziert seinen Wunsch (Rehbein 1995: 74), woraufhin der Verkäufer sein Angebot modifizieren oder kommentieren, nicht aber es erneut lediglich präsentieren kann, wie es noch in der ersten Musterphase der Fall war. Die dritte Phase beginnt damit, dass der Käufer dem Angebot generell zustimmt („agreeing in general“ Rehbein 1995: 75) und dann ein Kaufangebot macht. „With this [the bidding, I.P.], a new stage in the discourse has obviously been reached [...] from where the buyer cannot retreat to an earlier phase without having to justify himself in some way“ (Rehbein 1995: 76). Dieses Kaufangebot wird vom Verkäufer geprüft und im besten Fall bestätigt und als Ergebnis zusammengefasst (Phase vier). Daraufhin werden in der fünften Phase die besonderen Bedingungen (Zahlungsbedingungen, Lieferzeiten etc.) ausgehandelt (Rehbein 1995: 76). Am Ende dieser Phase teilt der Käufer seine Kaufentscheidung mit, womit ein Hyperpragmem (vgl. Ehlich/Rehbein 1972) als Phase sechs anschließt, das die Kaufabwicklung bearbeitet. Rehbein (1995: 80ff.) zeigt für das Verkaufsverhandeln drei mögliche Rekursionsphasen, in denen je ein bestimmtes Strittiges verhandelt wird. Das Strittige können hier das Angebot (im Verhältnis zum Wunsch), der Preis (in seiner Höhe im Verhältnis zum Angebot) oder die Modalitäten sein.

Auf der Basis dieser Vorüberlegungen soll in der Folge das sprachliche Handlungsmuster *Verhandeln der Kosten* für das anwaltliche Erstgespräch entwickelt werden.

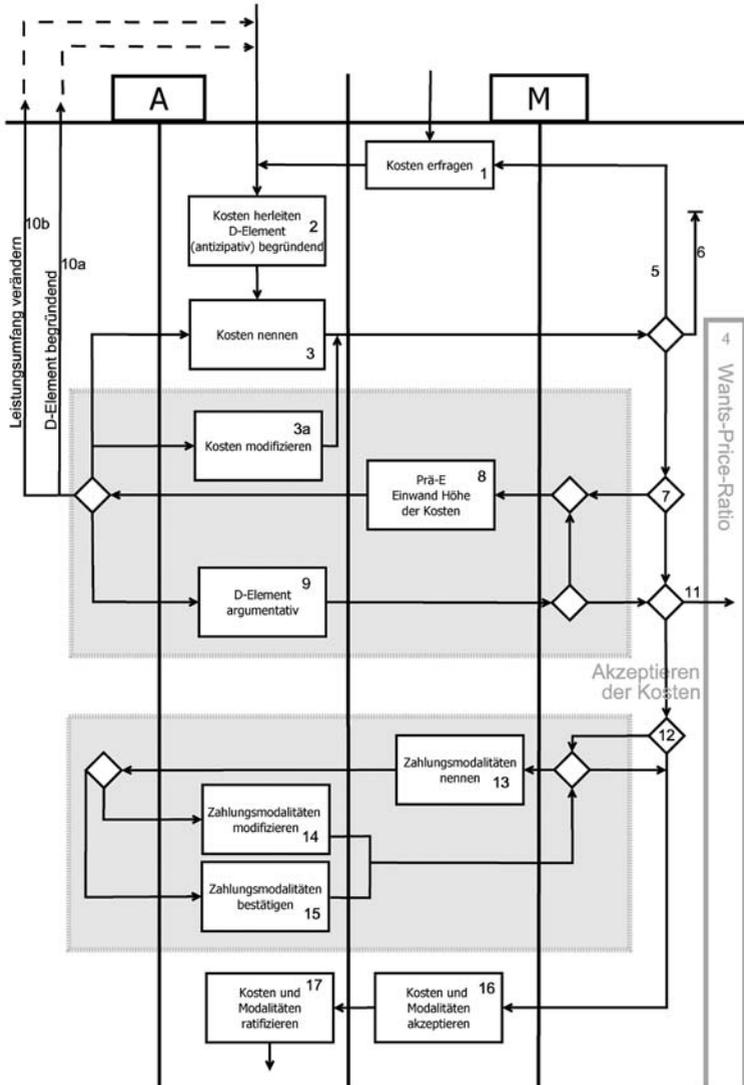
10.4 Das sprachliche Handlungsmuster Verhandeln der Kosten

Betrachten wir die beiden Beispielgespräche, zeigt sich bereits eine große Varianz beim *Verhandeln der Kosten*. Es ist aber nicht davon auszugehen, dass es sich hier um zwei verschiedene sprachliche Handlungsmuster handelt, denn beide Beispiele unterliegen dem gleichen Zweck (vgl. Kapitel 10.5). Der **Zweck** des sprachlichen Handlungsmusters *Verhandeln der Kosten* im anwaltlichen Erstgespräch ist es, eine Honorierung des Beraters für die von ihm (stellvertretend) für den Mandanten erbrachte Leistung vorzubereiten. Dabei soll diese Leistung monetär entlohnt werden. Das sprachliche Handlungsmuster dient dazu, eine Einigung über den Wert der Leistung zu erzielen und auf der Grundlage des Ergebnisses die Honorierung in Gang setzen zu können.

Es soll zunächst der kurze Durchgang durch das sprachliche Handlungsmuster beschrieben werden und anschließend auf der Basis des zweiten Beispielgesprächs

die weiteren Handlungsmöglichkeiten, die dieses Muster bietet, untersucht werden (vgl. die grau unterlegten Felder im Praxeogramm, Abb. 14). Das sprachliche Handlungsmuster *Verhandeln der Kosten* stellt sich als Praxeogramm wie folgt dar (Abb. 14).

Abb. 14: Das sprachliche Handlungsmuster *Verhandeln der Kosten*



Im Mandantengespräch wird der Preis für die Dienstleistung – sowohl jener für das Erstgespräch als auch jener für die Weiterbearbeitung – nicht vom Käufer vorgeschlagen, sondern vom Anwalt genannt bzw. hergeleitet (vgl. im Gegensatz dazu die Ergebnisse von Rehbein zum Verkaufsverhandeln Rehbein 1995: 72; 75f.). Diese Kosten kann der Mandant aber erfragen (1), was häufig kommunikativ aufwändig gestaltet wird, wie das folgende Beispiel zeigt.

[987]	M (w)	wahnsinnig viele Möglichkeiten. ((1,9s)) Okay • • Letzte Frage. • • • Ähm •
[988]	M (w)	Kosten und Beratung? Das • • würde ich noch gerne wissen. Was, was zahl
[989]	M (w)	ich bei Ihnen? • • • Ähm • wenn Sie tätig werden für mich für ne Klage. Was
[990]	M (w)	ist da zu erwarten? Das würd ich auch gerne wissen. Den Kostenrahmen. •
[991]	A (m)	Hmhm
	M (w)	• • Was ich selber tun kann, das weiß ich schon. Also wie ich das ganze
[992]	M (w)	jetzt in Gang setz. • • Das wär der dritte Teil gewesen. Das hat sich
[993]	A (m)	((1,9s)) Okay • • Ähm die ((3,2s))
	M (w)	eigentlich schon so • • ganz gut ergeben.

SO_MQ_1: Kosten erfragen

Die Frage der Mandantin ist gekennzeichnet durch viele Pausen und Verzögerungssignale. Sie nähert sich hier den Kostenarten Erstberatung und weitere Bearbeitung gleichzeitig, indem sie mit der Ankündigung „Kosten und Beratung“ (Fl. 988) zunächst das Themenfeld einführt, das sie in der Folge durch ein Definitpronomen ersetzt, mit dem sie auf das zuvor genannte Thema verweist, und für dieses eine Wissenslücke assertiert (Fl. 988 „Das • • würde ich noch gerne wissen“). Mit dem „Das“ spricht sie einen bestimmten Ausschnitt der Wirklichkeit an, der dem Themenkomplex Kosten und Beratung zuzuordnen ist, spezifiziert ihn aber nicht sofort. Die Spezifizierung holt sie in einem zweiten Formulierungsanlauf mit einer konkreten Frage nach (Fl. 988f. „Was, was zahl ich bei Ihnen?“). Die Wissenslücke bezieht sich auf die zu erwartenden Folgekosten, die für eine Klage anfallen (Fl. 989 „• • • Ähm • wenn Sie tätig werden für mich für ne Klage“). Dass sie sich zuvor auch auf die Erstberatung bezogen hat, wird erst in der Folgeäußerung deutlich. Denn lediglich mit der Wiederholung der zuvor bereits gewählten Konstruktion (Fl. 990 „Das würd ich auch gern wissen“) und der Verwendung von „auch“ (Fl. 990) zeigt sie an, dass sie hier auch die Kosten für die Erstberatung („Was zahl ich bei Ihnen?“) und die für die Weiterbearbeitung („Was ist da zu erwarten?“), also beide Kostenarten anspricht.

Insgesamt zeigt die aufwändige Konstruktion, die vielen Verzögerungen, die genauen Angaben der Wissenslücken und die Verwendung des Konjunktivs, der hier als

Höflichkeitsform eingesetzt wird, dass die Mandantin dieses Thema nicht selbstverständlich anspricht, sondern den Anwalt um die zusätzliche Beantwortung einer Frage bittet, deren Antwort sie ihm möglichst leicht zu machen versucht, indem sie a) sehr höflich danach fragt, b) den Fokus der Antwort durch die genaue Frage möglichst eingrenzt, c) nachschiebt, dass sie nur einen Kostenrahmen vom Anwalt erwartet, es ihr also um einen Richtwert geht, der dem Anwalt möglichst wenig Beantwortungsaufwand beschert (Fl. 990), d) sie die Frage damit rechtfertigt, dass sie auf ihrer mentalen Liste steht, die sie in der Beratung abarbeitet (Fl. 988 „noch“; Fl. 992 „dritte Teil“).

Diese aufwändige Einführung des Themas von Seiten der Mandantin lässt darauf schließen, dass das Thema möglicherweise von beiden Seiten ein eher dispräferiertes ist, das von beiden Seiten sehr vorsichtig und gesichtswahrend eingeführt und bearbeitet wird (vgl. auch die Analyse zu Beispielgespräch 2, IP_TF_1).

Neben der Frage des Mandanten ist eine andere Möglichkeit, dass der Anwalt das Thema selbst aufbringt (2). Das Thema Kosten ist aus Sicht des Anwalts das Artikulieren einer Forderung. Damit bringt er sich in eine „potenziell dispräferierte Lage“ (Birkner 2012: 67). Entsprechend wird der Anwalt die Kosten in aller Regel nicht ‚einfach‘ numerisch nennen, sondern sie ebenfalls zunächst unter relativ hohem kommunikativen Aufwand herleiten (2) (IP_TF_1 Fl. 11ff. „Äähmm • • für diese Erstberatung heute ähmm vereinbaren wir — also das machen wir nicht nur bei Ihnen so, sondern machen das bei allen Mandanten so — ähm ne Pauschale. • • Ähmm wir orientieren uns an dem, was der Gesetzgeber • bis vor ein paar Jahren im Gesetz vorgesehen hat, irgendwann hat er s aber ausgestrichen“). Eine häufig verwendete Möglichkeit die Kosten herzuleiten ist das Nennen des Preises zunächst als Netto- und erst dann als Bruttobetrag (SO_MQ_1 „((1,9s)) Okay • • Ähm die ((3,2s)) Kosten für die Erstberatung sind hundertneunzig Euro plus Umsatzsteuer. Das sind zweihundersechszwanzig Euro Komma zehn“). Da der Anwalt den Bruttopreis auf den Cent genau auswendig kennt und die Mandantin darüber hinaus Verbraucherin ist, die den Bruttopreis zahlen muss, hätte eine Aussage allein zur Höhe der Bruttokosten der Mandantin alle relevanten Informationen zur Verfügung gestellt. Durch die langen Pausen und Verzögerungsmarker zu Beginn der Äußerung und das Nennen des Nettopreises kann der Anwalt die Kosten herleiten und so das Verbalisieren seiner Forderung, die potenziell auf Seiten der Mandantin Einwände hervorrufen kann, verzögern.

Dies ist aber nicht die einzige Funktion, die das Herleiten der Kosten im Mandantengespräch erfüllt, sondern die Äußerung besetzt darüber hinaus funktional bereits die Position eines D-Elements. D-Elemente werden nach einem Prä-E formuliert, um das Prä-E zu entkräften. Im anwaltlichen Mandantengespräch kann der Anwalt an dieser Stelle ein Prä-E bereits

antizipieren und bringt dagegen schon im Vorfeld das entsprechende D-Element, indem er die Kosten anhand der Sachverhaltsbedingungen (Gegenstandswert; Zeitaufwand etc.) herleitet. Für diese Form des Begründens schlage ich den Terminus **antizipatives Begründen** vor. Sowohl im Beispieltranskript IP_TF_1 lässt sich das antizipative Begründen verfolgen (vgl. die Analyse), ebenso dient auch das Nennen des Nettopreises (SO_MQ_1) als antizipative Begründung. Dies ist der Fall, weil der Anwalt erstens damit zunächst einen kleineren Betrag nennen kann, was die Akzeptanz der Mandantin erleichtern wird; zweitens kann der Anwalt sich damit auf die 190€ berufen, die auch im Gesetz als Obergrenzen (ebenfalls als Nettopreis) benannt werden und seine Forderung dadurch legitimieren; drittens kann der Anwalt so einen Teil der Kostenhöhe mit der Mehrwertsteuer begründen, also damit auch deutlich machen, dass er selbst nicht so viel verdient, wie er ihr berechnet.

An dieser Stelle kann es vorkommen, dass Mandanten das Herleiten der Kosten und damit die Initiierung des Musters *Kosten verhandeln* nicht mitvollziehen und stattdessen weiter beim *Entwickeln von Handlungsoptionen* bleiben. Dies zeigt unter anderem, dass Mandanten ein ausführliches Herleiten der Kosten nicht unbedingt erwarten und dass Anwälte damit zu Schleifenbildung führen können, wenn der Musterwechsel nicht eingeleitet wird. Dies zeigt das folgende Beispiel.

In diesem Ausschnitt beginnt der Anwalt, für seine Arbeit ein Zeithonorar mit der Mandantin vereinbaren zu wollen (Fl. 612ff.). Dazu leitet er die Kosten zunächst her, indem er den dafür voraussichtlich entstehenden Aufwand detailliert benennt, ohne aber zunächst zu sagen, dass der Aufwand einen Bezug zur Höhe der Kosten hat. Dies dürfte der Mandantin nicht unmittelbar klar sein, da sie eine Rechtsschutzversicherung hat und zunächst davon ausgeht, dass diese die Kosten übernimmt. Das Gespräch ist hier ohne die Partitur wiedergegeben, lediglich die zentrale Transkriptstelle mit der Überlappung der Beteiligten wird in der Partitur wiedergegeben.

A: • • • Eine Sache • muss man aber ganz klar sagen. Und das ist nämlich ähmm äh was das Disziplinarverfahren angeht. ((ea)) Ähmm • aus meiner Sicht • ist im Moment ganz schlecht einzukalkulieren, ((ea)) ähm • wie viel Arbeit da tatsächlich drin steckt. ((ea)) Ähm denn, wir ham ja ä auf der einen Seite ham wir n sehr überschaubaren Sachverhalt. Es geht um maximal drei Gespräche, wenn wir jetzt Ihrem Sachgebietsleiter äh Glauben schenken, oder ä maximal ein bis zwei Gespräche, wenn ich ä wenn ich Ihrer Version folge, ((ea)) ähm das klingt alles sehr überschaubar. ((ea)) Ähmm, wenn wir uns jetzt in n gerichtliches Verfahren begeben, • • • kann es aber sein, ((ea)) dass es ja tatsächlich dazu kommt, dass • • • Kalender ausgewertet werden müssen, irgendwelche Verwaltungsakten beigezogen werden. Womöglich Zeugen befragt werden, das könnten ja auch die besagten Kollegen sein, hier tauchen ja verschiedene Namen auf, mit denen auch Ihr Sachgebietsleiter gesprochen haben will. ((ea)) Ähm • • • das

[626]

A (m) sind alles so potent ielle Zeugenbefragungen... ((ea)) Ähmm •• und im
M (w) Wobei, ich mein, (der)...

A: Zweifel, wenn uns nichts anderes übrig bleibt, müssten wir ja auch versuchen, diese Zeugen irgendwie zu erschüttern. • ((ea)) Ähmm ••• das sind alles so Faktoren, wo man im Moment nicht sagen kann, wie viel Zeitaufwand • bringt das eigentlich mit sich.

IP_SA_1: Orientieren an verschiedenen Handlungsmustern (teilweise vereinfachte Darstellung des Transkripts)

Der Anwalt schildert zunächst noch einmal den Umfang des Verfahrens. Aus seiner Perspektive dient diese Aufstellung dazu, der Mandantin den nicht zu kalkulierenden Arbeitsaufwand deutlich zu machen, den das Verfahren für den Anwalt bedeutet, und entsprechend die Forderung nach einer Zeithonorarvereinbarung antizipativ zu begründen (2). Die Mandantin hingegen vermutet den Anwalt wieder bei der Planbildung, zumindest legt dies ihre abgebrochene Äußerung (Fl. 626) nahe, denn sie scheint inhaltlich auf den Umfang oder die Schwierigkeit der Zeugenbefragung eingehen und mit dem Anwalt die inhaltliche Planung des weiteren Vorgehens vorbereiten zu wollen. Der Anwalt hingegen legt lediglich die Grundlagen für eine Best-Case und eine Worst-Case-Schätzung des zu erwartenden Aufwands dar, sein Ziel ist es nicht, hier inhaltlich mit der Mandantin planbildend fortzufahren. Deutlich wird dies vor allem daran, dass er die Äußerung der Mandantin ignoriert und dass er zusammenfassend seine Intention, einen Überblick über Einflussfaktoren und Unwägbarkeiten geben zu wollen, benennt („das sind alles so Faktoren, wo man im Moment nicht sagen kann, wie viel Zeitaufwand • bringt das eigentlich mit sich“). Damit kann er seine Äußerungskette nachträglich auf den nicht zu kalkulierenden Zeitaufwand beziehen und es wird deutlich, dass er nicht die Handlungsoptionen und nächsten Schritte planbildend bespricht, sondern die Ausführungen seine Kostenkalkulation betreffen. Erst wesentlich später kommt er dann explizit zum Thema seiner Bezahlung. Zu diesem frühen Zeitpunkt wird die Mandantin die antizipative Begründung des Anwalts allerdings wohl nicht entsprechend würdigen können, da sie die Funktion seiner Äußerungen wie gezeigt nicht richtig einschätzt.

Nachdem die Kosten hergeleitet sind, werden sie vom Anwalt genannt (3), diese Position bezieht sich auf die numerische Höhe der Vergütung („Das sind zweihundersechszwanzig Euro Komma zehn“). Im ersten Beispielgespräch durchläuft der Anwalt diese beiden Musterpositionen nur nonverbal, indem er die Kosten in schriftlicher Form auf einer Rechnung fixiert hat und diese dem Mandanten gibt (3). Genau an dieser Stelle kann der Mandant zum ersten Mal im Gespräch in das Befragen seiner Wants-Price-Ratio eintreten (4). Denn nachdem die Wants bereits bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen* festgelegt und zum Teil erst vom Anwalt durch die von ihm eingebrachten Handlungslayouts hervorgerufen wurden, kommt an dieser Stelle die Möglichkeit für den Mandanten hinzu, auch den Preis der Dienstleistung in seine Überlegungen einzubeziehen und die Relation zwischen seinen Wünschen/seiner Kaufkraft (Wants)

und den Kosten (Price) dafür abzuwägen. Verglichen mit dem Muster zum Verkaufsverhandeln (Rehbein 1995: 72f.) befragt der Käufer bereits von Beginn an diese Wants-Price-Ratio, also bereits beim ersten Sichten des Angebots (vgl. dazu auch Kapitel 11). Daraufhin kann der Mandant entweder die Kosten näher erfragen, z. B. ihre Zusammensetzung betreffend etc. (5) oder er kann sich entscheiden (7), ob er einen Einwand (8) gegen die Höhe der Kosten vorbringen möchte. Ebenfalls kann er ohne einen Einwand zu formulieren aus dem *Verhandeln der Kosten* aussteigen (11), was im Mandantengespräch in der Regel dadurch geschieht, dass Mandanten die Entscheidung verzögern (SO_TU_1, M: „• • Hmhñ, ((3,1s)) jaa, • • Ich glaub ähm, ((1,3s)) ich überleg mir das dann bis morgen mal und dann... Ich weiß nich, kann ich Ihnen dann ne kurze E-mail schreiben, wie ich mich entschieden hab?“). Wenn er mit der Höhe des Preises einverstanden ist (vgl. das erste Beispielgespräch, PC_CS_1), kann er weiter entscheiden, ob er über die Zahlungsmodalitäten verhandeln möchte (12) oder ob er ohne die Modalitäten zu verhandeln dazu übergeht Kosten und Modalitäten zu akzeptieren (16). Der Mandant im ersten Beispieltranskript wählt den Weg (**über 7 zu 12 zu 16**) („Okay“). Dieser Musterdurchlauf, in dem das Handlungspotenzial nicht ausgeschöpft wird, ist der im Korpus am häufigsten zu beobachtende.

Mit dem zweiten Beispielgespräch (IP_TF_1) lässt sich ein Durchgang durch das Verhandeln der Höhe der Kosten und damit ein größeres Ausschöpfen des Handlungspotenzials beobachten. Denn in diesem Beispiel besteht der vom Anwalt genannte Preis nicht die Konfrontation mit der Wants-Price-Ratio (4) und der Mandant entscheidet sich, einen Einwand (8) zu formulieren (Fl. 17 „• • • Das ist natürlich heftig“).

Im Mandantengespräch bezieht sich der Dissens, der mandantenseitig mit einem Prä-E geäußert wird, immer auf die Höhe der Kosten, die der Mandant vor dem Hintergrund seiner Wants-Price-Ratio bewertet, aufgrund fehlenden Wissens aber in der Regel nicht in Bezug zur anwaltlichen Leistung bewerten kann. Darüber hinaus hat der Mandant hier auch nicht etwa die Möglichkeit, zum Angebot zurückzugehen und dieses zu modifizieren (6). Denn dazu fehlt ihm ebenfalls das entsprechende Wissen und es wurde darüber hinaus im Rahmen der *Entwicklung von Handlungsoptionen* in der Regel bereits die für ihn beste (oder manchmal auch einzige) Lösung gefunden. Eine Modifikation der Leistung in Bezug auf die Höhe der Kosten ist nur dem Anwalt möglich (10b), da er über das entsprechende Wissen verfügt, nicht nur darüber, welche Modifikationen sich im Hinblick auf eine rechtsweltliche Bearbeitung vornehmen lassen würden, sondern auch, wie die Relation von Aufwand und Preis einzuschätzen ist.

Auf den Einwand des Mandanten hat der Anwalt nun verschiedene Handlungsmöglichkeiten. Er kann den Preis erneut nennen und ihn damit nochmals bestätigen (3) oder er kann die Höhe der Kosten modifizieren (3a). Beim Wiederholen der Kosten ohne ein Einwirken auf das Wissen des Hörers durch ein D-Element würde der Anwalt ein Verhandeln nicht zulassen und den Mandanten lediglich vor die Wahl stellen, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen (7). Beim Modifizieren der Kosten würde der Anwalt dem Einwand entsprechen und seine Kosten senken, sodass der Mandant erneut über ein Akzeptieren entscheiden kann (7).

Möchte der Anwalt die Höhe des Preises nicht modifizieren, aber dennoch eine kognitive Übereinstimmung mit dem Mandanten herstellen, kann er verschiedene D-Elemente vorbringen, um so den Dissens auszuräumen. Zunächst kann er ein argumentatives D-Element anführen (9), das das vorhandene Wissen des Mandanten zugrunde legt, aber eine Bewertungsveränderung herbeizuführen versucht. Im Beispieltranskript wiederholt der Anwalt die Erwartungen des Mandanten an die Erstberatung (Fl. 18f. „ich glaube, da sind wir uns aber eigentlich ganz nah“), hebt aber besonders seine anwaltliche Leistung dabei hervor, betont also vor allem den Nutzen für den Mandanten (Fl. 17ff. „•• Ähm auf der anderen Seite ist das Ziel • ähm • des Gesprächs“...).

Weiter kann der Anwalt ein begründendes D-Element (10a) nennen, das das Wissen des Mandanten erweitert. Hierzu geht er zum *Entwickeln von Handlungsoptionen* zurück, um ein bestimmtes Element des Handlungslayouts und dessen Bewertung anzubringen, das der Mandant bisher noch nicht wusste (IP_TF_1 später beim Verhandeln der Kosten für die weitere Bearbeitung: „((2,9s)) Was man natürlich dann einfach mit in die Waagschale werfen muss, ist die Frage, ähm • • wie sind die Erfolgsaussichten. • • • Ähm also vierhundert Euro investiert man ja lieber, wenn ich Ihnen sagen kann, Sie gewinnen auch zu hundert Prozent“). Auch im Beispielgespräch setzt der Anwalt bezogen auf den zweiten Einwand des Mandanten ein begründendes D-Element ein (Fl. 27f. „Also ää wir setzen/ üblicherweise setzen wir ne Stunde, anderthalb so für ne Erstberatung an“), mit dem er das Wissen des Mandanten erweitert. Hier verweist das Wissen nicht zurück auf das *Entwickeln von Handlungsoptionen*, sondern der Anwalt greift ein Wissen auf, das der Mandant zu Beginn des Gesprächs noch nicht haben kann (die Dauer des Erstgesprächs).

Eine weitere Möglichkeit des Anwalts ist es, den Leistungsumfang zu verändern (10b) und entsprechend so der Höhe des Preises, die der Mandant anstrebt, entgegen zu kommen (Fl. 29f. „Wenn wir deutlich drunter bleiben, • • sind wir ganz schnell bei Ihren hundertfünfzig“). Auch dies führt in der Regel zurück zum *Entwickeln von Handlungsoptionen*, teilweise auch zu einem ganz neuen

Handlungslayout, wie im folgenden Beispiel, in dem der Anwalt zunächst den Preis für ein kostspieliges Gutachten benennt und dann seine Leistung auf einen niedrigeren Preis anpasst: A: „Oder ich kann Ihnen anbieten gerne, äh, dass ich das recherchieren lasse und Sie zahlen dann äh die Kosten meiner Recherchekraft und ich schick/ stell Ihnen die Kopien zur Verfügung. Aus der entsprechenden Literatur. Dann können Sie sich das durchlesen, ne?“ (SO_GS_1). Dieser Durchgang durch das Verhandeln der Höhe der Kosten kann rekursiv durchlaufen werden. Er endet, wenn der Mandant entweder sein Prä-E aufgibt und zu (12) oder sofort über (12) weiter zum Akzeptieren der Kosten und Modalitäten (16) geht oder wenn der Mandant aussteigt (11).

Häufig zu beobachten ist, dass Mandanten an der Stelle, an der entsprechend dem Musterverlauf ein Prä-E zu erwarten wäre, Schweigen oder eine Rückfrage stellen. Damit befinden sie sich im Muster beim Schweigen entweder noch bei (7) (vgl. zum Schweigen interpretiert als Prä-E Ehlich/Rehbein 1986: 114f.) oder bei der Rückfrage in der Regel bei (1). Diese Reaktionen der Mandanten werden von Anwälten aber nicht selten bereits als Prä-E interpretiert, worauf Anwälte mit D-Elementen reagieren. Damit initiieren sie selbst ein Verhandeln über die Höhe der Kosten ohne dass ein Einwand der Mandanten im Raum steht. Dies zeigt das folgende Beispiel.

Im folgenden Beispiel, bei dem die Mandantin u. a. wegen eines Disziplinarverfahrens den Anwalt aufsucht, schlägt dieser ein Zeithonorar für seine weitere Tätigkeit vor. Eine Schwierigkeit, die er dabei hat, ist, dass er zwar seinen Stundensatz, nicht aber die Gesamtkosten nennen kann, wie er in einem Interview bestätigt:

Ich tu mich immer dann schwer, wenn die Mandanten allzu sehr darauf drängen, dass sie auch ne Endsumme hören wollen. Also ich geb mir große Mühe, ihnen zu signalisieren: Ich bin kein Fass ohne Boden, Sie haben auch jederzeit die Möglichkeit, die Notbremse zu ziehen; Sie können mir auch sagen, ich arbeite nur fünf Stunden; Sie können mir auch nen Geldbetrag nennen. Aber ich kann in der Regel – also das ist ja dann bei Zeithonoraren der Fall – kann ich keine Obergrenzen nennen. Oder ich müsste eine nennen, die dann aber ehrlicherweise etwas unverschämmt ist, damit sie nämlich für mich einen notwendigen Sicherheitspuffer ja drin hat. Also da werd ich dann/ also da merke ich immer, dass ich da sehr vorsichtig werde in der Formulierung. [...] Also da bin ich dann in bisschen vorsichtig. Weil ich auch Angst habe, wenn ich jetzt einmal gesagt habe, mehr als 5000 Euro wird Sie das nicht kosten. Wenn die sich nichts merken aus der Beratung, den Satz. Bei 5001 Euro... (Interview mit dem gesprächsführenden Anwalt, November 2011, 2:33:37)

Betrachten wir dies im folgenden Gesprächsausschnitt. Nachdem der Anwalt ausführlich die Kosten hergeleitet hatte und bereits seine Forderung nach einem Zeithonorar ausführlich antizipativ begründet hatte, nennt er nun die Höhe seines Stundensatzes (Fl. 659 „n Stundensatz vonn hundertsiebzig Euro“), den er der Berechnung des Zeithonorars

zugrunde legen will (Fl. 657ff.). Damit nennt er noch nicht die Kosten (3), sondern der Stundensatz gehört ebenfalls zum Herleiten der Kosten (2), da diese zunächst nur ein Bestandteil sind, aus denen sich der Gesamtpreis zusammensetzt.

[657]

A (m) jetzt ä steht unausgesprochen noch die Frage im Raum, was ich mir unter

[658]

A (m) nem Stundensatz vorstelle, ((ea)) Ähmm, ((1s)) also, ich würde beim

A (m) [k] zögerlich

[659]

A (m) Disziplinarverfahren ((ea)) n Stundensatz vonn hundertsiebzig Euro

M (w) ••• Plus

[660]

A (m) vorschlagen. • Plus Mehrwertsteuer. ((1,5s)) Die darf ich mir ja

M (w) Märchen oder ohne?

[661]

A (m) leider auch nicht aussuchen. • ((ea)) Also äh wir ham ä jetzt für diee, Sie

A (m) [k] stockend

Daraufhin stellt die Mandantin eine Rückfrage (1), die Mehrwertsteuer betreffend (Fl. 659f. „••• Plus Märchen oder ohne?“). Sie formuliert diese etwas scherzhaft, indem sie Mehrwert durch Märchen ersetzt (Fl. 660) und darüber hinaus nur die Abkürzung verwendet (ohne das Determinatum „Steuer“). Der Anwalt beantwortet ihre Frage zunächst, ohne etwa die Formulierung der Mandantin zu übernehmen oder zu kommentieren (Fl. 660 „• Plus Mehrwertsteuer“), indem er auch die Mehrwertsteuer als Teil der voraussichtlich entstehenden Kosten anführt (2). Dadurch dass er die Formulierung der Mandantin nicht aufgreift, unterstreicht er einerseits die Ernsthaftigkeit des Themas, andererseits dient diese explizite Formulierung des Anwalts auch der Verständnissicherung, da die Beteiligten zuvor gleichzeitig gesprochen hatten und der Anwalt sich so vergewissern kann, dass er die Mandantin richtig verstanden hat (auf die verständnissichernde Funktion der Äußerung deutet vor allem die ansonsten mit der Mandantenäußerung parallele Formulierung „Plus“...). Nachdem nach der Antwort eine relativ lange Pause entsteht, schiebt der Anwalt ein argumentatives D-Element nach (9) (Fl. 660f. „Die darf ich mir ja leider auch nicht aussuchen“), was zeigt, dass er einerseits die Pause selbst, aber auch in der Pause die Äußerung der Mandantin, die er zuvor als Rückfrage verstanden und beantwortet hatte, nun als Prä-E reinterpretiert und daraufhin ein D-Element vorbringt. Er hebt die auch der Mandantin bekannte Tatsache hervor, dass die Mehrwertsteuer einheitlich festgelegt ist. Diese Begründung steht zwar nicht direkt in Zusammenhang mit der Höhe der anwaltlichen Forderung, denn sie hätte ja durchaus bereits im genannten Preis enthalten sein können, die Mandantin geht aber darauf nicht ein und lässt diese Begründung entweder gelten oder unkommentiert (Fl. 661).

[662]

A (m) wissen das, für die Erstberatung, ((ea)) ähmm äh ä setzen wir ja •• bei

[663]	A (m)	etwa ner Stunde ((ea)) ähmm ä setzen wir hundertneunzig Euro zuzüglich
[664]	A (m)	Mehrwertsteuer an. ((ea)) Ähmm, • b • bei dem Disziplinarverfahren, weil ich
[665]	A (m)	jetzt einfach schon davon ausgehe, wir ham ja • eigentlich n
[666]	A (m)	überschaubaren Sachverhalt, ((ea)) äh würd ich da im Preis runtergehen.
[667]	A (m)	((ea)) Ähmm, www-wenn wir jetzt tatsächlich n komplexen Sachverhalt
[668]	A (m)	haben, ((ea)) ähmm, • ist das was, wo wir auch sagen: „Da müssen wir
[669]	A (m)	weiterhin hundertneunzig Euro nehmen.“, ((ea)) ähm da würd ich jetzt n
[670]	A (m)	Ticken runtergehn. ((ea)) Aber, • • • das • wär das, was ich für angemessen
[671]	A (m)	halten würde.
	M (w)	((1,4s)) Und inwieweit tragen die Versicherer in der Regel,

Nach einer weiteren kurzen Pause führt der Anwalt dann erneut ein argumentatives D-Element bezüglich der Höhe des Stundensatzes ein (9), das auf die Rückfrage (Fl. 659f.) und das Schweigen (Fl. 660,661) der Mandantin reagiert und beide als Prä-E (re)interpretiert (Fl. 661ff. „• ((ea)) Also äh wir ham ä jetzt für diee, Sie wissen das, für die Erstberatung, ((ea)) ähmm äh ä setzen wir ja • • bei etwa ner Stunde ((ea)) ähmm ä setzen wir hundertneunzig Euro zuzüglich Mehrwertsteuer an“). Auch dieses D-Element soll bei der Mandantin eine Bewertungsveränderung hervorrufen. Damit bringt er bereits das D-Element gegen den hier antizipierten Einwand der Mandantin vor, die Höhe der Kosten. Er begründet argumentativ, indem er den Betrag zum Wissen der Mandantin über die anwaltliche Vergütung, das er als bekannt annimmt (Fl. 661f. „Sie wissen das“) kontrastiert und sein Entgegenkommen deutlich macht, einen „Ticken“ niedrigeren Preis anzusetzen (Fl. 670), als dies in anderen Mandaten mit komplexerem Sachverhalt der Fall wäre (Fl. 664ff. „weil ich jetzt einfach schon davon ausgehe, wir ham ja • eigentlich n überschaubaren Sachverhalt“). So kann er den geforderten Stundensatz als niedrig(er) und angemessen darstellen (Fl. 670f. „Aber, • • • das • wär das, was ich für angemessen halten würde“).

Nach einer erneut längeren Pause stellt die Mandantin dann zum zweiten Mal eine Rückfrage (1). Diesmal betrifft die Rückfrage nicht die Berechnung der anwaltlichen Gebühren (Mehrwertsteuer), sondern sie betrifft die Höhe der Kosten, die die Versicherung übernimmt und damit gleichzeitig die möglicherweise auf sie zurückfallenden Kosten (Fl. 671ff.), also jene, die die Versicherung nicht übernimmt (Der Anwalt hatte ihr zuvor zugesagt, nur die Kosten, die über die von der Versicherung übernommenen hinausgehen, der Mandantin selbst in Rechnung zu stellen). Damit zeigt sich, dass sie sowohl mit den Rückfragen als auch mit dem Schweigen offenbar keine Einwände formulieren wollte, im

Gegenteil, sie war noch dabei, überhaupt die auf sie zukommenden Kosten zu verstehen. Da der Anwalt ihr diese nicht nennt, fragt sie hier im Vergleich zu anderen Mandanten, relativ hartnäckig nach.

Diese hier zu beobachtende Schleifenbildung zwischen Rückfragen oder Schweigen der Mandantin und D-Elementen des Anwalts lässt sich auch im weiteren Verlauf des Gesprächs noch häufiger beobachten, bis der Anwalt die Mandantin, die auch nach weiteren D-Elementen keine Zustimmung zeigt, zum Verzögern einlädt (11) und damit das Verhandeln der Kosten abschließt (Fl. 784ff. „• Äh, Sie müssen sich zu nichts hinreißen lassen“...).

[784]

A (m) 3,6s)) Ich kann äh Folgendes machen. • Äh, Sie müssen sich zu nichts

[785]

A (m) hinreißen lassen. • • • Ich ähm ((ea)) • würde mal • ähhh, • eeinee

A (m) [k] gedehnt

[786]

A (m) Honorarvereinbarung vorbereiten, ähmmm, • für • diesen Stundensatz

M (w) Hm hm

[787]

A (m) für das Disziplinarverfahren. ((ea)) Ähm • • da brauch ich etwa fünf Minuten

[788]

A (m) für. ((ea)) • Ähmm, • • dann • • geb ich Ihnen die einfach mit?

M (w) Hmhñ •

IP_SA_1: Verhandeln ohne Prä-E

Die Mandanten zum Verzögern einzuladen, ist eine häufiger zu beobachtende Strategie der Anwälte, wenn sie Mandanten nicht zu einer Entscheidung bringen können. Hier wird oft die Möglichkeit gewählt, den Mandanten eine Honorarvereinbarung oder Zusammenfassung des Besprochenen mitzugeben und anzubieten, die Entscheidung zu vertagen. So fällt eine etwaige Zusage der Mandanten womöglich leichter. Gleichzeitig wird allerdings das Risiko, dass Mandanten im Nachhinein abspringen, vergrößert. In diesem Gespräch ist zu fragen, ob der Anwalt nicht zu früh von dieser Strategie Gebrauch macht, denn in diesem Fall hat die Mandantin noch gar nicht geäußert, ob sie Einwände gegen die Höhe der Kosten hat, sondern hat zunächst versucht, deren Höhe herauszufinden.

Betrachten wir also rückblickend das kommunikative Geschehen in diesem Gespräch, stellt sich heraus, dass sich die Beteiligten zwischen den Positionen (2) und (1) bewegen, da der Anwalt die Höhe der Gesamtkosten nicht nennen will oder kann (vgl. das Interview mit den Anwalt), die Mandantin aber ihr Kostenrisiko abschätzen möchte, bevor sie die Forderung akzeptieren kann. Der Anwalt interpretiert das Schweigen und die Rückfragen der Mandantin als Prä-Es und reagiert darauf, indem er viele D-Elemente vorbringt, die hier noch nicht erforderlich wären, da die Mandantin an keiner Stelle ein Prä-E formuliert. Wie sich im Nachhinein herausstellt, sucht die Mandantin auch tatsächlich zunächst lediglich eine Auskunft über die Höhe der Kosten (3), die der Anwalt ihr im gesamten Gespräch nicht geben kann oder will. Interessanterweise macht er aber auch an keiner

Stelle explizit, dass er die Kosten nicht nennen kann, was ebenfalls dazu beiträgt, dass die Mandantin weiter versucht, diese herauszufinden.

Damit zeigt sich, dass Mandanten wohl tatsächlich noch weniger verhandeln als von vielen Anwälten angenommen wird, weil häufig Anwälte beim Kostenverhandeln selbst einerseits zur Schleifenbildung beitragen, indem sie wichtige Musterpositionen überspringen (3), indem sie das Verhandeln forcieren (vgl. Beispielgespräch 2, IP_TF_1) und indem sie das Verhandeln selbst initiieren, wenn sie D-Elemente vorbringen, ohne dass Mandanten bereits Prä-Es verbalisiert hätten. Hier wäre sicherlich ein Ausweg, Rückfragen als solche zu interpretieren und zu beantworten und vor allem die Bedenken und Überlegungen der Mandanten zu erfragen, um darauf reagieren zu können. Dazu kommt, Mandanten Zeit zu geben, diese mental zu bearbeiten, anstatt D-Elemente zu bringen, die auf fruchtlosen Boden fallen und die dann an Kraft verlieren, wenn ihre Zeit im Gespräch gekommen wäre. Denn an zu früher Stelle platziert, reagieren diese D-Elemente auf Prä-Es, die die Mandanten womöglich noch nicht einmal erdacht haben.

Ist das Verhandeln über die Höhe der Kosten abgeschlossen und akzeptiert der Mandant diese, kann er in der Folge entweder das *Verhandeln der Kosten* abschließen, indem er die Forderungen akzeptiert (**von 12 zu 16**), oder er kann sich weiter dazu entschließen, die Zahlungsmodalitäten zu verhandeln (**von 12 zu 13**). Dies zeigt das folgende Beispiel.

Das Beispiel zeigt zu Beginn die Einigung über die Höhe der Kosten. Der Anwalt hatte einen Vorschlag gemacht, den der Mandant bestätigt hatte (Fl. 337). Diese Bestätigung holt der Anwalt nochmals explizit ein, womit er annimmt, das Muster *Verhandeln der Kosten* erfolgreich durchlaufen zu haben, und zur Klärung der Formalitäten übergeht (Fl. 337ff. „• Weil dann äh würd ich sagen, [...]. Wollen Sie es überweisen oder vorbeibringen?“).

[336]

A (m)	Sie da auch alleine hin.	Ne, also so/ so wäre mein Vorschlag
M (m)		Ja. Hmhñ

[337]

A (m)	•• ja?	Ist das okay?	Ja? ((ea)) • Weil dann äh würd ich
M (m)		Okay.	Ja.
M (m) [k]	<i>flüsternd</i>		

[338]

A (m)	sagen, dann machen wir das so, dass, dass äh äh, dass Sie vielleicht das
-------	--

[339]

A (m)	Geld dann... Wollen Sie es überweisen oder vorbeibringen? Was ist
-------	---

[340]

A (m)	Ihnen lieber?
M (m)	Öhm ((aa)) Ist halt im Moment schwierig für mich das Geld zu

[341]	A (m)	Hmhřĩ	
	M (m)	bersorgen	und würde fra/ und würde gern fragen, ob s möglich
[342]	A (m)		Hmhřĩ
	M (m)	wär, dass isch das irgendwie in • • Raten zahlen kann.	Irgendwie mal
[343]	A (m)	Jā	Jā
	M (m)	fünzfisch Euro	im Monat. • • Weil im Moment, isch bin halt Schüler,
[344]	A (m)	Jā	• • Jā
	M (m)	muss jetzt erst warten bis mein Bafög • • kommt,	wenn das
[345]	A (m)	W/ äh...	Was mir grad noch einfällt:
	M (m)	kommt, dann könnt isch das direkt bezahlen.	
[346]	A (m)	Was ist den m-mit der Mama, weiß die Bescheid?	
	M (m)	Hmhřĩ	Die weiß Bescheid, ja.

Der Mandant hingegen befindet sich mental erst bei Position (12), bei der er zwar die Höhe der Kosten akzeptiert und dies auch exothiert hat, noch nicht aber mit Position (16) das Muster verlassen möchte. Denn er entscheidet sich, im nächsten Schritt die Zahlungsmodalitäten zu verhandeln und nennt bzw. erfragt die von ihm präferierte Möglichkeit (13) (Fl. 341 „und würde fra/ und würde gern fragen, ob s möglich wär, dass isch das irgendwie in • • Raten zahlen kann. Irgendwie mal fünzfisch Euro im Monat“). Der Anwalt äußert tonal gleichbleibende Hörerrückmeldungen und geht zunächst nicht auf die Forderung des Mandanten ein, sondern beginnt einen Exkurs zurück zur Sachverhaltsermittlung (Fl. 345ff., hier nicht im Transkript).³⁰

30 Dieser Exkurs ist nicht standardmäßig im sprachlichen Handlungsmuster vorgehen. Entsprechend muss der Anwalt diese sprachliche Handlung rahmen. Daher leitet er den Exkurs mit „Was mir grad noch einfällt“ (Fl. 345) ein und zeigt damit an, dass er nun ein weiteres, davon völlig unabhängiges Thema bearbeiten will, das er zuvor vergessen hatte. Den gleichen Eindruck vermittelt er am Ende des Exkurses (Fl. 365ff.), indem er dem Mandanten sagt, dass er die Kontaktdaten der Mutter aus unbestimmten Gründen erfragt hat (Fl. 366 „kann ja mal sein, dass mal was is oder so“). In diesem Exkurs erfragt er, inwiefern die Mutter des noch minderjährigen Mandanten involviert ist und erfragt danach ihre Daten (Kontaktmöglichkeiten, Familienstand etc.). Dass dem Anwalt allerdings genau an der Stelle, an der der Mandant ihm seine möglichen Zahlungsengpässe offenbart, einfällt, nach den Kontaktdaten der Mutter zu fragen, dürfte kein Zufall sein. Denn mit der Mutter des Mandanten hat er eine weitere Person, an die er sich bei Schwierigkeiten mit den Zahlungen wenden kann.

[365]	A (m)		Okay. ((ea)) Ne? ... Äh, ... dann wie gesagt, kann ja mal
	[KO]	beide lachen 1,9s	
[366]	A (m)	sein, dass mal was is oder so.	Aber das heißt, ich kann die
	M (m)		Hmhm̃
[367]	A (m)	anrufen, ne.	Gut. Okay. ... Dann würd ich/ äh ich würde fol/
	A (m) [k]		blättert
	M (m)	Klar.	
[368]	A (m)	vorschlagen...	Wie können wir das denn machen mit den, mit den Raten?
[369]	A (m)	Dann mit, wollen wir mit monatlich fufzig Euro?	((ea)) Äh dann
	M (m)		Hmhm̃
[370]	A (m)	würde ich sagen, dann	machen wir so, Sie bringen mir fufzig Euro vorbei
	A (m) [k]		klopft auf den Tisch
[371]	A (m)	als erste Rate	und dann geht das Schreiben raus. Wenn
	M (m)	Hmhm̃	Ja. Okay.

HP_TZ_1: Modalitäten verhandeln

Im Anschluss an den Exkurs kommt der Anwalt zurück auf die Zahlungsmodalitäten und bestätigt den Vorschlag des Mandanten zunächst grundsätzlich (Fl. 367ff. „Dann mit, wollen wir mit monatlich fufzig Euro? Äh dann würde ich sagen, dann machen wir so, Sie bringen mir fufzig Euro vorbei als erste Rate“), knüpft aber in der Folge eine weitere Bedingung daran (Fl. 371 „und dann geht das Schreiben raus“). Damit modifiziert er die Zahlungsmodalitäten leicht (14), indem er zwar die Vorstellung des Mandanten grundsätzlich akzeptiert, aber den Beginn seiner Arbeit zusätzlich an die Zahlung der ersten Rate knüpft. Ebenso hätte der Anwalt an der Stelle die Möglichkeit, die Forderung des Mandanten, ohne Modifikation zu bestätigen (15), dies wäre z. B. der Fall gewesen, wenn er die weitere Bedingung nicht mehr genannt hätte. Der Mandant hat nun die Möglichkeit, erneut Zahlungsmodalitäten zu nennen bzw. diese zu modifizieren. Im Beispiel nimmt der Mandant diese Option nicht in Anspruch, sondern bestätigt die Modifikation (Fl. 371 „Okay“) und zeigt damit gleichzeitig an, dass er nun die Kosten sowie die Modalitäten akzeptiert (16). Daraufhin gehen die Beteiligten zum Bearbeiten der Formalitäten über.

Auch die Modalitäten können also verhandelt werden. Hier kann sich das Strittige auf verschiedene Inhalte beziehen und muss daher vom Mandanten beim Nennen der Modalitäten (13) eingeführt werden (Ratenzahlung, Rabatte,

Kappungsgrenzen etc.). Begründungen haben hier (im Gegensatz zu Begründungen beim Verhandeln über die Höhe der Kosten) eine eher gesichtswahrende Funktion (vgl. HP_TZ_1 „• • Weil im Moment, isch bin halt Schüler“). Beim Verhandeln der Zahlungsmodalitäten zeigt sich der verhandelnde Charakter stärker durch die Rekursionen durch verschiedene Modifikationsvorschläge, die bis zu einer Einigung durchlaufen werden (vgl. auch Rehbein 1995: 80ff.). Im sprachlichen Handlungsmuster ist ein Ausstieg beim Verhandeln der Modalitäten nicht vorgesehen, da dies in keinem Gespräch zu beobachten und ebenfalls nicht erwartbar ist, da hier eine grundlegende Einigung bereits beim mandantenseitigen Akzeptieren der Kosten erzielt wurde. Auch der Rückgang zu anderen sprachlichen Handlungsmustern ist hier nicht vorgesehen. Dies zeigt sich an dem Exkurs, den der Anwalt kommunikativ explizit einleitet und begründet und ebenso explizit abschließt.

Ist das Verhandeln der Modalitäten ebenfalls abgeschlossen, können die Beteiligten ihre Einigung erneut bestätigen (16)(17), vor allem eine Bestätigung durch den Mandanten wird von Seiten der Anwälte häufig forciert (vgl. IP_TF_1, Fl. 32f.; HP_TZ_1, Fl. 337).

In dem sprachlichen Handlungsmuster *Verhandeln der Kosten* (Abb. 14) zeigt sich die Bearbeitung der kommunikative Aufgabe *Kosten(-übernahme) besprechen* in ihrer mentalen und interaktionalen Bearbeitung. Es zeigt sich, dass mit dem sprachlichen Handlungsmuster tatsächlich ausschließlich diese kommunikative Aufgabe bearbeitet wird (Abb. 15). Dies erklärt auch, weshalb sich das Besprechen der Kosten(übernahme) auch als eigene Phase ermitteln lässt.

Abb. 15: Im Rahmen des Verhandeln der Kosten bearbeitete kommunikative Aufgabe

Muster Verhandeln der Kosten	(Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung
	Kosten(-übernahme) besprechen

Insgesamt findet sich dieses sprachliche Handlungsmuster in allen **Typen** anwaltlicher Erstgespräche. Darüber hinaus trifft es sowohl für die Kosten der Erstberatung als auch für die noch entstehenden Kosten einer weiteren Bearbeitung zu. Für beide Kostenarten wird das hier rekonstruierte Muster durchlaufen. Unterschiede bestehen aber aufgrund des Leistungszeitraums. Werden beide Kostenarten im Erstgespräch verhandelt, sind die Kosten für dieses Gespräch bereits entstanden, was Einwände von Mandanten tendenziell erschweren sollte. Kosten für die Weiterbearbeitung werden im Vorfeld zur Leistungserbringung verhandelt, sodass hier ein Ausstieg auf Seiten des Mandanten möglich(er) ist. Wie beschrieben findet dieser in aller Regel in Form

einer Entscheidungsverzögerung statt. Auch die Musterphase des Verhandeln der Zahlungsmodalitäten kann für beide Kostenarten durchlaufen werden (z. B. Barzahlung, Ratenzahlung etc.).

10.5 Verhandeln der Kosten: Mythos oder Realität?

Betrachtet man diese Ergebnisse, so zeigt sich, dass anders als in Verkaufsgesprächen im Einzelhandel oder bei Arzt-Patient-Gesprächen im anwaltlichen Mandantengespräch das Thema Kosten eine wichtigere Rolle spielt. Gründe dafür sind, dass die anwaltliche Dienstleistung weder einer Preisbindung unterliegt noch Rechtsschutzversicherungen flächendeckend für die Kosten eintreten. Schwierigkeiten liegen einerseits in der Preisfindung selbst, da die Höhe der Kosten sich an der Sache und ihrer weiteren Bearbeitung in Verbindung mit dem Abrechnungsmodell des Anwalts bemisst und erst im Rahmen des Erstgesprächs festgelegt wird. Da aber die Kosten ebenfalls bereits maßgeblich in diesem Gespräch festgelegt und vorbestimmt werden, ist es die Aufgabe des Anwalts, während des Gesprächs die Höhe und Berechnungsweise der Kosten festzulegen. Dazu kommt, dass nicht nur die anwaltliche Leistung und damit zusammenhängend auch ihr Wert (vor allem im Vorfeld einer Bearbeitung) für Mandanten schwer einzuschätzen und zu bewerten ist (vgl. Kapitel 2.1.2). Da die Höhe der Kosten vom Anwalt frei bestimmt werden kann und Mandanten diese nicht einschätzen können, wird von Anwaltsseite häufig angenommen, hier Überzeugungsarbeit leisten zu müssen.

Insgesamt lässt sich besonders für das *Verhandeln der Kosten* im Mandantengespräch eine relativ **große Varianz** beschreiben, vor allem kurze, nicht-verhandelnde Durchgänge durch das Muster sind im untersuchten Korpus die Regel. Entsprechend drängt sich hier die **Frage** auf, inwiefern die Bezeichnung „Verhandeln“ überhaupt das sprachliche Handeln der Beteiligten beim Besprechen der Kosten trifft.

Ein Anwalt reagierte beim Besprechen meiner Ergebnisse auf das Thema Verhandeln der Kosten wie folgt: „Es ist kein Verhandeln, oder?“ (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, November 2011, 2:06:45). Zu einer ähnlichen Auffassung kann man mit den Ergebnissen von Hommerich/Kilian (2006b: 133f.) gelangen, die zeigen, dass über die Hälfte der Mandanten gelegentlich oder nie auf Verhandlungen eingestellt ist. Hier ist allerdings „der Typus des Mandanten“, Privatkunden, Unternehmen oder Großkonzern auch für die Häufigkeit von Verhandlungen ausschlaggebend (Hommerich/Kilian 2006b: 134). In einer anderen Studie, in der Mandanten zu ihrem Verhandlungshandeln befragt wurden, zeigen Hommerich/Kilian sogar, dass 91% der Mandanten nicht verhandelt

haben (Hommerich/Kilian 2007: 149). Entsprechendes spiegelt sich auch im hier untersuchten Korpus wieder.

Gründe für die geringe Bereitschaft von Mandanten zum Verhandeln der Kosten dürfte es verschiedene geben. Zum einen liegt dies an der **Experte-Laie-Konstellation**, die auch im Mandantengespräch besteht, und die tendenziell mit einem verschieden großen Machtgefälle zwischen den Beteiligten einhergeht. Entsprechend sind Mandanten hier weniger in der Position, dem Anwalt zu widersprechen. Seine tendenziell unterlegene Position macht z. B. der Mandant im besprochenen Beispielgespräch 2 (IP_TF_1) mit dem Kommentar zum Ergebnis der Kostenverhandlung „Also keine Hilfe ist noch schlechter“ (Fl. 34) deutlich. Dazu kommt, dass das Honorar aus Mandantensicht nicht der entscheidende Faktor im Vorfeld eines Mandats zu sein scheint. „42% der Befragten schätzen die Bedeutung des Faktors ‚anwältliches Honorar‘ [...] als unwichtig bis sehr unwichtig ein“ (Hommerich/Kilian 2007: 109). Dies mag ebenfalls erklären, warum Mandanten Forderungen eher hinnehmen als darüber zu verhandeln. Dazu kommt, dass Mandanten nicht nur aufgrund des Machtgefälles und der Prioritätensetzung eine eher schlechte Ausgangsposition für Verhandlungen haben, sondern auch, weil sie sich kaum über Konkurrenzangebote informieren und daher nicht auf der Basis eines Marktwissens die Höhe der Forderung bewerten können. Denn nur 4% aller Mandanten holen vor der Vergabe eines Mandats eine weitere Preisinformation ein (Hommerich/Kilian 2007: 148).

Obwohl tatsächlich über die Höhe der Kosten im anwaltlichen Erstgespräch sehr selten verhandelt wird und es dafür auch einige Gründe gibt, wäre zu fragen, ob das generell ausschließt, hier von einem „Verhandeln“ der Kosten zu sprechen. Dies ist aus mehreren Gründen nicht der Fall und es sollte im Gegenteil diese **Bezeichnung aufrechterhalten** werden.

Der sicherlich entscheidende Grund ist, dass durchaus im anwaltlichen Erstgespräch wie gezeigt ein Verhandeln der Kosten zu beobachten ist (vgl. Beispielgespräch 2, IP_TF_1). Entsprechend ist ein Verhandeln hier grundsätzlich als **Handlungspotenzial angelegt** und kann von den Beteiligten jederzeit durchlaufen werden. Auch der kurze Musterdurchlauf (Beispielgespräch 1, PC_CS_1) bewegt sich also im Muster *Verhandeln der Kosten*, schöpft aber das Handlungspotenzial nicht aus. Denn beide Beispielgespräche erfüllen den gleichen Zweck und müssen somit als Musterdurchläufe eines sprachlichen Handlungsmusters betrachtet werden. Ausgeschöpft wird das Handlungspotenzial des Musters immer dann, wenn Dissens verbalisiert wird.

Wie sich gezeigt hat, gibt es zwei Themen, die beim *Verhandeln der Kosten* potenziell dissensfähig sind und damit bei Verbalisierung dieses Dissenses einen Durchgang durch ein Verhandeln initiieren: zum einen die Höhe des

Preises, zum anderen die Zahlungsmodalitäten. So kann entweder gar kein Verhandlungsbedarf bestehen, wenn der Mandant keinen Dissens anmeldet (Beispielgespräch 1), es kann Dissens über die Höhe der Kosten entstehen (Beispielgespräch 2) oder es kann Dissens über die Zahlungsmodalitäten bestehen (Gesprächsbeispiel HP_TZ_1). Ebenfalls können in einem Gespräch zunächst die Höhe der Kosten und im Anschluss die Zahlungsmodalitäten ausgehandelt werden. Die Tatsache, dass viele Mandanten diese Handlungspotenziale nicht ausschöpfen, darf also nicht der Grund dafür sein, hier nicht die prinzipielle Möglichkeit eines Verhandeln zugrunde zu legen.

Darüber hinaus ist ein weiterer Grund, das sprachliche Handlungsmuster *Verhandeln der Kosten* allen Beispielen zugrunde zu legen, auf Seiten der **Anwälte** zu finden. Denn diese treten bereits in das Verhandeln ein (in der Regel über die Höhe des Preises), obwohl der Mandant noch keinen Dissens (noch kein Prä-E) geäußert hat. Dies geschieht, indem sie bereits Musterpositionen (verschiedene D-Elemente) vorwegnehmen, die erst in den verhandelnden Phasen des sprachlichen Handlungsmusters zum Tragen kommen würden. Das zeigt, dass Anwälte, auch wenn es kommunikativ nicht verlangt ist, das Besprechen der Kosten **im Muster des Verhandeln denken**. Dies zeigt sich auch daran, dass sie das Thema tendenziell sehr aufwändig und bereits antizipativ begründend einführen und damit anzeigen, dass sie Einwände der Mandanten grundsätzlich erwarten würden.

Insgesamt ist aus diesen Gründen die Bezeichnung *Verhandeln der Kosten* für das sprachliche Handeln im anwaltlichen Erstgespräch also zutreffend, wenngleich sich vor allem die Beteiligten durchaus bewusst machen sollten, dass dieses Handlungspotenzial in der Regel nicht ausgeschöpft wird. Anwälte könnten auf dieser Grundlage ihr Unbehagen bezüglich dieses Themas vielleicht ein Stück weit ablegen, Mandanten hingegen könnten sich ihre häufig versäumten Handlungsmöglichkeiten bewusster machen und diese ggf. weiter ausschöpfen.

10.6 Zusammenfassung der Ergebnisse

In diesem Kapitel wurde die kommunikative Aufgabe *Kosten(-übernahme) besprechen* in ihrer Bearbeitung als sprachliches Handlungsmuster beschrieben. Hier hat sich gezeigt, dass diese kommunikative Aufgabe, die auch als eigene Phase im anwaltlichen Erstgespräch zu beschreiben ist, ebenfalls in einem sprachlichen Handlungsmuster ohne engen Zusammenhang zu weiteren kommunikativen Aufgaben beschrieben werden kann. Dies erstaunt nicht, wenn man bedenkt, dass diese Aufgabe sich sowohl thematisch als auch kommunikativ vom übrigen Handeln im Mandantengespräch absetzt. Thematisch unterscheidet sie sich, weil ansonsten inhaltlich der Sachverhalt und dessen weitere Bearbeitung im

Vordergrund stehen, kommunikativ ist sie vom übrigen Gespräch durch eine besonders aufwändige Einführung von beiden Beteiligten gekennzeichnet.

Mit dem *Verhandeln der Kosten* wird im anwaltlichen Erstgespräch von beratenden Handlungen zu verkaufenden gewechselt und damit die Rolle des Anwalts als Dienstleister gegenüber jener des Beraters in den Vordergrund gestellt.

Es hat sich herausgestellt, dass im anwaltlichen Erstgespräch das Thema Kosten einen systematischen Stellenwert einnimmt, auch wenn es nicht immer explizit thematisiert wird. Denn gerade die Bearbeitung dieser kommunikativen Aufgabe weist eine besonders große Varianz auf (von einer Vermeidung des Themas über das implizite Bearbeiten, wie in Beispielgespräch 1, bis zu einem Verhandeln der Kosten, wie in Beispielgespräch 2). Trotz der Varianz trifft hier die Bezeichnung *Verhandeln der Kosten* auf das Handeln im anwaltlichen Erstgespräch zu, da dies das Handlungspotenzial, das im Mandantengespräch durchlaufen werden kann, beschreibt.

Das *Verhandeln der Kosten* besteht aus vier Musterphasen, in der ersten werden die Kosten hergeleitet und benannt, die zweite dient dem Verhandeln über die Höhe der Kosten, die dritte dem Verhandeln über die Zahlungsmodalitäten und die vierte der Einigung über Kosten und Modalitäten. Werden Kosten im Erstgespräch thematisiert, wird die erste und vierte Phase immer durchlaufen. Im Gegensatz dazu schöpfen Mandanten das Handlungspotenzial der zweiten und dritten Phase häufig nicht aus, was sowohl das untersuchte Korpus als auch statistische Erhebungen bestätigen. Dieses Handlungsmuster wird sowohl beim Verhandeln der Kosten der Erstberatung als auch beim Verhandeln über die weiteren Kosten durchlaufen und weist für die verschiedenen Typen anwaltlicher Erstgespräche keine Unterschiede auf.

Das sprachliche Handlungsmuster *Verhandeln der Kosten* folgt dem Muster des Begründens, das hier für das anwaltliche Erstgespräch und seinen Zweck adaptiert wurde. Beim Verhandeln über den Preis kann sich der Einwand des Mandanten (Prä-E) lediglich auf dessen Höhe beziehen, entsprechend stellt dies das Strittige dar. Der Anwalt kann verschiedene D-Elemente einbringen, argumentative oder begründende. Argumentative D-Elemente dienen nicht der Wissenserweiterung, sondern der Bewertungsveränderung beim Mandanten, begründende D-Elemente dienen der Wissenserweiterung und sollen so den Einwand entkräften. Beim Verhandeln über die Zahlungsmodalitäten kann das Strittige sich auf verschiedene Inhalte beziehen und muss daher zunächst vom Mandanten bestimmt werden (Ratenzahlung, Barzahlung, Rabatte etc.). Hier wird der verhandelnde Charakter weniger durch begründende Handlungen deutlich als durch Rekursionen von Modifikationen, auf deren Basis eine Einigung erzielt wird.

Problematisch kann beim *Verhandeln der Kosten* sein, dass Anwälte Kosten aufwändig und umfangreich herleiten, ohne Mandanten darüber zu informieren, dass damit das *Verhandeln der Kosten* initiiert wird. Das führt dazu, dass Mandanten hier wieder in das *Entwickeln von Handlungsoptionen* einsteigen können, wenn sie davon ausgehen, der Anwalt entwickelt weiter Handlungslayouts bzw. führt die bereits besprochenen weiter aus. Damit das antizipative Begründen, das Anwälte mit dem Herleiten der Kosten verfolgen, seine Wirkung beim Mandanten entfalten kann, sollte der Anwalt diese darüber informieren, dass er sich nun beim *Verhandeln der Kosten* befindet.

Darüber hinaus stellt sich als problematisch heraus, dass Anwälte Handlungen von Mandanten wie Rückfragen oder Schweigen als Einwände interpretieren, obwohl diese entweder noch bei der mentalen Verarbeitung der Kosten sind oder die Kosten(zusammenstellung) genauer erfragen, um ihr Kostenrisiko besser bewerten zu können. Hier bringen Anwälte bereits zu früh argumentative oder begründende D-Elemente ein, die an dieser Stelle ihre Wirkung (noch) nicht entfalten können, und reagieren gleichzeitig nicht adäquat auf die Anforderungen der Mandanten.

10.7 Verhandeln der Kosten und Sicht der Praxis

Wie bereits beschrieben ist es ein offenes Geheimnis, dass Anwälte in aller Regel das Thema Kosten gerne vermeiden oder zumindest ein gewisses Unbehagen damit verbinden.

Betrachtet man die anwaltliche Literatur zur Gesprächsführung, fällt auf, dass eines der wenigen Werke, das sich ausführlich mit dem Mandantengespräch befasst (König/Weth 2004a), das Thema komplett ausspart.³¹ Dies dürfte entweder ein weiterer Hinweis auf die Unbeliebtheit des Themas sein, oder die Autoren haben es ausgespart, weil es das beratende Handeln nicht mehr betrifft. Auch Schweizer (2008), der ein fiktives Gespräch mit einem Mandanten sonst in fast allen Einzelheiten wörtlich niederschreibt, wird bei der Besprechung der Kosten äußerst wortkarg. „Korb [der Mandant, I.P.] [...] nickte auch am Schluss, als ihm von Bubenberg [der Anwalt, I.P.] mitteilte, dass er gerne bereit sei, für ihn diese Fragen zu beantworten, wenn er dies wünsche. Unser Stundensatz sei übrigens 300 CHF. Korb zückte seinen Füller und unterschrieb die Vollmacht, die ihm von Bubenberg vorgelegt hatte, ohne zu zögern und ohne von Bubenberg eine

31 Die bloße kurze Nennung auf der allerletzten Seite (König/Weth (2004a: 81) als „Belehrung über Kosten“ kann hier nicht ins Gewicht fallen, zumal „Belehrung“ für das sprachliche Handeln der Beteiligten auch als Terminus nicht treffend gewählt ist.

einzigste Frage zu stellen“ (Schweizer 2008: 43f.). Weiter wird das Thema nicht behandelt. Welche Gründe auch immer dahinter stehen, so greift eine solch knappe Behandlung des Themas in jedem Fall für eine Beschreibung des sprachlichen Handelns im Mandantengespräch zu kurz, da das Thema Kosten hier zentraler ist als in manch anderen Beratungssettings.

Für die Platzierung des Themas schlägt Kilian (2008: 37) vor, die Kosten im Rahmen des Aktionsplans zu erörtern, denn „die Erörterung der Kostenfrage im Kontext des Aktionsplans vermeidet, dass der Mandant den Eindruck erhält, den Rechtsanwalt interessiere vorrangig nicht das Rechtsproblem des Mandanten, sondern seine anwaltliche Vergütung“ (Kilian 2008: 38). Den Aktionsplan verortet Kilian im Mandantengespräch in der Phase „Antworten“, in dem auch der „Rechtsrat“ (Kilian 2008: 35) gegeben wird. Dies ist nicht die letzte Phase des Gesprächs, die Kilian als „Organisieren“ bezeichnet (Kilian 2008: 38). Mit diesem Vorschlag trifft Kilian die Platzierung, die im anwaltlichen Erstgespräch nach Untersuchung des vorliegenden Korpus als auch nach statistischen Erhebungen für die Thematisierung der Kosten die übliche zu sein scheint. Erstaunlicherweise geht er nicht näher darauf ein, in welcher Weise die Kosten besprochen werden sollten, als einziger Hinweis findet sich „dass die Frage seiner Vergütung offen zu thematisieren und selbstbewusst zu erläutern ist“ (Kilian 2008: 37). Darüber hinaus weist er darauf hin, dass „Vermeidungsstrategien zur Umschiffung des als unangenehm empfundenen Themas [...] keinesfalls sachgerecht“ seien (ebd.).

Auch hier spiegelt sich die vielfach anzutreffende Scheu des Sprechens über Kosten auf Seiten der Anwälte. Mit den vorliegenden Ergebnissen sei allerdings darauf hingewiesen, dass diese Scheu häufig unbegründet ist, da Mandanten wesentlich weniger verhandeln, als Anwälte vermuten, und in der Regel das Handlungspotenzial nicht ausschöpfen, sondern eher zum Akzeptieren der Forderung neigen. Ebenfalls scheint es auch für Mandanten ein eher unangenehmes Thema zu sein, da auch sie ebenfalls häufig unter erheblichem kommunikativem Aufwand das Thema einführen und die Kosten erfragen.

Darüber hinaus trägt die Annahme, dass das Verhandeln der Kosten ein potenziell schwieriges Thema und von besonders vielen Einwänden und Verhandlungsversuchen der Mandanten geprägt wäre, die von Seiten der Praxis immer wieder geäußert wird, sogar selbst dazu bei, dass Anwälte ein Verhandeln forcieren. Dies geschieht, wenn sie entweder im Vorfeld bereits ein Verhandeln durch das Etablieren des Themas als verhandlungswürdig forcieren oder Handlungen der Mandanten als Einwände oder Verhandlungsversuche interpretieren und so bereits in Verteidigungshaltung gehen, obwohl gar kein Verhandeln gefragt ist. Das führt in der Regel aber nicht zum Verkaufserfolg, sondern eher zu mehr Schleifenbildung, weil sie damit nicht adäquat auf die Mandanten reagieren.

C4 Changierende Handlungsmuster

11 Vertreten: Zwischen Beraten und Verkaufen

11.1 Fragestellung und Ziel des Kapitels

Bislang wurde das Mandantengespräch als Beratungsgespräch in seinen verschiedenen sprachlichen Handlungsmustern beschrieben (vgl. die Kapitel in C3) und es wurde gezeigt, dass sich spätestens beim *Verhandeln der Kosten* auch Anteile von Verkaufsverhandlungen im anwaltlichen Erstgespräch beschreiben lassen. Damit lässt sich der Bogen schlagen zu den verschiedenen Rollen des Anwalts, die bereits in Kapitel 2.1.1 beschrieben wurden. Anwälte sind Organe der Rechtspflege, Rechtsberater, einseitige Interessenvertreter und Dienstleister. So ergibt sich für das Mandantengespräch eine Konstellation, in der Anwälte, die voll und ganz im Interesse ihrer Mandanten handeln, den Mandanten zunächst über mögliche Handlungsoptionen beraten und ebenso das Ergebnis, den gefassten Handlungsplan, im Rahmen der Interessenvertretung als Dienstleistung verkaufen und für den Mandanten durchführen.

Im folgenden Kapitel soll daher geklärt werden, wie und an welchen Stellen im anwaltlichen Erstgespräch Übergänge zwischen beratendem und verkaufendem Handeln stattfinden, wie und wo der Anwalt also vom Berater in Rechtsangelegenheiten zum Verkäufer seiner Dienstleistung wird, indem er dem Mandanten ein Angebot unterbreitet und darauf von diesem beauftragt wird, seine Interessen stellvertretend für ihn wahrzunehmen.

Hier sollen also vor allem die kommunikativen Aufgaben *Angebot unterbreiten* und *Anwalt (nicht) beauftragen* der Schemakomponente (Ver-)Kaufens der *Handlungsumsetzung* genauer untersucht werden.

Zentral ist die Betrachtung dieser kommunikativen Aufgaben, weil sie einerseits den Übergang in eine rechtliche Bearbeitung eines bis dahin lebensweltlichen Problems besiegeln. Andererseits wird hier auch das vor allem für den Anwalt zentrale Ziel des Erstgesprächs, möglichst eine Beauftragung zu erreichen, umgesetzt. Ebenso muss diese Beauftragung auch aus berufsrechtlichen Gründen erfolgen, da der Anwalt sonst nicht tätig werden darf. Dies bestätigt auch ein teilnehmender Anwalt:

Man darf als Anwalt nie nach außen hin tätig werden ohne ganz ausdrückliches Go des Mandanten. Nie. Gar nicht. Klarer Berufsverstoß und wirklich eine absolute No-Go-Area. Todessünde. Würde ich nie machen. [...] Das muss ganz explizit. Das ist wirklich ne ganz klare Frage. Immer. Ohne Ausnahme. [...] Das würde ich immer so lange diskutieren, bis ich einhundertprozentig sicher bin, dass ich verstanden worden bin und dass das auch gewollt wird und gewünscht ist (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Mai 2013, 0:18:02)

Rechtlich betrachtet findet beim Unterbreiten und Annehmen eines Angebots ein Vertragsschluss statt (vgl. Blattner 2012: 23ff.).

Der Anwaltsvertrag ist als Geschäftsbesorgungsvertrag mit Dienstvertragscharakter ein gegenseitiger Vertrag, der [...] durch Angebot und Annahme des Angebotes zustande kommt. Dabei geschieht der Vertragsschluss [...] dadurch, dass der Mandant einen Auftrag erteilt und der Rechtsanwalt die Annahme erklärt. Der Abschluss eines Anwaltvertrags ist formfrei, d.h. es ist weder für den Auftrag des Mandanten noch für die Annahme durch den Rechtsanwalt eine formgebundene Erklärung erforderlich (vom Stein 2010: 322f., vgl. auch Offermann-Burckhart 2010; Kilian 2005: 50).

Dieser Vertrag muss nicht schriftlich geschlossen werden, er kann auch mündlich und hier sogar implizit, also konkludent,³² geschlossen werden. Für die Annahme eines konkludenten Vertragsschlusses ist maßgebend, „dass sich unter Berücksichtigung von Treu und Glauben und der Verkehrssitte unter Anwendung der im Verkehr erforderlichen Sorgfalt der Äußerung des Mandanten zweifelsfrei entnehmen lässt, dass er sein Rechtsproblem von dem Rechtsanwalt lösen lassen will“ (Honisch 2011: 101).

Es wird also ersichtlich, dass zwar auf der einen Seite der Vertragsschluss eine zwingende Voraussetzung für das weitere Tätigwerden des Anwalts ist, die abgesichert und explizit erfolgen sollte, dass aber auf der anderen Seite keine schriftliche Form notwendig ist, der Vertragsschluss sich also bereits aus dem Gespräch selbst ergibt bzw. ergeben kann. Entsprechend soll hier untersucht werden, wie die Beteiligten die Einigung über das weitere Vorgehen und die Beauftragung des Anwalts kommunikativ vollziehen.

Versucht man allerdings, im vorliegenden Korpus in den anwaltlichen Erstgesprächen diejenigen Abschnitte des Gesprächs auszumachen, in der diese Beauftragung stattfindet, so wird man nicht unmittelbar fündig. Denn anders als für die in den anderen Kapiteln beschriebenen kommunikativen Aufgaben und sprachlichen Handlungsmuster, deren Bearbeitung sich in den Gesprächen anhand bestimmter Ausschnitte unmittelbar nachvollziehen ließ, ist dies für die anwaltliche Beauftragung nicht der Fall. Dies ist ein zunächst sehr erstaunlicher Befund, der vor allem vor dem Hintergrund der Wichtigkeit der Eindeutigkeit der Beauftragung für den Anwalt zunächst erstaunt. In diesem Kapitel soll hierauf näher eingegangen werden, indem anhand der Daten die Beauftragung nachvollzogen und diskutiert wird.

32 „Der Wille muss erklärt werden, d.h. nach außen erkennbar gemacht werden. [...] Es reicht aber regelmäßig aus, dass das Gewollte ‚stillschweigend‘, d.h. durch *schlüssiges* oder *konkludentes* Handeln zum Ausdruck kommt“ (Creifelds/Weber 2007: 1379, Herv. i.O.).

In diesem Kapitel sind **folgende Fragen** zu beantworten: Wie werden die kommunikativen Aufgaben *Angebot unterbreiten* und *Anwalt (nicht) beauftragen* im anwaltlichen Erstgespräch bearbeitet? Warum lässt sich die Entwicklung des Angebots und dessen Annahme im anwaltlichen Erstgespräch nicht unmittelbar wiederfinden? Wo und wie findet im anwaltlichen Erstgespräch die Beauftragung des Anwalts statt? Wo und wie findet im Mandantengespräch beratendes und verkaufendes Handeln statt? Wie stehen Beratungs- und Verkaufsdiskurse zueinander a) im Hinblick auf ihre Konstellation und b) im Hinblick auf die sprachlichen Anforderungen an die Beteiligten? Wo decken sich die Anforderungen, wo unterscheiden sie sich im anwaltlichen Erstgespräch? Welche Folgen hat dies für die Beauftragung des Anwalts?

11.2 Ein typischer Gesprächsausschnitt zur Beauftragung

Das Beispiel, in dem die Beauftragung des Anwalts zunächst exemplarisch analysiert werden soll, stammt aus dem Strafrecht. Hier hatte der Mandant mit Drogen gehandelt und im Anschluss an eine polizeiliche Telefonüberwachung eine Vorladung der Polizei bekommen. Damit kommt er nun zum Anwalt. Der Mandant hat ein Problem, das der Anwalt weiter bearbeiten kann, und die Beauftragung findet in diesem Gespräch statt.

Vor dem hier untersuchten Gesprächsausschnitt hatten die Beteiligten über den Mandanten gesprochen, seine persönlichen Daten, seine Anwalts-, Polizei-, und Gerichtserfahrung erörtert und der Anwalt hatte dem Mandanten den Arbeitsauftrag gegeben, generell sowie in Bezug auf die Vorladung keine Aussagen gegenüber der Polizei zu machen. Daraufhin hat der Anwalt seine Vermutung über den bisherigen Verlauf darüber geäußert, wie es zu der Vorladung gekommen sein könnte (sie sind zunächst auf den Mandanten aufmerksam geworden, weil er öfter bei seinem Dealer Eric, der bereits festgenommen wurde, angerufen hat und entsprechend wurde auch für seine Telefonnummer ein Überwachungsbeschluss erwirkt). Hier beginnt der Ausschnitt.

[173]

A (m)	ein Überwachungsbeschluss erwirkt, ja?	Und da müssen wir dann
M (m)	Hmhmh	

[174]

A (m)	natürlich mal gucken, wie viele Informationen die da haben.	Ne?
M (m)	Jä	

[175]

A (m)	((ea)) Und es kann natürlich sein, dass der Eric auch ausgesagt hat.
-------	--

[176]	A (m)	Ne, das ist auch ne Möglichkeit, dass m/ dass man dadurch auf	
	M (m)	Hmhř	
[177]	A (m)	Sie gekommen ist.	Ne? Das kann ich natürlich jetzt so nicht, nicht
	M (m)		Hmhř
[178]	A (m)	sagen. ((ea)) Äh ••• gut. Äh also wie gesagt äh, •• keine Angaben machen,	
[179]	A (m)	ja? Und zu der Vorladung brauchen Sie nicht hingehen.	
	M (m)	Hmhř	Jä

In diesem Ausschnitt schließt der Anwalt mit dem Entwickeln eines Handlungslayouts an (vgl. Kapitel 9) (Fl. 173f. „Und da müssen wir dann natürlich mal gucken, wie viele Informationen die da haben“). In der Folge nennt er eine weitere Möglichkeit, wie die Polizei auf den Mandanten aufmerksam geworden sein könnte (Fl. 175 „Und es kann natürlich sein, dass der Eric auch ausgesagt hat“). Damit macht er deutlich, dass eine Einschätzung (vgl. Kapitel 8) noch nicht möglich ist und begründet damit das Handlungslayout, weitere Informationen einzuholen. Darauf kommt er zusammenfassend (gekennzeichnet durch Pausen, den Gliederungsmarker „gut“, sowie „also wie gesagt“ Fl. 178) darauf zurück, wie sich der Mandant neben einer möglichen Bearbeitung in der Rechtswelt verhalten soll (Fl. 178f. „keine Angaben machen. Und zu der Vorladung brauchen Sie nicht hingehen“).

[180]	A (m)	((1,3s)) Ich kann mir die Akte holen,	Ja, also ich ääh würde dann/ äh wenn
	M (m)		Hmhř
[181]	A (m)	Sie mir ne Vollmacht unterschreiben,	würde ich dann eben ä der
	M (m)		Jä
[182]	A (m)	Polizei en entsprechendes Schreiben zukommen lassen,	dass äh ähh
	M (m)		Hmhř
[183]	A (m)	Sie von mir vertreten werden	und Sie erstmal keine Angaben
	M (m)		Hmhř
[184]	A (m)	machen, bevor wir nicht die Akte gesehen haben.	Ja?
	M (m)	Jä	Okay. Hmhř

[185]	A (m)	So und dann dauert das wahrscheinlich ein paar Wochen, kann auch ein
[186]	A (m)	paar Monate dauern sogar, bis die Polizei ihre Ermittlungen
	M (m)	Hmhñ
[187]	A (m)	abgeschlossen hat. • Und dann äh geht die Akte dann zur
	M (m)	Jä
[188]	A (m)	Staatsanwaltschaft und über die Staatsanwaltschaft bekomme ich dann
	M (m)	Hmhñ
[189]	A (m)	erst die Akteneinsicht. Ja? So wäre dann der Gang der
	M (m)	Okay. Hmhñ
[190]	A (m)	Dinge, und dann können wir uns das dann in Ruhe angucken.
	M (m)	Hmhñ
[191]	A (m)	Ähm ich äh fertige ne Kopie der Akte und äh die geb ich Ihnen auch
	M (m)	Jä
[192]	A (m)	äh zum Selbststudium, ne? Die können Sie sich dann auch in
	M (m)	Hmhñ
[193]	A (m)	Ruhe durchlesen, äh und dann haben wir ne vernünftige Grundlage um
[194]	A (m)	dann eben zu entscheiden äh welche Strategie • und welche Taktik,
	M (m)	Man
[195]	A (m)	genau in diesem Fall dann eben die/ die vernünftige ist.
	M (m)	anwenden kann.
[196]	A (m)	Ja? Also so, so wäre, so wäre der, der Gang der Dinge.
	M (m)	Hmhñ Hmhñ

Das Handlungslayout „Informationen einholen“ führt der Anwalt in der Folge näher aus. Dazu zieht er einen Handlungsplan (vgl. Kapitel 9), der beschreibt, welche weiteren Schritte dazu notwendig werden, und klappt damit das Layout

weiter aus: Zunächst der Polizei schreiben (Fl. 183), dann die Akte holen (Fl. 180) und über die Staatsanwaltschaft die Akte einsehen (Fl. 187ff.). Bis dahin nennt der Anwalt seine Aufgaben, die bei diesem Handlungsplan anfallen würden, diese schließt er mit „So wäre dann der Gang der Dinge“ (Fl. 189f.) und der Ergänzung, dann die Akte in Ruhe anschauen zu können (Fl. 190). ab. Daraufhin bezieht er den Mandanten ebenfalls in die weitere Bearbeitung ein, indem er das Handlungslayout auch auf seine Mitwirkung bezieht und als weiteren Schritt ausklappt, dass er die Akte zum Selbststudium kopiert, die der Mandant sich durchlesen soll (Fl. 191f.), um auf dieser Basis dann die Strategie zu überlegen (Fl. 194). Die Strategie ist ein weiteres Handlungslayout, das der Anwalt aber erst auf Basis besserer Informationen aus der Akte ziehen oder entwickeln kann. Auch dieses Handlungslayout schließt er ab mit „Ja? Also so, so wäre, so wäre der, der Gang der Dinge“ (Fl. 196). Betrachten wir die mandantenseitigen Aktivitäten fallen hauptsächlich zustimmende Hörerrückmeldungen auf, die auf eine mentale Planannahme des Mandanten schließen lassen (vgl. Kapitel 9). An zwei Stellen bestätigt der Mandant das Handlungslayout des Anwalts mit „Okay“ (Fl. 184, 189). Dies geschieht zuerst nach der Entwicklung des groben Handlungslayouts (Akte holen und Polizei anschreiben), danach nach der feineren Ausführung des Layouts (Akte holen: Polizeiermittlung, Akte zu Staatsanwaltschaft, Akte zu Anwalt). Für diese Zustimmung holt der Anwalt mittels eines Sprechhandlungsaugments („Ja?“) jeweils noch einmal eine Bestätigung ein, die der Mandant an beiden Stellen durch eine zustimmende Hörerrückmeldung („Hmh“ Fl. 184, 189) auch gibt. An diesen Stellen verbalisiert der Mandant seine Planübernahme, Einwände, eine Ergebnissicherung oder eine Verarbeitung des Mandanten finden sich in diesem Beispiel nicht (vgl. Kapitel 9).

[197]

A (m) Das ist das, was ich, was ich jetzt machen kann und was ich empfehlen

[198]

A (m) würde ((ea)) Und äh ((1,3s)) äh ••• dann müssten wir eigent-lich... Oder

[199]

A (m) vielleicht noch kurz zu Ihren persönlichen Verhältnissen. Sie haben

M (m) Ja.

HP_TZ_1: Beauftragung

Darauf resümiert der Anwalt sein Handlungslayout, indem er seine Bewertung dazu abgibt und betont, diesen Plan empfehlen zu können (Fl. 197f.). Diese Äußerung dient dem Abschluss des Entwickelns der Handlungsoptionen und hat ebenfalls die Funktion einer Plausibilisierung des Handlungsplans im

Sinne einer anwaltlichen Verarbeitungshilfe, auf die der Mandant aber trotz der Pause des Anwalts nicht eingeht (Fl. 198). Damit ist das *Entwickeln von Handlungsoptionen* abgeschlossen und der Anwalt geht zum *Verhandeln der Kosten* über. Den Einstieg in das Muster bricht er aber zunächst wieder ab, um vorher die Verhältnisse des Mandanten zu ermitteln (Fl. 198f.). Diese stehen allerdings in enger Verbindung mit dem *Verhandeln der Kosten*, da der Anwalt so die Zahlungsfähigkeit des Mandanten ermitteln kann.

In diesem Gesprächsausschnitt findet aber nicht nur wie beschrieben die *Entwicklung von Handlungsoptionen* statt, sondern es wird ebenfalls das Angebot unterbreitet und angenommen. Denn gleichzeitig mit der *Entwicklung von Handlungsoptionen* unterbreitet der Anwalt dem Mandanten ein Angebot für eine Vertretung. Dies wird bereits zu Beginn des Handlungslayouts deutlich. Das erste Handlungslayout „Ich kann mir die Akte holen“ (Fl. 180) endet mit steigender Intonation, was anzeigt, dass er geplant hatte, diese Äußerung weiterzuführen, sich aber während der Formulierung dagegen entscheidet, da er zu bemerken scheint, dass er sich bereits als Vertreter einschließt (erkennbar am deiktischen Bezug „ich, mir“), aber zu diesem Zeitpunkt noch keine Mandatierung hat. Daraufhin wechselt er in den Konjunktiv, entscheidet sich aber nicht nur, das Handlungslayout in diesem Modus fortzusetzen, sondern schiebt noch vorher ein, dass das weitere Handlungslayout auf dem Unterschreiben einer Vollmacht aufbaut (Fl. 180f. „Ja, also ich ääh würde dann/ äh wenn Sie mir ne Vollmacht unterschreiben“). „Ne Vollmacht unterschreiben“ ist hier gleichzusetzen mit „wenn Sie mich beauftragen“. Der Anwalt verbalisiert also hier gleichzeitig mit dem Handlungslayout („Ich kann mir die Akte holen“) sein Angebot und unterbreitet in der Folge dem Mandanten sein Leistungsspektrum bei Beauftragung (Fl. 181ff. „würde ich dann eben ä der Polizei en entsprechendes Schreiben zukommen lassen, dass äh ähh Sie von mir vertreten werden“...). Dieses Leistungsspektrum verbalisiert er als Handlungslayout, womit sich für den Mandanten gleichzeitig die Handlungsoptionen erschließen. Mit dem Inhalt des Schreibens an die Polizei, in dem er seine Vertretung anzeigen will, macht der Anwalt nachträglich deutlich, dass eine Vollmacht gleichzeitig eine Vertretung bedeutet, expliziert dies aber nicht für den Mandanten, sondern erwähnt es im Rahmen der Entwicklung des Layouts (entsprechendes Schreiben zukommen lassen). Damit unterbreitet der Anwalt also während der *Entwicklung von Handlungsoptionen* gleichzeitig dem Mandanten sein Angebot, diese Handlungsoptionen auch stellvertretend durchzuführen. Oder umgekehrt: Der Anwalt entwickelt gleichzeitig mit der Unterbreitung seines Angebots die Handlungsoptionen.

Damit wird auch deutlich, weshalb der Anwalt sich die Planübernahme des Mandanten (Fl. 184) noch einmal mittels Sprechhandlungsaugment etwas

ausdrücklicher bestätigen lässt: Denn hier findet sich nicht nur die Planübernahme, sondern auch die Beauftragung für das Vertretungsmandat. Dass hier aus Anwaltssicht tatsächlich die Beauftragung stattgefunden haben muss, wird auch daran deutlich, dass der Anwalt von nun an wieder in den Indikativ wechselt (Fl. 188; 190; 191; 192; 193). An dieser Stelle wird die Mandatierung erteilt und der Anwalt mit der Ausführung des Handlungsplans beauftragt – wohlgemerkt ohne dass an einer anderen Stelle im Gespräch zuvor bereits über Handlungsoptionen und das weitere Vorgehen gesprochen wurde.

Darauf schließt der Anwalt in der Folge mit der genaueren Beschreibung seiner weiteren Leistung, bzw. dem feinkörnigeren Handlungslayout an (Fl. 185ff.). Dabei verweist er zunächst auf die mögliche Dauer des weiteren Verfahrens, bis es überhaupt zu einer Akteneinsicht kommen kann. Diese Information ist vor allem für den Mandanten *als Kunden* des Anwalts relevant, da damit die längere gemeinsame Arbeitsbeziehung etabliert wird und der Mandant gleichzeitig darauf vorbereitet wird, auch längere Wartezeiten einzuplanen. Auch daraufhin vergewissert sich der Anwalt nochmals der Zustimmung des Mandanten (Fl. 189) und verlässt damit das Handlungslayout zu seiner Vertretung mit der Formulierung „So wäre dann der Gang der Dinge“ (Fl. 189f.).

Darauf schließt er das weitere Vorgehen nach Akteneinsicht an (Fl. 190ff.), das vor allem den Mandanten einbezieht, und etabliert damit die weitere Zusammenarbeit und so erneut den Mandanten als Kunden. Auch diese weitere Stufe des Handlungslayouts schließt er erneut mit der Formulierung „Also so, so wäre, so wäre der, der Gang der Dinge“ (Fl. 196) ab.

Nach diesem Abschluss des Handlungslayouts schließt der Anwalt die beiden soeben gleichzeitig vollzogenen Handlungen *Entwicklung eines Angebots* und *Entwicklung von Handlungsoptionen* ab. Dazu kommt er zunächst in seiner Rolle als Verkäufer einer anwaltlichen Dienstleistung auf sein Angebot zurück und schließt es zusammenfassend ab (Fl. 197 „Das ist das, was ich, was ich jetzt machen kann“). Im Anschluss gibt er wie oben beschrieben als Berater zu juristischen Fragen die Empfehlung, diesen zuvor genannten Ablauf umzusetzen (Fl. 197f. „was ich empfehlen würde“). Daraufhin geht der Anwalt zum *Verhandeln der Kosten* über.

11.3 Das Changieren zweier sprachlicher Handlungsmuster im anwaltlichen Erstgespräch

Wie in der Analyse des Beispielgesprächs ersichtlich wird, ist das Verkaufen einer Dienstleistung, insbesondere das Entwickeln eines Angebots, nicht

eindeutig auszumachen, sondern lässt sich typischerweise gleichzeitig mit der *Entwicklung von Handlungsoptionen* beobachten.

Betrachten wir das sprachliche Handlungsmuster zum Verkaufsverhandeln³³ (Rehbein 1995: 72; vgl. die Anmerkungen dazu auch im Kapitel 10.3) setzt sich dieses aus den beiden Handlungskomplexen Entwicklung eines Angebotes (Musterphasen 1+2) und dem Verhandeln der Kosten (ab Phase 3) zusammen. Diese typischen Handlungskomplexe im Verkaufsverhandeln finden sich ebenfalls im Mandantengespräch, was nicht erstaunt, da hier eine Dienstleistung verkauft wird, die auch mit dem Verhandeln der Kosten einhergehen kann (vgl. Kapitel 10). Im Mandantengespräch scheint allerdings mit der *Entwicklung eines Angebots* das verkaufende Handeln in das beratende Handeln bereits integriert zu werden. Das Verhandeln der Kosten als weitere Komponente des Verkaufsverhandelns wird hingegen auch im Mandantengespräch getrennt von beratenden Handlungen vollzogen (vgl. Kapitel 5.4.5 und 10).

Um erklären zu können, inwiefern das *Entwickeln des Angebots* und das *Entwickeln von Handlungsoptionen* parallel verlaufen können und inwiefern sich hier Überschneidungen dieser sprachlichen Handlungsmuster ergeben können, scheint es aufschlussreich, das Muster für das Verkaufsverhandeln (Rehbein 1995: 72, vgl. Abb. 16), das hier für das sprachliche Handeln beim Entwickeln des Angebots im Mandantengespräch adaptiert werden soll, und das Muster *Entwicklung von Handlungsoptionen* (Kapitel 9.3) nebeneinander zu stellen. Denn hier lassen sich erstaunliche Parallelen zeigen, die dazu führen, dass beide Handlungsmuster changieren.

Changieren wird üblicherweise für das verschiedenfarbige Schillern von Stoffen verwendet. Ähnlich schillern die Äußerungen, die im Rahmen der Planbildung³⁴ im anwaltlichen Erstgespräch einmal eine Musterposition des Musters *Entwicklung von Handlungsoptionen* und gleichzeitig eine Musterposition der *Entwicklung eines Angebots* besetzen können, je nachdem ob dieselbe Äußerung als beratende oder verkaufende Handlung interpretiert wird.

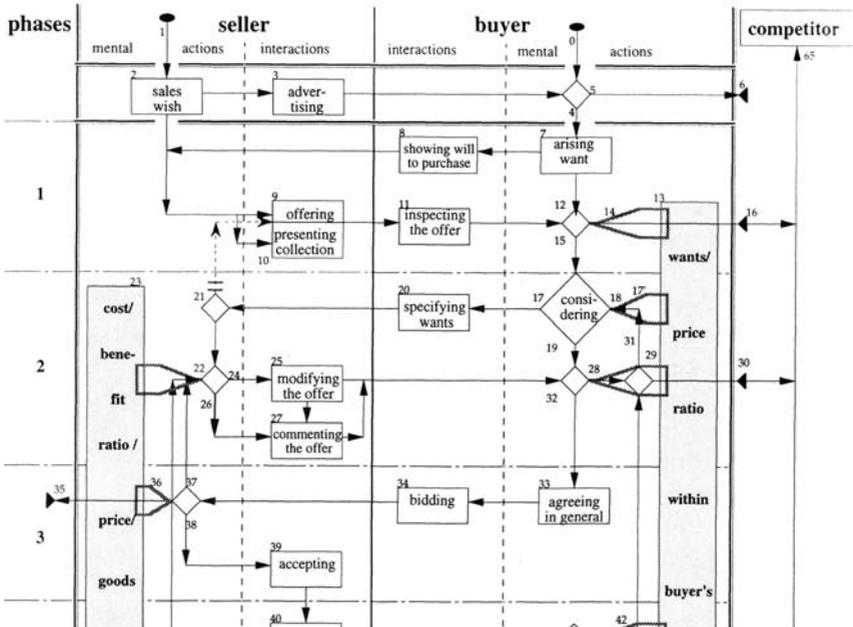
Das führt dazu, dass beide Muster parallel durchlaufen werden können und daher das Angebot in der Regel nicht als eigenes sprachliches Handlungsmuster

33 Der Terminus „(das sprachliche Handlungsmuster) Verkaufsverhandeln“ bezieht sich in der Folge auf das Muster Rehbeins.

34 Planbildung wird hier als übergeordnete Bezeichnung für das Stadium des Handlungsprozesses verwendet (vgl. Kapitel 9), in dem das Handeln der Beteiligten in den beiden genannten sprachlichen Handlungsmustern changierend vollzogen werden kann.

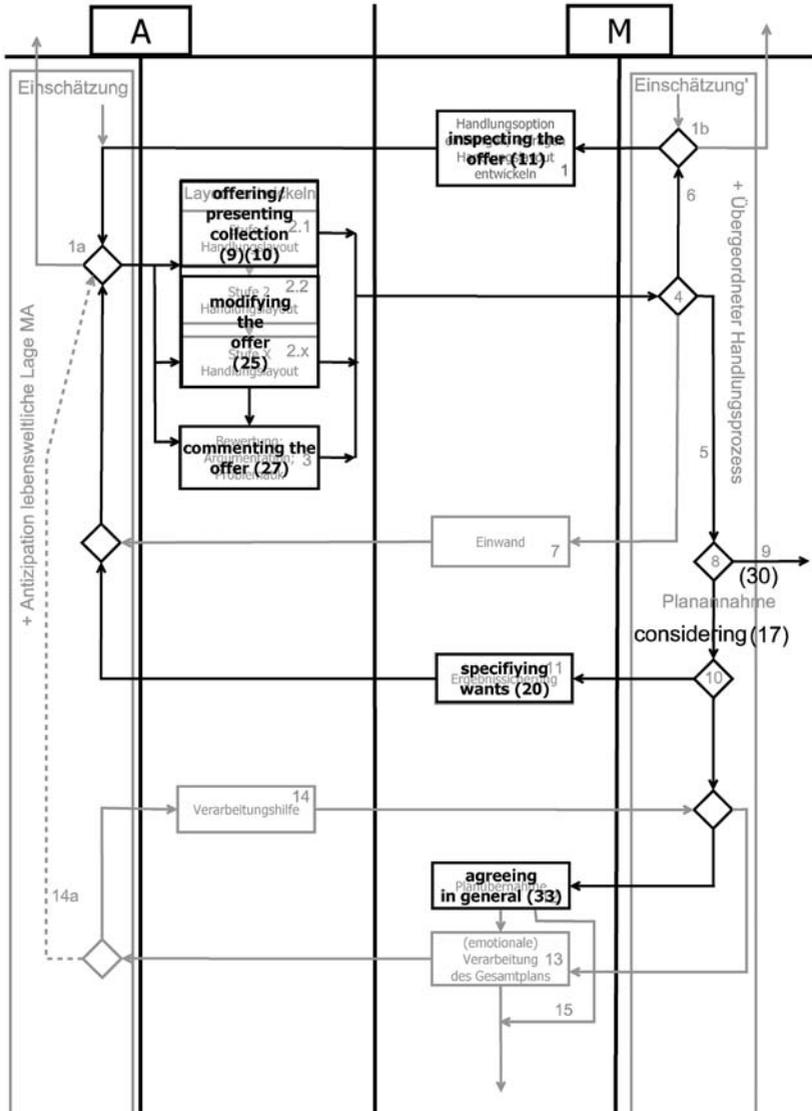
durchlaufen wird, sondern bereits bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen* mit vollzogen wird. Dies soll nun anhand des Vergleichs der beiden sprachlichen Handlungsmuster auf der Basis des Beispieltranskriptes gezeigt werden (vgl. auch die in Kapitel 11.4 analysierten Beispiele).

Abb. 16: Die Musterphasen 1 bis 3 des Verkaufsverhandelns (Rehbein 1995: 72)



Legen wir das sprachliche Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen* (vgl. Kapitel 9.3) über das Muster *Entwicklung eines Angebotes*, zeigt sich, dass sich verschiedene Musterpositionen entsprechen und daher changierend beide Handlungsmuster gleichzeitig durchlaufen werden können. Das folgende Praxeogramm zeigt die Muster *Entwicklung von Handlungsoptionen* und *Entwicklung eines Angebotes* gemeinsam, indem die Musterpositionen aus dem Verkaufsverhandeln auf jenen aus dem *Entwickeln von Handlungsoptionen* abgebildet werden (Abb. 17). Damit wird das Changieren der beiden Muster im anwaltlichen Erstgespräch während der Planbildung deutlich. Die Nummerierung der Musterpositionen ist jeweils aus den beiden Mustern *Entwicklung eines Angebots* (Rehbein 1995: 72) und *Entwicklung von Handlungsoptionen* (Kapitel 9.3) übernommen.

Abb. 17: Das Changieren der Muster Entwicklung eines Angebots und Entwicklung von Handlungsoptionen in der Planbildung



Beim folgenden Vergleich der beiden Muster werden jeweils die ursprünglichen Nummerierungen der jeweiligen Musterpositionen beibehalten. Dabei beziehe

ich mich in der Folge für die *Entwicklung eines Angebots* (A) auf Rehbein (1995: 72) und für das *Entwickeln von Handlungsoptionen* (H) auf Kapitel 9.3).³⁵

Betrachten wir die Äußerung „Ich kann mir die Akte holen“ (Fl. 180) im Beispielgespräch, so kann diese aus Sicht des Musters *Entwicklung von Handlungsoptionen* als die Präsentation eines Handlungslayouts durch den Anwalt unter der Berücksichtigung der Lage des Mandanten (2H) zu interpretieren sein. Aus der Sicht des Musters *Entwicklung eines Angebots* kann dieselbe Äußerung bereits die Position „offering/ presenting collection“ (9/ 10A) besetzen. Der Anwalt entwickelt also parallel mit dem Handlungslayout sein Angebot. Dies trifft auch auf weitere Musterpositionen zu. Denn der Mandant kann selbst mögliche Handlungsoptionen erfragen oder vorschlagen (1H), was sich mit „inspecting the offer“ (11A) decken würde.

Bereits an diesen frühen Musterpositionen bestehen allerdings auch **Unterschiede** beim Durchlauf durch die beiden Muster. Diese sind, dass a) Anwalt und Mandant sich entweder in einem Muster mit kooperativer (H) Interessenslage oder konfrontativen Interessenslage (A) befinden (vgl. Kapitel 11.6) und b) der Mandant nicht seine Wants-Price-Ratio (13A) befragen kann, nachdem er das Angebot gehört hat, da er die Kosten für die Dienstleistung typischerweise erst zu einem späteren Zeitpunkt im Mandantengespräch erfährt. Stattdessen bindet der Mandant das Handlungslayout/Angebot in seinen übergeordneten Handlungsprozess zurück (4H).

Der Einwand (7H) hat einen besonderen Stellenwert, denn er findet sich im Muster des Verkaufsverhandelns nicht. Hier wird bei einem Einwand das Muster verlassen (16A) (Rehbein 1995). Im Mandantengespräch hingegen findet sich mit dem Einwand eine zusätzliche Option für den Mandanten, die Phase 1 des Verkaufsverhandelns zu verlängern und so dem Anwalt/Verkäufer das Zuschneiden des Angebots auf seine Situation zu ermöglichen. Diese Option ist im Muster Verkaufsverhandeln nicht der Fall ist. Entsprechend steht der Einwand noch vor der Planannahme oder dem „considering“ (17A). Dieser Unterschied ist begründet in der unterschiedlichen Beziehung der Beteiligten „RS-RG + Verkäufer-Kunde“ vs. ausschließlich „Verkäufer-Kunde“. Denn das Beratungsverhältnis beruht auf einer vertrauensvollen Beziehung und der Berater ist im Interesse des Klienten tätig. Daher wird dieser ihm eher Einblick in seine Situation geben, um so das Ergebnis auf seine Bedürfnisse zuspitzen zu

35 Zur besseren Orientierung und um die Zuordnung zum jeweiligen Praxeogramm zu erleichtern steht in der Klammer jeweils ein A (*Entwicklung eines Angebots*) oder ein H (*Entwicklung von Handlungsoptionen*) neben der entsprechenden Nummer einer Musterposition.

können. Entsprechend kann durch das Changieren der Muster bereits die erste Musterphase des Verkaufsverhandelns mehrfach durchlaufen und auf die Bedürfnisse des Klienten zugespielt werden, indem der Klient Einwände (7H) bringt oder das Handlungslayout erfragt (1H) und der Agent sein Angebot präsentiert (9A) oder modifiziert (25A) und kommentiert (27A) bis das Kaufinteresse beim Mandanten geweckt ist bzw. die Planannahme vollzogen werden kann.

Nimmt der Mandant den Plan an, geht er aus Sicht des Verkaufsverhandelns über in Phase 2, in der der Kunde das Angebot abwägt „considering“ (17A), seine Wünsche spezifiziert (20A) und der Verkäufer sein Angebot modifiziert (25A) oder kommentiert (27A). An dieser Stelle kann der Käufer nicht zurückgehen zum einfachen Anbieten aus Phase 1 (Rehbein 1995: 74). Entsprechend wird das Handlungslayout ebenfalls vom Anwalt weder einfach wiederholt noch grundsätzlich verändert, aber ausführlicher kommentiert oder ausgebaut. Im Beispieltranskript führt der Anwalt sein Angebot bzw. das Handlungslayout ohne den Einwand oder Rückfragen des Mandanten weiter aus (Fl. 181ff. „würde ich dann eben ä der Polizei en entsprechendes Schreiben zukommen lassen, dass äh ähh Sie von mir vertreten werden“...).

Geht der Mandant dann weiter, kann er entweder die Planannahme verzögern (9H) oder zur Planübernahme (12H) übergehen. Das Verzögern hat gleichzeitig einen Ausstieg aus dem Verkaufsverhandeln zur Folge (30A), da der Anwalt nicht zum weiteren Tätigwerden beauftragt wird und sich auch das Verhandeln der Kosten erübrigt. Die Verzögerung findet sich auch bei Franke (1984b: 54) unter den ausweichenden Handlungen. Er führt neben dem Verzögern auch Ablenken und Übergehen auf. Im Mandantengespräch ist das Verzögern allerdings in der Regel das Mittel der Wahl, Ablenken oder Übergehen folgt nur auf sehr implizite Angebote des Anwalts (vgl. auch die Analysen in Kapitel 11.4).

Mit der Planübernahme (12H) geht der Mandant im Muster des Verkaufsverhandelns gesprochen gleichzeitig über zum „agreeing in general“ (33A) (Fl. 184, 189, M: „Okay“ A: „Ja?“ M: „Hmhm“). Das agreeing in general ist im Muster des Verkaufsverhandelns eine mentale Position, die verbal sofort zum Gebot (bidding (34A)) führt. Da im Mandantengespräch einerseits der Anwalt selbst und nicht der Mandant die Höhe der Kosten nennt (das bidding auf Mandantenseite also entfällt) und das Muster *Verhandeln der Kosten*, in dem der Preis genannt wird, hier anders als beim Verkaufsverhandeln klar abgetrennt ist, erfolgt zunächst nur das „agreeing in general“ (33A), das durch die Planübernahme (12H) im Mandantengespräch verbalisiert wird.

In der Folge an das „agreeing in general“ (33A) kommt es beim Verkaufsverhandeln zum Verhandeln der Kosten (ab Musterphase 3). Dies ist im

Mandantengespräch ebenfalls der Fall, die Beteiligten kommen hier nach der *Entwicklung von Handlungsoptionen* bzw. *Entwicklung eines Angebots* typischerweise zum *Verhandeln der Kosten*. Dies ist aber im Mandantengespräch im Gegensatz zum Verkaufsverhandeln als ein eigenes sprachliches Handlungsmuster ausgebildet (vgl. Kapitel 10).

Dass das *Entwickeln von Handlungsoptionen* und das *Entwickeln eines Angebots* changieren und entsprechend austauschbar sind, zeigt auch besonders prägnant das folgende Beispiel aus dem Arbeitsrecht.

Die Mandantin wurde von einem neuen Arbeitgeber übernommen, da sie bislang nur einen mündlichen Arbeitsvertrag hatte, stellt sich die Frage, welche Rechte sie gegenüber dem neuen Arbeitgeber hat bzw. wie sie diese beweisen und geltend machen kann.

[403]

A (m) das. ((1,2s)) Ähm, wenn Herr Maier ((1,8s)) jetzt irgend etwas von Ihnen

[404]

A (m) will und unzufrieden ist, dann geben Sie ihm zur Not •• meine Karte und

[405]

A (m) sagen Sie ihm, er kann mich gerne anrufen. Also wenn Sie damit

[406]

A (m) einverstanden sind, hab ich nichts dagegen, auch mit Herrn Maier zu

[407]

A (m) sprechen, • ne? Sie müssen aber damit einverstanden sein natürlich.

BT_TD_1: Changieren der Handlungsmuster

In diesem Beispiel führt der Anwalt in einer für die *Entwicklung von Handlungsoptionen* typischen Voraussetzungs-Folge-Struktur (wenn...dann) das Handlungslayout ein. Hier beinhaltet der Teil, der mit „wenn“ eingeleitet wird, den zu begutachtenden Sachverhalt, für den ein Handlungsplan entwickelt werden soll (Fl. 403f. „wenn Herr Maier ((1,8s)) jetzt irgend etwas von Ihnen will und unzufrieden ist“). Der Teil, der darauf mit „dann“ eingeleitet wird, beinhaltet das Layout dieses Handlungsplans, der zur Auflösung dieser Situation als Plan ausgeführt werden kann (Fl. 404f. „dann geben Sie ihm zur Not •• meine Karte und sagen Sie ihm, er kann mich gerne anrufen“). In diesem Beispiel allerdings nennt der Anwalt nicht etwa ein Handlungslayout im Rahmen der *Entwicklung von Handlungsoptionen*, also ein Layout, das der Mandantin einen Handlungsplan entfaltet und sie darüber informiert, was „in der Sache“ zu tun ist, *wenn* das genannte Problematische eintritt. Sondern hier setzt der Anwalt sich selbst, also seine Vertretung, an die Stelle des Handlungslayouts. Er macht der Mandantin also als Handlungslayout das Angebot einer Vertretung. Damit zeigt sich, wie austauschbar die beiden Musterpositionen Layout entwickeln (2H) und offering/presenting collection (9/ 10A) sind. Der Anwalt lässt damit allerdings die Mandantin im Unklaren darüber, was zu tun wäre, und bietet ihr als Plan ausschließlich seine Vertretung an.

Gleichzeitig zeigt sich in diesem Beispiel aber auch, dass gerade für das Angebot und vor allem die Beauftragung eine Planübernahme und damit eine Zustimmung durch

die Mandanten notwendig wird. Im Beispiel schiebt der Anwalt diese Bedingung für die Umsetzung des Handlungslayouts bzw. Angebots ergänzend nach (Fl. 405ff. „Also wenn Sie damit einverstanden sind, hab ich nichts dagegen, auch mit Herrn Maier zu sprechen, • ne? Sie müssen aber damit einverstanden sein natürlich“, vgl. auch das Beispieltranskript HP_TZ_1).

11.4 Schwierigkeiten durch das Changieren der Muster im Gesprächsverlauf

Es lässt sich also feststellen, dass während der Planbildung im anwaltlichen Mandantengespräch zwei Muster changieren. Das sind einerseits die *Entwicklung von Handlungsoptionen*, andererseits die *Entwicklung eines Angebots*. Das heißt, dass die Planbildung **von der Seite der Beratung aus betrachtet** einen Teil des Beratungshandelns mit der *Entwicklung von Handlungsoptionen* im anwaltlichen Erstgespräch ist, **von der Seite des Verkaufens aus betrachtet** aber mit dem *Entwickeln eines Angebots* bereits den Beginn des Beratungsverkaufs, der dann mit dem *Verhandeln der Kosten* im nächsten Schritt expliziert und vervollständigt wird.

Betrachten wir vor diesem Hintergrund die Aufgaben des Mandanten, die Annahme des Angebots bzw. Beauftragung des Anwalts, so wird deutlich, dass diese sich ebenfalls wie das Entwickeln des Angebots nicht eindeutig im Gespräch verorten lässt, da sie mit der Planübernahme changiert, (vgl. das Beispielgespräch HP_TZ_1). Dass dies nicht prinzipiell für das anwaltliche Mandantengespräch und vor allem die weitere Zusammenarbeit problematisch werden muss, ist damit zu erklären, dass eine Beauftragung wie beschrieben konkludent erfolgen kann. „Daher kann eine Nichtablehnung eines vom Mandanten aufgetragenen Auftrages in der Regel als Indiz für eine Mandatsannahme seitens des Anwalts gelten“ (vom Stein 2010: 323). Dies bestätigt auch ein teilnehmender Anwalt, der sich über die Notwendigkeit einer expliziten oder gar schriftlichen Mandatierung eher kritisch äußert:

Es [die Beauftragung, I.P.] sollte klar sein, aber ich finde nicht... Weder dass das alles immer schriftlich sein muss, noch dass der Mandant nun *explizit* immer ‚okay‘ sagen... Also ‚Ja, ich erteile Ihnen hiermit das Mandat.‘ Solche Sätze erwarte ich nicht, das hab ich auch wahrscheinlich noch nie gehört. Sondern ich sage, was ich tun würde und für sinnvoll halte, und schlage vor, dass ich das jetzt tue und der Mandant signalisiert mir sonstwie, dass er das auch wirklich will und dann... Und *nur* dann mach ich s (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Mai 2013, 1:46: 04).

Die Mandatserteilung erfolgt also im anwaltlichen Erstgespräch in aller Regel nicht explizit und auch schubweise. So kann ein erster Anhaltspunkt für eine

Mandatierung hier die Planübernahme sein, ein weiterer der erfolgreiche Durchlauf durch das *Verhandeln der Kosten* mit dem Akzeptieren der Kosten und der Modalitäten. Wird daran anschließend die Mandatierung dann auch formal durch ein Unterschreiben einer Vollmacht bestätigt und erfolgt an keiner Stelle Widerspruch, kann der Anwalt von einer Mandatierung ausgehen.

Diese schubweise Beauftragung bestätigt auch ein teilnehmender Anwalt für das untersuchte Beispieltranskript (HP_TZ_1).

Also es macht nicht die Vollmacht. [...] Aber ich finde, in der Summe so: ich rede explizit darüber, was ich tun will, was ich anrate, was so der Plan ist und sage dann noch: ‚Und das bedarf dann noch dazu einer Vollmacht und die geb ich Ihnen dann nachher. Und wir reden jetzt noch über die Kosten.‘ Und über die Kosten wird auch, ja, entweder Einigkeit erzielt oder jedenfalls der Mandant hört sich das an und widerspricht nicht. Und dann kommt die Vollmacht und die wird dann im Nachhinein wohlgemerkt, nachdem man das alles besprochen hat, auch noch unterzeichnet. Dann finde ich, irgendwo ist dann auch die Grenze, wo ich sage, ja, hm, n bisschen Mitdenken wird man vom Mandanten ja auch verlangen müssen (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Mai 2013, 1:30:46).

Interessant ist hier, dass auch im Interview der Anwalt mit „was ich tun will“ und „was ich anrate“ ein empfohlenes Handlungslayout mit dem Angebot gleichsetzt und darüber hinaus zum Plan offenbar die Zustimmung des Mandanten nicht unbedingt benötigt, da der Anwalt weiß, „was so der Plan ist“. Hier wird also bereits das in den Gesprächen zu beobachtende Changieren auch in der Beschreibung des eigenen Handelns durch den Anwalt deutlich.

Problematisch wird dieses implizite Beauftragen allerdings dadurch, dass in vielen Gesprächen keine Vollmachten unterzeichnet werden, auch wenn eine Mandatierung zustande kommt, mehr noch, es wird auch nicht immer das Thema Kosten behandelt (vgl. Kapitel 10). Somit fällt die Beauftragung tatsächlich häufig bereits mit der Planübernahme und dem in der Folge ausbleibenden Widerspruch des Mandanten zum weiteren Handeln des Anwalts zusammen. Nichts desto trotz zeigen aber die beiden Zitate des Anwalts, dass das Changieren der Handlungsmuster und damit die implizite Beauftragung zunächst lediglich aus wissenschaftlicher Perspektive eine interessante Beobachtung ist, es für die Praxis aber weitgehend unproblematisch zu sein scheint.

Bei genauerer Betrachtung stellt sich allerdings heraus, dass sich durch die mit dem Changieren der Muster verbundene Vagheit verschiedene Schwierigkeiten ergeben, die letztlich sogar für eine Beauftragung hinderlich sein können. Diese Schwierigkeiten, die sich aufgrund der changierenden sprachlichen Handlungsmuster in der Planbildung ergeben können, sollen in der Folge an verschiedenen Gesprächsbeispielen näher beleuchtet werden.

11.4.1 Unklare Zuständigkeiten durch beratenden Schwerpunkt

Das folgende Beispiel stammt aus dem Familienrecht, der Exmann der Mandantin hatte den Kindesunterhalt eigenständig gekürzt, was die Mandantin nicht hinnehmen möchte. Das Handlungslayout, das der Anwalt entwickelt, ist, den Exmann zunächst schriftlich um Auskunft zu seinen Vermögens- und Einkommensverhältnissen zu befragen und, sollte dies erfolglos sein, im nächsten Schritt auf Auskunft zu klagen.

[197]	A (m)	selbst.	• Ja?	((1,5s)) Dann
	M (w)	((1s)) Hrñhm	• • • Und wie soll ich das machen?	
[198]	A (m)	müssen Sie ihn eben in Anspruch nehmen. A sowohl • darauf, dass er eben		
[199]	A (m)	Auskunft erteilt über sein Einkommen • • • und sein Vermögen. Und B • •		
[200]	A (m)	wenn Sie dann festgestellt haben, was er für n Einkommen und Vermögen		
[201]	A (m)	haben und Sie glauben das		dann,
	M (w)		• • Das wird er mir nicht vorlegen.	Das weiß
[202]	A (m)		dann äh, • • • dann können Sie sagen: „Okay. Die	
	M (w)	ich jetzt schon. Ja.		

Hier beginnt die Mandantin damit, Handlungsoptionen zu erfragen. Von der Seite des Verkaufens betrachtet ist die Frage (Fl. 197 „• • • Und wie soll ich das machen?“) als Kaufinteresse zu interpretieren. Die Mandantin erkundigt sich nach den Möglichkeiten und damit nach dem potenziellen Angebot des Anwalts. In diesem speziellen Fall fragt die Mandantin zwar aus ihrer Perspektive, was zeigt, dass sie davon ausgeht, dass sie selbst ihren Exmann zur Auskunft auffordert. Gleichzeitig erfragt sie aber damit eine mögliche anwaltliche Dienstleistung, deren Durchführung die Mandantin jederzeit dem Anwalt übergeben könnte.

In der Folge erläutert der Anwalt das Handlungslayout und gleichzeitig sein Angebot, er nennt die Schritte, die zu gehen wären (Fl. 197ff. „Dann müssen Sie ihn eben in Anspruch nehmen“...), woraufhin die Mandantin diese vor dem Hintergrund ihres übergeordneten Handlungsprozesses als Handlungslayout prüft und zu dem Schluss kommt, dass es für sie nicht zielführend ist (Fl. 201f. „• • • Das wird er mir nicht vorlegen. Das weiß ich jetzt schon“).

[203]
A (m) hundertzehn Prozent sind okay. Oder das ist zu wenig.“ • • Wenn er
M (w) Hmhm

[204]
A (m) die Auskunft nicht erteilt, dann müssen Sie ihn auf Auskunft verklagen.

[205]
A (m) ((1,6s)) Und das müssen Sie dann wohl ((1,7s)) in Merkheim
M (w) • Hmhm

Darauf erläutert der Anwalt der Mandantin ein weiteres Angebot/Handlungslayout, sie kann im nächsten Schritt klagen. Dieses führt er in der Folge in seinen einzelnen Schritten weiter aus (Fl. 205ff., hier nicht abgedruckt).

[302]
A (m) aufzufordern mal zu sagen, was er hat.
M (w) Okay das mach ich als erstes. Also

[303]
A (m) Per Email reicht. Ja
M (w) ich forder ihn einfach auf. Per Email. Reicht oder? Äh Ja

[304]
M (w) • Per Email. Die, diese Sache vorzulegen, ja? Und wenn er s nicht macht,

Nachdem die Beteiligten neben der Detaillierung des Handlungslayouts auch den weiteren Sachverhalt aufgeklärt und eine Verarbeitung stattgefunden hat (nicht im Transkript), bestätigt die Mandantin erneut den Handlungsplan und damit das Angebot, zunächst Auskunft einzufordern (Fl. 302f. „Okay das mach ich als erstes“...).

[305]
M (w) dann muss ich diese... • • • Wie, wie ver... Äh klag ich so ne Auskunft ein?

[306]
A (m) Das können Sie ohne mich nicht.
M (w) Wie macht man das? • • Okay dann

[307]
A (m) Genau. Also die, ähm • • • die •
M (w) müssen Sie dann n Brief schreiben. Oder?

SO_MQ_1: Unklare Zuständigkeiten durch beratenden Schwerpunkt

In der Folge kommt die Mandantin auf das andere Layout/Angebot zurück und erfragt hier das Handlungslayout genauer. Dabei wird allerdings der

Angebotscharakter deutlich, denn der Anwalt modifiziert sein Angebot nun nicht dadurch, dass er weiter ins Detail geht, sondern dadurch, dass er nun explizit wird und seine Beauftragung als Voraussetzung für eine Klage nennt (Fl. 306 „Das können Sie ohne mich nicht“). Je nachdem also, in welchem Licht man die Äußerung des Anwalts „Dann müssen Sie ihn auf Auskunft verklagen“ (Fl. 204) betrachtet, kann sie eine *Entwicklung von Handlungsoptionen* repräsentieren oder ein *Angebot*. Daran zeigt sich der changierende Charakter der beiden Handlungsmuster in der Planbildung.

Der Mandantin kann allerdings in diesem Beispiel der Angebotscharakter des anwaltlichen Handlungslayouts nicht ersichtlich werden, da der Anwalt das Angebot durchgängig mit der Mandantin als Akteurin verbalisiert (Fl. 204 „Dann müssen Sie ihn auf Auskunft verklagen“, ebenfalls Fl. 310f. „• • Und Sie stellen halt n Auskunftsantrag beim Gericht“..., hier nicht mehr in der Partitur). Damit bleibt der Anwalt, auch noch nachdem er auf den Anwaltszwang bei einer Klage hingewiesen hat, auf der sprachlichen Oberfläche bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen*. Dies ist damit zu erklären, dass Anwälte nicht im eigenen Namen, sondern immer in Vertretung für ihre Mandanten tätig werden. Formal richtig ist es daher, dass die Mandantin den Antrag bei Gericht stellt, diese sprachliche Verkürzung trägt hier allerdings zum Changieren der Muster bei, sodass eine Zuständigkeit der Beteiligten und eine Beauftragung weiter im Unklaren bleibt. Auch die Mandantin fährt nach der Information Anwaltszwang mit der *Entwicklung von Handlungsoptionen* fort, indem sie, ohne eine Verwunderung erkennen zu lassen, die mögliche Antwort des Anwalts auf ihre Frage nach dem Ablauf eines Klageverfahrens vorwegnimmt und statt sich selbst nun den Anwalt als Autor des (vermutlich zu schreibenden) Briefs benennt (Fl. 306f.). Eine Vertretung zu einer Klage würde allerdings über das Schreiben eines Briefes hinausgehen, womit deutlich wird, dass ihr hier der Umfang eines Vertretungsmandates, mit dem sie den Anwalt beauftragen müsste, nicht deutlich wird.

In diesem Beispiel zeigt sich also, dass die Äußerungen der Beteiligten aus der Sicht des Verkaufens *interpretiert* werden können, es gibt aber im Gespräch Anzeichen dafür, dass die Beteiligten (vor allem die Mandantin) diesen Gesprächsverlauf selbst nicht als ein Entwickeln des Angebots und damit als Verkaufen interpretiert. Die Mandantin befindet sich nach wie vor beim *Entwickeln von Handlungsoptionen* und interpretiert die Äußerungen im Rahmen des Beratens. Dem Anwalt kann man zumindest aufgrund seiner professionellen Rolle als Dienstleister unterstellen, dass ihm der Charakter des Angebots deutlich ist, sprachlich allerdings bleibt auch er (außer in Fl. 306) bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen*, was dazu führt, dass es dem Anwalt im

gesamten Gespräch nicht gelingt, ein Vertretungsmandat zu bekommen. Und das, obwohl die Mandantin zu Beginn des Gesprächs betont hatte, dass sie eine mögliche Bearbeitung der Unterhaltssache gerne aus Zeitgründen abgeben würde und sie darüber hinaus eine „Normalzahlerin“ ist, sodass auch nicht davon auszugehen ist, dass der Anwalt das Mandat aus Gründen einer schlechten Bezahlung nicht annehmen möchte. Dadurch dass der Anwalt bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen* und gleichzeitig dem *Angebot* die Mandantin als Akteurin benennt, ist am Ende sie es, die den Brief an ihren Exmann schreibt. Und das, obwohl auch hier eine anwaltliche Vertretung möglich und vielleicht sogar angeraten wäre, um auf eine unzureichende Auskunft dann klagen zu können.³⁶ Darüber hinaus bleibt auch eine Beauftragung zu einer Klage offen, der Anwalt kann nach diesem Gespräch in keiner Hinsicht für die Mandantin tätig werden.

Dies ist für den Anwalt als Dienstleister eine wohl unbefriedigende Situation, aber auch für den Anwalt als Organ der Rechtspflege und Rechtsberater können sich bei nicht eindeutig geklärten Zuständigkeiten Schwierigkeiten ergeben, wenn hier z. B. Fristen drohen würden, zu deren Einhaltung der Anwalt bei Mandatierung verpflichtet wäre. Aber auch für die Mandantin, die die Arbeit ursprünglich aus der Hand geben wollte, dürfte die Situation unbefriedigend sein. Nicht nur, weil sie nun selbst tätig werden muss, sondern auch, weil sie das nur laienhaft kann und damit der Ausgang des Verfahrens noch unbestimmter wird, als es mit anwaltlicher Unterstützung der Fall wäre.

11.4.2 Unbemerkte Mandatierung durch verkaufenden Schwerpunkt

Im folgenden Beispiel übernimmt der Anwalt im Rahmen der Planbildung gleichzeitig die Bearbeitung, es wird also ein Angebot unterbreitet und dieses sofort bearbeitet, was dazu führt, dass die anwaltliche Leistung hier bereits im Erstgespräch über eine reine Erstberatung hinausgeht und bereits die Vertretung beinhaltet. Dennoch werden in diesem Gespräch an keiner Stelle die Kosten besprochen, die aber durch die Vertretung de facto bereits entstanden sind. Der Fall stammt aus dem Arbeitsrecht, die Mandantin hat keinen schriftlichen Arbeitsvertrag und soll nun als Verkäuferin in einen Markt am anderen Ende der Stadt versetzt werden, was sie nicht hinnehmen möchte, da sie ausschließlich für den Markt, in dem sie aktuell arbeitet, eingestellt wurde.

36 Eine Klage könnte sich aufgrund eines Rechtsschutzbedürfnisses des Exmannes schwieriger gestalten, wenn die Anfrage nach Auskunft laienhaft und unvollständig gestaltet wurde, wie mir ein teilnehmender Anwalt mitteilt.

[235]	A (m)	sowas. ((1,3s)) Äh • • Frau Kunze, ist relativ einfach alles. Ist nicht
	A (m) [k]	
[236]	A (m)	schwierig. Sie haben in der Tat ja einen Anspruch darauf, ((1,2s)) dass
[237]	A (m)	alles so weiterläuft wie bisher. • • Weil es keinen schriftlichen
[238]	A (m)	Arbeitsvertrag • gibt, sollten wir das jetzt mal sehr schnell • • schriftlich
[239]	A (m)	dann festhalten, wie s bisher war. Das können wir nicht alleine machen.
[240]	A (m)	Dafür brauchen wir die Schmitz. • Insofern würd ich die ((1,5s))
[241]	A (m)	anschreiben wollen. • • Und denen würd ich einen • Text vorgeben
[242]	A (m)	wollen, den die uns dann • • bestätigen. Wo die das einfach
[243]	A (m)	gegenzeichnen und sagen: „Genau so ist das.“, • ne? Und den Text, • •
[244]	A (m)	den • • würd ich gern, weil Sie jetzt mal da sind, den kann ich jetzt hier
[245]	A (m)	gleich diktieren. Ins Gerät rein. • Aber • um das machen zu
	M (w)	Hmhm
[246]	A (m)	können, muss ich erstmal die Akte in die E D V aufnehmen. Das heißt,

Der Beispielausschnitt beginnt mit dem Ergebnis der anwaltlichen Begutachtung und der Feststellung eines Anspruches darauf, die Konditionen des Arbeitsvertrages beibehalten zu können (Fl. 236f. „((1,3s)) Äh • • Frau Kunze, ist relativ einfach alles. Ist nicht schwierig. Sie haben in der Tat ja einen Anspruch darauf, ((1,2s)) dass alles so weiterläuft wie bisher“). Da es keinen schriftlichen Arbeitsvertrag gibt, entwickelt der Anwalt das Handlungslayout, sich die Konditionen des mündlichen Arbeitsvertrags vom vorherigen Arbeitgeber (Schmitz) schriftlich bestätigen zu lassen (Fl. 237ff. „• • Weil es keinen schriftlichen Arbeitsvertrag • gibt sollten wir das jetzt mal sehr schnell • • schriftlich dann festhalten“...). Für die Umsetzung des Handlungslayouts inkludiert sich der Anwalt bereits als Vertreter durch die Verwendung des Pluralpronomens „wir“ (Fl. 238; 239; 240), bei der genaueren Ausführung schließt er bereits die Mandantin nicht mehr mit ein, sondern bezieht die Handlungsschritte auf sich „ich“ (Fl. 240; 241; 244). Dazwischen bezieht er die Mandantin deiktisch einmal wieder mit ein, wenn er das Ergebnis seines

Handlungslayouts nennt (Fl. 242 „den die uns dann • • bestätigen“). Hier wird erneut die Konstellation der Interessenvertretung, also des stellvertretenden Handelns im Namen und in der Angelegenheit der Mandantin deutlich.

[250]

A (m) können wir das zusammen machen. Dann, dann kann ich Sie fragen,

[251]

A (m) wenn ich irgendwas nicht weiß. Äh ne? Dann... • • Sie haben ein

M (w) Hmhm

[252]

A (m) bisschen Zeit ne? Sie müssen/ sind nicht auf m Sprung zu irgend...

M (w) Nein, nein,

[253]

A (m) Nee. Okay. Dann nehm ich sie einmal ganz kurz hier in die EDV

M (w) nein.

[254]

A (m) auf. Das dauert • fünf Minuten. Da müssen Sie ((1,2s)) jetzt durch. Und •

[255]

A (m) äh • bisschen ääh in die Sonne gucken oder ääh ...

M (w) Wissen Sie was? Dafür

[256]

A (m) Okay. Dauert auch nicht so lange. Ich

M (w) nehm ich mir gerne die Zeit.

BT_TD_1: Unbemerkte Mandatierung durch verkaufenden Schwerpunkt

Die Voraussetzung für das Diktieren des Briefes ist, dass der Anwalt eine Akte anlegt, in der er das Schreiben im Anschluss gleich abspeichern kann (Fl. 245ff. „• Aber • um das machen zu können, muss ich erstmal die Akte in die E D V aufnehmen“... die weiteren Ausführungen dazu sind hier aus Platzgründen ausgespart). Damit bezieht sich der Anwalt zum einen auf eine technische Voraussetzung, zum anderen aber auch auf die Voraussetzung der Zustimmung durch die Mandantin. Die Mandantin muss zunächst seine Kundin werden, ihn also für das Versenden des Briefes beauftragen. Dazu ist das Etablieren der Mandantin als Kundin durch die Aufnahme in seine Kartei der erste Schritt, reicht aber für eine Beauftragung noch nicht aus. Die noch fehlende Beauftragung versucht er in der Folge zunächst mit Hilfe eines Sprechhandlungsaugmentes (Fl. 251 „Äh ne?“) zu elizitieren, das aber noch nicht die gewünschte Zustimmung der Mandantin bringt. Daraufhin erkundigt sich der Anwalt danach, ob sie überhaupt Zeit dafür habe, womit er implizit danach fragt, ob sie mit dem Diktat einverstanden ist. Dies bestätigt sie (Fl. 252f. „Nein, nein, nein“), was bereits ein erster expliziterer Hinweis auf eine Planübernahme ist. Kurz später übernimmt

die Mandantin nun auch explizit den Plan und bestätigt diesen (Fl. 255f. „Wissen Sie was? Dafür nehm ich mir gerne die Zeit“). Ab diesem Zeitpunkt ist der Anwalt damit beschäftigt, die Mandantin in die EDV aufzunehmen und den Brief zu diktieren.

In diesem Beispiel bewertet die Mandantin die Handlungsoption vor dem Hintergrund ihres übergeordneten Handlungsprozesses im Rahmen des sprachlichen Handlungsmusters *Entwicklung von Handlungsoptionen* und hat aus dieser Perspektive keine Einwände. Aufgrund der Überlagerung der *Entwicklung von Handlungsoptionen* und der *Entwicklung eines Angebots* in der Planbildung aber stimmt sie damit gleichzeitig einem Angebot zu, dessen Voraussetzungen und Bedingungen (die Kosten und deren Abrechnung) zuvor nicht (vollständig) besprochen wurden (die Mandantin wird lediglich für die EDV nach Angaben zu ihrer Rechtsschutzversicherung gefragt). Damit wird in diesem Erstgespräch ein Handlungsplan nicht nur von der Mandantin übernommen, sondern es wird ebenfalls der Anwalt beauftragt, der die Bearbeitung sofort durchführt.

In diesem Fall führt also das Changieren der Muster in der Planbildung dazu, dass die Mandantin einer Handlungsoption zustimmt, nicht aber unbedingt einem Angebot. Der Anwalt hingegen macht mit der Verbalisierung des Handlungslayouts ein Angebot, das er umgehend in die Tat umsetzt. Da im weiteren Gesprächsverlauf weder über Kosten gesprochen wird noch eine Vollmacht unterschrieben wird, ist dies die Stelle, an der der konkludente Vertragsschluss zu beobachten sein muss. Dies scheint kein Einzelfall, wie auch aus einer anderen Untersuchung hervorgeht: „Für den Mandanten bleibt oft relativ unklar, wann und mit welcher Äußerung der Übergang in ein Mandat stattfindet, und damit auch, daß unterstellt wird (und werden muß), daß sie selbst es waren, die einen Auftrag erteilt haben“ (Seyfarth et al. 1996: 43).

Inwiefern die Mandantin hier die Beauftragung des Anwalts bemerkt hat, bleibt offen, kann aber zumindest nicht eindeutig bestätigt werden. Womöglich wird sie erst beim Öffnen der Rechnung für die anwaltliche Dienstleistung realisiert haben, dass dieser für sie kostenpflichtig tätig geworden ist. Und damit wäre sie sicherlich nicht die erste Mandantin, die von einer Anwaltsrechnung überrascht wird, die höher als erwartet ausgefallen ist.

11.4.3 Ausschlagen des Angebots wegen verkürzter Entwicklung von Handlungsoptionen

Der folgende Fall stammt aus dem Beamtenrecht. Der Mandant, der Feuerwehrbeamter ist, möchte seinen Eintritt in den Ruhestand über das für Feuerwehrleute übliche Renteneintrittsalter (60 Jahre) hinauszögern.

[360]	A (m)	finde ich ja abwegig. ••• ((ea 1,7s)) ((hustet)) Ja also ich würde Sie da
[361]	A (m)	••• ermuntern die Klage zu erheben. Ich/ ne Erfolgsgarantie
	M (m)	Hmhř
[362]	A (m)	kann ich Ihnen natürlich nicht geben, aber es sieht <u>doch</u> so aus, dass es
[363]	A (m)	ganz plausibel • angreifbar ist. ((1,5s)) Sie haben verschiedene
	[KO]	Auto Rauschen
[364]	A (m)	Möglichkeiten, Sie können ähm •• Klage selber einlegen, Sie können s
[365]	A (m)	auch übern Anwalt einlegen. • Wenn Sie wollen mach ich das
	M (m)	Hmhř
[366]	A (m)	auch für Sie. Sie müssen das nicht heute
	M (m)	Hmhř ((4,5s)) Okay.

An dieser Stelle im Gespräch fasst der Anwalt das von ihm zuvor genannte Handlungslayout zusammen, Klage gegen die Ablehnung seines Verlängerungsantrags einzureichen (Fl. 360f. „Ja also ich würde Sie da ••• ermuntern die Klage“). Dabei bringt er ebenfalls seine Bewertung ein (Fl. 362f. „es sieht doch so aus, dass es ganz plausibel • angreifbar ist“). Dieses Handlungslayout beinhaltet gleichzeitig das Angebot, die Klage für den Mandanten im Rahmen einer anwaltlichen Vertretung zu übernehmen. Hier wäre im Rahmen des Musters *Entwicklung von Handlungsoptionen*, wenn es an dieser Stelle erfolgreich beendet werden soll, die Planübernahme durch den Mandanten der nächste Schritt. Ebenso bei der Entwicklung des Angebots das agreeing in general. Der Mandant hat in beiden Mustern selbstverständlich weitere Möglichkeiten, die weiteren Schleifen in einem Musterdurchgang vollziehen würden bis er im besten Fall zur Planübernahme kommt. In seiner Rolle als Dienstleister ist der Anwalt an einem möglichst schnellen Musterdurchlauf interessiert, weshalb er im nächsten Schritt – nachdem von Seiten des Mandanten auch in einer längeren Pause (Fl. 363 ((1,5s))) jegliche Reaktion ausbleibt – das Handlungslayout weiter ausführt, indem er Möglichkeiten zur Planumsetzung benennt (Fl. 363ff. „Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Sie können ähm •• Klage selber einlegen“...) und in der Folge nach einer kurzen Pause sein Angebot explizit unterbreitet (Fl. 365f. „• Wenn Sie wollen mach ich das auch für Sie“). In diesem Beispiel zeigt sich erneut und besonders deutlich die

Überlagerung der Musterpositionen Handlungslayout entwickeln und Angebot unterbreiten (presenting collection) während der Planbildung, da das Angebot ebenfalls in Form eines Handlungslayouts neben möglichen anderen präsentiert wird (Klage selbst einlegen, Klage durch einen Anwalt einlegen lassen, Klage durch mich einlegen lassen).

Hier also ein Fall, in dem der Anwalt zunächst die Handlungsoptionen nennt und dann im zweiten Schritt die Umsetzung als Angebot expliziert. Es lassen allerdings einige Hinweise die Annahme zu, dass dies nicht etwa der kundenorientierte Stil des Anwalts ist, der die *Entwicklung von Handlungsoptionen* nicht mit dem Angebot vermischen möchte und klare Verhältnisse für die Mandatierung schaffen möchte, sondern der Gesprächsverlauf deutet eher darauf hin, dass der Anwalt hier vom Verhalten des Mandanten dazu gebracht wird, das Angebot stufenweise immer expliziter zu formulieren, weil der Mandant keine bestätigenden Reaktionen zeigt.

In diesem Beispiel macht sich also der Mandant das Changieren der Muster (bewusst oder unbewusst) zunutze, indem er das Angebot des Anwalts als Handlungslayout interpretiert und im Rahmen dieses Musters darauf reagiert, indem er es lediglich zur Kenntnis nimmt Fl. 365 „Hmhm“, Fl. 366 „Hmhm“). Würde der Mandant hier auf ein Angebot reagieren müssen, müsste er seine Entscheidung dem Anwalt mitteilen, da dieser ja wissen muss, ob er beauftragt wird oder nicht. Hier zeigt sich die stärkere Obligation zu einer Entscheidung im Entscheidungsfindungsdiskurs (vgl. dazu die Ausführungen in Kapitel 11.6). Reagiert der Mandant aber auf die Handlungsoptionen im Rahmen des Problemlösungsdiskurses, kann er die verschiedenen Möglichkeiten zur Kenntnis nehmen und die Umsetzung selbst durchführen oder nicht. Er muss aber den Anwalt nicht unbedingt darüber informieren, da dieser ihm im Rahmen der Beratung Handlungslayouts vorschlägt, die zur Lösung seines Problems nützlich sein könnten, für deren Umsetzung und das weitere Vorgehen die Verantwortung aber zunächst beim Mandanten liegt. Nach einer langen Pause und dem abschließenden Okay (Fl. 366 „((4,5s)) Okay“), macht der Mandant deutlich, dass er seine Entscheidung tatsächlich nicht mitteilen wird, und entscheidet sich damit für einen Ausstieg aus den Mustern in Form einer Verzögerung (9H)(30A).

[367]

A (m) entscheiden, das ist Ihnen ja • ausgehändigt worden am

[368]

A (m) zweiundzwanzigsten vierten. • • • Sie haben einen Monat ((1,6s)) Frist,

PC_CS_1: Ausschlagen des Angebots wegen verkürzter Entwicklung von Handlungsoptionen

Dieses Verzögern des Mandanten nimmt der Anwalt zur Kenntnis und bestätigt es (Fl. 366f. „Sie müssen das nicht heute entscheiden“), kommt aber in der Folge auf die Fristenproblematik zu sprechen, auf die er den Mandanten allein aus berufsrechtlichen Gründen hinweisen muss, die aber im Falle einer (auch späteren) Beauftragung für den Anwalt selbst eine zentrale Rolle spielt, da er diese bei einer Bearbeitung nicht zuletzt aus Haftungsgründen wahren muss.

Dieses Beispiel zeigt also, dass ein explizites Angebot von Seiten des Anwalts erst bei einem Zögern des Mandanten stattfindet. Die *Entwicklung von Handlungsoptionen* enthält wie gezeigt bereits das Angebot und lediglich bei Nicht-Kommentieren dieses Angebots und Fokussieren auf die Planbildung von Seiten des Mandanten werden Anwälte in einem nächsten Schritt expliziter. Damit wird deutlich, dass die Präferenz von Anwälten auf einem indirekten Angebot zu liegen scheint, was möglicherweise mit ihrer Rolle als Berater und dem Schwerpunkt beratender Handlungen im Mandantengespräch zu erklären ist.

Bezieht man auch die Fragebögen der Beteiligten dieses Gesprächs ein, wird eine weitere Problematik deutlich, die das Changieren der Handlungsmuster mit sich bringt. Dadurch dass das Changieren vor allem den Anwälten ermöglicht, schnell von der *Entwicklung von Handlungsoptionen* zum *Entwickeln eines Angebots* zu wechseln bzw. dieses gleichzeitig mit den Handlungsoptionen zu unterbreiten, drängen sie häufig schneller auf eine Beauftragung, während Mandanten die Handlungsoptionen noch nicht überblicken und die Bewertung des Anwalts noch nicht nachvollzogen haben. Hier liegt in diesem Beispiel der Grund für die Nicht-Beauftragung des Anwalts, obwohl die Chancen für eine Klage nicht schlecht stehen (Fl. 362f.). Denn der Mandant schreibt in seinem Fragebogen zu diesem Gespräch, dass er gern die Erfolgsaussichten einer Klage mit dem Anwalt ausführlicher diskutiert hätte. Das bedeutet, dass er also eine Bewertung des Anwalts im Rahmen des Musters *Entwicklung von Handlungsoptionen* vermisst hat. Darüber hinaus antwortet er im Fragebogen, dass er „keine Chancen“ habe, länger im Dienst zu bleiben, was zeigt, dass er sogar mangels Informationen durch den Anwalt ein falsches Wissen als Einschätzung ausgebildet hat.

Auch der Anwalt schätzt das Gespräch ähnlich ein, führt das Missglücken der Beauftragung aber nicht auf eine unzureichende Beratung zurück:

Der Mandant war am Anfang sehr zurückhaltend, etwas reserviert, drückte sich auch durch Körperhaltung aus, [...] jedenfalls das war nicht ganz einfach, diese offenbar vorhandene Reserviertheit irgendwie aufzubrechen und Sympathie wechselseitig herzustellen. Ich weiß auch nicht, ob das gelungen ist, auffällig war, dass der Mandant nicht den Auftrag für ne Klage bei mir erteilt hat, es könnte auch sein, dass er gar nicht mehr wiederkommt (Fragebogenauszug Anwalt zu PC_CS_1).

Der Anwalt hat es in diesem Beispiel also offenbar verpasst, die Handlungsoptionen mit dem Mandanten ausreichend zu erörtern und ist zu schnell zum *Entwickeln eines Angebots* übergegangen. Damit konnte er das Fehlen der Bewertung der Handlungsoptionen aber nicht wettmachen. Er hat es, obwohl er dem Mandanten mehrfach das Angebot für eine Klage unterbreitet hat, also versäumt, ihm die Vorteile und Chancen einer Klage im Rahmen der *Entwicklung von Handlungsoptionen* zu erläutern, mehr noch, er hat sogar dem Mandanten offenbar vermittelt, keine Erfolgsaussichten zu haben. Daher konnte er den Mandanten wohl u. a. aus diesem Grund nicht zu einer Beauftragung bewegen. Hier hat also das Changieren der Handlungsmuster erneut zu einer Nichtbeauftragung geführt.

11.4.4 Schleifenbildung durch Orientierung an verschiedenen Mustern

Das folgende Beispiel aus dem Familienrecht, eine gestaltende Beratung zu einem Ehevertrag, birgt die Besonderheit, dass die Mandanten planen, nach Spanien auszuwandern, und der Anwalt die spanische Rechtslage nicht einschätzen kann, denn ein deutscher Ehevertrag ist in Spanien im Zweifelsfall nicht wirksam. In diesem Gespräch kommt es zu einer Schleifenbildung, weil sich die Beteiligten in der Planbildung an jeweils unterschiedlichen Handlungsmustern orientieren. Der Anwalt entwickelt ein Angebot und zeigt bereits früh an, dass er an einer inhaltlichen Ausführung nicht interessiert ist, die Mandanten hingegen erfragen ein ausführlicheres Handlungslayout, befinden sich also mental noch zu Beginn des Musters *Entwicklung von Handlungsoptionen*.

[305]

A (m) ((1,5s)) keinen Regelungsbedarf. Also es kommt letztlich, fällt s zurück auf
MEF (w) [k] nach 1,2s: räuspert sich

[306]

A (m) den/ ••• auf die Frage des Unterhalts, ne? ((2,3s)) Und, ähh ((1s)) ja da...

[307]

A (m) ((2,2s)) Ja, dann, dann, ähhh... Genau, da ist die Frage, was • wwolln Sie

[308]

A (m) da irgendwie festlegen, dass die Ehefrau eben für ne gewisse Zeit gar

[309]

A (m) nicht arbeiten muss, dass sie •• nur bis zu ner bestimmten Grenze/ •• äh,

[310]	A (m)	überhaupt ihr Einkommen berücksichtigt werden muss oder so was in der	
	MEM (m)		Hmhř
[311]	A (m)	Art, • • ja? ((3,3s)) Ich will eigentlich gar nicht so • Fragen stellen, die Sie	
	MEM (m)		
[312]	A (m)	unbedingt beantworten müssen.	((1,3s)) Ähm ((1,7s)) ich habe das
	MEF (w)		Hmhř
[313]	A (m)	Gefühlh...	((2,5s)) Ja gut, sagen Sie s mir. Also ich mein, wie, wie/
[314]	A (m)	je nachdem wie konkret	es wird, äh, mit Spanien, ja? Ähh • • wenn s
	MEF (w) [k]		lacht
	MEM (m)		Jaja.

Zu Beginn des Ausschnittes fasst der Anwalt zusammen, was ein Ehevertrag beinhalten kann und fokussiert auf das Thema, das er für die Mandanten als relevant und regelungsbedürftig herausgearbeitet hat (Fl. 305f. „Also es kommt letztlich, fällt s zurück auf den/ • • • auf die Frage des Unterhalts, ne?“). Daraufhin beginnt der Anwalt das Handlungslayout zu entwickeln, indem er aufwirft, welche Fragen konkret geregelt werden könnten (Fl. 307ff.), macht aber in der Folge deutlich, dass er hier inhaltlich nicht einsteigen will (Fl. 311f. „((3,3s)) Ich will eigentlich gar nicht so • Fragen stellen, die Sie unbedingt beantworten müssen“). Damit verlässt er das *Entwickeln von Handlungsoptionen* in Richtung des *Entwickelns eines Angebots*. Das wird vor allem an seinen weiteren Überlegungen deutlich. Denn in der Folge geht er nicht mehr inhaltlich auf Regelungen zum Unterhalt ein, sondern wägt ab, wie sinnvoll eine Beauftragung und eine Bearbeitung durch ihn als Anwalt in dieser Sache ist. Dazu setzt er zunächst an, seine Meinung dazu zu äußern (Fl. 312f. „((1,3s)) Ähm ((1,7s)) ich habe das Gefühlh...“), bricht dies aber ab, wohl um sich nicht vorschnell die Möglichkeit einer Beauftragung entgehen zu lassen und überlässt die Entscheidung den Mandanten (Fl. 313 „((2,5s)) Ja gut, sagen Sie s mir“). Dazu schiebt er eine Erläuterung nach, da er die Mandanten wohl noch nicht entsprechend auf eine Entscheidung nach einer Beauftragung vorbereitet zu sehen scheint (Fl. 313f. „Also ich mein, wie, wie/ je nachdem wie konkret es wird, äh, mit Spanien, ja?“).

[315]	A (m)	dann irgendwann mal so ist, dass Sie sich dauerhaft •• in Spanien
[316]	A (m)	aufhalten und ich zimmer Ihnen jetzt was zusammen, wo ich denke, das
[317]	A (m)	hat in Spanien Bestand •• und Sie zeigen s dann nem
	MEM (m)	Hmhñ
[318]	A (m)	spanischen Anwalt, ((1,6s)) dann würd der sagen: „Das geht alles so
[319]	A (m)	nicht!“, oder so was, ja? Also wenn ((1,1s)) das dann irgendwann so ist,
	MEM (m)	Hmhñ
[320]	A (m)	((1,1s)) dass Sie für Spanien ne Regelung treffen wollen, dann müssen
[321]	A (m)	Sie ••• in Spanien zum Anwalt gehn.
	MEF (w)	Ja klar.
	MEF (w) [k]	<i>sehr leise</i>
	MEM (m)	Dort dann einfach nochmal nen Anwalt konsultieren. Ja.
[322]	A (m)	Und müssen das mit ihm besprechen und müssen sagen: „Ich will jetzt
	A (m) [k]	<i>leiser</i>
[323]	A (m)	das und das machen.“.
	A (m) [k]	
	MEM (m)	•• Wenn man schon etwas sagen kann.
[324]	A (m)	((unverständl.))
	MEF (w)	((1,5s)) Ständiger Aufenthalt heißt: mehr als n halbes
	MEM (m)	((unverständl.))
[325]	A (m)	••• Jedenfalls wenn es darauf angelegt ist. Also hm
	MEF (w)	Jahr? Oder... Dankeschön. Okay.

Daraufhin führt der Anwalt dann seinen gesamten Gedanken aus (Fl. 314ff. „Ähh •• wenn s dann irgendwann mal so ist, dass Sie sich dauerhaft•• in Spanien aufhalten“...), bei dem nun expliziter ersichtlich wird, dass er über die Sinnhaftigkeit einer Beauftragung spricht (Fl. 316 „und ich zimmer Ihnen jetzt was zusammen“...). Die Mandanten betrachten diese Überlegungen allerdings im Rahmen des

Musters *Handlungsoptionen entwickeln* und überlegen nicht, ob es sinnvoll ist, *diesen* Anwalt zu beauftragen, sondern verstehen seine Überlegung als Handlungslayout, das die Beauftragung eines spanischen Anwalts beinhaltet. Ersichtlich wird dies vor allem in Fl. 323, in der sie die Bedingungen nennen, die für die Umsetzung dieses Handlungslayouts vorhanden sein müssten („• • Wenn man schon etwas sagen kann“). Dies wird sicherlich auch dadurch gefördert, dass der Anwalt seine Überlegungen ebenfalls sprachlich im Rahmen der *Entwicklung von Handlungsoptionen* verbalisiert, denn er verwendet die Voraussetzungs-Folge-Struktur (Fl. 319ff. „wenn ((1,1s)) das dann irgendwann so ist“ ... „dann müssen Sie“...) und er verwendet die wörtliche Rede, um den Mandanten das Layout als Szenario zugänglich zu machen. Hier trägt also das Changieren der Handlungsmuster erneut dazu bei, dass eine eindeutige Interpretation durch die Beteiligten verhindert wird.

Auch in der Folge des Gesprächs wird weiter deutlich, dass die Mandanten noch im Rahmen der *Entwicklung von Handlungsoptionen* verschiedene Handlungslayouts erfragen (Fl. 324f. „((1,5s)) Ständiger Aufenthalt heißt: mehr als n halbes Jahr? Oder...“). Der Anwalt hatte zuvor als Grundlage für die Entscheidung, welches Recht im Falle einer Scheidung angewendet würde, den ständigen Aufenthalt genannt. Dies erfragen die Mandanten nun ausführlicher. Damit wird weiter deutlich, dass sich die Beteiligten hier an verschiedenen Handlungsmustern orientieren. Dies bleibt aber aufgrund des Changierens unbemerkt. Die Mandanten versuchen nach wie vor zu bewerten, ob ein deutscher oder spanischer Ehevertrag für sie in Frage kommt und welche weiteren alternativen Handlungsoptionen sie haben. Eine Beauftragung eines speziellen Anwalts wäre erst eine Frage, die dann im nächsten Schritt zu beantworten wäre.

[340]

A (m)	und weiß nicht was.“.	
MEF (w)		
MEF (w) [k]		räuspert sich
MEM (m)		••• Na gut, darauf ist es erstmal angelegt, erstmal

[341]

A (m)		Hmhmñ
MEF (w) [k]		
MEM (m)	auf n Jahr, auf Probe, um dann zu ent scheiden: „Wie solls jetzt	

[342]

A (m)		((1,7s)) Und ä-ä ich mein quasi als, als Netz • kann man
MEF (w) [k]		
MEM (m)	weitergehn da?“.	
MEM (m) [k]		räuspert sich

[343]			
A (m)	dann <u>schon</u> ne Regelung treffen, für die deutsche Rechtslage,		
MEF (w)			
MEM (m)			Hmhř
[344]			
A (m)	Das kann ich Ihnen natürlich auch gerne anbieten, dass wir da		
MEF (w)	((1,1s)) Hmhř		
[345]			
A (m)	tiefer einsteigen, in die Überlegung, was Sie da regeln wollen,		((1s))
MEF (w)			Hmhř

Nach der Erläuterung zum ständigen Aufenthalt durch den Anwalt (hier nicht im Transkript) nennen die Mandanten erneut Elemente aus ihrem übergeordneten Handlungsprozess (Fl. 340ff. „••• Na gut, darauf ist es erstmal angelegt, erstmal auf n Jahr, auf Probe“...), die vor allem die geplante Dauer des Aufenthalts noch einmal betonten. Damit führen sie dem Anwalt nochmals vor Augen, für welche Situation er Handlungslayouts entwickeln soll. Der Anwalt hingegen befindet sich nach wie vor bei der *Entwicklung eines Angebots* und schlägt vor, eine in Deutschland gültige Regelung als Netz zu treffen, die mit seinem Angebot endet (Fl. 342ff. „Das kann ich Ihnen natürlich auch gerne anbieten“...). Auch hier ist zu beobachten, dass der Anwalt expliziter wird, wenn die Mandanten nicht reagieren (vgl. dazu auch das Beispiel PC_CS_1 in Kapitel 11.4.3), denn von einem unspezifischen „kann man dann schon ne Regelung treffen“... kommt er nach einer längeren Pause (Fl. 344) dann explizit zu einem Angebot, indem er deiktisch sich selbst an die Stelle des Handelnden setzt (Fl. 344). Darauf zeigen die Mandanten erneut keine Reaktion, ersichtlich bereits an der längeren Pause (Fl. 345), woraufhin der Anwalt das Angebot etwas weiter ausführt (hier nicht im Transkript).

[353]			
A (m)	dran denken.		
MEF (w)		• Hmhř	
MEM (m)			• Wie würde das denn aussehen, wenn man in
[354]			
MEM (m)	Spanien <u>lebt</u> , für die Scheidung hierher käme, würde dann das deutsche		
MEM (m) [k]		(zählh)	
[355]			
A (m)		Nein.	
MEM (m)	Recht zählen oder würde dann... ••• Okay, ist der • ständige Wohnsitz		
MEM (m) [k]			

SO_GS_1: Schleifenbildung durch Orientierung an verschiedenen Mustern

Nach einer Hörerrückmeldung, die bereits durch ihre tonale Struktur anzeigt, dass sie mit der anwaltlichen Antwort nicht zufrieden sind (Fl. 353 „• Hmĥm̂“) machen die Mandanten im Rahmen des Musters *Entwicklung von Handlungsoptionen* einen weiteren Versuch, ein Handlungslayout näher zu erfragen und damit ihre Handlungsoptionen zu verstehen (Fl. 353ff. „• Wie würde das denn aussehen, wenn man in Spanien lebt, für die Scheidung hierher käme, würde dann das deutsche“...).

In diesem Gespräch zeigt sich also, dass es zu einer Schleifenbildung kommen kann, wenn die Beteiligten sich in der Planbildung an verschiedenen Handlungsmustern orientieren und diese jeweils verfolgen. Auch hier ist parallel zum bereits diskutierten Beispiel PC_CS (Kapitel 11.4.3) festzustellen, dass der Anwalt zu früh zum *Entwickeln eines Angebots* übergegangen ist und nicht erkannt hat, dass die Mandanten ihre Handlungsoptionen zunächst kennen und bewerten können möchten. Diese unterschiedliche Orientierung an den Mustern wird auch am Ende des Abschnitts noch einmal deutlich, der Anwalt will sich im Rahmen des *Entwickelns eines Angebots* kein Geschäft durch die Lappen gehen lassen, die Mandanten wollen sich im Rahmen der *Entwicklung von Handlungsoptionen* informieren (hier als vereinfachtes Transkript abgedruckt).

Fl. 365ff. A: ((2,8s)) Also ich • • will mir ja nicht unbedingt ein Geschäft durch die Lappen gehen lassen, aber irgendwie würd ich halt sagen, ich • • hab so s Gefühl, dass im Augenblick nicht so der Moment ist, um so was dann... • • • Hm • will Ihnen da auch nichts vorwegnehmen oder Ihnen was vorschreiben, ja?

M: Nee, nee. Es, es ging ja jetzt auch erstmal darum, welche Möglichkeiten es überhaupt gibt und auf was man da Rücksicht nehmen sollte, oder auf was man da achten sollte, • um da n bisschen besseres Verständnis auch für zu bekommen, weil • • • wir hatten uns immer nur mal mit dem Gedanken getragen, einen Ehevertrag zu schließen, aber sind halt nie wirklich konkret geworden.

SO_GS_1: Schleifenbildung durch Orientierung an verschiedenen Mustern (vereinfachte Darstellung des Transkripts)

Obwohl die Beteiligten am Ende noch einmal ihre Orientierung an den verschiedenen Mustern deutlich machen, gelingt es ihnen nicht, zu erkennen, dass und warum sie sich im Kreis drehen. Auch dieses Gespräch endet ohne eine Beauftragung des Anwalts, denn auch hier war der Anwalt mit der Entwicklung des Angebots zu früh. Seinen Wechsel zum Angebot konnten die Mandanten so schnell nicht mitvollziehen, da sie die Handlungsoptionen noch nicht überblickt hatten. Die Mandanten sind also in diesem Gespräch noch nicht an der Lage, entscheiden zu können, ob sie diesen oder einen anderen Anwalt hätten beauf-

tragen wollen. Entsprechend erreicht keine der Parteien ihr Ziel, die Mandanten werden nicht ausführlich genug über Handlungsoptionen informiert, der Anwalt wird nicht beauftragt.

11.5 Das Changieren der Muster im Zusammenhang mit den Rollen des Anwalts

Vergleichen wir die Analysebefunde der verschiedenen untersuchten Beispiele, so wird deutlich, dass anwaltliche Erstgespräche im Stadium der Planbildung zwischen beratenden und verkaufenden Handlungen changieren. Dies scheint einerseits aus Sicht der Praxis häufig unproblematisch, da auch Mandate erfolgreich bearbeitet und abgerechnet werden können, die nicht explizit erteilt wurden, sondern in denen sich dem Anwalt eine Mandatierung anhand verschiedener Indizien erschließt (konkludente Mandatierung). Andererseits zeigt aber die Analyse, dass sich durch das Changieren der Handlungsmuster Schwierigkeiten für den Gesprächsverlauf ergeben und eine Mandatierung sogar in manchen Fällen dadurch verhindern werden kann. Daher lohnt es sich, die Konstellation und die sich daraus ergebenden **Handlungsprobleme** näher zu beleuchten.

Insgesamt liegt in der **Konstellation** im anwaltlichen Erstgespräch ein Spannungsfeld zwischen den Handlungskomplexen Beraten und Verkaufen zugrunde, die im Stadium der Planbildung changieren. Der Handlungskomplex Beraten besteht im anwaltlichen Erstgespräch aus der Übertragung des Sachverhalts in rechtsweltliche Kategorien und einer professionellen Einschätzung sowie der Entwicklung eines Handlungslayouts (bei Übernahme durch den Mandanten eines Handlungsplans) beim gemeinsamen Planbildungsprozess. Anschließend daran findet typischerweise das *Verhandeln der Kosten* statt, das dem Handlungskomplex Verkaufen zugeordnet werden kann. Dieses Verkaufen allerdings beginnt ebenfalls bereits während der Planbildung, wenn Anwälte ihre Dienstleistung als Angebot zur Vertretung einbringen und so ihre Mandatierung vorbereiten. Der Handlungskomplex Verkaufen besteht also aus dem Entwickeln des Angebots und dem *Verhandeln der Kosten*.

Das *Entwickeln von Handlungsoptionen* und das *Entwickeln des Angebots* werden beide parallel während der Planbildung bearbeitet. Das ist möglich, weil sich Musterpositionen der beiden Handlungsmuster *Entwicklung von Handlungsoptionen* und *Entwicklung eines Angebots* von je derselben Äußerung besetzen lassen, je nachdem, ob man sie als beratende oder verkaufende Handlung interpretiert. Entsprechend changieren die beiden Handlungsmuster und können sich gegenseitig ablösen. Auf diese Weise bilden sie im anwaltlichen Erstgespräch den Übergang zwischen den Handlungskomplexen Beraten und Verkaufen (Abb. 18).

Mit der Planbildung wird im Gespräch also das Verkaufen bereits eingeleitet, ohne den Übergang dazu explizit zu machen und ohne das Beraten vollständig zu verlassen. Möglich wird das durch die verschiedenen **Rollen des Anwalts** als Rechtsberater, Vertreter und Dienstleister, die ja auch Mandanten in unterschiedlichem Maß in Anspruch nehmen (möchten). „Der Rechtsanwalt ist Rechtsexperte. Der Rechtsanwalt ist Interessenvertreter. Der Rechtsanwalt ist Freiberufler“ (Struck 2011: 120, vgl. auch Rittershaus 1999: 16). Das Vertreten enthält Elemente sowohl des Beratens als auch des Verkaufens, denn die Wahrnehmung der Interessen des Mandanten kann nur auf der Basis einer juristischen (Experten-) Beratung erfolgen, die dem Mandanten seine Lage einzuschätzen hilft und Handlungspläne entwickelt. Gleichzeitig erfüllt der Anwalt mit der Vertretung seine Rolle als Dienstleister, der im Auftrag und vor allem auf der Grundlage der Bezahlung des Mandanten stellvertretend für diesen handelt. Zum Teil ist sogar allein der Anwalt berechtigt, die Interessen seines Mandanten zu verfolgen (bei Anwaltszwang je nach Verfahren oder Gericht, wenn beim Verfassen eines Schreibens an die Gegenseite ein anwaltlicher Briefkopf oder zur Vertragsgestaltung bestimmtes Fachwissen notwendig ist etc.). Dadurch dass der Anwalt die Handlungsoptionen, die er als Berater mit dem Klienten entwickelt, ebenfalls selbst in Vertretung für diesen ausführen kann oder sogar ausführen muss, überschneiden sich die Rollen des Beraters und Verkäufers eben in jener des Vertreters. Entsprechend dieser Rollenüberschneidung changieren im Mandantengespräch auch die sprachlichen Handlungsmuster. Hoffmann/Nothdurft bezeichnen dies bezogen auf ähnliche Ergebnisse in der Referendarausbildung (vgl. Boettcher/Bremerich-Vos 1986: 247) als „Doppelbödigkeit im institutionellen Handeln“ (Hoffmann/Nothdurft 1989: 129f.).

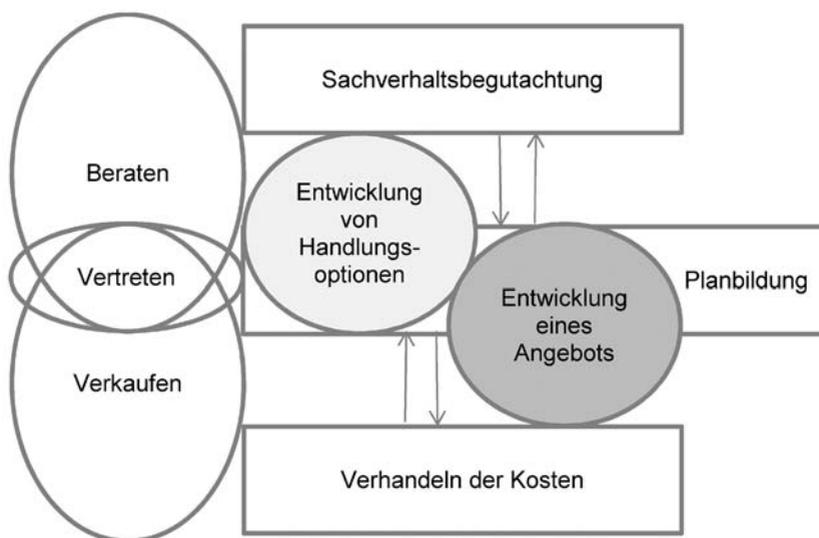
Je nachdem, welche der anwaltlichen Rollen während der Planbildung stärker im Vordergrund steht, wird diese entweder stärker beratend oder stärker verkaufend gestaltet sein. Eher beratend gestaltet ist die Planbildung, wenn Handlungsoptionen entwickelt werden, die in ihrem Ablauf und ihrer Bewertung zunächst besprochen und dem Mandanten erläutert werden, sodass dieser sich und seine Möglichkeiten in der Rechtswelt verorten kann und in die Lage versetzt wird, Entscheidungen zu treffen oder zumindest wissentlich und willentlich mitzutragen. Eher verkaufend gestaltet ist die Planbildung, die davon absieht, Handlungsoptionen in der Sache zu entwickeln, sondern das anwaltliche Tätigwerden selbst als Handlungsoption einsetzt und damit ein oder mehrere Angebote unterbreitet. Dass zwischen beratenden und verkaufenden Verläufen eine große Varianz verschiedener Ausprägungen der Planbildung zu beobachten ist, zeigen die untersuchten Beispiele.

Das Changieren der Handlungsmuster und der damit verbundene Übergang zwischen Beraten und Verkaufen ist im anwaltlichen Mandantengespräch

also in der Konstellation begründet, da Anwälte die Lösung, die sie im Mandantengespräch erarbeiten, in aller Regel selbst als Dienstleistung ausführen oder ausführen könnten („ausführen könnten“ betrifft jene Fälle, in denen Mandanten die Lösung selbst übernehmen oder gar Anwälte Mandanten dazu raten, selbst Klage einzureichen). Die Planbildung im Mandantengespräch erfüllt also eine Doppelfunktion, jene der *Entwicklung von Handlungsoptionen* und jene des *Entwickelns eines Angebots*, die bereits in der Konstellation angelegt ist.

Schematisch vereinfacht lässt sich das Changieren der Handlungsmuster in der Planbildung wie folgt darstellen (Abb. 18).

Abb. 18: Das Changieren der Handlungsmuster in der Planbildung und der Zusammenhang mit den anwaltlichen Rollen



Diese Abbildung zeigt das beobachtete und in diesem Kapitel beschriebene sprachliche Handeln der Beteiligten im Mandantengespräch in Bezug zu den anwaltlichen Rollen (links die sich überschneidenden Rollen des Anwalts, rechts die changierenden Handlungsmuster). An dieser Stelle möchte ich auf eine Beobachtung hinweisen, die sich aus einem Interview mit einem teilnehmenden Anwalt ergeben hat, als er zum Zusammenhang zwischen seinen Rollen als Berater und als Dienstleister gefragt wurde. Zunächst die Stellungnahme des Anwalts:

Die Thematik ist superzentral, weil ich ja als Berater das allerallermeiste in fünf Minuten abhandeln könnte. Also im ernst, wenn hier jemand kommt mit nem neuen

Mandat, wenn ich unter Zeitdruck wäre und wenn s nur darum ginge, dem so effektiv wie möglich zu helfen, dann würde ich als allererstes sagen: ‚Reichen Sie mir mal alle Unterlagen rein, die fallbezogen sind, erzählen Sie mir erst mal die Grundproblematik, weswegen Sie hier sind, damit Sie mir danach von mir aus noch in extenso noch n bisschen mehr erzählen können, aber erst mal die zentrale Motivation hierher zu kommen.‘ Und meistens wenn ich das habe und die Unterlagen angucke, dann brauch ich viel mehr nicht zu hören. [...] Ich könnte wirklich die Leute hier durchhuschen lassen und würde von der Qualität her nicht viel verlieren. Aber als Dienstleister macht man s natürlich nicht. Klar (Interview mit einem teilnehmenden Anwalt, Mai 2013, 0:4:44).

Hier zeigt sich, dass Anwälte offenbar unter Beraten die juristische Bearbeitung eines Sachverhalts ihres Mandanten verstehen und nicht so wie der Begriff in der vorliegenden Arbeit verwendet wird, das sprachliche Handeln des Agenten im Beratungsgespräch (dieses Verständnis mag bereits durch die Schwerpunktsetzung im Jurastudium angelegt werden, vgl. Kapitel 8). Erstaunlicherweise scheint also Praktikern nicht bewusst zu sein, dass sie im anwaltlichen Erstgespräch maßgeblich ein Beratungsgespräch führen, dem ein bestimmter Zweck zugrunde liegt und das bestimmte kommunikative Anforderungen an sie als Berater stellt. Alle sprachlichen Handlungen im Erstgespräch, die über das reine Erfassen und Bewerten des Sachverhalts (vgl. das Muster *Sachverhaltsbegutachtung*, Kapitel 8.3) hinausgehen, scheinen für sie also unter den Stichwörtern Dienstleistung und Service zu firmieren, die dazu dienen, Kunden zu generieren und zu binden. Entsprechend scheint das Changieren der Handlungsmuster vor diesem Hintergrund sogar noch stärker an die Rollen und das Selbstverständnis der Anwälte gekoppelt, wenn sie beratendes Handeln, also das *Entwickeln von Handlungsoptionen*, aus ihrem Beratungsverständnis heraus gar nicht als Bestandteil des Mandantengesprächs sehen. Zumindest legt das Interview diese Vermutung nahe, wenngleich klar ist, dass es sich dabei lediglich um eine Einzelmeinung handelt, die nicht verallgemeinerbar ist.

11.6 Divergierende Handlungsanforderungen im anwaltlichen Erstgespräch

Fassen wir die Überlegungen und die Analysen zusammen, zeigt sich, dass im anwaltlichen Erstgespräch beratende und verkaufende Handlungen vollzogen werden und dass diese darüber hinaus parallel bearbeitet werden können. Weiter deckt sich das Changieren der Handlungsmuster in der Planbildung mit den Rollen des Anwalts, der ebenfalls verschiedene Funktionen ausfüllt.

Trotz der Überschneidungen, das beratendes und verkaufendes Handeln mit sich bringt, sowie der Nähe der beiden Handlungsmuster, die sich bereits durch die Möglichkeit ihres Changierens zeigt, verbergen sich hier auch **divergierende und teils widersprüchliche Handlungsanforderungen**, die zu den beschriebenen Schwierigkeiten führen, die sich in den Gesprächsverläufen beobachten lassen. Daher lohnt sich weiter ein Blick sowohl auf die Handlungsanforderungen beim Beraten und Verkaufen als auch ein erneuter Vergleich der beiden Handlungsmuster, um deren Berührungspunkte, aber vor allem deren Unterschiede, aufzuzeigen.

11.6.1 Divergierende Handlungsanforderungen beim Beraten und Verkaufen

Neben Beratungsgesprächen, deren Merkmale insbesondere in Kapitel 3.1 beschrieben wurden, existieren sogenannte Verkaufsberatungen, in denen typischerweise das Hauptaugenmerk auf dem Austausch von Waren liegt, womit das beratende Handeln vor dem verkaufenden in den Hintergrund tritt oder ganz wegfällt. „In general, buying and selling is characterised by a buyer obtaining something that a seller possesses“ (Rehbein 1995: 69).

Zur Unterscheidung von Beraten und Verkaufen hat Dorf Müller einige Überlegungen angestellt und trennt beides, indem sie das Beraten in Verkaufsgesprächen als „Verkaufsberatung“ explizit von anderen Formen des Beratens abgrenzt (Dorf Müller 2006: 179).

Dabei weist sie vor allem darauf hin, dass die **Interessenlage** der Beteiligten eine unterschiedliche ist. Während in Beratungen der Agent möglichst von eigenen Interessen und Präferenzen absieht (Dorf Müller 2006: 180), hat er beim Verkaufen institutionelle Interessen, die sich – im Falle einer Gewinnbeteiligung – mit seinen persönlichen Zielen decken können (Dorf Müller 2006: 181, vgl. auch Weber 2009: 107), und es entsteht eine divergente Interessenlage (Rehbein 1995: 69). Mit der Interessenlage der Beteiligten findet sich also ein Merkmal, das zur Unterscheidung von Beraten (meist in Beratungsgesprächen) und Verkaufsberatungen (meist in Verkaufsgesprächen) bereits in der Konstellation angelegt ist. Nicht zu verwechseln damit ist der gemeinsame Handlungsprozess, der auch bei Verkaufsverhandlungen dennoch ein kooperativer ist: „Since buying/selling is what makes any exchange possible, this process must be seen as cooperative“ (Rehbein 1995: 69). Dieser Prozess basiert aber auf grundlegend konfrontativen Interessen, die entsprechend lediglich oberflächlich ‚kooperativiert‘ werden. Kallmeyer (2000: 230) bezeichnet die Verkaufsberatung in diesem Zusammenhang sogar als eine „spezifische Spielart der strategischen Überformung und Funktionalisierung von Beraten“, was

ebenfalls den unterschiedlichen Charakter deutlich macht. Dorf Müller (2006: 208) spricht davon, dass Verkaufsberatungen den Interessen des Verkäufers dienen und daher „keine komplette Übernahme der Kundenperspektive durch den Verkäufer erfolg[t]“ (vgl. auch Rehbein 1995: 69; 75). Der konfrontative Charakter der Konstellation beim Verkaufen – zwei Beteiligte mit unterschiedlichen Interessen, aber einem möglicherweise sich deckenden Ziel (Ware und Geld austauschen) – zeigt auch Weber anhand eines Überblicks über die Darstellung von Verkaufsgesprächen in Schulbüchern, in denen Beraten nicht selten mit Verhandeln oder Argumentieren vermischt wird (Weber 2009: 98ff.; vgl. auch Rehbein 1995: 80ff. zum Verhandeln beim Verkaufen sowie Kapitel 10). Darüber hinaus betont Dorf Müller an verschiedenen Stellen, dass der grundsätzlich misstrauischen Haltung der Kunden durch Begründung der verkäuferseitigen Bewertungen entgegengewirkt werden muss (Dorf Müller 2006: 197; 275; 281), was ein weiteres Indiz für die konfrontative Interessenlage ist.

Ein weiteres Kriterium zur Unterscheidung ist, dass in Verkaufsgesprächen zwar Informationen ausgetauscht werden, also ein Wissenstransfer stattfindet, aber keine **Handlungspläne** übermittelt werden (Rehbein 1995: 75; Dorf Müller 2006: 182). Dies gilt allerdings nicht oder nur eingeschränkt für „laienhafte Kunden“ im Einzelhandel, denn „ein Informationstransfer würde ihnen nicht zur Kaufentscheidung verhelfen“ (Dorf Müller 2006: 182). In diesen Fällen ist aber auch die Zahl der möglichen Handlungspläne, die in Verkaufsberatungen übermittelt werden können, vergleichsweise gering und lässt sich auf die Einengung auf Produktalternativen beschränken (vgl. Dorf Müller 2006: 208). Dorf Müller zeigt, dass es in der ‚Beratungsphase‘ in Verkaufsgesprächen verschiedene Aktivitäten der Berater gibt, die dazu dienen, mittels eines Wissenstransfers das Wissen des Kunden umzuwerten oder zu erweitern (Dorf Müller 2006: 183). Diese sollen aber letztlich dazu führen, dass die „Durchführung einer ‚ökonomischen Transaktion‘ realisiert werden kann“ (Dorf Müller 2006: 185). In Verkaufsberatungen wird also nicht die Lage des Kunden in Bezug auf mögliche Handlungspläne eingeschätzt, sondern vor allem die Produkteigenschaften im Vergleich zum Sortiment und den angenommenen (Standard-)bedürfnissen des Kunden in Beziehung gesetzt (Dorf Müller 2006: 205f.; 208; 225). Im anwaltlichen Beratungsgespräch nimmt der Anwalt aufgrund seines Wissens eine Einschätzung vor und übermittelt ebenfalls Informationen, durch die der Mandant seinen Fall neu betrachten kann. Diese Einschätzung beruht hingegen auf dem individuellen Sachverhalt und dem Ziel des Mandanten. Auch der Handlungsplan wird entsprechend auf der Basis der Ziele und Voraussetzungen des Mandanten (in Verbindung mit dem Wissen und der Bewertung des Anwalts) ausgebildet (vgl. Kapitel 9). Dieser steuert das weitere Handeln des Klienten bzw. des Beraters für den Klienten.

Entsprechend sind Verkaufsgespräche als **Entscheidungsfindungsdiskurse** und Beratungsgespräche als **Problemlösungsdiskurse** zu klassifizieren (vgl. Dorfmueller 2006: 280; Rehbein 1995: 79ff.). Interessanterweise rekonstruiert Franke (1984a) in Verkaufsgesprächen eine Problemfixierungs- und eine Problemlösungsphase. Dies widerspricht der Klassifizierung aber nur auf den ersten Blick, denn Franke versteht unter der Problemfixierungsphase das Schaffen eines Defizitbewusstseins auf Seiten des Kunden durch den Verkäufer und damit gleichzeitig das Schaffen des Bedürfnisses zur Problemlösung, was letztlich in eine Kaufentscheidung münden soll (Franke 1984a: 84f.). Hier ist also ebenfalls keine Problemlösung im Sinne eines beratenden Diskurses gemeint, sondern die Entscheidung für oder gegen einen Kauf angesprochen.

Trotz aller Hinweise, die das anwaltliche Erstgespräch als Beratungsdiskurs klassifizieren (vgl. auch Kapitel 9.5), weist das Mandantengespräch, wie in der Beispielanalyse ersichtlich, verkaufende Anteile auf. Denn die anwaltliche Leistung wird als Dienstleistung verkauft. Entsprechend muss nicht nur der Beratungsprozess durchlaufen werden, sondern es müssen ebenfalls das Angebot entwickelt und über die Annahme entschieden sowie die Kosten dafür verhandelt werden. Hier aber von Verkaufsgesprächen oder Verkaufsberatungen zu sprechen, würde dem zu beobachtenden sprachlichen Handeln nicht gerecht. Entsprechend des großen beratenden Anteils im Mandantengespräch schlage ich für den verkaufenden Teil dieser Gespräche den Terminus ‚**Beratungsverkauf**‘ vor. Damit ist angedeutet, dass Anwälte also nicht unbedingt beraten, um zu verkaufen (wie es in Verkaufsberatungen der Fall ist), sondern ihre Beratung (und Vertretung) verkaufen.

11.6.2 Divergierende Handlungsanforderungen durch das Changieren der Handlungsmuster

Trotz des Changierens der beiden sprachlichen Handlungsmuster und damit der Nähe der verschiedenen Musterpositionen bestehen bei der changierenden Besetzung von Musterpositionen verschiedener Muster mit derselben Äußerung Unterschiede, die zu Schwierigkeiten für den Musterdurchlauf führen. Diese sollen nun bei einem erneuten **Vergleich der beiden Muster** genauer betrachtet werden.

Aufgrund der Tatsache, dass im anwaltlichen Erstgespräch das *Entwickeln von Handlungsoptionen* und das *Entwickeln eines Angebots* gemeinsam vollzogen werden, kann davon ausgegangen werden, dass Mandanten mit der Planübernahme auch das Angebot bereits übernehmen. Damit befinden sie sich im Muster des Verkaufsverhandelns (Rehbein 1995: 72) wie gezeigt bereits bei der Position *agreeing in general* in Phase 3. Dass das *agreeing in general* mit der

Planübernahme changiert, wird auch daran deutlich, dass im Mandantengespräch in der Regel im Anschluss daran das Muster *Verhandeln der Kosten* angeschlossen wird, das ebenfalls, hier innerhalb des Musters als Musterphase, beim Verkaufsverhandeln anschließt.

Vergleicht man beide Handlungsmuster, ergeben sich **Unterschiede**. So können Mandanten, kommen sie vor *Verhandeln der Kosten* (was typischerweise der Fall ist) zur Planübernahme, bei dieser noch nicht ihre Wants-Price-Ratio befragt, sondern sie haben zur Planübernahme die Einschätzung^c sowie ihren übergeordneten Handlungsprozess als Bewertungsgrundlage genutzt. Das bedeutet, dass sie sich zu diesem Zeitpunkt des Umfangs einer Mandatierung nicht bewusst sein können.

Darüber hinaus wurde dieser Plan von den Beteiligten im Rahmen des Entwickelns von Handlungsoptionen unter einer für das Beraten üblichen kooperativen Interessenlage entwickelt und auf den Mandanten und seine Bedürfnisse angepasst. Dieser ist entweder der im Rechtssystem einzig sinnvolle und mögliche Plan oder er ist das Resultat eines Selektionsprozesses vor dem Hintergrund der juristischen Einschätzung und dem übergeordneten Handlungsprozess des Mandanten. Entsprechend wird eine Anpassung des Handlungsplans nach der Konfrontation mit der Wants-Price-Ratio tendenziell für den Mandanten eine Verschlechterung des Plans beinhalten.

Dazu kommt, dass es dem Mandanten selbst im Mandantengespräch nicht möglich ist, beim *Verhandeln der Kosten* zum *Entwickeln von Handlungsoptionen* zurückzukehren und den Plan zu modifizieren oder zu kommentieren (vgl. Kapitel 10). Diese Möglichkeit bleibt allein dem Anwalt offen.

Weiter ist es beim *Verhandeln der Kosten* nicht der Mandant, der ein Preisgebot abgibt (wie etwa beim Verkaufsverhandeln), sondern der Anwalt, der die Höhe des Preises nennt. Entsprechend ist es dem Anwalt bereits während der *Entwicklung von Handlungsoptionen* möglich, seine Cost-Benefit-Ratio zu befragen, da er seine Preisfindungsmöglichkeiten kennt und bereits mit Fortschreiten der Handlungsplanung in der Lage ist, die Höhe des Preises zu zu entwickeln.

Da sich die Zwecke der beiden Handlungsmuster unterscheiden, bestehen weitere divergierende Handlungsanforderungen an die Beteiligten. Während es der Zweck beim *Entwickeln des Angebots* ist, eine Dienstleistung zu (ver-)kaufen, ist der Zweck beim *Entwickeln von Handlungsoptionen* auf der Basis der anwaltlichen Einschätzung, Möglichkeiten für den Mandanten zu finden, seine für ihn ungünstige Lage zu verbessern. Damit bewegt sich das *Entwickeln eines Angebots* im Rahmen eines Entscheidungsfindungsdiskurses, bei dem letztlich eine Entscheidung für oder gegen eine Beauftragung des Anwalts zu treffen ist. Das *Entwickeln von Handlungsoptionen* hingegen bewegt sich im Rahmen eines

Problemlösungsdiskurses, der maßgeblich auf das Finden und Bewerten von Handlungsoptionen zielt.

Damit zeigt sich, dass sich hier vor allem der **Mandant in einer strukturell benachteiligten Situation** befindet, wenn er einen Anwalt beauftragt. Aber auch an den Anwalt stellt diese Konstellation widersprüchliche Anforderungen. Die Handlungsanforderungen sind in der folgenden Abbildung (Abb. 19) zusammengefasst und das Divergieren ist entsprechend dargestellt.

Abb. 19: Divergierende ($\rightarrow\leftarrow$) und Nichtdivergierende (\leftrightarrow) Handlungsanforderungen beider Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch

Entwicklung von Handlungsoptionen	Entwicklung eines Angebots
kooperative Gesprächsführung $\leftarrow\rightarrow$	kooperative Gesprächsführung
kooperative Interessenlage $\rightarrow\leftarrow$	konfrontative Interessenlage
Bewertung des Klienten wird gesteuert durch seinen übergeordneten Handlungsprozess $\rightarrow\leftarrow$	Bewertung des Klienten wird gesteuert durch seine Wants-Price-Ratio
Bewertung des Agenten wird gesteuert durch sein professionelles Wissen und das (vermutete) Ziel des Mandanten $\leftarrow\rightarrow$ $\rightarrow\leftarrow$	Bewertung des Agenten wird gesteuert durch Cost-Benefit-Ratio
Handlungspläne basieren auf Zielen und Voraussetzungen des Klienten und beziehen sich auf sein weiteres Handeln $\rightarrow\leftarrow$	Handlungspläne basieren auf der Einengung von Produktalternativen und beziehen sich auf die Kaufentscheidung des Klienten
Zweck: Möglichkeiten zur Verbesserung der Lage des Mandanten finden $\rightarrow\leftarrow$	Zweck: Dienstleistung (ver-)kaufen
Problemlösungsdiskurs $\rightarrow\leftarrow$	Entscheidungsfindungsdiskurs

Die gleichzeitige, changierende Bearbeitung zweier sprachlicher Handlungsmuster bringt also verschiedene divergierende Handlungsanforderungen für die Beteiligten mit sich, die zu den in diesem Kapitel beschriebenen kommunikativ problematischen Gesprächsverläufen und teilweise zu einer Nicht-Beauftragung des Anwalts führen können. Da dieses Changieren der Handlungsmuster bereits in der Konstellation angelegt ist und den verschiedenen Rollen entspricht, die der Anwalt gleichzeitig ausfüllt, lassen sich die genannten divergierenden Handlungsanforderungen nicht ohne weiteres auflösen. Insofern kann hier

von einem **strukturellen Handlungsproblem** für die Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch gesprochen werden. Inwiefern diese Handlungsproblematik gänzlich unauflösbar ist, kann im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht geklärt werden, es erscheint aber lohnenswert, gemeinsam mit der Praxis auf Lösungssuche zu gehen.

11.7 Zusammenfassung der Ergebnisse

In diesem Kapitel wurden die kommunikativen Aufgaben *Angebot unterbreiten* und *Anwalt (nicht) beauftragen* in ihrer gemeinsamen Bearbeitung durch die Beteiligten untersucht. Dabei hat sich herausgestellt, dass für diese Aufgaben kein eigenes sprachliches Handlungsmuster entwickelt werden kann, sondern hier Musterpositionen des Verkaufsverhandelns mit Musterpositionen der *Entwicklung von Handlungsoptionen* changieren, sodass bereits während der Planbildung das *Entwickeln von Angeboten* eingebunden wird.

Durch ihre verschiedenen Rollen (Berater, Verkäufer und Vertreter) können Anwälte bereits im Beratungshandeln Angebote für die Umsetzung der gefundenen Lösung unterbreiten. In der Regel wird das Angebot nicht expliziert, in diesem Kapitel haben wir einige Beispiele gesehen, in denen es aber zumindest nach einer gewissen Zeit expliziert wurde (SO_MQ_1 „Das können Sie ohne mich nicht“; PC_CS_1 „• Wenn Sie wollen, mach ich das auch für Sie“; SO_GS_1 „Also ich • • will mir ja nicht unbedingt ein Geschäft durch die Lappen gehen lassen“). Dies war in der Regel dann der Fall, wenn Mandanten das Angebot in seiner impliziten Form (als Handlungsoptionen) nicht angenommen haben.

Da das Angebot in die *Entwicklung von Handlungsoptionen* eingebettet ist, findet die Beauftragung des Anwalts mit der Planübernahme des entwickelten Handlungsplans statt. Diese Beauftragung geschieht dann allerdings auf Seiten des Mandanten, ohne die Wants-Price-Ratio befragt haben zu können, denn das *Verhandeln der Kosten* findet im Mandantengespräch typischerweise im Anschluss an das *Entwickeln von Handlungsoptionen* statt. Beim *Verhandeln der Kosten* kann dann über die Höhe des Preises verhandelt und die Beauftragung des Anwalts ggf. verzögert werden (vgl. Kapitel 10).

Befragt man die Praxis, scheint dies keine besonders problembehaftete Erkenntnis, da eine Mandatierung ebenso konkludent erfolgen kann, das heißt, dass die Zustimmung zu einem Vertretungsmandat durch das Zusammenspiel verschiedener Indizien wie die Planübernahme, das Akzeptieren der Kosten und das Unterzeichnen einer Vollmacht als gegeben angenommen werden kann. Dies scheint allerdings vor dem Hintergrund problematisch, dass häufig

weder eine Vollmacht unterzeichnet noch über Kosten gesprochen wird und damit die Planübernahme also die einzige Stelle im anwaltlichen Erstgespräch ist, an der eine Mandatierung angenommen werden kann. Des Weiteren lassen sich verschiedene Probleme im Gesprächsverlauf beobachten, die das Changieren der Handlungsmuster mit sich bringt. Es können unklare Zuständigkeiten für eine weitere Bearbeitung bestehen bleiben, eine Mandatierung kann unbemerkt und ohne Klarheit über deren Umfang und Kosten erfolgen, es kann eine Mandatierung verhindert werden, es kann zu Schleifenbildung im Gespräch kommen, die auf beiden Seiten zu enttäuschten Erwartungen und Nichterreichen der Ziele führt, und der Anwalt muss mitunter einen hohen kommunikativen Aufwand betreiben, bis sein Angebot angenommen wird.

Diese Schwierigkeiten entstehen aufgrund divergierender Anforderungen und Konstellationen, die mit den beiden changierenden sprachlichen Handlungsmustern verbunden sind. Hier lassen sich vor allem die für Beratungsdiskurse typische kooperative Interessenlage der Beteiligten im Gegensatz zur verkaufsverhandelnsdiskurstypischen konfrontativen Interessenlage nennen. Darüber hinaus findet beim *Entwickeln von Handlungsoptionen* die Steuerung und Bewertung auf der Basis der anwaltlichen Einschätzung und des übergeordneten Handlungsprozesses des Mandanten statt, während beim Verkaufsverhandeln die Wants-Price-Ration und auf Seiten des Anwalts die Cost-Benefit-Ratio befragt werden. Darüber hinaus liegt den beiden sprachlichen Handlungsmustern ein unterschiedlicher Zweck zugrunde.

Dazu passt ein Tipp eines Ratgebers für Mandanten aus Anwaltssicht: „Vermeiden Sie gegenüber Ihrem Rechtsanwalt eine unterwürfige oder unsichere Verhaltensweise; da Sie der Auftraggeber sind, ist eine gleichberechtigte Verhaltensweise die richtige“ (Spreng 2002: 39). Auch hier zeigt sich die Doppelrolle des Mandanten: Kunde und König, aber eben auch Laie und Ratsuchender. Diese Ambiguität schlägt sich kommunikativ nieder.

Insofern scheint es angeraten, diese Widersprüche aufzudecken und gemeinsam mit der Praxis auf Lösungssuche zu gehen, um sowohl Mandanten stärker in die Beauftragung des Anwalts einzubeziehen, aber auch, um Anwälten eine größere und klarere Beauftragung zu sichern und so letztlich allen Beteiligten zur Erreichung ihrer Ziele zu verhelfen.

D Zusammenfassung und Ausblick

12 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, einen bisher nicht systematisch untersuchten Gesprächstyp, das anwaltliche Erstgespräch, zu erschließen. Dazu wurde ein Korpus von 86 Mandantengesprächen, davon 59 auswertbaren Erstgesprächen, aus verschiedenen Rechtsgebieten, verschiedenen großen Kanzleien und verschiedenen stark spezialisierten und erfahrenen Anwälten erstellt. Dieses wurde komplett transkribiert, um für die Analyse zugänglich zu sein. Weiter wurden jeweils zu den Gesprächen Fragebögen von den Beteiligten erhoben, um auch deren Perspektive auf die Gespräche und deren Eindrücke abzufragen und für die Analyse fruchtbar machen zu können. Darüber hinaus wurden in regelmäßigen Abständen Interviews und Feedbackgespräche mit den Anwälten geführt, in denen die Ergebnisse bereits in ihrer Entstehung mit dem Feld diskutiert werden konnten. So konnte einerseits die Betrachtung des sprachlichen Handelns im anwaltlichen Erstgespräch durch die Perspektive der Praxis erweitert werden und zugleich die Anschlussfähigkeit der Ergebnisse an die Praxis sichergestellt werden. Dieses Material wurde methodisch auf der Basis verschiedener Beschreibungsdimensionen erschlossen. So wurden zunächst Gesprächsphasen und ein Ablauf anwaltlicher Mandantengespräche beschrieben, dann kommunikative Aufgaben und das Handlungsschema des anwaltlichen Erstgesprächs rekonstruiert und in der Folge für zentrale kommunikative Aufgaben und Aufgabenkomplexe die sprachliche Realisierung in ihren interaktionalen und mentalen Dimensionen als sprachliche Handlungsmuster rekonstruiert.

Neben der Deskription des sprachlichen Handelns war von Beginn an auch der Fokus auf eine mögliche Anwendbarkeit der Ergebnisse gelegt, der sich unter anderem in dem methodischen Vorgehen, das in allen Phasen der Entstehung dieser Arbeit die Praxis einbezogen hat, niedergeschlagen hat, der sich aber ebenso an der problemorientierten Analyse zeigt. Denn neben der Beschreibung typischer Formen des anwaltlichen Erstgesprächs wurden immer wieder auch typische kommunikative Probleme herausgestellt und an entsprechender Stelle diskutiert.

In diesem abschließenden Kapitel soll ein Überblick über die Ergebnisse dieser Arbeit gegeben werden. Dazu werde ich zunächst thesenartig die zentralen Aussagen zum anwaltlichen Erstgespräch zusammenfassen. Im nächsten Schritt werde ich den mehrdimensionalen methodischen Zugang zum Material zusammenfassen und reflektieren. Schließlich werde ich auf die Anwendung bzw. Anwendbarkeit der Ergebnisse und Anschlussfähigkeit für die Praxis

eingehen und einige typische kommunikative Schwierigkeiten, die bei der Analyse aufgefallen sind, benennen.

12.1 Anwaltliche Erstgespräche: Thesenartige Zusammenfassung der Ergebnisse

An dieser Stelle soll zunächst eine thesenartige Zusammenfassung der Ergebnisse dieser Arbeit gegeben werden. Da das Ziel eine Beschreibung des sprachlichen Handelns im anwaltlichen Erstgespräch war, kann nicht auf *ein* zentrales Ergebnis abgestellt werden, sondern es lassen sich vielmehr verschiedene Aussagen über das Gespräch und das sprachliche Handeln der Beteiligten zusammenfassen:

- Anwaltliche Erstgespräche sind ein Typ von Beratungsgesprächen. Dies ist vor allem daran ersichtlich, dass sie die zentralen Handlungskomplexe von Beratungsgesprächen, eine Ermittlung und Redefinition des Sachverhalts in der Sachverhaltsbegutachtung und das Entwickeln von Handlungsoptionen, aufweisen.
- Darüber hinaus weisen anwaltliche Erstgespräche ebenfalls Elemente von Verkaufsgesprächen auf, maßgeblich erkennbar an der Entwicklung eines Angebots und dem Besprechen der Kosten.
- Eine Besonderheit des anwaltlichen Erstgesprächs ist, dass das Entwickeln des Angebots synchron mit dem Entwickeln von Handlungsoptionen verläuft. Beide Handlungsmuster changieren in der Planbildung. Dieses Changieren der Handlungskomplexe Beraten und Verkaufen erweist sich als ein strukturelles Handlungsproblem im anwaltlichen Erstgespräch.
- Folgen des Changierens der Muster können sein: unklare Zuständigkeiten der Beteiligten nach dem Erstgespräch, eine unbemerkte Beauftragung des Anwalts im Erstgespräch, das Ausschlagen eines (erfolgsversprechenden) Angebots oder Schleifenbildung im Gespräch.
- Es lässt sich anhand von Gesprächsphasen ein Ablauf anwaltlicher Erstgespräche beschreiben, der über die Phasen hinausgeht, die bislang aus Anwaltsicht beschrieben wurden. Damit zeigt sich, dass das Gesprächsgeschehen, betrachtet man es allein anhand sprachlicher Oberflächenmerkmale, bereits komplexer ist, als weitreichend von Praktikern vermutet.
- Es lassen sich drei Typen anwaltlicher Erstberatung auf der Basis der Analyse der Gesprächsphasen sowie ihrer Konstellationen unterscheiden. Diese sind die sachverhaltsbegutachtende Rechtsberatung, die rechtsgestaltende Rechtsberatung und die bearbeitungsverwerfende Rechtsberatung. Diese Typen weisen teilweise verschiedene Spezifika auf, die sie voneinander

abgrenzbar machen, sie sind aber prinzipiell gemeinsam unter dem anwaltlichen Erstgespräch subsummierbar und beschreibbar.

- Es lässt sich ein Bestand an kommunikativen Aufgaben rekonstruieren, die die Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch bearbeiten. Daraus lässt sich ein Handlungsschema für anwaltliche Erstgespräche ableiten, das es ermöglicht, es mit Handlungsschemata anderer Gesprächstypen zu vergleichen.
- Die Gesprächseröffnung zeigt vor allem die vorgreifende Thematisierung als typischen Einstieg in anwaltliche Erstgespräche, die die Eröffnunginitiative ergänzen oder ersetzen kann. Darüber hinaus fällt besonders eine meist fehlende globale Orientierung durch die Anwälte auf.
- Bei der Sachverhaltsklärung besteht im anwaltlichen Erstgespräch die Besonderheit, dass bereits vorliegende Unterlagen in das Gespräch integriert werden müssen. Darüber hinaus müssen vom Anwalt Beweise gesichert und/oder angefordert werden, was Mandanten oft schwer verständlich zu machen ist.
- Die Sachverhaltsdarstellung der Mandanten ist weder so ungeordnet und ausschweifend wie von Praktikern angenommen noch ist sie besonders von emotionalen Elementen geprägt. Vielmehr werden systematisch bestimmte und bestimmbare Wissensbestände verbalisiert. Hier scheint sowohl die Erfahrung der Mandanten mit Anwälten als auch die gegenseitige Bekanntheit eine Einflussgröße auf die Sachverhaltsdarstellung zu haben.
- Frühe Unterbrechungen der Sachverhaltsdarstellung durch den Anwalt führen dazu, dass das Muster nicht durchlaufen und sein Zweck nicht erfüllt werden kann. Darüber hinaus kann eine frühe Unterbrechung den weiteren Gesprächsverlauf verlängern.
- Die Form der mandantenseitigen Sachverhaltsdarstellung kann als Bericht mit Bewertungshinweisen bezeichnet werden.
- Ziel und Auftrag werden selten von Mandanten explizit genannt, was vor allem dann zu Folgeschwierigkeiten führen kann, wenn diese im weiteren Gesprächsverlauf nicht geklärt werden, wenn Mandanten Ziele in den Mund gelegt werden oder wenn Ziele zwar erfragt, aber vom Mandanten daraufhin nicht genannt werden.
- Eine anwaltliche Sachverhaltsbegutachtung findet in jedem Gespräch statt, kann aber auch als Schätzung bei fehlendem Sachverhalts- oder Rechtswissen ausgeführt werden. Hier findet der Transformationsprozess eines lebensweltlichen Sachverhalts in die Rechtswelt statt. Begutachtungen werden häufig sehr kurz bzw. zu Teilen ausschließlich mental vom Anwalt entwickelt und die Entwicklung von Handlungsoptionen unmittelbar angeschlossen. Teilweise wird die Begutachtung dann erst anhand der Handlungsoptionen ersichtlich.

- Die Einschätzungen von Anwalt und Mandant divergieren: a) in den verschiedenen Gründen und Bewertungen einer (vermeintlich) gleichen Einschätzung, b) in der Bewertungsgrundlage des Sachverhalts (vergangene Ereignisse (M) vs. antizipierte zukünftige Entwicklungen (A)) und der der Bewertung zugrunde liegenden Problemkategorisierung. Dabei zeigt sich auch die Funktion der anwaltlichen Einschätzung, die der Transformation des lebensweltlichen Sachverhalts dient.
- In der anwaltlichen Sachverhaltsbegutachtung findet sich auch ein Zusammenhang mit der Orientierung am Richterberuf in der anwaltlichen Ausbildung. Denn die Einschätzung des Anwalts basiert maßgeblich auf der Einschätzung der potenziellen gerichtlichen Durchsetzbarkeit von Ansprüchen (egal, ob eine gerichtliche oder außergerichtliche Problemlösung angestrebt wird).
- Neben der individuellen Beurteilung des Falles wird systematisch juristisches Fachwissen (Wissen über das Recht, rechtliche Vorgänge und Zusammenhänge oder beteiligte Agenten) vermittelt. Hier spielt nicht nur die Wahl der relevanten Wissens Elemente, sondern vor allem die richtige Einschätzung des vorhandenen Wissens beim Mandanten eine wesentliche Rolle, da der Laienstatus des Mandanten ein gradueller ist.
- Im anwaltlichen Erstgespräch werden, wie für Beratungsgespräche typisch, Handlungsoptionen mit dem Mandanten entwickelt. Konstitutiv ist dabei deren juristische Bewertung durch den Anwalt. Alle Optionen werden zunächst von ihm vor dem Hintergrund seines professionellen Wissens, aber auch seiner Antizipation der lebensweltlichen Lage des Mandanten gefiltert.
- Auch Mandanten bewerten die vom Anwalt vorbewerteten Handlungsoptionen und entscheiden auf der Grundlage ihres übergeordneten Handlungsprozesses über die Annahme und Ausführung der Handlungsmöglichkeiten. Erst bei Übernahme durch die Mandanten wird aus einem Handlungslayout ein umsetzungsfähiger Handlungsplan.
- Bei der Entwicklung von Handlungsoptionen ist häufig zu beobachten, dass Anwälte Pläne ziehen. Dies kann dazu führen, dass Pläne nur bruchstückhaft verbalisiert werden und damit dem Planen das kollektive Moment entzogen wird. Mandanten wird dann die Entscheidungsgrundlage entzogen, weil sie nur unzureichend über das mögliche weitere Vorgehen informiert werden.
- Vor allem bei der Entwicklung von Handlungsoptionen lassen sich Unterschiede zwischen den drei Typen anwaltlicher Erstgespräche aufzeigen.
- Bei der Entwicklung von Handlungsoptionen finden (emotional) verarbeitende Handlungen der Mandanten statt. Diese werden von Anwälten nicht immer als verarbeitende Handlung erkannt, weshalb es hier zu einer Schleifenbildung im Gespräch kommen kann.

- Neben beratendem Handeln findet im anwaltlichen Erstgespräch ebenfalls verkaufendes Handeln statt. Hier ist das (Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung mit dem Verhandeln der Kosten eine wichtige Komponente.
- Das Verhandeln der Kosten wird von den Beteiligten mit hohem kommunikativem Aufwand eingeführt, was auf eine Dispräferenz hinweist. Auf Seiten der Anwälte sind vor allem Relevanz herabstufende Formulierungen zu beobachten, die zeigen, dass ein Verhandeln über die Höhe der Kosten antizipiert wird.
- Im Gegensatz zur anwaltlichen Erwartung nehmen Mandanten selten die Möglichkeit einer Verhandlung wahr. Dieses Verhandeln ist im Handlungsmuster aber dennoch als Handlungspotenzial vorhanden.
- Insgesamt weist die kommunikative Bearbeitung des Verhandeln der Kosten eine große Varianz auf. Hier kann ein Spektrum vom impliziten Bearbeiten bis zum Verhandeln beobachtet werden, je nachdem ob Musterphasen übersprungen oder das Muster komplett durchlaufen wird.
- Anwälte interpretieren Rückfragen oder Schweigen der Mandanten häufig bereits als Einwand gegen die Höhe der Kosten (Prä-E), was sie nicht selten selbst zur Bearbeitung von Musterpositionen aus verhandelnden Musterphasen veranlasst.

Zu den Ergebnissen dieser Arbeit, die hier stichwortartig im Überblick dargestellt wurden, können in verschiedener Hinsicht weitere Forschungsfragen anschließen. So wäre eine weitere Untersuchung anwaltlicher Folgegespräche ergänzend und kontrastiv lohnenswert, die auch Fallgeschichten und Fallentwicklungen aufzeigen kann. Ebenfalls könnten vergleichende Analysen mit anderen medialen Formen anwaltlicher Erstberatungen wie der telefonischen Beratung oder der Beratung im Internet aufschlussreiche Ergebnisse liefern und den Blick auf die anwaltliche Erstberatung erweitern. Darüber hinaus wäre auch eine intensive Auseinandersetzung mit dem Bezug von Texten und Diskursen in der Institution ein interessantes Vorhaben. Hier wären vor allem die vielfältigen Transformationsprozesse zwischen Texten und Diskursen, ihr Zusammenspiel und ihre Bezüge sowie die Verhältnisse verschiedener Text- und Diskurstypen zu untersuchen. Weiter könnten auch gesprächsexterne Daten wie Fragebögen und Interviews noch systematischer mit Gesprächsdaten verglichen werden, als dies in der vorliegenden Arbeit möglich war. Dazu könnten gezielt gemeinsam mit der Praxis in Interviews und Fragebögen und auf der Basis der vorliegenden Ergebnisse Forschungsdesiderata entwickelt werden. Daneben sind die Ergebnisse anschlussfähig an andere bestehende oder folgende Untersuchungen zu Beratungsgesprächen und können zu einer weiteren Ausdifferenzierung und

Typologisierung von Beratung und Beratungsgesprächen beitragen. Nicht zuletzt eröffnen die vorliegenden Ergebnisse auch Möglichkeiten der Anwendung und Rückbindung in die Praxis, die systematisch und gemeinsam mit der Praxis ausgeschöpft werden könnten (vgl. dazu Kapitel 12.3).

12.2 Zusammenführung der Beschreibungsdimensionen: wichtige theoretische und methodische Ergebnisse

Neben den Ergebnissen, die im Rahmen dieser Arbeit inhaltlich zum anwaltlichen Mandantengespräch entwickelt werden konnten, sollen auch methodische und theoretische Ergebnisse zusammengefasst und diskutiert werden. Dazu beschreibe ich zunächst das gewählte methodische Vorgehen und stelle in der Folge die methodischen und theoretischen Erträge dieser Arbeit dar. Gleichzeitig wird so ein Überblick über die verwendeten Beschreibungskategorien und deren Zusammenhänge gegeben.

Die vorliegende Arbeit hat sich dem anwaltlichen Erstgespräch methodisch entlang verschiedener Beschreibungsdimensionen genähert, indem gesprächsphasenorientierte, aufgabenorientierte und musterorientierte Analysen des Gesprächsmaterials vorgenommen wurden. Mit einer Beschreibung entlang dieser verschiedenen Dimensionen wurden jeweils verschiedene Ziele verfolgt, so dient die Beschreibung der Phasen der Entwicklung eines Ablaufs anwaltlicher Erstgespräche, während kommunikative Aufgaben und Handlungsmuster die funktionale Dimension des sprachlichen Handelns fokussieren. Dazu werden mit den Beschreibungsdimensionen jeweils bestimmte Gesprächsabschnitte, sprachliche Handlungen oder Handlungskomplexe im Mandantengespräch auf eine bestimmte Weise fokussiert. Diese verschiedenen Dimensionen sind aber nicht nebeneinander, sondern aufeinander aufbauend und aufeinander bezogen bearbeitet worden, sodass erst in ihrer Verbindung das sprachliche Handeln im anwaltlichen Erstgespräch umfassend erschlossen werden kann.

Zunächst wurde der Ablauf anwaltlicher Erstgespräche anhand von Gesprächsphasen generalisiert, dazu wurde eine Beschreibung auf der sprachlichen Oberfläche vorgenommen (anhand von Gliederungssignalen, Pausen, Sprecher- und Themenwechsel etc.). Dabei wurden die Kategorien bewusst mit möglichst weiten Bezeichnungen benannt, um alle vorliegenden Gespräche damit erfassen und so einen strukturellen Überblick über das Korpus und die Gespräche geben zu können. Entlang der Gesprächsphasen und ihrer Konstellationen konnten drei Typen anwaltlicher Mandantengespräche extrahiert werden.

Im nächsten Schritt wurden die kommunikativen Aufgaben der Beteiligten ermittelt und zu einem Handlungsschema zusammengeführt. Die Entwicklung

eines Handlungsschemas dient, wie die Beschreibung der Gesprächsphasen, dazu, das gesamte Gespräch erfassen und beschreiben zu können. Dieses Beschreibungsinstrumentarium zeigt nicht den linearen Verlauf der Gespräche, sondern beschreibt funktional und dynamisch das Handeln der Beteiligten, indem es von den Beteiligten selbst und deren kommunikativen Aufgaben für das anwaltliche Erstgespräch ausgeht und diese in einem Aufgabenkatalog, dem Handlungsschema, zusammenfasst.

Die Beschreibung sprachlicher Handlungsmuster zeigt im Detail, in welchen sprachlichen und interaktiven Formen bestimmte zentrale kommunikative Aufgaben interaktional realisiert werden, welche Aufgaben dabei eng verzahnt miteinander innerhalb eines sprachlichen Handlungsmusters bearbeitet werden und wie sich die Realisierungen auf die Aktanten verteilen. Darüber hinaus integrieren die Handlungsmuster die Rekonstruktion der mentalen Handlungen der Beteiligten. Handlungstheoretisch wurde das anwaltliche Mandantengespräch dabei als gemeinsamer Planbildungsprozess rekonstruiert, dessen Stadien in dieser Übersicht ebenfalls aufgeführt sind.

Die Ergebnisse aus allen Beschreibungsdimensionen sollen nachfolgend tabellarisch in einem Überblick dargestellt und zusammengefasst werden. Dieser soll auch zeigen, dass sich aus der Zusammenschau der Beschreibungsdimensionen weitere Einblicke in das sprachliche Handeln im anwaltlichen Erstgespräch generieren lassen.

Abb. 20: Tabellarischer Überblick über die Beschreibungsdimensionen und verwendeten Kategorien (grau unterlegt = keine Handlungsmuster untersucht)

Gesprächsphasen	Schema-komponenten	Kommunikative Aufgaben	Untersuchte Handlungsmuster	Stadien des Handlungsprozesses
Gesprächseröffnung	Gesprächseröffnung (A+M)	Begrüßung und Gesprächskontakt herstellen (A+M) Situieren (A) Eröffnungsinitiative verbalisieren (A)		
Themen-einführung	Sachverhaltsklärung (A+M)	Sachverhalt einbringen (M) Unterlagen einbringen (M)		Einschätzung (A) Situation perzipieren und

		<p>Unterlagen und daraus gewonnene Informationen integrieren (A)</p> <p>(Fehlende) Sachverhaltsbestandteile ermitteln (A)</p> <p>Bearbeitungsstand in der Rechtswelt ermitteln (A)</p> <p>Beweise sichern(A)</p>	<p>Sachverhaltsdarstellung</p>	<p>identifizieren Motivation des Mandanten erkennen</p>
<p>Themenexploration und -zuspitzung</p>			<p>Sachverhaltsbegutachtung</p>	<p>Kategorisieren/ Klassifizieren der Situation</p>
	<p>Ziel- und Auftragsklärung (A+M)</p>	<p>Gesprächsziel darstellen (M)</p> <p>Auftrag für das Gespräch klären (A)</p> <p>Handlungsziel darstellen (M)</p> <p>Handlungsziel ermitteln (A)</p> <p>Weitere mögliche Handlungsziele einbringen (A)</p>		<p>Zielbildung Ziel des Mandanten erkennen</p>
<p>Aufklären über die Rechtslage</p>	<p>Begutachtung der Lage des Mandanten (A)</p>	<p>Sachverhalt transformieren (A)</p> <p>Ergebnis vermitteln (A)</p>		<p>Einschätzung Bewerten des Sachverhalts vor dem Hintergrund professionellen Wissens und juristisch erreichbarer Ziele</p>
	<p>Wissens(v)ermittlung (A + M)</p>	<p>Juristischen Wissensstand des Mandanten (v)ermitteln (A+M)</p> <p>Fachwissen vermitteln und informieren (A)</p>		

Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten	Handlungsmöglichkeiten entwerfen (A+M)	Handlungsmöglichkeiten einbringen (A+M) Handlungsmöglichkeiten bewerten (A)	Entwicklung von Handlungsoptionen changiert mit Entwicklung eines Angebots	Planbildung
	Verarbeitung der Lage in der Rechtswelt und der Handlungsmöglichkeiten (M+A)	Lage in der Rechtswelt und Handlungsmöglichkeiten bewerten (M) Entscheidung über die Ausführung der Handlungsmöglichkeiten mitteilen (M) Verarbeitungshilfe geben (A)		
	Kosten(-übernahme) besprechen	(Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung (A+M)	Vertretungsübertragung vorbereiten (A) Angebot unterbreiten (A) Anwalt (nicht) beauftragen (M) Kosten(-übernahme) besprechen (A+M) Unterlagen und Formalitäten bearbeiten (A+M)	
Formalitäten abwickeln				
Gesprächsabschluss	Gesprächsabschluss (A+M)	Ergebnis(se) zusammenfassen (A) Weitere Zusammenarbeit bestimmen (A+M) Verabschiedung (A+M)		

Diese tabellarische Übersicht zeigt die in der Arbeit gewählten Beschreibungsdimensionen des anwaltlichen Erstgesprächs nebeneinander. Hier werden Gesprächsphasen, kommunikative Aufgaben und Handlungsmuster parallel dargestellt, das Auftreten in einer Tabellenzeile besagt, dass typischerweise eine Realisierung z. B. einer bestimmten Aufgabe bzw. Schemakomponente in der ihr zugeordneten Phase zu beobachten ist. Ebenso zeigt sich durch sich nur teilweise überschneidende Phasen und Schemakomponenten auch der entgegengesetzte Fall, eine nicht eindeutige Zuordenbarkeit.

Grundsätzlich ist bei der linearen Darstellung von Handlungsschemata darauf hinzuweisen, dass die einzelnen kommunikativen Aufgaben und Schemakomponenten an verschiedenen Positionen im Gespräch bearbeitet werden können, dass sie mehrfach durchlaufen oder mit anderen Aufgaben im Wechsel realisiert werden. Entsprechend soll diese tabellarische Art der Darstellung nicht dazu verleiten, auch beim Handlungsschema einen ähnlich linearen Verlauf anzunehmen, wie dies bei den Gesprächsphasen der Fall ist. Dennoch orientiert sich die Darstellung des Handlungsschemas an einer logischen Abfolgereihung der Komponenten, die den prototypischen Verlauf der Bearbeitung der Schemakomponenten aufzeigt.

Da allen Beschreibungsdimensionen jeweils anwaltliche Erstgespräche zugrunde liegen, decken sich die Kategorien, deren Anordnung und Benennung im direkten Vergleich teilweise, überschneiden sich oder weisen Parallelen auf (in Abb. 20 sichtbar durch die Anordnung in der gleichen Tabellenzeile). Dies ist das erwartete Ergebnis. Besonders interessant sind daher jene Stellen im Vergleich der Kategoriensysteme in den verschiedenen Beschreibungsdimensionen, die ähnliche Handlungen beschreiben, wo sich aber die Kategorisierungen nur teilweise überlappen (sichtbar durch die Anordnung in verschiedenen Tabellenzeilen).

Betrachtet man die tabellarische Darstellung zunächst im Überblick, zeigen sich vier Gesprächsabschnitte, die eine Synchronizität aller Beschreibungsdimensionen aufweisen (in Abb. 20 sichtbar gemacht durch die drei schmalen, grau unterlegten Trennzeilen). Diese sind zum einen die *Gesprächseröffnung* und der *Gesprächsabschluss*, was ein erwartbares Resultat ist. Zum anderen zeigt sich im Mittelteil der Tabelle und damit im Kernteil der Gespräche eine weitere Untergliederung, die in allen Beschreibungsdimensionen übereinstimmend ermittelt wurde: Das Erschließen und die Einschätzung des Sachverhalts sowie das Entwickeln von Handlungsoptionen. Damit kristallisieren sich auch in der tabellarischen Darstellung die beiden für Beratungsgespräche typischen Handlungskomplexe heraus. Insgesamt zeigt also bereits diese erste globale Betrachtungsweise im Vergleich der Beschreibungsdimensionen ein wichtiges Ergebnis.

Die folgende genauere Betrachtung der Kategorien innerhalb dieser Abschnitte bringt weitere Ergebnisse. Beim Vergleich zwischen Schemakomponenten und Gesprächsphasen zeigt sich, dass nicht für jede Schemakomponente eine Parallele zu einer Gesprächsphase besteht. Es verlaufen also teilweise mehrere Schemakomponenten parallel mit einer einzelnen Phase, was zeigt, dass sie typischerweise in dieser Phase bearbeitet werden.

Vergleicht man die Beschreibungsdimension Schemakomponenten und ihre jeweiligen sprachlichen Realisierungen als Handlungsmuster, fällt zunächst auf, dass sich ebenfalls kommunikative Aufgaben und Mustergrenzen nicht immer decken, da Muster zum einen das Handeln beider Beteiligten parallel abbilden, also dessen Ineinandergreifen deutlich wird, und zum anderen verschiedene kommunikative Aufgaben eng miteinander verwoben sind und entsprechend zusammenhängend realisiert werden. Daher beinhalten sprachliche Handlungsmuster in der Regel je mehrere kommunikative Aufgaben. Eine genaue Zuordnung der entsprechenden Aufgabenkomplexe zu einzelnen sprachlichen Handlungsmustern kann diese Tabelle nicht leisten, vgl. dazu aber die Ergebnisse der einzelnen Kapitel in C3.

Besonders auffällig sind jene Stellen in der tabellarischen Übersicht, an denen sich Beschreibungsdimensionen nur überlappen, sich also keine Anhaltspunkte für typischerweise erwartbare parallele Realisierungen zeigen, sie aber dennoch eine Nähe zueinander aufweisen. Dies betrifft die Phase *Themenexploration und -zuspitzung*, in der typischerweise die *Ziel- und Auftragsklärung* sowie Teile der *Sachverhaltsklärung* stattfinden.

Ebenso können innerhalb der Realisierung einer Schemakomponente mehrere Phasen erkennbar werden, was bei der Schemakomponente (*Ver-*) *Kaufen der Handlungsumsetzung* in Verbindung mit den Phasen *Kosten (-übernahme) besprechen* und *Formalitäten abwickeln* der Fall ist (im Gegensatz jeweils zu den Phasen *Aufklären über die Rechtslage* und *Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten*, bei denen mehrere Schemakomponenten in einer Gesprächsphase typischerweise inkorporiert sind). In der Folge soll gezeigt werden, dass sich hier vor allem Hinweise auf kommunikative Schwierigkeiten finden lassen.

Dazu sollen zunächst die sich **überlappenden Tabellenzeilen** betrachtet werden, bei denen die sprachlichen Handlungen in keiner der Beschreibungsdimensionen eine Überschneidung (im Sinne eines gemeinsamen Startpunktes in der Tabelle) aufweisen. Das sind die Phase *Themenexploration und -zuspitzung* und die Schemakomponente (*Ver-*)*Kaufen der Handlungsumsetzung* mit den jeweils dazu gehörenden Schemakomponenten bzw. Phasen. Diese Überlappungen können verschiedene Ursachen haben: Entweder wird eine kommunikative

Aufgabe nicht explizit als solche kenntlich gemacht und bearbeitet oder Schemakomponenten mit zusammenhängenden kommunikativen Aufgaben werden sprachlich als verschiedene Phasen markiert.

Interessanterweise zeigen sich genau dort überlappende Beschreibungsdimensionen, wo es typischerweise zu besonders **folgenreichen Schwierigkeiten** auch für den weiteren Mandatsverlauf kommt. Das ist zum einen der Fall, wenn eine *Ziel- und Auftragsklärung* nicht expliziert verbalisiert und entsprechend der Sachverhalt unzutreffend zugespitzt wird (vgl. die Kapitel 5.4, 6 und 7), zum anderen betrifft dies das *Entwickeln eines Angebots*, das typischerweise in changierender Form mit dem *Entwickeln von Handlungsoptionen* realisiert wird (vgl. Kapitel 11). Beide Stellen sind im Gespräch insofern kritisch, als Probleme, die hier entstehen, globale Folgen beinhalten, die häufig erst im Verlauf der Mandatsbearbeitung manifest werden, aber bereits wie gezeigt im anwaltlichen Erstgespräch angelegt werden.

Unter Hinzunahme der sprachlichen Handlungsmuster können für die Überlappungen und so auch für die kommunikativen Schwierigkeiten Erklärungen gefunden werden. Bezogen auf die Zielbildung stellt sich in der vergleichenden Betrachtung der Dimensionen heraus, dass diese in den Prozess der Sachverhaltsbegutachtung zumindest als mentale Handlung des Anwalts integriert ist (vgl. das sprachliche Handlungsmuster *Sachverhaltsbegutachtung*, Kapitel 8.3). Die Einschätzung der Situation beginnt bereits während der *Sachverhaltsdarstellung* des Mandanten mental und verdichtet sich mit zunehmender *Sachverhaltsklärung*. Damit verdichten sich ebenfalls juristisch mögliche Ziele, die aber häufig nicht verbal expliziert, sondern lediglich mental ausgebildet werden. Dies zeigt sich umso deutlicher, weil die Zuspitzung verbal über das Thema vollzogen wird, wie an den Gesprächsphasen (*Themeneinführung* sowie *Themenexploration und -zuspitzung*) ersichtlich wird. Eine Zuspitzung des Sachverhaltes bezogen auf das Ziel kann also auch lediglich mental mitlaufen. Entsprechend wird das Ziel nicht immer so weit expliziert und geklärt, dass eine solide Weiterbearbeitung damit möglich ist.

In Bezug auf die Planbildung bzw. das *(Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung* ist eine andere Ursache für die asynchronen Überlappungen mit Hilfe der Handlungsmuster zu finden. Hier zeigen sich vor allem Musterüberlagerungen bei der *Entwicklung von Handlungsoptionen* und der *Entwicklung des Angebots* (vgl. Kapitel 11). Da das Angebot typischerweise nicht expliziert verbalisiert, sondern changierend mit dem *Entwickeln von Handlungsoptionen* bearbeitet wird, erscheint es nicht als eigene Phase, was die Überlappungen zwischen Gesprächsphasen und Schemakomponenten erklärt. Das *Besprechen der Kosten (-übernahme)* hingegen, das mit dem Angebot und vor allem seiner Annahme

(theoretisch) eng verknüpft ist, wird als Phase manifest, obwohl es nur ein Teil der Schemakomponente (*Ver-)Kaufen der Handlungsumsetzung* darstellt. Diese Besonderheit, dass das *Verhandeln der Kosten* sowohl als Phase als auch als sprachliches Handlungsmuster auf der Basis nur einer kommunikativen Aufgabe beschrieben werden kann, ist dem Umstand geschuldet, dass es von den Beteiligten kommunikativ als eigenständige Gesprächskomponente benannt und bearbeitet wird. So wird das Kostenverhandeln stellvertretend für alle Verkaufshandlungen als eigene Gesprächsphase manifest und aus den anderen kommunikativen Aufgaben der Schemakomponente herausgehoben. Es ist auch als Handlungsmuster beschrieben.

Andere Stellen in der tabellarischen Übersicht weisen in **Gesprächsphasen inkorporierte Schemakomponenten** auf (vgl. *Aufklären über die Rechtslage* und *Besprechen von (juristischen) Handlungsmöglichkeiten*). Dies ist vor allem ein Hinweis darauf, dass einzelne Schemakomponenten und die ihnen zugeordneten kommunikativen Aufgaben nicht gesondert als eigene zu bearbeitende Aufgaben von den Gesprächsbeteiligten wahrgenommen werden bzw. zumindest als solche nicht kommunikativ kenntlich gemacht werden, was sowohl bei den Schemakomponenten *Wissens(v)ermittlung* als auch bei der *Verarbeitung der Lage* der Fall ist. Das kann insgesamt zu einer Vernachlässigung ihrer Bearbeitung führen. Dies zeigt sich zum einen daran, dass nicht systematisch der juristische *Wissensstand* des Mandanten *ermittelt* und das *Fachwissen* darauf bezogen *vermittelt* wird. Auch die Verarbeitung wird von Anwälten nicht immer als solche erkannt, was zu Schleifenbildung im Gespräch führen kann.

Ähnliches lässt sich für die *Sachverhaltsdarstellung* zeigen. Hier liegt ein einem anderen Handlungsmuster inkorporiertes Muster vor, denn die *Sachverhaltsdarstellung* ist in die *Sachverhaltsbegutachtung* als sprachliches Handlungsmuster eingebettet (hier kenntlich gemacht durch die gestrichelte Abgrenzung zwischen den Mustern in der Tabelle, Abb. 20). Diese Einbettung ist damit zu erklären, dass Anwälte bereits bei der *Sachverhaltsdarstellung* des Mandanten mental das Muster *Sachverhaltsbegutachtung* einleiten. Dies führt dazu, dass Anwälte die *Sachverhaltsdarstellung* schnell unterbrechen und zur *Sachverhaltsklärung* mittels Anwaltlichen Fragens übergehen. Entsprechend variiert ihre Ausdehnung stark, was sich als problematisch erweisen kann. Denn man sollte die verschiedenen Zwecke der Muster *Sachverhaltsdarstellung* und *Sachverhaltsbegutachtung* nicht außer Acht lassen. Die *Sachverhaltsdarstellung* dient vor allem dem Mandanten der Implementierung seiner Fallgeschichte in die Institution, bei der er seine eigenen Bewertungen und seine Perspektive für die weitere Bearbeitung in der Rechtswelt einbringen kann. Ein frühes Unterbrechen kann damit den Musterzweck der *Sachverhaltsdarstellung* untergraben.

Alle Fälle inkorporierter Schemakomponenten bzw. Handlungsmuster scheinen im Gegensatz zu den Fällen überlappender Kategorien **keine schwerwiegenden Handlungsprobleme** zu beinhalten, vielmehr liegen hier Hinweise darauf vor, dass sprachliche Handlungen nicht explizit eingeleitet, bearbeitet und voneinander abgegrenzt werden, sondern in Verbindung mit anderen Schemakomponenten (oder im Fall der *Sachverhaltsdarstellung* in einem anderen Muster) in mehr oder weniger knapper Form behandelt werden. Diese knappe oder untergeordnete Bearbeitung kann dann entsprechend zu Problemen führen. Betrachtet man die inkorporierten Komponenten näher, zeigt sich, dass es sich hier vor allem um solche handelt, die maßgeblich die Mandantenzufriedenheit und Mandanteninformiertheit betreffen (*Sachverhaltsdarstellung*, *Wissens(v)ermittlung* und *Verarbeitung*), die für die Zielerreichung im Gespräch aus Anwaltsicht (vermeintlich) unwichtiger sind. Möglicherweise liegt hier der Grund für die knappere und inkorporierte Bearbeitung und möglicherweise könnten gerade mit einer stärkeren Fokussierung von Anwaltsseite auf diese Komponenten und mehr Transparenz die Zufriedenheit und Informiertheit auf Seiten der Mandanten erhöht werden.

Zusammenfassend zeigt dieser tabellarische Überblick zunächst die für das anwaltliche Erstgespräch rekonstruierten Kategorien in ihren verschiedenen Beschreibungsdimensionen. Darüber hinaus zeigt sich in der vergleichenden Übersicht über die Beschreibungsdimensionen, dass sich Aussagen über das beschriebene Material damit verdichten und ergänzen lassen. Zum einen unterstreicht der Verlauf entlang aller Dimensionen eine Kategorisierung des anwaltlichen Erstgesprächs als Beratungsgespräch anhand der dafür typischen Handlungskomplexe. Ebenso zeigt sich, in welchen Gesprächsphasen typischerweise die Bearbeitung welcher kommunikativen Aufgaben stattfindet. Anhand von Überlappungen und Asynchronität der Kategorien aus den verschiedenen Beschreibungsdimensionen lassen sich darüber hinaus die Problemkomplexe im Gespräch herausdestillieren.

Entsprechend zeigt sich die Fruchtbarkeit einer Beschreibung entlang dieser gewählten Beschreibungsdimensionen in verschiedener Hinsicht, auf die sich in der Folge aufbauen lassen könnte. So konnte theoretisch die Anschlussfähigkeit zwischen Beschreibungsdimensionen hergestellt werden, die bislang meist getrennt voneinander verwendet wurden. Hier befindet sich ein noch nicht erschlossenes Potenzial zur weiteren Verknüpfung der verschiedenen theoretischen und methodischen Zugänge zum Gesprächsmaterial, die sich unter dem gemeinsamen Ziel, der Erschließung eines bestimmten Gesprächstyps, sinnvoll in Verbindung bringen lassen.

Es wurde deutlich, dass mit allen Beschreibungsdimensionen in ihrer Verbindung eine genauere und gleichzeitig umfassendere Erschließung des

Datenmaterials möglich wird, als dies mit den Einzeldimensionen der Fall wäre. So kann allein mit der Beschreibung sprachlicher Handlungsmuster das gesamte Gespräch bzw. der Gesprächstyp in seiner Systematik nicht sinnvoll erfasst werden. Werden ausschließlich kommunikative Aufgaben rekonstruiert, fehlt die Beschreibung der konkreten Realisierungen in ihrer interaktionalen und mentalen Form. Auch die Beschreibung entlang der Phasen ist für sich genommen zu oberflächenorientiert, um das gesamte Handeln im Gespräch erfassen zu können. Gerade die Phasen aber erweisen sich in Verbindung mit den anderen Beschreibungsdimensionen als fruchtbar, da vor allem Überlappungen oder Inkorporierungen auf der Folie der Phasen sichtbar werden (Abb. 20).

Nicht zuletzt zeigt auch die Kombination der Beschreibungsdimensionen ein Potenzial zur systematischen Ermittlung von Handlungsproblemen. Inwiefern sich das als Instrumentarium bestätigen und weiterentwickeln lassen würde, müssen andere Arbeiten zeigen. Insgesamt ist in der vorliegenden Arbeit ein methodisches Vorgehen entwickelt worden, das sich für die Anwendung bei der Untersuchung anwaltlicher Erstgespräche als äußerst fruchtbar erwiesen hat. Möglicherweise sind so auch weitere Gesprächstypen zu erschließen.

12.3 Anwendbarkeit der Ergebnisse und Perspektiven für die Praxis

Insgesamt hat die vorliegende Arbeit eine deskriptive Ausrichtung und hat sich zum Ziel gesetzt, einen bisher nicht untersuchten Gesprächstyp zu erschließen. Dennoch war es von Beginn an angelegt, auch den Fokus auf die Anwendung und Anwendbarkeit der Ergebnisse nicht aus den Augen zu verlieren. So wurden am Ende nahezu jedes empirischen Kapitels die Ergebnisse (wenn vorhanden) mit jenen aus anwaltlichen Praxisratgebern konfrontiert, um so auch die Best-Practice-Perspektive aus dem Feld einbeziehen zu können. Darüber hinaus wurde durch die enge Zusammenarbeit mit der Praxis, die im Forschungsdesign angelegt war, immer wieder Bezüge zwischen der Perspektive der Praxis und den Ergebnissen hergestellt, die in der Arbeit an entsprechender Stelle dargestellt und diskutiert wurden. Dazu wurde im Hinblick auf eine spätere Anwendbarkeit darauf geachtet, Beschreibungskategorien und Ergebnisse auch mit der Praxis zu diskutieren, um sicherzustellen, dass Ergebnisse eine Relevanz für die Anwendung mitbringen, und um die Akzeptanz im Feld bereits im Vorfeld zu eruieren. Damit wurde bereits in der Erstellung der Analyseergebnisse eine spätere Möglichkeit zur Anwendung angelegt. Insofern ist allein das methodische Vorgehen ein praxisnahes und entsprechend anwendungsaffines.

Dennoch kann die Arbeit nicht für sich in Anspruch nehmen, direkt in die Praxis übertragen werden zu können. Denn dazu hätten auf der Basis von Analyseergebnissen Schulungsmaterial und konkrete Handlungsempfehlungen erstellt werden müssen. Dies ist im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht möglich, denn trotz allem Interesse von Seiten der Wissenschaft und der Praxis ist der Weg von der Deskription zur Entwicklung normativer Handlungsanweisungen ein eigenständiger Arbeitsschritt, der sich nicht ohne vertiefte theoretische und methodische Überlegungen bewerkstelligen lässt, wie bereits Hoffmann/Nothdurft feststellen:

Die Ergebnisse können aber auch Perspektiven auf die Überwindung institutioneller Probleme und Widersprüche eröffnen. Dafür allerdings kann die Wissenschaft [...] keine allfertige Rezeptur anbieten. Denn der Eingriff in die Kommunikationsverhältnisse schafft neue Verhältnisse, die in ihrer Komplexität so schwer zu überblicken sind wie die alten, die ganz andere Probleme erzeugen können und ihrerseits der Analyse bedürfen (Hoffmann/Nothdurft 1989: 131).

Dazu kommt, dass auch eine Didaktisierung etwaig entwickelter Handlungsempfehlungen ein weiterer Schritt sein müsste, der bis hin zu einer fruchtbaren Anwendung der Ergebnisse gegangen werden müsste. Geplant ist, diese Fragen in anschließenden Projekten zu verfolgen und so konkret an die hier entwickelten Ergebnisse anzuschließen.

Einen Schritt in Richtung Anwendung wurde aber dennoch mit den Analysen gegangen. Denn es haben sich an verschiedenen Stellen bei der Analyse typische Problemstellungen gezeigt, mit denen die Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch konfrontiert sind. Diese wurden an entsprechender Stelle bei der Analyse benannt und belegt sowie in der zusammenfassenden Darstellung der Beschreibungskategorien aufgegriffen. Wenngleich dafür noch keine konkreten Handlungsempfehlungen entwickelt werden konnten, so bieten diese einen direkten Anknüpfungspunkt für die Anwendung.

Besonders das in dieser Arbeit rekonstruierte strukturelle Handlungsproblem zwischen Beraten und Verkaufen, das Anwälte in jedem Erstgespräch begleitet, scheint ein typisches und schwerwiegenderes Problem zu sein, weil es vor allem maßgeblich über eine Beauftragung des Anwalts entscheidet. Dafür scheinen sich nicht direkt Handlungsempfehlungen entwickeln zu lassen. Ein Ansatz zur Lösung könnte in einem interdisziplinären Zugang liegen, wie er in der vorliegenden Arbeit bereits angestoßen wurde, indem Lösungen gemeinsam mit Praktikern gesucht werden. Nicht zuletzt dazu soll die vorliegende Arbeit einladen.

Aber auch weitere kommunikative Probleme sind entdeckt worden, einige relevante sollen hier noch einmal aufgegriffen und entlang des Gesprächsverlaufs benannt werden.

- In der Gesprächseröffnung lassen sich dysfunktionale vorgehende Thematisierungen durch den Anwalt beobachten. Dysfunktional werden vorgehende Thematisierungen vor allem, wenn sie so expandiert werden, dass bereits wichtige inhaltliche Teile des Sachverhalts und seiner Bearbeitung genannt werden, ohne den Mandanten einzubeziehen. Daneben fehlen globale Orientierungen über den Gesprächsablauf, denen in anderen Studien eine Ökonomisierung des Gesprächs insgesamt bescheinigt wird.
- Bei der Sachverhaltsklärung führt eine schnelle Unterbrechung der Sachverhaltsdarstellung durch den Anwalt dazu, dass wichtige Bestandteile des Sachverhalts vom Mandanten nicht verbalisiert werden können, was den Musterzweck untergräbt. Dazu kommt, dass sich bei früher Unterbrechung Schleifenbildungen im weiteren Gesprächsverlauf beobachten lassen und eine zusammenhängende Erschließung des Sachverhalts auch mit den mandantenseitigen Prioritäten nicht mehr oder nur noch erschwert möglich ist. Weiter wird bei der Sachverhaltsklärung, wenn sie durch anwaltliches Fragen vollzogen wird, die lokale Orientierung über den Zweck einer Frage nicht geliefert. Dies führt zu nicht erwünschten Antworten des Mandanten und insgesamt zu einer Verlängerung, da Fragen nachträglich orientiert werden müssen und Mandanten erst dann adäquat antworten. Bei diesem irreführenden Ermitteln von Sachverhaltsbestandteilen kommt es nicht selten dazu, dass Mandanten anwaltliche Fragen als Vorwürfe interpretieren, sodass im Anschluss kommunikativ meist aufwändige Face-Arbeit geleistet werden muss. Ebenfalls bei der Sachverhaltsklärung tritt als problematisch auf, dass Beweise nicht gesichert werden können, weil Mandanten die Relevanz von Beweisen in der Rechtswelt nicht ausreichend vermittelt wurde. Hier besteht ein Zusammenhang mit einem weiteren Problem, einer häufig zu kurz greifenden Vermittlung von Fachwissen und Information des Mandanten, die nicht ausreichend an das beim Mandanten vorhandene Wissen anknüpft.
- Bei der Ziel- und Auftragsklärung haben sich verschiedene Probleme beobachten lassen. Probleme entstehen, wenn Ziele nicht oder nicht ausreichend benannt werden. In einigen Fällen werden Ziele gar nicht benannt, häufig zu beobachten ist dann eine Anliegenübertragung, in anderen Fällen wird eine verfahrensbezogene Typisierung, nicht aber eine inhaltliche vorgenommen oder es werden Mandanten Ziele in den Mund gelegt. Ebenfalls ist zu beobachten, dass Ziele erfragt, eine ausweichende Antwort aber akzeptiert wird. Das Klären des Ziels ist aber eine zentrale Aufgabe im anwaltlichen Erstgespräch. Ohne das Handlungsziel kann weder eine Begutachtung noch das Entwickeln von Handlungsmöglichkeiten adäquat und auf die individuelle Situation des Mandanten bezogen vorgenommen werden. Ersetzt der

Anwalt das Ziel des Mandanten durch ein „Standard-Ziel“, so kann er dessen Interesse verfehlen. Dazu kommt, dass das Gespräch nicht gesteuert und evaluiert werden kann, wenn nicht geklärt wird, welches Gesprächsziel vorliegt.

- Die anwaltliche Begutachtung der Lage des Mandanten wird häufig knapp und mit kurzer Begründung und Wissensvermittlung vorgenommen. Dies führt dazu, dass Mandanten die Einschätzung nicht als Einschätzung übernehmen können, was allerdings die Voraussetzung für das Entwickeln und Bewerten von Handlungsoptionen ist. Dazu kommt, dass die anwaltliche Einschätzung auf einer Antizipation einer potenziellen gerichtlichen Entscheidung basiert, während eine mandantenseitige Einschätzung das Resultat der Vorgeschichte ist. Dennoch können die Beteiligten auf diesen verschiedenen Grundlagen zu der gleichen Einschätzung gelangen. Diese vermeintliche Gleichheit der Einschätzung kann für die weitere Handlungsplanung oder die weitere Mandatsentwicklung problematisch werden, wenn sich die verschiedenen Bewertungsgrundlagen als relevant erweisen oder verändern.
- Bei der Entwicklung von Handlungsoptionen ist zu beobachten, dass Anwälte häufig Pläne ziehen. Wenn diese darüber hinaus nur bruchstückhaft ohne das notwendige Wissen und die Handlungsimplicationen verbalisiert werden, wird der Mandant nicht zur Entscheidungsfindung befähigt und nicht ausreichend informiert und einbezogen. Dazu kommt, dass Mandanten im Rahmen des Entwickelns von Handlungsoptionen verarbeitende Handlungen verbalisieren, teilweise auch Emotionen. Darauf sind Anwälte nicht immer vorbereitet, weshalb sie nicht mit Verarbeitungshilfen reagieren, sondern einen erneuten Musterdurchlauf anregen, was zu einer Gesprächsverlängerung bei gleichzeitiger dysfunktionaler Bearbeitung der Mandantenhandlung führt.
- Beim Verhandeln der Kosten erweist sich als problematisch, dass Anwälte häufig selbst das Verhandeln verlängern, indem sie das Herleiten der Kosten kommunikativ so aufwändig gestalten, dass Mandanten suggeriert wird, wieder zur Handlungsplanung zurückzukehren oder indem sie Mandantenäußerungen oder Schweigen als Prä-Es fehlinterpretieren und so selbst ein Verhandeln einleiten bzw. verhandelnde Musterpositionen bearbeiten.
- Für den weiteren Mandatsverlauf und die weitere Zusammenarbeit erweist sich als problematisch, wenn Aktivitäten des Gesprächsabschlusses zu schnell oder gar nicht bearbeitet werden. Dies betrifft fehlendes oder einseitiges (bezogen auf Anwalt oder Mandant) Klären von Aufgaben und Zuständigkeiten oder eine unklare Zuständigkeit, die durch das Changieren der Muster hervorgerufen wird.

Die hier genannten Probleme sind sicherlich nicht als abschließende Liste zu betrachten, dennoch können sie wichtige Hinweise für die Gesprächspraxis liefern. Wenngleich hier keine konkreten Handlungsanweisungen gegeben werden konnten, so kann allein das Erkennen dieser Probleme Praktiker zur Reflexion ihrer Gespräche und ihres Gesprächsverhaltens anregen.

Auf der Grundlage solcher Ergebnisse setzen typischerweise gesprächsanalytisch basierte Fortbildungen an (vgl. z. B. Fiehler 2012; Fiehler/Schmitt 2011/2004; Becker-Mrotzek/Brünner 2009/2004; Meer/Spiegel 2009; Birkner/Stukenbrock 2009; Koerfer et al. 2008; Brünner et al. 2002/1999; Fiehler/Sucharowski 1992), ebensolche würden sich aus den vorliegenden Ergebnissen entwickeln lassen. Dies kann und soll Anknüpfungspunkt für eine Anwendung der Ergebnisse sein. Hier kann aus den bereits erkannten Problemstellungen im anwaltlichen Erstgespräch Schulungsmaterial erstellt und der Praxis zur Verfügung gestellt werden. Dieses kann sukzessive erweitert werden. Hiervon können sicherlich nicht nur bereits als Anwalt tätige Juristen profitieren, die ihren Erfahrungsschatz unmittelbar mit den Ergebnissen in Bezug bringen können, sondern es kann sicherlich auch die kommunikative anwaltliche Ausbildung weiter fundiert werden.

Die vorliegende Arbeit hat damit auch gezeigt, dass das anwaltliche Erstgespräch weit weniger ein psychologisches oder rhetorisches „Hexenwerk“ ist als häufig vermutet, sondern vielmehr aus systematisch zu beobachtendem und zu beschreibendem sprachlichen Handeln besteht. So ist mit der Beschreibung und Kategorisierung des Handelns im Mandantengespräch bereits ein erster Schritt zum besseren und genaueren Verständnis des Geschehens im anwaltlichen Erstgespräch geleistet worden, womit auch Schwierigkeiten greifbarer und vor allem vermeidbarer werden. Diese Arbeit hat gezeigt, welch ein entscheidender Anteil im anwaltlichen Erstgespräch der kommunikativen Dimension des anwaltlichen Berufes zukommt. Das sind gute Nachrichten, denn gerade kommunikatives Handeln ist lernbar und hier kann angesetzt werden.

Literatur

- Aksu, Yasmin (In Vorb.): *Kontext, Selbstverständnis und Gesprächsrealität der Supervision*.
- Allert, Christina/Kreuzer, Sybille/Knott-Thiemann, Verena/Seyfarth, Elisabeth (1996): *Stichworte zu den Forschungsprojekten über Familie und anwaltliche Scheidungsberatung am Soziologischen Seminar Tübingen*. Tübingen: Unveröffentl. Ms.
- Angermeyer, Philipp Sebastian (2007): „Mehrsprachichkeit vor Gericht: Sprachwahl und Sprachwechsel in gedolmetschten Schlichtungsverfahren“. In: Kameyama, Shinichi/Meyer, Bernd (Hrsg.): *Mehrsprachigkeit am Arbeitsplatz*. Frankfurt am Main: Lang: 129–147.
- Arminen, Ilkka (2005): *Institutional Interaction. Studies of Talk at Work*. Hants: Ashgate.
- Atteslander, Peter (2006): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Austin, John Langshaw (1975): *How to do things with Words*. Harvard: University Press.
- Back, Otto (1970): „Was bedeutet und was bezeichnet der Ausdruck „angewandte Sprachwissenschaft“?“. *Die Sprache. Zeitschrift für Sprachwissenschaft*: 21–53.
- Bähring, Winfried/Roschmann, Christian/Schäffner, Lothar (1989): *Das Mandantengespräch. Theorie – Besonderheiten – Regeln*. Essen: Deutscher Anwaltverlag.
- Bandler, Richard/Grinder, John (2007/1981): *Neue Wege der Kurzzeit-Therapie. Neurolinguistische Programme*. Paderborn: Junfermann.
- Banscherus, Jürgen (1977): *Polizeiliche Vernehmung: Formen, Verhalten, Protokollierung. Eine empirische Untersuchung aus kommunikationswissenschaftlicher Sicht*. Wiesbaden: BKA.
- Barfuß, Walter (Hrsg.) (1985): *Sprache und Recht. Aufsätze und Vorträge von Rechtsanwalt Univ.-Prof.Dr. Fritz Schönherr*. Wien: Manz.
- Baumgärtel, Gundel/Hergenröder, Carmen/Houben, Peter (Hrsg.) (2009): *RVG Kommentar zum Rechtsanwaltsvergütungsgesetz*. Münster: ZAP Verlag.
- Bayrisches Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur Verkehr und Technologie (2004): *Qualitätsmanagement für kleine und mittlere Unternehmen*.

Leitfaden zur Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagement-systems nach der Normenreihe DIN EN ISO 9000:2000.

- Becker, Angelika/Perdue, Clive (1982): „Ein einziges Missverständnis. Wie Kommunikation schief laufen kann und weshalb“. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie* OBST 22: 96–121.
- Becker, Karin (1984): „Problempäsentation im Erstgespräch. Untersuchungen zur Funktion sprachlicher Handlungen im psychoanalytischen Gespräch“. In: Cherubim, Dieter (Hrsg.): *Gespräche zwischen Alltag und Literatur*. Tübingen: Niemeyer: 196–216.
- Becker-Mrotzek, Michael (1990a): „Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. Teil I: Sammelbände mit Arbeiten zur Kommunikation in Institutionen und Monographien zu Beratung in Institutionen“. *Deutsche Sprache* 2: 158–190.
- Becker-Mrotzek, Michael (1990b): „Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. Teil I: Sammelbände mit Arbeiten zur Kommunikation in Institutionen und Monographien zu Beratung in Institutionen“. *Deutsche Sprache* 3: 241–259.
- Becker-Mrotzek, Michael (1991a): „Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. Teil II: Arbeiten zu Arbeiten zur Kommunikation in juristischen Institutionen“. *Deutsche Sprache* 3: 270–288.
- Becker-Mrotzek, Michael (1991b): „Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. Teil II: Arbeiten zu Arbeiten zur Kommunikation in juristischen Institutionen“. *Deutsche Sprache* 4: 350–372.
- Becker-Mrotzek, Michael (1992a): „Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. Teil III: Arbeiten zur Kommunikation in medizinischen Institutionen“. *Deutsche Sprache* 3: 275–286.
- Becker-Mrotzek, Michael (1992b): „Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. Teil III: Arbeiten zur Kommunikation in medizinischen Institutionen“. *Deutsche Sprache* 4: 336–369.
- Becker-Mrotzek, Michael (1993): „Kommunikation und Sprache in Institutionen. Ein Forschungsbericht zur Analyse institutioneller Kommunikation. Teil IV: Arbeiten zur schulischen Kommunikation“. *Deutsche Sprache* 3: 264–282.

- Becker-Mrotzek, Michael (1994): „Gesprächsschulung für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen öffentlicher Dienstleistungsunternehmen auf linguistischer Grundlage“. In: Bartsch, Elmar (Hrsg.): *Sprechen, Führen, Kooperieren in Betrieb und Verwaltung*. München: Ernst Reinhardt.
- Becker-Mrotzek, Michael (2001): „Gespräche in Ämtern und Behörden“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1505–1525.
- Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (1999): „Gesprächsforschung für die Praxis: Ziele – Methoden – Ergebnisse“. In: Stichel, Gerhard (Hrsg.): *Sprache – Sprachwissenschaft – Öffentlichkeit*. Berlin, New York: de Gruyter: 172–193.
- Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (2007): „Anliegensklärung: Anliegen formulieren und explorieren“. In: Redder, Angelika (Hrsg.): *Diskurse und Texte*. Tübingen: Stauffenburg: 665–682.
- Becker-Mrotzek, Michael/Brünner, Gisela (Hrsg.) (2009/2004): *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Frankfurt am Main: Lang.
- Becker-Mrotzek, Michael/Ehlich, Konrad/Fickermann, Ingeborg (1992): „Bürger-Verwaltungs-Diskurse“. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.): *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 234–253.
- Becker-Mrotzek, Michael/Fickermann, Ingeborg (1992): „Das Verhältnis von Mündlichkeit und Schriftlichkeit in kommunikationsintensiven Berufen“. In: Antos, Gerd/Augst, Gerhard (Hrsg.): *Textoptimierung. Das Verständlichermachen von Texten als linguistisches, psychologisches und praktisches Problem*. Frankfurt am Main: Lang: 83–124.
- Becker-Mrotzek, Michael/Meier, Christoph (2002/1999): „Arbeitsweisen und Standardverfahren der Angewandten Diskursforschung“. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung: 18–45.
- Beikircher, Konrad/Becker, Franziska (2012): *Zum Manual Ärztliche Gesprächsführung*. Köln.
- Bergmann, Jörg (2009): „Konversationsanalyse“. In: Flick, Uwe/Kardorff, Ernst von/Steinke, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek: Rowohlt: 524–537.
- Bergmann, Jörg/Goll, Michaela/Wiltschek, Ska (1998): „Sinnorientierung durch Beratung? Funktionen von Beratungseinrichtungen in der pluralistischen Gesellschaft“. In: Luckmann, Thomas (Hrsg.): *Moral im Alltag*.

- Sinnvermittlung und moralische Kommunikation in intermediären Institutionen*. Gütersloh: Bertelsmann: 143–218.
- Berk-Seligson, Susan (1990): *The Bilingual Courtroom. Court Interpreters in the Judicial Process*. Chicago.
- Berk-Seligson, Susan (2009): *Coerced Confessions. The Discourse of Bilingual Police Interrogations*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Beutin, Nikolas (2008): „Verfahren zur Messung von Kundenzufriedenheit im Überblick“. In: Homburg, Christian (Hrsg.): *Kundenzufriedenheit: Konzepte-Methoden – Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler: 121–171.
- Birkner, Karin (2006): „Subjektive Krankheitstheorien im Gespräch“. *Gesprächsforschung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 7: 152–183.
- Birkner, Karin (2012): „Über Geld spricht man nicht – auch nicht im Bewerbungsgespräch?“. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie OBST* 81: 63–85.
- Birkner, Karin/Meer, Dorothee (Hrsg.) (2011): *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Birkner, Karin/Stukenbrock, Anja (Hrsg.) (2009): *Die Arbeit mit Transkripten in Fortbildung, Lehre und Forschung*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Bittner, Ulrike (1981): „Ein Patient wird „gemacht“. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung zur Struktur von Erstgesprächen in einer Erziehungsberatungsstelle“. In: Kardorff, Ernst von/Koenen, Elmar (Hrsg.): *Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit*. München, Wien: Baltimore, Urban und Schwarzenberg: 103–137.
- Blattner, Jessica (2012): *Die Vertragsgestaltung im Anwaltsvertrag unter besonderer Berücksichtigung Allgemeiner Mandatsbedingungen*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Boettcher, Wolfgang (1987): „Beratungsanalytische Kategorien und Empfehlungen für die Arbeit im Fach- und Hauptseminar“. In: Boettcher, Wolfgang/Bremerich-Vos, Albert (Hrsg.): „*Kollegiale Beratung“ in Schule, Schulaufsicht und Referendarausbildung*. Frankfurt am Main: Lang: 333–348.
- Boettcher, Wolfgang (1991): „Beratungsgespräch und Gesprächsberatung: Von der schwierigen Beziehung zwischen Gesprächsanalyse und Weiterbildung“. *Deutsche Sprache* 3/19: 239–256.
- Boettcher, Wolfgang (2004a): *Beraten lernen*. Soest: Kettler.
- Boettcher, Wolfgang (2004b): *Gesprächsführung. Zur Entwicklung der Gesprächsfähigkeit von Schulleitungsmitgliedern*. Bönen: Verlag für Schule und Weiterbildung.

- Boettcher, Wolfgang/Bremerich-Vos, Albert (1986): „Pädagogische Beratung: Zur Unterrichtsnachbesprechung in der 2. Phase der Lehrerausbildung“. In: Kallmeyer, Werner (Hrsg.): *Kommunikatiostypologie. Handlungsmuster, Textsorten, Situationstypen*. Düsseldorf: Schwann: 245–279.
- Boettcher, Wolfgang/Limburg Anika/Meer, Dorothee/Zegers, Vera (2005): „*ich komm (0) weil ich wohl etwas das thema meiner hausarbeit etwas verfehlt habe*“. *Sprechstundengespräche an der Hochschule. Ein Transkriptband*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Boettcher, Wolfgang/Meer, Dorothee (Hrsg.) (2000): „*Ich hab nur ne ganz kurze Frage*“ – *Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule*. Neuwied: Luchterhand.
- Bogoch, Bryna/Danet, Brenda (1984): „Challenge and control in lawyer-client interaction: A case study in an Israeli Legal Aid office“. *Text and Talk* 1–3/4: 249–275.
- Böhringer, Daniela/Karl, Ute/Müller, Hermann/Schröer, Wolfgang/Wolff, Stephan (2012): *Den Fall bearbeitbar halten. Gespräche in Jobcentern mit jungen Menschen*. Opladen: Barbara Budrich.
- Borutta, Bernd (1996): *Das anwaltliche Mandantengespräch für Einsteiger*. Neuwied: Luchterhand.
- BRAO: *Bundesrechtsanwaltsordnung*. <http://www.gesetze-im-internet.de/brao/>.
- Breunung, Leonie/Roethe, Thomas (1989): „...die reine Wahrheit und nichts als die Wahrheit“. Die Zeugenbelehrung im Gesetzestext und im richterlichen Handeln“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 10: 131–147.
- Brinker, Klaus/Sager, Sven F. (2010/1989): *Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Brinktrine, Ralf/Schneider, Hendrik (2008): *Juristische Schlüsselqualifikationen. Einsatzbereiche – Examenrelevanz – Examenstraining*. Berlin: Springer.
- Brock, Alexander/Meer, Dorothee (2004): „Macht – Hierarchie – Dominanz A-/Symmetrie: Begriffliche Überlegungen zur kommunikativen Ungleichheit in institutionellen Gesprächen“. *Gesprächsforschung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*: 184–209.
- Bromme, Rainer/Jucks, Regina/Rambow, Riklef (2004): „Experten-Laien-Kommunikation im Wissensmanagement“. In: Reinmann, Gabi/Mandl, Heinz (Hrsg.): *Psychologie des Wissensmanagements. Perspektiven, Theorien und Methoden*. Göttingen: Hogrefe: 176–188.
- Brons-Albert, Ruth (1995): *Verkaufsgespräche und Verkaufstrainings*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Brünner, Gisela (2000): *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen*. Tübingen: Niemeyer.
- Brünner, Gisela (2005): „Arzt-Patient-Kommunikation als Experte-Laien-Kommunikation“. In: Neises, Mechthild/Dietz, Susanne/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Psychoanalytische Kommunikation in der Frauenheilkunde. Ein interdisziplinärer Ansatz zur verbalen Intervention*. Stuttgart: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: 90–109.
- Brünner, Gisela (2009a): „Analyse mündlicher Kommunikation“. In: Becker-Mrotzek, Michael (Hrsg.): *Mündliche Kommunikation und Gesprächsdidaktik*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren: 52–65.
- Brünner, Gisela (2009b): „Die Verständigung zwischen Arzt und Patient als Experten-Laien-Kommunikation“. In: Klusen, Norbert/Fließgarten, Anja/Nebeling, Thomas (Hrsg.): *Informiert und selbstbestimmt. Der mündige Bürger als mündiger Patient*. Baden Baden: Nomos: 170–188.
- Brünner, Gisela (2011): *Gesundheit durchs Fernsehen? Linguistische Untersuchungen zur Vermittlung medizinischen Wissens und Aufklärung in Gesundheitssendungen*. Duisburg: Universitätsverlag Rhein-Ruhr.
- Brünner, Gisela (2012): *Expertise im Gespräch. Kommunikative Anforderungen in Verkaufsgesprächen im Fachhandel*. Dortmund (Vortrag im Rahmen des Arbeitskreises Angewandte Gesprächsforschung).
- Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.) (2002/1999): *Angewandte Diskursforschung*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Brünner, Gisela/Graefen, Gabriele (Hrsg.) (1994): *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Brünner, Gisela/Gülich, Elisabeth (Hrsg.) (2002a): *Krankheit verstehen. Interdisziplinäre Beiträge zur Sprache in Krankheitsdarstellungen*. Bielefeld: Aisthesis.
- Brünner, Gisela/Gülich, Elisabeth (2002b): „Verfahren der Veranschaulichung in der Experten-Laien-Kommunikation“. In: Brünner, Gisela/Gülich, Elisabeth (Hrsg.): *Krankheit verstehen. Interdisziplinäre Beiträge zur Sprache in Krankheitsdarstellungen*. Bielefeld: Aisthesis: 17–93.
- Brünner, Gisela/Lalouschek, Johanna (2010): „Gesundheitsinformation im Fernsehen. Gesunde Ernährung in klassischen und neuen Sendungsformaten“. In: Dausendschön-Gay, Ulrich/Domke, Christine/Olhus, Sören (Hrsg.): *Wissen in (Inter-) Aktion. Verfahren der Wissensgenerierung in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Berlin, New York: de Gruyter: 315–346.
- Bühler, Karl (1999/1934): *Sprachtheorie*. Stuttgart: Lucius&Lucius.

- Bührig, Kristin (1996): *Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Bührig, Kristin (2005): „Speech Action Patterns‘ and ‚Discourse Types“. *Folia Linguistica* 39: 143–171.
- Bührig, Kristin/ten Thije, Jan (2005): „Diskurspragmatische Beschreibung“. In: Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/Mattheier, Klaus J./Trudgill, Peter (Hrsg.): *Sociolinguistics/Soziolinguistik. An International Handbook of the Science of Language and Society/Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*. Berlin, New York: de Gruyter: 1225–1250.
- Bundesrechtsanwaltskammer (2006): *Wörterbuch für Ihren Anwaltsbesuch. Rechtsbegriffe leicht verständlich*. München: Langenscheidt.
- Bundesrechtsanwaltskammer (2012): *Unabhängig, verschwiegen, kompetent und loyal – Ihr Rechtsanwalt*. <http://www.brak.de/fuer-verbraucher/mein-anwalt/kernwerte-der-anwaltschaft/>.
- Bundesrechtsanwaltskammer (2013a): *Entwicklung der Fachanwaltszahlen seit 1960*. www.brak.de/w/files/04_fuer_journalisten/statistiken/statistiken2012/grafikfaebis2012.pdf.
- Bundesrechtsanwaltskammer (2013b): *Fachanwaltsausbildung*. <http://www.brak.de/fuer-anwaelte/qualitaet-durch-fortbildung/fachanwaltsausbildung/>.
- Bundesrechtsanwaltskammer (2013c): *Fundament Vertrauen*. <http://www.brak.de/fuer-verbraucher/mein-anwalt/>.
- Bundesrechtsanwaltskammer (2013d): *Unabhängig und frei. Die anwaltliche Selbstverwaltung*. www.brak.de/w/files/02_fuer_anwaelte/Unabhaengig_u_Frei_BRAK_Brosch090908.pdf.
- Bundesrechtsanwaltskammer (2014): *Große Mitgliederstatistik zum 01.01.2014*. http://www.brak.de/w/files/04_fuer_journalisten/statistiken/grmgstatisitik2014_korr.pdf.
- Bungarten, Theo/Engberg, Jan (2003): *Recht und Sprache: eine internationale Fachbibliographie in linguistischer und juristischer Fachsystematik*. Tostedt: Atticon.
- Burr, Isolde/Gréciano, Gertrud (Hrsg.) (2003): *Europa: Sprache und Recht. La construction européenne: aspects linguistiques et juridiques*. Baden Baden: Nomos.
- Busse, Dietrich (1992): *Recht als Text. Linguistische Untersuchungen zur Arbeit mit Sprache in einer gesellschaftlichen Institution*. Tübingen: Niemeyer.
- Busse, Dietrich (1993): *Juristische Semantik. Grundfragen der juristischen Interpretationstheorie in sprachwissenschaftlicher Sicht*. Berlin: Duncker&Humblot.

- Busse, Dietrich (2001): „Semantik der Praktiker. Sprache, Bedeutungsexplikation und Textauslegung in der Sicht von Richtern“. In: Müller, Friedrich/Wimmer, Rainer (Hrsg.): *Neue Studien zur Rechtslinguistik*. Berlin: Duncker&Humblot: 45–84.
- Busse, Dietrich (2002): „Bedeutungsfeststellung, Interpretation, Arbeit mit Texten? Juristische Auslegungstätigkeit in linguistischer Sicht“. In: Haß-Zumkehr, Ulrike (Hrsg.): *Sprache und Recht*. Berlin: de Gruyter: 136–162.
- Busse, Dietrich (2008): „Interpreting Law: Text Understanding – Text Application – Working with Texts“. In: Olsen, Frances/Lorz, Alexander/Stein, Dieter (Hrsg.): *Law and Language. Theory and Society*. Düsseldorf: düsseldorf university press: 239–260.
- Busse, Felix (2004): „Berufsethik“. In: Deutscher Anwaltverein/Forum junge Anwaltschaft (Hrsg.): *DAV-Ratgeber für junge Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte*. Berlin: Deutscher Anwaltverlag: 55–66.
- Busse, Felix (2010): *Deutsche Anwälte. Geschichte der deutschen Anwaltschaft 1945–2009*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Busse, Stefan/Ehmer, Susanne (Hrsg.) (2010): *Wissen wir, was wir tun? Beraterisches Handeln in Supervision und Coaching*. Göttingen: Vandenhoeck&Ruprecht.
- Cao, Deborah (2010): „Legal translation. Translating legal language“. In: Coulthard, Malcolm/Johnson, Alison (Hrsg.): *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. London, New York: Routledge: 78–91.
- Cavagnoli, Stefania/Schweigkofler, Anny (2004): „Fachmann – Fachtext – Fachdidaktik: Wie vermitteln Jursiten ihr Fach?“. In: Baumann, Klaus-Dieter/Kalverkämper, Hartwig (Hrsg.): *Pluralität in der Fachsprachenforschung*. Tübingen: Narr: 191–216.
- Christensen, Ralph/Sokolowski, Michael (2006): „Recht als Einsatz im semantischen Kampf“. In: Felder, Ekkehard (Hrsg.): *Semantische Kämpfe. Macht und Sprache in den Wissenschaften*. Berlin: de Gruyter: 353–371.
- Christmann, Ursula (2004): „Verstehens- und Verständlichkeitsmessung. Methodische Ansätze in der Anwendungsforschung“. In: Lerch, Kent D. (Hrsg.): *Die Sprache des Rechts. Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht*. Berlin: de Gruyter: 33–62.
- Coulthard, Malcolm/Johnson, Alison (2007): *An Introduction to Forensic Linguistics. Language in Evidence*. New York: Routledge.
- Coulthard, Malcolm/Johnson, Alison (Hrsg.) (2010): *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. New York: Routledge.
- Creifelds, Carl/Weber, Klaus (Hrsg.) (2007): *Rechtswörterbuch*. München: Beck.

- Creutz, Marcus (2006): „Wie sag ich's meinem Mandanten? Marketing fängt bei der Sprache an“. *BRAK Magazin* 04: 4–5.
- Cunningham, Clark D. (1999): „Evaluating Effective Lawyer-Client Communication: An International Project Moving from Research to Reform“. *Fordham Law Review* 5/67.
- Cunningham, Clark D. (2001): *The Client's Perspective on the Initial Interview: A Social Science Approach*. <http://law.gsu.edu/Communication/HARTART2.pdf>.
- Cunningham, Clark D. (2006): *What Clients Want From Their Lawyers*. <http://law.gsu.edu/Communication/WhatClientsWant.pdf>.
- Danet, Brenda/Hoffman, Kenneth/Kermish, Nicole (1980): „Obstacles to the Study of Lawyer-Client Interaction: The Biography of a Failure“. *Law & Society Review* 4/14: 905–922.
- Day, Dennis/Wagner, Johannes (2010): „Ethnomethodology and Conversation Analysis“. In: Antos, Gerd/Ventola, Eija (Hrsg.): *Handbook of Interpersonal Communication*. Berlin/ New York: de Gruyter: 33–51.
- Deppermann, Arnulf (2008/1999): *Gespräche analysieren. Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Deppermann, Arnulf (2010): „Zur Einführung: ‚Verstehen in professionellen Handlungsfeldern‘ als Gegenstand einer ethnographischen Konversationsanalyse“. In: Deppermann, Arnulf/Reitemeier, Ulrich/Schmitt, Reinhold/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. Tübingen: Narr: 7–25.
- Deppermann, Arnulf (2012): „Negotiating hearing problems in doctor-patient interaction: Practices and problems of accomplishing shared reality“. In: Egbert, Maria/Deppermann, Arnulf (Hrsg.): *Hearing Aids Communication. Integrating Social Interaction, Audiology and User Centered Design to Improve Communication with Hearing Loss and Hearing Technologies*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung: 90–103.
- Deutscher Anwaltverein (Hrsg.) (2011): *Anwälte und ihre Geschichte*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Dickert, Thomas (2010): „Selbstverwaltung der Rechtsanwaltschaft“. In: Kilian, Matthias/Offermann-Burckhart, Susanne/vom Stein, Jürgen (Hrsg.): *Praxis-handbuch Anwaltsrecht*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag: 39–48.
- Dietrich, Rainer/Klein, Wolfgang (Hrsg.) (2000): *Sprache des Rechts*. Stuttgart: Metzler. (=Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi) Heftnr. 118).

- Dittmar, Norbert (2009): *Transkription. Ein Leitfaden mit Aufgaben für Studenten, Forscher und Laien*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Donk, Ute (1996): „Aber das sind Sachen, die gehen absolut an mir vorbei! Strukturelle Probleme in Vernehmungen nicht deutschsprachiger Beschuldigter“. In: Reichertz, Jo/Schröer, Norbert (Hrsg.): *Qualitäten polizeilichen Handelns. Beiträge zu einer verstehenden Forschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 163–181.
- Donk, Ute (2003): „Dolmetschergestützte Ermittlungsarbeit“. In: Reichertz, Jo/Schröer, Norbert (Hrsg.): *Hermeneutische Polizeiforschung*. Opladen: Leske+Budrich: 101–121.
- Dorfmueller, Ulrike (2006): *Verkaufsgespräche im Computer-Discounthandel. Eine diskursanalytische Untersuchung*. Tübingen: Francke.
- Drew, Paul/Heritage, John (1992a): „Analyzing talk at work: an introduction“. In: Drew, Paul/Heritage, John (Hrsg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press: 3–65.
- Drew, Paul/Heritage, John (Hrsg.) (1992b): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: University Press.
- Drew, Paul/Sorjonen, Marja-Leena (1997): „Institutional Dialogue“. In: van Dijk, Teun (Hrsg.): *Discourse as Social Interaction. Discourse Studies 2*. London: Sage: 92–118.
- DRiG: *Deutsches Richtergesetz*. <http://www.gesetze-im-internet.de/drig/index.html>.
- Ebert, Helmut (2011): „Verwaltungssprache aus Sicht der Sprachwissenschaft“. In: Blaha, Michaela/Wilhelm, Hermann (Hrsg.): *Verständliche Sprache in Recht und Verwaltung. Herausforderungen und Chancen*. Frankfurt: Verlag für Verwaltungswissenschaft: 13–23.
- Eckardt, Birgit (2000): *Fachsprache als Kommunikationsbarriere? Verständigungsprobleme zwischen Juristen und Laien*. Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag DUV.
- Ehlich, Konrad (Hrsg.) (1990): *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Ehlich, Konrad (1991): „Funktionale-pragmatische Kommunikationsanalyse: Ziele und Verfahren“. In: Flader, Dieter (Hrsg.): *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler: 127–143.
- Ehlich, Konrad (1992): „Kommunikationsanalysen – Bedingungen und Folgen“. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.): *Kommunikationsberatung*

und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen: Westdeutscher Verlag: 36–66.

- Ehlich, Konrad (1993): „Hiat – a Transcription System for Discourse Data“. In: Edwards, Jane/Lampert, Martin (Hrsg.): *Talking Data*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum: 123–148.
- Ehlich, Konrad (Hrsg.) (2007): *Sprache und sprachliches Handeln. Prozeduren des sprachlichen Handelns, Bd.2*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Ehlich, Konrad (2007): „Vom Nutzen der ‚Funktionalen Pragmatik‘ für die angewandte Linguistik“. In: Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Sprache und sprachliches Handeln. Pragmatik und Sprachtheorie, Bd.1*. Berlin: de Gruyter: 475–488.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1972): „Zur Konstitution pragmatischer Einheiten in einer Institution: Das Speiserestaurant“. In: Wunderlich, Dieter (Hrsg.): *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt am Main: Athenäum: 209–254.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1976): „Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT)“. *Linguistische Berichte* 45: 21–41.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1977): „Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule“. In: Goeppert, Herma (Hrsg.): *Sprachverhalten im Unterricht*. München: Fink: 36–114.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1979): „Sprachliche Handlungsmuster“. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.): *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler: 243–274.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1980): „Sprache in Institutionen“. In: Althaus, Hans/Henne, Helmut/Wiegand, Herbert (Hrsg.): *Lexikon Germanistische Linguistik*. Tübingen: Niemeyer: 338–345.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1986): *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1994): „Institutionsanalyse. Prolegomena zur Untersuchung von Kommunikation in Institutionen“. In: Brüner, Gisela/Graefen, Gabriele (Hrsg.): *Texte und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 287–327.
- Eidmann, Dorothee/Roethe, Thomas (1991): *Zur Logik gesellschaftlicher Konfliktregelung am Beispiel professionalisierten juristischen Handelns und von Schlichtungsverfahren*. Bremen: ZERP.
- Elbers, Nieke/van Wees, Kiliaan/Akkermans, Arno/Cuijpers, Pim/Bruinvels, David (2012): „Exploring Lawyer–Client Interaction. A Qualitative Study of Positive Lawyer Characteristics“. *Psychological Injury and Law*: 89–94.

- Enders, Horst-Reiner (2011): „§1 Geltungsbereich“. In: Hartung, Wolfgang/Schons, Herbert/Enders, Horst-Reiner (Hrsg.): *Rechtsanwaltsvergütungsgesetz*. München: Beck: 1–33.
- Engberg, Jan (2009): „Durchschaubarkeit durch Vielfalt – Vorteile eines mehrsprachigen Rechtssystems und ihre linguistische Beschreibung“. *Muttersprache* 3/119: 181–191.
- Engelken, Eva (2010): *Klartext für Anwälte. Mandanten gewinnen – Medien überzeugen, verständliche Kommunikation in Wort und Schrift*. Wien: Linde.
- Ewer, Wolfgang (2009): „Anwaltliche Unabhängigkeit zwischen Interessenvertretung und Gemeinwohlorientierung“. *Anwaltsblatt* 10/59: 657–662.
- Ewer, Wolfgang (2010): „Der Anwalt als Übersetzer – oder: Profis für Komplexität. Ein Essay über die Kommunikation unter Juristen, die juristische Sprache und das Recht“. *Anwaltsblatt* 5/60: 297–302.
- Felder, Ekkehard (2005): „Alltagsweltliche und juristische Wirklichkeitskonstitution im Modell der „Juristischen Textarbeit“. Ein sprachhandlungstheoretischer Beitrag zur Kommunikation im Recht“. In: Lerch, Kent D. (Hrsg.): *Die Sprache des Rechts. Recht vermitteln. Strukturen, Formen und Medien der Kommunikation im Recht*. Berlin: de Gruyter: 133–168.
- Felder, Ekkehard (2006): „Semantische Kämpfe in Wissensdomänen. Eine Einführung in Benennungs-, Bedeutungs- und Sachverhaltsfixierungs-Konkurrenzen“. In: Felder, Ekkehard (Hrsg.): *Semantische Kämpfe. Macht und Sprache in den Wissenschaften*. Berlin: de Gruyter: 13–46.
- Felder, Ekkehard (2008): „Grenzen der Sprache im Spiegel von Gesetzestext und Rechtsprechung. Das Konzept der juristischen Textarbeit“. In: Eichhoff-Cyrus, Karin M./Antos, Gerd (Hrsg.): *Verständlichkeit als Bürgerrecht? Die Rechts- und Verwaltungssprache in der öffentlichen Diskussion*. Mannheim: Duden-Verlag: 96–116.
- Felstiner, William (2001): „Synthesising socio-legal research: lawyer-client relations as an example“. *International Journal of the Legal Profession* 3/8: 191–201.
- Fiehler, Reinhard (1990a): „Erleben und Emotionalität als Problem der Arzt-Patienten-Interaktion“. In: Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 41–65.
- Fiehler, Reinhard (1990b): *Kommunikation und Emotion. Theoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotionen in der verbalen Interaktion*. Berlin: de Gruyter.

- Fiehler, Reinhard (2001): „Emotionalität im Gespräch“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1425–1438.
- Fiehler, Reinhard (Hrsg.) (2002): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Fiehler, Reinhard (2005): „Erleben und Emotionalität im Arzt-Patienten-Gespräch“. In: Neises, Mechthild/Dietz, Susanne/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Psychoanalytische Kommunikation in der Frauenheilkunde. Ein interdisziplinärer Ansatz zur verbalen Intervention*. Stuttgart: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: 120–136.
- Fiehler, Reinhard (2009a): „Gesprochene Sprache“. In: Dudenredaktion (Hrsg.): *Duden. Die Grammatik*. Mannheim: Bibliographisches Institut AG: 1165–1244.
- Fiehler, Reinhard (2009b): „Mündliche Kommunikation“. In: Becker-Mrotzek, Michael (Hrsg.): *Mündliche Kommunikation und Gesprächsdidaktik*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren: 25–51.
- Fiehler, Reinhard (2012): „Woher weiß der Kommunikationstrainer, wie man es besser macht? Bewertungen und Normen in berufsbezogenen Kommunikationstrainings“. In: Günthner, Susanne/Imo, Wolfgang/Meer, Dorothee/Schneider, Jan Georg (Hrsg.): *Kommunikation und Öffentlichkeit. Sprachwissenschaftliche Potenziale zwischen Empirie und Norm*. Berlin: de Gruyter: 249–265.
- Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther/Schnieders, Guido (2002/1999): „Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen.“. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung: 120–154.
- Fiehler, Reinhard/Schmitt, Reinhold (2011/2004): „Gesprächstraining“. In: Knapp, Karlfried/Antos, Gerd/Becker-Mrotzek, Michael/Deppermann, Arnulf/Göpferich, Susanne/Grabowski, Joachim/Klemm, Michael/Villiger, Claudia (Hrsg.): *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Tübingen: Narr: 355–375.
- Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.) (1992): *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Fisher, Roger/Ury, William/Patton, Bruce (2009/1984): *Das Harvard-Konzept. Der Klassiker der Verhandlungstechnik*. Frankfurt: Campus.
- Flick, Uwe (1991): „Alltagswissen über Gesundheit und Krankheit. Überblick und Einführung“. In: Flick, Uwe (Hrsg.): *Alltagswissen über Gesundheit und*

- Krankheit. Subjektive Theorien und soziale Repräsentationen*. Heidelberg: Roland Asanger: 9–27.
- Flick, Uwe (1998): „Subjektive Vorstellungen von Gesundheit und Krankheit. Überblick und Einführung“. In: Flick, Uwe (Hrsg.): *Wann fühlen wir uns gesund? Subjektive Vorstellungen von Gesundheit und Krankheit*. München: Juventa: 7–30.
- Flick, Uwe (2007): *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.
- Fobbe, Eilika (2011): *Forensische Linguistik. Eine Einführung*. Tübingen: Narr.
- Franke, Wilhelm (1984a): „Entwicklung eines dialoggrammatischen Konzepts zur Beschreibung des Dialogtyps Verkaufs-/Einkaufsgespräch“. In: Hundsnurscher, Franz/Franke, Wilhelm (Hrsg.): *Das Verkaufs-/Einkaufsgespräch*. Stuttgart: Hans-Dieter Heinz: 76–112.
- Franke, Wilhelm (1984b): „Exkurs: Zur Einwandbehandlung im Verkaufs-/Einkaufsgespräch“. In: Hundsnurscher, Franz/Franke, Wilhelm (Hrsg.): *Das Verkaufs-/Einkaufsgespräch*. Stuttgart: Hans-Dieter Heinz: 49–75.
- Fuchs, Oliver/Klenk, Peter (2008): „Management von Kundenzufriedenheit im Finanzdienstleistungsbereich: das Beispiel Berner Landesbank“. In: Homburg, Christian (Hrsg.): *Kundenzufriedenheit: Konzepte- Methoden – Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler: 447–460.
- Ganter, Hans Gerhard (2010): „Der Beruf des Rechtsanwaltes“. In: Kilian, Matthias/Offermann-Burckhart, Susanne/vom Stein, Jürgen (Hrsg.): *Praxishandbuch Anwaltsrecht*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag: 1–9.
- Gelleszun-Koschke, Denise (2011): *Rechtspraktische Kommunikation. Juristischer Sprachgebrauch in der Rechtsberatung – mehr als ein rhetorisches Versteckspiel*. Marburg: Tectum.
- Gibbons, John (2003): *Forensic Linguistics. An Introduction to Language and the Justice System*. Oxford: Blackwell.
- Gibbons, John/Turell, M. Teresa (Hrsg.) (2008): *Dimensions of Forensic Linguistics*. Amsterdam: John Benjamins.
- Gloy, Klaus (1981): „Deutungsschemata des Sozialamts – Zur linguistischen Analyse von Institutionen als Konfliktherden“. In: Klein, Josef/Presch, Gunter (Hrsg.): *Institutionen – Konflikte – Sprache. Arbeiten zur linguistischen Pragmatik*. Tübingen: Niemeyer: 87–125.
- Goffman, Erving (1967): *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Anchor Books.

- Graf, Eva (In Vorb.): *The Discourse of Executive Coaching. An Applied Linguistic Analysis*.
- Graf, Eva/Aksu, Yasmin/Pick, Ina/Rettinger, Sabine (Hrsg.) (2011): *Beratung, Coaching, Supervision. Multidisziplinäre Perspektiven vernetzt*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Greiter, Ivo (2008): „Praxis. Oder: Die tägliche Kommunikation und Rhetorik für Anwälte“. In: Ponschab, Reiner/Schweizer, Adrian (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen. Kommunikation, Mediation, Rhetorik, Verhandlung, Vernehmung*. Köln: O. Schmidt: 249–299.
- Grewendorf, Günther (1992a): „Rechtskultur als Sprachkultur. Der sprachanalytische Sachverstand im Recht“. In: Grewendorf, Günther (Hrsg.): *Rechtskultur als Sprachkultur. Zur forensischen Funktion der Sprachanalyse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 11–41.
- Grewendorf, Günther (Hrsg.) (1992b): *Rechtskultur als Sprachkultur. Zur forensischen Funktion der Sprachanalyse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Grewendorf, Günther/Rathert, Monika (Hrsg.) (2009): *Formal Linguistics and Law*. Berlin: de Gruyter.
- Grießhaber, Wilhelm (2001): „Verfahren und Tendenzen der funktional-pragmatischen Diskursanalyse. Vom Speiserestaurant zum Cybercafé“. In: Iványi, Zsuzsanna/Kertész, András (Hrsg.): *Gesprächsforschung. Tendenzen und Perspektiven*. Frankfurt/M.: Lang: 77–95.
- Grießhaber, Wilhelm (2007): „Vermittlung der deutschen Fachsprache des Rechts als Fremdsprache“. In: Heller, Dorothee/Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Studien zur Rechtskommunikation*. Berlin: Lang: 237–258.
- Gülich, Elisabeth (1981): „Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation“. In: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.): *Dialogforschung*. Düsseldorf: Schwann: 418–456.
- Gülich, Elisabeth (1999): „Experten‘ und ‚Laien‘. Der Umgang mit Kompetenzunterschieden am Beispiel medizinischer Kommunikation“. In: Union der Deutschen Akademien der Wissenschaften Sächsische Akademie der Wissenschaften zu Leipzig (Hrsg.): *„Werkzeug Sprache“. Sprachpolitik, Sprachfähigkeit, Sprache und Macht*. Hildesheim, Zürich, New York: Olms Verlag: 165–196.
- Gülich, Elisabeth (2003): „Conversational techniques used in transferring knowledge between medical experts and non-experts“. *Discourse & Society* 2/5: 235–263.

- Gülich, Elisabeth (2005): „Krankheitserzählungen“. In: Neises, Mechthild/Dietz, Susanne/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Psychoanalytische Kommunikation in der Frauenheilkunde. Ein interdisziplinärer Ansatz zur verbalen Intervention*. Stuttgart: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: 73–89.
- Gülich, Elisabeth/Mondada, Lorenza (2008): *Konversationsanalyse. Eine Einführung am Beispiel des Französischen*. Tübingen: Niemeyer.
- Günthner, Susanne (2000): *Vorwurfsaktivitäten in der Alltagskommunikation. Grammatische, prosodische, rhetorisch-stilistische und interaktive Verfahren bei der Konstitution kommunikativer Muster und Gattungen*. Tübingen: Niemeyer. (=Germanistische Linguistik 221).
- Habermas, Jürgen (1981): *Theorie des kommunikativen Handelns. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp. (=2).
- Habscheid, Stephan (2011/2004): „Gesprächsberatung in Organisationen und Institutionen“. In: Knapp, Karlfried/Antos, Gerd/Becker-Mrotzek, Michael/Deppermann, Arnulf/Göpferich, Susanne/Grabowski, Joachim/Klemm, Michael/Villiger, Claudia (Hrsg.): *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Tübingen: Narr: 334–354.
- Haft, Fritjof/Eisele, Jörg (2003): „Kommunikationsfähigkeit“. In: Römermann, Volker/Paulus, Christoph (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen für Jurastudium, Examen und Beruf*. München: Beck: 332–356.
- Harenburg, Jan/Seeliger, Gerd (1979): „Transformationsprozesse in der Rechtspraxis. Eine Untersuchung von Rechtsanwalt/Klienten-Gesprächen“. In: Böhme, Gernot/Engelhardt, Michael von (Hrsg.): *Entfremdete Wissenschaft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 56–84.
- Hartog, Jennifer (1996): *Das genetische Beratungsgespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten*. Tübingen: Narr.
- Hartung, Markus (2012): „Rechtsrat ist (k)eine Ware! Anwaltlicher Rechtsrat zwischen Raketenwissenschaft und Commodity“ 3/62: 231–236.
- Hartung, Wolfgang (2011): „§34 Beratung, Gutachten und Mediation“. In: Hartung, Wolfgang/Schons, Herbert/Enders, Horst-Reiner (Hrsg.): *Rechtsanwaltsvergütungsgesetz*. München: Beck: 409–427.
- Haß-Zumkehr, Ulrike (Hrsg.) (2002): *Sprache und Recht*. Berlin: de Gruyter.
- Hausendorf, Heiko (2001): „Gesprächsanalyse im deutschsprachigen Raum“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 971–979.

- Hee, Katrin (2012): *Polizeivernehmungen von Migranten. eine gesprächsanalytische Studie interkultureller Interaktionen in Institutionen*. Heidelberg: Universitätsverlag Winter.
- Heinz, Karl Eckhart (1977): „Juristische Sprachverwendung und Kommunikationssituation“. In: Viehweg, Theodor/Rotter, Frank (Hrsg.): *Recht und Sprache. Vorträge auf der Tagung der Deutschen Sektion der Internationalen Vereinigung für Rechts- und Sozialphilosophie*. Wiesbaden: Steiner.
- Heller, Dorothee/Ehlich, Konrad (Hrsg.) (2007): *Studien zur Rechtskommunikation*. Berlin: Lang.
- Henderson, William D. (2010): „Law Firm Strategies for Human Capital: Past, Present, Future“. In: Sarat, Austin (Hrsg.): *Special Issue Law Firms, Legal Culture, and Legal Practice*. Bingley: Emerald: 73–106.
- Henne, Helmut/Rehbock, Helmut (2001/1979): *Einführung in die Gesprächsanalyse*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Heritage, John/Clayman, Steven (2010): *Talk in Action: Interactions, Identities, and Institutions*. Chichester: John Wiley.
- Hesse, Hans Albrecht (2004): *Einführung in die Rechtssoziologie*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Heussen, Benno (1995): *Umgang mit Anwälten. Wie Sie den richtigen finden, bewerten, motivieren – Anwaltshonorare – Konflikte und Haftung*. München: Wilhelm Heyne.
- Heussen, Benno (1999): *Anwalt und Mandant. Ein Insider-Report*. Köln: O. Schmidt.
- Heutger, Viola (2006): „Der Platz der juristischen Fachsprache in der Experten-Laien-Kommunikation“. *Hermes – Journal of Language and Communication Studies* 36: 55–63.
- Hilton, Toni/Migdal, Stephen (2005): „Why clients need, rather than want, lawyers“. *International Journal of the Legal Profession* 1/12: 145–163.
- Höcker, Ralf (2009): *Anwalt-Deutsch/ Deutsch-Anwalt*. Berlin: Langenscheidt.
- Hoffmann, Ludger (1980): „Zur Pragmatik von Erzählformen vor Gericht“. In: Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Erzählen im Alltag*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 28–63.
- Hoffmann, Ludger (1981): „Sprache vor Gericht: Konzeption einer empirischen Untersuchung“. In: Lange-Seidel, Annemarie (Hrsg.): *Zeichenkonstitution. Akten des 2. Semiotischen Kolloquiums Regensburg 1978*. Berlin: de Gruyter: 272–278.

- Hoffmann, Ludger (1983a): *Kommunikation vor Gericht*. Tübingen: Narr.
- Hoffmann, Ludger (1983b): „Kommunikation vor Gericht: Zum Forschungsstand“. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie* OBST 24: 7–28.
- Hoffmann, Ludger (1984): „Berichten und Erzählen“. In: Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Erzählen in der Schule*. Tübingen: Narr: 55–66.
- Hoffmann, Ludger (1989a): „Einleitung: Sprache – Recht – Diskurs“. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): *Rechtsdiskurse. Untersuchungen zur Kommunikation in Gerichtsverfahren*. Tübingen: Narr: 9–38.
- Hoffmann, Ludger (1989b): „Verstehensprobleme in der Strafverhandlung“. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): *Rechtsdiskurse. Untersuchungen zur Kommunikation in Gerichtsverfahren*. Tübingen: Narr: 165–195.
- Hoffmann, Ludger (1991): „Vom Ereignis zum Fall. Sprachliche Muster zur Darstellung und Überprüfung von Sachverhalten vor Gericht“. In: Schönert, Jörg/Jäger, Georg/Imm, Konstantin (Hrsg.): *Erzählte Kriminalität*. Tübingen: Niemeyer: 87–113.
- Hoffmann, Ludger (1992): „Wie verständlich können Gesetze sein?“. In: Grewendorf, Günther (Hrsg.): *Rechtskultur als Sprachkultur. Zur forensischen Funktion der Sprachanalyse*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 122–154.
- Hoffmann, Ludger (1997): „Fragen nach der Wirklichkeit. Der Beitrag der linguistischen Diskursanalyse“. In: Frehsee, Detlev/Löschper, Gabi/Smaus, Gerlinda (Hrsg.): *Konstruktion der Wirklichkeit durch Kriminalität und Strafe*. Baden Baden: Nomos: 200–221.
- Hoffmann, Ludger (1998): „Fachtextsorten der Institutionensprachen I: das Gesetz“. In: Hoffmann, Lothar/Kalverkämper, Hartwig/Wiegand, Herbert Ernst (Hrsg.): *Fachsprachen*. Berlin: de Gruyter: 522–528.
- Hoffmann, Ludger (2001): „Gespräche im Rechtswesen“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1540–1555.
- Hoffmann, Ludger (2002): „Rechtsdiskurse zwischen Normalität und Normativität“. In: Haß-Zumkehr, Ulrike (Hrsg.): *Sprache und Recht*. Berlin: de Gruyter: 80–99.
- Hoffmann, Ludger (2007): „Die Wirklichkeit des Gerichts“. *Der Deutschunterricht* 4/59: 36–48.
- Hoffmann, Ludger (2010): „Wissensgenerierung: der Fall der Strafverhandlung“. In: Dausendschön-Gay, Ulrich/Domke, Christine/Olhus, Sören (Hrsg.): *Wissen*

in (Inter-) Aktion. Verfahren der Wissensgenerierung in unterschiedlichen Praxisfeldern. Berlin, New York: de Gruyter: 249–279.

- Hoffmann, Ludger (2014): „Der Fall des Rechts und wie er zur Sprache kommt“. In: Bergmann, Jörg/Dausendschön-Gay, Ulrich/Oberzaucher, Frank (Hrsg.): »Der Fall«: Zur epistemischen Praxis professionellen Handelns. Bielefeld: Transcript: 287–343.
- Hoffmann, Ludger/Nothdurft, Werner (1989): „Kommunikation und Kommunikationsprobleme in Institutionen“. In: Förster, Jürgen/Neuland, Eva/Rupp, Gerhard (Hrsg.): *Wozu noch Germanistik? Wissenschaft – Beruf – kulturelle Praxis*. Stuttgart: Metzler: 118–132.
- Höflich, Joachim (2009): „Wozu braucht man da noch einen Arzt? Die Veränderung der Arzt-Patienten-Beziehung durch das Internet“. In: Klusen, Norbert/Fließgarten, Anja/Nebeling, Thomas (Hrsg.): *Informiert und selbstbestimmt. Der mündige Bürger als mündiger Patient*. Baden Baden: Nomos: 206–220.
- Holt, Elizabeth/Johnson, Alison (2010): „Socio-pragmatic aspects of legal talk: police interviews and trial discourse“. In: Coulthard, Malcolm/Johnson, Alison (Hrsg.): *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. London, New York: Routledge: 21–36.
- Homburg, Christian/Stock-Homburg, Ruth (2008): „Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit“. In: Homburg, Christian (Hrsg.): *Kundenzufriedenheit: Konzepte- Methoden – Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler: 17–51.
- Hommelhoff, Peter (2000): „Anwälte im Streckbett der Richterausbildung“. In: Hommelhoff, Peter/Schmidt-Diemitz, Rolf/Sigle, Axel (Hrsg.): *Familien-gesellschaften. Festschrift für Walter Sigle zum 70. Geburtstag*. Köln: O. Schmidt: 463–473.
- Hommerich, Christoph (2005): „Personales Vertrauen in der Anwalt-Mandant-Beziehung“. *Anwaltsblatt*: 562–564.
- Hommerich, Christoph (2009a): *Die freien Berufe und das Vertrauen in der Gesellschaft. Ansätze zu einem Aufbruch*. Baden Baden: Nomos.
- Hommerich, Christoph (2009b): „Einzelanwälte – die schweigende Mehrheit“. *Anwaltsblatt* 4/59: 298.
- Hommerich, Christoph/Kilian, Matthias (2006a): *Die Berufssituation junger Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte. Eine empirische Untersuchung des Zulassungsjahrgangs 2003*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Hommerich, Christoph/Kilian, Matthias (2006b): *Vergütungsvereinbarungen deutscher Rechtsanwälte. Eine empirische Untersuchung der Vergütungspraxis der deutschen Anwaltschaft*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.

- Hommerich, Christoph/Kilian, Matthias (2007): *Mandanten und ihre Anwälte. Ergebnisse einer Bevölkerungsumfrage zur Inanspruchnahme und Bewertung von Rechtsdienstleistungen*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Hommerich, Christoph/Kilian, Matthias (2009): *Vergütungsbarometer 2009. Praxis der Vergütungsvereinbarungen deutscher Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Hommerich, Christoph/Kilian, Matthias (2011): *Fachanwälte*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Hommerich, Christoph/Kilian, Matthias/Dreske, René (Hrsg.) (2008): *Statistisches Jahrbuch der Anwaltschaft 2007/2008*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Hommerich, Christoph/Kilian, Matthias/Wolf, Thomas (2007): „Denke ich an...“. Assoziationen der Bevölkerung zum Begriff ‚Rechtsanwalt‘. *Anwaltsblatt* 10/57: 705–706.
- Honisch, Philipp (2011): *Anwaltswerbung – Anwaltshaftung. Qualitätssicherung im System anwaltlicher Werbung mit Spezialkenntnissen und haftungsrechtliche Folgen eines solchen Verfahrens*. Marburg: Tectum.
- Hosticka, Carl J. (1979): „We Don't Care about What Happened, We Only Care about What Is Going to Happen: Lawyer-Client Negotiations of Reality“. *Social Problems* 5/26: 599–610.
- Hutchby, Ian (2007): *The Discourse of Child Counseling*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Hutchby, Ian/Wooffitt, Robin (2008): *Conversation analysis*. Cambridge: Polity.
- Jeand'Heur, Bernd (1998): „Die neuere Fachsprache der juristischen Wissenschaft seit der Mitte des 19. Jahrhunderts unter besonderer Berücksichtigung von Verfassungsrecht und Rechtsmethodik“. In: Hoffmann, Lothar/Kalverkämper, Hartwig/Wiegand, Herbert Ernst (Hrsg.): *Fachsprachen*. Berlin: de Gruyter: 1286–1295.
- Jefferson, Gail/Lee, John R.E (1981): „The Rejection of Advice: Managing the Problematic Convergence of a ‚Troubles-Telling‘ and a ‚Service-Encounter‘“. *Journal of Pragmatics* 5/5: 399–422.
- Jungk, Antje (2012): „Über die Kunst ein guter Anwalt zu sein. Der Anwaltsberuf als Profession – oder: Der richtige Umgang mit den Mandanten“. *Anwaltsblatt* 5/62: 376–383.
- JuraForum (2013): *Mandantengespräch*. <http://www.juraforum.de/fuer-anwaelte/kanzleiorganisation/mandantengespraech>.

- Kaiser, Marc-Oliver (2002): *Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit. Dimensionen und Messmöglichkeiten*. Berlin: Schmidt.
- Kallmeyer, Werner (1983): „Mündliche Kommunikation vor Gericht. Einige Bemerkungen zu ihrer linguistischen und sprachsoziologischen Behandlung“. In: Wassermann, Rudolf/Petersen, Jürgen (Hrsg.): *Recht und Sprache. Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz*. Heidelberg: C.F.Müller: 139–151.
- Kallmeyer, Werner (1985): „Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch durch.“. In: Gülich, Elisabeth/Kotschi, Thomas (Hrsg.): *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983*. Tübingen: Niemeyer: 81–122.
- Kallmeyer, Werner (2000): „Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen“. *Zeitschrift für qualitative Sozialforschung* 2: 227–252.
- Kallmeyer, Werner (2002): „Verbal practices of perspective grounding“. In: Graumann, Carl/Kallmeyer, Werner (Hrsg.): *Perspective and Perspectivation in Discourse*. Amsterdam, Philadelphia: Benjamins: 113–141.
- Kallmeyer, Werner (2005): „Konversationsanalytische Beschreibung/Conversational Analysis“. In: Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/Mattheier, Klaus J./Trudgill, Peter (Hrsg.): *Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*. Berlin, New York: de Gruyter: 1212–1225.
- Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz (1976): „Konversationsanalyse“. *Studium Linguistik* 1: 1–28.
- Kallmeyer, Werner/Schütze, Fritz (1977): „Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung“. In: Wegner, Dirk (Hrsg.): *Gesprächsanalyse. Vorträge gehalten anlässlich des 5. Kolloquiums des Instituts für Kommunikationsforschung und Phonetik*. Hamburg: Buske: 159–274.
- Kasperek, Elisabeth (1996): „Erfahrungen mit Sprache in einer Rechtsanwaltspraxis“. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie OBST* 53: 61–74.
- Keim, Inken (1996): „Verfahren der Perspektivenabschottung und ihre Auswirkung auf die Dynamik des Argumentierens“. In: Kallmeyer, Werner (Hrsg.): *Gesprächsrhetorik. Rhetorische Verfahren im Gesprächsprozess*. Tübingen: Narr: 191–277.
- Khosroshahi, Fatemeh (1989): „Penguins don't care, but women do: A Social Identity Analysis of a Whorfian Problem.“. *Language in Society* 18: 505–525.
- Kilger, Hartmut (2007): „Wie der angehende Anwalt ausgebildet sein muss“. *Anwaltsblatt* 1/57: 1–5.

- Kilger, Hartmut (2009): „Nicht verzagen, die Zukunft gehört uns“. *Anwaltsblatt* 5/59: 336.
- Kilian, Matthias (2005): *Rechtliche Grundlagen der anwaltlichen Tätigkeit*. München: Beck.
- Kilian, Matthias (2008): *Das anwaltliche Mandat. Schlüsselqualifikation – Berufspraxis*. München: Beck.
- Klein, Wolfgang (1987): „Die Kunst des Schlichtens. Techniken der Herbeiführung von Einigung in einer Güterverhandlung von dem Schiedsmann“. In: Röhl, Klaus (Hrsg.): *Das Güterverfahren vor dem Schiedsmann. Soziologische und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen*. Köln: Carl Heymanns: 611–639.
- Klein, Wolfgang (Hrsg.) (2002): *Sprache des Rechts II*. Stuttgart: Metzler. (=Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi) Heftnr. 128).
- Klein, Wolfgang/Nothdurft, Werner (1987): „die rauferei ODER dat andere thema. Einführende Bemerkungen zur Gesprächsanalyse einer Güterverhandlung vor dem Schiedsmann“. In: Röhl, Klaus (Hrsg.): *Das Güterverfahren vor dem Schiedsmann. Soziologische und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen*. Köln: Carl Heymanns: 543–564.
- Klinge, Hildegard/Klinge, Erich (1998): *Mandantengespräch und Konfliktbewältigung*. Köln: O. Schmidt.
- Kluge (2002): *Ethymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache*. Berlin: de Gruyter.
- Knapp, Karlfried/Antos, Gerd (2010): „Introduction to the handbook series. Linguistics for problem solving“. In: Antos, Gerd/Ventola, Eija (Hrsg.): *Handbook of Interpersonal Communication*. Berlin/ New York: de Gruyter: v–xv.
- Knapp, Karlfried/Antos, Gerd/Becker-Mrotzek, Michael/Deppermann, Arnulf/Göpferich, Susanne/Grabowski, Joachim/Klemm, Michael/Villiger, Claudia (Hrsg.) (2011/2004): *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Tübingen: Narr.
- Kniffka, Hannes (Hrsg.) (1990): *Texte zu Theorie und Praxis forensischer Linguistik*. Tübingen: Niemeyer.
- Kniffka, Hannes (2007): *Working in language and law. a German perspective*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Koerfer, Armin (1994a): „Interkulturelle Kommunikation vor Gericht. Verständigungsprobleme beim fremdsprachlichen Handeln in einer kommunikationsintensiven Institution“. In: Brünner, Gisela/Graefen, Gabriele (Hrsg.): *Texte*

und Diskurse. Methoden und Forschungsergebnisse der funktionalen Pragmatik. Opladen: Westdeutscher Verlag: 351–373.

- Koerfer, Armin (1994b): *Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Koerfer, Armin/Köhle, Karl/Obliers Rainer/Sonntag, Bernd Thomas Walter/Albus Christian (2008): „Training und Prüfung kommunikativer Kompetenz. Aus- und Fortbildungskonzepte zur ärztlichen Gesprächsführung“. *Gesprächsforschung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 9: 34–78.
- Koerfer, Armin/Köhle, Karl/Obliers Rainer/Thomas, Walter/Albus Christian (2010): „Narrative Wissensgenerierung in einer biopsychosozialen Medizin“. In: Dausendschön-Gay, Ulrich/Domke, Christine/Olhus, Sören (Hrsg.): *Wissen in (Inter-)Aktion. Verfahren der Wissensgenerierung in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Berlin, New York: de Gruyter: 91–131.
- Köhle, Karl/Koerfer, Armin/Kretschmer, Britta/Obliers, Rainer/Reimer, Thomas/Thomas, Walter (2010): *Manual zu ärztlichen Gesprächsführung*. Köln.
- König, Eckard/Weth, Stephan (Hrsg.) (2004a): *Das Mandantengespräch – effiziente Beratungsgespräche in der anwaltlichen Praxis*. Saarbrücken: juris.
- König, Eckard/Weth, Stephan (2004b): „Teil 1: Die Beratung von Mandanten“. In: König, Eckard/Weth, Stephan (Hrsg.): *Das Mandantengespräch – effiziente Beratungsgespräche in der anwaltlichen Praxis*. Saarbrücken: juris: 1–38.
- Kozin, Alexander (2007): „Standing for the client: on the interactional becoming of the criminal defence attorney“. *International Journal of the Legal Profession* 2/14: 173–193.
- Kozin, Alexander (2008): „Unsettled facts: On the transformational dynamism of evidence in legal discourse“. *Text and Talk* 2/28: 219–238.
- Krämer, Andreas (1999): „Honorarpolitik“. In: Hartung, Wolfgang/Römermann, Volker (Hrsg.): *Marketing- und Management-Handbuch für Rechtsanwälte*. München: Beck: 787–817.
- Krämer, Andreas/Mauer, Reinhold/Kilian, Matthias (2005): *Vergütungsvereinbarung und -management*. München: Beck.
- Kredens, Krzysztof/Morris, Ruth (2010): „Interpreting outside the courtroom. ‚A shattered mirror?‘ Interpreting in legal context outside the courtroom“. In: Coulthard, Malcolm/Johnson, Alison (Hrsg.): *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. London, New York: Routledge: 455–469.
- Kroll, Florian Alexander (2009): „Gesprächsanalyse. Voraussetzungen und Probleme empirischer Kommunikationsforschung am Anwendungsbeispiel

- von Beratungsgesprächen mit ausländischen Gaststudenten“. *Essener Studien zur Semiotik und Kommunikationsforschung*: 125–134.
- Kühl, Kristian/Reichold, Hermann/Ronellenfitsch, Michael (2011): *Einführung in die Rechtswissenschaft. Ein Studienbuch*. München: Beck.
- Kundenmonitor Deutschland (2008): *Kundenzufriedenheit in Deutschland 2008*. http://www.servicebarometer.com/artikel/download/Branchenvergleich_Kundenzufriedenheit_2008_white.pdf.
- Kurt, Ronald (1996): „...sons gehste demnächst den Tierpark fegen!“ – Polizisten als Erzieher? Eine empirische Untersuchung über strukturelle Aspekte diversionsorientierter Polizeitätigkeit“. In: Reichertz, Jo/Schröer, Norbert (Hrsg.): *Qualitäten polizeilichen Handelns. Beiträge zu einer verstehenden Forschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 182–233.
- Kurzon, Dennis (1985): „How Lawyers tell Their Tales. Narrative Aspects of a Lawyer’s Brief“. *Poetics* 14: 467–481.
- Lalouschek, Johanna (2002a/1995): *Ärztliche Gesprächsausbildung. Eine diskursanalytische Studie zu Formen des ärztlichen Gesprächs*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Lalouschek, Johanna (2002b/1999): „Frage-Antwort-Sequenzen im ärztlichen Gespräch“. In: Brunner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hrsg.): *Angewandte Diskursforschung*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung: 155–173.
- Lalouschek, Johanna (2005a): *Inszenierte Medizin. Ärztliche Kommunikation, Gesundheitsinformation und das Sprechen über Krankheit in Medizinsendungen und Talkshows*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Lalouschek, Johanna (2005b): „Medizinische Konzepte und ärztliche Gesprächsführung – am Beispiel der psychosomatischen Anamnese“. In: Neises, Mechthild/Dietz, Susanne/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Psychoanalytische Kommunikation in der Frauenheilkunde. Ein interdisziplinärer Ansatz zur verbalen Intervention*. Stuttgart: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: 48–72.
- Lalouschek, Johanna (2009/2004): „Kommunikatives Selbst-Coaching im beruflichen Alltag. Ein sprachwissenschaftliches Trainingskonzept am Beispiel der klinischen Gesprächsführung“. In: Becker-Mrotzek, Michael/Brunner, Gisela (Hrsg.): *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Frankfurt am Main: Lang: 137–158.
- Lalouschek, Johanna/Menz, Florian/Wodak, Ruth (1990): *Alltag in der Ambulanz*. Tübingen: Narr.
- Larenz, Karl/Canaris, Claus-Wilhelm (1992): *Methodenlehre der Rechtswissenschaft*. Berlin: Springer.

- Lautmann, Rüdiger (2011/1972): *Justiz – die stille Gewalt. Teilnehmende Beobachtung und entscheidungssoziologische Analyse*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Lee, Soyung (2003): *Chaos im Gespräch. Komplexitätstheoretische Betrachtung der chaotischen Gesprächsdynamik am Beispiel des Beratungsgesprächs*. Frankfurt am Main: Lang.
- Leodolter, Ruth (1975): *Das Sprachverhalten von Angeklagten bei Gericht. Ansätze zu einer soziologischen Theorie der Verbalisierung*. Kronberg: Scriptor.
- Lerch, Kent D. (Hrsg.) (2004): *Die Sprache des Rechts. Recht verstehen. Verständlichkeit, Missverständlichkeit und Unverständlichkeit von Recht*. Berlin: de Gruyter. (=1).
- Lerch, Kent D. (Hrsg.) (2005a): *Die Sprache des Rechts. Recht verhandeln. Argumentieren, Begründen und Entscheiden im Diskurs des Rechts*. Berlin: de Gruyter. (=2).
- Lerch, Kent D. (Hrsg.) (2005b): *Die Sprache des Rechts. Recht vermitteln. Strukturen, Formen und Medien der Kommunikation im Recht*. Berlin: de Gruyter. (=3).
- Lerch, Kent D. (2006): „Beobachter beobachten Beobachter. Eine andere Sicht auf das linguistische Monitoring der juristischen Experten-Laien-Kommunikation“. *Hermes – Journal of Language and Communication Studies* 36: 65–75.
- Lerch, Kent D. (2008): *Lesarten des Rechts. Sprache und Medien der Jurisprudenz*. Berlin: Avinus.
- Lerch, Kent D. (2010): „Wissen oder Willkür? Zur Konstruktion des Rechtsfalls durch den Richter“. In: Dausendschön-Gay, Ulrich/Domke, Christine/Olhus, Sören (Hrsg.): *Wissen in (Inter-) Aktion. Verfahren der Wissensgenerierung in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Berlin, New York: de Gruyter: 225–247.
- Levi, Judith (1994): *Language and law. A bibliographic guide to social science research in the USA*. Chicago: American Bar Association.
- Li, Jing (2011): „*Recht ist Streit*“. *Eine rechtslinguistische Analyse des Sprachverhaltens in der deutschen Rechtsprechung*. Berlin: de Gruyter.
- Linell, Per/Luckmann, Thomas (1991): „Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries“. In: Marková, Ivana/Foppa, Klaus (Hrsg.): *Asymmetries in Dialogue*. Hemel Hempstead: Harvester: 3–20.
- Linke, Angelika/Nussbaumer, Markus/Portmann, Paul (2004/1991): *Studienbuch Linguistik*. Tübingen: Niemeyer.

- Locher, Miriam/Limberg, Holger (2012): „Introduction to advice in discourse“. In: Limberg, Holger/Locher, Miriam (Hrsg.): *Advice in Discourse*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins: 1–27.
- Lochmann, Gerhard (2008): „Vernehmungslehre. Oder: Was ich Sie immer schon fragen wollte“. In: Ponschab, Reiner/Schweizer, Adrian (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen. Kommunikation, Mediation, Rhetorik, Verhandlung, Vernehmung*. Köln: O. Schmidt: 115–145.
- Löning, Petra (1985): *Das Arzt-Patienten-Gespräch. Gesprächsanalyse eines Fachkommunikationstyps*. Bern: Lang.
- Löning, Petra (1994): „Versprachlichung von Wissensstrukturen bei Patienten“. In: Redder, Angelika/Wiese, Ingrid (Hrsg.): *Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 97–114.
- Löning, Petra (2001): „Gespräche in der Medizin“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1577–1588.
- Löning, Petra/Rehbein, Jochen (Hrsg.) (1993): *Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses*. Berlin: de Gruyter.
- Lorenza, Mondada/Schmitt, Reinhold (2010): „Zur Multimodalität von Situationseröffnungen“. In: Lorenza, Mondada/Schmitt, Reinhold (Hrsg.): *Situationseröffnungen. Zur multimodalen Herstellung fokussierter Interaktion*. Tübingen: Narr: 7–52.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (1997): „Kommunikation in jugendstrafrechtlichen Hauptverhandlungen. Von den Grenzen rechtlicher und soziologischer Modelle“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 2/18: 180–204.
- Luhmann, Niklas (2008/1972): *Rechtssoziologie*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Luttermann, Karin (1996): *Gesprächsanalytisches Integrationsmodell am Beispiel der Strafgerichtsbarkeit*. Münster: Lit.
- Maas, Utz/Wunderlich, Dieter (1972): *Pragmatik und sprachliches Handeln. Mit einer Kritik am Funkkolleg „Sprache“*. Frankfurt/M.: Athenäum.
- Maat, Henk Pander/Sauer, Christoph (1989): „Konfrontieren und Rügen im niederländischen „Politierechter“-Prozeß“. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): *Rechtsdiskurse. Untersuchungen zur Kommunikation in Gerichtsverfahren*. Tübingen: Narr: 129–164.

- Machura, Stefan/Kammertöns, Annette (2009): „Recht im Schulunterricht, Medieneinflüsse und die Attraktivität von Rechtsberufen“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 2/30: 235–259.
- Mager, Ute (2008): „Erfahrungen mit der Juristenausbildungsreform 2002“. In: Baldus, Christian/Finkenbauer, Thomas/Rüfner, Thomas (Hrsg.): *Juristenausbildung in Europa zwischen Tradition und Reform*. Tübingen: Mohr Siebeck: 321–330.
- Maier-Gutheil, Cornelia (2009): *Zwischen Beratung und Begutachtung. Pädagogische Professionalität in der Existenzgründungsberatung*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Maley, Yon/Candlin, Christopher N./Crichton, Jonathan/Koster, Pieter (1995): „Orientations in lawyer-client interviews“. *Forensic Linguistics* 1/2: 42–55.
- Maley, Yon/Fahey, Rhondda (1991): „Presenting the Evidence: Constructions of Reality in Court“. *International Journal for the Semiotics of Law* IV/10: 3–17.
- Marquard, Judith (1994): „Argumentieren in einem Problemlösungsdiskurs in der Industrie“. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie* OBST 49: 172–189.
- Mather, Lynn/McEwen, Craig/Maiman, Richard (2001): *Divorce Lawyers at Work. Varieties of Professionalism in Practice*. Oxford: Oxford University Press.
- Mattel-Pegam, Gesine (1985): „Ein italienischer Strafgefangener konsultiert einen deutschen Rechtsanwalt“. In: Rehbein, Jochen (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr: 299–323.
- Maurizio Gotti/Williams, Christopher (Hrsg.) (2010): *Legal Discourse across Languages and Culture*. Bern: Lang.
- Maynard, Douglas (1991): „Interaction and Asymmetry in Clinical Discourse“. *American Journal of Sociology* 2/97: 448–495.
- Meer, Dorothee (2000): „Positionsspezifische Abhängigkeiten von Studierenden und Lehrenden im Rahmen hochschulischer Sprechstunden im Bereich der Philologie“. In: Boettcher, Wolfgang/Meer, Dorothee (Hrsg.): *„Ich hab nur ne ganz kurze Frage“ – Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule*. Neuwied: Luchterhand: 19–66.
- Meer, Dorothee (2001): „„So, das nimmt ja gar kein Ende heute, is ja furchtbar“ – Ein gesprächsanalytisch fundiertes Fortbildungskonzept zu Sprechstundengesprächen an der Hochschule“. *Gesprächsforschung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 2: 90–114.
- Meer, Dorothee (2003): *Sprechstundengespräche an der Hochschule. „Dann jetzt Schluss mit der Sprechstundenrallye“ – Ratgeber für Lehrende und Studierende*. Hohengehren: Schneider Verlag Hohengehren.

- Meer, Dorothee (2006): „Hochschulische Sprechstundengespräche – Ein Gesprächstyp zwischen Empirie und Potenzial“. In: Wildt, Johannes/Szczyrba, Birgit/Wildt, Beatrix (Hrsg.): *Consulting, Coaching, Supervision. Eine Einführung in Formate und Verfahren hochschuldidaktischer Beratung*. Bielefeld: Bertelsmann: 132–145.
- Meer, Dorothee (2011): „Kommunikation im Alltag – Kommunikation in Institutionen: Überlegungen zur Ausdifferenzierung einer Opposition“. In: Birkner, Karin/Meer, Dorothee (Hrsg.): *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung: 28–49.
- Meer, Dorothee/Spiegel, Carmen (Hrsg.) (2009): *Kommunikationstrainings im Beruf. Erfahrungen mit gesprächsanalytisch fundierten Fortbildungskonzepten*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Menz, Florian/Al-Roubaie, Ali (2008): „Interruptions, status and gender in medical interviews: the harder you brake, the longer it takes“. *Discourse & Society* 5/19: 645–666.
- Menz, Florian/Lalouschek, Johanna/Gstettner, Andreas (2008): *Effiziente ärztliche Gesprächsführung. Optimierung kommunikativer Kompetenz in der ambulanten medizinischen Versorgung; ein gesprächsanalytisches Trainingskonzept*. Wien; Berlin; Münster: Lit.
- Metzing, Dieter/Kindt, Walther (2001): „Strukturbezogene Methoden“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1100–1110.
- Meyer, Anton/Oppermann, Kerstin (1999): „Mandantenorientierung“. In: Hartung, Wolfgang/Römermann, Volker (Hrsg.): *Marketing- und Management-Handbuch für Rechtsanwälte*. München: Beck: 473–487.
- Möller, Heidi/Hausinger, Brigitte (Hrsg.) (2009): *Quo vadis Beratungswissenschaft? Wiesbaden: VS Verlag*.
- Moorhead, Richard/Sherr, Avrom/Paterson, Alan (2003): „What Clients Know: Client perspectives and legal competence“. *International Journal of the Legal Profession* 1/10: 5–35.
- Müller, Elke (2010): *Sprache – Recht – Übersetzen: Betrachtungen zur juristischen Fachkommunikation. Mit einer Darstellung am Beispiel von deutschen und spanischen Strafurteilen*. Hamburg: Kovač.
- Müller, Friedrich/Wimmer, Rainer (Hrsg.) (2001): *Neue Studien zur Rechtslinguistik*. Berlin: Duncker&Humblot.

- Mumm, Burghard (2003): „Rechtsprechung“. In: Römermann, Volker/Paulus, Christoph (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen für Jurastudium, Examen und Beruf*. München: Beck: 33–60.
- Muntigl, Peter (2004): *Narrative counselling. Social and linguistic processes of change*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins.
- Neises, Mechthild/Dietz, Susanne/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.) (2005): *Psychoanalytische Kommunikation in der Frauenheilkunde. Ein interdisziplinärer Ansatz zur verbalen Intervention*. Stuttgart: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft.
- Neumann, Peter/von Rosenstiel, Lutz (2003): „Gesprächsführung“. In: Römermann, Volker/Paulus, Christoph (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen für Jurastudium, Examen und Beruf*. München: Beck: 149–191.
- Niemeier, Susanne/Diekmannshenke, Hajo (2008): „Mehr Professionalität in der beruflichen Kommunikation? Aufgaben und Ergebnisse der Angewandten Linguistik“. In: Niemeier, Susanne/Diekmannshenke, Hajo (Hrsg.): *Profession & Kommunikation*. Frankfurt am Main: Lang: 7–12.
- Nothdurft, Werner (1984): „...äh folgendes Problem äh...“. *Die interaktive Ausarbeitung „des Problems“ in Beratungsgesprächen*. Tübingen: Narr.
- Nothdurft, Werner (1989): „Interaktive Paradoxa konsensueller Konfliktlösung. Der Fall des ‚Schiedsmanns‘“. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): *Rechtsdiskurse. Untersuchungen zur Kommunikation in Gerichtsverfahren*. Tübingen: Narr: 197–215.
- Nothdurft, Werner (1994): „Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen“. In: Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hrsg.): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Tübingen: Narr: 183–228.
- Nothdurft, Werner (1995a): „Gesprächsanalyse von Schlichtung. Die Geschichte eines Forschungsprojektes und die Entwicklung seiner Ergebnisse“. In: Nothdurft, Werner (Hrsg.): *Streit schlichten. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktlösung*. Berlin, New York: de Gruyter: 1–26.
- Nothdurft, Werner (Hrsg.) (1995b): *Streit schlichten. Gesprächsanalytische Untersuchungen zu institutionellen Formen konsensueller Konfliktlösung*. Berlin, New York: de Gruyter.
- Nothdurft, Werner (1997): *Schlichtung. Konfliktstoff. Gesprächsanalyse der Konfliktbearbeitung in Schlichtungsgesprächen*. Berlin: de Gruyter.
- Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hrsg.) (1994): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Tübingen: Narr.

- Nothdurft, Werner/Spranz-Fogasy, Thomas (1991): „Gesprächsanalyse von Schlichtungs-Interaktion. Methodische Probleme und ihre Hintergründe“. In: Flader, Dieter (Hrsg.): *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler: 222–240.
- Nowak, Peter (2010): *Eine Systematik der Arzt-Patient-Interaktion. Systemtheoretische Grundlagen, qualitative Synthesemethodik und diskursanalytische Ergebnisse zum sprachlichen Handeln von Ärztinnen und Ärzten*. Frankfurt am Main: Lang.
- Nussbaumer, Markus (1997): *Sprache und Recht*. Heidelberg: Groos.
- Oberlander, Willi (2006): *Qualitätssicherung anwaltlicher Dienstleistungen unter veränderten Arbeits- und Wettbewerbsbedingungen*. Nürnberg: Institut für freie Berufe.
- Offermann-Burckhart, Susanne (2010): „Mandatsannahme“. In: Kilian, Matthias/Offermann-Burckhart, Susanne/vom Stein, Jürgen (Hrsg.): *Praxishandbuch Anwaltsrecht*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag: 427–487.
- Oksaar, Els (1979): „Sprachliche Mittel in der Kommunikation zwischen Fachleuten und zwischen Fachleuten und Laien im Bereich des Rechtswesens“. In: Mentrup, Wolfgang (Hrsg.): *Fachsprachen und Gemeinsprache*. Düsseldorf: Pädagogischer Verlag Schwann: 100–113.
- Olsen, Frances/Lorz, Alexander/Stein, Dieter (Hrsg.) (2008): *Law and Language. Theory and Society*. Düsseldorf: düsseldorf university press.
- Olsen, Frances/Lorz, Alexander/Stein, Dieter (Hrsg.) (2009): *Translation Issues in Language and Law*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Olsson, John (2008): *Forensic Linguistics. An introduction to Language, Crime and the Law*. London, New York: Continuum.
- Öncü, Mehmet Tahir (2011): *Probleme interkultureller Kommunikation bei Gerichtsverhandlungen mit Türken und Deutschen*. Berlin: Frank & Timme.
- Palm, Jörg (2001): „Wissenstransfer zwischen Experten und Laien in Beratungsgesprächen“. In: Wichter, Sigurd/Antos, Gerd (Hrsg.): *Wissenstransfer zwischen Experten und Laien. Umriss einer Transferwissenschaft*. Frankfurt am Main: Lang: 347–364.
- Paulus, Christoph (2003): „1. Teil. Schlüsselqualifikationen im Studieninhalt“. In: Römermann, Volker/Paulus, Christoph (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen für Jurastudium, Examen und Beruf*. München: Beck: 1–34.
- Philips, Susan (1982): „The language socialization of lawyers: Acquiring the “cant”“. In: Spindler, George (Hrsg.): *Doing the Ethnography of Schooling*. New York: Holt, Rinehart and Winston: 176–209.

- Picker-Huchzermeyer, Wolfgang (1986): „Die Struktur der ‚Leidensgeschichte‘ in Arzt-Patient-Gesprächen. Praktische Erfahrungen mit Studenten und Patienten“. In: Löning, Petra/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Kommunikationsanalysen ärztlicher Gespräche*. Hamburg: Buske: 127–143.
- Pick, Ina (2009a): „Äh • wo drückt • bei Ihnen der Schuh?“ *Das Anliegen im anwaltlichen Erstgespräch*. Wien: Diplomarbeit.
- Pick, Ina (2009b): „Das anwaltliche Erstgespräch aus sprachwissenschaftlicher Sicht“. *KammerMittelungen der RAK Düsseldorf* 4/5: 299–301.
- Pick, Ina (2010): „Äh • wo drückt • bei Ihnen der Schuh?‘ Anliegenformulierung im anwaltlichen Erstgespräch“. *Gesprächsforschung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 11: 231–258.
- Pick, Ina (2011a): „Alltagskommunikation vs. institutionelle Kommunikation? Diskussion eines Begriffspaars am Beispiel anwaltlicher Mandantengespräche“. In: Birkner, Karin/Meer, Dorothee (Hrsg.): *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung: 67–91.
- Pick, Ina (2011b): „Praxisnahe Erforschung von (Beratungs-) Gesprächen: Ablauf eines sprachwissenschaftlichen Forschungsprojektes“. In: Graf, Eva/Aksu, Yasmin/Pick, Ina/Rettinger, Sabine (Hrsg.): *Beratung, Coaching, Supervision. Multidisziplinäre Perspektiven vernetzt*. Wiesbaden: VS Verlag: 69–83.
- Pick, Ina (2014): *Sprachwissenschaftliches Promotionsprojekt*. www.inapick.de.
- Pick, Ina/Aksu, Yasmin/Graf, Eva (In Vorb.): „Gesprächseröffnungen in Coaching, Supervision und Rechtsberatung: Ein diskursanalytischer Vergleich“.
- Ponschab, Reiner/Schweizer, Adrian (Hrsg.) (2008): *Schlüsselqualifikationen. Kommunikation, Mediation, Rhetorik, Verhandlung, Vernehmung*. Köln: O. Schmidt.
- Pothmann, Achim (1997): *Diskursanalyse von Verkaufsgesprächen*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Prütting, Hanns (2012): „Kommunikation anwaltlicher Spezialisierung“. *Anwaltsblatt* 2/62: 101–105.
- Quasthoff, Uta (1979): „Verzögerungsphänomene, Verknüpfungs- und Gliederungssignale in Alltagsargumentationen und Alltagserzählungen“. In: Weydt, Harald (Hrsg.): *Die Partikeln der deutschen Sprache*. Berlin: de Gruyter: 39–57.
- Quasthoff, Uta (1980): *Erzählen in Gesprächen. Linguistische Untersuchungen zu Strukturen und Funktionen am Beispiel einer Kommunikationsform des Alltags*. Tübingen: Narr.

- Quasthoff, Uta (1990): „Das Prinzip des primären Sprechers, das Zuständigkeitsprinzip und das Verantwortungsprinzip. Zum Verhältnis von ‚Alltag‘ und ‚Institution‘ am Beispiel der Verteilung des Rederechts in Arzt-Patient-Interaktion“. In: Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Medizinische und therapeutische Kommunikation. Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 66–81.
- Quasthoff, Uta (2001): „Erzählen als interaktive Diskursstruktur“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1293–1309.
- Rathert, Monika (2006): *Sprache und Recht*. Heidelberg: Universitätsverlag Winter.
- RDG: *Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen*. <http://www.gesetze-im-internet.de/rdg/index.html>.
- Redder, Angelika (1983): „Editorial. Kommunikation in Institutionen“. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie* OBST 24: 5–6.
- Redder, Angelika (2010): „Functional Pragmatics“. In: Antos, Gerd/Ventola, Eija (Hrsg.): *Handbook of Interpersonal Communication*. Berlin/ New York: de Gruyter: 133–178.
- Redder, Angelika/Wiese, Ingrid (Hrsg.) (1994): *Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Rehbein, Jochen (1977): *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.
- Rehbein, Jochen (1980): „Sequentielles Erzählen“. In: Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Erzählen im Alltag*. Frankfurt am Main: Suhrkamp: 64–108.
- Rehbein, Jochen (1984): „Beschreiben, Berichten und Erzählen“. In: Ehlich, Konrad (Hrsg.): *Erzählen in der Schule*. Tübingen: Narr: 67–124.
- Rehbein, Jochen (1985): „Medizinische Beratung türkischer Eltern“. In: Rehbein, Jochen (Hrsg.): *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr: 349–419.
- Rehbein, Jochen (1989): „Mündliche Schriftlichkeit. Versionen einer Körperverletzung in einer Berufungsverhandlung“. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): *Rechtsdiskurse. Untersuchungen zur Kommunikation in Gerichtsverfahren*. Tübingen: Narr: 251–326.
- Rehbein, Jochen (1993): „Ärztliches Fragen“. In: Löning, Petra/Rehbein, Jochen (Hrsg.): *Arzt-Patienten-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses*. Berlin: de Gruyter: 311–364.

- Rehbein, Jochen (1994): „Zum Klassifizieren ärztlichen Fragens“. In: Redder, Angelika/Wiese, Ingrid (Hrsg.): *Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 147–170.
- Rehbein, Jochen (1995): „International sales talk“. In: Ehlich, Konrad/Wagner, Johannes (Hrsg.): *The discourse of business negotiation*. Berlin: de Gruyter: 67–102.
- Rehbein, Jochen (1998): „Die Verwendung von Institutionensprache in Ämtern und Behörden“. In: Hoffmann, Lothar/Kalverkämper, Hartwig/Wiegand, Herbert Ernst (Hrsg.): *Fachsprachen*. Berlin: de Gruyter: 660–675.
- Rehbein, Jochen/Löning, Petra (1995): *Sprachliche Verständigungsprozesse in der Arzt-Patient-Kommunikation. Linguistische Untersuchung von Gesprächen in der Facharztpraxis*. Hamburg: *Arbeiten zur Mehrsprachigkeit* (=54).
- Rehbein, Jochen/Schmidt, Thomas/Meyer, Bernd/Watzke, Franziska/Kerkenrath, Anette (2004): *Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT*. Hamburg: *Arbeiten zur Mehrsprachigkeit*. (=56).
- Reichertz, Jo (Hrsg.) (1984): *Sozialwissenschaftliche Analysen jugendgerichtlicher Interaktion*. Tübingen: Stauffenburg.
- Reichertz, Jo (1991): *Aufklärungsarbeit. Kriminalpolizisten und Feldforscher bei der Arbeit*. Stuttgart: Enke.
- Reichertz, Jo (1998): „Reduktion des Tatvorwurfs als Folge polizeilicher Ermittlungspraxis?“. In: Reichertz, Jo (Hrsg.): *Die Wirklichkeit des Rechts. Rechts- und Sozialwissenschaftliche Studien*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 259–278.
- Reichertz, Jo/Schröer, Norbert (Hrsg.) (1992): *Polizei vor Ort. Studien zur empirischen Polizeiforschung*. Stuttgart: Enke.
- Reitemeier, Ulrich (1985): *Studien zur juristischen Kommunikation. Eine kommentierte Bibliographie*. Tübingen: Narr.
- Reitemeier, Ulrich (1987): „Subjektive Normorientierung und ihre Geltendmachung in einer Güterverhandlung vor dem Schiedsmann. Darstellungsverfahren des Konflikt- und Rechtsverständnisses der beschuldigten Partei“. In: Röhl, Klaus (Hrsg.): *Das Güteverfahren vor dem Schiedsmann. Soziologische und kommunikationswissenschaftliche Untersuchungen*. Köln: Carl Heymanns: 641–665.
- Reitemeier, Ulrich (1994): „Beraten und institutioneller Kontext. Zum Einfluß institutioneller Handlungsbedingungen auf die Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater“. In: Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hrsg.): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Tübingen: Narr: 229–259.

- Reitemeier, Ulrich (2010): „Verstehensdokumentation in der Migrationsberatung: Transformation zwischen institutioneller und Betroffenenperspektive“. In: Deppermann, Arnulf/Reitemeier, Ulrich/Schmitt, Reinhold/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. Tübingen: Narr: 117–207.
- Riemann, Gerhard Frommer Jörg/Marotzki, Winfried (2000): „Anmerkungen und Überlegungen zur qualitativen Beratungsforschung – eine Einführung in den Themenschwerpunkt des Heftes“. *Zeitschrift für qualitative Sozialforschung* 2: 217–225.
- Rittershaus, Gerald (1999): „Anwalt und Mandant“. In: Hommelhoff, Peter/Müller-Graff, Peter-Christian/Ulmer, Petra (Hrsg.): *Die Praxis der rechtsberatenden Berufe*. München: Beck: 1–16.
- Röhl, Klaus/Ulbrich, Stefan (2000): „Visuelle Rechtskommunikation“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 2/21: 355–385.
- Römermann, Rachele (2003): „Rechtsanwalt“. In: Römermann, Volker/Paulus, Christoph (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen für Jurastudium, Examen und Beruf*. München: Beck: 387–401.
- Römermann, Volker/Paulus, Christoph (Hrsg.) (2003): *Schlüsselqualifikationen für Jurastudium, Examen und Beruf*. München: Beck.
- Rosen, Robert Eli (2010): „Rejecting the Culture of Independence: Corporate Lawyers as committed to their Clients“. In: Sarat, Austin (Hrsg.): *Special Issue Law Firms, Legal Culture, and Legal Practice*. Bingley: Emerald: 33–71.
- Rosenstiel, Lutz von/Neumann, Peter (1999): „Psychologische Grundlagen anwaltlicher Dienstleistung“. In: Hartung, Wolfgang/Römermann, Volker (Hrsg.): *Marketing- und Management-Handbuch für Rechtsanwälte*. München: Beck: 439–457.
- Sacks, Harvey (1984): „Notes on methodology“. In: Atkinson, John/Heritage, John (Hrsg.): *Structures of social action*. Cambridge: University Press: 21–27.
- Sarangi, Srikant/Roberts, Celia (1999): „The dynamics of interactional and institutional orders in work-related settings“. In: *Talk, work and institutional order. Discourse in medical, mediation and management settings*. Berlin, New York: Mouton de Gruyter: 1–57.
- Sarat, Austin/Felstiner, William (1986): „Law and Strategy in the Divorce Lawyer’s Office“. *Law & Society Review* 1/20: 93–134.
- Sarat, Austin/Felstiner, William (1988): „Law and Social Relations: Vocabularies of Motive in Lawyer/Client Relations“. *Law & Society Review* 4/22: 737–770.

- Sarat, Austin/Felstiner, William (1989): „Lawyers and Legal Consciousness: Law Talk in the Divorce Lawyer’s Office“. *The Yale Law Journal* 8/98: 1663–1688.
- Sarat, Austin/Felstiner, William (1995): *Divorce Lawyers and their Clients. Power and Meaning in the legal Process*. New York: Oxford University Press.
- Sauer, Christoph (1989): „Der wiedergefundene Sohn. Diskursanalyse eines Strafverfahrens vor dem niederländischen ‚Politierechter‘“. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): *Rechtsdiskurse. Untersuchungen zur Kommunikation in Gerichtsverfahren*. Tübingen: Narr: 63–128.
- Sauer, Christoph (2002): „Vom Großen im Kleinen. Über kulturelle Ressourcen juristischer Interaktionen und Darstellungen“. In: Haß-Zumkehr, Ulrike (Hrsg.): *Sprache und Recht*. Berlin: de Gruyter: 100–118.
- Schade, Elke (2009): „Vertragen sich europäische und deutsche Rechtssprache? – Leidensdruck bei der Umsetzung von EU-Recht“. *Muttersprache* 3/119: 192–198.
- Schall, Sabine (2011/2004): „Forensische Linguistik“. In: Knapp, Karlfried/Antos, Gerd/Becker-Mrotzek, Michael/Deppermann, Arnulf/Göpferich, Susanne/Grabowski, Joachim/Klemm, Michael/Villiger, Claudia (Hrsg.): *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Tübingen: Narr: 600–618.
- Schank, Gerd (1979): „Zum Ablaufmuster von Kurzberatungen – Beschreibung einer Gesprächsstruktur“. In: Dittmann, Jürgen (Hrsg.): *Arbeiten zur Konversationsanalyse*. Tübingen: Niemeyer: 176–197.
- Schank, Gerd (1981a): „Gliederungssignale und Gesprächsorganisation. Ein Beitrag zu einer Dialoggrammatik des Deutschen“. In: Metzging, Dieter (Hrsg.): *Dialogmuster und Dialogprozesse*. Hamburg: Buske: 31–50.
- Schank, Gerd (1981b): *Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge*. München: Hueber.
- Scheffer, Thomas (2003): „The Duality of Mobilisation. Following the Rise and Fall of an Alibi-Story on its Way to Court“. *Journal for the Theory of Social Behaviour* 3/33: 313–346.
- Scheffer, Thomas/Hannken-Illjes, Kati (2007): „Comparing Criminal Courts. Why English Crown Courts and German District Courts are more than just dissimilar“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 2/28: 229–239.
- Scheid, Claudia (2008): „Biografische Krisenerfahrungen als Ressource für professionelle Interventionen. Eine exemplarische Analyse anwaltlichen Handelns“. *FQS Forum: Qualitative Social Research* 1/9.
- Scheiter, Susanne (2002): „Wie werden in Geschäftsverhandlungen Entscheidungen getroffen? Diskursive Formen des Interessensausgleichs in der

- Wirtschaftskommunikation“. In: Becker-Mrotzek, Michael/Fiehler, Reinhard (Hrsg.): *Unternehmenskommunikation*. Tübingen: Narr: 35–57.
- Schiffrin, Deborah (1987): *Discourse markers*. Cambridge: University Press.
- Schmid, Horst (2004): „Der Mandant“. In: Deutscher Anwaltverein/Forum junge Anwaltschaft (Hrsg.): *DAV-Ratgeber für junge Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte*. Berlin: Deutscher Anwaltverlag: 469–474.
- Schmidt-Räntsch, Jürgen (Hrsg.) (2009): *Deutsches Richtergesetz. Kommentar*. München: Beck.
- Schmitt, Reinhold (2010): „Verfahren der Verstehensdokumentation am Filmset: Antizipatorische Initiativen und probeweise Konzeptrealisierung“. In: Deppermann, Arnulf/Reitemeier, Ulrich/Schmitt, Reinhold/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. Tübingen: Narr: 209–362.
- Schmitz, H. Walter (1983): „Vernehmung als Aushandeln der Wirklichkeit“. In: Kube, Edwin/Störzer, Hans Udo/Brugger, Siegfried (Hrsg.): *Wissenschaftliche Kriminalistik. Grundlagen und Perspektiven*. Wiesbaden: BKA: 353–387.
- Schmitz, Walter (1979): „Zur Analyse von Aushandlungsprozessen in polizeilichen Vernehmungen von Geschädigten und Zeugen“. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.): *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler: 24–37.
- Schmuck, Michael (2011): *Deutsch für Juristen. Vom Schwulst zur klaren Formulierung*. Köln: Schmidt.
- Schnell, Rainer/Hill, Paul/Esser, Elke (2005): *Methoden der empirischen Sozialforschung*. München: Wissenschaftsverlag.
- Schons, Herbert (2007): „Von Kunden, die nicht Nein sagen...“. *Anwaltsblatt* 1/57: 22.
- Schons, Herbert (2011): „§4a Erfolgshonorar“. In: Hartung, Wolfgang/Schons, Herbert/Enders, Horst-Reiner (Hrsg.): *Rechtsanwaltsvergütungsgesetz*. München: Beck: 79–92.
- Schröder, Peter (1985): *Beratungsgespräche – ein kommentierter Textband*. Tübingen: Narr.
- Schröder, Peter (1994): „Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen“. In: Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hrsg.): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Tübingen: Narr: 90–182.
- Schröder, Peter (Hrsg.) (1997): *Schlichtung. Schlichtungsgespräche – Ein Textband mit einer exemplarischen Analyse*. Berlin: de Gruyter.

- Schröder, Peter/Klein, Wolfgang/Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich (1997): „Schlichtungsgespräche verstehen. Exemplarische Fallanalyse einer Güterverhandlung vor dem Schiedsmann“. In: Schröder, Peter (Hrsg.): *Schlichtung. Schlichtungsgespräche – Ein Textband mit einer exemplarischen Analyse*. Berlin: de Gruyter: 16–52.
- Schröder, Norbert (1984): „Die Dynamik der Richter-Rechtsanwalt-Interaktion in ihrer Bedeutung für die Sachverhaltskonstruktion in Hauptverhandlungen des Jugendgerichts – ein textanalytischer Beitrag zur Strukturrekonstruktion des Interaktionstyps ‚Jugendgericht‘“. In: Reichertz, Jo (Hrsg.): *Sozialwissenschaftliche Analysen jugendgerichtlicher Interaktion*. Tübingen: Stauffenburg: 111–149.
- Schröder, Norbert (1992a): „Das Dominanzgefälle in polizeilichen Vernehmungen. – Der Beschuldigte als strukturell Überlegener“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 2/13: 231–248.
- Schröder, Norbert (1992b): *Der Kampf um Dominanz. Hermeneutische Fallanalyse einer polizeilichen Beschuldigtenvernehmung*. Berlin: de Gruyter.
- Schröder, Norbert (1996): „Die informelle Aussageverweigerung. Ein Beitrag zur Rekonstruktion des Verteidigungsverhaltens von nichtdeutschen Beschuldigten“. In: Reichertz, Jo/Schröder, Norbert (Hrsg.): *Qualitäten polizeilichen Handelns. Beiträge zu einer verstehenden Forschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 132–162.
- Schröder, Norbert (2002): *Verfehltte Verständigung. Kommunikationssoziologische Fallstudie zur interkulturellen Kommunikation*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.
- Schröder, Norbert (2003a): „Interkulturelles Patt. Kommunikationsprobleme zwischen deutschen Vernehmungsbeamten und türkischen Migranten in polizeilichen Beschuldigtenvernehmungen“. In: Reichertz, Jo/Schröder, Norbert (Hrsg.): *Hermeneutische Polizeiforschung*. Opladen: Leske+Budrich: 79–99.
- Schröder, Norbert (2003b): „Zur Handlungslogik polizeilichen Vernehmens“. In: Reichertz, Jo/Schröder, Norbert (Hrsg.): *Hermeneutische Polizeiforschung*. Opladen: Leske+Budrich: 61–77.
- Schulz von Thun, Friedemann (1977): „Psychologische Vorgänge in der zwischenmenschlichen Kommunikation“. In: Fittkau, Bernd/Müller-Wolf, Hans-Martin/Schulz von Thun, Friedemann von (Hrsg.): *Kommunizieren lernen (und umlernen). Trainingskonzeptionen und Erfahrungen*. Braunschweig: Westermann: 9–100.

- Schulz von Thun, Friedemann (2010/1981): *Miteinander Reden. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.
- Schumann, Carola (1982): „Anwälte und ihre Klienten im Prozeß der juristischen Transformation privater Konflikte“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 2/4: 272–290.
- Schumann, Karl (1979): „Aushandeln von Sachverhalten innerhalb des Strafprozesses“. In: Soeffner, Hans-Georg (Hrsg.): *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*. Stuttgart: Metzler: 10–23.
- Schütte, Wilfried (2001): „Alltagsgespräche“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1487–1492.
- Schweizer, Adrian (2008): „Kommunikation und Gesprächsführung. Oder: Was sage ich, nachdem ich ‚Guten Tag‘ gesagt habe?“. In: Ponschab, Reiner/Schweizer, Adrian (Hrsg.): *Schlüsselqualifikationen. Kommunikation, Mediation, Rhetorik, Verhandlung, Vernehmung*. Köln: O. Schmidt: 7–66.
- Schwitalla, Johannes (1983): „Die Beratungsstrategie ‚Einliniges Beraten‘. Zugleich ein Beitrag zur Typologie von Beratungsgesprächen“. In: Rosengren, Inger (Hrsg.): *Sprache und Pragmatik*. Stockholm: Almqvist&Wilksell: 327–352.
- Schwitalla, Johannes (1996): „Herr und Knecht auf dem Polizeirevier. Das Werben um Kooperation und zunehmende Aussageverweigerung in einer polizeilichen Beschuldigtenvernehmung“. *Folia Linguistica* 3–4/XXX: 217–244.
- Searle, John R. (1969): *Speech acts. An essay in the philosophy of language*. Cambridge: University Press.
- Seibert, Thomas-Michael (1981): *Aktenanalysen. Zur Schriftform juristischer Deutungen*. Tübingen: Narr.
- Seibert, Thomas-Michael (1983): „Verständigungsschwierigkeiten zwischen Gericht und Betroffenen“. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik (LiLi)* 51/52/13: 59–73.
- Seibert, Thomas-Michael (1989): „Schriftform und Mündlichkeitsprinzip im Rechtsdiskurs“. In: Hoffmann, Ludger (Hrsg.): *Rechtsdiskurse. Untersuchungen zur Kommunikation in Gerichtsverfahren*. Tübingen: Narr: 217–250.
- Seidel, Rainer (1984): „Beobachtungen am Jugendgericht. Aufbau und Ablauf von Gerichtsverhandlungen“. In: Reichertz, Jo (Hrsg.): *Sozialwissenschaftliche Analysen jugendgerichtlicher Interaktion*. Tübingen: Stauffenburg: 4–57.

- Selting, Margret (1987): *Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation*. Tübingen: Niemeyer.
- Selting, Margret/Auer, Peter/Barden, Birgit/Bergmann, Jörg/Couper-Kuhlen, Elizabeth/Günthner, Susanne/Quasthoff, Uta/Meier, Christoph/Schlobinski, Peter/Uhmann, Susanne (1998): „Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT)“. *Linguistische Berichte* 173: 91–122.
- Selting, Margret/Peter Auer/Barth-Weingarten, Dagmar/Bergmann, Jörg/Pia Bergmann/Birkner, Karin/Couper-Kuhlen, Elizabeth/Arnulf Deppermann/Peter Gilles/Günthner, Susanne/Martin Hartung/Kern, Friederike/Christine Mertzluft/Meyer, Christian/Miriam Morek/Frank Oberzaucher/Jörg Peters/Quasthoff, Uta/Schütte, Wilfried/Anja Stukenbrock/Uhmann, Susanne (2009): „Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2)“. *Gesprächsforschung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10: 353–402.
- Seyfarth, Elisabeth/Kreuzer, Sybille/Knott-Thiemann, Verena (1996): „Anwaltliche Erstberatung und private Konfliktodynamik bei Trennung und Scheidung“. *Mitteilungsblatt der Arbeitsgemeinschaft Familienrecht* 1: 39–46.
- Shannon, Claude/Weaver, Warren (1998/1969): *The Mathematical Theory of Communication*. Illinois: University.
- Sherr, Avrom (1986): „Lawyers and Clients: The First Meeting“. *The Modern Law Review* 3/49: 323–357.
- Shuy, Roger W. (2006): *Linguistics in the Courtroom. A practical guide*. Oxford: University Press.
- Shuy, Roger W. (2011): „Applied linguistics in the legal arena“. In: Candlin, Christopher N./Sarangi, Srikant (Hrsg.): *Handbook of Communication in Organisations and Professions*. Berlin, New York: de Gruyter: 83–102.
- Simon, Heike/Funk-Baeker, Gisela (2013): *Einführung in das deutsche Recht und die deutsche Rechtssprache*. München: Beck.
- Simonnaes, Ingrid (2012): *Rechtskommunikation national und international im Spannungsfeld von Hermeneutik, Kognition und Pragmatik*. Berlin: Frank & Timme.
- Soeffner, Hans-Georg (1983): „Ursachen von Kommunikationsstörungen vor Gericht. Anmerkungen zu einer beliebten Diskussion über einen unbeliebten Sachverhalt“. In: Wassermann, Rudolf/Petersen, Jürgen (Hrsg.): *Recht und Sprache. Beiträge zu einer bürgerfreundlichen Justiz*. Heidelberg: C.F. Müller: 73–97.
- Spiegel, Carmen/Spranz-Fogasy, Thomas (2001a): „Aufbau und Abfolge von Gesprächsphasen“. In: Brinker, Klaus/Antos, Gerd/Heinemann, Wolfgang/

- Sager, Sven F. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. (HSK 16/2). Berlin: de Gruyter: 1241–1251.
- Spiegel, Carmen/Spranz-Fogasy, Thomas (2001b): „Zur Methodologie der Handlungsstrukturanalyse von Gesprächen“. In: Iványi, Zsuzsanna/Kertész, András (Hrsg.): *Gesprächsforschung. Tendenzen und Perspektiven*. Frankfurt/M.: Lang: 243–257.
- Spranz-Fogasy, Thomas (1992): „Ärztliche Gesprächsführung – Inhalte und Erfahrungen gesprächsanalytisch fundierter Weiterbildung“. In: Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.): *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung*. Opladen: Westdeutscher Verlag: 68–78.
- Spranz-Fogasy, Thomas (2005): „Kommunikatives Handeln in ärztlichen Gesprächen – Gesprächseröffnung und Beschwerdenexploration“. In: Neises, Mechthild/Dietz, Susanne/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *Psychoanalytische Kommunikation in der Frauenheilkunde. Ein interdisziplinärer Ansatz zur verbalen Intervention*. Stuttgart: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: 17–47.
- Spreng, Norman M. (2002): *Anwalt und Mandant*. München: Nomos.
- Sprondel, Walter/Allert, Christina/Huber, Andreas/Seyfarth, Elisabeth (1998): *Die Neukonstruktion von Familienbeziehungen in der Scheidungsphase durch Anwälte und Klienten*. Tübingen: Unveröffentl. Ms.
- Sprondel, Walter/Seyfarth, Elisabeth/Kreuzer, Sybille (1995): *Strategien und Möglichkeiten der Konfliktschärfung in der anwaltlichen Trennungs- und Scheidungsberatung von Frauen. Abschlussbericht*. Tübingen: Unveröffentl. Ms.
- vom Stein, Jürgen (2010): „Anwaltsvertrag“. In: Kilian, Matthias/Offermann-Burckhart, Susanne/vom Stein, Jürgen (Hrsg.): *Praxishandbuch Anwaltsrecht*. Bonn: Deutscher Anwaltverlag: 317–343.
- Stenschke, Oliver (2009): „Emotionales Wissen“. In: Antos, Gerd/Wichter, Sigurd (Hrsg.): *Typen von Wissen. Begriffliche Unterscheidung und Ausprägungen in der Praxis des Wissenstransfers*. Frankfurt am Main: Lang: 101–111.
- Ströbel, Peter (2005): „Kammern engagieren sich in Juristenausbildung“. *BRAK Magazin* 06: 11.
- Stokoe, Elizabeth/Edwards, Derek (2010): „Laywers in interviews. ‚I advice you not to answer that question‘: conversation analysis of lawyers’ turns in police interrogation of suspects“. In: Coulthard, Malcolm/Johnson, Alison (Hrsg.): *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. London, New York: Routledge: 155–168.

- Streck, Michael (2004): „Anwalt – Verlegenheitslösung oder Planung?“. In: Deutscher Anwaltverein/Forum junge Anwaltschaft (Hrsg.): *DAV-Ratgeber für junge Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte*. Berlin: Deutscher Anwaltverlag: 29–34.
- Struck, Gerhard (2002): „Fachsprachenerwerb, sprachliche Dressur und versteckte Wertungen in der deutschen Juristenausbildung“. In: Haß-Zumkehr, Ulrike (Hrsg.): *Sprache und Recht*. Berlin: de Gruyter: 330–342.
- Struck, Gerhard (2011): *Rechtssoziologie. Grundlagen und Strukturen*. Baden Baden: Nomos.
- Thije, Jan ten (2001): „Ein diskursanalytisches Konzept zum interkulturellen Kommunikationstraining“. In: Bolten, Jürgen/Schröter, Daniela (Hrsg.): *Im Netzwerk interkulturellen Handelns. Theoretische und praktische Perspektiven interkultureller Kommunikation*. Sternenfels: Verlag Wissenschaft & Praxis: 176–204.
- Thon, Stefan (2005): *Organisation und Qualitätsmanagement*. Berlin: Berliner Wissenschafts-Verlag (=Juristische Weiterbildung, DAV-Anwaltsausbildung).
- Tiersma, Peter/Solan, Lawrence (Hrsg.) (2012): *The Oxford Handbook of Language and Law*. Oxford: University Press.
- Titscher, Stefan/Wodak, Ruth/Meyer, Bernd/Vetter, Eva (1998): *Methoden der Textanalyse. Leitfaden und Überblick*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Trautmann, Caroline (1994): „Argumentieren. Versuch einer Begriffsbestimmung aus diskursanalytischer Sicht“. *Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie OBST* 49: 150–171.
- Trautmann, Caroline (2004): *Argumentieren. Funktional-pragmatische Analysen praktischer und wissenschaftlicher Diskurse*. Frankfurt/M.: Lang.
- Uebach, Hanna/Leuschner, Sebastian (2010): „Zum Stand der rechtssoziologischen Lehre und Forschung im deutschsprachigen Raum“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 2/31: 303–309.
- Viehweg, Theodor/Rotter, Frank (Hrsg.) (1977): *Recht und Sprache. Vorträge auf der Tagung der Deutschen Sektion der Internationalen Vereinigung für Rechts- und Sozialphilosophie*. Wiesbaden: Steiner.
- Vorbrugg, Georg (2000): „Jurisprudenz“. In: Held, Barbara/Russ-Mohl, Stephan (Hrsg.): *Qualität durch Kommunikation sichern*. Frankfurt am Main: FAZ-Institut: 105–118.
- Vossebürger, Albert (2012): „§3 Recht zur Beratung und Vertretung“. In: Feurich, Wilhelm/Weyland, Dag/Vossebürger, Albert/Böhnlein, Gregor/

- Brüggemann, Rüdiger (Hrsg.): *Bundesrechtsanwaltsordnung. Kommentar*. München: Vahlen: 49–64.
- Wagner, Anne/Cheng, Le (Hrsg.) (2011): *Exploring Courtroom Discourse: The Language of Power and Control*. Farnham: Ashgate.
- Wagner, Johannes (1995): „What makes a discourse a negotiation?“. In: Ehlich, Konrad/Wagner, Johannes (Hrsg.): *The discourse of business negotiation*. Berlin: de Gruyter: 9–36.
- Walter, Tonio (2009): *Kleine Stilkunde für Juristen*. München: Beck.
- Warnke, Ingo (2001): „Transferwissenschaftliche Aspekte der Schwerverständlichkeit deutscher Gesetzestexte“. In: Wichter, Sigurd/Antos, Gerd (Hrsg.): *Wissenstransfer zwischen Experten und Laien. Umriss einer Transferwissenschaft*. Frankfurt am Main: Lang: 193–208.
- Watzlawick, Paul/Beavin, Janet/Jackson, Don (2011/1967): *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern: Huber.
- Weber, Peter (2009): „Argumentieren und Beraten im Verkaufsgespräch. Zur Förderung berufsbezogener Gesprächskompetenz im Unterricht“. In: Krelle, Michael/Spiegel, Carmen (Hrsg.): *Sprechen und Kommunizieren. Entwicklungsperspektiven, Diagnosemöglichkeiten und Lernszenarien in Deutschunterricht und Deutschdidaktik*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren: 98–116.
- Weber, Peter/Becker-Mrotzek, Michael (2012): *Funktional-pragmatische Diskursanalyse als Forschungs- und Interpretationsmethode*. <http://www.fallarchiv.uni-kassel.de/wpcontent/>.
- Wenzel, Angelika (1984): *Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt. Eine empirische Untersuchung*. Tübingen: Niemeyer.
- Wernet, Andreas (1997): *Professioneller Habitus im Recht. Untersuchungen zur Professionalisierungsbedürftigkeit der Strafrechtspflege und zum Professionshabitus von Strafverteidigern*. Berlin: Edition Sigma.
- Wesel, Uwe (2010): *Geschichte des Rechts in Europa von den Griechen bis zum Vertrag von Lissabon*. München: Beck.
- West, Rebecca (2009): „English only? – Nicht im Europaparlament!“. *Muttersprache* 3/119: 217–221.
- Willmann, Thomas (1996): „Privates in der öffentlichen Kommunikation. Telefonische Beratungsgespräche zu seelischen Problemen im Hörfunk“. In: Knoblauch, Hubert A. (Hrsg.): *Kommunikative Lebenswelten. Zur Ethnographie einer geschwätzigen Gesellschaft*. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft: 201–214.
- Wimmer, Rainer (2009): „Zur Verflechtung von Spracharbeit und Rechtsarbeit in der EU“. *Muttersprache* 3/119: 234–239.

- Wodak, Ruth (1985): „The Interaction between Judge and Defendand“. In: van Dijk, Teun (Hrsg.): *Handbook of Discourse Analysis. Diskurse Analysisid in Society*. London: Academic Press: 181–191.
- Wodak, Ruth (2005): „Communication in Institutions /Kommunikation in Institutionen“. In: Ammon, Ulrich/Dittmar, Norbert/Mattheier, Klaus J./Trudgill, Peter (Hrsg.): *Soziolinguistik. Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft*. Berlin, New York: de Gruyter: 1602–1615.
- Wolf, Ricarda (2005): „Biographische Darstellungen in der Renten-Beratung – Eine gesprächsanalytische Untersuchung mit Schlussfolgerungen für die Aus- und Weiterbildung“. *Gesprächsforschung Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 6: 245–304.
- Wolff, Stephan (2010): „Defensives Wissensmanagement im Strafverfahren“. In: Dausendschön-Gay, Ulrich/Domke, Christine/Olhus, Sören (Hrsg.): *Wissen in (Inter-) Aktion. Verfahren der Wissensgenerierung in unterschiedlichen Praxisfeldern*. Berlin, New York: de Gruyter: 71–90.
- Wolff, Stephan/Müller, Hermann (1995): „„Sie sind hier bei Gericht‘. Zeugenbelehrungen in Strafprozessen“. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 1/16: 192–220.
- Wolff, Stephan/Müller, Hermann (1997): *Kompetente Skepsis. Eine konversationsanalytische Untersuchung zur Glaubwürdigkeit in Strafverfahren*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Wunderlich, Dieter (1972): „Zur Konventionalität von Sprechhandlungen“. In: Wunderlich, Dieter (Hrsg.): *Linguistische Pragmatik*. Frankfurt am Main: Athenäum: 11–58.
- Wunderlich, Dieter (1981): „Ein Sequenzmuster für Ratschläge – Analyse eines Beispiels“. In: Metzging, Dieter (Hrsg.): *Dialogmuster und Dialogprozesse*. Hamburg: Buske: 1–30.
- Zegers, Vera (2004): *Man(n) macht Sprechstunde. Eine Studie zum Gesprächsverhalten von Hochschullehrenden und Studierenden*. <http://www.google.de/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww-brs.ub.ruhr-uni-bochum.de%2Fmetahtml%2FHSS%2FDiss%2FZegersVera%2Fdiss.pdf&ei=h15wUK7dE-z24QJjooHoAw&usq=AFQjCNG8P6O--RybAXDLTzc4Jms3LBbpmQ>.
- Zugehör, Horst/Fischer, Gero/Sieg, Oliver/Schlee, Heinz (2006): *Handbuch der Anwaltshaftung*: ZAP Verlag.

Anhang

A Verwendete Transkriptionszeichen

Konventionen nach HIAT für Transkripte in Partiturschreibweise:

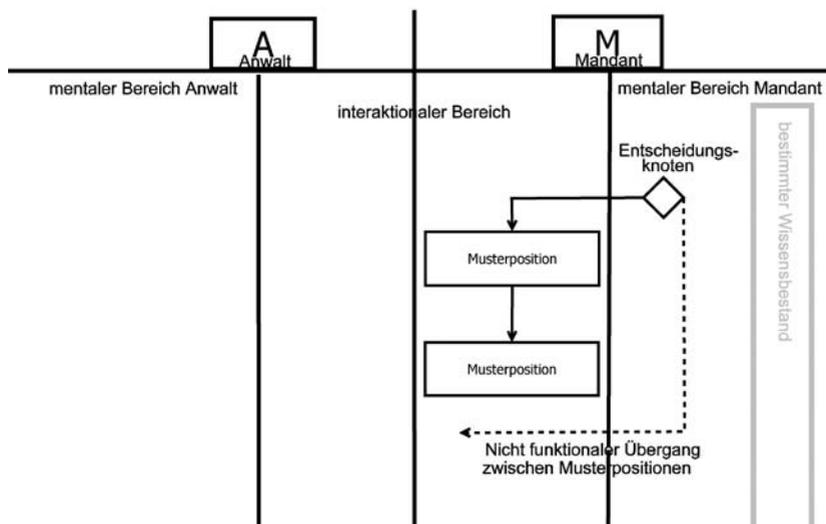
A (w)	Anwältin (weiblich)
M (m)	Mandant (männlich)
MEF	Ehefrau des Mandanten
[t]	Spur für die Gesprächsdauer, verzeichnet in fünfminütigen Abständen
.	Assertionen/Aussagen, fallende Intonation
!	Ausrufe, Aufforderungen, gleichbleibende/ansteigende Tonhöhe
?	Fragen, ansteigende Tonhöhe
,	Assertionen mit leicht steigender/schwebender Intonation am Äußerungsende
...	Abbrüche
•	Pause, Länge ca. ¼ Sek.
••	Pause, Länge ca. ½ Sek.
•••	Pause, Länge ca. ¾ Sek.
((1,5s))	Pause, Länge ab 1 Sek.
<u>nie</u>	Besondere Betonung
jaa	auffällige Dehnung
((ea))	einatmen
((aa))	ausatmen
na/ neben	Reparaturen
()	Schwer Verständliches, Vermuteter Wortlaut
((unv.))	Unverständliches
[Versicherung]	Alle Transkripte sind anonymisiert, Namen, Orte, Berufsbezeichnungen etc. sind erfunden. An einigen Stellen wurde zum besseren Verständnis des Transkripts anstelle der Masken eine generelle Bezeichnung gewählt, diese findet sich in []

Darstellung vereinfachter Transkripte:

Sind Transkripte ohne ihre Partituren dargestellt, handelt es sich um vereinfachte Transkripte. Diese verzeichnen lediglich die Ereignisse der Spur eines Sprechers (Pausen Reparaturen, Abbrüche), Hörsignale und Überlappungen mit dem/ den anderen Sprecher/n wurden in den vereinfachten Transkripten gekürzt.

B Legende zu den Praxeogrammen in den Kapiteln 7 bis 11

(vgl. dazu auch Ehlich/Rehbein 1986, 1972)



C Fragebögen zu den erhobenen Erstgesprächen

Fragebogen für den Anwalt/ die Anwältin nach dem ersten Gespräch

Sehr geehrte Anwältin, sehr geehrter Anwalt,

der Fragebogen hilft Ihre Interessen besser kennen zu lernen und ist deshalb für die wissenschaftliche Auswertung der Gespräche von großer Bedeutung.

Selbstverständlich werden Ihre Daten anonym verwendet und vertraulich behandelt. Die Angabe der Namen dient allein der Zuordnung zum Gespräch.

Bitte füllen Sie diesen Bogen unmittelbar nach dem Mandantengespräch aus und bewahren ihn auf oder geben ihn zur Post.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Mit freundlichen Grüßen
Ina Pick

Fragebogen

1. Wie sehen Sie das Gespräch insgesamt? Was sind Ihre Eindrücke?

2. Wie zufrieden waren Sie mit dem Gespräch? (zutreffendes bitte ankreuzen)

zufrieden eher zufrieden teils, teils eher unzufrieden unzufrieden

3. Was war Ihnen während dieses Gespräches besonders wichtig?

4. Haben Sie in diesem Gespräch typische Probleme feststellen können, die Ihnen auch in anderen Gesprächen begegnen? Welche?

5. Was ist in diesem Gespräch besonders gut gelungen?

6. Was hätten Sie mit dem Mandanten/ der Mandantin gerne ausführlicher besprochen?

6a. Was hätte weniger ausführlich besprochen werden können?

7. Welche Inhalte waren im Hinblick auf die weitere Mandatsbearbeitung zentral?

8. Ist das Gesprächsziel erreicht worden?

Ja Nein

Wenn nein: Inwiefern nicht?

9. Was war für Sie das Schwierigste im Gespräch?

10. Was würden Sie anders machen, wenn Sie das Gespräch noch einmal führen könnten?

11. Haben Sie sich auf das Gespräch vorbereitet? Wenn ja: Wie?

12. Wie würden Sie Ihren Mandanten/ Ihre Mandantin beschreiben?

13. Welches Rechtsproblem hat der Mandant/ die Mandantin?
(Erste Einschätzung des SV)

14. Welches Ergebnis streben Sie mit dem Mandanten/ der Mandantin an?

14a. Wie schätzen Sie die Möglichkeit ein, dass dieses Ergebnis eintritt?

gute Chancen indifferent geringe Chancen

15. Welchem Rechtsgebiet lässt sich der Fall des Mandanten/ der Mandantin zuordnen?

16. Wie oft war der Mandant/ die Mandantin bereits bei Ihnen?

nie einmal mehrmals regelmäßig

17. Kennen Sie den Mandanten/die Mandantin auch privat/ aus anderem Kontext?

Ja Nein

18. Wie lange sind Sie bereits als Rechtsanwalt/ Rechtsanwältin tätig?

Kommentare und Anmerkungen:

Ihr Name: _____

Name des Mandanten/ der Mandantin: _____

Datum des Gesprächs: _____

Vielen Dank!

Fragebogen für den Mandanten/ die Mandantin nach dem ersten Gespräch

Sehr geehrte Mandantin, sehr geehrter Mandant,

der Fragebogen hilft die Interessen der Mandanten und Mandantinnen besser kennen zu lernen und ist deshalb für die wissenschaftliche Auswertung der Gespräche von großer Bedeutung.

Es dauert ca.10–15 Minuten den Bogen auszufüllen. Bitte nehmen Sie sich diese Zeit und antworten Sie Ihrer Meinung entsprechend.

Selbstverständlich werden Ihre Daten anonym verwendet, vertraulich behandelt und nicht Ihrem Anwalt zugänglich gemacht. Die Angabe des Namens dient allein der Zuordnung zum Gespräch.

Bitte füllen Sie den Fragebogen sofort nach dem Gespräch aus, stecken ihn in den beiliegenden Umschlag, verschließen ihn gut und geben ihn in der Kanzlei ab oder zur Post.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Mit freundlichen Grüßen

Ina Pick

Fragebogen

1. Wie sehen Sie das Gespräch insgesamt? Was sind Ihre Eindrücke?

2. Wie zufrieden waren Sie mit dem Gespräch? (zutreffendes bitte ankreuzen)

zufrieden eher zufrieden teils, teils eher unzufrieden unzufrieden

3. Welche Erwartungen hatten Sie an das Gespräch?

4. Was war Ihnen während dieses Gespräches besonders wichtig?

5. Wie würden Sie Ihren Anwalt/ Ihre Anwältin beschreiben?

6. Was hätten Sie mit dem Anwalt/ mit der Anwältin gerne ausführlicher besprochen?

6a. Was hätte weniger ausführlich besprochen werden können?

7. Haben Sie alles verstanden, was der Anwalt/ die Anwältin Ihnen gesagt hat?

Ja Nein

7a. Wenn nicht: Was ist unklar geblieben?

8. Ist das Gesprächsziel erreicht worden?

Ja Nein

Wenn nein: Inwiefern nicht?

9. Was war für Sie das Schwierigste im Gespräch?

10. Was würden Sie anders machen, wenn Sie das Gespräch noch einmal führen könnten?

11. Warum haben Sie sich genau für diesen Anwalt/ diese Anwältin entschieden?

12. Was ist Ihr Rechtsproblem?

13. Was möchten Sie in diesem Fall erreichen?

13a. Wie schätzen Sie die Möglichkeit ein, dass dieses eintritt?

gute Chancen neutral geringe Chancen

14. Schätzen Sie bitte Ihre juristischen Vorkenntnisse (in Schulnoten)...

...bezogen auf ihr Rechtsproblem:

1 2 3 4 5 6 (Schulnoten)

... im Allgemeinen:

1 2 3 4 5 6 (Schulnoten)

15. Wie oft waren Sie vorher bereits bei einem Anwalt/ Anwältin?

nie einmal mehrmals regelmäßig

16. Wie wichtig ist Ihnen ein Einfluss auf den Mandatsverlauf?

- Ich möchte jeden Schritt genau kennen, um mich ggf. dazu äußern zu können.
 Ich möchte wichtige Entscheidungen mit dem Anwalt/ der Anwältin besprechen können.
 Mich interessiert hauptsächlich das Ergebnis.

17. Wer übernimmt die Kosten dieser Beratung/ dieses Verfahrens?

- Ich selbst
 Rechtschutzversicherung
 Beratungshilfe/ Prozesskostenhilfe
 Weiß nicht

Sonstiges: _____

Kommentare und Anmerkungen:

Ihr Name: _____

Name des Anwalts/ der Anwältin: _____

Datum des Gesprächs: _____

Es kann sein, dass zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal **Rückfragen an Sie** notwendig werden. Ich würde mich freuen, wenn Sie mir die Möglichkeit geben würden, dass ich Sie gegebenenfalls später noch einmal kontaktieren darf. Bitte füllen Sie eines der Felder aus, wenn Sie damit einverstanden sind.

Wie möchten Sie am liebsten kontaktiert werden? (bitte eintragen)

Telefon: _____

Email: _____

Post: _____

Vielen Dank!

