

FORUM
ANGEWANDTE LINGUISTIK
F.A.L. BAND 60

Ina Pick (Hrsg.)

Beraten in Interaktion

Eine gesprächslinguistische Typologie
des Beratens

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.

Gedruckt auf alterungsbeständigem, säurefreiem Papier
Druck und Bindung: CPI books GmbH, Leck

ISBN 978-3-631-67453-6 (Print)
E-ISBN 978-3-653-06608-1 (E-Book)
E-ISBN 978-3-631-71088-3 (EPUB)
E-ISBN 978-3-631-71089-0 (MOBI)
DOI 10.3726/b11498

© Peter Lang GmbH
Internationaler Verlag der Wissenschaften
Frankfurt am Main 2017
Alle Rechte vorbehalten.

Peter Lang Edition ist ein Imprint der Peter Lang GmbH.
Peter Lang – Frankfurt am Main · Bern · Bruxelles · New York ·
Oxford · Warszawa · Wien

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.
Diese Publikation wurde begutachtet.

www.peterlang.com

Inhalt

<i>Ina Pick</i> Einführung in den Band.....	7
<i>Ina Pick</i> Theoretische und methodologische Annahmen zur Typologisierung von Beraten. Eine erweiterte Einleitung	19
<i>Claudio Scarvaglieri</i> Beraten und Psychotherapie: Zur Differenzierung zweier Formate helfenden Handelns	53
<i>Eva Graf</i> Management-Coaching: Ein arbeitsweltliches Beratungsformat zwischen Selbst-Reflexion und Output-Orientierung.....	77
<i>Lisa Clemens</i> Beratung in der Philosophischen Praxis	97
<i>Yasmin Aksu</i> Spannungsfelder der Einzelsupervision	119
<i>Florian Menz und Patrick Frottier</i> Psychiatrische Beratung. Das psychiatrische Erstgespräch oder: Wie komme ich zu einem Zweitgespräch	139
<i>Maria Becker und Thomas Spranz-Fogasy</i> Empfehlen und Beraten: Ärztliche Empfehlungen im Therapieplanungsprozess	163
<i>Ina Pick</i> Anwaltliche Rechtsberatung	185
<i>Alina Petrenko</i> Beratung in der Sozialen Arbeit	207

Cornelia Maier-Gutheil

Existenzgründungsberatung – Widersprüchliche Einheit
von Beraten und Begutachten..... 233

Tim Stanik

Beratung in der Weiterbildung..... 259

Andreas Kocks, Tanja Segmüller und Angelika Zegelin

Pflege ist Kommunikation und die Basis für vielschichtige
Beratungsmomente 279

Johanna Bleiker

Beratung in Gesprächen befreundeter Schulkinder 299

Dorothee Meer

Beratung in hochschulischen Sprechstundengesprächen 321

Julia Fischbach

Beratung in der Schule. Kommunikative Anforderungen und
Strategien von Lehrkräften am Beispiel der Lernberatung..... 351

Sylvia Bendel Larcher

Bankberatung..... 375

Ingmar Rothe

Beratung im telefonischen Servicegespräch 399

Ina Pick

Zusammenführung der Beiträge: Entwicklung einer Typologie des
Handlungstyps Beraten 427

Anhang: Transkriptionskonventionen GAT2 und HIAT 471

Ina Pick

Zusammenführung der Beiträge: Entwicklung einer Typologie des Handlungstyps Beraten

Abstract: *In this chapter the characteristics matrix of counseling is supplemented with the findings on the different kinds of counseling in this volume. This supplemented matrix consists of four non-scalable characteristics (dyadic situation, cooperative action with regard to advice seeker's concern, independent advice giver, and asymmetries), eight communicative scalable characteristics and seven constellative scalable characteristics.*

1. Ausgangspunkt der Typologie: Empirie

Die Beiträge dieses Bandes hatten alle das gleiche Ziel, eine empirische Beschreibung eines Beratungsformates¹ vorzunehmen und die Ergebnisse mit der diesem Band zugrunde liegenden Merkmalsmatrix zur Typologisierung von Beraten kritisch zu konfrontieren. Ziel war es, in den Einzelbeiträgen, aber auch durch eine Reanalyse aller Beiträge im Gesamtbild, die Typologierungsgrundlage für das Beraten mit diesem Band weiterzuentwickeln. Diese Aufgabe nimmt sich die hier vorliegende Zusammenführung nun vor und diskutiert die Merkmale vor dem Hintergrund der Ergebnisse (i.d.B.). Dabei werden – an die Überlegungen bei der Entstehung der Merkmalsmatrix (Pick 2014; Pick 2015) anknüpfend – teilweise neue Merkmale aufgenommen, teilweise bestehende modifiziert und vereinheitlicht (zu theoretischen Annahmen und dem methodischen Vorgehen bei der Entwicklung der Merkmalsmatrix, cf. die erweiterte Einleitung i.d.B., die hier entwickelte Merkmalsmatrix in der Übersicht mit allen Merkmalen findet sich am Ende dieses Kapitels).

Der vorliegende Band zeigt eine sehr breite Darstellung des Beratens, die viele Formate und Formen in ganz unterschiedlichen Handlungsfeldern beleuchtet. Die Autorinnen und Autoren sind jeweils ExpertInnen zu ihren Themen und haben oft langjährige Forschungserfahrung zu den von ihnen bearbeiteten Beratungsformaten. Dies ist nicht nur notwendig, um mit der hier vorgeschlagenen Merkmalsmatrix typologisierende Aussagen treffen zu können, es spiegelt sich auch unmittelbar in allen Beiträgen selbst wieder. Liest man die Beiträge

1 Zu den terminologischen Bestimmungen der verwendeten Begriffe ‚Beratungsformat‘, ‚Handlungstyp Beraten‘, ‚Gesprächstyp‘ etc. cf. die erweiterte Einleitung i.d.B.

quer, fallen Verschiedenheiten auf (zu Art der Darstellung, Begriffen, Konzepten, Gewichtungungen etc.). Teilweise sind diese wohl der interdisziplinären Zusammensetzung der Beitragenden geschuldet, sie finden sich aber auch innerhalb der Disziplin, der Gesprächslinguistik, aus der mit Abstand die meisten Beitragenden stammen. Alle Unterschiede wurden erhalten und nicht einer Kürzung oder Vereinheitlichung unterzogen, weil sie auch zeigen, was eine qualitative Forschungsmethodik ausmacht: Es gibt kein starres Beschreibungssystem, keine starre und einzig richtige Methodenabfolge und keine genormte Darstellungsweise. Betreibt man qualitative Forschung, lässt man sich von dem Material leiten, das es zu untersuchen gilt, um ihm deskriptiv gerecht zu werden. Entsprechend gleicht keine Darstellung der anderen und doch sind sie alle zweckdienlich. In der Zusammenschau machen die Beiträge aber auch den teils sehr unterschiedlichen Forschungsstand in den einzelnen Feldern deutlich. Auch dieser wirkt sich auf die Beiträge aus. Manche müssen das Feld etwas umfassender einführen, andere können sich auf Teilfragen konzentrieren, weil sie bereits auf eine Fülle von Ergebnissen zurückgreifen und eine gewisse Bekanntheit des untersuchten Formates unterstellen können. Teilweise wird das Beraten als sprachliches Handeln selbst erst als Forschungsgegenstand in der Disziplin erkannt (u.a. Pflege), teilweise wird es in der Disziplin selbst kaum erkannt, aber von anderen Disziplinen wie der Linguistik (u.a. Rechtsberatung, Psychiatrie, Philosophische Praxis), teilweise hat Beraten eine längere Forschungstradition innerhalb der Disziplinen, meist ohne einen spezifischen Fokus auf dessen kommunikative Prozesse (u.a. Psychologie, Erwachsenenbildung) oder es hat eine längere Forschungstradition innerhalb der Linguistik (u.a. ärztliche Beratung, Psychotherapie), teilweise wird Kommunikation und speziell auch Beratung bereits lange als Kerntätigkeit unterrichtet, obwohl es erst neuerdings gesprächslinguistisch erforscht wird (u.a. Coaching, Soziale Arbeit, Supervision). Gerade bei den wenig untersuchten Formaten wird sich das Gesamtbild linguistischer Ergebnisse mit breiteren Analyseergebnissen, auch zu verschiedenen Spielarten einzelner Formate, noch weiter verfestigen.

2. Grundkonstellation des Handlungstyps Beraten: nicht-skalierbare Merkmale

Wie bereits in der ursprünglichen Konzeption durch die Annahme von nicht-skalierbaren Merkmalen für Beraten angelegt, bestätigt auch die Zusammenführung der Beiträge in diesem Band, dass für beratendes Handeln eine spezifische Grundkonstellation anzunehmen ist, die mittels Merkmalen beschrieben werden kann, die nicht innerhalb eines Kontinuums variieren. Diese nicht-skalierbaren Merkmale dienen gemeinsam mit den skalierbaren Merkmalen (cf. Kap. 3)

dazu, Typen beratenden Handelns von anderen Handlungstypen abzugrenzen sowie Typen beratenden Handelns zu differenzieren und zu typologisieren. Eine analytische Abgrenzung von Typen beratenden Handelns und anderen Handlungstypen ist über die Prüfung des Vorhandenseins aller Merkmale möglich. Die Typologisierung ist durch eine individuelle Kombination der Ausprägungen jedes skalierbaren Merkmals je bezogen auf einen Typ von Beraten möglich. Für die Analyse hat es sich methodisch als sinnvoll erwiesen, Handlungsformen vorgängig auf die Erfüllung der Grundkonstellation hin zu überprüfen, bevor sie einer Differenzierung über die skalierbaren Merkmale der Matrix zugeführt werden. Denn beratende und nicht-beratende Handlungstypen können sehr ähnliche Formen aufweisen und man läuft entsprechend schnell Gefahr, auch Formen sprachlich-interaktionalen Handelns mit den skalierbaren Merkmalen der Matrix zu bestimmen, die man empirisch vorfindet und die als Ethnokategorie das Beraten in der Bezeichnung tragen, analytisch aber vielleicht nicht als Beraten zu klassifizieren wären, weil sie die nicht-skalierbaren Merkmale (teilweise) nicht aufweisen. Dies scheint methodisch abkürzbar, indem das zu typologisierende Gesprächsmaterial zunächst mittels der nicht-skalierbaren Merkmale untersucht wird, um beratende Handlungskomplexe zu bestimmen. Denkt man z.B. an Verkaufsberatungen leuchtet es bereits tentativ ein, dass hier der Übergang zwischen beratenden und verkaufenden Aktivitäten fließend sein dürfte. Aber auch Formen des Anweisens, die in Institutionen wie Schule oder Hochschule (cf. Fischbach i.d.B. und Meer i.d.B.) häufig zu finden sind, können dem Beraten ähneln und wären ohne die vorgängige Prüfung der Grundkonstellation teilweise in der Matrix zu verorten, obwohl sie vom Handlungstyp Beraten, der in Gesprächsformaten in diesen Institutionen zusätzlich vorkommen kann, analytisch zu unterscheiden sind. Diese Ähnlichkeiten machen eine separate Prüfung der Grundkonstellation erforderlich.² Zu dieser Grundkonstellation des Handlungstyps Beraten gehören insgesamt vier nicht-skalierbare Merkmale.

Erstens liegt beim Beraten eine **dyadische Gesprächssituation** vor, es gibt also einen Ratsuchenden (RS) und einen Ratgebenden (RG).³ Selbstverständlich können auf beiden Seiten grundsätzlich mehrere Personen die genannten Rollen

-
- 2 Da die nicht-skalierbaren Merkmale vor allem zur Abgrenzung gegenüber anderen nicht-beratenden Handlungstypen dienen, ist von ihnen möglicherweise auch eine relevante Stellung im Rahmen einer nicht existenten und nicht schnell zu erreichenden empirisch basierte Gesamttypologie kommunikativ-interaktionaler Handlungstypen zu erwarten. Darüber kann zum jetzigen Zeitpunkt aber nur spekuliert werden.
 - 3 Es werden die Abkürzungen RS (=Ratsuchende/r) RG (=Ratgebende/r), die auch für die Aufgabenbestimmung im Handlungsschema Beraten verwendet werden hier

ausfüllen, sei es weil sich verschiedene Experten als Berater gegenseitig ergänzen (z.B. in der Medizin Chirurgen und Anästhesisten oder in der Rechtsberatung Insolvenz- und Gesellschaftsrechtler) oder weil Ratsuchende ihre gesetzlichen Vertreter, ihre Lebenspartner etc. mitbringen. Auch wenn also mehr als zwei Personen anwesend sind, ist die Konstellation typischerweise dyadisch angelegt. Alle konkreten Gesprächssituationen, in denen weitere Beteiligte auch mit anderen Rollen (in der Sozialen Arbeit z.B. VertreterInnen des Jugendamts als behördliche Aufsicht) anwesend sind, sind Sonderfälle mit verschiedenen weiteren Beteiligungsrollen und entsprechend als solche zu diskutieren.

Zweitens ist Beraten nur möglich, wenn kooperativ im **Interesse des RS** gehandelt wird. Das bedeutet, es wird unter der Beteiligung von RG und RS ein Ratsucherproblem unter Berücksichtigung der Voraussetzungen, Ziele, Pläne, Fähigkeiten usw. des RS bearbeitet (bereits enthalten in Searles Aufrichtigkeitsbedingung zum Ratgeben, cf. die Diskussion in Auer 2013: 87), im Gegensatz zu z.B. Verkaufsgesprächen, die ebenfalls durch eine kooperative Gesprächsführung, aber eine konfrontative Interessenlage gekennzeichnet sind, (cf. Pick 2015, 364). Exemplarisch zeigt dies auch das Ergebnis von Becker/Spranz-Fogasy (i.d.B.):

„Zentral für Therapieplanungsgespräche als beratende Interaktionen ist es dabei, dass sich die Beteiligten in frühzeitigen Verständigungs- und Aushandlungsprozessen wechselseitig ihre Relevanzen deutlich machen, wobei der Arzt seine eigene Einschätzung in Form von Empfehlungen zum Ausdruck bringt, gleichzeitig aber auch immer wieder die Wünsche und gesundheitlichen Einschränkungen des Patienten berücksichtigt“.

Die Wichtigkeit der Orientierung an den Interessen des RS wird vor allem in Beiträgen dieses Bandes deutlich, die Formate beschreiben, in denen nicht nur beratend (und damit nicht nur im Interesse des RS) gehandelt wird (cf. u.a. Fischbach, Bendel Larcher, Rothe, Pick, je i.d.B.). Diese Erkenntnis ist nicht neu, so findet sich bereits bei Rehbein (1977: 323–324) für das Ratgeben, dass S (=RG) sich die Motivation und die persönlichen Fähigkeiten des H (=RS) vergegenwärtigen muss, damit das Ratgeben in Gang gesetzt werden kann.

Eng damit verbunden stellt sich drittens auch die **Interessenunabhängigkeit des RG** bezogen auf das Problem und seine Lösung als wichtiges Merkmal der Grundkonstellation heraus. Dieses wird u.a. auch darin deutlich, dass viele beratende Handlungsformen unter dem Oberbegriff „helfendes Handeln“ zusammengefasst werden (cf. Graf/Sator/Spranz-Fogasy 2014; Habscheid 2015; Graf/Spranz-Fogasy im Druck, aber auch bereits Kallmeyer 2000: 228 „in helfender

durchgehend eingesetzt. Dies scheint aufgrund der dyadischen Grundkonstellation des Handlungstyps Beraten nicht allzu verwerflich.

Funktion“, von Weber 2014: 166 als „Uneigennützigkeit“ bezeichnet, vor allem im Kontrast zu Verkaufsgesprächen). Dieses Merkmal beinhaltet, dass die Ratgebenden selbst also keine eigenen Interessen bezogen auf das Problem oder die Lösung verfolgen, dass sie nicht an der Problemstellung beteiligt sind und keine Vor- oder Nachteile durch das Problem selbst oder durch eine bestimmte Lösung haben. Beispielsweise wäre also eine Empfehlung für eine bestimmte Therapie (unabhängig vom Grad der Direktivität ihrer Verbalisierung) auf Basis des Expertenwissen eines Arztes unter Berücksichtigung der Interessen bzw. der Voraussetzungen und Situation des Patienten vorzunehmen, nicht aber etwa danach, welche Therapie die beste Bezahlung für den Arzt selbst verspricht. Damit verbunden ist auch, dass die Entscheidung des Patienten für oder gegen die eine oder andere Behandlungsmethode für den Arzt gleichwertig sein muss, ähnlich auch für den Philosophischen Praktiker, die Rechtsanwältin etc. Die Unterscheidung scheint vor allem in Abgrenzung zu Verkaufsberatungen oder Reklamationsgesprächen zentral, die beide den Problemlösungsdiskursen zugeordnet werden können (cf. Fiehler 2009: 1236) und jeweils Probleme der ‚RS‘ bearbeiten. So bemerkt Rothe (i.d.B.) bei der Analyse eines Reklamationsgesprächs: „Hier geht es weniger um den für den Kunden am besten funktionierenden als vielmehr um den vom Unternehmen vorgegebenen Lösungsweg. Insofern geht es dabei auch weniger um Beraten als um Überzeugen.“ Und auch Bendel Larcher stellt dies heraus (i.d.B.): „Bankangestellte sind keine neutralen Berater, da der Ausgang des Gesprächs ihr Einkommen direkt oder indirekt beeinflusst.“ Aber auch in Lernberatungen in der Schule, deren Kategorisierung als Beratung aus linguistischer Perspektive fragwürdig erscheint (cf. Fischbach i.d.B.), mag zwar das Gesprächsergebnis durchaus im Interesse des ‚beratenen‘ Schülers liegen, die Situation ist aber dennoch durch ihre institutionelle Zwecksetzung, die den Handlungsfokus der Lehrperson bestimmt, so überformt, dass letztlich beratendes Handeln in weiten Teilen des Gesprächs verhindert wird. Ähnlich trifft dies auch auf behördliche Beratung zu, in der nicht selten durchaus Interessen der RS bearbeitet werden, gleichzeitig aber institutionelle Interessen verfolgt werden. So bemerkt Becker-Mrotzek (2001: 1514), dass

„Datenerhebungsgespräche keine Beratungsfunktion [haben], weil sie die Probleme nicht aus der Perspektive des Bürgers bearbeiten. Die Schwierigkeiten, die beim Ausfüllen des Antragsformulars auftreten, werden also nicht bearbeitet, um dem Bürger zu einer erfolgreichen Antragstellung zu verhelfen (=positiver Bescheid), sondern um nachteilige Folgen für die Antragsbearbeitung durch die Behörde zu vermeiden.“ (ibid.: 1514)

Hier zeigt sich eine in vielen Arbeiten zu institutionellen Gesprächen beschriebene Orientierung an institutionellen Interessen, die auch viele der Beiträge in ihren

Analysen deutlich machen (u.a. Stanik, Maier-Gutheil, Meer, Fischbach, Petrenko, je i.d.B.). In den Analysen hat sich herausgestellt, dass das oben genannte Merkmal des Handelns im Interesse des RS alleine nicht ausreicht, um zu bestimmen, ob die zu untersuchende Interaktion analytisch als beratend zu beschreiben ist, ob also ausschließlich auf Interessen des RS abgezielt wird. Die genannten Analysen (i.d.B., cf. weitere Beispiele unten) zeigen Interaktionen, die den Interessen des RS nicht unbedingt entgegenstehen, die aber dennoch nicht ausschließlich daran orientiert sind. Hier aber scheint ein zentraler Kern des Beratens zu liegen. Mit der Interessenunabhängigkeit des RG wird ein Merkmal eingeführt, das nicht in jedem Gespräch an der sprachlichen Oberfläche erkennbar werden muss. Denn im Gegensatz zur Orientierung an den Interessen des RS, die in der Interaktion verbalisiert werden müssen, weil sie nur zu bearbeiten sind, wenn sie RG zugänglich sind, besteht diese Notwendigkeit bezogen auf die Interessen des RG nicht. Dies stellt vor allem für linguistische Analysen immer eine Schwierigkeit dar. Dieser aber kann begegnet werden, weil zum einen davon ausgegangen werden kann, dass interaktionsrelevante mentale Prozesse sich in der Regel mittels gesprächslinguistischer Analysen beschreiben lassen (dies hat die Funktionale Pragmatik methodisch und theoretisch systematisch für die Analysen fruchtbar gemacht, cf. grundlegend Ehlich/Rehbein 1986, wird aber inzwischen auch unter dem Begriff der Kognition in der deutschsprachigen Gesprächsanalyse diskutiert, cf. Deppermann 2002; Deppermann 2012; Deppermann 2015). Zum anderen ist die Interessenunabhängigkeit systematisch bezogen auf einen Typ von Beraten und weniger individualistisch auf einzelne Gesprächsbeteiligte in einer einzelnen Gesprächssituation zu verstehen. Entsprechend sind empirische Korpusanalysen erforderlich, die das Vorhandensein (k)einer systematischen, beratungstypinhärenten Interessenunabhängigkeit des RG analytisch, bezogen auf die Spezifik des untersuchten Gesprächstyps bzw. beratenden Handlungskomplexes erfassbar machen. Wichtig zu betonen scheint hier, dass der zu typologisierende Gegenstand der Handlungskomplex Beraten ist (für typologische Zwecke als ‚Handlungstyp Beraten‘ bezeichnet, cf. die erweiterte Einleitung i.d.B.). In ‚Gesamtgesprächen‘, die häufig die Grundlage für Typologien bilden, muss also das Beraten zunächst analytisch aufgefunden werden, wenn es mit der hier entwickelten Matrix typologisiert werden soll (cf. die erweiterte Einleitung i.d.B.), denn in ‚Gesamtgesprächen‘ können je nach ihrer Zusammensetzung aus verschiedenen Handlungskomplexen verschiedene Interessenlagen der Beteiligten eine Rolle spielen. Entsprechend lassen sich also Beratungs- oder allgemein Gesprächsformate bestimmen, die beratendes Handeln ebenso wie nicht-beratendes enthalten (oder zumindest beides potenziell enthalten können). Diesen Befund bestätigt auch Rothe (i.d.B.) zu

Servicegesprächen, die grundsätzlich in der Kategorie ‚Reklamationsgespräche‘, zu behandeln sind, weil bereits eine Verkäufer-Kunden-Beziehung erwartbar ist und es sich somit beim RG tendenziell nicht um einen Interessenunabhängigen handelt. Dieser ist eher als Verkäufer, der seinen Absatz steigern oder zumindest das Vertrauen für mögliche Folgegeschäfte steigern möchte, anzusehen. Dennoch kann auch hier Beraten vorkommen, wenn RG unabhängig von eigenen oder institutionellen Interessen im Interesse der Kunden handeln, wie Rothe (i.d.B.) zeigt:

„Wie zuvor wird durch diese ausführliche Behandlung interpretierbar, dass es sich bei der Handy-Lösung um die von der Agentin bevorzugte handelt, ohne dass sie diese auf Formulierungsebene explizit empfiehlt. Das ist insofern bemerkenswert, als dass der Neuversand eines Geräts nicht nur Umsatz produziert, sondern oft auch eine weitere Vertragsbindung nach sich zieht. Aus Unternehmenssicht wäre diese Lösung daher sicher die angestrebte. Über das Motiv der Agentin kann hier jedoch nur spekuliert werden.“

Bricht man die Analysen also auf beratende Handlungskomplexe herunter, lassen sich auch innerhalb institutionell überformter Gesprächsformate verschieden umfangreiche beratende Einheiten finden. Diesen „beratungsaffinen“ Situationen (cf. Meer i.d.B.) sind Beiträge auf der Spur, deren Untersuchungsgegenstände Formate sind, in denen Beraten jeweils nur eingebettet vorkommt (Bleiker, Meer, Fischbach, Rothe, Bendel Larcher, Kocks/Segmüller/Zegelin, je i.d.B.). Hier spielt die Interessenlage der Beteiligten, vor allem in der institutionellen Einbettung, eine entscheidende Rolle. Denn obwohl die Umsetzung institutioneller Interessen vielfach zu erwarten ist (was ein Möglichwerden von Beratung oft ausschließt), kann beratendes Handeln immer dann stattfinden, wenn die Problembearbeitung nicht auf die übergeordneten Zwecke der Institution (Disziplinierung, Distribution etc.) unmittelbar bezogen ist. Dies scheint nach aktuellem Stand maßgeblich in zwei Handlungskonstellationen der Fall zu sein. Erstens, wenn von den eigenen Interessen der RG als Agenten der Institution abgesehen wird (cf. das bereits diskutierte Beispiel der Servicegespräche, Rothe i.d.B.). Oder, wenn es zweitens innerhalb der Bearbeitung institutioneller Zwecke (bzw. Interessen der RG) Teilprobleme gibt, deren Bearbeitungsrichtung für die Erreichung dieser gleichwertig ist. Dies betrifft z.B. die Wahl zwischen zwei Produkten desselben Anbieters (cf. Bendel Larcher i.d.B.; Rothe i.d.B.) (übergeordnetes Interesse: Verkauf/Kauf, unabhängig von spezifischen Produkten); die Wahl geeigneter Unterbringungen in der Wohnungslosenberatung (cf. Petrenko i.d.B.) (übergeordnetes Interesse: Unterbringung und Selbständigkeit des RS, unabhängig von spezifischen Einrichtungen); die allgemeine Orientierung von Studierenden bezüglich ihrer institutionellen Aufgaben, etwa bei der Unentschlossenheit bezüglich der Wahl eines Prüfers, nicht hingegen beim Finden eines Prüfungsthemas, was ggf. bereits Teil

der Lösung einer institutionellen Aufgabenstellung wäre (cf. Meer i.d.B. Datum 4); die Wahl der Lernstrategie zum Erwerb einer Grundschrift (cf. Fischbach i.d.B.) (übergeordnetes Ziel: Beherrschung der Grundschrift) usw. Im Gegensatz dazu würden in Fällen, in denen RG im eigenen bzw. institutionellen Interesse handeln, Überzeugungs-, Anweisungs- oder Entscheidungshandeln erfolgen (diese Reihe ist nicht abschließend und müsste mit weiterer systematischer empirischer Forschung entwickelt werden). Hier sind allerdings durchaus beratende und andere Handlungstypen in verschiedenen Zusammensetzungen zu erwarten, was die Wichtigkeit der analytischen Trennung noch weiter unterstreicht.

Nimmt man analytisch die Unterscheidung zwischen RG-interesseninduzierten Handlungskomplexen und nicht-RG-interesseninduzierten Handlungskomplexen als eines von vier nicht-skalierbaren Merkmalen an, um beratendes und nicht-beratendes Handeln zu unterscheiden, ist eine genaue Analyse von Übergängen zwischen Handlungstypen im Einzelfall notwendig. Hier ist zu erwarten, dass Zweifelsfälle und sukzessive Übergänge zwischen Handlungskomplexen analytisch nachweisbar sein werden (cf. z.B. Schwitalla 1983: 342–343, der feststellt, dass sich Auskünfte vom Informieren zum Raten wandeln können, vgl. auch das Changieren zwischen Beraten und Verkaufen im Mandantengespräch, Pick i.d.B.). Diese Fälle sind analytisch zu diskutieren und sowohl das Verhältnis von beratenden und nicht-beratenden Handlungskomplexen in einem Gesprächstyp zu bestimmen als auch die spezifische interaktionale Gestaltung der Übergänge. Mit diesen Bestimmungen soll analytisch der Blick geschärft werden, um in Gesprächen, in denen RG ihre Interessen einbringen, beratende von möglicherweise verkaufenden, informierenden oder disziplinierende Handlungstypen zu unterscheiden, unabhängig davon, ob diese (auch nebeneinander) in Gesprächen stattfinden, die im alltäglichen Sprachgebrauch mit ‚X-Beratung‘ bezeichnet werden. Die Ergebnisse zum Merkmal der Interessenunabhängigkeit des RG bestätigt noch einmal die Wichtigkeit empirischer Analysen, bevor an eine typologische Bestimmung gedacht werden kann, sie bestätigen aber ebenso die Wichtigkeit der analytischen Trennung von Beratungsformat (als Ethnokategorie) und dem Handlungstyp Beraten als analytische Kategorie (cf. die erweiterte Einleitung i.d.B.). Des Weiteren zeigt sich in den Ergebnissen aber auch Bedarf an weiterer empirischer Forschung, die die Verhältnisse zwischen Interessen und Beraten, aber auch den Interessenbegriff selbst auf Grundlage von Analysen weiter schärft und ausarbeitet, als dies im Rahmen dieses Bandes möglich ist.

Neben den drei nicht-skalierbaren Merkmalen ‚dyadische Gesprächssituation‘, ‚kooperatives Handeln im Interesse des RS‘ und ‚Interessenunabhängigkeit des RG‘ liegen als viertes nicht-skalierbares Merkmal dem Handlungstyp Beraten

Asymmetrien zugrunde (cf. Reitemeier 1994: 230; Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994: 15–16; Brünner 2000: 111; Reitemeier 2010: 120; Habscheid 2011: 328; Habscheid 2015: 264), die für Beraten konstitutiv und gleichzeitig eine „permanente Gefahr für das Sich-Verständigen“ sind (Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994: 16). Die – immer graduell und auf ein Wissensgebiet bezogen angelegten und zu interpretierenden – Asymmetrien schlagen sich nieder in folgenden Divergenzen, die auch generell für die Experte-Laie-Kommunikation als typisch erachtet werden. Diese Divergenzen können im Gespräch miteinander interagieren (z.B. kommunikative Umsetzung von Wissensdivergenzen als Regulator für Machtdivergenzen, cf. Brünner 2009: 177):

- Perspektivendivergenzen der Beteiligten, z.B. „Komplementäre Beteiligungsrollen“ (Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994: 7); verschiedene „Distanz zum Problem“ (ibid.: 15), „divergierende Wahrnehmungsweisen“ (Schröder 1994: 90, cf. auch Kallmeyer 2002; Brünner 2005; Brünner 2009).
- Wissensdivergenzen, z.B. im Fachwissen, im Erlebniswissen, im Prozesswissen (cf. Ehlich/Rehbein 1977; Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994: 15f.; Brünner 2005, 2009; Hoffmann 2010).
- Einer unterschiedlich verteilten (Gesprächs-)macht, z.B. positionsspezifische Merkmale (Meer 2000), „unterschiedliche Verfügungsmöglichkeiten über Ressourcen zur Problembewältigung“ (Reitemeier 1994: 230), aber auch „Initiativ- und Kontrollkompetenz“ (ibid.: 237), Gesprächsdominanz (Linell/Luckmann 1991: 11).

Grundlegend für Beraten ist, dass diese Divergenzen im Prozess des Beratens genutzt werden. RS nutzt die Divergenzen, um seine individuelle Beratungsbedürftigkeit zu etablieren, RG nutzt die Divergenzen, um das Problem des RS unter Berücksichtigung der Interessen des RS und seiner für jeden Subtyp von Beraten spezifisch ausgeprägten Kompetenzen zu erfassen und im Lichte möglicher Bearbeitungsrichtungen zu bewerten. Unabhängig von der tatsächlichen Verbalisierung dieser Bewertung (cf. das Merkmal ‚Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung‘), muss RG den RS-Horizont je nach Subtyp von Beraten in verschiedener Weise überschreiten und dies für die Entwicklung einer Lösung, ebenfalls in verschiedener Weise, fruchtbar machen. Dies ist bereits bei Rehbein für das Ratgeben definiert, denn er stellt fest, „daß es beim RATGEBEN der Sprecher ist, der eine der Handlungsalternativen des Hörers bewertet und diese Handlungsbewertung dem Hörer mitteilt.“ (Rehbein 1977: 323). In Analysen von Beratungsprozessen spiegeln sich Asymmetrien weiter auch darin wieder, dass eine „Absicherung [der Lösung, I.P.] als Element“ (Brünner 2011: 496,

cf. auch die hier diskutierte Literatur) vorkommen muss (auch als Verarbeitung des Lösungsangebots bezeichnet, Kallmeyer 2000: 238).

Als Folge des Vorhandenseins der genannten Asymmetrien ist das Herstellen von Vertrauen für Beraten zentral. Dieses wurde in der ursprünglichen Fassung der Merkmalsmatrix noch als eigenständiges nicht-skalierbares Merkmal angesehen (cf. Pick 2014) und wird auch in der Literatur zum Beraten häufig zentral gesetzt: Vertrauen ist ein „konstitutives Planelement von Beratung“ (Schank 1979: 182) und dient als „funktionales Äquivalent für die Feststellung von Kompetenz“ (Nothdurft 1994: 199). Dieses Vertrauen wird im Gespräch vor allem durch eine kommunikative Herstellung von Glaubwürdigkeit etabliert (Brünner 2009: 175, 2005: 94; Nothdurft 1994: 209ff., cf. zu sprachlichen Mitteln zur Herstellung von Vertrauen im Arzt-Patient-Gespräch Deppermann 2012: 93). Obgleich die Herstellung von Vertrauen zweifellos für Beraten zentral ist, hat es sich in der Anwendung der Matrix als nicht trennscharf zum Merkmal der Asymmetrien herausgestellt und wird daher in der hier weiterentwickelten Matrix als eine Folge der kommunikativen Bearbeitung von Asymmetrien angesehen. M.a.W. ist das kommunikative Herstellen von Vertrauen nur deshalb beim Beraten so zentral, weil dem Beraten die genannten Asymmetrien inhärent sind.

Neben den vier bisher genannten nicht-skalierbaren Merkmalen (dyadische Gesprächssituation, kooperatives Handeln im Interesse des RS, Interessenunabhängigkeit des RG und Asymmetrien) beinhaltet die Grundkonstellation **zwei weitere**, die bei einer Unterscheidung von Beraten und Nicht-Beraten gegeben sein müssen. Diese aber unterscheiden sich qualitativ von den vier nicht-skalierbaren Merkmalen, weil sie zur Bestimmung einzelner Ausprägungen des Handlungstyps Beraten (mittels skalierbarer Merkmale) weiter ausdifferenziert werden müssen: Die beiden Merkmale sind das Vorhandensein eines Problem des RS (auch bezeichnet als Bitte um Rat, Ratfrage, Handlungswiderstand, Beratungsgegenstand etc.) bzw. dessen Bestimmung sowie das kommunikative Entwickeln darauf bezogener Lösungen (auch bezeichnet als Rat, Lösungsvorschlag, Problemlösung, Problembearbeitung Pläne, Interventionen, Maßnahmen etc.). Die beiden Begriffe ‚Problem‘ und ‚Lösung‘ sind allein aufgrund der Breite beratenden Handelns in dieser Definition terminologisch nicht zwingend.

3. Skalierbare Merkmale einer Matrix zur Typologisierung des Handlungstyps Beraten

Wie die Merkmale der Grundkonstellation sind auch die skalierbaren Merkmale beratenden Handelns empirisch ermittelt und in der Zusammenführung von Ergebnissen zum Beraten in der Literatur sowie der hier vorliegenden Beiträge

entstanden (cf. genauer die einleitenden Kapitel i.d.B.). Im Ergebnis, das in der Folge beschrieben wird, bestehen zur Differenzierung verschiedener Subtypen beratenden Handelns acht kommunikative und sieben konstellative Merkmale. Diese sind jeweils auf einem Kontinuum verortet und entlang zweier Ausprägungspole skalierbar. Die Merkmale für sich genommen sind mit großer Wahrscheinlichkeit nicht für Berater reserviert, sondern auch für andere Handlungsformen relevant, ihre spezifische Zusammensetzung hingegen ist in der Lage, das Beraten differenzierend zu bestimmen.

3.1 Skalierbare kommunikative Merkmale des Handlungstyps Beraten

Die in der Folge diskutierten skalierbaren kommunikativen Merkmale decken sich größtenteils mit denen der ursprünglichen Konzeption der Merkmalsmatrix (cf. Pick 2014), einige sind auf Grundlage der Beiträge verändert worden, einige Merkmale sind neu hinzugekommen. Beides ist in den Bestimmungen zu den einzelnen Merkmalen (cf. Kap. 3.1 und 3.2) jeweils beschrieben und am Ende dieses Kapitels in der Übersicht aller Merkmale in der Matrix gekennzeichnet (cf. Kap. 4). Die Darstellung der Merkmale erfolgt geordnet entlang der charakteristischerweise zu erwartenden Handlungsabfolge im Verlauf eines beratenden Handlungskomplexes.

3.1.1 Beratungsdefinition

Handlungstyp Beraten und Handlungsrahmen müssen explizit definiert werden	Beratungsdefinition	Handlungstyp Beraten und Handlungsrahmen müssen nicht explizit definiert werden
---	----------------------------	---

Das Merkmal Beratungsdefinition ist mit diesem Band entstanden und steht in dieser Übersicht aufgrund der gewählten Darstellungsreihenfolge der Merkmale entlang der charakteristisch zu erwartenden Handlungsabfolge zu Beginn. Die Beratungsdefinition ist ein Merkmal, das Graf (i.d.B.) auf Grundlage ihrer Analysen zum Coaching vorschlägt. In den von Graf untersuchten Daten beinhaltet dieses

„[m]ethodisches und prozedurales Rahmen des Coachings, ‚Abgrenzung von Coaching von Therapie‘, aber auch ‚Festlegung der Länge des Coaching-Prozesses‘, die aufgrund des nicht-institutionalisierten und professionalisierten Handlungsrahmens für Coaching endemisch sind“.

Damit sind metakommunikative Orientierungen über das in einem Subtyp von Beraten bzw. dem Beratungsformat zu erwartende Handeln angesprochen, die als

solche eher der Gesprächsorganisation zuzurechnen sind (s. erweiterte Einleitung i.d.B.). Die ‚Beratungsdefinition‘ wird hier hingegen als Merkmal für beratendes Handeln aufgenommen, weil ähnliche Befunde auch in anderen Beiträgen eine Rolle spielen. So bescheinigen auch Menz/Frottier (i.d.B.) einer Beratungsdefinition eine grundlegende Bedeutung für das Gelingen eines psychiatrischen Gesprächs, wenngleich die spezifische Ausgestaltung in den Formaten sehr verschieden sein wird:

„Denn insbesondere in (psycho-)therapeutisch orientierten Settings ist sehr häufig möglicherweise vorschnell die Rede von Beziehungsaufbau, wo es zunächst nur um die Herstellung eines gesicherten und geschützten Rahmens geht. Dementsprechend sollte als erstes Ziel von Gesprächen des hier besprochenen Typus die Vermittlung von Sicherheit und eines stabilen Rahmens sein noch vor dem häufig postulierten Ziel, eine Beziehung zu den PatientInnen herzustellen.“

Beide Beiträge stellen die Beratungsdefinition deshalb als so wichtig heraus, weil das Gelingen der Beratung bei Fehlen dieses Schrittes fraglich ist. Insofern geht dieses Merkmal über das einer gesprächsorganisatorischen Orientierung (wohl auch in seiner Expandiertheit) hinaus. Da dieses Merkmal neu hinzugekommen ist, kann nur tentativ eine nähere Bestimmung für andere Formate vorgenommen werden. Denkbar wäre, dass dieses Merkmal unmittelbar mit einem anderen in Zusammenhang steht und damit wieder redundant würde, weil es direkt daran gekoppelt wäre (cf. die erweiterte Einleitung i.d.B.). Es müssten weitere Analysen folgen, die dies klären. Vermutet werden könnte ein Zusammenhang z.B. mit der Problemverortung (cf. Kap. 3.1.2) und entsprechend Beratung mit internalisierter Problemstellung betroffen sein, weil man hier einen besonderen Bedarf vermuten könnte, Sicherheit auch durch die Vermittlung konstitutiver Eigenschaften der Interaktion für den RS herzustellen. Allerdings ist weder in der ärztlichen Beratung (Becker/Spranz-Fogasy i.d.B.), der Psychotherapie (Scarvaglieri i.d.B.) oder der Kompetenzentwicklungsberatung (Stanik i.d.B.), alles Formate, die Beraten mit relativ hoher Wahrscheinlichkeit für internalisierte Problemstellungen beinhalten, die zentrale Bedeutung einer Beratungsdefinition genannt worden. Eine andere Interpretation, die auch von Graf (i.d.B.) selbst angedeutet wird, ist ein Zusammenhang zum Stand der Professionalisierungsprozesse von Beratungsformaten:

„Die Gradierbarkeit des Merkmals ‚Beratungsdefinition‘, die sich vor allem auf die verschiedenen Varianten innerhalb des Handlungsfelds Coaching bezieht, aber auch für andere Beratungsformate diskutiert werden könnte, bezieht sich u.a. darauf, inwieweit Klient/innen vertraut sind mit dem Beratungsformat Coaching, inwieweit im Vorfeld der eigentlichen Intervention die Rahmenbedingen wie Länge und Methode etc. festgelegt worden sind etc.“

In diesem Fall würden dieses Merkmal andere Großformen beratenden Handelns teilen, die noch nicht sehr professionalisiert sind. Hier wäre das Beraten in Formaten wie der Philosophischen Praxis betroffen. Clemens (i.d.B.) bescheinigt diesem Format allerdings lediglich eine heterogene Durchführung der Beratungsdefinition. Möglicherweise muss auch ein bestimmter Grad an Professionalisierung bereits eingetreten sein, um als Beratungsdefinition in das sprachliche Handeln der RG eingehen zu können. Entsprechend der hier angedeuteten vielversprechenden Differenzierungsdimensionen scheint es angemessen, das Merkmal aufzunehmen und beratendes Handeln empirisch zwischen den Polen ‚Handlungstyp Beraten und Handlungsrahmen müssen explizit definiert werden‘ und ‚Handlungstyp Beraten und Handlungsrahmen müssen nicht explizit definiert werden‘ zu verorten, beide Ausprägungsbeschreibungen wären zu expandieren mit ‚um Beraten durchlaufen zu können‘. Dieses Merkmal ist in weiteren Analysen zu bestimmen und auszudifferenzieren.

3.1.2 *Problemverortung*

Problem ist internalisiert; die Person steht im Zentrum	Problemverortung	Problem ist externalisiert; das Problem steht im Zentrum
--	-------------------------	--

Die Problemverortung beschreibt das Problem in Bezug zu dem Ratsuchenden und existierte als Merkmal mit den entsprechenden Ausprägungen bereits in älteren Fassungen dieser Typologie. So steht der Ratsuchende bei der Inanspruchnahme verschiedener Beratungsangebote in unterschiedlicher Weise im Fokus der Beratung. Hier kann zwischen einer personenzentrierten oder einer sog. personenunabhängigen Beratung unterschieden werden (cf. Bittner 1981: 108; Jefferson/Lee 1981: 411). Entweder der Ratsuchende selbst und seine Person, seine Wahrnehmung, sein Erleben etc. stehen im Mittelpunkt der Beratung, in diesem Fall ist das Problem internalisiert. Oder aber das Problem, das der Ratsuchende mitbringt, steht unabhängig von der Wahrnehmung, dem Erleben etc. des RS im Zentrum. In diesem Fall ist es externalisiert. Es ist anzunehmen, dass Personen mit externalisiertem Problem vertreten werden können, internalisierte Probleme hingegen nur mit der/dem Betroffenen selbst bearbeitet werden können. Darüber hinaus bringen diese verschiedenen Problemverortungen Unterschiede in den Anforderungen an die Versprachlichung von Klientenwissen mit sich. So sind Ratsuchende mit internalisiertem Problem zur Darstellung ihrer „inneren Wirklichkeit“ (Löning 1994: 99) aufgefordert, während dies bei externalisierten Problemen eine untergeordnete Rolle spielt, teilweise sogar von Seiten des Beratenden

explizit ausgeklammert wird. Bei der Auseinandersetzung mit diesem Merkmal in den Beiträgen dieses Bandes sind einige klassifikatorische Schwierigkeiten aufgetaucht, die eine nähere Bestimmung notwendig erscheinen lassen.

Stanik (i.d.B.) fasst Probleme in der Weiterbildungsberatung als internalisiert, denn

„Ratsuchende der Fremdsprachenkursberatungen können ihre Vorkenntnisse nicht richtig einschätzen, sie wissen nicht, welchen Kurs sie besuchen sollen und verbinden mit der Teilnahme an einem Fremdsprachenkurs persönliche Ziele wie z.B. die Verbesserung der Arbeitsmarktchancen oder die bessere Verständigung im Ausland. Gleiches trifft auf die Kompetenzentwicklungsberatungen zu. Auch hier sind die Probleme der Ratsuchenden ‚Aufnahme einer Beschäftigung‘ bzw. ‚beruflicher Aufstieg durch eine Weiterbildungsmaßnahme‘ internalisiert.“

Im Vergleich zu der Internalisierung in der Psychiatrie, in der „entschieden die Person im Zentrum [steht]“ (Menz/Frottier i.d.B.) oder auch der Psychotherapie scheinen sich hier Abstufungen beobachten zu lassen. Hier scheint sich einmal mehr zu bewähren, verschiedene Formate vergleichend zu betrachten sowie eine fünfstufige Merkmalsausprägung anzusetzen. So kann das Beraten im Vergleich in den verschiedenen Formaten eher an den Rändern (Psychiatrie, Therapie) oder geneigt zu einem Rand, aber mit leichter Tendenz Richtung Mitte differenziert werden (z.B. Kompetenzentwicklungsberatungen, Fremdsprachenkursberatungen). Eine weitere Schwierigkeit, die sich in der Auseinandersetzung mit diesem Merkmal gezeigt hat, ist, dass in manchen Formaten sowohl externalisierte als auch internalisierte Probleme bearbeitet werden. Maier-Gutheil i.d.B. z.B. nennt „rechtliche, kaufmännische Fragen betreffende“ als externalisierte Probleme und „Motivation, Arbeitsweise, Fähigkeiten betreffende“ als internalisierte Probleme für die Gründungsberatung. Auch stellt dies Aksu (i.d.B.) für die Supervision heraus. Sie findet, dass Probleme sowohl internalisiert als Problem des Supervisanden behandelt werden, als auch externalisiert (Aksu i.d.B.): „Im untersuchten Korpus ist es meistens so, dass ein Teil des Problems bzw. der Problemquelle im Arbeitsplatzumfeld des Supervisanden verortet wird“. Hier handelt es sich um verschiedene Ausprägungen der Problemverortung innerhalb des Beratens in einem Format. Da logisch die mittlere Position der Skala bei diesem Merkmal nicht ausgefüllt werden kann, kann diese Position Subtypen von Beraten vorbehalten bleiben, in denen beide Ausprägungen der Problemverortung bearbeitet werden (können). Dies betrifft neben der Beratung in der Gründungsberatung und der Supervision auch die medizinische Beratung, die Beratung in der Sozialen Arbeit oder die Beratung in der Pflege. Zusätzlich müsste hier analytisch geprüft werden, ob nicht verschiedene Subtypen von Beraten vorliegen, die beide in einem Beratungsformat

(z.B. Supervision oder Beratung in der Pflege) bearbeitet werden. Je nach Ergebnis wäre es vorstellbar, dass genau das Vorkommen zweier Subtypen von Beraten für ein bestimmtes Beratungsformat spezifisch ist oder, dass entlang unterschiedlicher Subtypen von Beraten bislang nicht differenzierend bezeichnete Formate analytisch unterschieden werden könnten (dies würde sich andeuten in der ärztlichen Beratung, z.B. wenn sich das Beraten in Biomedizin und ganzheitlicher Medizin unterscheidet, cf. Lalouschek 2005 sowie die Beiträge in Brünner/Gülich 2002, deren Differenzierbarkeit entlang dieser Typologie allerdings noch geprüft werden müsste). In der ursprünglichen Beschreibung dieses Merkmals wurden noch die verschiedenen Beteiligtenperspektiven unterschieden (Pick 2015: 73):

„Ob es sich [...] 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 (personenzentriert) bearbeitet.“

Dieser Einschätzung würde die hier vorliegende neuere Version insofern widersprechen als sie diese Perspektiven nicht mehr unterscheidet und damit Gesprächen, in denen über längere Phasen keine Einigung über die Problemverortung hergestellt werden kann, der Ebene der (misslungenen) Gesprächsorganisation zugeschrieben würde. Denn auch, und gerade, wenn beide Problembearbeitungstypen innerhalb des Beratens eines Formates möglich sind, muss kommunikativ eine Passung hergestellt werden, ansonsten ist eine gelungene Beratung kaum erwartbar. In diesem Sinne kann dieses Merkmal auch der Praxis als Reflexionsanlass dienen, die Frage der Problemverortung genauer zu klären und dies im Gesprächsverlauf zu berücksichtigen (cf. ggf. auch das Merkmal Beratungsdefinition).

3.1.3 Problemdefinition

Problem wird von RG etabliert und von RS aufgenommen	Problemdefinition	Problem wird von RS etabliert und von RG aufgenommen
--	--------------------------	--

Das Problem des Ratsuchenden wird im Beratungsgespräch (re-)definiert und bearbeitet. Hierzu sind zwei voneinander zu unterscheidende Merkmale bestimmt, zum einen das **Merkmal der Problemdefinition**, das in diesem Abschnitt behandelt wird. Zum anderen das Merkmal ‚Grad der Redefinition des Problems‘ (cf. Kap. 3.1.4). Für die Problemdefinition entwickelt bereits Boettcher

Pole eines Kontinuums (Boettcher 1991; Boettcher 2004a; Boettcher 2004b). Er unterscheidet Ratschlaggespräche auf der einen Seite von Beratungsgesprächen auf der anderen. Boettcher geht davon aus, dass das Problem des Ratsuchenden in vom ihm so genannten Ratschlaggesprächen vom Berater übernommen wird (Boettcher 2004a: 12, 2004b: 177f., 1991: 245). Einschränkung und entgegen Boettchers Modellierung ist allerdings festzustellen, dass die bloße Übernahme des Problems wohl in keinem Beratungsgespräch stattfindet, da „zu einer angemessenen Beratungsleistung das ausdrückliche Überschreiten des RS-Horizonts“ gehört (Kallmeyer 2000: 241) und das auch, wenn kein professioneller Berater eingesetzt ist (cf. das Merkmal der Expertise des Beraters). So findet auch in Fällen, in denen das Problem übernommen wird, eine Verständigung über das Problem statt, was überhaupt das weitere Beratungsgespräch ermöglicht (in der kommunikativen Aufgabe der Entwicklung einer Problemsicht zu bearbeiten, cf. Kallmeyer 2000). Entsprechend ist davon auszugehen, dass die gemeinsame Problemdefinition ein konstitutives, aber skalierbares Merkmal für Beratungsgespräche ist. In der ersten Version der Typologie wurde die Terminologie Boettchers übernommen, diese hat sich in der Anwendung allerdings als eher irreführend und vielfach nicht zutreffend herausgestellt, auch durch die Bezeichnungen „Ratschlaggespräch“ und „professionelle Beratung“ (s. kritisch dazu auch Pick 2015: 65). Aber auch darüber hinaus mussten die Pole angepasst werden, denn so stellen Menz/Frottier (i.d.B.) für die psychiatrische Beratung fest: „Um diesen PatientInnen gemäß dem ärztlichen Auftrag trotzdem helfen zu können, muss dieses Problembewusstsein in welcher Form auch immer also erst herausgearbeitet werden“. Sie kommen an anderer Stelle noch expliziter zu dem Schluss: „Wir postulieren die These, dass es in einem psychiatrischen Erstgespräch nicht darum geht, ein Problem zu lösen (oder es zu definieren), sondern es geht vielmehr darum, ein Problem zu schaffen.“ In ähnlicher Weise werden Probleme in vielen institutionellen Beratungen von Ratgebenden eingebracht, wenn z.B. eine längere Beziehung zwischen den Handelnden besteht, so z.B. auch in der Sozialen Arbeit: „Vier der fünf aufgenommenen Gespräche wurden von RG initiiert und sind durch Verabredungen zustande gekommen. Als Konsequenz für das Gespräch haben die RS keine eigenen Anliegen präsentiert, was einem Beratungsgespräch zunächst jegliche Grundlage entzieht.“ (cf. Petrenko, i.d.B.). So können also auch von RG eingebrachte Probleme durchaus in Beratungen münden (cf. zu einem ähnlichen Befund, ebenfalls im Feld der Sozialen Arbeit, kommen bereits Heritage/Sefi 1992). Dies ist der Fall, wenn Interessenunabhängigkeit auf Seiten des RG besteht oder wie Bleiker (i.d.B.) es für die Beratung unter Schulkindern formuliert, in denen ebenfalls RG das Problem einbringt: „Einerseits sieht es [das Schulkind, I.P.], dass sein Freund

schlechte Diktatnoten erhält bzw. dass seine Freundin wegen unangenehmen Körpergeruchs ausgestossen wird, und möchte ihm/ihr helfen.“. Hier wird also das Problembewusstsein von RG zwar erst geschaffen, diese/r verfolgt aber kein eigenes Interesse mit dem Einbringen des Problems. Bei diesem Einbringen des Problems kann der kommunikative Aufwand ggf. erhöht sein (in der Psychiatrie kann zur Etablierung eines Problems die gesamte erste Sitzung verwendet werden, cf. Menz/Frottier, auch Bleiker zeichnet den erhöhten kommunikativen Aufwand nach). Entsprechend scheint es sinnvoll, die Beschreibung der jeweiligen Ausprägungen dieses Merkmals zu verändern und es anzusiedeln zwischen den Polen ‚Problem wird von RG etabliert und von RS aufgenommen‘ und ‚Problem wird von RS etabliert und von RG aufgenommen‘. Zwischenstufen wären Interaktionen, in denen Probleme von beiden Beteiligten eingebracht werden können. Eine gemeinsame Verständigung über das Problem findet, wie beschrieben, generell statt. Trotz dieser Ausprägungen des Merkmals sollte dennoch anhand des Beratungsverlaufs genau überprüft werden, inwiefern hier Beraten vorliegt und das Problem auch tatsächlich von RS aufgenommen wird. Denn auch z.B. in der Lernberatung wird das Problem von RG eingebracht: „Keine dieser Handlungen (a-c) wird ausgehandelt, vielmehr schreibt L1w sich selbst die Zuständigkeit und dem Schüler ein beratsbedürftiges Problem zu, was seinerseits (mit Blick auf die Intonation) eher unfreiwillig akzeptiert wird („Hm“, Fl. 3).“ (Fischbach i.d.B.). Hier allerdings kann von Beraten nur schwerlich die Rede sein, weil

„die Lehrerinnen in den untersuchten Lernberatungsgesprächen das Handlungsschema *Beraten* nicht nur organisieren, sondern darüber hinaus auch zentrale Aufgaben der möglicherweise unfreiwillig teilnehmenden ‚Ratsuchenden‘ übernehmen. Sie sind als Agenten die Expertinnen für die Beratungsgegenstände, ihre zugrundeliegenden Probleme und Lösungsmöglichkeiten.“ (ibid.).

3.1.4 Grad der Redefinition des Problems

Problemverständnis und -benennung wird ausgehandelt	Grad der Redefinition des Problems	Problem wird in professionelle Kategorien (re)definiert
---	---	---

Da in jedem Subtyp von Beraten eine Problemdefinition zu erwarten ist (s. ‚Problemdefinition‘), ist als weiteres, davon unabhängiges Merkmal, der Grad der Redefinition des Problems hinzuzuziehen (**Merkmal des Grades der Redefinition des Problems**) (cf. Bittner 1981: 125; Hutchby 2007: 92ff.). Während sich das Merkmal der Problemdefinition auf das diskursive Herausarbeiten des Problems bezieht, trifft das Merkmal des Grades der Redefinition die Möglichkeiten der

Kategorisierung eines Problems durch RG. Diese ist abhängig davon, ob das Problem am einen Ende der Skala reformuliert wird, also lediglich die Benennung und das Problemverständnis ausgehandelt wird, oder ob es am anderen Ende re-kategorisiert wird, also in professionelle Problemtypen und Kategorien eingepasst wird. Mit diesem Kriterium wird weniger auf die Expertise des Klienten und seine Fähigkeit, das Problem entsprechend zu benennen, abgezielt, vielmehr bezieht es sich auf das Beratungsformat (bzw. das Beraten) selbst und darauf, inwiefern es mehr oder weniger stark klar umrissene Problemkategorien und Lösungswege mit den je entsprechenden Kategorisierungen (auch Bezeichnungen) zur Verfügung stellt und Probleme darin einpasst. Letzteres ist z.B. in der ärztlichen Beratung der Fall, in der RG Symptome jeweils bekannten und benennbaren Krankheitsbildern zuordnen können, die wiederum bestimmte Therapiemöglichkeiten nach sich ziehen. „Nach der Begrüßung (1) macht der Arzt den Patienten zunächst darauf aufmerksam, dass aufgrund seiner schlechten Nierenfunktion eine Dialyse erforderlich ist“ (Becker/Spranz-Fogasy i.d.B.). Dieses Merkmal wurde aus der früheren Konzeption der Merkmalsmatrix (Pick 2015) übernommen.

Setzt man die Merkmale, die das Problem betreffen, die **Problemverortung**, die **Problemdefinition** und den **Grad der Redefinition des Problems**, abschließend zusammenfassend in Bezug, zeichnet sich folgendes Bild: Die Problemverortung trifft Aussagen über den Bezug zwischen der inneren Welt des Ratsuchenden und seines Problems bzw. über deren jeweiligen Bearbeitungsmöglichkeiten im Rahmen des gewählten Beratungsformates. Die Problemdefinition, die sowohl bei externalisierten als auch internalisierten Problemen stattfindet (cf. Bittner 1981: 125; Muntigl 2004: 182ff.; Hutchby 2007: 92ff.), bewegt sich zwischen den Polen eines vom Klienten oder eines vom RG in die Beratung eingebrachten Problems. In der Mitte des Kontinuums wären Subtypen von Beraten zu verorten, in denen charakteristischerweise das Einbringen eines Problems von beiden Beteiligten möglich ist. Das Ausmaß der Problemredefinition bezieht sich auf die Möglichkeiten der Kategorisierung des Problems durch RG. Das Merkmal ist ausgeprägt zwischen einer (kurzen oder ausführlichen) Problemredefinition in die Kategorien des Beratenden und der Problembenennung, die weitgehend lediglich reformuliert wird und damit individualisiert bleibt.

3.1.5 Veränderung im mentalen Bereich bei RS

Wissenserweiterung bei RS durch Ergänzung von Erfahrungs-/Expertenwissen durch RG	Veränderung im mentalen Bereich bei RS	Umstrukturierung mentaler Prozesse/Strukturen bei RS durch Einwirkung von RG
---	---	--

Diese Merkmalsdimension ist nach Auswertung der Ergebnisse der Beiträge (i.d.B.) neu hinzugekommen. Sie fokussiert den mentalen Bereich des RS, auf den beim Beraten immer Einfluss genommen wird, und unterscheidet verschiedene Pole der mentalen Veränderung bei RS. So scheint es Subtypen von Beratern zu geben, bei denen es primär auf die Vermittlung von Experten- oder Erfahrungswissen ankommt (Rechtsberatung, Weiterbildungsberatung, Service im Call-Center) und solche, die stärker auf eine Umstrukturierung vorhandener mentaler Strukturen oder Prozesse (Sichtweisen, Einstellungen, Wünsche etc.) beim RS zielen (Psychotherapie, Philosophische Praxis, Coaching, Soziale Arbeit), cf. dazu auch Schwitalla 1983: 343, der dies als „Umstrukturierungen der psychischen Kräfte und Instanzen“ bezeichnet, hier bezogen ausschließlich auf therapeutische Gespräche. So konstatieren einige AutorInnen (i.d.B.) die Wichtigkeit der Umstrukturierung mentaler Prozesse (z.B. Psychiatrie, Supervision, Philosophische Praxis). Besonders deutlich macht dies Scarvaglieri, der darüber Beratung und Therapie abgrenzt:

„Diese Unterschiede gehen auf die Zwecke, für die Therapie und Beratung gesellschaftlich entwickelt sind, zurück: während, wie in § 1 bereits angedeutet, in der Beratung, wie sie hier verstanden wird, ein relativ konkretes Problem bearbeitet wird, wird in der verbal orientierten Psychotherapie an der Persönlichkeitsstruktur des Patienten gearbeitet.“

Wenngleich Scarvaglieri das Umstrukturieren des Wissens als für die Therapie spezifisch deklariert und dem Beraten damit abspricht, lassen die Untersuchungen anderer Formate und der enthaltenen Subtypen von Beratern durchaus erkennen, dass auch hier eine mentale Umstrukturierung eine Rolle spielt. In der Supervision kann „die Lösung [...] auch in der ‚Neutralisierung‘, also Neubewertung als unproblematisch, liegen“ (Aksu i.d.B.). Auch für die Philosophische Praxis zeigt sich: „Diese Vorgehensweise scheint eine Umkategorisierung des Problems als legitimes Verhalten zu intendieren“ (Clemens i.d.B.). Wenngleich die Psychotherapie und die Psychiatrie diese Umstrukturierung sicherlich am ausgebautesten vornehmen und entsprechend ihrer Rahmenbedingungen und gesellschaftlichen Zwecksetzung vornehmen können (cf. Scarvaglieri i.d.B.), scheint diese Umstrukturierung also auch in weiteren Subtypen von Beratern von Relevanz und soll daher hier als skalierendes Merkmal ergänzt werden. Andere beratende Subtypen beinhalten einen stärkeren Fokus auf die Wissensvermittlung. So z.B. in der hochschulischen Sprechstunde:

„Entscheidend ist in diesem Zusammenhang in Abgrenzung zu klassischen Formen der Beratung, dass psychosoziale Entwicklungsprozesse der Studierenden keine nennenswerte Rolle spielen, sondern der Fokus beratender Elemente auf der fachlichen Weiterentwicklung der wissenschaftlichen Kompetenzen der Studierenden liegt.“ (Meer i.d.B.).

Auch z.B. in der Bankberatung steht die Wissensvermittlung im Vordergrund (cf. Bendel Larcher i.d.B.). Anzumerken ist hier aber, ebenfalls mit Bendel Larcher, dass allein Wissensvermittlung noch keine Beratung ausmacht, denn RGs Aufgabe ist die Bewertung und Verknüpfung von Wissen (cf. nicht-skalierbares Merkmal Asymmetrie), wie auch Bendel Larcher (i.d.B.) feststellt:

„Mit den befragten Beratern gehe ich davon aus, dass die zunehmende Selbstbedienung im Internet die persönliche Beratung in den Banken nicht überflüssig machen wird. Nur wenige Kunden sind willens und fähig, sich alle Informationen über ihre Anlagemöglichkeiten zu verschaffen und selbständig die richtigen Entscheide zu fällen. Sie werden das Fachwissen der Berater weiterhin gerne in Anspruch nehmen.“

Dass dieses Merkmal ebenfalls als Skala angelegt sein muss, zeigt z.B. die Gründungsberatung, die eine Veränderung im mentalen Bereich des RS in zweifacher Hinsicht vornimmt:

„Schließlich geht es darum, dass sich die potenziellen Gründer/innen im Verlauf des Gründungsprozesses unternehmerisches Wissen und Können aneignen (Ebene 1), worauf nicht zuletzt die ausgeprägten wissensvermittelnden Aktivitäten verweisen. Darüber hinaus sollen sie auch in eine neue berufliche Rolle hineinfinden (Ebene 3) [=unternehmerischer Habitus, I.P.]“ (Maier-Gutheil i.d.B.).

Auch die anwaltliche Rechtsberatung (Pick i.d.B.) geht, allerdings schwächer als die Gründungsberatung, zumindest mit einer leichten Umstrukturierung mentaler Prozesse einher, immer dann, wenn Mandanten die rechtsweltliche Sichtweise auf ihr Problem deutlich wird und sie damit ihre Problemsicht und -bewertung teilweise anpassen müssen. Dennoch liegt der Schwerpunkt hier eindeutig auf der Wissenserweiterung.

3.1.6 Prozessfokus

Schwerpunkt liegt auf Zielbestimmung als Voraussetzung zur Planbildung (Fokusverengung)	Prozessfokus	Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung bei grob bekanntem Ziel (Handlungsplanung)
---	---------------------	---

Auch der Fokus des Prozesses, der vom Problem zur Lösung führt, unterscheidet sich im Beraten in verschiedenen Formaten in seiner Ausprägung. Die Unterscheidung in der älteren Fassung dieser Merkmalsmatrix hat die Pole zwischen einer Fokusverengung bzw. Zieldefinition, die im Vordergrund stehen kann (cf. Rehbein 1977: 342), und einem stärkeren Entwickeln von Handlungsplänen (cf. Schank 1979: 178; Reitemeier 1994: 230; Hartog 1996: 305), die im Vordergrund stehen,

konzipiert. Diese Ausformungen des **Merkmals des Prozessfokus**⁴ müssen aber zugespitzt und genauer definiert werden, um eindeutiger angewendet werden zu können. Grundsätzlich gilt für jede Beratungssituation, wie oben festgestellt, die Bewertung des Problems des RS durch RG aufgrund der dem Beraten inhärenten Asymmetrien. Ebenfalls grundlegend werden für das Beraten ein Problem und eine Lösung angenommen, zwischen denen kommunikativ vermittelt wird. Beim Merkmal des Prozesses kommen die Kategorien Ziel und Plan hinzu (beides Stadien des Handlungsprozesses im funktional-pragmatischen Sinn, cf. Rehbein 1977). Ziel und Plan bilden gemeinsam die Lösung. Das Ziel betrifft die Richtung des Ergebnisses des Beratungsprozesses, während der Plan Möglichkeiten der Zielerreichung beinhaltet. Diese können mentaler oder handlungspraktischer Natur sein, es gibt also auch in Formaten, die rein kommunikativ arbeiten, also nicht über Gespräche hinausgehen, ein Ziel, das ggf. gemeinsam festgelegt wird (z.B. Coaching, Supervision, Philosophische Praxis) oder vom Krankheitsbild vorgegeben ist (z.B. Psychiatrie, Psychotherapie), und einen Plan, das Ziel zu erreichen. Dieser ist kommunikativ (oder kommunikationsbegleitend) im Gespräch umzusetzen (z.B. durch Veränderungsprozesse im mentalen Bereich bei RS, cf. Kap. 3.1.5) oder wird ohne RG außerhalb der Gespräche umgesetzt.

Das Merkmal Prozessfokus beschreibt die unterschiedlichen Ausprägungen der kommunikativen Handlungen, die zwischen dem Problem und der Lösung vermitteln. So kann der Prozess auf der Skala zwischen der ‚Zieldefinition‘ und der ‚Lösungserarbeitung‘ ausgeprägt sein. Die Ausprägung der Zieldefinition beinhaltet damit die bereits bei Rehbein für das Ratgeben zugrunde gelegte Fokusverengung (Rehbein 1977: 324). Das bedeutet, dass der RS verschiedene Pläne kennt oder relativ leicht selbst entwickeln könnte, wenn er sein Ziel genauer bestimmen würde. Der Prozess einer Beratung mit der Merkmalsausprägung ‚Zieldefinition‘ zielt also darauf ab, gemeinsam das Ziel zu bestimmen, ggf. auch durch Einbringen neuer Ziele durch RG. Hier ist zu erwarten, dass die Zieldefinition auch die Problembestimmung bzw. -neubestimmung beinhalten kann. Hier kommen Asymmetrien insofern zum Tragen als RG Ziele innerhalb seines professionellen Wissens entweder als adäquat bewerten oder adäquate neue Ziele einbringen kann (Ziele können sowohl die Umstrukturierung mentaler Strukturen beinhalten, die in der Folge anderes Handeln bedingen oder durch Ergänzung von bisher nicht gewusstem oder berücksichtigtem Wissen gebildet werden, s. Merkmal ‚Veränderung mentaler Bereich RS‘). Die Planbildung kann mit dem gefundenen Ziel dann relativ schnell erfolgen. Dahingegen ist bei der

4 Auch die Bezeichnung wurde von Prozess zu Prozessfokus vereindeutigt.

Ausprägung des Merkmals in Richtung ‚Lösungserarbeitung‘ das Ziel (zumindest in seiner Grobausrichtung) bekannt, der RS kann aber keinen passenden Handlungsplan ausbilden, weil er zielführende Pläne nicht kennt oder nicht bewerten kann. Hier können sowohl bekannte Pläne ausdifferenziert und bewertet als auch neue Pläne durch RG eingebracht werden.

Vermutlich wird in allen Subtypen von Beraten sowohl eine Fokusverengung als auch eine Planbildung stattfinden. Hier wird sich eine Unterscheidung entlang der jeweiligen Schwerpunktsetzungen treffen lassen. So wird das Ziel z.B. in der medizinischen Beratung stärker vorgegeben sein und entsprechend hier der Fokus auf der Lösungssuche liegen, (cf. Nowak 2010), während sich das Beraten in Formaten wie dem Coaching tendenziell eher mit der Zielfindung beschäftigen und diese bereits einen großen Teil der Lösung darstellt. Wenige Formate liegen hier genau in der Mitte, so nach Stand der Untersuchungen aber beispielsweise die Philosophische Praxis (cf. Clemens i.d.B.), ob dies formatspezifisch ist oder sich hier Professionalisierungsprozesse zeigen, die Philosophische Praxis sich als Format also zunächst formieren muss, kann aufgrund der vergleichsweise geringen Datenlage zu diesem Format bislang noch nicht genauer bestimmt werden.

3.1.7 Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung (Lösung/Intervention)

Schwache Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung	Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung (Lösung/Intervention)	Starke Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung
---	---	---

Die Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch den RG bei der Planung bzw. Lösung oder Intervention ist ein Merkmal, das mit diesem Band neu entwickelt wurde. Ausgangspunkt ist auch hier die Voraussetzung, dass RG die Asymmetrien nutzt und zu einer Bewertung des Problems und möglicher Ziele und Pläne gekommen ist. Bei der Planung (Lösung/Intervention) müssen Bewertungsprozesse in zwei Stufen in Gang gesetzt werden. Zum einen müssen Handlungsmöglichkeiten entwickelt werden, diese müssen in Bezug zum RS (seinem Problem, Zielen, im weitesten Sinne seinen Interessen) gesetzt werden und unter diesem Bezug bewertet werden. Die nächste Stufe der Bewertung wäre die Auswahl und damit das Hervorheben einer Alternative als die vor dem Hintergrund der Interessen des RS beste Möglichkeit. Dies gilt sowohl für Lösungen, die sich auf den mentalen Bereich von RS beziehen als auch für alle anderen. Wichtig ist hier, dass Lösungsmöglichkeiten nebeneinander stehen bleibend bewertet werden können, ohne dass eine davon besonders herausgehoben werden muss. Dieses

Merkmal fokussiert damit also den Transfer dieser Bewertung(en) von RG zu RS. Kallmeyer (2000: 228) bezeichnet dies in seiner Definition als „RG schlägt als Problemlösung ein zukünftiges Handeln von RS vor“, Rehbein (1977: 324) nennt „(c) S nimmt Bewertung vor (Bedingung: Kompetenz von S); (d) Äußerung“. Im Handlungsschema Beraten findet sich diese Vorstrukturierung mentaler Prozesse in der Aufgabe der Lösungsentwicklung. Dieses Merkmal bezieht sich also auf die Handlung, die im Gesamtverlauf des Beratens das ‚Ratgeben‘ ist. Das Aktivieren und Bewerten von Wissen sowie das Gewichten von Alternativen wird in der für das Ratgeben typischen Formulierung „Ich rate Ihnen, X zu tun“ deutlich. Diese beinhaltet eine starke Vorstrukturierung mentaler Prozesse bei der Planbildung durch den RG. Hier nimmt RG die gesamte mentale Leistung der Bewertung und Gewichtung von Handlungs-/Lösungsalternativen dem RS ab. Dies findet sich auch bei Rehbein (1977: 323), der als Beispiel für das Ratgeben gibt: „Drehen Sie den Schraubenschlüssel in der anderen Richtung“. Dass genau das Ratgeben allerdings nicht die typische Form in Beratungen zu sein scheint, legen die Beiträge dieses Bandes nahe (cf. vor allem Petrenko i.d.B., die in der Wohnungslosenberatung verschiedene Grade der Vorstrukturierung unterscheidet). Eine starke mentale Vorstrukturierung zeigen die Daten der Beratung unter Schulkindern (Bleiker i.d.B.): „Während die Verhaltensempfehlung in den Diktatszenen oft als ‚Vorschlag in Du-Form‘ („du chönntesch X“) erscheint, bevorzugen in den Körpergeruchszenen mehr Kinder für ihre Ratschläge eine ‚hypothetische Handlungsbeschreibung in Ich-Form‘ („i wür X“).“ Beide Formen wären auf der Skala unter stark vorstrukturierend einzustufen, ebenfalls die Beispiele der Rechtsberatung (cf. Pick i.d.B.), weil hier eine Alternative besonders hervorgehoben und damit bewertet und gewichtet wird. Damit wird deutlich, dass die Vorstrukturierung mentaler Prozesse nicht unbedingt mit der Direktivität der Formulierung des Rates einhergehen muss. Für die Vorstrukturierung mentaler Prozesse ist entscheidend, zu welchem Grad mentale Prozesse bei der Lösungsfindung verbalisiert werden, die nur ein Bewerten oder auch ein Gewichten von Alternativen vornehmen. Die Zusammenhänge zwischen verschiedenen Direktivitätsgraden von Formulierungen und der damit verbundenen Vorstrukturierung mentaler Prozesse müsste systematisch empirisch weiter untersucht werden, als dies im Rahmen dieses Bandes möglich ist.

Neben diesen beiden Stufen der Bewertung, die eine mittlere (Bewertung von Optionen) und eine starke (Gewichtung) Vorstrukturierung zeigen, findet sich am anderen Ende der Merkmalsausprägung eine schwach ausgeprägte mentale Vorstrukturierung durch RG. Diese beinhaltet ausschließlich das Verbalisieren von Wissen (im weitesten Sinne als Expertenwissen, Perspektivenerweiterung etc.), die Bewertung und die Gewichtung verbleiben damit bei RS. So zeigt Aksu

(i.d.B.) für die Supervision, dass „die Supervisorinnen ihre Perspektiven und insbesondere die von ihnen entwickelten Lösungsansätze als Ergänzung, Deutung oder Vorschlag [markieren], indem sie Heckenausdrücke, Vagheitsmarker, Modalverben und den Konjunktiv II verwenden, ihre Sicht in der 1. Person Singular beschreiben und explizit als ihre Einschätzung kennzeichnen.“ Gemeint sind dabei Äußerungen wie die folgende: „und WIE können sie da GUT für sich sorgen. also WIE können sie das TUN, [...] also wie können sie das TUN, oder wie KÖNNTEN sie das TUN,“ (Bsp. aus einem Transkript in Aksu i.d.B.), in der die Supervisorin die Supervisandin zum Entwickeln, Bewerten und Gewichten von Alternativen anregt, diese aber nicht selbst vornimmt. Noch deutlicher stellt Scarvaglieri dies für die Psychotherapie heraus:

„Die Interventionen des Therapeuten sind also auf verschiedenen Stufen des Handelns so ausgeformt, dass das Wissen des Patienten aktiviert wird, er zur Beurteilung und Verortung des Interventionswissens angeregt und so schließlich dazu gebracht wird, sein bestehendes Wissenssystem in Auseinandersetzung mit dem neuen Wissen selbsttätig zu verändern.“

Ähnliches gilt für die Beratung in der Psychiatrie (Menz/Frottier i.d.B.). In der Mitte der Skala wären Formen des Empfehlens, die Wissen und dessen Bewertungen beinhalten, die Gewichtung der Alternativen aber dem RS selbst überlassen. Diese Formen beschreiben Becker/Spranz-Fogasy (i.d.B.): „So schreibt dieser [der Patient, I.P.] dem Arzt auf diese Weise zu, eine Empfehlung hinsichtlich der Hämodialyse gegeben zu haben – eine Handlung, die der Arzt aufgrund der Wahrung der Selbstbestimmung des Patienten [...] ja gerade zu vermeiden versucht.“ Eine ähnlich empfehlende Form, die die Gewichtung von Alternativen vermeidet, beschreibt auch Rothe (i.d.B.) für das Handeln einer Agentin im Callcenter Servicegespräch: „Wie zuvor wird durch diese ausführliche Behandlung interpretierbar, dass es sich bei der Handy-Lösung um die von der Agentin bevorzugte handelt, ohne dass sie diese auf Formulierungsebene explizit empfiehlt.“ Zentral bei allen Ausprägungen der mentalen Vorstrukturierung ist für die Klassifikation als Beraten, dass eine mentale Bewertung durch RG vorliegen muss, diese aber unterschiedlich ausgebaut verbalisiert wird. Insofern ist die schwache Vorstrukturierung, würde man nur die sprachliche Oberfläche betrachten, mit dem Vorschlagen zu verwechseln. Diese Verwechslung kann allerdings nicht mehr stattfinden, wenn man die mentalen Bewertungsprozesse beider Beteiligter berücksichtigt.⁵

5 Rehbein (1977) konzipiert das Ratgeben gegenüber dem Vorschlagen vor allem über die Bewertung des RG, die beim Ratgeben zentral gesetzt wird. Dies soll ebenfalls hier stark gemacht werden. Im Gegensatz dazu ist die Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG in der Konzeption Rehbeins beim Ratgeben aber immer stark, während sie

Insgesamt scheint u.a. dieses Merkmal einen starken Einfluss auf die Unterscheidung verschiedener Beratungsbegriffe zu haben, denn ein enger Beratungsbegriff würde wohl tendenziell eine starke mentale Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei der Lösung beinhalten. Erstaunlicherweise scheint genau dieses Ratgeben mit starker Vorstrukturierung mentaler Prozesse sich in den wenigsten hier beschriebenen Beratungsformaten systematisch finden zu lassen. Da allerdings das Merkmal neu hinzugekommen ist, kann diese Aussage lediglich auf einem Vergleich der in diesem Band abgedruckten Transkriptausschnitte basieren. Eine genauere Untersuchung und Klärung der Verhältnisse zwischen a) dem Sprechakt ‚Ratgeben‘, b) dem Handlungstyp Beraten und c) den (voranalytischen) Annahmen über Beraten/Beratung und darin enthaltene sprachliche Handlungen, scheint allerdings vor diesem Hintergrund ein lohnenswertes und aufschlussreiches Vorhaben.

Mit diesem Merkmal, das den Teilhandlungskomplex des Ratgebens repräsentiert, kann nun auch das Verhältnis von Ratgeben, Beraten und Beratung näher bestimmt werden. *Ratgeben* wird verstanden als Kernhandlung, aber Teilhandlung, des Beratens, das nicht immer explizit oder direktiv und nicht immer in gleicher Form vollzogen wird. *Beraten* ist bereits in der erweiterten Einleitung (i.d.B.) bestimmt und umfasst als Handlungskomplex (empirisch als Schema oder Muster, typologisch als Handlungstyp) alle kommunikativ-interaktionalen und mentalen Aufgaben, die in Verbindung mit dem Ratgeben als Kernhandlung obligatorisch (explizit oder implizit) kommunikativ-interaktional vollzogen werden. *Beratung* ist eine Großform sprachlichen Handelns, in der der Handlungskomplex Beraten den quantitativ und qualitativ größten Stellenwert einnimmt und fast (ohne die gesprächsorganisatorischen Komponenten) bis hin zum Gesamtgespräch oder gar über mehrere Gesamtgespräche hinweg ausgebaut ist.

Abschließend soll methodisch die Trennschärfe der Merkmale **Prozessfokus**, **Veränderung im mentalen Bereich bei RS** und **Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung** überprüft werden, indem sie in verschiedenen Kombinationen auf Formate bezogen werden. Wie in der erweiterten Einleitung (i.d.B.) beschrieben sind je zwei (oder mehr) Merkmale immer wieder

beim Vorschlagen etwas schwächer ist, weil sie das Gewichten von Alternativen nicht verbalisiert (Als Beispiel für einen Vorschlag: „Vielleicht würde ein Kreuzschlüssel helfen?“ (Rehbein 1977: 322). Hier scheint bei Rehbein eine Vermischung von Kategorien vorzuliegen, die das Beraten auf Formen des Sprechaktes ‚Ratgeben‘ reduziert, nicht aber unterschiedliche Ausprägungen von verbalen Unterstützungen mentaler Prozesse bei RS unterscheidet. M.a.W. könnte die von Rehbein für das Vorschlagen angeführte Äußerung auch ein Rat sein, wenn der RG selbst eine Bewertung und Gewichtung der Alternativen mental vorgenommen hat.

auf verschiedene Formate bezogen worden und erst dann als trennscharf in die Merkmalsmatrix aufgenommen worden, wenn sie voneinander unabhängig unterschiedliche Ausprägungen aufwiesen. Diese soll hier für die oben genannten Merkmale überprüft werden, weil es sich um neu entwickelte oder veränderte Merkmale handelt. Dazu werden sie auf verschiedene Beispiele aus diesem Band angewendet (cf. jeweils die Einordnung in den Gesamtzusammenhang der Formate und Analysen der Ausschnitte in den jeweiligen Beiträgen i.d.B.).

1. Beispiel mit den Merkmalen:

Prozessfokus: Schwerpunkt liegt auf Zielbestimmung;

Veränderung im mentalen Bereich bei RS: Umstrukturierung mentaler Prozesse/Strukturen;

Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG: schwach:

Scarvaglieri, Psychotherapie (i.d.B.)

TH: /89/ ((1,8s)) Und äh so ne Frage, die ich mir dann gestellt hab, nach em letzten Mal auch: ••• was was bindet Sie überhaupt so an Ihren Väter.

/90/ ((1,3s)) Und ((4,1s)) so eine Frage, die ich da habe, in dem Zusammenhang ist die, ob äh/ ((4,3s)) wie eigentlich so Ihr Bild is von Ihrem Väter.

/91/ ((1,1s)) Ob das nich n Bild is, • vonn jemandem, den Sie ((1,1s)) sehr gerne mögen,

2. Beispiel mit den Merkmalen:

Prozessfokus: Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung;

Veränderung im mentalen Bereich bei RS: Wissenserweiterung bei RS;

Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG: mittel:

Becker/Spranz-Fogasy, ärztliche Beratung (i.d.B.)

01 A es gibt

02 (0.86)

03 A vereinfacht (.) ZWEI verfahren die in frage kommen

04 (0.41)

05 A das eine verfahren is ein verfahren

06 (0.57)

07 A äh: des heißt HÄmodialyse
(Auslassung von 6 Transkriptzeilen)

14 P (.) ja

3. Beispiel mit den Merkmalen:

Prozessfokus: Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung;

Veränderung im mentalen Bereich bei RS: Umstrukturierung mentaler Prozesse/Strukturen;

Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG: schwach bis mittel:

Aksu, Supervision (i.d.B.):

[1] und SIE sind aber ja AUCH in der bredouille. sie schimpfen nicht nach AUSSEN,
 [2] aber irgendwie sind sie INNERLICH in der bredouille.sie SEHEN das,da wird was
 [3] überSEHEN; was WICHTIGES; ••• ja.und WIE können sie da GUT für sich sorgen
 [4] also WIE können sie das TUN, ••• also sich nicht selbst DUMM machen;=ja im grunde,=
 [5] =sie TUN ja so,= =wenn sie_s NICHT • anstreichen,= =also in diesem beispiel, dann TUN
 [6] sie ja so,= =als ob sie das nicht SEHEN. so. •• ((ea)) also wie können sie das TUN,
 [7] oder wie KÖNNTEN sie das TUN,

4. Beispiel mit den Merkmalen:

Prozessfokus: Schwerpunkt liegt auf Zielbestimmung;

Veränderung im mentalen Bereich bei RS: Wissenserweiterung bei RS;

Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG: schwach bis mittel:

Maier-Gutheil, Gründungsberatung (i.d.B.):

IV: „aber solange es Ihnen sagt wa ma noch was gibt' wir

EG: ja,

IV: sagen ja dazu immer- .. (Papier wird herausgezogen) unsern Gründungsfahrplan
 kennen Sie' ja,

EG: ja-

IV: ne' .

EG: (sehr leise) den hab ich mir schon mal+ .

IV: (Papierrascheln, Mikrofön wird verschoben) nehmen Sen mal mit' wir sagen- wir
 unterscheiden nämlich hier' immer (noch mal?) beim Angebot' . noch mal ich zeigs mal
 zum

Zusatzangebot, ja*

EG: ja- ..

IV: also das ist das' . ähm . ja nich um Geld zu verdienen' das mach ich mit mei&hier
 verdienen

Sie, ja,

EG: da werd ich im Moment das meiste rausholen

IV: (das was hier die?) . Dollar . zeichen (lachend) ja-

EG: (lachend) genau+

IV: ja- und äh+ oder Währung X- . ähm .. (schlucken) während hier' ..

EG: also da wird die Kasse erstmal nicht klingeln,

IV: genau . (unverständlich) klingeln . ja,

EG: hier sowieso nicht in dem braunen Bereich da&unten, . und mit der Bine' . das is
 was da müssen wer natürlich sehn dass wer uns auf andere Sätze als dreihundertfünfzich

IV: eben-

EG: Mark am Tag das&is auch klar-“ [B2: 11/20-11/42

Entlang dieser Einordnung kommen die Merkmale in je verschiedener Kombi-
 nation vor und scheinen damit trennscharf zu sein. Da zwei der drei Merkmale
 bei der Entstehung des Bandes neu entwickelt wurden und die AutorInnen die-
 ses Bandes sich dazu jeweils nicht explizit positionieren konnten, kann meine
 hier vorgenommene Einordnung nur einen tentativen Charakter haben. Ob und

inwiefern sich hier alle gezeigten Merkmalskombinationen als gleich charakteristisch in ihrer jeweiligen Zusammensetzung erweisen, kann auf Grundlage des jetzigen Forschungsstandes nicht entschieden werden. Denn obwohl sich für die hier unterschiedlich kombinierten Merkmalsausprägungen je Beispiele aus einzelnen Formaten finden lassen, scheinen vor allem die Ausschnitte der beiden Formate Supervision und Gründungsberatung, stellvertretend für viele andere in diesem Band beschriebene Formate, in diesen drei hier bestimmten Merkmalen keine eindeutigen Ausprägungen aufzuweisen. Vergleicht man die Gesamtbetrachtung der Formate (Aksu i.d.B. und Maier-Gutheil i.d.B.). Für die Supervision finden sich ebenso Ausschnitte mit der Merkmalskombination ‚Zielbestimmung‘ und ‚Umstrukturierung mentaler Prozesse/Strukturen‘, in diesem Fall käme die Gesamtausrichtung, auch mit der schwachen bis mittleren Vorstrukturierung mentaler Prozess, jener der Psychotherapie, der Psychiatrie oder dem Coaching näher. Umgekehrt zeigen andere Ausschnitte der Gründungsberatung die Kombination ‚Lösungserarbeitung‘ und die ‚Wissenserweiterung bei RS‘. Damit käme diese Kombination, die zudem eine mittel bis starke mentale Vorstrukturierung aufweisen kann, jener des Beraten in Formaten wie der ärztlichen Beratung oder der Rechtsberatung näher. Dennoch scheint das Beraten in vielen Formaten hier eine große Varianz aufzuweisen und es lassen sich empirisch Belege für alle hier aufgezeigten Merkmalskombinationen finden (cf. die Beispiele oben). Ob oder inwiefern sich insgesamt ein stärkerer Zusammenhang oder gar voneinander abhängige Merkmale zwischen den Merkmalsausprägungen ‚Zielbestimmung‘ – ‚Umstrukturierung mentaler Prozesse/Strukturen‘ – ‚schwache Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG‘ sowie auf der anderen Seite ‚Lösungsentwicklung‘ – ‚Wissenserweiterung bei RS‘ – ‚starke Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG‘ finden lassen, kann hier nicht abschließend geklärt werden. Die systematische Bearbeitung dieser Fragen kann nur umfassend empirisch erfolgen und sollte auch die vielen noch nicht untersuchten Formate analytisch berücksichtigen.

3.1.8 Lösungsradius

Lösung liegt im Einflussbereich des RS	Lösungsradius	Lösung liegt im Einflussbereich des RG
--	----------------------	--

Der Lösungsradius ist ein Merkmal, das aus der ursprünglichen Konzeption übernommen wurde und bezeichnet, in wessen Einflussbereich die Herbeiführung einer Lösung liegt (**Merkmal des Lösungsradius**). So muss eine Lösung nicht immer vom Ratsuchenden durchgeführt werden (können), wie es Kallmeyer (2000:228)

in seiner Bestimmung definiert, sondern kann ebenfalls im Einflussbereich des Ratgebenden liegen. Hier kommt die Unterscheidung zwischen der „Hinführung zur Lösung eines Problems“ (Bergmann/Goll/Wiltschek 1998: 156–157) oder der Lösung eines Problems eines Laien (Palm 2001: 351) als verschiedene Ziele von Beraten zum Tragen (cf. auch Schwitalla 1983: 342; Nothdurft/Reitemeier/Schröder 1994: 16; Hartog 1996: 308f.). Dazu kommt, dass auch der Zugang zur Umsetzung von Lösungen in manchen Fällen dem Berater (als Agent einer Institution) vorbehalten sein kann (cf. z.B. Wolf 2005: 253). Dies gilt auch für medizinische Beratungen, die eine bestimmte Behandlung zur Folge haben, die Patienten nicht selbst durchführen können (verschiedene Therapieformen, Operationen etc.) oder rechtliche Handlungsschritte, die eine anwaltliche Vertretung gesetzlich vorschreiben. Bedenkt man auf Grundlage der Beiträge z.B. Subtypen von Beraten, deren Lösungsrahmen das Gespräch nicht überschreiten (cf. Merkmal Lösungsrahmen, Kap. 3.2.5) und die darüber hinaus auf die Umstrukturierung mentaler Prozesse/Strukturen zielen, scheint der Einfluss des RG aber auch hier relativ groß, weil RG kommunikativ durch Interventionen auf mentale Prozesse des RS einwirkt und eine ‚Lösung‘ durch das kommunikative Zusammenarbeiten der Parteien zustande kommt.

Lösungen, die im Einflussbereich des RS liegen, sind solche, die von RS durchgeführt werden können und über die RS selbst entscheidet. Über Lösungen im Einflussbereich des RG entscheidet ebenfalls RS, aber nur RG hat die Möglichkeit der Umsetzung.

3.2 Skalierbare konstellative Merkmale des Handlungstyps Beraten

In der Folge werden Merkmale von Beratungsgesprächen beschrieben, die entlang ihrer Konstellation variieren können und somit einen Einfluss auf das beratende Handeln haben. Auch diese Merkmale sind empirisch als relevant zur Differenzierung für den Handlungstyp Beraten ermittelt worden und dienen, parallel zu den kommunikativen Merkmalen und in Verbindung mit diesen, zur Typologisierung von Beraten.

3.2.1 *Freiwilligkeit*

RS bestimmt RG selbst und damit Art der Intervention	Freiwilligkeit	Dritte bestimmen den RG für den RS und damit die Art der Intervention
--	-----------------------	---

Das Merkmal der Freiwilligkeit wurde aus der ursprünglichen Merkmalsmatrix übernommen. Die Freiwilligkeit bezieht sich darauf, inwiefern der Ratsuchende mit

oder ohne äußere Einflussnahme die Beratung in Anspruch nimmt oder nehmen muss (**Merkmal der Freiwilligkeit**) (cf. Locher/Limberg 2012: 6–7; Bergmann/Goll/Wiltschek 1998: 158). Die Beiträge in diesem Band bearbeiten mehrheitlich Formate, in denen RS freiwillig kommen. Zu differenzieren entlang der Skala etwas weiter in Richtung Mitte wäre, ob Dritte in die Entscheidung involviert sind (z.B. im Coaching der zahlende Arbeitgeber, cf. Graf i.d.B.) bzw. rechtliche Rahmenbedingungen eine Beratung erforderlich machen (z.B. Gründung, cf. Maier-Gutheil i.d.B., Mandantengespräch, cf. Pick i.d.B.) oder ob Beratung, in Richtung des anderen Endes der Skala, nicht immer in jedem Fall freiwillig wahrgenommen wird (Psychiatrie, cf. Menz/Frottier i.d.B.).

3.2.2 Grad der Beratungsverpflichtung für RG

Beratungsverpflichtung für RG gering	Grad der Beratungsverpflichtung für RG	Beratungsverpflichtung für RG hoch
--------------------------------------	---	------------------------------------

Dieses Merkmal bringt Meer (i.d.B.) in die Diskussion, weil sie für hochschulische Sprechstunden feststellt, dass „sich in jedem Fall durchgängig gezeigt [hat], dass Lehrende beratende Interventionen ansteuern können, aber nicht müssen.“ Damit zielt dieses Merkmal in gewisser Weise auf die Freiwilligkeit des RG. Wenn RG unfreiwillig oder en passant als RG eingesetzt werden, stellt sich die Frage, inwiefern sie dieser Instanzeinsetzung nachkommen müssen. So scheint die Beratungsverpflichtung in Gesprächsformaten wie der Bankberatung in der persönlichen Beratung deutlich höher als in der Callcenterberatung (Bendel Larcher i.d.B.), in der Pflege ist Beraten zwar Bestandteil des Handelns, wird aber als solches nicht immer anerkannt oder gar von den Beteiligten wahrgenommen (Kocks/Segmüller/Zegelin i.d.B.), was auf einen geringen Grad der Beratungsverpflichtung hinweisen dürfte. Ebenso scheint beim Servicegespräch (Rothe i.d.B.) Beraten möglich, nicht aber immer auch durchgeführt zu werden. In Beratungsformaten hingegen, in denen der Handlungstyp Beraten institutionalisiert ist, wird der Grad der Beratungsverpflichtung hoch sein. Dies betrifft auch institutionalisierte Formate, in denen Beraten nicht immer als Großform ausgebaut ist (z.B. in der Sozialen Arbeit). Hier stellt das Beraten (neben anderen) eine wichtige Aufgabe des RG dar. In nicht-institutionalisierten Formaten kann der Grad der Beratungsverpflichtung beim Beraten, auch ausgebaut als Großform, dennoch gering sein, etwa wenn Beratende nicht qua Berufsrolle eingesetzt sind, sondern sich im Alltag der RS durch eine besondere Befähigung (cf. Asymmetrien) auszeichnen.

Da dieses Merkmal mit diesem Band neu hinzugekommen ist, lassen sich systematisch noch keine Aussagen treffen, es scheint aber aus jetziger Sicht vor allem Formate zu betreffen, die nicht überwiegend beratende Funktion haben oder Formate, in denen Beraten erst allmählich Teil der manifesten Aufgaben der Beteiligten wird bzw. Beraten schon lange praktiziert, aber erst allmählich als solches erkannt und benannt wird. Ebenfalls scheint es analytisch relevant, noch genauer vergleichend herauszuarbeiten, welche Bedingungen beratende Handlungssequenzen einleiten oder verhindern (cf. Meer i.d.B.). Nicht zuletzt kann es auch für die Beratungspraxis in einzelnen Formaten relevant sein, die eigene Arbeit anhand dieses Merkmals zu reflektieren und näher zu bestimmen.

3.2.3 Gesprächsrahmen

Handlungstyp Beraten ist eingebettet in Gesprächstyp mit überwiegend nicht-beratender Funktion	Gesprächsrahmen	Handlungstyp Beraten ist als Großform sprachlichen Handelns ausgebaut
--	------------------------	---

Als konstellatives Merkmal für das Beraten als Handlungstyp ist weiter auch der Gesprächsrahmen zu unterscheiden, ein Merkmal, das in der ursprünglichen Merkmalsmatrix schon vorhanden war. Es dient zur Bestimmung der Expandiertheit des Handlungskomplexes Beraten in Gesprächen und damit auch der Bestimmung der Einbettung und Einbettbarkeit des Beraten in andere Gesprächstypen (**Merkmal des Gesprächsrahmens**) (cf. auch Boettcher 1991: 245; Bergmann/Goll/Wiltschek 1998: 161–162). Um weiter zur Klärung und eindeutigeren Verortung einzelner Ausprägungen des Beraten beizutragen, wurden die beiden Pole in der Merkmalsbeschreibung etwas eindeutiger formuliert. Zusätzlich wurde das Merkmal auf die Bestimmung des Handlungstyps Beraten zugeschnitten, die mit diesem Band ausgearbeitet wurde. Denn der Handlungskomplex Beraten kommt sowohl eingebettet in Gesprächstypen mit überwiegend nicht-beratender Funktion vor (z.B. in hochschulischen Sprechstunden, cf. Meer i.d.B.), er kann sich in einem gesamten Gespräch entfalten (typischerweise untersucht als „Beratungsgespräch“, cf. die Mehrzahl der Beiträge i.d.B.), oder er benötigt mehrere Gespräche zu seiner Entfaltung (z.B. in psychiatrischer Beratung, cf. Menz/Frottier i.d.B.). Dieses Merkmal erfasst also den Anteil des beratenden Handelns innerhalb des untersuchten Beratungsformats (oder allgemeiner: Gesprächsformats). Entsprechend entspannen sich die Ausprägungen des Merkmals zwischen den Polen ‚Handlungstyp Beraten ist eingebettet in Gesprächstyp mit überwiegend nicht-beratender Funktion‘

und ‚Handlungstyp Beraten ist als Großform sprachlichen Handelns ausgebaut‘ (mit überwiegend beratender Funktion).

Beratende Gesprächstypen, in denen der Handlungskomplex Beraten in meist einem einzigen Gespräch (im Sinne einer sprachlichen Oberflächeneinheit) vollzogen wird (Beratungsgespräche), sind die in der Geschichte der linguistischen Beratungsforschung meistuntersuchten Typen des Beratens. Diese wären in der Mitte der Skala zu verorten, ggf. jeweils geneigt zu einem Pol. Ganz rechts wären Typen von Beraten anzusiedeln, die das Erstgespräch typischerweise etwa nur zur Etablierung einer Beratungssituation und der Entwicklung einer Problemsicht nutzen, wie die psychiatrische Beratung (cf. Menz/Frottier i.d.B.), auch medizinische Anamnesegespräche könnten beispielsweise eine entsprechende Ausprägung aufweisen. Links auf der Skala sind Typen von Beraten anzusiedeln, die innerhalb von nicht-beratenden Gesprächstypen vorkommen, etwa in der hochschulischen Sprechstunde (cf. Meer i.d.B.) oder im Service (cf. Rothe i.d.B.).

In Abgrenzung zum Merkmal Lösungsrahmen (cf. Kap. 3.2.5), das die Gebundenheit des Beratens, und hier insbesondere der Intervention, an die Interaktion der Beteiligten fokussiert (Ist das Beraten inklusive der Intervention auf mündliche Interaktion zwischen RG und RS beschränkt?), bestimmt das Merkmal ‚Gesprächsrahmen‘ die Entfaltung und Expandiertheit des Handlungskomplexes in Gesprächstypen (Entfaltet sich Beraten als Teil eines nicht-beratenden Gesprächstyps, als beratender Gesprächstyp in einem oder mehreren Gesprächen?). Dies schließt allerdings nicht aus, dass manche Beratungsformate, die auf der Skala ‚Gesprächsrahmen‘ in der Mitte anzusiedeln wären (Handlungskomplex Beraten wird typischerweise in einem Gespräch bearbeitet), auch eine Folge von mehreren Beratungsgesprächen aufweisen können. Hier müsste analytisch genau überprüft werden, ob der Handlungskomplex Beraten sich über mehrere Gespräche erstreckt oder ob er jeweils immer wieder gesamt durchlaufen wird (z.B. mit einer neuen oder veränderten Problemstellung oder veränderten Ausgangs-/Rahmenbedingungen, etwa nach erstem Lösungsversuch. Die Zusammenhänge zwischen der Expandiertheit des Handlungskomplexes Beraten und dem mehrfachen Durchlaufen des Handlungskomplexes in dem dem Beraten übergeordneten Handlungszusammenhang müssten generell genauer analytisch und empirisch geklärt werden, als dies im Rahmen des vorliegenden Bandes möglich ist.

Zentral für die Bestimmung des Merkmals ‚Gesprächsrahmen‘ ist also die Expandiertheit des Handlungskomplexes Beraten in den Gesprächstypen, in denen er realisiert wird. Damit können nun auch Formate typologisiert werden, die ‚Beratung‘ im Namen tragen, aber ggf. kaum kommunikativ umsetzen, wie auch Formate, die nicht als ‚X-Beratung‘ bezeichnet werden, aber in verschiedenem

Ausmaß Teile beratenden Handelns enthalten können (z.B. Supervision, Coaching, aber auch manche Formen von Mitarbeitergesprächen oder Auskunft-/Informationsgespräche). Ebenso werden mit diesem Merkmal Formate differenzierbar, die einzelne Komponenten des Handlungskomplexes sehr ausführlich und über Gesprächsgrenzen hinweg bearbeiten.

3.2.4 *Expertise des RG*

	Expertise des Beraters: Fachwissen über Beratungsgegenstand	
Laienwissen	Expertise des Beraters: Prozessgestaltungswissen	Expertenwissen
	Expertise des Beraters: Feldkompetenz in Branche RS	

Entsprechend der beiden kommunikativen Merkmale, die sich auf die mentalen Prozesse beziehen, gibt es auch konstellativ vom RG erworbene Wissensbestände (cf. auch Wissens- und Perspektivendivergenzen als nicht-skalierbare Merkmale), die in der Beratung relevant werden. Denn ebenfalls zu unterscheiden sind in verschiedenen Subtypen von Beratern die Expertise(n) des Ratgebenden (Locher/Limberg 2012: 6), die sich zum einen auf verschiedene Gegenstandsbereiche beziehen und zum anderen jeweils in verschiedenen Ausprägungen vorhanden sein können (**Merkmal der Expertise des Beraters**). In der „klassischen“ Expertenberatung besteht die Expertise im **Fachwissen** über den Beratungsgegenstand bzw. das Problem und seine Lösung. Sie ist beim Beraten in Formaten, in denen diese Art der Expertise gefragt ist, auf die Bearbeitung des Beratungsgegenstandes ausgerichtet. Stanik (i.d.B.) diskutiert, ob das Merkmal zwischen Experten- und Spezialistenwissen differenzieren sollte. Auch Bendel Larcher (i.d.B.) beschreibt den Trend der Spezialisierung: „Eine weitere Massnahme ist die Spezialisierung. Es gibt immer weniger „Allrounder“, die Kunden in allen Anliegen beraten, sondern immer mehr Spezialisten, sei es für Anlagen, Vorsorge, Eigenheimfinanzierung oder Geschäftskredite, die sich gegenseitig aushelfen.“ Insgesamt scheint es nicht ausgeschlossen, zur Differenzierung verschiedener Subtypen von Beratern Wissenstypen weiter auszdifferenzieren. Dass verschiedene Berater ihr Wissen auf verschiedene Bereiche fokussieren, ist aufgrund gesellschaftlicher Wissens- und Handlungsteilung, aber auch aufgrund des großen Anstiegs und der besseren Verfügbarkeit gesellschaftlichen Wissens, eindeutiger Trend. Ob hier allerdings generell von Spezialistenwissen in Bezug auf den Beratungsgegenstand gesprochen werden

kann, das Stanik (i.d.B.) für die von ihm untersuchten Formate einführt, ist fraglich, denn Wissen muss dem Beratungsgegenstand entsprechend in verknüpfter Form vorliegen, um Beraten überhaupt zu ermöglichen (cf. die Diskussion zum Merkmal ‚Veränderung im mentalen Bereich bei RS‘, Kap. 3.1.5). Inwiefern hier Differenzierungen des Wissens notwendig sind, um zur Typologisierung beizutragen, müssen weitere Analysen, auch bisher nicht untersuchter Formate, zeigen. Die Kompetenz des Ratgebenden bezogen auf die Gesprächsführung im Beratungsgespräch beschreibt das Merkmal des **Prozessgestaltungswissens**, das von vielen der Beitragenden (i.d.B.) für ihr untersuchtes Beratungsformat stark in Richtung Expertenwissen eingeschätzt wurde. Hier scheint eine Differenzierung notwendig, denn dem Beraten inhärent ist, dass es sich um einen kommunikativen Prozess handelt, der von den Beteiligten gestaltet wird. Insofern ist ein Wissen über die Prozessgestaltung für das Beraten immer vorteilhaft. Dieses Merkmal soll zur Unterscheidung dienen, inwiefern Prozessgestaltungswissen vorhanden sein muss, um Beraten in der jeweils untersuchten Ausprägung überhaupt möglich zu machen. Für die Einschätzung können durchaus Curricula hinzugezogen werden, die die Ausbildung der Berater in der Prozessgestaltung berücksichtigen. Dieses Kriterium bezieht sich daher weniger auf die individuellen Leistungen der Ratgebenden, die je nach Ausbildungs- und Reflexionsgrad des Beratenden innerhalb eines Formats differieren dürften. Vielmehr wird darüber bestimmt, inwiefern das Prozessgestaltungswissen für das Beratungsgespräch (im Gegensatz oder in Verbindung mit den anderen Merkmalen der Expertise) selbst konstitutiv ist, unabhängig von einer mehr oder weniger gelungenen Umsetzung. Ebenfalls ein Gegenstand der Expertise des Ratgebenden kann die **Feldkompetenz** bzw. eigene Erfahrung in der Branche bzw. der Lebenssituation des Ratsuchenden sein und das geteilte (oft berufliche) Erfahrungswissen von Ratsuchendem und Ratgebendem. Diese scheint z.B. relevant in der Supervision, der Gründungsberatung oder der hochschulischen Sprechstunde.

3.2.5 Lösungsrahmen

Intervention ist auf Beratungsgespräch(e) beschränkt	Lösungsrahmen	Intervention geht über Beratungsgespräch(e) hinaus
--	----------------------	--

Im Hinblick auf die Lösung ist als konstellatives Merkmal zu unterscheiden, ob die Intervention über das Gespräch hinausgeht oder ob sie darauf beschränkt bleibt (**Merkmal des Lösungsrahmens**). Interventionen bestehen in einem Tätigwerden des RG, sei es durch das Durchführen einer auf die Problembearbeitung

gerichteten (nonverbalen) Tätigkeit (z.B. eine Operation, eine Gerichtsverhandlung) oder durch kommunikativ-interaktionales Handeln. Zu betonen ist hier, dass die Beschränkung auf das Gespräch durchaus eine Reihe von Gesprächsterminen beinhalten kann. Denn so bestehen einige Subtypen von Beratern ausschließlich in Gesprächen von RG und RS, während bei anderen darüber hinaus ein Tätigwerden neben den Beratungsgesprächen notwendig ist, sei es von Seiten des RG oder des RS (cf. dazu Schwitalla 1983: 343; Boettcher 1991: 245; Bergmann/Goll/Wiltschek 1998: 159f.).

4. Zusammenfassung und Ausblick

Somit lässt sich entlang der hier entwickelten Merkmalsmatrix folgende Definition des Handlungstyps Beraten, der teilweise auch ausgebaut als Großform ‚Beratung‘ vorkommt, geben: Zwei Parteien (RG und RS) mit Perspektiven- und Wissensdivergenzen sowie unterschiedlicher (Gesprächs-)macht bearbeiten gemeinsam kommunikativ ein Problem einer Partei (RS) in Richtung einer Lösung. Die Bezeichnungen der Parteien sowie für Problem und Lösung divergieren je nach Subtyp von Beratern. Bestimmend für die Lösung sind das Interesse des RS und die Interessenunabhängigkeit des RG. RS entscheidet über die Umsetzung. Je nach Ausprägung des Handlungstyps Beraten unterscheiden sich kommunikativ die Explizitheit der Beratungsdefinition, die Verortung des Problems, die primäre Zuständigkeit für die Problemdefinition, der Grad der Redefinition des Problems, die Veränderung im mentalen Bereich des RS, der Fokus des Prozesses, die Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei der Lösungsentwicklung und die Einflussmöglichkeiten beider Parteien bei der Lösungsumsetzung. Konstellativ unterscheidet sich die Freiwilligkeit des RS, der Grad der Beratungsverpflichtung des RG, die Ausgebautheit des beratenden Anteils innerhalb eines Gesamtgesprächs, die Expertisen des RG und die Bindung der Interventionen an die Form des Gesprächs.

Insgesamt stellt sich die mit diesem Band weiterentwickelte Merkmalsmatrix zur Typologisierung des Handlungstyps Beraten wie folgt dar.

Abb. 1: Kommunikative skalierbare Merkmale des Handlungstyps Beraten (mit diesem Band neu entwickelte Merkmale sind mit ** markiert, die mit diesem Band überarbeiteten und präzisierten Merkmale sind mit * markiert)

Kommunikative skalierbare Merkmale des Handlungstyps Beraten						
Kontinuum	← Merkmal →					Kontinuum
Handlungstyp Beraten und Handlungsrahmen müssen explizit definiert werden	**Beratungsdefinition					Handlungstyp Beraten und Handlungsrahmen müssen nicht explizit definiert werden
Problem ist internalisiert; die Person steht im Zentrum	Problemverortung					Problem ist externalisiert; das Problem steht im Zentrum
Problem wird von RG etabliert und von RS aufgenommen	*Problemdefinition					Problem wird von RS etabliert und von RG aufgenommen
Problemverständnis und -benennung wird ausgehandelt	Grad der Redefinition des Problems					Problem wird in professionelle Kategorien (re)definiert
Wissenserweiterung bei RS durch Ergänzung von Erfahrung-/Expertenwissen durch RG	**Veränderung im mentalen Bereich bei RS					Umstrukturierung mentaler Prozesse/Strukturen bei RS durch Einwirkung von RG
Schwerpunkt liegt auf Zielbestimmung als Voraussetzung zur Planbildung (Fokusverengung)	*Prozessfokus					Schwerpunkt liegt auf Lösungserarbeitung bei grob bekanntem Ziel (Handlungsplanung)
Schwache Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung	**Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung (Lösung/Intervention)					Starke Vorstrukturierung mentaler Prozesse durch RG bei Planung
Lösung liegt im Einflussbereich des RS	Lösungsradius					Lösung liegt im Einflussbereich des RG

Abb. 2: Konstellative skalierbare Merkmale des Handlungstyps Beraten (mit diesem Band neu entwickelte Merkmale sind mit ** markiert, die mit diesem Band überarbeiteten und präzisierten Merkmale sind mit * markiert)

Konstellative skalierbare Merkmale des Handlungstyps Beraten						
Kontinuum	Merkmal					Kontinuum
	←—————→					
RS bestimmt RG selbst und damit Art der Intervention	Freiwilligkeit RS					Dritte bestimmen den RG für den RS und damit die Art der Intervention
Beratungsverpflichtung für RG gering	**Grad der Beratungsverpflichtung für RG					Beratungsverpflichtung für RG hoch
Handlungstyp Beraten ist eingebettet in Gesprächstyp mit überwiegend nicht-beratender Funktion	*Gesprächsrahmen					Handlungstyp Beraten ist als Großform sprachlichen Handelns ausgebaut
Laienwissen	Expertise des Beraters: Fachwissen über Beratungsgegenstand					Expertenwissen
Laienwissen	Expertise des Beraters: Prozessgestaltungswissen					Expertenwissen
Laienwissen	Expertise des Beraters: Feldkompetenz in Branche RS					Expertenwissen
Intervention ist auf Beratungsgespräch(e) beschränkt	*Lösungsrahmen					Intervention geht über Beratungsgespräch(e) hinaus

Wenngleich dieser Typologisierungsvorschlag eine Vielzahl von Beratungsformaten berücksichtigt hat und mit den Einzelbeiträgen eine erste Verortung beratenden Handelns in einzelnen Formaten vorgenommen wurde, so bleibt die Aufgabe, mittels der hier entwickelten Matrix nun weiter systematisch Typen von Beratern herauszuarbeiten. Aber auch weitere Forschung zum Beraten ist nötig. Denn es fehlt nicht nur umfassende empirische Forschung zu vielen Beratungsformaten oder sie

befindet sich in vielen Feldern erst am Anfang. Auch sollten Untersuchungen medialer Formen beratenden Handelns einbezogen werden. Für diese müsste allerdings auch kritisch überprüft werden, inwiefern welche Teile der Merkmalsmatrix hier fruchtbar zu verwenden wären und welche Merkmale ergänzt werden müssten. Darüber hinaus müsste auch eine systematische und beratungstypübergreifende Ermittlung typischer kommunikativer Probleme stattfinden, um vor allem in Perspektive der Angewandten Linguistik den Nutzen einer Typologie beratenden Handelns voll auszuschöpfen. Sehr wünschenswert wären darüber hinaus weitere gesprächstypologische Bemühungen zu nicht-beratenden Handlungstypen in Form von Merkmalsmatrizen, um beratendes Handeln von nicht-beratendem (und dieses in sich) abgrenzen und vergleichend bestimmen zu können. Dazu kann der vorliegende Typologisierungsvorschlag theoretisch und methodisch Ansatzpunkte liefern. Ein solches Unternehmen, eine Typologie kommunikativ-interaktionaler Handlungstypen systematisch empirisch abgesichert zu entwickeln, scheint allerdings ein Unternehmen mit langfristiger Perspektive, womit man auch anerkennen müsste, dass Typologien einen nicht zu unterschätzenden Forschungsaufwand mit sich bringen.

Quellenverzeichnis

- Becker-Mrotzek, Michael, 2001: „Gespräche in Ämtern und Behörden“. In: Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. ((HSK 16/2)). (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16/2). de Gruyter: Berlin, 1505–1525.
- 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*. Bertelsmann: Gütersloh, 143–218.
- Birkner, Karin/Janich, Nina (Hrsg.), im Druck: *Handbuch Text und Gespräch*. de Gruyter: Amsterdam.
- 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*. Baltimore, Urban und Schwarzenberg: München/Wien, 103–137.
- Boettcher, Wolfgang, 2004a: *Beraten lernen*. Kettler: Soest.

- Boettcher, Wolfgang, 2004b: *Gesprächsführung. Zur Entwicklung der Gesprächsfähigkeit von Schulleitungsmitgliedern*. (Schulleitungsfortbildung NRW 11). Verlag für Schule und Weiterbildung: Bönen.
- Boettcher, Wolfgang, 1991: „Beratungsgespräch und Gesprächsberatung: Von der schwierigen Beziehung zwischen Gesprächsanalyse und Weiterbildung“. *Deutsche Sprache* 19(3), 239–256.
- Boettcher, Wolfgang/Meer, Dorothee (Hrsg.), 2000: *„Ich hab nur ne ganz kurze Frage“ – Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule*. Luchterhand: Neuwied.
- Brinker, Klaus et al. (Hrsg.), 2001: *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*. ((HSK 16/2)). (Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft 16/2). de Gruyter: Berlin.
- Brünner, Gisela, 2011: *Gesundheit durchs Fernsehen? Linguistische Untersuchungen zur Vermittlung medizinischen Wissens und Aufklärung in Gesundheitssendungen*. Universitätsverlag Rhein-Ruhr: Duisburg.
- Brünner, Gisela, 2009: „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*. Nomos: Baden Baden, 170–188.
- 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*. Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: Stuttgart, 90–109.
- Brünner, Gisela, 2000: *Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen*. Niemeyer: Tübingen.
- Brünner, Gisela/Gülich, Elisabeth (Hrsg.), 2002: *Krankheit verstehen. Interdisziplinäre Beiträge zur Sprache in Krankheitsdarstellungen*. Aisthesis: Bielefeld.
- Dausendschön-Gay, Ulrich/Domke, Christine/Olhus, Sören (Hrsg.), 2010: *Wissen in (Inter-) Aktion. Verfahren der Wissensgenerierung in unterschiedlichen Praxisfeldern*. (Linguistik – Impulse & Tendenzen 39). de Gruyter: Berlin, New York.
- Deppermann, Arnulf, 2015: „Wissen im Gespräch: Voraussetzung und Produkt, Gegenstand und Ressource.“. *InLiSt – Interaction and Linguistic Structures* (57), retrieved 10.11.2016, from <http://www.inlist.uni-bayreuth.de/issues/57/index.htm>.
- Deppermann, Arnulf, 2012: „How does ‘cognition’ matter to the analysis of talk-in-interaction?“. *Language Sciences* 34, 746–767.

- 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*. Verlag für Gesprächsforschung: Mannheim, 90–103.
- Deppermann, Arnulf et al. (Hrsg.), 2010: *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. (Studien zur deutschen Sprache 52). Narr: Tübingen.
- Deppermann, Arnulf, 2002: „Von der Kognition zur verbalen Interaktion: Bedeutungskonstitution im Kontext aus Sicht der Kognitionswissenschaften und Gesprächsforschung“. In: Deppermann, Arnulf/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.): *be-deuten. Wie Bedeutung im Gespräch entsteht*. (Stauffenburg Linguistik). Stauffenburg: Tübingen, 11–33.
- Deppermann, Arnulf/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.), 2002: *be-deuten. Wie Bedeutung im Gespräch entsteht*. (Stauffenburg Linguistik). Stauffenburg: Tübingen.
- Dittmann, Jürgen (Hrsg.), 1979: *Arbeiten zur Konversationsanalyse*. Niemeyer: Tübingen.
- Drew, Paul/Heritage, John (Hrsg.), 1992: *Talk at work. Interaction in institutional settings*. University Press: Cambridge.
- Dudenredaktion (Hrsg.), 2009: *Duden. Die Grammatik*. Bibliographisches Institut AG: Mannheim.
- Egbert, Maria/Deppermann, Arnulf (Hrsg.), 2012: *Hearing Aids Communication. Integrating Social Interaction, Audiology and User Centered Design to Improve Communication with Hearing Loss and Hearing Technologies*. Verlag für Gesprächsforschung: Mannheim.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen, 1986: *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Narr: Tübingen.
- Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen, 1977: „Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule“. In: Goepfert, Herma (Hrsg.): *Sprachverhalten im Unterricht*. Fink: München, 36–114.
- Fiehler, Reinhard, 2009: „Gesprochene Sprache“. In: Dudenredaktion (Hrsg.): *Duden. Die Grammatik*. Bibliographisches Institut AG: Mannheim, 1165–1244.
- Goepfert, Herma (Hrsg.), 1977: *Sprachverhalten im Unterricht*. Fink: München.
- Graf, Eva/Sator, Marlene/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.), 2014: *Discourses of Helping Professions*. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam.
- Graf, Eva/Spranz-Fogasy, Thomas, im Druck: „Helfende Berufe – Helfende Interaktionen“. In: Birkner, Karin/Janich, Nina (Hrsg.): *Handbuch Text und Gespräch*. de Gruyter: Amsterdam.

- Graumann, Carl/Kallmeyer, Werner (Hrsg.), 2002: *Perspective and Perspectivation in Discourse*. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- Habscheid, Stephan, 2015: „Beratung, Coaching, Supervision. Formen helfender Interaktion in Unternehmen“. In: Hundt, Markus/Biadala, Dorota (Hrsg.): *Handbuch Sprache in der Wirtschaft*. de Gruyter: Berlin, 256–271.
- Habscheid, Stephan, 2011: „Gesprächsberatung in Organisationen und Institutionen“. In: Knapp, Karlfried et al. (Hrsg.): *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Narr: Tübingen, 334–354.
- Hartog, Jennifer, 1996: *Das genetische Beratungsgespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten*. (Kommunikation und Institution 24). Narr: Tübingen.
- Heritage, John/Sefi, Sue, 1992: „Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first-time mothers“. In: Drew, Paul/Heritage, John (Hrsg.): *Talk at work. Interaction in institutional settings*. University Press: Cambridge, 359–417.
- 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*. (Linguistik – Impulse & Tendenzen 39). de Gruyter: Berlin, New York, 249–279.
- Hundt, Markus/Biadala, Dorota (Hrsg.), 2015: *Handbuch Sprache in der Wirtschaft*. de Gruyter: Berlin.
- Hutchby, Ian, 2007: *The Discourse of Child Counseling*. John Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- 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.
- Kallmeyer, Werner, 2002: „Verbal practices of perspective grounding“. In: Graumann, Carl/Kallmeyer, Werner (Hrsg.): *Perspective and Perspectivation in Discourse*. Benjamins: Amsterdam/Philadelphia, 113–141.
- Kallmeyer, Werner, 2000: „Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen“. *Zeitschrift für qualitative Sozialforschung* (2), 227–252.
- Kardorff, Ernst von/Koenen, Elmar (Hrsg.), 1981: *Psyche in schlechter Gesellschaft. Zur Krise klinisch-psychologischer Tätigkeit*. Baltimore, Urban und Schwarzenberg: München/Wien.
- Klusen, Norbert/Fließgarten, Anja/Nebeling, Thomas (Hrsg.), 2009: *Informiert und selbstbestimmt. Der mündige Bürger als mündiger Patient*. Nomos: Baden Baden.

- Knapp, Karlfried et al. (Hrsg.), 2011: *Angewandte Linguistik. Ein Lehrbuch*. Narr: Tübingen.
- Lalouschek, Johanna, 2005: „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*. Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: Stuttgart, 48–72.
- Limberg, Holger/Locher, Miriam (Hrsg.), 2012: *Advice in Discourse*. (Pragmatics & Beyond New Series). John Benjamins: Amsterdam/Philadelphia.
- Linell, Per/Luckmann, Thomas, 1991: „Asymmetries in dialogue: some conceptual preliminaries“. In: Marková, Ivana/Foppa, Klaus (Hrsg.): *Asymmetries in Dialogue*. Harvester: Hemel Hempstead, 3–20.
- Locher, Miriam/Limberg, Holger, 2012: „Introduction to advice in discourse“. In: Limberg, Holger/Locher, Miriam (Hrsg.): *Advice in Discourse*. (Pragmatics & Beyond New Series). John Benjamins: Amsterdam/Philadelphia, 1–27.
- Löning, Petra, 1994: „Versprachlichung von Wissensstrukturen bei Patienten“. In: Redder, Angelika/Wiese, Ingrid (Hrsg.): *Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskusanalyse*. Westdeutscher Verlag: Opladen, 97–114.
- Luckmann, Thomas (Hrsg.), 1998: *Moral im Alltag. Sinnvermittlung und moralische Kommunikation in intermediären Institutionen*. Bertelsmann: Gütersloh.
- Marková, Ivana/Foppa, Klaus (Hrsg.), 1991: *Asymmetries in Dialogue*. Harvester: Hemel Hempstead.
- 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 ganz kurze Frage“ – Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule*. Luchterhand: Neuwied, 19–66.
- Neises, Mechthild/Dietz, Susanne/Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.), 2005: *Psychoanalytische Kommunikation in der Frauenheilkunde. Ein interdisziplinärer Ansatz zur verbalen Intervention*. Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft: Stuttgart.
- Nothdurft, Werner, 1994: „Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen“. In: Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hrsg.): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache 61). Narr: Tübingen, 183–228.
- Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hrsg.), 1994: *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache 61). Narr: Tübingen.

- Nowak, Peter, 2010: *Eine Systematik der Arzt-Patient-Interaktion. Systemtheoretische Grundlagen, qualitative Synthesemethodik und diskursanalytische Ergebnisse zum sprachlichen Handeln von Ärztinnen und Ärzten*. Lang: Frankfurt am Main.
- Palm, Jörg, 2001: „Wissenstransfer zwischen Experten und Laien in Beratungsgesprächen“. In: Wichter, Sigurd/Antos, Gerd (Hrsg.): *Wissenstransfer zwischen Experten und Laien. Umriss einer Transferwissenschaft*. Lang: Frankfurt am Main, 347–364.
- Pick, Ina, 2015: *Das anwaltliche Mandantengespräch. Linguistische Ergebnisse zum sprachlichen Handeln von Anwalt und Mandant*. (Arbeiten zur Sprachanalyse 59). Peter Lang: Frankfurt am Main.
- Pick, Ina, 2014: *Skizze zum Sammelband „Beraten ist Sprechen. Eine linguistische Typologie zu Beratungsgesprächen in verschiedenen Handlungsfeldern“*. Unveröffentl. Manuskript.
- Redder, Angelika/Wiese, Ingrid (Hrsg.), 1994: *Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse*. Westdeutscher Verlag: Opladen.
- Rehbein, Jochen, 1977: *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Metzler: Stuttgart.
- Reitemeier, Ulrich, 2010: „Verstehensdokumentation in der Migrationsberatung: Transformation zwischen institutioneller und Betroffenenperspektive“. In: Deppermann, Arnulf et al. (Hrsg.): *Verstehen in professionellen Handlungsfeldern*. (Studien zur deutschen Sprache 52). Narr: Tübingen, 117–207.
- 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*. (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache 61). Narr: Tübingen, 229–259.
- Rosengren, Inger (Hrsg.), 1983: *Sprache und Pragmatik*. Almqvist&Wilksell: Stockholm.
- Schank, Gerd, 1979: „Zum Ablaufmuster von Kurzberatungen – Beschreibung einer Gesprächsstruktur“. In: Dittmann, Jürgen (Hrsg.): *Arbeiten zur Konversationsanalyse*. Niemeyer: Tübingen, 176–197.
- Schröder, Peter, 1994: „Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen“. In: Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (Hrsg.): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. (Forschungsberichte des Instituts für Deutsche Sprache 61). Narr: Tübingen, 90–182.
- Schwitalla, Johannes, 1983: „Die Beratungsstrategie „Einliniges Beraten“. Zugleich ein Beitrag zur Typologie von Beratungsgesprächen“. In: Rosengren, Inger (Hrsg.): *Sprache und Pragmatik*. Almqvist&Wilksell: Stockholm, 327–352.

- Weber, Peter, 2014: *Verkaufsgespräche führen lernen in der Schule. Eine linguistische Untersuchung*. Verlag für Gesprächsforschung: Mannheim.
- Wichter, Sigurd/Antos, Gerd (Hrsg.), 2001: *Wissenstransfer zwischen Experten und Laien. Umriss einer Transferwissenschaft*. Lang: Frankfurt am Main.
- 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.