

Wissenstransfer im telefonischen Beratungsgespräch

Dissertation
zur Erlangung des
Doktorgrades der Philosophie (Dr. phil.)

vorgelegt
der Philosophischen Fakultät der Martin-Luther-Universität
Halle-Wittenberg,
Fachbereich Sprach- und Literaturwissenschaften

von Herrn Thomas Schubert
geb. am 12.03.1965 in Görlitz

Gutachterinnen/Gutachter:

Herr Prof. Dr. phil. habil. Gerd Antos
Frau Prof. Dr. phil. habil. Ingrid Kühn

Tag der Verteidigung: 06. Mai 2003

urn:nbn:de:gbv:3-000006388

[<http://nbn-resolving.de/urn/resolver.pl?urn=nbn%3Ade%3Agbv%3A3-000006388>]

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT **I**

0 EINLEITUNG **1**

0.1 BERATUNGSGESPRÄCHE UND WISSENSTRANSFER **1**

0.2 TELEFONFOREN ALS TEIL DES GESELLSCHAFTLICHEN WISSENSTRANSFERS **3**

0.3 ERKENNTNISINTERESSE DER ARBEIT **5**

1 DER UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND - TELEFONISCHE BERATUNGSGESPRÄCHE **8**

1.1 BERATUNGSGESPRÄCHE IN DER LINGUISTISCHEN FORSCHUNG **8**

1.2 DER BEGRIFF „BERATUNGSGESPRÄCH“ IN LINGUISTISCHEN UND NICHT- LINGUISTISCHEN DARSTELLUNGEN **17**

1.2.1 BERATUNGSGESPRÄCHE ALS GEGENSTAND LINGUISTISCHER ARBEITEN **17**

1.2.2 BERATUNGSGESPRÄCHE ALS GEGENSTAND NICHT-LINGUISTISCHER ARBEITEN **21**

1.3 DER UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND „BERATUNGSGESPRÄCHE IM TELEFONFORUM“ **23**

1.3.1 EXPLIKATION DES UNTERSUCHUNGSGEGENSTANDES **23**

1.3.2 EIN HANDLUNGSSCHEMA FÜR DIE BERATUNGSGESPRÄCHE DES TELEFONFORUMS **26**

1.3.3 EIN BERATUNGSGESPRÄCH DES TELEFONFORUMS **31**

2 BERATUNGSGESPRÄCHE UND WISSENSTRANSFER **42**

2.1 DIE BERATUNGSGESPRÄCHE DES KORPUS ALS MANIFESTATION EINER DOPPELTEN WISSENSDIVERGENZ **42**

2.1.1 DIE HORIZONTALE WISSENSDIVERGENZ **42**

2.1.2 DIE VERTIKALE WISSENSDIVERGENZ **44**

2.2 DIE BERATUNGSGESPRÄCHE DES KORPUS ALS MANIFESTATION EINES GLOBALEN UND LOKALEN WISSENSTRANSFERS **48**

2.2.1 DER GLOBALE WISSENSTRANSFER **48**

2.2.2 DER LOKALE WISSENSTRANSFER **51**

2.2.2.1 Das Wissensdefizit der Ratsuchenden als Auslöser für ein Beratungsgespräch **51**

2.2.2.2 Die Wissensrepräsentation der Ratgebenden als Basis der Informationsvermittlung **53**

2.2.2.3 Die Integration der exothesierte Informationen in die aktuelle Wissensrepräsentation der Ratsuchenden	54
2.2.3 DIE BERATUNGSGESPRÄCHE ALS INFORMATIONSVERMITTELNDE UND –VERARBEITENDE KOMMUNIKATIONSFORM	55
2.2.4 DIE BERATUNGSGESPRÄCHE ALS KOMPLEXITÄTSREDUZIERENDE KOMMUNIKATIONSFORM	56

3 UNTERSUCHUNGSDESIGN **58**

3.1 DAS MATERIAL DER UNTERSUCHUNG	58
3.2 DER ERFOLG EINES BERATUNGSGESPRÄCHES	61
3.3 METHODISCHES VORGEHEN UND OPERATIONALISIERUNG	64
3.3.1 DIE RELEVANZ DER INFORMATIONEN	64
3.3.1.1 Rekonstruktion des Problems und Beschreibung des Wissenstandes der Ratsuchenden	64
3.3.1.2 Rekonstruktion des propositionalen Gehaltes der Informationsvermittlung	66
3.3.1.3 Analyse der Relevanz der vermittelten Information	70
3.3.2 DAS HERSTELLEN VON VERSTÄNDIGUNG IM BERATUNGSGESPRÄCH	72
3.3.2.1 Das Herstellen von Verständlichkeit durch den Sprecher	73
3.3.2.2 Die Verständlichkeit eines Textes	82
3.3.2.3 Das Verständnis eines Textes	102
3.3.3 SPRACHLICHE PRÄSENTATION DER INFORMATIONEN	109
3.4 DARSTELLUNG DES ANALYSESCHEMAS AN EINEM BEISPIELGESPRÄCH	116
3.4.1 DAS ANALYSESCHEMA	116
3.4.2 ANALYSE EINES BERATUNGSGESPRÄCHES	117

4 EMPIRISCHE ANALYSEN **139**

4.1 DIE GESPRÄCHE DES TEILKORPUS BAUFINANZIERUNG	139
4.1.1 ÜBERSICHT ÜBER DIE GESPRÄCHE	139
4.1.2 ANALYSE DER EINZELGESPRÄCHE	141
4.1.3 AUSWERTUNG DER EINZELANALYSEN	233
4.1.3.1 Äußerungsinhalt	233
4.1.3.2 Äußerungsform	250
4.1.3.3 Kommunikationsprobleme	252
4.1.3.4 Zusammenfassung	258
4.2 AUSGEWÄHLTE GESPRÄCHE DER ANDEREN TEILKORPORA	261
4.2.1 ANALYSE DER EINZELNEN GESPRÄCHE	261
4.2.2 AUSWERTUNG DER ANALYSEN	303
4.2.2.1 Äußerungsinhalt	303

4.2.2.2 Äußerungsform	304
4.2.2.3 Kommunikationsprobleme	306
<u>5 AUSWERTUNG DER ANALYSEERGEBNISSE</u>	<u>309</u>
5.1 DER ERFOLG DER BERATUNGSGESPRÄCHE	309
5.2 UNTERSCHIEDE IN DER ART UND WEISE DER INFORMATIONSMITTLUNG	332
5.3 BEWERTUNG DER BERATUNGSGESPRÄCHE DURCH DIE RATSUCHENDEN	338
<u>6 ZUSAMMENFASSUNG & FAZIT</u>	<u>341</u>
 <u>LITERATUR</u>	 <u>349</u>
 <u>ANHANG</u>	 <u>I</u>
 TRANSKRIPTIONSKONVENTIONEN	 I
TRANSKRIPTE DER GESPRÄCHE ZUM THEMA BAUFINANZIERUNG	IV

VORWORT

Beratungsgespräche sind eine Gesprächssorte, mit der wohl jeder schon einmal konfrontiert wurde. Die Anlässe, sich beraten zu lassen, können dabei sehr unterschiedlich sein: So kann ein Rechtsstreit eine Beratung bei einem Anwalt erforderlich machen, der Kauf eines Hauses eine Beratung bei einer Bank oder die Wahl der günstigsten Versicherung ein Beratungsgespräch bei einem Versicherungsmakler.

Betrachtet man einmal das Angebot an Beratung, dann scheint die Nachfrage immens zu sein und sich auf alle Lebensbereiche zu erstrecken. So lassen sich im Programmsupplement „Prisma“ in einer beliebigen Woche ca. 30 Ratgebersendungen finden. Der Bestand der Universitäts- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt bietet unter dem Titelstichwort „Ratgeber“ 940 Titel an, das Verzeichnis der Deutschen Bücherei Leipzig kommt gar auf 14436 Einträge.¹ Diese Zahlen nehmen sich jedoch im Vergleich zum Angebot im World Wide Web geradezu dürftig aus: Die Recherche der Suchmaschine Google gibt auf die Stichworte „Beratung & Baufinanzierung“ 9460 Treffer aus, auf die Kombination „Beratung & Rente“ 49.900 und zu den Suchworten „Beratung & Versicherung“ werden gar 95.700 Links gemeldet.

Ratsuchende können sich aber auch eines anderen Mediums – nämlich des Telefons – bedienen, um sich bei Problemen Rat zu holen. Und auch hier sind die Angebote in ihrer Zahl nicht zu überschauen. Aus der Vielzahl der Beratungsangebote seien exemplarisch folgende genannt: Familien- und Suchtberatung, psychologische Beratung, Gesundheitsberatung, Anlageberatung, Energie- und Abfallberatung sowie Beratung zum Mietrecht oder zur privaten Krankenversicherung. Die Institutionen, die eine fernmündliche Beratung anbieten, sind dabei ebenso so vielfältig: Hier reicht das Spektrum von der Verbraucherzentrale über Pro Familia und gesetzliche Krankenkassen bis hin zu kirchlichen Organisationen wie der Caritas oder privaten Anbietern wie Rechtsanwälten.

Dem rasant wachsenden Bedarf an Beratung haben sich, neben den genannten Institutionen, auch Zeitungen und Zeitschriften angenommen. So veranstalten zahlreiche Tageszeitungen für ihre Leser sogenannte Telefonforen, in denen sich die Anrufer zu unterschiedlichen Themen bei Experten Rat und Auskunft holen können. Diese spezielle Form der telefonischen Beratung bildet nun den Gegenstand dieser Arbeit. Von erkenntnisleitenden Interesse ist dabei die Frage, welchen Beitrag diese Beratungsgespräche

¹ Die Eingabe des Suchbegriffes „Ratgeber“ als Schlagwort quittierte die Universitäts- und Landesbibliothek mit der Fehlermeldung „Treffermenge zu groß“, die Deutsche Bücherei meldete 33.704 Treffer.

innerhalb des Wissenstransfers zu leisten vermögen. Diese erkenntnisleitende Frage entsprang meiner vierjährigen Mitarbeit im DFG-Projekt „Fremdheit in der Muttersprache. Wissenstransfer und Wertewandel als Kommunikationsproblem“ (Leitung: Prof. Dr. G. Antos, Halle/S.). Die intensive Beschäftigung mit dem Korpus von telefonischen Beratungsgesprächen, das diesem Projekt zugrunde lag, führte zu der Annahme, dass etliche dieser Beratungen kaum etwas zur Problemlösung beizutragen vermögen. Wenig erfolgreich – so die seinerzeit aufgestellte Hypothese – sind dabei vor allem Gespräche, in denen komplexe Probleme zur Lösung anstehen.

Diese Annahme soll nun mit der vorliegenden Arbeit durch eine detaillierte Analyse von fünfzig Beratungsgesprächen verifiziert werden.

DANKSAGUNG

Mein herzlicher Dank gilt Herrn Prof. Dr. Gerd Antos für seine zahlreichen Anregungen und kritischen Fragen. Die für mich lehrreiche und gewinnbringende Mitarbeit in dem von ihm geleiteten DFG-Projekt sowie die offene und diskussionsfreudige Atmosphäre an seinem Lehrstuhl in Halle/S. hatten entscheidenden Anteil am Zustandekommen dieser Arbeit.

Danken möchte ich außerdem

- den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des besagten Lehrstuhls, insbesondere Kathrin Kahl, Sylvia Daume, Barbara Hromada, Jörg Palm und Stefan Richter für ihre Unterstützung, insbesondere für die Transkription der Gespräche und die Hinweise zum Text,
- den Teilnehmern am Linguistischen Kolloquium der Abteilung Sprachwissenschaft für ihre Anregungen,
- Dr. Thilo Weber für sein ernstes Interesse an meiner Arbeit sowie seine kritischen und konstruktiven Kommentare zum Text.

Ein besonders lieber Dank geht schließlich an meine Frau für ihre große Geduld und Unterstützung.

Halle (Saale), im April 2002

0 EINLEITUNG

0.1 Beratungsgespräche und Wissenstransfer

Beratungsgespräche sind eine häufig anzutreffende Gesprächsform und werden daher als alltägliche „soziale Veranstaltungen“ (Schank 1981, 165) in ihrer Eigenart kaum wahrgenommen. Um solche Besonderheiten deutlich zu machen, ist es erforderlich, diese Gespräche unter wissenssoziologischer und gesprächsanalytischer Perspektive zu betrachten. Diese Betrachtungsweise führt zu einem Schlagwort, das die Diskussion um aktuelle gesellschaftliche Entwicklungen entscheidend mitprägt: das der Informationsgesellschaft. Mit diesem Begriff wird eine Gesellschaft bezeichnet, in der „der gesellschaftliche Umgang mit Informationen und Wissen gegenüber dem Umgang mit Stoffen und Materialien an Bedeutung gewinnt“ (Höfling 1996, 8). Die Arbeit und das Handeln der Menschen lösen sich immer mehr von „dinglichen“ Gegenständen ab und werden so zum „Informationshandeln“ (ebd.). Um in der Informationsgesellschaft bestehen zu können, ist der Einzelne somit in immer stärkerem Maße auf den Zugang zu Informationen jedweder Art angewiesen. So erzwingen die rasanten Umbrüche in der Arbeitswelt eine permanente beruflich-fachliche Weiterbildung, wird beispielsweise das Wissen um die Chancen und Gefahren der Gentechnologie für den Einzelnen auch in der alltäglichen Lebensbewältigung relevant (pränatale Diagnostik, genmanipulierte Lebensmittel). Jeder ist also kontinuierlich in einen Prozess des Wissenstransfers eingebunden, sowohl als Vermittler als auch als Empfänger von Informationen. Dieser Prozess des Wissenstransfers und Wissenserwerbs verläuft allerdings alles andere als reibungslos:

- Da die Menge der Informationen und des (theoretisch verfügbaren) Wissens exponentiell zunimmt, ist es selbst für einen eng begrenzten Gegenstandsbereich praktisch unmöglich, sich auch nur einen Überblick über die vorhandenen Wissensbestände zu verschaffen. Eine normale Wochenendausgabe der ‚New York Times‘ enthält bereits mehr Informationen, „als es eine durchschnittliche Person im 17. Jahrhundert in England während ihres ganzen Lebens aufgenommen hat“ (SPIEGEL 51/1999, 67).
- Infolgedessen wird es auch immer komplizierter Informationen zu finden und zu erschließen, da es für den Einzelnen immer undurchschaubarer wird, welche Informationen wo gespeichert sind. So umfasste beispielsweise das World Wide Web im Jahr 1999 ca. 800 Millionen Seiten, davon waren jedoch lediglich 42 Prozent durch

Suchmaschinen erfasst. (PC Professional 2/2000, 170ff.)²

- Aber selbst wenn es gelänge, alle Informationen zu einem Thema zu eruieren, wäre der Rezipient aufgrund der enormen Fülle weder in der Lage, die Relevanz dieser Informationen für eine Problembearbeitung zu bewerten, noch wäre es möglich, sich auch nur die tatsächlich brauchbaren und notwendigen Informationen anzueignen und zu Wissen zu verarbeiten.
- Gleichzeitig erhöht sich mit der Menge der verfügbaren Informationen auch die Komplexität eines Sachverhaltes, der Einzelne sieht sich so mit einem Realitätsausschnitt konfrontiert, dessen Determinanten und deren Wechselwirkungen von ihm nur in geringem Maße erkannt werden können.
- Weiterhin wird der Einzelne mit der immer weiter fortschreitenden Spezialisierung in immer mehr Wissensbereichen zum Laien. Damit wächst nicht nur die Wissenskluft zwischen Experten und Laien, sondern vor allem die Abhängigkeit der Laien vom Expertenurteil (vgl. Lübke 1990).
- Die Informationsflut und der Zwang, stets „Up-to-date“ zu sein, haben schließlich zur Folge, dass sowohl individuelles wie kollektives Wissen rasch überholt sind; Handelnde verlieren Kompetenzen in Bereichen, die früher fraglos als zum Alltagswissen gehörend empfunden werden konnten.

Dies alles kann schließlich sowohl zu einer wachsenden Verunsicherung gegenüber dem eigenen Wissen und den eigenen Fähigkeiten – aber auch gegenüber dem etablierten und allgegenwärtigen Expertentum und der Wissenschaft – als auch zu einer zunehmenden Entscheidungsunfähigkeit des Einzelnen sowie ganzer Gruppen bzw. Institutionen führen. Individuelle Wissensdefizite und die daraus resultierende Aporie bzw. Unsicherheit im alltäglichen Handeln haben letztlich zur Entwicklung eines Beratungswesens geführt, das nahezu alle Bereiche des täglichen Lebens umfasst. Beratungsgespräche sind somit ein wesentlicher Bestandteil eines permanenten und nicht unproblematischen gesellschaftlichen Wissenstransfers.

² Einer Studie des NEC-Forschungsinstituts (www.neci.nj.nec.com) zufolge, wuchs die Anzahl der Webseiten im Zeitraum von nur 2 Jahren (1997-1999) um ca. 500 Millionen, wobei allerdings der Anteil der indizierten Inhalte von 60 auf 42 Prozent gesunken ist, Tendenz: weiter fallend. (PC Professional 2/2000, 170ff.)

0.2 Telefonforen als Teil des gesellschaftlichen Wissenstransfers

Die von zahlreichen Tageszeitungen angebotenen Telefonforen stellen nun ein Beratungsangebot dar, das von fast jedem Bürger problemlos genutzt werden kann.

Zweck dieser Foren ist es dabei nicht nur, interessierten Bürgern die Gelegenheit zu geben, sich bei Experten Rat zu holen. Diese Telefongespräche bilden zudem in der Regel die Grundlage für einen meist einseitigen Beitrag innerhalb einer Ratgeber-Rubrik der Zeitung. Hierfür werden die – aus der Sicht der Zeitung – interessantesten und für die Leser wichtigsten Fragen redaktionell überarbeitet und auf das Wesentliche reduziert. Abhängig von der Reichweite der jeweiligen Zeitung können so weitere potentielle Ratsuchende erreicht werden. Mit dieser regelmäßig, oft sogar wöchentlich, erscheinenden Ratgeberrubrik festigen die Zeitungen ihr Image als einer Institution, die sich der Sorgen und Probleme der Bürger annimmt, was sich wiederum positiv auf die Leserbindung und -gewinnung auswirken dürfte. Gegenstand dieser Beratungsgespräche sind daher die unterschiedlichsten alltagsweltlichen Themenbereiche, u.a. Fragen zum Versicherungsrecht, zur Baufinanzierung, zur Gesundheit, zur Existenzgründung, zur Berufsausbildung oder zum Reise- und Mietrecht.

Bei dem dieser Arbeit zugrundeliegenden Material handelt es sich um das Korpus von Beratungsgesprächen, das im Rahmen des eingangs bereits erwähnten DFG-Projektes erstellt wurde. Die Gespräche dieses Korpus' entstanden im Rahmen eines Telefonforums einer Tageszeitung aus dem mitteldeutschen Raum. Dieses Forum findet seit 1992 regelmäßig in Abständen von zwei bis drei Wochen statt. Für die Dauer von zwei Stunden stehen den Anrufern – die überwiegend aus dem Verbreitungsgebiet der Zeitung stammen – Experten zu einem vorab in der Zeitung bekannt gegebenen Themenbereich Rede und Antwort.

Die Gespräche werden zunächst von Mitarbeitern der Zeitung entgegengenommen. Für eine eventuelle spätere Veröffentlichung erfragen die Mitarbeiter die persönlichen Daten – Alter, Beruf, Wohnort – der Anrufer. Nehmen am Forum verschiedene Experten teil, werden die Anrufer gebeten, ihr Problem stichpunktartig zu schildern, um sie an den geeigneten Experten zu vermitteln. Danach werden die Gespräche entweder weitgehend kommentarlos, d.h. lediglich mit Nennung des Namens des Anrufers und eventuell eines thematischen Stichpunktes an den Experten weitergereicht oder das Problem des Ratsuchenden wird dem Ratgeber zunächst mehr oder weniger ausführlich geschildert, bevor er mit dem Anrufer in Kontakt tritt.

Die Gespräche wurden zur weiteren Bearbeitung auf Kassetten aufgenommen. Lediglich

Gespräche, die wiederholt ein und dasselbe Problem zum Gegenstand hatten, werden nicht oder nur unvollständig mitgeschnitten. Nach der Bearbeitung durch die verantwortlichen Redakteure wurde den Mitarbeitern des Projektes dieses Material zu Analysezwecken zur Verfügung gestellt.³

Die Aufnahmesituation und damit die Gespräche selbst können als natürlich gelten. Ratsuchenden und Experten ist bekannt, dass ihre Gespräche zum Zwecke späterer Veröffentlichung mitgeschnitten werden, so dass die Aufnahme den Gesprächsverlauf nicht beeinflussen dürfte. Dass die Gespräche von Linguisten später analysiert werden, ist indessen lediglich den Experten bewusst, nicht aber den Anrufern. Somit könnte die Anwesenheit eines Beobachters nur das Gesprächsverhalten der Ratgeber beeinflussen. Allerdings war nicht zu erkennen, dass sich die Experten in irgendeiner Weise von der Beobachtungssituation beeindrucken ließen, so dass man das Beobachterparadoxon vernachlässigen kann.⁴

³ Die Mitarbeiter des Projektes hatten Gelegenheit, im Zeitraum von 1993 - 1995 an insgesamt 16 Foren teilzunehmen.

⁴ Die Anwesenheit eines Beobachters könnte sich lediglich dahingehend auswirken, dass die Experten Aussprache und Beratungsstil stärker als vielleicht sonst einer Selbstkontrolle unterwerfen.

0.3 Erkenntnisinteresse der Arbeit

Um den Ratsuchenden zu einer Lösung ihres Problems zu verhelfen, müssen Beratungsgespräche, gleich welcher Art, folgenden Anforderungen genügen:⁵

1. Verbesserung des deklarativen und prozeduralen Wissens der Ratsuchenden in dem fraglichen Gegenstandsbereich.
2. Befähigung zur umgehenden Bewältigung der problematisch gewordenen alltagsweltlichen Situation.
3. Förderung günstiger und Abbau ungünstiger emotionaler Lagen der Ratsuchenden.
(vgl. Burkart 1995, 128)

Ausgehend von diesen Anforderungen können Beratungsgespräche einmal als informationsvermittelnde und -verarbeitende und zum anderen als komplexitätsreduzierende Kommunikationsform konzeptualisiert werden.

Aus diesen Konzeptualisierungen ergeben sich weitere Annahmen:

Beratungsgespräche als informationsvermittelnde und -verarbeitende Kommunikationsform

- Die Lösung der Probleme der Ratsuchenden ist untrennbar mit einem Transfer von Wissen in Form versprachlichter Informationen verbunden.
- Die zu untersuchenden Beratungsgespräche müssen dabei vor dem Hintergrund einer doppelten Wissensdivergenz betrachtet werden: einer horizontalen zwischen einerseits ostdeutsch und andererseits westdeutsch geprägtem Wissen und einer vertikalen zwischen Laienwissen auf der einen, Expertenwissen auf der anderen Seite.
- Die Gespräche sind somit Teil eines globalen Wissenstransfers innerhalb der Gesellschaft, der sowohl horizontal (von „West“ nach „Ost“) als auch vertikal (vom Experten zum Laien) verläuft. Die genaue Beschreibung und Analyse dieser Prozesse muss der Soziologie – und hier insbesondere der Wissenssoziologie – sowie angrenzenden Bereichen wie etwa der Wissenskluftforschung vorbehalten bleiben.
- Dieser lokale Wissenstransfer kann daher sehr wohl unter sprachwissenschaftlicher Perspektive betrachtet, beschrieben und analysiert werden.
- Das Herstellen von Verständigung zwischen Gesprächspartnern ist ein problem-

⁵ Diese normativische Erklärung dessen, was ein Beratungsgespräch leisten muss, um ein Problem zu lösen und Ratsuchende zum Handeln zu befähigen, beruht auf der Analyse und Beschreibung des menschlichen Handelns durch Schütz und Luckmann (siehe Schütz/Luckmann 1984, 37ff.)

beladener Prozess, so dass sich damit die Schwierigkeiten, die bereits aus der Distribution der Wissensbestände erwachsen, potenzieren.

Beratungsgespräche als komplexitätsreduzierende Kommunikationsform

- Die Welt stellt sich jedem Einzelnen als hochkomplexe Realität dar, deren Wirkungsfaktoren weder in ihrer Zahl, ihrem Charakter noch in ihren Interdependenzen überschaut werden können und die so eine Vielzahl von Möglichkeiten des Handelns und Erlebens eröffnet.
- Um dennoch in der Welt handeln zu können, muss der Einzelne diese Komplexität reduzieren, indem er aus den möglichen Handlungen selektiert. Dazu müssen die Beratungen die Komplexität des Problems so weit reduzieren, dass den Ratsuchenden der problematische Sachverhalt transparent und den Klienten eine fundierte und sichere Entscheidung für ein Handeln in dem für sie momentan relevanten Wirklichkeitsausschnitt erleichtert oder gar erst ermöglicht wird. Daher sollten die Ratgeber solche Informationen vermitteln, die die Ratsuchenden umgehend in handlungsleitendes Wissen zur transformieren können.
- Aufgrund der Kontingenz des möglichen Handelns und Erlebens ist diese Komplexitätsreduktion riskant und enttäuschungsanfällig (vgl. Luhmann 1972). Daher kommt es vor allem darauf an, den Klienten das sichere Gefühl zu vermitteln, dass das Problem für sie lösbar ist.
- Beratungsgespräche sind somit ein Mittel, um Komplexität zu reduzieren und gleichzeitig Erwartungen zu stabilisieren und Risiken zu minimieren.

Betrachtet man die Beratungsgespräche dieses (im übrigen bis heute bestehenden) Telefonforums als Teil des gesamtgesellschaftlichen Wissenstransfers und vor dem Hintergrund dieser Annahmen, dann ergibt sich die naheliegende Frage, welchen Beitrag diese Gespräche innerhalb dieses Wissenstransfers leisten bzw. überhaupt zu leisten vermögen. Aus dieser globalen erkenntnisleitenden Frage lassen sich folgende spezifische Fragestellungen ableiten:

1. Welche Informationen werden von den Experten aus dem Gesamtbestand ihres (Fach)- Wissens zur Lösung des Problems selektiert?
2. Wie werden diese Informationen von den Experten im Telefongespräch sprachlich vermittelt?
3. Welche Probleme ergeben sich aus der Spezifik dieser Beratungsgespräche für den interaktiven Wissenstransfer?

4. Welche Themen können überhaupt sinnvollerweise am Telefon bearbeitet werden?
5. Und schließlich: Wie erfolgreich sind die Beratungsgespräche?

Gerade die Beantwortung der letzten beiden Fragen scheint besonders wichtig zu sein: Die ausgiebige Beschäftigung mit den Gesprächen dieses Korpus' im Rahmen des oben genannten DFG-Projektes hinterließ den Eindruck, dass Beratungen zu den Themen BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG, in denen vorwiegend komplexe Probleme behandelt wurden, in ihrem Ergebnis hic et nunc kaum etwas zur Problemlösung beitragen konnten. In den Gesprächen zu den Themen PFLEGEVERSICHERUNG und REISERECHT, in denen vor allem einfache Probleme bearbeitet wurden, konnten hingegen die Probleme in der Regel unmittelbar gelöst werden. Diese Hypothese soll nun anhand genauer Analysen von fünfzig Beratungsgesprächen zu den genannten Themenbereichen überprüft werden.

Ausgehend von den oben skizzierten Annahmen soll im ersten Teil der Arbeit zunächst der Untersuchungsgegenstand beschrieben werden. Im zweiten Teil werden die Ausgangshypothesen hergeleitet, im dritten Teil das methodische Vorgehen erläutert und das Untersuchungsdesign vorgestellt. Der vierte Teil umfasst die empirischen Analysen, wobei hier aufgrund der Fülle des Materials nur ausgewählte Analysen Platz finden können. Im Schlusskapitel werden die Ergebnisse der empirischen Analysen schließlich ausgewertet und zusammengefasst.

1 DER UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND - TELEFONISCHE BERATUNGSGESPRÄCHE

1.1 Beratungsgespräche in der linguistischen Forschung

Ausgangspunkt einer Analyse empirisch gewonnener Daten ist eine dem Zweck angemessene Bestimmung des Untersuchungsgegenstandes. Denn erst auf dieser Grundlage wird die Spezifik des Materials deutlich, erschließen sich forschungsrelevante Fragestellungen und können Gegenstand und analyserelevante Probleme gegenüber anderen abgegrenzt werden. Ausgehend von der (alltagsweltlichen) Kategorisierung der Gespräche als „Beratungsgespräche“ durch die Zeitung sollen im Folgenden

- die bisherigen Untersuchungen zu Beratungsgesprächen vorgestellt,
- verschiedene Definitionen bzw. Explikationen des Begriffes „Beratungsgespräch“ dargestellt und diese auf ihre Tauglichkeit für die Bestimmung des vorliegenden Korpus diskutiert,
- eine eigene Konzeptualisierung entwickelt und
- ein Gespräch anhand des Transkriptes vorgestellt werden.

Beratungsgespräche sind bereits vielfach Gegenstand sprachwissenschaftlicher Untersuchungen gewesen – dem Aspekt des Wissenstransfer wurde allerdings bisher kaum Beachtung geschenkt, wie die folgende Besprechung relevanter Literatur zeigen wird. Ausgewählt wurden dabei zunächst nur solche Arbeiten der letzten 15 Jahre, in denen Beratungsgespräche als Gesprächssorte im Mittelpunkt des Interesses standen.

Entsprechend der Zielstellung des Freiburger Projektes „Dialogstrukturen“ geht es **Schank** in zwei Arbeiten (1979 und 1981) darum, den „Handlungsplan Beraten“ in Kurzberatungen zu rekonstruieren, die Teilziele dieses Handlungsplans zu analysieren „und ihre Handlungsstrategie sowie die sprachlichen Muster ihrer Realisierung“ zu beschreiben (1981, 164). Dieser Handlungsplan, umfasst folgende Teilziele: Problemexplizierung, Erfassung von Lage und Person des Ratsuchers, Ratsuche, Akzeptationshandlungen. Auf der Basis von sechzehn Gesprächen und anhand eines Segmentierungsverfahrens, das „von Formulierungshandlungen und Gliederungssignalen“ (269) ausgeht, konnte ein Ablaufmuster für Kurzberatungen abstrahiert werden, das den im Handlungsplan festgelegten Teilzielen im Wesentlichen entsprach. Dabei können die Teilziele diskontinuierlich realisiert werden, was im Gesprächsablauf zu sog. „Schleifenbildungen“

(1979, 181) führt. Diese Schleifen entstehen, so Schank, wenn bei der Bewältigung einer Teilaufgabe zu schnell verfahren wurde.

Anhand der exemplarischen Analyse eines telefonischen Beratungsgesprächs stellen **Schank/Schönthal** (1983) Forschungsansätze und -methoden der Gesprächsanalyse vor. Als Ergebnis dieser Analyse wurden von den Autoren einige Regeln für Beratungsgespräche gewonnen, „die wesentliche Aspekte des Beratungsgesprächs beschreibend erfassen“ (96). Auch wenn die Autoren auf den vorläufigen und hypothetischen Charakter der aufgestellten Regeln verweisen, scheint es doch etwas vermessen, auf der Grundlage der Analyse eines Gesprächs „Regeln für Beratungsgespräche“ abstrahieren zu wollen. So können einige der Regeln (z.B. Regel 1 „Der Anrufer stellt sich nicht namentlich vor.“; Regel 7 „In Entsprechung zur formalen Gleichberechtigung der Gesprächsteilnehmer ist die Sprachmenge der Beteiligten gleich groß.“) kaum Allgemeingültigkeit beanspruchen.

Ebenso wie in den Arbeiten von Schank geht es **Wunderlich** (1981) um die Darstellung der Musterhaftigkeit der Gesprächsorganisation im Beratungsgespräch, wenn er versucht, ein Sequenzmuster für Ratschläge aus Gesprächsabläufen zu gewinnen. Sequenzmuster als gesprächsstrukturierende Muster dienen dazu, „bestimmte Aufgaben eines Gesprächs in routinierter Weise zu leisten; [sie steuern und erfüllen] demnach bestimmte Erwartungen des Gesprächspartners“ (1981, 2). Das vom Autor postulierte Sequenzmuster „Beraten“ mit seinen obligatorischen und optionalen Strukturelementen ist dabei wesentlich differenzierter als der von Schank vorgestellte Handlungsplan „Beraten“.

Beratungsgespräche eines besonderen Typs sind der Gegenstand des Aufsatzes von **Schwittalla** (1983). Hier geht es ausschließlich um solche Beratungen, in denen der Ratsuchende von einem bereits vorgefassten Rat des Experten überzeugt werden soll. Im Unterschied zu Beratungsgesprächen, in denen der Ratgebende auf die Einwände des Ratsuchenden eingeht, definiert der Autor die einlinige Beratungsstrategie als ein Vorgehen, bei dem der Berater auf solche Einwände des Klienten nicht oder kaum eingeht und „ohne Interesse daran, wie der Rat ankommt, einen einmal gefassten Rat durch Begründungen [vor- und nachbereitet]“ (341). Beratungsgespräche dieser Art werden dann in eine vom Autor entwickelte Typologie von Beratungsgesprächen eingeordnet.

Nothdurft (1984) richtet das Augenmerk seiner Untersuchung nicht mehr auf das Beratungsgespräch als Ganzes, sondern auf die Phase der Problemdefinition. Denn diese Gesprächsphase sei entscheidend für den Gesamtverlauf, da hier die notwendigen Voraussetzungen für eine Problemlösung erst geschaffen werden. Aus ihrer Funktion innerhalb

des Gesamtgespräches leitet der Autor dann die Aufgabe für die Beteiligten ab: die Entwicklung einer gemeinsam und wechselseitig anerkannten Sichtweise auf das Problem. (vgl. 67) Zur Beschreibung dieses Prozesses greift Nothdurft auf das Konzept des „Aushandeln“ zurück, wobei er darunter „einen Komplex wechselseitig aufeinander bezogener Aktivitäten mindestens zweier Gesprächsteilnehmer [versteht], mit denen diese versuchen, ihre jeweilige Position in bezug auf den aktuellen Redegegenstand durchzusetzen“ (70). Als Ergebnis der empirischen Analyse präsentiert der Autor schließlich sechs Aushandlungsmuster, von denen er vier in einer Fallanalyse darstellt. In einem zweiten Analyseschwerpunkt versucht Nothdurft, die handlungsleitenden Orientierungen der Ratsuchenden zu erfassen. Darunter versteht er jene Kognitionen, „die das Gesprächshandeln der Teilnehmer anleiten und jedem Gespräch seine besondere Struktur geben“ (123). Diese Orientierungen schlagen sich in der „Problem-Organisation“ der Ratsuchenden nieder, wobei hier zwischen einer manifesten und latenten Problem-Organisation zu unterscheiden sei (vgl. ebd.). Zur Rekonstruktion der sowohl manifesten, vor allem aber der latenten Problem-Organisation entwickelt der Autor ein Untersuchungsverfahren und demonstriert dessen Tauglichkeit anhand der Analyse eines Gespräches.

Kallmeyer (1985) untersucht in seinem Aufsatz am Beispiel eines telefonischen Beratungsgespräches die „Handlungskonstitution im Gespräch“, insbesondere den Zusammenhang von Mikro- und Makrostrukturen. Dazu entwickelt er ein Handlungsschema „Beraten“, das den Bestand an Aufgaben enthält, welche „die Beteiligten als Ratsucher und Ratgeber bearbeiten müssen, wenn sie gemeinsam einen Handlungskomplex vom Typ ‚Beraten‘ durchführen wollen“ (91). Diese „als logische Folge geordnete Aufgabenstruktur der Problembearbeitung im Beratungsgespräch“ (91) umfasst folgende Schemakomponenten:

- Problempräsentation
- Entwicklung einer Problemsicht
- Festlegung des Bearbeitungsgegenstandes
- Lösungsentwicklung
- Lösungsverarbeitung
- Vorbereitung der Realisierung.

In der Analyse des Beispielgespräches wird deutlich, dass die Bearbeitung der zentralen Aufgaben schubweise, also in Schleifen geschieht, was „weder [als] auffällig noch krisenhaft, sondern als normal erwartbar“ (96) anzusehen sei. In einer detaillierten Analyse eines begrenzten Gesprächsausschnittes – Problempräsentation des Ratsuchenden und

Reaktion des Ratgebenden – zeigt der Autor, wie diese Aktivitäten als Einheiten konstituiert werden und „wie in ihnen die Gesprächssituation als Handlungssituation definiert und ihre eigene Rolle in bezug auf diese Handlungssituation funktional bestimmt wird“ (99).

Durch die Analyse von Beispielen der Beratungsinteraktion versucht **Kluck** (1985) die „Grundstrukturen dieser Interaktionsform“ aufzudecken (195). Dabei unterscheidet sie zunächst zwei Arten von Beratung: die Informationsberatung und die Entscheidungsberatung. Während es im ersten Typ darum geht, den Ratsuchenden „umfassende und zuverlässige Auskünfte zu vermitteln“ (33), werden in der Entscheidungsberatung mehrere Lösungsmöglichkeiten diskutiert. Für die Entscheidungsberatung konnte die Autorin folgende Züge nachweisen, die deren Grundstruktur wesentlich bestimmen: Bitte um Rat, Ratschlag, Reaktion auf den Rat. Hinsichtlich des Zuges „Ratschlag“ abstrahiert Kluck anhand des Materials verschiedene, einander verwandte Handlungsmuster, die eine gleiche oder ähnliche Funktion im Beratungsdiallog aufweisen. An Beispielanalysen werden schließlich die für diese Handlungsmuster geltenden Regeln und ihr Zusammenhang detailliert dargestellt. **Naumann** (1989) untersucht telefonische Beratungsgespräche innerhalb einer Sendereihe des Fernsehens. Das Besondere dieses Typs von Beratungen besteht nach Naumann darin, dass hier, im Unterschied zu anderen Beratungsgesprächen, nicht nur zwei, sondern fünf Dialogpartner teilnehmen. Dabei unterscheidet er zwischen den explizit Teilnehmenden – dem Ratsuchenden, dem Ratgebenden und dem Moderator – und implizit Teilnehmenden – dem Hörerpublikum und der Sendeanstalt. In seiner Analyse zeigt Naumann, wie die spezifische Kommunikationsstruktur dieser Ratgebersendung das kommunikative Handeln der Gesprächsteilnehmer beeinflusst. Im Ergebnis dieser Untersuchung konnte er feststellen, dass für viele Anrufer Vorlauf (die Gesprächsannahme) und Sendung zusammenfallen und die meisten Ratsuchenden nicht erkennen, dass Dritte – die implizit Teilnehmenden – das Gespräch verfolgen, sie also der Illusion erliegen, „ganz allein mit dem Ratgeber zu sein“ (412).

Boettcher (1991) geht in seinem Aufsatz der Frage nach, was professionelle Beratungen von Alltagsgesprächen unterscheidet. Nachdem er einige alltagsweltliche Konzepte von Beratung gegenübergestellt hat – wobei er unter einer professionellen Beratung offenbar nur therapeutische Gespräche versteht – zeigt er, inwieweit diese bezüglich der Basisregeln der Kommunikation und der Maximen der Verständigung von Alltagsgesprächen abweichen. Dabei stellt der Autor fest, dass in professionellen Beratungsgesprächen durch den Ratgebenden die Basisregel der Reziprozität der Perspektiven außer Kraft gesetzt wird und

fast alle Grice'schen Maximen verletzt werden. Allerdings ist der Wert dieser Aussagen fraglich: Zum einen beziehen sie sich nur auf eine sehr spezielle Form von Beratung, zum anderen ist nicht ersichtlich, wie der Autor diese Aussagen gewonnen hat.

Ziel der Arbeit von **Sowarka** (1991) ist „die theoretische Bestimmung und empirische Ermittlung von Strategien der Informationsverarbeitung“ (4) durch die Ratgebenden im therapeutischen Beratungsdiskurs. Gezeigt werden soll, welchen Einfluss das Wissenschaftswissen der Berater auf die Verarbeitung der durch die Ratsuchenden verbalisierten Informationen auf die Entscheidungsfindung der Berater hat. In umfangreichen Analysen rekonstruiert der Autor dazu die individuelle Wissensbasis der Ratgebenden, das sprachliche Handeln der Berater sowie die Prozesse der Informationsverarbeitung seitens der Ratgebenden und deren Schritte zur „Problemerkennung und zur Entscheidungsfindung beziehungsweise zum Problemlösevorslag“ (4). Im Ergebnis der Untersuchung konnte der Autor zwei Gruppen von Beratungsexperten differenzieren: Eine „theoriegebundene“ und eine „theorieungebundene“ Gruppe von Experten, die sich jeweils in ihren Auffassungen „über die Nutzung und Brauchbarkeit wissenschaftlicher Theorien für das Beratungshandeln“ deutlich unterscheiden, da sie „unabhängig von ihren sozio-biographischen Merkmalen die Grundlagen ihres beratend-therapeutischen Wissens und Entscheidens voneinander abweichend und teilweise konträr beurteil[en]“ (577).

Mühlemann (1993) untersucht Probleme der Verständigung in Beratungs- und Nichtberatungsgesprächen. Dabei möchte sie zeigen, wie Verständigung gewährleistet, sie wiederhergestellt, wie Nicht-Verstehen thematisiert wird. Unklar bleibt, warum die Autorin gerade Beratungsgespräche als Analysegegenstand wählte. Das Ergebnis der Analyse, dass die inhaltliche Erfassung leichter gelingt, „je enger oder strukturierter, je klarer das Ziel des Gesprächs (des Beratungsgesprächs – der Verf.)“ (245) ist, dürfte generell gelten und nicht nur für den speziellen Fall des Beratungsgesprächs. Zudem erscheint es wenig sinnvoll, Gespräche solch unterschiedlichen Typs wie einer einmaligen, relativ kurzen Studienberatung und einer Erziehungsberatung aus einer fortlaufenden Therapie unter einem Gesprächstyp „Beratung“ zu fassen und zu analysieren.

Der Sammelband „Beratungsgespräche: Analyse asymmetrischer Dialoge“ (1994), herausgegeben von **Nothdurft**, **Reitemeier** und **Schröder** vereinigt vier Beiträge zu unterschiedlichen Problemfeldern. Die Beiträge entstanden im Rahmen des Forschungsprojektes „Beratungsgespräche – Analyse asymmetrischer Dialoge“, das von 1979 bis 1983 durchgeführt wurde.

In der Einleitung charakterisieren die Autoren Beratungsgespräche als asymmetrische Dia-

loge, wobei sich diese Asymmetrie in Divergenzen auf verschiedenen Ebenen manifestiert. Diese Divergenzen sind dabei sowohl „konstitutive Bedingung für Beraten, aber auch Störquelle für den Kommunikationsprozess“ (16). Ziel aller vier Beiträge ist es, die Auswirkungen dieser beratungskonstitutiven Bedingungen auf den Gesprächsverlauf zu beschreiben. Dazu entwickeln die Autoren ein Handlungsschema für Beratungsgespräche, das folgende Abfolgestruktur aufweist:

- Situationseröffnung mit Instanzeinsetzung,
- Problempräsentation,
- Entwickeln einer Problemsicht,
- Lösungsentwicklung und Lösungsverarbeitung,
- Situationsauflösung.

Dieses, auf der Grundlage von Verlaufsanalysen zahlreicher Gespräche gewonnene Handlungsschema stellt für die Autoren die Basis der weiteren Analysen dar. Im Folgenden sollen die Ergebnisse der Einzeluntersuchungen zusammenfassend dargestellt werden.

In dem ersten Beitrag „Herstellung der Beratungssituation“ geht es **Nothdurft** um die Frage, welche interaktiven Mittel zur Herstellung der Situation „Beratung“ den Beteiligten zur Verfügung stehen. Im Ergebnis der empirischen Analysen konnten folgende Mittel isoliert werden: Einsetzen als Instanz, Aktualisieren des Beratungsschemas, Präsentation des Problems. Neben diesen stehen den Beteiligten jedoch noch andere Möglichkeiten offen, einen Handlungskomplex als Beratung kenntlich zu machen. Für diese Fälle führt Nothdurft das Konzept der „Ressource“ ein. Darunter versteht er „besondere Handlungsbedingungen, unter denen sich die Beratungsaktivitäten ereignen und die von Interaktionsteilnehmern bei der Herstellung der Beratungssituation ausgenutzt werden können“ (34). Diese Ressourcen können die oben genannten interaktiven Mittel der Situationsanbahnung ergänzen oder gar ersetzen. Anhand des Korpus isoliert der Autor drei Ressourcen – Arrangement, Verordnung und Offerte – deren Wirkungsweise an einigen Fallanalysen demonstriert wird. An weiteren Gesprächen zeigt der Autor schließlich, unter welchen Umständen der Rückgriff auf die einzelnen Ressourcen zu Störungen im Gesprächsverlauf führen kann.

Der Beitrag von **Schröder** beschäftigt sich mit den für das Beratungsgespräch konstitutiven Perspektivdivergenzen. Ihn interessiert dabei das Spannungsverhältnis zwischen Perspektivdivergenzen in ihrer beratungskonstitutiven und konfliktverursachenden Funktion, einer Situation, für die er den Begriff „Beratungsparadox“ (90) prägt. Dabei

unterscheidet Schröder zwischen nicht-konstitutiven und konstitutiven Divergenzen einerseits und zwischen verschiedenen Aspekten von Perspektivdivergenzen – interaktiven, emotionalen und kognitiven – andererseits. Sein Hauptaugenmerk richtet der Autor dabei auf die konstitutiven Beratungsdivergenzen, also auf solche Divergenzen, „deren Fehlen die Beratungssituation entscheidend verändert, sie aufheben oder gar nicht erst zustande kommen [lassen]“ (96). Konkret sind das auf der interaktionalen Ebene Divergenzen der Bearbeitungsperspektiven, die aus den unterschiedlichen Rollen resultieren; auf der emotionalen Ebene Divergenzen in der Betroffenheit – direkte Betroffenheit des Ratsuchenden vs. fehlende Betroffenheit des Ratgebenden – und auf der kognitiven Ebene Unterschiede im Fallwissen in Form authentischen Fallwissens seitens des Ratsuchenden und abstrakten Fall- bzw. Lösungswissens auf Seiten des Ratgebenden. Der empirische Teil des Beitrages umfasst eine detaillierte Analyse von insgesamt vier Gesprächen bzw. Gesprächsausschnitten. Der Autor beschreibt dabei die interaktiven Auffälligkeiten, skizziert dann die relevanten beratungskonstitutiven Perspektivdivergenzen und erschließt schließlich die Umstände, die zu den Störungen im Gesprächsverlauf führten.

Der zweite Beitrag von **Nothdurft** untersucht, mit welchen kommunikativen Aktivitäten die Kompetenz des Beraters durch die Ratsuchenden festgestellt wird. Das Haben von Kompetenz gilt Nothdurft als konstitutives Element von Beraten. Der Autor nimmt verschiedene Positionen im Gesprächsverlauf an, an denen Aktivitäten der Kompetenzfestlegung aufzufinden sein müssten. Entgegen diesen Annahmen ergaben die Analysen jedoch, dass das Ansprechen von Kompetenz generell umgangen wird, dass die Beteiligten statt dessen „eine Reihe von Aktivitäten [vollziehen], in denen Kompetenz als fraglos gegeben und unproblematisch vorausgesetzt wird“ (195). Die Kompetenz des Ratgebenden wird nur dann thematisiert, wenn der Berater eine „Selbsteinschränkung“ (191) der eigenen Kompetenz vornimmt. Der Autor interpretiert diesen Befund dahingehend, dass die Ratsuchenden die Kompetenz des Ratgebenden voraussetzen und in sie vertrauen. Dieses Vertrauen, so Nothdurft, ist eine wesentliche Voraussetzung für den reibungslosen Ablauf des Beratungsgesprächs, das explizite Feststellen von Kompetenz kann diesen dagegen jedoch erheblich gefährden. Im letzten Beitrag untersucht **Reitemeier** den Einfluss der institutionellen Rahmenbedingungen auf Beratungsgespräche. Dabei geht es dem Autor u.a. darum, wie die Beteiligten in diesem Kontext ihre Interaktionsbeziehungen herstellen, welcher interaktiver Ressourcen sie sich dabei bedienen und welche Auswirkungen die Verwendung bestimmter Ressourcen auf die Interaktionsbeziehung haben. Anhand der Daten zeigt Reitemeier, wie die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Ratgebendem auf

institutionsspezifische Art und Weise geformt wird, wie sich die ungleiche Verteilung „der Initiativ- und Kontrollkompetenzen über das interaktive Geschehen“ (237) im Rahmen einer institutionellen Beratung manifestiert und welchen Einfluss die Priorität institutioneller Interessen gegenüber denen des Ratsuchenden auf die Interaktion haben. Ausführlich diskutiert der Autor an Fallanalysen schließlich das „kontraproduktive Potential“ (244), das diesen beziehungsstrukturierenden Implikationen inhärent ist.

Gegenstand der Arbeit vom **Hartog** (1996) sind genetische Beratungsgespräche. Ziel dieser Untersuchung ist es, die „sprachliche Wirklichkeit der genetischen Beratung“ (14) durch die Analyse transkribierter Gespräche zu erfassen und zu beschreiben. Diese und weitere Analysen könnten „dann eine sinnvolle Basis für die Ausbildung von Beratern bilden“ (14). Zudem seien genetische Beratungsgespräche unter einem soziologischen Aspekt interessant, denn wissenssoziologisch betrachtet stellten diese Gespräche „Musterbeispiele für die in der Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten stattfindende Verbalisierung *extrem* unterschiedlicher Wissensstrukturen“ (ebd.) dar. Unter diskursanalytischer Perspektive kann die Analyse der Gespräche – die der Form des „Entscheidungskurses“ zugehören – Aufschluss darüber geben, welche Beeinflussung das Beratungsmuster „durch seine Verwendung in der Institution mit ihren Zwecken erfährt“ (15). Überprüft werden soll weiterhin, wie sich die Wissensdistribution der Gesprächspartner auf die Realisierung des Musters auswirkt „und wie angesichts der sehr unterschiedlichen Wissensstrukturen die Verstehensprozesse erfolgen“ (ebd.). Aus den Analysen konnte die Autorin eine Musterstruktur des Beratens herausarbeiten, die sich deutlich von der des „alltäglichen Ratgebens“ (304) unterscheidet. So geht es in genetischen Beratungsgesprächen zumeist darum, durch die Vermittlung professionellen Wissens den Fokus von Handlungsmöglichkeiten zu vergrößern, während er im alltäglichen Ratgeben eher verengt wird. Im Gegensatz zum Muster des alltäglichen Ratgebens verfügen die Handelnden über unterschiedliche Wissenstypen. Der entscheidende Unterschied liegt indes in der Art der Problemlösung: Aufgrund ethischer Normen dürfen die Berater in genetischen Beratungsgesprächen keine dezidierten Handlungsempfehlungen aussprechen. Vielmehr sollen die Klienten in der Beratung „„lernen“, eine eigene Entscheidung zu treffen, und nicht einfach eine unbegründete professionelle Handlungsempfehlung [zu] übernehmen“ (308).

Anliegen des Beitrages von **Rost-Roth** (1997) ist es, „kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen vergleichend für die inter- und intrakulturelle Gesprächskonstellationen zu analysieren“ (216). Die in den Gesprächen nachgewiesenen manifesten kom-

munikativen Störungen gruppiert Rost-Roth hinsichtlich der Störungsursachen nach verschiedenen Problembereichen. Dabei weist ein Teil der Störungen „eine Verbindung mit institutionellen Rahmenbedingungen und den Gesprächsrollen der Beteiligten [auf]“, ein anderer Teil erwächst aus „Divergenzen in kulturspezifischen Wissensbeständen und kulturelle[n] Kontraste[n] in bezug auf Handlungsnormen und -erwartungen“ (235).

Im **DFG-Projekt** „Fremdheit in der Muttersprache. Wissenstransfer und Wertewandel als Kommunikationsproblem“ (Leitung Prof. Dr. G. Antos, Halle) wird an dem auch dieser Arbeit zugrundeliegenden Korpus untersucht, welche sprachlichen Konsequenzen die Übernahme westdeutsch geprägter Lebensbedingungen in Ostdeutschland nach sich ziehen und welche Unterschiede im Kommunikationsverhalten ost- und westdeutscher Bürger festzustellen sind. Diese Unterschiede beruhen dabei – so die Ergebnisse der Untersuchungen – sowohl „auf unterschiedlichen Sub-Mustern der Diskursorganisation“ (Antos/Schubert 1997b, 326) als auch auf der unterschiedlichen Distribution der globalen sprachlichen Handlungsmuster BERATUNG und AUSKUNFT bei Ost- und Westdeutschen (vgl. Antos/Palm/Richter 2000). Diese, den Gesprächsteilnehmern selbst nicht bewusstwerdenden Unterschiede, können schließlich „die Kommunikation zwischen Ost und West viel nachhaltiger als z.B. Dialekt- oder Wortschatzunterschiede [irritieren]“ (Antos 1996b, 1).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass in den vorgestellten Beiträgen entweder an Beratungsgesprächen Phänomene der Gesprächsorganisation betrachtet werden oder die Gesprächssorte BERATUNG als solche von Interesse ist. Im zweiten Fall geht es vorwiegend darum, den spezifischen Charakter dieser Gesprächssorte herauszuarbeiten und damit zusammenhängende, für diese Gesprächssorte charakteristische Probleme zu beschreiben. Lediglich eine der Arbeiten – Hartog 1996 – befasst sich mit dem, was auch Gegenstand dieser Arbeit sein soll: der Vermittlung von Wissen. In keiner anderen der mir bekannten Untersuchungen zu Beratungsgesprächen rückt dieser Aspekt in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit, obwohl die Vermittlung von Wissen ein konstitutives Element eines jeden Beratungsgesprächs darstellt. Dies ist um so erstaunlicher, wenn man bedenkt, dass der Erfolg eines Beratungsgesprächs wesentlich davon abhängt, ob und wie es den Ratgebenden gelingt, ihren Klienten das notwendige Wissen zu vermitteln. Aus der Ausblendung dieses Aspektes resultiert schließlich ein weiteres Defizit bei der Untersuchung dieser Gesprächssorte. Beratungsgespräche wurden bisher isoliert betrachtet, ohne ihre Rolle im gesamtgesellschaftlichen Wissenstransfer zu würdigen.

Hier scheinen offensichtlich Desiderata in der Forschung zu bestehen, zu deren Behebung die vorliegende Arbeit einen Beitrag leisten soll.

1.2 Der Begriff „Beratungsgespräch“ in linguistischen und nicht-linguistischen Darstellungen

1.2.1 Beratungsgespräche als Gegenstand linguistischer Arbeiten

Wie einleitend angemerkt, ist die genaue Bestimmung des Untersuchungsgegenstandes eine wichtige Voraussetzung für die Analyse sprachlicher Daten. Daher sollen nun die eben referierten Arbeiten dahingehend betrachtet werden, welche Bestimmungen des Begriffes „Beratungsgespräch“ die jeweiligen Autoren ihren Untersuchungen zugrunde legen. Neben den bereits zitierten Arbeiten werden dazu weitere hinzugezogen: sprachwissenschaftliche Beiträge, in denen Beratungsgespräche nicht zentraler Untersuchungsgegenstand sind sowie einige nicht-linguistische Arbeiten über Beratungsgespräche.

Bei **Schank** 1979 geht es um sog. „Kurzberatungen“, „wie sie auch im Alltag ständig ohne speziellen Experten durchgeführt werden“ (177). Anlass dieser „Kurzberatungen“ sind „meist kurzfristig lösbare Krisen und Konflikte“, wobei der Ratsucher „im allgemeinen von sich aus bereit [ist], sein Problem zu verbalisieren“. (ebd.) Mit diesen Merkmalen glaubt der Autor seinen Gegenstand von therapeutischen Gesprächen abgrenzen zu können. Diese Abgrenzung wird allerdings durch die Wahl der Begriffe wie „Krise“ oder „Konflikt“ ebenso unscharf, wie durch die Feststellung, Ratsuchende würden nur „im allgemeinen“ aus eigenem Antrieb ihr Problem verbalisieren.

In einem zweiten Aufsatz von 1981 beschreibt **Schank** Beratungsgespräche als „soziale Veranstaltungen, die sich mit der Aufarbeitung und Lösung konkreter Lebensprobleme befassen“ (165). Das Problem bestehe dabei allgemein in einer Situation der Ratlosigkeit, „die dem Betroffenen unangenehm ist und aus der er zunächst keinen gangbaren Ausweg sieht“. (ebd.) Mit letzterer Bestimmung grenzt Schank allerdings Fälle aus, in denen ein Ratsucher für sein Problem zwar mehrere Auswege kennt, jedoch nicht entscheiden kann, welche Problemlösung in seinem Fall die beste wäre. Beratungsgespräche sind hier auch nicht an die Teilnahme eines Experten gebunden, „sie finden vielmehr laufend auch ohne einen solchen als nicht-institutionalisierte Gespräche statt“ (ebd.). Grundlegend für Beratungsgespräche sei eine kooperative Basis. In seiner Subklassifikation nach Problemtypen unterscheidet Schank dann Probleme, die „in einem einfachen Informationsdefizit, oder in situationsbedingten Krisen [...] und Konflikten oder sogenannten Persönlichkeitsproblemen wie Neurosen, Psychosen und Suchtkrankheiten“ (ebd.) bestehen. Mit diesen Problemtypen korrespondieren drei Beratungskonzepte: Informationserteilung

(Kurzberatung I), Problemlösen (Kurzberatung II) und Verhaltenstherapie bzw. Rogers-Therapie (Gesprächsserien). Damit schließt der Autor nun auch explizit therapeutische Gespräche in sein Konzept von Beratungsgesprächen ein. Zudem lassen sich die Kurzberatung I und II nur schwer bestimmen: Worin etwa besteht ein „einfaches Informationsdefizit“, was hat man sich unter „situationsbedingten Krisen und Konflikten“ vorzustellen, sind diese nicht auch immer mit einem Informationsdefizit verbunden?

In der **Projektbeschreibung** des 1979 am Institut für deutsche Sprache angelaufenen Projektes „Beratungsgespräche“ (Bausch 1980) wird die Gesprächssorte nach ihrer Funktion definiert. Dabei unterscheidet der Autor nach den Kriterien Sachbezogenheit versus Personenbezogenheit zwei verschiedene Formen von Beratung: Bei den eher sachbezogenen Beratungsgesprächen sei die „Hauptfunktion [...] in der Beseitigung eines Informationsdefizites zu sehen“, die „mehr personenbezogenen Beratungen [hätten] die Aufgabe, neben der Hilfe bei der aktuellen Problemlösung Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten“. (49) Diese Unterscheidung ist allerdings wenig hilfreich, denn was ein „aktuelles Problem“ sein kann und was man unter „Hilfe zur Selbsthilfe“ verstehen soll, bleibt unklar. Das dem Projekt zugrundeliegende Konzept von Beratungsgesprächen verliert noch weiter an Präzision, wenn auch Verkaufsgespräche zu den Beratungsgesprächen gerechnet werden. Denn bei Verkaufsgesprächen kann man davon ausgehen, dass der Verkäufer in einer Verkaufs-„Beratung“ primär daran interessiert sein dürfte, seine Ware zu verkaufen und darüber die Interessen seines Kunden aus dem Blick verlieren könnte.

Wunderlich (1981) versteht Beratungen als „Interaktionseinheiten bzw. Diskursarten, die in besonderer Weise hin auf das Erfragen und Erteilen von Rat hin angelegt sind“ (9). Bei dieser Definition bleibt allerdings offen, was unter einem „Rat“ zu verstehen ist. Zudem scheint der Autor nicht zwischen einer Auskunft und einem Ratschlag zu trennen, wenn er feststellt, dass es „bei jedem Ratschlag [...] einen Auskunft- [sic!] oder Ratgeber A“ (10) gibt.

Nothdurft (1984) definiert in seiner Analyse der Schemakomponente „Problempräsentation“ den Untersuchungsgegenstand so: „Beratungsgespräche sind Gespräche über Probleme. Probleme bilden ihren Gegenstand, ihr Thema.“ (11) Damit erschöpft sich seine Bestimmung des Untersuchungsgegenstandes allerdings; welcher Art die Probleme sind, wie sie zustande kommen, bleibt offen.

Auch **Kluck** (1985) charakterisiert das Beratungsgespräch von seinem Anlass her: Ein Beratungsgespräch könne „immer dann stattfinden, wenn einer der beiden Gesprächspartner für sich in irgendeinem Lebenszusammenhang ein Problem sieht und dieses zur

Sprache bringt.“ (14) Das Problem beschreibt Kluck dabei so: „P1 befindet sich in einer Situation, die er verändern möchte. Das Problem besteht darin, dass etwas P1 daran hindert, sein Ziel zu erreichen und damit sein Problem zu lösen.“ (17) Abgesehen davon, dass der Begriff „Problem“ hier auf zwei verschiedene Dinge rekurriert, sind bestimmte Varianten der Ausprägung des Problems, welche die Autorin ansetzt, nicht mit dieser Bestimmung in Einklang zu bringen: Wenn beispielsweise eine Variante darin bestehe, dass der Ratsuchende zwar sein Problem kenne, ihm aber konkrete Ziele und Lösungswege fehlten. (20)

Von den Autoren des **Sammelbandes** „Beratungsgespräche: Analyse asymmetrischer Dialoge“ (1994) bemüht sich lediglich Nothdurft um eine präzise Explikation des Untersuchungsgegenstandes. Anlass für Beratungsgespräche ist danach ein „Defizit an Wissen oder Fähigkeiten auf Seiten des Ratsuchenden, das sich in Form ‚seines Problems‘ manifestiert“ (184). Bei der Bearbeitung dieses Problems wendet sich der Ratsuchende „an einen anderen, der in der Lage ist, ‚sein Problem‘ zu bearbeiten“ (ebd.). Mit Nachdruck betonen die Autoren des Sammelbandes allerdings, dass es sich bei Beratungsgesprächen um prinzipiell asymmetrische Interaktionsformen handelt, wobei sich diese Asymmetrie auf verschiedenen Ebenen manifestiert.

Von den Arbeiten, in denen an Beratungsgesprächen bestimmte Phänomene des Dialoges untersucht werden, wartet lediglich die von **Hiebsch/Leisse** (1991) mit einer Definition des Gegenstandes auf: Beratungsgespräche werden hier als „interaktive Lösungen für die Problemsituation eines Ratsuchenden“ (9) betrachtet, wobei die Verfasser unter dem Problem einen „Konflikt bzw. ein Hindernis in der aktuellen Lebensbewältigung“ (ebd.) verstehen.

Neben den genannten Untersuchungen gibt es noch zahlreiche andere, in denen Beratungsgespräche eine Rolle spielen; in ihnen werden – wenn überhaupt – lediglich Merkmale dieser Gesprächssorte genannt, ohne eine explizite Begriffsbestimmung vorzunehmen. So bedienen sich **Schank/Schoenthal** (1986) zur Illustration von Analysemethoden der gesprochenen Sprache eines speziellen Typs von Beratungsgespräch: einem Gespräch der Telefonberatungsstelle einer Rundfunksenders. Lässt man einmal die Merkmale bei Seite, die sich aus der Spezifik des Falls ergeben – der institutionelle Charakter des Gespräches, Ratsuchende als Personen „mit einem generellen Kommunikationsbedürfnis“ (73) – lassen sich folgende allgemeingültige Merkmale aus den Ausführungen abstrahieren:

- Anlass für ein Beratungsgespräch sind „konkrete Fragen, die vor allem persönliche Probleme betreffen“ (73), wobei die Bezeichnung „persönliche Probleme“ recht vage ist.
- Die Makrostruktur eines Beratungsgespräch lässt sich, von der Gesprächseröffnung und -beendigung einmal abgesehen, als Abfolge zweier Phasen, der Phase „um Rat fragen“ und „Rat geben“ (80), bestimmen.

Für **Berens** (1979), der Gespräche der Studienberatung untersucht, sind Beratungen „in der Regel mehr oder weniger institutionalisiert“ (137), konstitutiv für das Beratungsgespräch sei „die Aufforderung des Ratsuchenden an den Berater, Handlungsanweisungen zur Lösung seines Problems zu formulieren, sowie die Formulierung einer Handlungsanweisung durch den Berater“ (ebd.).

Schwitalla (1983) entwickelt auf der Basis der Analyse eines Beispielgesprächs eine Typologie von Beratungsgesprächen. Er unterscheidet dabei „ratzentrierte, ratbezogene und andere lösungsorientierte Gespräche“ (339). Die ratzentrierten Gespräche betrachtet Schwitalla dabei als die „eigentliche[n] Beratungsgespräche“ (342), die beiden anderen als „beratungsähnliche Gespräche“ (339). Zu diesen ratbezogenen Gesprächen rechnet der Autor lösungsanbahnende Informationsgespräche und Auskünfte. Ratzentrierte Gespräche (also die eigentlichen Beratungen) unterscheiden sich von lösungsanbahnenden Gesprächen dadurch, dass in letzteren der Ratgebende zwar Handlungsalternativen formuliert, sich aber nicht auf eine festlegt und die Entscheidung den Ratsuchenden überlässt.

Boettcher differenziert schließlich anhand der Schemakomponente „Problemdefinition“ drei verschiedene Konzepte von Beratungen mit ihren entsprechenden Merkmalen. Dabei unterscheiden sich informelle und institutionsgebundene Beratungsgespräche von professionellen dadurch, dass letztere durch „die schrittweise Herausarbeitung des eigentlichen Problems“ (245) gekennzeichnet ist, während in den beiden erstgenannten ein gegebenes und vom Ratgebenden akzeptiertes Problem auf verschiedene Weise gelöst wird.

Der Beratungsbegriff spielt natürlich auch in anderen, nicht-linguistischen Bereichen, vor allem in der Psychologie, dem psychotherapeutischen Bereich und der Pädagogik bzw. den Erziehungswissenschaften eine zentrale Rolle. Aus der Vielzahl der Begriffsbestimmungen seien dabei nachstehende ausgesucht.⁶

⁶ Einen Überblick über Definitionsversuche geben u.a. Rausch (1988) und Ban/Wehland (1984).

1.2.2 Beratungsgespräche als Gegenstand nicht-linguistischer Arbeiten

Unter wissenssoziologischer Perspektive legt **Dewe** (1988) den Schwerpunkt seiner Betrachtung von Beratungsgesprächen auf den Aspekt des Wissenstransfers. Als Beratung bezeichnet er „alltagssprachlich heterogene Handlungsformen unmittelbar personenbezogener Dienstleistungen [...], die durch problembezogene Weitergabe von Fachwissen durch ‚Experten‘ an ‚Laien‘ gekennzeichnet ist“ (110).

Burkart (1995) betrachtet ein Beratungsgespräch als eine durch folgende Charakteristika ausgezeichnete Situation: „1. Ausgangspunkt ist ein *Problem* eines Klienten oder einer Gruppe von Klienten (im Folgenden als *Pt* bezeichnet). 2. Es besteht eine klare *Rollentrennung* zwischen *Berater* und *Pt*. 3. *Zielsetzung von Beratung* ist die *Lösung* des Problems des *Pt* (der *Pt*). 4. Die Beratung erfolgt in einem *Prozess der Interaktion und Kommunikation* zwischen *Berater* und *Pt*“. [Hervorhebungen im Original] (120)

In seiner Arbeit „Grundlagen klientenzentrierter Beratung“ (1983), die sich dem Umfeld der Gesprächspsychotherapie zuordnen lässt, unterscheidet **Alterhoff** zwischen einer Beratung im engeren Sinn, die „sich auf Informationsvermittlung und Ratgeben beschränkt“ (18) und eine Beratung im weiteren Sinne, bei der „der Schwerpunkt auf einer *gemeinsamen* [Hervorhebung im Original] Erarbeitung von Problemlösungen liegt“ (ebd.). Dabei zeige der weitgefasste Beratungsbegriff eine „große Nähe zu psychologischen Hilfsprozessen, die mit dem Begriff ‚Psychotherapie‘ bezeichnet werden“ (29).

Vor dem Hintergrund der Untersuchung von Verbraucherberatungen bietet **Hoffmann** (1985) folgende allgemeine Definition von Beratung an: „Beratung ist der Vorgang, in dem der Berater versucht, seine Beratungspartner zu solchem Handeln zu motivieren und zu befähigen, das geeignet ist, ihre aktuellen Probleme zu lösen. Einsicht in den Problemzusammenhang gibt ihrem Handeln Antrieb und Richtung.“ (31) Dabei verpflichtet Hoffmann den Berater „auf das Wohl seines Partners“ wobei dieser „seine volle Entscheidungsfreiheit und Selbstverantwortlichkeit behält“. (ebd.)

Betrachtet man diese Definitionen der Begriffe „Beratungsgespräch“ bzw. „Beratung“ wird deutlich, dass es – selbst innerhalb eines Faches – kein einheitliches Verständnis des Begriffes Beratung gibt.⁷ Einig sind sich die Autoren offenbar nur in zweierlei Hinsicht:

⁷ Dass sich dabei die wenigsten Autoren um eine klare Definition des Begriffes bemühen, mag nicht zuletzt daran liegen, dass im alltäglichen Sprachgebrauch jeder zu wissen scheint, was darunter zu verstehen ist.

- Der Anlass von Beratungsgesprächen sind Probleme der Ratsuchenden.
- Die meisten Autoren stimmen (bis auf Schank) darin überein, dass es sich bei den Ratgebenden um Experten, bei den Ratsuchenden dagegen um Laien handelt.⁸

Damit erschöpfen sich allerdings die Gemeinsamkeiten bereits, schon bei der Frage, *wie* die Probleme beschaffen sein müssen, um von einem Beratungsgespräch zu sprechen, gehen die Ansichten auseinander. Zudem vermag keine dieser Begriffsbestimmungen die Gesprächssorte BERATUNGSGESPRÄCH von der der AUSKUNFT zu trennen, einige subsumieren AUSKUNFT auch unter die Gesprächssorte BERATUNGSGESPRÄCH. Trotz dieser Unzulänglichkeiten hinsichtlich der Begriffsbestimmung der Gesprächssorte BERATUNGSGESPRÄCH kann auf diesen Terminus aus Mangel an sinnvollen Alternativen für die Bestimmung des Gegenstandes der Arbeit nicht verzichtet werden.

⁸ Dabei ist allerdings anzumerken, dass die meisten Autoren auf eine explizite Charakterisierung der Beteiligten verzichten, sich ihre Einordnung der Gesprächspartner nur indirekt erschließt.

1.3 Der Untersuchungsgegenstand „Beratungsgespräche im Telefonforum“

1.3.1 Explikation des Untersuchungsgegenstandes

Auf der Grundlage der Analyse einer Vielzahl von Gesprächen wird der Untersuchungsgegenstand bestimmt als ein Korpus von *sprachlichen Handlungen, in denen alltagsweltliche Probleme Ratsuchender (Laien) in einem asymmetrischen Dialog mit Ratgebern (Experten) innerhalb eines institutionellen Kontextes telefonisch bearbeitet werden. Ergebnis ist eine – wie auch immer geartete – Problemlösung.* Als terminus technicus zur Bezeichnung dieser Gespräche wähle ich den Begriff „Beratungsgespräche im Telefonforum“, ohne damit eine neue Gesprächssorte in die Diskussion um die Klassifikation von Gesprächen einführen zu wollen.

Erläuterung:

- [1] Die Beschreibung impliziert ein Handlungskonzept, das hier nur in knapper Form umrissen werden kann. Das zugrundeliegende Konzept versucht Elemente subjektbezogener und systemtheoretischer Handlungstheorien in Anlehnung an die Überlegungen Koerfers (1994) zur institutionellen Kommunikation zu vereinen. Für die Gruppe der Ratsuchenden – oder der „Klienten“ (Ehlich/Rehbein 1979) – ist in der Regel davon auszugehen, dass ihr Handeln als (mehr oder weniger) intentional, bewusst, verantwortlich und aufrichtig zu erklären ist.⁹ Diese Handlungserklärung kann dagegen bei der Gruppe der Ratgebenden – oder der „Agenten“ (ebd.) – nur bedingt angesetzt werden: Da die Ratgebenden hier stets einer Institution angehören, muss angenommen werden, dass ihr Handeln, zumindest teilweise, von einer anderen Handlungsinstanz, eben der entsprechenden Institution, geleitet wird – ein Handeln, das Luhmann als „unpersönliches Handeln“ (1969/83, 85ff.) gekennzeichnet hat.¹⁰ Dabei ist weiterhin anzunehmen, dass die institutionelle Bindung der Ratgeber, je nach dem,

⁹ Mit der Einschränkung „mehr oder weniger“ soll deutlich gemacht werden, dass auch das Handeln der Ratsuchenden von Normen und Konventionen bestimmt wird, es zum Teil auch normativisch erklärt werden muss. Welche Zwänge das konkret sind, wie sie im Gespräch zum Tragen kommen, wäre eine gesonderte Untersuchung wert.

¹⁰ Dabei spielt es für den Verlauf der Interaktion keine Rolle, ob die Ratgebenden sich dessen bewusst sind oder nicht.

welche Institution sie vertreten, verschieden stark ausgeprägt sein dürfte.¹¹

- [2] Unter einem Problem soll ganz allgemein eine Situation verstanden werden, die den Ratsuchenden in irgendeiner Weise unbefriedigend erscheint und die sie ändern möchten. Dabei handelt es sich um alltagsweltlich-praktische Probleme, welche die Anrufer aktuell zu bewältigen haben, aber aus eigener Kraft nicht zu lösen vermögen. Im Unterschied zur Therapie werden hier keine Probleme behandelt, „die als Ausdruck einer psychischen Erkrankung“ (Burkart 1995, 123) gelten.

Auch kognitionspsychologisch gesehen, kann für die Ratsuchenden ein Problem vorliegen: Die Situation ist durch bloßes reproduktives Denken (vgl. Dörner 1983, 10) nicht zu bewältigen, da dem bestimmte ‚Barrieren‘ entgegenstehen. Diese Barrieren bestehen hier in einem spezifischen Wissensdefizit: So können zum einen Ausgangs- und/oder Zielzustand unbekannt oder nur vage bestimmt sein (dialektisches Problem), es können die Mittel zur Transformation des Ausgangszustandes unbekannt sein (Syntheseproblem) oder die bekannten Mittel müssen auf eine – noch unbekannte – neue Weise kombiniert werden (Interpolationsproblem). (vgl. Dörner 1987, 11) Neben den genannten Problemtypen können die Probleme unter Zugrundelegung nachstehender Kategorien nach folgenden Basismerkmalen klassifiziert werden:¹²

<i>Komplexität</i>	einfach	komplex ¹³
<i>Objekt</i>	handlungsbezogen	nicht-handlungsbezogen
<i>kognitive Operation</i> ¹⁴	eruierend	bewertend

Komplexe Probleme lassen sich auf der Objektebene darüber hinaus unter dem Gesichtspunkt der komplexitätsreduzierenden Funktion der Beratungsgespräche noch-

¹¹ Natürlich ist auch denkbar, und die Analyse einzelner Gespräche hat mich in dieser Vermutung bestärkt, dass sich ein Ratgebender von seiner Rolle als Sprachrohr einer Institution löst und in der Beratung dann als „Privatperson“ agiert.

¹² Basis für diese Zuordnung bildet die Problemformulierung der Ratsuchenden. Mit dieser Klassifizierung ist allerdings noch nichts darüber ausgesagt, welchen Verlauf das Gespräch de facto nimmt, denn entscheidend für die Problemlösung ist die Definition des Problems durch den Ratgebenden, die gegebenenfalls von der des Ratsuchenden abweichen kann.

¹³ Komplex ist ein Problem dann, wenn eine Vielzahl von Variablen den Sachverhalt beeinflussen, diese Variablen zudem vernetzt sind, die Variablen und ihre Vernetzung nur bedingt transparent sind, das Problem eine Eigendynamik aufweist und eine dialektische Barriere vorliegt. (vgl. Hussy 1993, 141ff.) Die Einführung dieser Kategorie ist allerdings insofern problematisch, als dem analysierenden Linguisten bei manchen Problemen (z.B. bei Fragen des Finanzwesens) die Fachkenntnisse fehlen werden, um die Komplexität eines Problems einschätzen zu können. Hier kann der Analysierende nur seine Kompetenz als mehr oder weniger gut informierter Laie in Anspruch nehmen.

¹⁴ Gemeint sind hier die kognitiven Operationen, zu denen der Ratgebende durch die Formulierung der Problemfrage des Ratsuchenden gefordert ist.

mals untergliedern in:

- Probleme, die eine Reduktion auf eine Handlung und in
- Probleme, die eine Reduktion der Variablen und deren Linearisierung erfordern.

[3] Die Interaktion zwischen den Beteiligten ist mehrfach asymmetrisch. Diese Asymmetrien betreffen dabei verschiedene Ebenen:

- Die soziale Asymmetrie zwischen Ratsuchenden und Ratgebern in Gestalt eines Laien-Experten-Verhältnisses,
- die kognitive als asymmetrische Wissensverteilung sowie die
- emotionale Asymmetrie, die sich zum einen in einer unterschiedlichen emotionalen Betroffenheit der Beteiligten bezüglich des jeweiligen Problems manifestiert und zum anderen „als Verarbeitung von kognitiven Defiziten mit Begleiterscheinungen wie Unter-/Überlegenheit, Betroffenheit, Scham etc.“ (Antos/Schubert 1997b, 317) wirksam werden kann.

[4] Die Gespräche des Korpus stellen eine spezielle Ausprägung der Laien-Experten-Kommunikation dar. Dabei wird der Expertenstatus der Ratgebenden bereits durch die Ankündigung des jeweiligen Telefonforums in der Zeitung begründet. Mit dieser Bestimmung sind gleichzeitig die Wissensbereiche benannt, die hier involviert sind: Fachspezifisches Sonderwissen auf Seite der Experten und Alltagswissen bzw. mit Fachwissen angereichertes Alltagswissen auf Seite der Laien.¹⁵

[5] Der Kontext, in dem die Gespräche eingebunden sind, ist in doppelter Hinsicht institutionell geprägt: Zum einen wird das Telefonforum von der Institution Tageszeitung initiiert und in den Räumen dieser Institution durchgeführt, zum anderen gehören die Ratgebenden durchweg einer Institution an.¹⁶

¹⁵ Die Bezeichnung Laie vs. Experte impliziert eine Ungleichverteilung von Wissen hinsichtlich des als problematisch definierten Sachverhaltes, die, wie die empirischen Analysen zeigten, nicht immer gegeben ist: Es traten auch vereinzelt Fälle auf, in denen die Wissensdifferenz zwischen Ratsuchenden und Ratgeber minimal war, den Ratsuchenden offensichtlich nur an einer Bestätigung einer bereits vorliegenden Problemlösung gelegen war. Auch wenn damit ein konstitutiver Faktor - die Ungleichverteilung von Wissen - nicht mehr gegeben ist, werden diese Gespräche dennoch als Beratungsgespräche betrachtet, da der Ratgebende bei seinen Aktivitäten zunächst davon ausgehen muss, dass auf Seiten des Ratsuchenden ein Wissensdefizit vorliegt.

¹⁶ Unter Institutionen sollen „sanktionierbare Erwartungen [verstanden werden], die sich auf die Handlungs- und Verhaltensweisen eines oder mehrere Individuen beziehen“ (Dietl 1991, 33). Dieser weit gefasste Institutionsbegriff umfasst sowohl Institutionen im Sinne von „organisierte[n] soziale[n] Zusammen-schlüsse[n]“ als auch im Sinne von „Regeln und Verhaltensmuster[n] jeder Art“ (ebenda, 32).

- [6] Die Probleme der Ratsuchenden können in letzter Instanz auf Wissensdefizite zurückgeführt werden. Um diese auszuräumen, ist ein Transfer von Wissen – genauer: von Informationen – vom Ratgebenden zum Ratsuchenden erforderlich.¹⁷
- [7] In den Gesprächen können, in Abhängigkeit davon, wie das Problem durch die Ratgebenden definiert wird, verschiedene Arten von Lösungsvorschlägen durch die Experten angeboten werden. So differenziert etwa Dewe als für Beratungsgespräche typische Lösungen zwischen Informationen, Ratschlägen, Deutungen und Empfehlungen (1991, 110). Analog zu der Klassifikation der Problemtypen sollen die Lösungsvorschläge hier nach folgenden Basismerkmalen unterschieden werden:

<i>Komplexität</i> ¹⁸	eindimensional	mehrdimensional
<i>Objekt</i>	handlungsbezogen	nicht-handlungsbezogen
<i>kognitive Operation</i>	eruieren	bewerten

Lösungen in Gestalt von Informationen korrespondieren dabei in der Regel mit dem sprachlichen Handlungsmuster AUSKUNFTGEBEN, Lösungen in Form von Ratschlägen und Empfehlungen mit dem Muster BERATEN (vgl. Antos/Palm/Richter 2000, 23ff.).¹⁹

1.3.2 Ein Handlungsschema für die Beratungsgespräche des Telefonforums

Nach der Beschreibung des Untersuchungsgegenstandes soll nun das aus der Gesamtheit der untersuchten Gespräche abstrahierte Handlungsschema für die Gesprächssorte „telefonisches Beratungsgespräch“ vorgestellt und erläutert werden.

Unter Handlungsschema wird ein „kulturell verbreiteter und von den Gesellschaftsmitgliedern gewusster Vorstellungszusammenhang verstanden, der Angaben über konstitutive Bestandteile der komplexen Handlung [...], Angaben über die logische Struktur der Handlungsentwicklung [...] und Angaben über unerläßliche Beteiligungsvoraussetzungen der Beteiligten enthält“ (Nothdurft/Spranz-Fogasy 1991, 223). In jeder Phase des Gespräches haben die Gesprächsteilnehmer spezifische, dem Gesprächstyp entsprechende Aufgaben zu erfüllen. Ein Handlungsschema lässt sich somit aus den sprachlich-

¹⁷ Dabei soll hier und auch im folgenden unberücksichtigt bleiben, dass im Rahmen der Problempräsentation auch ein Wissenstransfer vom Ratsuchenden in Richtung Ratgebenden stattfindet.

¹⁸ Hier ist allerdings die Beurteilung der Lösungsvorschläge unproblematisch, da hier lediglich zu entscheiden ist, ob der Ratgebende nur eine Lösung oder mehr als eine anbietet.

¹⁹ In der Terminologie Klucks entspräche das Handlungsmuster AUSKUNFTGEBEN der Informationsberatung, das Muster BERATEN der Entscheidungsberatung (vgl. Seite 11).

kommunikativen Aufgaben rekonstruieren, die die Beteiligten bearbeiten müssen, wenn sie den Handlungskomplex „telefonisches Beratungsgespräch“ durchführen. (vgl. Kallmeyer 1985, 91f.) Dieses Schema beschreibt dabei die „thematisch-propositionalen und handlungstypisch-illokutionären Grundelemente und die Situationalität“ (Fix 1991, 55) nur der Sorte von Gesprächen, die im Rahmen des Telefonforums entstanden sind, es beansprucht somit keine allgemeine Gültigkeit für jedes Beratungsgespräch.

Die vorliegenden Beratungsgespräche bestehen aus zwei Teilgesprächen: dem Vorgespräch zwischen den Anrufern und einer Mitarbeiterin der Zeitung und dem Beratungsgespräch zwischen Ratsuchenden und Ratgebenden. Nur in seltenen Fällen werden die Gespräche sofort von den Experten entgegengenommen. Beide Teilgespräche bestehen wie alle Dialoge aus den Phasen der Gesprächseröffnung, der Kernphase und der Gesprächsbeendigung.

I. VORGESPRÄCH

Gesprächseröffnung

Kernphase

Hier erfassen die Mitarbeiter der Zeitung zunächst die persönlichen Daten der Anrufer (Name, Beruf, Alter) und erfragen das Anliegen der Ratsuchenden.²⁰ Zumeist werden die Anrufer dabei aufgefordert, ihr Anliegen unter ein entsprechendes Stichwort zu subsumieren, um mit dem geeigneten Experten verbunden zu werden.

Gesprächsbeendigung

Das Gespräch zwischen Ratsuchendem und der Mitarbeiterin endet, indem diese, zumeist durch eine entsprechende Ankündigung, das Gespräch an den Experten übergibt.

II. BERATUNGSGESPRÄCH

Gesprächseröffnung

Die Gesprächspartner haben hier die Aufgabe, die Beratungssituation zu arrangieren, in der Regel durch die wechselseitige Begrüßung und Identifikation. Mitunter nennen die Ratgeber auch noch die Institution, der sie angehören und/oder ihre Tätigkeit.

Kernphase

Innerhalb der Kernphase des Beratungsgesprächs ließen sich zwei Teilphasen isolieren: die der *Problemdefinition* und der *Problemlösung*. Die Realisierung dieser

²⁰ Als „Anliegen“ bezeichne ich den Sachverhalt, „auf den hin die Beratungsaktivitäten entwickelt werden sollen“ (Nothdurft 1984, 36).

Teilphasen erfordert die Bewältigung weiterer kommunikativer Aufgaben durch die Beteiligten, deren Ausführung zur Ausprägung von weiteren Subschemata – hier als Sequenzen benannt – führt²¹.

Problemdefinition

Die Gesprächspartner stehen hier vor der Aufgabe, gemeinsam eine von beiden geteilte Problemdefinition festzulegen, auf deren Grundlage das weitere Gespräch – also die Problemlösung – erfolgen kann. Diese Problemdefinition kann mitunter aber nur vorläufigen Status haben, durch das Einbringen weiterer, dem Ratgebenden bisher unbekannter Informationen zum Problemhintergrund durch den Ratsuchenden kann im weiteren Verlauf des Gespräches eine neue Definition des Problems notwendig werden. Zu unterscheiden sind in dieser Teilphase folgende Sequenzen:

Problempräsentation

Hier muss der Ratsuchende seine Problemdefinition so verbalisieren, dass sie für den Experten verständlich und nachvollziehbar ist und das Problem auch tatsächlich beschreibt. Der Ratgebende seinerseits muss diese Problemdefinition in sein eigenes Wissen und seine eigenen Erfahrungen integrieren und in eine eigene Problemdefinition „übersetzen“. Schließlich ist die Problemdefinition des Ratgebenden durch den Ratsuchenden dahingehend zu prüfen, ob sie seinen Vorstellungen vom Problem entspricht.

Problemexploration

Um die Problemdefinition des Ratsuchenden verstehen zu können, muss der Ratgebende gegebenenfalls weitere Informationen hinsichtlich des Problems, z.B. zur Fallgeschichte, zu bisherigen Lösungsanstrengungen oder Lösungsbedingungen vom Anrufer erfragen. Inwieweit der Ratgeber solch eine Explorationsphase benötigt, hängt u.a. vom Umfang und der Qualität der Problempräsentation und der Art des Problems selbst ab.

In der Teilphase der Problemdefinition muss lediglich die Sequenz der Problempräsentation vom Ratsuchenden verbalisiert werden, weder muss der Ratgebende seine Definition des Problems, noch muss der Ratsuchende die Bewertung der Problemdefinition des Bera-

²¹ Mit dem Begriff Sequenz verbinde ich also nicht, wie beispielsweise Henne/Rehbock, eine gesprächsanalytische Einheit, die dadurch bestimmt ist, „dass der erste Gesprächsschritt den zweiten Gesprächsschritt bedingt“ (1982,175). Sequenzen im hier verwendeten Sinne umfassen in der Regel mehr als zwei Gesprächsschritte, nur in Ausnahmefällen einen einzigen.

ters explizit formulieren (eine Verbalisierung erfolgt höchstens dann, wenn der Ratsuchende mit der Problemdefinition des Ratgebenden nicht einverstanden ist).

Problemlösung

Die Gesprächspartner haben hier die Aufgabe, gemeinsam eine Lösung für das Problem zu finden, wobei der Ratgebende im Prozess der Lösungsentwicklung wesentlich stärker gefordert ist. Diese Teilphase umfasst vier Sequenzen:

Lösungsanbahnung

Der Experte steht vor der Aufgabe, einen den Handlungsmöglichkeiten des Ratsuchenden angemessenen Lösungsvorschlag zu finden. Dabei kann der Prozess der Lösungssuche verbalisiert werden, muss es aber nicht.

Lösungsvorschlag

Im Ergebnis des Problemlöseprozesses unterbreitet der Berater dem Klienten seinen Lösungsvorschlag.

Lösungsnachbereitung

Dieser Vorschlag ist nun gegebenenfalls dem Ratsuchenden gegenüber zu begründen und zu erläutern. Der Ratsuchende seinerseits bewertet den Lösungsvorschlag hinsichtlich seiner Verständlichkeit sowie Angemessenheit und Realisierbarkeit.

Akzeptation

Schließlich muss der Ratsuchende sein Einverständnis mit dem Lösungsvorschlag deutlich machen. Verwirft er den Lösungsvorschlag, wird der Problemlöseprozess möglicherweise wiederholt.

Die Teilphase der Problemlösung kann jederzeit durch eine weitere Exploration unterbrochen werden, wenn der Stand der Problemlösung dies erzwingt. Dann treten die Gesprächspartner erneut in die Teilphase der Problemdefinition ein, um nach einer Neu- oder Redefinition des Problems zur Problemlösung zurückzukehren.

Gesprächsbeendigung

Die Auflösung der Beratungssituation erfolgt, indem der Ratsuchende den Lösungsvorschlag des Experten ratifiziert und die Beraterleistung honoriert, wobei sich der verbale Aufwand auf ein Minimum beschränken kann.

Die folgende schematische Darstellung der Kernphase differenziert die einzelnen Schemakomponenten nochmals nach obligatorisch und fakultativ zu verbalisierenden Elementen sowie nach initiiierenden und reagierenden Gesprächspartnern.

	PROBLEMDEFINITION		PROBLEMLÖSUNG			
	<i>PP</i>	<i>EX</i>	<i>LA</i>	<i>LV</i>	<i>LN</i>	<i>AK</i>
<i>obligatorisch</i>	X			X		X
<i>fakultativ</i>		X	X		X	
<i>Initierender</i>	RS	RG	RG	RG	RG/RS	RS
<i>Reagierender</i>	RG	RS	RS	RS	RS/RG	RG

PP – Problempräsentation; EX – Exploration; LA – Lösungsanbahnung; LV – Lösungsvorschlag; LN – Lösungsnachbereitung; AK – Akzeptation

Auf der Grundlage dieses Handlungsschemas wurde jedes zu untersuchende Gespräch im Anschluss an die Transkription auf der Handlungsebene und parallel dazu auf der thematischen Ebene segmentiert. Bei diesen thematischen Einheiten handelt es sich entweder um mehrere – mindestens zwei – gesprächsintern funktional von einander unabhängige und somit koordinierte Themen erster Ordnung (A, B, C, ..., n) oder um funktional voneinander abhängige und subordinierte Themen zweiter Ordnung (A', A'', A''', ..., Aⁿ; B', B'', B''', ... Bⁿ). Diese thematischen Einheiten erster und zweiter Ordnung werden als eigenständige Gesprächsabschnitte betrachtet.²² Wiederholen sich innerhalb dieser Gesprächsabschnitte Sequenzen, liegt eine „Schleifenbildung“ (Schank 1979, 181) vor. Das Ergebnis dieser Segmentierung wurde in Form von Tabellen visualisiert.

Im folgenden Kapitel soll nun an einem Beispiel gezeigt werden, wie ein Gespräch innerhalb des Telefonforums verläuft und welche Aufgaben die Beteiligten zu bewältigen haben. Darüber hinaus sollte an diesem Beispiel die Relevanz einer Beschäftigung mit Fragen des Wissenstransfers deutlich werden. Auf eine detaillierte Analyse des Gespräches wird dabei verzichtet, wichtig ist hier die Beschreibung des Gesprächsablaufes. Um die Darstellung zu vereinfachen, wurden die Phasen der Gesprächseröffnung und -beendigung nicht als einzelne Phasen notiert.²³

²² Zum Problem der thematischen Segmentierung vgl. u.a. Brinker /Sager 1989, 106.

²³ Die Transkriptionskonventionen sind im Anhang dargestellt.

1.3.3 Ein Beratungsgespräch des Telefonforums

Bei dem Beispielgespräch handelt es sich um eine Beratung zum Thema „Reisen“ (REISEN 03). Das Gespräch wurde am 27.02.1994 aufgezeichnet und ist 4:40 Minuten lang. Die Anruferin (RS) ist eine neununddreißigjährige Lehrerin, die Expertin (RG) Mitarbeiterin einer Verbraucherzentrale. Das Gespräch wird von einer Mitarbeiterin der Zeitung (Z) entgegengenommen.

Im Hinblick auf das eben dargestellte Handlungsschema ist dieses Gespräch in seinem Ablauf idealtypisch: Hier werden sowohl die obligatorischen als auch die fakultativen Schemakomponente durchlaufen, ohne dass es zu einer Schleifenbildung kommt.

Vorgespräch

1	Z	telefonforum guten tag,
2	RS	guten tag; ich hätt gern + au eine auskunft zum thema reisen, mein name ist B + [(H)]
3	Z	[bitte?] das hab ich nich verstanden, + [ihren namen?]
4	RS	[{f} B,] {ff} B
5	Z	ja, und ihr vorname?
6	RS	ute,
7	Z	+ und wie alt sind sie? und was machen sie beruf(lich.)
8	RS	ich bin neununddreißig, und bin lehrerin.
9	Z	ja gut; zu frau C (...) +5+

Das Vorgespräch eröffnet die Mitarbeiterin der Zeitung mit einer Standardformulierung, bestehend aus Identifikation und Grußformel (1). Die Ratsuchende erwidert den Gruß, beschreibt allgemein ihr Anliegen und nennt ihren Namen (2). Interessant ist hierbei, dass sie ihr Anliegen und damit diesen Dialog hinsichtlich der Gesprächssorte als Auskunft kategorisiert. Diese Kategorisierung konnte häufig beobachtet werden, eine Kategorisierung der Gespräche als Rat oder Beratung kam hingegen kaum vor. Dies könnte darauf hindeuten, dass ostdeutsche Anrufer – wie Antos et. al. gezeigt haben – generell das sprachliche Handlungsmuster AUSKUNFT bevorzugen (vgl. Antos/Palm/Richter 2000, 38f.). Zum anderen ist im Gegensatz zu den Beobachtungen Schank/Schönthals festzustellen, dass sich die Anrufer in fast allen Gesprächen namentlich, mitunter sogar mit Angabe des Wohnortes, vorstellen (vgl. Schank/Schönthal 1983, 96).

Die Nachfrage bezüglich des Namens der Anruferin baut die Mitarbeiterin der Zeitung dann zu der obligatorischen Abfrageprozedur aus, in der sie den Vornamen, das Alter und den Beruf der Anrufern erfragt (3-9). Dabei verzichten die Mitarbeiter der Zeitung

prinzipiell darauf, die Anrufer über das Motiv für dieses Kurzinterview zur Person aufzuklären, obwohl für die Anrufer der Grund für diese Fragen nicht ersichtlich ist. Lediglich die Aufforderung an die Ratsuchenden, ihr Anliegen stichwortartig zusammenfassen, wird von den Mitarbeitern gelegentlich damit begründet, die Anrufer nur so mit den passenden Experten verbinden zu können. Bemerkenswert ist nun, dass in den untersuchten Gesprächen keiner der Anrufer dieses Vorgehen in Frage stellt und diese Abfrageprozedur nur selten zu Irritationen bei den Anrufern führt. Letzteres scheint darauf hinzuweisen, dass – im Unterschied zu der Untersuchung Naumanns (vgl. S. 11) – die meisten Anrufer damit rechnen, in einem Vorgespräch an den Experten vermittelt zu werden. In diesem Gespräch verzichtet die Mitarbeiterin der Zeitung allerdings auf eine Präzisierung des Anliegens und reicht das Gespräch nach Aufnahme der Personalien an die Expertin weiter.

Problempräsentation A

10	RG	ja:; frau B. C, schönen guten tag,
11	RS	guten tag. (H) es geht mir um folgendes. ich habe + eine + bildungsreise gebucht, und zwar nach china.[(H)]
12	RG	[hm:;]
13	RS	und das hab ich schon ziemlich zeitig + getan, weil das ja auch alles geplant werden muss, und nun sind im sommer die ganzen reisepleiten gekommen. da bin ich doch n bisschen skeptisch~ wie (be +)komme ich denn eigentlich raus, ob meine (H) mein reiseveranstalter auch seriÖs is. ich hab dazu schon verschiedene [+ (H)]
14	RG	[hm hm]
15	RS	sachen mir geholt, zum beispiel die broschüre in der verbraucherzentrale, [und]
16	RG	[hm]
17	RS	ich habe auch in der letzten: + (...) ferien ohne pleite, den artikel vom reisejournalist x gelesen, [(H)]
18	RG	[hm:]
19	RS	aber + trotzdem + vielleicht könnte mir jemand noch auskunft geben. das reiseunternehmen heißt e be kO,

Die Problempräsentation der Ratsuchenden enthält alle typischen Elemente dieser Sequenz: ANKÜNDIGUNG, NARRATION und FRAGE/AUFFORDERUNG. Mit der Schemakomponente ANKÜNDIGUNG eröffnet die Anruferin ihre Problempräsentation, indem sie zunächst die Existenz eines problematischen Sachverhaltes konstatiert (11).²⁴ Die NARRATION (13-19), in der sie den problematischen Sachverhalt beschreibt, wird zweimal

²⁴ Andere typische Formulierungen für diese Eröffnung sind beispielsweise: *ich hätte gern ne auskunft, äh folgendes problem, ich hab da son paar fragen.*

durch die Schemakomponente FRAGE/AUFFORDERUNG unterbrochen: Zunächst durch die Formulierung ihres Anliegens (13) und dann durch Bitte um Auskunft (19). In dieser NARRATION lassen sich einige der von Nothdurft (1984) beschriebenen „Stücke“ der Problempräsentation rekonstruieren. Unter „Stücke“ werden dabei die „sprachlich gefaßten Sachverhalte [verstanden], in denen sich in der Sichtweise der Klienten [...] ‚ihr Problem‘ konstituiert“ (ebenda, 21). So schildert die Ratsuchende zunächst, dass sie bereits frühzeitig eine Reise gebucht hat (11-13), es nun aber zu den *ganzen reisepleiten gekommen* ist (13). Damit beschreibt sie im Stück „Geschehen“ den „Veränderungsprozeß, der für das Problem verantwortlich ist“ (ebenda, 29). Aus dieser Darstellung lässt sich folgender übergreifender Handlungs- und Problemkontext rekonstruieren: Die Anruferin hat langfristig eine – vermutlich auch teure – Reise gebucht. Mittlerweile ist es jedoch zu einigen, teils spektakulären Konkursfällen in dieser Branche gekommen. Die Ratsuchende ist daher verunsichert (*da bin ich doch n bisschen skeptisch*); ob nicht auch ihr Reiseveranstalter vom Konkurs bedroht und somit ihre Reise in Gefahr sei. Das primäre Problem der Ratsuchenden besteht somit darin, dass sie die finanzielle Situation des Unternehmens nicht einschätzen kann.

Durch ihre Selbsteinschätzung stellt sie nun im Stück „Einstellung“ dar, welche emotionalen Auswirkungen der problemauslösende Sachverhalt für sie hat (13). Anschließend wird im Stück „Anliegen“ der Sachverhalt bestimmt, „auf den hin die Beratungsaktivitäten entwickelt werden sollen“ (ebenda, 36): Sie möchte wissen, wie man die Seriosität ihres Reiseveranstalters ermitteln kann (13). Als Problem thematisiert sie also nicht das Primärproblem, sondern ein sekundäres: Dieses besteht darin, dass sie aufgrund eines Wissensdefizites die Seriosität des Reiseveranstalters nicht selbst bewerten kann.

Das von der Ratsuchenden zum Beratungsgegenstand erhobene Problem zeichnet sich durch eine geringe Komplexität aus, es ist sachbezogen und zur Lösung bedarf es der Eruierung bestimmter Informationen.

Schließlich zählt die Anruferin – Stück „Station“ – ihre Anstrengungen um die Lösung ihres Problems auf (13-17). Da diese Bemühungen jedoch offenbar ihre Zweifel nicht auszuräumen vermochten, bittet sie nun um Hilfe und nennt zum Schluss – ihre Darstellung des Geschehens ergänzend – den Namen des Reiseveranstalters (19).

Für die Expertin sind die Angaben zum Problem jedoch noch nicht ausreichend, so dass sie zunächst eine Explorationssequenz initiiert.

Exploration A

20	RG	hm. hm. + und is das n reiseveranstalter hier~ der auch in: der bundesrepublik tätig is, wissen sie das,
21	RS	+ ehm: ++also gebUcht hab ichs in nem reisebüro in x-stadt. und ob der reiseveranstalter in der bundesrepublik tätig is? + denk ich scho:n, da + eh + als + gerichtsstand beziehungsweise wie heißt das immer~ Amtssitz, und so wei[ter adressen]
22	RG	[ja, ja,]
23	RS	in deutschland [angegeben sind.]
24	RG	[ja; na da] sind sie doch schon n (ganzes stück weiter) im prinzip.

In dieser kurzen Exploration eruiert die Ratgebende, ob der Reiseveranstalter in Deutschland tätig ist (20). Die Ratsuchende ist sich zwar nicht sicher, vermutet jedoch aufgrund einiger Indizien, dass es sich bei dem Veranstalter um ein in Deutschland ansässiges Unternehmen handelt (21-23). Für die Expertin sind diese Indizien offenkundig überzeugend: Da sie diesen Umstand als positiv für die Problemlösung bewertet, erhebt sie diese Vermutung zur Tatsache. Allerdings bleibt offen, inwieweit sich dieses Faktum günstig für die Ratsuchende auswirkt.

Mit dieser Äußerung wird die Sequenz der Problemdefinition beendet und zugleich die der Problemlösung eingeleitet.

Lösungsanbahnung A

25	RG	+ es is für uns natürlich auch schwer. solche fragen nach der seriosität zu beantworten [+]
26	RS	[hm:,]
27	RG	weil ja letzten endes wir als verbraucherzentrale auch kein einblick in die finanziellen verhand/ + {\$verhältnisse\$} der reiseveran[stalter]
28	RS	[hmhm,]
29	RG	ham. +

Mit ihrer einleitenden Äußerung bewertet die Ratgebende die Lösung des Problems zunächst einmal als schwierig (25) und begründet diese Aussage (27-29). Diese Erklärung impliziert, dass die Seriosität eines Unternehmens ausschließlich von den finanziellen Verhältnissen abhängig sei. Aus dieser Implikation ließe sich wiederum schließen, dass die Ratgebende zur Lösung des Problems nicht kompetent ist, da sie die finanziellen Verhältnisse nicht kennt.²⁵ Diese indirekte „Selbsteinschränkung“ (Nothdurft 1994, 191) der eigenen Kompetenz hat indes für den Gesprächsverlauf keine Konsequenzen, die Ratsu-

chende vertraut offenkundig ungeachtet dieser Einschränkung in die Kompetenz der Expertin. Die Äußerungen der Beraterin machen darüber hinaus deutlich, dass sie das Problem zwar nicht völlig umdefiniert, es jedoch zumindest anders akzentuiert: Für sie besteht das Problem nicht nur darin, der Anruferin Kriterien für die Bewertung der finanziellen Seriosität des fraglichen Veranstalters zu nennen, sondern die Bewertung der finanziellen Seriosität gleich vorzunehmen. Diese Fokusverschiebung stützt die Beobachtung Nothdurfts, die Gesprächspartner würden in einem Aushandlungsprozess versuchen, „ihre jeweilige Position in Bezug auf den aktuellen Redegegenstand durchzusetzen“ (ebenda, 70). Nach Nothdurft handelt es sich hierbei um das Aushandlungsmuster „Herstellung des Anliegens“, in dem „der Ratgebende die Problem-Definition bzw. das Anliegen des Ratsuchenden nicht ohne weiteres zur Bearbeitung übernimmt, sondern umformuliert, anders akzentuiert, in seiner Relevanz anders einschätzt“ (ebenda, 83). In zahlreichen anderen Gesprächen des Korpus²⁵ konnten solche Aushandlungsprozesse allerdings nicht beobachtet werden: Ratgebende übernehmen zumeist ohne Einschränkung die von den Klienten vorgenommene Problemdefinition, oft sogar ohne jegliche Exploration zum Problem. Da die Ratsuchende gegen diese Neudefinition des Problems nichts einwendet, bildet die Frage nach der finanziellen Seriosität des Reiseveranstalters bis auf weiteres den Gegendstand des Beratungsgesprächs.

Lösungsvorschlag A

30	RG	wir könn eigentlich immer bloß zwei grundtipps dabei geben. + zum einen is es die frage + der bezahlung des rEIspreises, dass wenn sie + äh + sozusagen die reisebestätigung ham, sie eigentlich von ihrem rEcht wissen + nur zehn prozent anzuzahlen, erstmals, damit man erstmal ne gewisse sicherheit hat, dass man hier nich alles [+]
31	RS	[hmhm,]
32	RG	geld schon aus n händen gibt, [+]
33	RS	[ja,]
34	RG	und dass sie dann, + diesen restreisepreis eigentlich erst kurz vor + fahrtantritt, + beziehungsweise gegen übergabe verbindlicher reiseunterlagen. also zum beispiel den fluchticket + äh ++äh erst bezahlen. wobei fluchticket, ich verstehe das fluchticket + bezogen auf die fluggEsellschaft und nicht irgendwie bloß n formschreiben des reiseveranstalters; + sie brauchen ja was ihnen also ansprüche dirEkt gegenüber den leistungsträgern sprich [+]
35	RS	[hm,]
36	RG	fluggesellschaft oder oder hoteliers si[chert.]

²⁵ Verbraucherzentralen können zwar die Seriosität des Geschäftsgebarens eines Veranstalters aufgrund von einschlägigen Verbraucherbeschwerden und Reklamationen bewerten, Rückschlüsse über die finanziellen Verhältnisse können daraus jedoch kaum gezogen werden. .

37	RS	[hm,]
38	RG	+ ich würde ihnen aber parallel dazu empfehlen + sich noch mal mit dem reisebüro hier in x-stadt in verbindung + zu setzen; inwIEweit die information zu dem reiseveranstalter ham, [+]
39	RS	[hm:,]
40	RG	gegebenfalls auch den örtlichen sltz des reiseunternehmens hier in der be er de, + und dA wäre noch eine chance über die + jeweilige industrie und handelskammer zumIndestens erfrAgen + is das nun n reiseunternehmen was schon seit jahren aufm markt ist, und doch da vielleicht och ne gewisse gewähr bietet, ++die hIntergründe der finanzen wern=se leider och dort nicht erfahren [könn. ja.]
41	RS	[hm:;+ hmhm,]
42	RG	+ aber wenn man schon gerade das mit m reisepreis beachtet, ist man schon n bisschen näher dran; und ich geh=ma davon aus, dass och die reisebüros + sicherlich in der pflicht genommen sind und und n bissel versuchen + da den + reisenden mit noch n paar hintergrundinformationen zum reiseveranstalter [auszu]statten~

Ihren Lösungsvorschlag leitet die Expertin mit der Ankündigung ein, der Ratsuchenden *zwei grundtipps* geben zu wollen (30), wobei die Verwendung der Partikel *bloß* impliziert, dass diese Tipps für die Problemlösung unzureichend sind. Zudem relativiert die Partikel *eigentlich* diese Aussage als unwesentlich. Ihre Tipps beziehen sich nun auf gesetzliche Bestimmungen, die vom Reiseveranstalter einzuhalten sind. So informiert sie die Anruferin zunächst darüber, wie hoch die vom Veranstalter geforderte Anzahlung sein darf (30) – wobei sie ihrer Klienten unterstellt, dass diese *eigentlich von ihrem recht* wissen müsse – und erläutert den Zweck dieser Regelung (30-32). Den restlichen Reisepreis müsse die Ratsuchenden – so der zweite Tipp – *erst kurz vor + fahrtantritt, + beziehungsweise gegen übergabe verbindlicher reiseunterlagen* bezahlen (34). Durch die Verwendung der alternativen Konjunktion *beziehungsweise* wird indes suggeriert, dass man die Restsumme auch dann guten Gewissens bezahlen könne, wenn man noch keine verbindlichen Unterlagen in der Hand habe.²⁶ Im Folgenden erläutert sie, was unter *verbindlichen reiseunterlagen* zu verstehen sei (34) und erklärt, warum diese Unterlagen so bedeutsam sind (34-36). Diese Erklärung impliziert jedoch, dass es besser sei, die Restsumme erst n a c h Empfang der Reiseunterlagen zu begleichen.

Bemerkenswert ist nun, dass die Ratgebende mit diesem Lösungsvorschlag in Gestalt der genannten Tipps nicht der Problemdefinition entspricht, denn eine explizite Beurteilung der Seriosität des Veranstalters hinsichtlich seiner finanziellen Verhältnisse bleibt aus. Mit

²⁶ Dem widersprechen allerdings Empfehlungen einschlägiger Ratgeber: So empfiehlt beispielsweise der Internetratgeber „Recht“, „den noch verbleibenden Reisepreises [...] erst mit der Aushändigung der Reiseunterlagen (Flugtickets, Hotelgutscheine etc.) [zu] bezahlen“. (<http://www.internetratgeber-recht.de/Reiserecht/hauptseite.htm>, 15.12.2001)

den von ihr präsentierten Kriterien lässt sich lediglich die Seriosität des Geschäftsgebarens beurteilen. Damit können diese Lösungsangebote auch dem von der Klientin formulierten Problem nicht gerecht werden, denn aus dem Geschäftsgebaren lässt sich nur bedingt auf die finanzielle Solidität eines Unternehmens schließen

Mit den folgenden Vorschlägen werden der Anruferin mit dem Reisebüro und der zuständigen Industrie- und Handelskammer zwei Institutionen genannt, die imstande sein sollen, Auskunft über die wirtschaftliche Situation des Veranstalters zu geben (38-40). Welche Informationen ein Reisebüro bieten könnte, bleibt jedoch offen. Bei der IHK sei zumindest zu erfahren, seit wann der Veranstalter bereits am Markt aktiv sei. Denn ein Unternehmen – so die unausgesprochene Prämisse der Ratgebenden –, *was schon seit jahren aufm markt ist*, biete *vielleicht och ne gewisse gewähr* (40). Die Verwendung des Modalwortes *vielleicht* und des Indefinitpronomens *gewisse* deutet allerdings darauf hin, dass sie diesen Anhaltspunkt selbst für wenig evident hält, womit sich dieser Lösungsvorschlag als nur begrenzt tauglich erweist. Die folgende Aussage lässt diese Lösung sogar ganz unbrauchbar werden, da die Ratsuchende von der IHK keine Informationen über die *hIntergründe der finanzen* bekommen werde.

Mit ihrem nochmaligen Verweis auf die Bestimmungen zur Begleichung des Reisepreises markiert sie im Weiteren diesen Aspekt der Problemlösung als besonders wichtig (42). Abschließend greift die Expertin noch einmal ihre Empfehlung bezüglich des Reisebüros auf und begründet, warum die Ratsuchende dort mit Auskünften zum Reiseveranstalter rechnen könne (42). Allerdings wirkt auch diese Begründung wenig überzeugend: Zum einen deklariert die Ratgebende diese Aussage als eine Annahme, zum anderen kategorisiert sie die Bemühungen des Reisebüros lediglich als einen Versuch, Auskunft zu geben und schließlich wird der Umfang dieser Bemühungen durch die Verwendung des Indefinitpronomens *bisschen* als gering eingestuft.

Mit diesen Vorschlägen ist die Problemlösung für die Expertin beendet. Die Reaktionen der Anruferin beschränkten sich in der gesamten Sequenz auf Hörerrückmeldungen, die allesamt eine positive Einstellung zu dem Gehörten signalisieren.

Lösungsnachbereitung A

43	RS	[hm:] + also in + in den reisebedingungen zum [beispiel]
44	RG	[hmhm,]
45	RS	steht drin, dass die restzahlung, also diese [zehn]
46	RG	[ja:]
47	RS	prozent, das is + richtig, das ham wer auch gemacht und die restzahlung steht hier soll bis drei wochen vor reiseantritt vorgenomm werden, beziehungsweise muss

		bei abwicklung, über ein reisebüro spätestens (H) mit der aushändigung der reiseunterlagen erfolgen.
48	RG	also das hört sich {>} muss ich ihn sagen schon {<} sehr vernünftig an, weil sie ja mit aushändigung der reiseunterlagen~ das wäre ja das was ich sagte, [+]
49	RS	[ja,]
50	RG	verbIndliche + papiere ham, die ihn sozusagen ansprüche sIchern auch gegen das flugunternehmen, [+]
51	RS	[hm,]
52	RG	ja? (also) wo sie direkt sagen könn, also flugunternehmen du musst mich jetzt befördern, unabhängig davon was mit dem reiseveranstalter und dessen geld passiert.
53	RS	ja.
54	RG	ja., dass ihnen sowas also nicht passiert wie a la florida.
55	RS	\$\$ ja:.(H) und sagen sie diese sachen mit der handel~ industrie und handelskammer die ist jeweils am sitz? [äh]
56	RG	[(...)]
57	RS	der jeweiligen reiseveranstalter [zu befragen]
58	RG	[ja: das/]
59	RS	+ [nicht? hier]
60	RG	+ [ja (das wär)]
61	RS	in x-stadt
62	RG	ja (wenn=se) sozusagen jetzt als beispiel n reiseveranstalter + aus + äh + y-stadt hätten, {>} nich büro, sondern reiseveranstalter {<} dann wäre die zuständige i ha ka hier in x-stadt auch dafür zuständig.
63	RS	aha. [hm:,]
64	RG	[ja,] (...) nach m territorium geht das ++ [na?]

Mit der Sequenz der Lösungsnachbereitung ergreift die Ratsuchende wieder das Wort, indem sie die Lösungsvorschläge aufgreift und auf ihren konkreten Fall bezieht. Aus ihrer Schilderung ergibt sich, dass der Reiseveranstalter den gesetzlichen Bestimmungen nachkommt (43-47). Die Ratgebende bewertet diesen Sachverhalt als positiv (48) und begründet diese Einschätzung (48-54). Diese Begründung macht zugleich deutlich, dass die Ratsuchende selbst im Falle einer Insolvenz des Veranstalters zum Mindesten einen vertraglich gesicherten Anspruch gegenüber dem Flugunternehmen hat und schließt Komplikationen *a la florida* aus (50-54). Zwar bleibt damit offen, welche Ansprüche die Ratsuchende hätte, wenn der Veranstalter noch vor Reiseantritt Insolvenz anmelden müsste, dennoch ist diese Aussage geeignet, der Ratsuchenden etwas von ihrer Verunsicherung zu nehmen – auch wenn sich die Expertin einer dezidierten Bewertung des Veranstalters enthält.

Für die Ratsuchende sind diese Aussagen jedoch offenkundig zufriedenstellend, denn sie wechselt nach einem positiven Hörersignal kommentarlos den thematischen Fokus und erkundigt sich, ob *diese sachen mit der industrie- und handelskammer [...] jeweils am sitz? der jeweiligen reiseveranstalter [zu befragen]* wären (55-61). Diese Nachfrage deutet darauf hin, dass sie den Vorschlag, bei der IHK um Auskunft zu bitten, als Problemlösung angenommen hat.

In ihrer Antwort verdeutlicht die Beraterin an einem Beispiel, dass zwar der Sitz des Reiseveranstalters und nicht der des Reisebüros maßgeblich ist, die zuständige Industrie- und Handelskammer sich jedoch nicht zwangsläufig in der selben Stadt befinden müsse, in der das Unternehmen gemeldet ist (62). Die Ratsuchende quittiert diese Information mit einem Hörersignal, das einen Wissensgewinn anzeigt (63). Ihr Beispiel verallgemeinernd, erklärt die Ratgebende nun, die Zuständigkeit richte sich *nachm territorium*, wobei jedoch offen bleibt, welche territoriale Gliederung damit gemeint ist (64). Die folgende Pause im Verein mit dem Gliederungssignal *na?* signalisiert, dass die Ratgebende diesen thematischen Aspekt als abgeschlossen betrachtet (64). Auch für die Ratsuchende ist sowohl dieses Teilthema als auch ihr Problem offenkundig erschöpfend behandelt, denn sie beendet mit einem weiteren Gliederungssignal die Sequenz der Lösungsnachbereitung und leitet so zur Schlusssequenz über (65).

Betrachtet man die bisherige Verteilung der Redebeiträge, dann ist im Gegensatz zu Schank/Schönthal festzustellen, dass die Beiträge der Ratgebenden deutlich überwiegen (vgl. Schank/Schönthal 1983, 96).

Akzeptation A

65	RS	[gut.] dann bedank [ich mich,]
66	RG	[hm, nichts] zu danken [...]
67	RS	[auf] wiederhörn.
68	RG	na, wiederhörn. gute reise.
69	RS	[danke schön.]
70	RG	[\$\$] {pp} bitte

In der Akzeptationssequenz honoriert die Ratsuchende die Lösungsbemühungen mit einem Dank (65). Eine Bewertung der Beraterleistung, wie sie in etlichen anderen Gesprächen zu beobachten war, unterbleibt jedoch. Allerdings scheinen solche Danksagungen und Bewertungen in der Regel rituellen Charakter aufzuweisen; wie Ratsuchende die Qualität der Beratung tatsächlich einschätzen, lässt sich in der Äußerungen dieser Sequenz kaum ablesen. Mit der gegenseitigen Verabschiedung und dem Wunsch nach einer guten Reise endet dieses Beratungsgespräch.

Zusammenfassend kann zu diesem Gespräch folgendes festgehalten werden:

- Sowohl Umfang und Art der Problemlösungen (eindimensional, eruierend, überwiegend sachbezogen), als auch das von den Gesprächspartnern realisierte sprachliche Muster des AUSKUNFTGEBENS entsprachen formal der Art des Problems. Somit kann dieses Beratungsgespräch dem Typ der „Informationsberatung“ zugeordnet werden.
- Das primäre Problem (Bewertung der finanziellen Seriosität des Reiseveranstalters) wurde von der Ratsuchenden nicht zum beratungsrelevanten Thema erhoben, von der Expertin hingegen zwar als Problem thematisiert, aber nicht bearbeitet. Gegenstand der Beratung war daher lediglich das Sekundärproblem der Anruferin (Kriterien zur Bewertung der finanziellen Seriosität).
- Sowohl das primäre als auch das sekundäre Problem waren für die Ratgebende nahezu unlösbar: Zum einen hat die von ihr vertretene Institution – wie die Expertin selbst konstatiert – keinen Einblick in die wirtschaftliche Situation eines Reiseveranstalters. Aber auch andere Institutionen sind entweder nicht in der Lage (wie die IHK) oder nicht befugt (z.B. die Hausbank des Veranstalters), der Ratsuchenden darüber Auskunft zu geben.
- Obwohl das Problem für die Expertin nicht lösbar ist, hat sie sich um eine Problemlösung bemüht. Die Lösungsvorschläge waren jedoch aus der Sicht des Beobachters kaum geeignet, das von der Ratsuchenden formulierte Problem zu beheben: Weder lassen die genannten Kriterien zur Bewertung des Geschäftsgebarens einen zwingenden Schluss auf die finanzielle Situation eines Unternehmens zu, noch sind die Institutionen „Reisebüro“ und „IHK“ in der Lage, Auskunft über die wirtschaftliche Lage eines Reiseveranstalters zu geben. Damit handelt die Ratgebende der Grice'schen Maxime der Relation zuwider, denn ihre Lösungsvorschläge sind, bezogen auf das Problem der Ratsuchenden, irrelevant.
- Die Expertin relativiert häufig die Gültigkeit ihrer Aussagen durch die Verwendung von entsprechenden Partikeln, Modalwörtern und den Gebrauch des Konjunktives, womit sie gegen die Maxime der Modalität verstößt.

Nichtsdestotrotz war aus der Sicht der Klientin das Beratungsgespräch offenkundig erfolgreich. Dafür spricht zum einen, dass ein Vorschlag der Ratgebenden (Nachfrage bei der IHK) als Problemlösung akzeptiert wurde. Zum anderen waren keine Äußerungen bzw. Hörerrückmeldungen zu beobachten, die eine negative Bewertung des Gesprächsverlaufes

oder Zweifel an der Brauchbarkeit der Lösungsvorschläge erkennen ließen. Und schließlich konnte wahrscheinlich die Verunsicherung der Ratsuchenden verringert werden, denn sie wurde nachdrücklich darauf hingewiesen, selbst bei einer Insolvenz des Veranstalters Ansprüche gegenüber den Leistungsträgern geltend machen zu können.

Aus diesen Beobachtungen ergeben sich nun einige Fragen, die eine Analyse dieser Beratungsgespräche hinsichtlich des Wissenstransfers interessant machen:

- Aus welchem Grund versucht die Expertin ein unlösbares Problem zu lösen, indem sie der Anruferin wenig hilfreiche Lösungsvorschläge unterbreitet?
- Warum relativiert sie auffallend häufig ihre Äußerungen?
- Warum werden die Verstöße gegen die Grice'schen Maximen von der Ratsuchenden nicht sanktioniert?
- Ist dieses Gespräch in seinen Besonderheiten einmalig für das Korpus oder sind solche Phänomene häufiger zu beobachten?
- Und schließlich, vorausgesetzt, dieses Gespräch stellt keinen Einzelfall dar: Was können Beratungsgespräche der vorliegenden Provenienz leisten und was nicht?

2 BERATUNGSGESPRÄCHE UND WISSENSTRANSFER

2.1 Die Beratungsgespräche des Korpus als Manifestation einer doppelten Wissensdivergenz

2.1.1 Die horizontale Wissensdivergenz

In diesem Kapitel sollen die Besonderheiten dieser Beratungsgespräche sowie die beiden Konzeptualisierungen der Gespräche als sprachlich-kommunikative Formen des Wissenstransfers und der Komplexitätsreduktion genauer dargestellt werden.

Voraussetzung für einen Wissenstransfer ist eine Ungleichverteilung von Wissen zwischen Personen oder Personengruppen. Bevor der Wissenstransfer also selbst beschrieben werden kann, muss zunächst die Art und Entstehung der ihm zugrundeliegenden Wissensdivergenz bestimmt werden. Für die vorliegenden Gespräche wird dabei von der Annahme ausgegangen, dass die Ungleichverteilung des Wissens zwischen den Beteiligten doppelt determiniert ist: einerseits durch eine „vertikale Wissensdivergenz“ zwischen den ratgebenden Experten und den ratsuchenden Laien, andererseits durch eine „horizontale Wissensdivergenz“ zwischen „westdeutsch“ und „ostdeutsch“ geprägtem Wissen.

Wie lässt sich diese Annahme theoretisch fundieren? Betrachten wir zunächst die „horizontale Wissensdivergenz“. Untersucht man aus wissenssoziologischer Perspektive die Entwicklung der westdeutschen und ostdeutschen Gesellschaft, dann ist davon auszugehen, dass der gesellschaftliche Wissensvorrat in den jeweiligen Staaten inhaltlich partiell unterschiedlich war – unterschiedlich insofern, dass innerhalb bestimmter Gegenstandsbereiche (beispielsweise dem Finanzwesen) Wissensinhalte teilweise verschieden, ja inkompatibel waren.²⁷ Diese Unterschiede sind nun ihrerseits Resultat der jeweiligen Genese der gesellschaftlichen Wissensvorräte „Ost“ bzw. „West“.

Gesellschaftliche Wissensvorräte sind letztendlich Resultat einer unüberschaubaren Summe subjektiver Aktivitäten. In den gesellschaftlichen Wissensvorrat fließen dabei nach ihrer Objektivierung solche subjektiven Wissensvorräte ein, denen eine „allgemeine oder zumindest überindividuelle Relevanz der Problemlösung“ zukommt (Luckmann 1981, 97). Dieser subjektive Wissensvorrat ist nun wiederum „das ‘Produkt’ der in ihm sedimentierten Erfahrungen“ (Schütz/Luckmann 1994, 145) des Einzelnen; Erfahrungen sind dieje-

nigen Vorgänge im Bewusstseinsstrom, denen sich das Subjekt zuwendet. Entscheidend für den Wissenserwerb sind nun die Erfahrungen, in denen eine „problematische Situation“ (ebenda, 105) – eine Situation also, in der das individuell verfügbare Wissen unzureichend war – gemeistert wurde. Jede Situation wird nun bestimmt durch das Ensemble der gesellschaftlichen Faktoren – kulturellen, ökonomischen, ideologischen u.a. Somit wirken sich diese Faktoren, vielfältig gebrochen zwar, auf die Genese des subjektiven Wissensvorrates aus. Eine unterschiedliche Ausprägung bestimmter gesellschaftlicher Faktoren führt daher zur Entstehung unterschiedlicher Wissensvorräte bezüglich eines bestimmten gesellschaftlichen Handlungsfeldes. So haben sich beispielsweise in der DDR und BRD systematisch unterschiedliche Erfahrungen im Umgang mit Behörden oder im Umgang mit regierungsamtlichen Verlautbarungen herausgebildet, deren abertausendfache Bestätigung sich als Wissen im jeweiligen gesellschaftlichen Wissensvorrat sedimentierte.

Für die untersuchten Gespräche bedeutet dies nun, dass vor allem bei den thematischen Bereichen EXISTENZGRÜNDUNG und BAUFINANZIERUNG von einem horizontalen Wissensgefälle auszugehen ist. Im Wirtschaftssystem der DDR spielte der privatwirtschaftliche Sektor bekanntermaßen eine untergeordnete Rolle, stand doch das private Eigentum an Produktionsmitteln in deutlichem Gegensatz zur ideologischen Doktrin. Zwar „entdeckte“ man in den letzten Jahren der DDR die wirtschaftlichen Potenzen privater Unternehmen – z. B. im Bereich des Handwerks – und suchte diese durch eine vorsichtige Förderung nutzbar zu machen, das Rückgrat der Volkswirtschaft bildet aber stets das gesellschaftliche Eigentum an Produktionsmitteln. Existenzgründungen, wie sie in einem privatwirtschaftlich organisierten Wirtschaftssystem gang und gäbe sind, waren in der DDR unbekannt. Somit konnte auch das Wissen zum Handlungsfeld EXISTENZGRÜNDUNG nicht Bestandteil des gesellschaftlichen Wissensvorrates sein, da es für die alltägliche Lebensbewältigung der Bürger in der DDR-Gesellschaft irrelevant war.

Ganz ähnlich verhält es sich mit der Thematik Baufinanzierung. Zwar gab es auch zu Zeiten der DDR eine Vielzahl von „Häuslebauern“, allerdings verlief der Bau eines Eigenheimes unter ganz anderen Voraussetzungen als in der alten Bundesrepublik. Allein die Beschaffung des Baumaterials unter den Bedingungen einer Mangelwirtschaft stellte die Bauherren vor ungleich andere Probleme, als das heute der Fall ist. Und auch die Finanzierung eines Eigenheims gehorchte anderen Gesetzen, beschränkte sich doch beispielsweise die Wahl des Kreditinstitutes auf die staatlichen Sparkassen oder die wenigen

²⁷ Möglicherweise gab es sogar Wissensinhalte, die nur in einem von beiden Gesellschaftssystemen

Genossenschaftsbanken. Insofern gab es zwar ein im gesellschaftlichen Wissensvorrat verankertes Wissen zum Eigenheimbau und der damit verbundenen Baufinanzierung, dieses Wissen war jedoch in weiten Teilen ein anderes als das im gesellschaftlichen Wissensvorrat der Bundesrepublik sedimentierte.

Ähnliches gilt für das Wissen zum Handlungsfeld „Reisen“. Natürlich verfügte jeder DDR-Bürger über allgemein anerkanntes Wissen zu diesem Gegenstand, jedoch war dieses in weiten Teilen ein anderes als das vergleichbare westdeutsche Wissen. So gab es außer dem Feriendienst des Freien Deutschen Gewerkschaftsbunde (FDGB) praktisch keinen anderen Reiseveranstalter, bei denen man eine Reise buchen konnte; ganz zu schweigen von den stark eingeschränkten Reisemöglichkeiten. Auch hier waren die DDR-Bürger gezwungen, ihr bisheriges, aber nun untauglich gewordenes Wissen durch neues Wissen ersetzen.

Muss man bei den drei genannten Themenbereichen von teilweise gravierenden Wissensunterschieden zwischen Ost und West ausgehen, so trifft diese Feststellung auf das Thema Pflegeversicherung nicht zu: Dieser Zweig der gesetzlichen Pflichtversicherung wurde erst 1995 eingeführt und war somit für die Bürger in Ost und West gleichermaßen ein neues, ihnen unbekanntes Thema. In diesem Bereich ist daher lediglich eine vertikale Wissensdivergenz anzunehmen.

Neben den bislang betrachteten Wissensdivergenzen in alltagsweltlich relevanten Handlungsfeldern sind schließlich auch Unterschiede im Wissen bezüglich bestimmter kommunikativer Gattungen bzw. bestimmter Bereiche des sprachlich-kommunikativen Handelns anzunehmen wie Untersuchungen aus jüngster Vergangenheit belegen: So präferieren Ost- und Westdeutsche in Beratungsgesprächen offenkundig verschiedene Handlungsmuster (vgl. Antos/Palm/ Richter 2000) oder sie verwenden in Bewerbungsgesprächen unterschiedliche Strategien der Selbstdarstellung (Birkner/Kern 1996, Auer/Birkner/Kern 1997a und b).²⁸

2.1.2 Die vertikale Wissensdivergenz

Mit der vertikalen Wissensdivergenz zwischen Experten und Laien wenden wir uns einem Phänomen zu, dessen linguistisch relevanten und beschreibbaren Auswirkungen bereits Gegenstand zahlreicher, mittlerweile kaum noch zu überschauender, Untersuchungen

Bestandteil des gesellschaftlichen Wissensvorrates waren.

²⁸ Auch auf dieser Ebene findet ein Transfer von Wissen statt, wenn beispielsweise ostdeutsche Bürger ihnen bisher unbekannte Gattungen (z.B. die Gattung BEWERBUNGSGESPRÄCH) übernehmen oder ihr sprachlich-kommunikatives Handeln den neuen Gegebenheiten anpassen.

waren. So hat sich hier vor allem die Fachsprachenforschung bemüht, nicht nur die unterschiedlichen Wissensstrukturen zwischen Experten und Laien aufzudecken (vgl. Schröder 1991; Wichter 1990, 1994, 1995; Homberger 1990; Wachter 1991 u.a.), sondern auch die Probleme der Experten-Laien-Kommunikation zu beschreiben und Hinweise zur Optimierung dieser speziellen Kommunikation zu formulieren (vgl. Bungarten 1983 und 1988; Dressler/Wodak 1989; Löning 1985; Löning/Sager 1986; Busch 1994; Munsberg 1994). Aber auch Untersuchungen zur Kommunikation in Institutionen haben wichtige Beiträge zur Problematik der Experten-Laien-Kommunikation geliefert (vgl. Selting 1987; Brünner 1987; Baßler 1996; Becker-Mrotzek 1991 u. 1992; Lalouschek/Menz/Wodak 1990; Hartog 1990; Günthner/Kotthoff 1992; Fiehler/Sucharowski 1992; Busse 1992). Verantwortlich für die Kommunikationsprobleme zwischen Experten und Laien sind vor allem – so das wenig überraschende Ergebnis dieser Analysen – Unterschiede in den Wissensstrukturen und -beständen der Experten und Laien. Bevor auf diese Unterschiede genauer eingegangen wird, soll zunächst die Genese dieser unterschiedlichen Wissenstypen skizziert werden.

Wissenssoziologisch betrachtet ist die Herausbildung der sozialen Typen der „Experten“ und der „Laien“ das Ergebnis einer immer weiter fortschreitenden gesellschaftlichen Arbeitsteilung. Wichtig für das Verständnis dieser Prozesse ist dabei die Unterscheidung zweier Wissensformen: dem alltäglichen Wissen (oder Allgemeinwissen) „als Wissen, das routinemäßig an jedermann vermittelt wird“ und dem Sonderwissen, „das routinemäßig an klar unterschiedene gesellschaftliche Typen vermittelt wird“. (Luckmann 1981, 100f.) In einer hoch komplexen und hoch arbeitsteiligen Gesellschaft wie der unsrigen tritt nun nicht nur das alltägliche Wissen „in sozial differenzierten ‚Versionen‘“ (Schütz/Luckmann 1979, 373) auf, es findet auch eine „zunehmende Spezialisierung und theoretische Ausdeutung von Sonderwissen“ (Luckmann 1981, 102) statt. Zum Expertenwissen wird dieses Sonderwissen schließlich dann, „wenn das herrschende Allgemeinwissen es dazu macht, das heißt wenn es auftretende Probleme bereits als Sonderprobleme definiert, selbst also kein ‚erfahrungsbezogenes‘, ‚eigenes‘ Lösungswissen mehr zur Verfügung stellt“ (Sprondel 1979, 148). Nicht jedes Sonderwissen ist demnach schon Expertenwissen.

Diese sich in „allen Lebensbereichen durchsetzende expertenhafte [...] Bearbeitung praktischer Handlungsprobleme führt [...] zu einer ‚Laiisierung‘ der Allgemeinheit und damit verbunden zu einem Verlust an durchschnittlicher Handlungskompetenz“ (Dewe 1988, 129). Die Verwissenschaftlichung der Gesellschaft (Weingart 1983) führt also auch zu einer Spezialisierung von Wissen im Bereich lebenspraktischer Probleme und zur Heraus-

bildung eines entsprechenden Expertentums. So gerät der Einzelne immer öfter in die Situation, sich zur Bewältigung alltäglicher, lebenspraktischer Probleme an einen Experten um Rat wenden zu müssen. Dabei kommt hinzu, dass das Wissen um die genaue Verteilung des Sonderwissens nicht mehr Bestandteil des alltäglichen Wissens ist, d.h. der einzelne kann nicht mehr überschauen, in welchen Bereichen sich Sonderwissen etabliert hat, welche Experten mithin für bestimmte Wissensbereiche zuständig sind.

Die Beratungsgespräche des Telefonforums heben nun zum Teil diese Beschränkung des alltäglichen Wissens auf, indem die Zeitung zum einen durch ihr Beratungsangebot eine Vielzahl von Wissensbereichen als dem Sonderwissen zugehörig markiert und zum anderen den Anrufenden durch entsprechende Experten Hilfe bei der Problemlösung anbietet. Die Themen dieses Telefonforums decken dabei Bereiche ab, die – zumindest aus Sicht der Zeitung – von lebenspraktischer Relevanz für die Bürger sind.²⁹ Sie beschränken sich dabei nicht nur auf Bereiche wie Erziehung oder Rechtsfragen, auch zu solchen „trivialen“ Dingen wie etwa der Pflege von Grünpflanzen stehen Experten Rede und Antwort. Die Art des Sonderwissens, das in den Gesprächen thematisiert wird, lässt sich nicht ohne weiteres bestimmen. Betrachtet man die Träger dieses Sonderwissens, also die Ratgebenden, dürfte es sich hier am ehesten um „spezialisiertes Arbeitswissen, Technologie also“ (Luckmann 1981, 105) handeln, teilweise wohl auch um wissenschaftliches Wissen.

Die Vermittlung von Teilen des jeweiligen speziellen Wissens durch die Experten im Beratungsgespräch führt nun nicht dazu, dass dieses Sonderwissen wieder zum alltäglichen Wissen wird. Es bleibt vielmehr auch für den Laien Sonderwissen. Dieser rückt zwar in den Kreis der „informierten Laien“ auf (Schütz), ohne jedoch selbst zum Experten zu werden. Für die Themen der hier untersuchten Gespräche ist zudem davon auszugehen, dass die Ratsuchenden selbstverständlich über ein bestimmtes Wissen bezüglich des jeweiligen Sachverhaltes verfügen.³⁰ Dieses Laienwissen ist nun aber nicht nur quantitativ von dem Technologiewissen der Experten verschieden, sondern auch – und das ist für die Kommunikation zwischen Laien und Experten entscheidender – in qualitativer Hinsicht. Diese Unterschiede entsprechen weitgehend denen, wie sie zwischen dem alltagsweltlichen Allgemeinwissen und wissenschaftlichen Sonderwissen bestehen: Während ersteres „ein

²⁹ Dass die verantwortlichen Redakteure zumeist tatsächlich lebenspraktisch relevante Themen auswählen, beweist der enorme Zuspruch, den die meisten der beobachteten Telefonforen fanden. Lediglich eines der Foren wurde von den Bürgern offensichtlich als wenig relevant eingestuft: Bei dem Thema „ökologisches Bauen“ war das Interesse nur sehr gering, in zwei Stunden kamen lediglich zwei Anrufe zustande.

³⁰ Allein die Erkenntnis etwas nicht zu wissen, setzt ein bestimmtes Maß an Wissen unabdingbar voraus.

handlungsanleitendes Wissen ist, [...] und auch bei der Thematisierung und dem Erfahrungsaustausch im alltäglichen Handlungskontext verbleibt“, ist das wissenschaftliche Sonderwissen „[als Produkt] von der Person, dem Wissensträger prinzipiell ablösbar, kodifiziert [...] und [...] somit übertragbar, ohne dabei Veränderungen zu unterliegen“. (Dewe 1988, 114) Zugespitzt kann man sagen, dass hier situationsbezogenes, biographie-spezifisches (und damit wert- und affektbezogenes), unsystematisches, handlungsanleitendes Alltagswissen der ratsuchenden Laien auf partiell anwendungsautonomes, aus lebenspraktischen Zusammenhängen partiell herausgelöstes systematisches Sonderwissen der ratgebenden Experten trifft. (vgl. Antos 1996a, 29) Im Unterschied zum wissenschaftlichen Wissen dürfte der Bezug zur Praxis beim Technologiewissen indes deutlicher größer sein.

2.2 Die Beratungsgespräche des Korpus als Manifestation eines globalen und lokalen Wissenstransfers

2.2.1 Der globale Wissenstransfer

Die bisherigen Überlegungen haben deutlich gemacht, dass sich in den Gesprächen des Korpus sowohl der Prozess des horizontalen – von West nach Ost – als auch der des vertikalen Wissenstransfers – von den Experten zu den Laien – manifestiert. Zur Beschreibung dieser Prozesse soll nun jeweils ein Modell des globalen und lokalen Wissenstransfers entworfen werden.

Auch wenn der globale Wissenstransfer originärer Gegenstand der Wissenssoziologie ist, soll hier dennoch versucht werden, diesen Prozess zu modellieren, um so den lokalen Wissenstransfer in übergeordnete Prozesse einordnen zu können.

Zur Modellierung des globalen Wissenstransfers wird dabei das in der Soziologie bereits etablierte Konzept der Diffusion verwendet. Dieses Konzept stellt die theoretische Grundlage zahlreicher Untersuchungen dar, die sich entweder der Verbreitung von Technologien oder Produkten – der Diffusion von Maniok (Jones 1957), neuen Kommunikationstechniken (Altobelli 1991), Fernsehgeräten (Schultheis 1992) – oder von technischen bzw. wissenschaftlichen Wissen oder Ideen – der Verbreitung des Sparkassengedankens (Pix 1992) oder sozialwissenschaftlichen Wissens (Badura 1976) – widmen.³¹

Aus der Vielzahl von Bestimmungen des Terminus „Diffusion“ innerhalb der Soziologie wurde auf die von Katz/Levin/Hamilton (1972) zurückgegriffen, die den Diffusionsprozess definieren als „1. Übernahme 2. im zeitlichen Ablauf 3. irgendeiner spezifischen Innovation – von Ideen oder Handlungen – durch 4. einzelne, Gruppen oder sonstige übernehmende Einheiten, die 5. an spezifische Kommunikationskanäle angeschlossen sind, und die 6. einer Sozialstruktur mit 7. einem bestimmten Wertesystem oder einer Kultur angehören“ (31). Die Übertragung dieses Konzeptes auf den zu beschreibenden Vorgang erfordert einige Modifizierungen und Weiterungen.

Bei der *spezifischen Innovation* handelt es sich um gesellschaftliches Wissen, ein Wissen also, dass, im Sinne der Schütz/Luckmannschen Bestimmung, auf Objektivierung subjektiven Wissens basiert, von gesellschaftlicher Relevanz ist und durch eine „geschicht-

³¹ Einen Überblick über Forschungstraditionen bietet Echterhagen, Klaus (1983): Die Diffusion sozialer Innovationen. Spardorf.

liche Häufung [...] in gesellschaftlichen Institutionen“ (Luckmann 1981, 98) gekennzeichnet ist. Inhaltlich gesehen ist hier zwischen der horizontalen und vertikalen Ebene zu trennen:

Auf der horizontalen Ebene handelt es sich um all jene (westdeutsch geprägten) Wissensinhalte – sowohl des allgemeinen Wissens (mit dem Alltagswissen als seinem „harten Kern“ [Luckmann 1981, 93]) als auch der verschiedenen Formen des Sonderwissens –, die für die ostdeutschen BürgerInnen neu waren (und z.T. noch sind), da diese bisher entweder nicht Bestandteil des (ostdeutschen) gesellschaftlichen Wissensvorrates oder aber zu den bis dahin geltenden Wissensbeständen inkompatibel waren. Problematisch an dieser Bestimmung des innovativen Charakters des Wissens ist, dass dieser objektive Innovationsbegriff nicht ausreicht, um tatsächlich stattfindende Diffusionsprozesse zu erfassen, denn er impliziert, dass Wissen allein aufgrund seines innovativen Charakters übernommen wird. Ebenso entscheidend scheint allerdings auch die Relevanz zu sein, die diesem (objektiv neuen) Wissen von einzelnen gesellschaftlichen Gruppen zugemessen wird. Hinzu tritt schließlich für die Ostdeutschen aufgrund der erforderlichen Anpassung an die neuen gesellschaftlichen Bedingungen auch ein massiver gesellschaftlicher Zwang, sich dieses neue Wissen anzueignen, auch wenn dieser in den verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen und individuell sehr unterschiedlich ausgeprägt sein mag.

Bei dem Wissen, das auf der vertikalen Ebene diffundiert, handelt es sich um Bestandteile des Sonderwissens in seinen verschiedenen Ausprägungen. Dieses kann, muss aber nicht gleichzeitig auch westdeutsch geprägtes Wissen sein.

Der Begriff der *Übernahme* ist dahingehend zu modifizieren, dass eine Übernahme von Wissen stets mit einer Transformation selbigen gekoppelt ist; das übernommene Wissen verändert sich also im Prozess der Übernahme³².

Der *zeitliche Ablauf* erstreckt sich, im Gegensatz zum lokalen Wissenstransfer auf der Mikroebene, auf globaler Ebene über erheblich größere Zeiträume. Der für diese Untersuchung relevante Zeitraum setzt mit der Wende 1989 ein und erstreckt sich bis in die Gegenwart.³³

Bei den *übernehmenden Einheiten* auf der horizontalen Ebene handelt es sich um die Gesamtheit der Bürger, die bis 1989 in der DDR lebten. Die Heterogenität dieser *überneh-*

³² Eine detaillierte Beschreibung des Prozesses der Wissensübernahme erfolgt bei der Erläuterung des lokalen Wissenstransfers.

³³ Dass sich ostdeutsche BürgerInnen natürlich auch vor 1989 Wissen über die verschiedensten Bereiche der Bundesrepublik aneignen konnte, ist sicher unbestritten, aber hier nicht zu berücksichtigen, da dieses Wissen bis 1989 für das Handeln innerhalb der DDR-Gesellschaft irrelevant war.

menden Einheit hat natürlich auf den Diffusionsprozess weitreichende Auswirkungen, insbesondere darauf, welche Wissensinhalte in welchem Umfang übernommen werden. So ist die Relevanz – als eine den Übernahmeprozess steuernden Variable – u.a. abhängig von solchen Faktoren wie Alter und Beruf. Demgemäß sind beispielsweise junge, im Arbeitsprozess eingebundene Bürger viel stärker gezwungen, sich das neue Wissen anzueignen als ältere, aus dem Arbeitsprozess ausgeschiedene Bürger. Entscheidend dürfte auch das *Wertesystem*, das in unterschiedlich starkem Maße durch die DDR-Vergangenheit bestimmt ist, den Übernahmeprozess beeinflussen: Bürger etwa, die sich – aus welchen Gründen auch immer – bewusst am Wertesystem oder bestimmten, in der DDR präferierten Werten orientieren, werden sich bestimmten Wissensinhalten verweigern; jene dagegen, die sich mit dem Wertesystem der BRD weitgehend identifizieren, werden dem neuen Wissen aufgeschlossener gegenüberstehen.

Auf der vertikalen Ebene handelt es bei den *übernehmenden Einheiten* um (ostdeutsche) Laien, wobei ihr Laienstatus immer relativ zu einem spezifischen Gegenstandsbereich zu sehen ist.

Die Verbreitung des neuen Wissens erfolgt über alle möglichen *Kommunikationskanäle*. Die Bandbreite reicht hier von den Massenmedien bis hin zum dyadischen Face-to-Face-Gespräch, wobei bestimmte Wissensinhalte vorzugsweise durch jeweils spezifische Kanäle vermittelt werden dürften. So wird berufsspezifisches Fachwissen vor allem in institutionalisierten Lehr-Lern-Prozessen, allgemeines Wissen etwa bezüglich des neuen Rechtssystems eher, sicher aber nicht ausschließlich, im Gespräch zwischen Freunden, Bekannten etc. vermittelt werden.

Der *Sozialstruktur* kommen innerhalb dieses Konzeptes verschiedene Funktionen zu: Sie definiert die Grenzen, innerhalb denen eine Diffusion stattfindet, sie beschreibt die interpersonellen Kommunikationskanäle und bestimmt über die „Verteilung und Differenzierung von Status und Rollen sowie der unterschiedlichen Interaktionsmuster der Angehörigen verschiedener Rangstufen“ (Katz/Levin/Hamilton 1972, 45) die Qualität des Diffusionsprozesses mit.

Die vorliegenden Beratungsgespräche können nun als ein Teil dieses globalen Wissenstransfers betrachtet werden. An diesen authentischen Gesprächen lässt sich beschreiben und analysieren, wie sich der globale Wissenstransfer auf lokaler Ebene realiter vollzieht.

2.2.2 Der lokale Wissenstransfer

2.2.2.1 Das Wissensdefizit der Ratsuchenden als Auslöser für ein Beratungsgespräch

Bevor der lokale Wissenstransfer in ein Modell gefasst werden kann, soll dieser Prozess zunächst beschrieben werden. Diese Beschreibung setzt bei dem Anlass des Gespräches – dem Wissensdefizit der Ratsuchenden – an und folgt im Weiteren dem Ablauf des kommunikativen Geschehens.

Wissenssoziologisch gesehen kann die Genese eines Wissensdefizites folgendermaßen erklärt werden: Der subjektive Wissensvorrat eines jeden ist aufgrund der „relativen Undurchsichtigkeit“ als auch der „absoluten Undurchschaubarkeit der Lebenswelt“ (Schütz /Luckmann 1994, 203) begrenzt. Allerdings reicht dieser Wissensvorrat aufgrund „der in ihm angelegten Typisierungen und auf Grund der Idealisierungen des ‘Und-so-weiter’ und des ‘Ich-kann-immer-wieder’“ (ebd., 290) aus, um die meisten Situationen im alltäglichen Leben zu bewältigen. Nun trifft aber jeder häufig auf Situationen, zu deren Bewältigung der subjektiv verfügbare Wissensvorrat nicht ausreicht. Diese Unzulänglichkeit kann darin begründet sein, dass bestimmte, seinerzeit in ihrer Auslegung als abgeschlossen geltende Wissens Elemente der ursprünglichen Situation nun einer weiteren Auslegung bedürfen, die Auslegung bestimmter Elemente seinerzeit unterbrochen werden musste oder aber die ursprüngliche Auslegung mit der neuen Beobachtung in Widerstreit gerät und so die Glaubwürdigkeit des betreffenden Wissens Elementes in Frage gestellt wird. (ebd., 204ff.) Inwieweit sich die betroffene Person nun dieser Unzulänglichkeit seines Wissensvorrates bewusst wird und sich veranlasst sieht, diese aufzuheben, hängt nicht zuletzt davon ab, ob es sich bei der „problematischen Situation“ (ebd., 150f.) um eine Situation mit auferlegter oder motivierter thematischer Relevanz handelt. Im letzteren Falle dürfte die Unzulänglichkeit des Wissensvorrates deutlicher werden, das Bemühen um die Änderung dieses Zustandes nachdrücklicher. Betrachten wir die in einer problematischen Situation auftretenden Unzulänglichkeiten im Wissensvorrat unter dem Aspekt des Handelns einer Person, dann wäre zu fragen, in welcher Position im Handlungsablauf die Unzulänglichkeiten des Wissensvorrates relevant werden. Ausgehend von der Rehbeinschen Definition einer Handlung können diese Unzulänglichkeiten bereits im Stadium der Situationseinschätzung, vor allem aber in dem der Planbildung bedeutungsvoll werden. (vgl. Rehbein 1977, 184) Im ersten Fall führen die Unzulänglichkeiten im Wissensvorrat dazu, dass die betreffende

Person Elemente der Situation nicht oder nicht hinreichend genau bestimmen kann. Die unzureichende Situationsbestimmung führt wiederum dazu, dass die betreffende Person nicht in der Lage ist, ein Handlungsziel auszubilden oder sich nicht zwischen möglichen Alternativen entscheiden kann.³⁴ Im zweiten Fall ist die Situation zwar hinreichend bestimmt und das Handlungsziel definiert, der Entwurf eines Handlungsplanes wird aber erschwert oder gar unmöglich gemacht.

Betrachten wir nun die Entstehung eines Wissensdefizites unter wissens- bzw. kognitionspsychologischer Perspektive. In einer (Anforderungs)situation – die zeitlich vor dem Beratungsgespräch liegt – generieren die Ratsuchenden ein kognitives Modell des relevanten Wirklichkeitsausschnittes, indem sie „relevante Informationen aus der Anforderungssituation sowie individuell verfügbare Strukturen bereichsspezifischen Wissens konstruktiv aufeinander [beziehen]“ (Tergan 1988, 404).³⁵ Kann diese zur Bewältigung der Situation notwendige Wissensrepräsentation durch den „alleinigen Abruf von Faktenwissen aus dem Langzeitgedächtnis“ (Hussy 1993, 83) generiert werden, dann stehen die Ratsuchenden vor einer Aufgabe, die sie aus eigener Kraft bewältigen können. Anders sieht es dagegen in den vorliegenden Gesprächen aus: Entweder ist die Anforderungssituation unzureichend bestimmt (d.h. Informationen bezüglich des Ausgangs- und/oder Zielzustandes fehlen oder sind in irgendeiner Weise unzureichend) oder bei wohldefinierter Anforderungssituation ist das bereichsspezifische Wissen (als Bestandteil des subjektiven Wissensvorrates) in irgendeiner Weise unzulänglich. Dabei können die Defizite verschiedener Art sein: Wissensselemente können einen unzureichenden Grad an Glaubwürdigkeit (unsicheres Wissen) oder an Bestimmtheit (vages Wissen) aufweisen, verschiedene Wissensselemente können zueinander im Widerspruch stehen (inkongruentes Wissen) oder es kann sich um Wissenslücken handeln (Nicht-Wissen). In jedem Fall aber kann die Situation nicht durch reproduktives Denken unter Zuhilfenahme gespeicherter Gedächtnisinhalte gemeistert werden. Die Ratsuchenden sind somit auf externe Informationsquellen angewiesen. Um diese Wissensdefizite nun zu schließen, haben sie verschiedene Möglichkeiten; eine besteht eben darin, das Angebot des Telefonforums zu nutzen und sich zur Behebung ihres Wissens-

³⁴ Hier wäre im übrigen zu überlegen, ob man den Handlungsprozess nicht erst nach der Situationseinschätzung ansetzen sollte, denn „um [...] in einer Situation handeln zu können, muss ich die Situation bestimmen“ (Rehbein 1977, 149).

³⁵ Mit dem Begriff „mentale Wissensrepräsentation“ ist hier nicht die kognitionspsychologische Konzeptualisierung dieses Begriffes gemeint. Diese hier verwendete Konzeptualisierung macht zudem deutlich, dass es nicht um die Rekonstruktion der Wissensstrukturen der Beteiligten bezüglich eines bestimmten Gegenstandsbereiches geht, auch wenn „in dieser spezifischen Wissensrepräsentation Strukturen individuellen bereichsspezifischen Wissens zum Ausdruck [kommen]“ (ebd.).

defizites an einen der Experten wenden. Dabei kann zwischen dem Zeitpunkt der Generierung dieses als defizitär erkannten kognitiven Modells und dem Anruf durchaus eine längere Zeitspanne liegen. Entschließen sich die Ratsuchenden zu einem Anruf, generieren sie eine neue Wissensrepräsentation, auf deren Grundlage das Beratungsgespräch vollzogen wird.

2.2.2.2 Die Wissensrepräsentation der Ratgebenden als Basis der Informationsvermittlung

Die Aufgabe – und damit das Handlungsziel – der ratgebenden Experten besteht darin, das Problem der Ratsuchenden zu lösen. Zur Bewältigung dieser Anforderungssituation generieren die Ratgebenden nun ihrerseits ein kognitives Modell. Dieses Modell entsteht dabei erst im Verlauf des Gespräches, genauer: während der Problemdefinition. Dabei wird die Anforderungssituation im Wesentlichen durch den problematischen Sachverhalt der Ratsuchenden definiert. Relevant für die Ratgebenden sind dabei alle Informationen, die auf die Problemgeschichte, auf das Vorwissen und die Wissensdefizite der Ratsuchenden schließen lassen. Das bereichsspezifische Wissen, das die Ratgebenden aktivieren müssen, wird ebenfalls durch den problematischen Sachverhalt bestimmt und deckt sich im Idealfall mit dem jeweiligen vorhandenen Expertenwissen. Bei diesen Wissenselementen handelt es sich um Wissen, das die Experten in einem Prozess des reproduktiven Denkens aus ihrem Langzeitgedächtnis aktivieren müssen. Da es sich bei dem Expertenwissen um systematisches, abstraktes, generalisiertes, aus lebenspraktischen Zusammenhängen partiell losgelöstes Wissen handelt, steht der Ratgebende vor der Aufgabe, dieses auf den konkreten und spezifischen Fall anzuwenden.

Dieser Transformationsprozess ist nun um so erfolgreicher, je genauer die Ratgebenden die Anforderungssituation bestimmen können. Daher erfragen die Ratgebenden von den Ratsuchenden oft weitere Informationen, um sich ein möglichst genaues Bild von dem Fall machen zu können. Zur Problemlösung werden nun bestimmte Wissens Elemente des aktuell generierten kognitiven Modells im Beratungsgespräch als Informationen für die Ratgebenden versprochen.

2.2.2.3 Die Integration der exothesierten Informationen in die aktuelle Wissensrepräsentation der Ratsuchenden

Um ihr Wissensdefizit zu beheben, müssen die Ratsuchenden die dargebotenen Informationen in ihr aktuell generiertes kognitives Modell integrieren. Hierbei sind zwei Behaltensprozesse zu unterscheiden: das sog. oberflächliche Memorieren und das elaborative Memorieren (vgl. Hussy 1993, 51ff.). Beim oberflächlichen Memorieren werden die Informationen durch mehrfache stille Wiederholung längere Zeit im Kurzzeitgedächtnis gehalten. Je länger die Behaltensdauer ist, um so wahrscheinlicher ist die Übernahme dieser Informationen in das Langzeitgedächtnis, wo sie allerdings als relativ isolierte Wissens Elemente gespeichert werden. (ebd. 54) Beim elaborativen Memorieren werden die Informationen hingegen unter Rückgriff auf bestehende Wissensbestände gespeichert, indem sie mit diesen verknüpft werden. Geht man von einer schemagebundenen Informationsverarbeitung aus, dann werden in diesem Fall bestehende Schemata modifiziert. Dabei können Informationen additiv in bestehende Leerstellen des Schemas eingesetzt (Schema-Modifikation) oder bestehende Elemente in der Wissensstruktur werden erst eliminiert und dann durch neue Informationen ersetzt (Restrukturierung bestehender Schemata).³⁶ Da nun die Schemata der Ratsuchenden von denen der Ratgebenden abweichen, werden die Informationen der Ratgebenden natürlich auf andere Art und Weise verknüpft.

Dieser Prozess der Informationsverarbeitung, welche Informationen also von den Ratsuchenden als Wissens Elemente gespeichert und wie diese intern verarbeitet werden, ist freilich anhand der Daten kaum zu rekonstruieren. Es ist aber zumindest möglich, anhand bestimmter Indizien darauf zu schließen, welche Informationen von den Ratsuchenden aufgenommen werden.³⁷ Allerdings sind diese Indizien selten und die durch sie gewonnenen Schlüsse oft nur vage.

³⁶ Ein Problemlöseprozess (im kognitionspsychologischen Sinne) kommt schließlich dann in Gang, wenn die Ratsuchenden versuchen, für sie neue Informationen in ihre Wissensrepräsentation zu integrieren, diese Informationen also „im Sinne ihrer zielbezogenen (Neu-) Verknüpfung“ (Hussy 1993, 83) verarbeiten.

³⁷ Vgl. Schubert, Thomas (1998): Sprachliche Indizien für eine Informationsverarbeitung Ratsuchender im telefonischen Beratungsgespräch. In: Heinemann, M./Tomiczek, E. (Hrsg.): Mehr als ein Blick über den Tellerrand. 1. Deutsch-polnische Nachwuchskonferenz zur germanistischen Linguistik, 90-102.

2.2.3 Die Beratungsgespräche als informationsvermittelnde und –verarbeitende Kommunikationsform

Ausgehend von dieser Beschreibung wird nun der lokale Wissenstransfer wie folgt definiert:

Um das Wissensdefizit eines ratsuchenden Laien zu beheben, selektiert der ratgebende Experte auf der Basis seiner aktuell generierten Wissensrepräsentation bestimmte Informationen und versprachlicht diese. Der Ratsuchende integriert diese sprachlich codierten Informationen in seine aktuell generierte Wissensrepräsentation, wobei sowohl die Informationen selbst als auch seine Wissensrepräsentation modifiziert werden.

Diese Definition bedarf einiger präzisierender Erläuterungen:

- Gegenstand der Analyse ist in erster Linie der Wissenstransfer vom Ratgebenden zum Ratsuchenden. Der Wissenstransfer vom Ratsuchenden zum Experten – so etwa in der Sequenz der Problempräsentation – wird nicht betrachtet.³⁸
- Im Unterschied zum globalen ist der lokale Wissenstransfer „situativ, zeitlich begrenzt, problem- und vor allem personenbezogen“ (Antos/Palm/Schubert 1998, 20).
- Grundlage dieser Definition ist eine Unterscheidung zwischen Information als Signal, als Nachricht, als verstandener Nachricht und Wissen. Die in Sprache codierten Wissenseinheiten des Ratgebenden werden zunächst über den Übertragungskanal „Telefonleitung“ als Signal gesendet. Das vom Ratsuchenden als dem Empfänger decodierte Signal hat zunächst den Status einer Nachricht. Da ein Signal aber „sehr verschiedene Bedeutungen [haben], also unterschiedliche Nachrichten liefern [kann]“ (Gaus 2000, 18), können erst verstandene Nachrichten in die aktuelle Wissensrepräsentation des Ratsuchenden integriert werden. Als Information gelten dabei auch solche verstandenen Nachrichten, die für den Ratsuchenden bereits bekannt sind. Wissen schließlich sind im internen Modell der Menschen verarbeitete, gespeicherte und strukturierte (verstandene) Informationen, verarbeitet insofern, als sie unter einer pragmatischen Dimension in einer intentionalen Verwendung verarbeitet wurden. (vgl. Eckes 1991, 57)
- Die verbale Informationsvermittlung stellt in diesem Kontext die einzig mögliche Form dar, in anderen Kontexten sind auch andere Arten der Informationsver-

mittlung, etwa über Bilder, vorstellbar.

- Der Prozess des Wissenstransfers lässt sich analytisch in zwei Teilprozesse differenzieren: In den der Vermittlung durch die Ratgebenden und den der Übernahme und Verarbeitung von Informationen durch die Ratsuchenden. Dabei ist nur der Teilprozess der Informationsvermittlung problemlos der Beobachtung und damit der Analyse zugänglich; der Prozess der Informationsverarbeitung entzieht sich dagegen weitgehend einer Beobachtung, da er sich nur in seltenen Fällen sprachlich manifestiert.

Die Reduktion der Beratungsgespräche auf lediglich den Aspekt der Informationsvermittlung wird der Realität allerdings nicht gerecht und lässt sich nur unter analytischem Gesichtspunkt vertreten. Beratungsgesprächen kommen in der täglichen Praxis weitere Funktionen zu, die jedoch ohne einen Wissenstransfer nicht denkbar wären.

2.2.4 Die Beratungsgespräche als komplexitätsreduzierende Kommunikationsform

Wie eingangs bereits angedeutet, erlebt jeder Einzelne die Welt als komplexes Gebilde. Diese Welt zeigt sich ihm in einer „Fülle von Möglichkeiten des Erlebens und Handelns, der nur ein sehr begrenztes Potential für aktuell-bewußte Wahrnehmung, Informationsverarbeitung und Handlung gegenübersteht“ (Luhmann 1972, 31). Die Komplexität besteht darin, dass dieses Erleben und Handeln von Konstanten und Variablen bestimmt wird, deren Zahl, Charakter und Interdependenzen für den einzelnen nur ansatzweise zu durchschauen sind und „dass es stets mehr Möglichkeiten [des Handelns und Erlebens, Th.S.] gibt, als aktualisiert werden können“ (ebd.). Zugleich sind diese weiteren Möglichkeiten kontingent, „die angezeigten Möglichkeiten weiteren Erlebens [können] auch anders ausfallen“ (ebd.). Um sich also in der Welt orientieren und in ihr handeln zu können, ist der Einzelne gezwungen, die Komplexität auf ein überschau- und begreifbares Maß zu reduzieren und aus der Vielzahl von Möglichkeiten zu selegieren. Aufgrund der Kontingenz der Welt ist diese Reduktion von Komplexität jedoch mit Risiken behaftet, gleichzeitig birgt sie die Gefahr der Enttäuschung. Diese notwendige Komplexitätsreduktion verkürzt und vereinfacht natürlich die Realität. Diese Verkürzung geschieht, indem nur ein Teil der Konstanten und Variablen in die (kognitive) Rekonstruktion der Welt einbezogen

³⁸ Dieser Wissenstransfer bleibt allerdings nicht völlig unbeachtet, spätestens dann, wenn bestimmte Phänomene der Informationsvermittlung durch die Ratgebenden zu interpretieren sein werden, wird auch

und diese wenigen Faktoren linearisiert werden, d.h. „Zirkel und Wechselwirkungen bleiben unberücksichtigt bzw. werden aufgelöst“ (Luhmann/Schorr 1982, 19). Die Transformation eines komplexen Sachverhaltes in einen einfachen ist allerdings nicht unproblematisch, denn durch diese Vereinfachung könnte den Ratsuchenden u.U. suggeriert werden, ein an und für sich komplexes und damit nicht so ohne weiteres zu lösende Problem sei mit e i n e r einzigen Auskunft resp. e i n e r, eventuell auch umfassenden, Handlungsanweisung in den Griff zu bekommen.

Wie jeder von uns stehen auch die Ratsuchenden vor dem Problem der relativen Undurchschaubarkeit der Welt. Vor den von ihnen initiierten Beratungsgesprächen hatten sie einem Teil der „sinnhaft konstituierten Welt“ (Luhmann 1972, 31) zum Thema gemacht, indem sie diesem Relevanz zuerkannten. Mithilfe der genannten Mechanismen der Reduktion entwickeln sie ein vereinfachtes kognitives Modell des relevanten Realitätsbereiches, das aber defizitär ist (siehe oben). Eine Folge der Wissensdefizite kann darin bestehen, dass diese Modelle noch immer zu komplex sind, als dass eine Handlungsentscheidung möglich wäre. Ebenso könnte das kognitive Modell auf mehrere Möglichkeiten des Handelns verweisen. Und schließlich kann, aus der Erfahrung der Kontingenz, eine im kognitiven Modell bereits angelegte Handlungsmöglichkeit als unsicher gelten.

Die Vermittlung von Informationen im Beratungsgespräch kann somit zum einen über den Aufbau, die Umbildung oder auch Erweiterung kognitiver Modelle zu einer weiteren Reduktion von Komplexität führen, die dem Ratsuchenden Handeln schließlich erst ermöglicht. Dadurch wird dasjenige, „was eigentlich interdependent ist, linearisiert und damit unriskant gemacht“ (Bremerich-Vos 1991, 256). Zum anderen können im Gespräch mit den Experten bestehende kognitive Modelle und die darauf basierenden Handlungsmöglichkeiten verifiziert, somit Kontingenz und Risiko vermindert und so dem Ratsuchenden die zum Handeln notwendige Sicherheit vermittelt werden.

dieser Aspekt in die Analyse mit einbezogen werden müssen.

3 UNTERSUCHUNGSDESIGN

3.1 Das Material der Untersuchung

Der Analyse liegen 50 Beratungsgespräche des oben beschriebenen Korpus zugrunde. Dieses Datenmaterial soll im Folgenden in gebotener Kürze vorgestellt werden. Zu Analysezwecken wurden aus diesen Gesprächen zunächst, entsprechend der jeweiligen Themenbereiche, vier Teilkorpora gebildet. Die folgende Übersicht umfasst Angaben zur Anzahl, dem Aufnahmedatum und der Gesprächsdauer:

	<i>Zahl der Gespräche</i>	<i>Aufnahmedatum (Anz.)</i>	<i>Gesprächsdauer</i>
Baufinanzierung	12	Nov. 1994 (6)* Juli 1995 (4) Aug. 1995 (2)	Min.: 2:00 min Max.: 8:45 min Ø 4:41 min Gesamt: 56:10 min **
Existenzgründung	12	Okt. 1993 (2) Jan. 1995 (3) Juni 1995 (7)	Min.: 3:09 min Max.: 12:50 min Ø 6:17 min Gesamt: 75:27 min
Pflegeversicherung	13	Apr. 1995 (13)	Min.: 1:48 min Max.: 7:05 min Ø 3:24 min Gesamt: 40:54 min ***
Reisen	13	Mai 1994 (3)* Febr. 1995 (7) Okt. 1995 (3)*	Min.: 2:29 min Max.: 6:57 min Ø 4:13 min Gesamt: 54:58 min

* Bei diesen Telefonforen war der Autor nicht selbst als Beobachter zugegen.

** Bis auf zwei Gespräche liegen alle Gespräche vollständig vor. Bei dem Gespräch BAUFINANZ 07 wurde die Aufnahme kurz vor Einleitung der Gesprächsbeendigungsinitiative durch die Ratsuchende von der Mitarbeiterin der Zeitung abgebrochen, in BAUFINANZ 11 wurde die Aufnahme mitten im Gespräch für kurze Zeit unterbrochen.

*** Bis auf das Gespräch PFLEGE 04 sind alle Gespräche vollständig; die Aufnahme dieses Gespräches wurde nach ca. $\frac{2}{3}$ der Dauer von der Mitarbeiterin der Zeitung unterbrochen, da es in einen Streit zwischen den Beteiligten über den Sinn und Zweck des Besuches einer ausgebildeten Pflegekraft im Hause der zu pflegenden Person ausartete.

Die Gespräche wurden in erster Linie danach ausgewählt, ob sich innerhalb eines Teilkorpus Gespräche mit gleichem Problemhintergrund finden ließen, um so eine gewisse

Vergleichbarkeit zu erhalten. Natürlich war nicht zu erwarten, dass in sämtlichen Gesprächen eines Themenbereiches gleichartige Probleme zu Lösung anstehen würden. Allerdings ließen sich eine Reihe von Gesprächen zu Gruppen mit gleichen oder ähnlichen Problemhintergrund zusammenfassen, wie die folgende Übersicht zeigt:

Teilkorpus Baufinanzierung:

<i>Problemfrage, bezieht sich auf:</i>	<i>Anz. der Gespräche</i>
Neu- bzw. Umbau	6
Kauf eines Hause oder einer Wohnung	5
Steuerrecht (§10e)	1

Teilkorpus Existenzgründung:

<i>Problemfrage, bezieht sich auf:</i>	<i>Anz. der Gespräche</i>
Unternehmensgründung	6
Unternehmenserweiterung	4
allgemein zu Fördermaßnahmen	1
Steuerrecht	1

Teilkorpus Pflegeversicherung:

<i>Problemfrage, bezieht sich auf:</i>	<i>Anz. der Gespräche</i>
Bedingungen Pflegestufe	5
Umsetzung Pflegegesetz	6
Verwendung Pflegegeld	1

Teilkorpus Reisen:

<i>Problemfrage, bezieht sich auf:</i>	<i>Anz. der Gespräche</i>
Reiserücktrittsversicherung	2
Unregelmäßigkeiten bei Buchung oder während der Reise	7
Bewertung Veranstalter	3
Reiserücktritt	1

Es konnten für die Themen Baufinanzierung, Existenzgründung und Pflegeversicherung jeweils zwei Gruppen von Gesprächen mit weitgehend ähnlichen Problemfragen gebildet werden; für das Thema Reisen dagegen nur eine. Diese inhaltlich vergleichbaren Gespräche bildeten den Kern der empirischen Analysen. Die übrigen Gespräche, die thematisch „aus dem Rahmen fallen“, wurden ausschließlich zu Vergleichszwecken herangezogen.

Des Weiteren sollte versucht werden, eine möglichst ausgewogene Verteilung der Ratgebenden hinsichtlich der soziodemographischen Parameter „Herkunft“, „Geschlecht“ und „Zugehörigkeit zu einem bestimmten Typ von Institution“ zu erreichen. Um jedoch eine größere Zahl ($n=50$) von Gesprächen als Analysebasis zu gewinnen, mussten bei der Auswahl aufgrund der Inhomogenität des Korpus bei dieser Verteilung Abstriche hingenommen werden: Männliche Sprecher überwiegen – sowohl im Gesamtkorpus als auch in den einzelnen Teilkorpora (außer beim Thema Reisen) – insgesamt deutlich (und zwar im Verhältnis 15 : 8). Das Verhältnis zwischen ostdeutschen und westdeutschen Experte ist dagegen annähernd ausgewogen (13 : 10); gleiches gilt für die Zugehörigkeit zu einer staatlichen bzw. privatwirtschaftlich organisierten Institution (13 : 10).

3.2 Der Erfolg eines Beratungsgespräches

Im Folgenden sollen aus den in der Einleitung aufgeworfenen globalen erkenntnisleitenden Fragen konkrete und operationalisierbare Untersuchungsziele abgeleitet werden.

Die vorliegenden Beratungsgespräche hinsichtlich ihres Beitrages im gesamtgesellschaftlichen Wissenstransfer einzuordnen heißt, nach dem Erfolg der Beratungsgespräche für die ratsuchenden Anrufer zu fragen. Wann aber ist (bzw. war) ein Beratungsgespräch für die Ratsuchenden erfolgreich? Was also sind Kriterien für den Erfolg eines Beratungsgespräches? Die erste und naheliegendste Möglichkeit wäre zu untersuchen, wie die Beteiligten selbst, natürlich in erster Linie die Ratsuchenden, den Erfolg des Beratungsgespräches bewerten. Da aber lediglich die aufgezeichneten Gespräche zur Verfügung stehen, können hier nur explizite Einschätzungen der Gesprächspartner, die im Gespräch selbst erfolgen, herangezogen werden. Solche Wertungen werden allerdings von den Ratsuchenden in den untersuchten Gesprächen fast nie vorgenommen.³⁹

Eine Bewertung des Gespräches hinsichtlich seines Erfolges aus der Perspektive des Analysierenden stößt ebenso auf Schwierigkeiten. Denn welches Kriterium für den Erfolg sollte man heranziehen? Eine Lösung dieses Problems bestünde darin, den Erfolg eines Beratungsgespräches gleichzusetzen mit dem Erfolg der in diesem Gespräch stattgehabten Kommunikation. Allerdings dieser Ansatz ist unbefriedigend, denn erstens wird hier völlig von der Spezifik des Gegenstandes abstrahiert und zweitens ist auch der Erfolg einer Kommunikation aus der Außenperspektive nur schwer bestimmbar. Eine zweite Möglichkeit bietet die Überlegung Nothdurfts, den Erfolg einer Beratung daran zu messen, ob das „Beratungsergebnis [den] handlungsleitenden Orientierungen der Beteiligten“ (1984, 119) gerecht wird. Aber auch diese Vorgehensweise ist problematisch. Denn zum einen ist die Rekonstruktion dieser handlungsleitenden Orientierungen bereits ein weitgehend interpretativer Akt des Analysierenden – und gewährleistet damit „die Validität der Ergebnisse [...] nicht im Einzelfall“ (ebd. 128) – zum anderen lässt Nothdurft offen, was als Beratungsergebnis gelten soll.

Wenn auch der Erfolg eines Beratungsgespräches keine systematisch und objektiv

³⁹ Eines der seltenen Beispiele, in denen die Qualität der Beratung thematisiert wird, ist ein Gespräch zum Thema „Versicherungen“. In diesem Gespräch möchte die Ratsuchende wissen, welches die günstigste Rundumversicherung für ihren Sohn sei. Der Ratgebende verweist sie jedoch lediglich zur weiteren Beratung an einen Versicherungsmakler. Daraufhin vergleicht die Ratsuchende diese Beratung mit anderen und bewertet so dieses Gespräch als nutzlos: *denn wenn ich jetzt herrn X früh sehe, im fernsehn~ oder so äh + dAs sind ratgeber. ja, aber wie äh sIE, sie sagen mir noch nich mal ne zEntrale könn sie mir irgendwie empfehlen.*

bestimmbare Größe ist, so können doch zumindest die Bedingungen untersucht werden, deren Erfüllung, wenn auch nicht hinreichend, so doch notwendig ist, um einen wie auch immer in einer aktuellen Situation durch die Ratsuchenden definierten Erfolg des Beratungsgespräches zu gewährleisten.⁴⁰ Hier sind es m.E. mindestens folgende Voraussetzungen, die erfüllt werden müssen, damit das Beratungsgespräch für die Ratsuchenden erfolgreich sein kann:

- Die Ratsuchenden müssen so informiert werden, dass sie auf der Basis dieser Informationen eine Entscheidung treffen können, das Problem muss also hic et nunc gelöst werden.
- Die Informationen, die der Ratgebende anbietet, müssen mit dem Problem des Ratsuchenden zusammenhängen, also relevant sein.
- Die Informationen müssen so vermittelt werden, dass sie vom Ratsuchenden verstanden werden können. Voraussetzung dafür ist wiederum, dass diese Informationen den Wissensvoraussetzungen der Ratsuchenden adäquat und dem Aufnahme- und Verarbeitungsvermögen der Ratsuchenden angemessen sind.
- Um dem Ratsuchenden die Entscheidungsfindung zu erleichtern bzw. zu ermöglichen, müssen diese Informationen durch den Ratgebenden unzweideutig und bestimmt als maßgeblich für die Handlungsvollzug gekennzeichnet werden.

Aus diesen Voraussetzungen leiten sich folgende Untersuchungsfragen ab:

- (1) Welche Informationsangebote unterbreiten die Ratgebenden und wie relevant sind diese?
- (2) Mit welchen sprachlichen Mitteln gelingt es den Ratgebenden, Verständigung herzustellen?
- (3) In welcher sprachlichen Form präsentieren Ratgebende ihre Informationen und Handlungsaufforderungen?

Aufgrund der prinzipiellen Grenzen der sprachlichen Vermittlungsmöglichkeit (infolge der essenziellen Vagheit, Mehrdeutigkeit und Kontextsensivität der natürlichen Sprache) sind auch in diesen Gesprächen, wie in jeder Kommunikation, Kommunikationsprobleme

⁴⁰ Der Erfolg eines Beratungsgespräches kann – abhängig von den Erwartungen – von den Ratsuchenden ganz unterschiedlich definiert werden. So kann das Gespräch dann erfolgreich sein, wenn das Problem des Anrufers aus seiner Sicht tatsächlich umfassend gelöst ist. Auch wenn das Problem im Rahmen des Gespräches nicht zu lösen war, mag es dennoch als erfolgreich gewertet werden: Dann beispielsweise, wenn der Ratsuchende an die zuständige Instanz vermittelt wurde. Als erfolgreich kann ein Beratungsgespräch durchaus auch dann gelten, wenn der Ratsuchende in seinem Vorhaben bestärkt wurde, ihm also ein Gefühl der Sicherheit vermittelt wurde, selbst wenn den Ausführungen des Ratgebenden nicht in jedem Fall zu folgen vermochte.

erwartbar. Diese Annahme führt zu einer weiteren Frage:

- (4) Wie lassen sich die in den Gesprächen beobachteten Kommunikationsprobleme erklären?

Die Art der Informationsvermittlung, sowohl inhaltlich als auch bezüglich der Äußerungsform, wird nicht nur von individuellen Fähigkeiten und Präferenzen geprägt, sondern auch von soziodemographische Faktoren. Aus dieser These ergibt sich eine letzte Frage:

- (5) Korreliert die Art der Informationsvermittlung mit einem oder mehreren der soziodemographischen Faktoren „Herkunft“, „Geschlecht“ oder „Zugehörigkeit zu einem Typ von Institution“?⁴¹

Zur Beantwortung dieser Fragen wurde ein Untersuchungsdesign entwickelt, welches im Folgenden vorgestellt werden soll.

⁴¹ Dass es Unterschiede im sprachlich-kommunikativen Verhalten zwischen den Geschlechtern gibt, kann als erwiesen gelten. Ähnliches lässt sich bezüglich des Faktors „Herkunft“ sagen: Etliche Studien konnten auch Unterschiede im sprachlich-kommunikativen Handeln zwischen ost- und westdeutschen Sprechern belegen. Anders verhält es sich jedoch mit dem Kriterium „Zugehörigkeit zu einer bestimmten Art von Institution“. Dass hier Unterschiede in der Art der Informationsvermittlung möglich sind, beruht lediglich auf der Annahme, dass Berater einer öffentlich-rechtlichen Institution stärkeren Zwängen unterworfen sind als Ratgebende einer privatwirtschaftlich organisierten Institution und sich diese Zwänge schließlich auf die Art und Weise der Beratung auswirken.

3.3 Methodisches Vorgehen und Operationalisierung

3.3.1 Die Relevanz der Informationen

Im Beratungsgespräch stehen die Ratgebenden (wie in Kapitel 2 gezeigt) vor der Aufgabe, aus ihrem bereichsspezifischen Wissen solche Informationen auszuwählen, die für die Problemlösung notwendig sind. Entscheidend für die Analyse des Wissenstransfers ist daher zu bestimmen, inwieweit die exothesierten Informationen der Ratgebenden geeignet sind, das Wissensdefizit der Ratsuchenden zu beheben. Um die Relevanz dieser Informationen bewerten zu können, müssen diese in Beziehung zum vorliegenden Problem (in Gestalt eines Wissensdefizites) und dem Wissensstand der Ratsuchenden gesetzt werden. Daher sollen Wissensdefizit und Wissensstand in einem ersten Schritt zunächst rekonstruiert, in einem zweiten Schritt der propositionale Gehalt der ratgeberseitigen Äußerungen erfasst und schließlich beides aufeinander bezogen werden.

3.3.1.1 Rekonstruktion des Problems und Beschreibung des Wissenstandes der Ratsuchenden

Die Rekonstruktion des Problems setzt in der Sequenz der Problempräsentation an. Dabei wird einerseits zwischen dem *Anliegen* der Ratsuchenden und dem *Problemhintergrund* unterschieden. Das *Anliegen* wird aus den expliziten Fragen der Ratsuchenden rekonstruiert, mit denen sie einen bestimmten, für sie fragwürdigen Sachverhalt eruieren wollen. In den nicht seltenen Fällen, in denen das Anliegen nicht expliziert wird, muss die Rekonstruktion anhand anderer Äußerungen erfolgen. Das können z.B. Formulierungen sein, in denen die Ratsuchenden denjenigen „Sachverhalt [darstellen], der den problematischen Aspekt des Sachverhalts-Zusammenhangs“ (Nothdurft 1984, 88) ausmacht oder Äußerungen, in denen die Experten ihrerseits versuchen, das Anliegen der Ratsuchenden zu bestimmen. Dabei gilt das Anliegen durch den Ratgebenden dann als festgelegt, wenn der Ratsuchende dessen Festlegung ratifiziert hat. Die so rekonstruierten Anliegen werden dann in eine Aussage im Format „Der/die Ratsuchende möchte wissen, was“ transformiert. Wird das Anliegen im Laufe des Gespräches durch die Ratsuchenden umdefiniert, so gilt damit ein neuer Gesprächsabschnitt als eingeleitet (vgl. S. 30).

Der *Problemhintergrund* erfasst das übergeordnete Handlungsziel der Ratsuchenden, in dessen Umsetzung das aktuelle Problem entstand.

Das *Wissensdefizit*, aus welchem das Problem erwuchs, lässt sich schließlich aus dem

rekonstruierten Anliegen ableiten.

Die *Wissensvoraussetzungen* der Ratsuchenden können nur in begrenztem Maße bestimmt werden. Bei ihrer Rekonstruktion werden nur diejenigen Äußerungen erfasst und notiert, die explizit auf vorhandenes Wissen der Ratsuchenden verweisen. Zusätzlich werden die pragmatischen Präsuppositionen rekonstruiert und als Wissensvoraussetzung erfasst, die im Zusammenhang mit der Angebotsformulierung stehen.

Wichtig für die späteren Analysen sind darüber hinaus die im Kapitel 1 vorgestellten Kriterien zur Klassifizierung eines Problems, vor allem der *Grad der Komplexität* des Problems (vgl. Seite 24). Dieses Vorgehen soll im Folgenden an einem Beispiel illustriert werden, bevor anschließend einige Probleme dieses methodischen Vorgehens diskutiert werden.

Beispiel BAUFINANZ 02

Problempräsentation

RG	C guten tach herr B? ++sie wollen ein + einfamilienhaus neu bauen.
RS	ja, richtig. + (H) u:nd da könnt wollt ich gerne ma: + {<} ne: + finanzierung~ welches + die besten möglichkeiten wärn.

Rekonstruktion des Problems:

Problemhintergrund	Neubau eines Einfamilienhauses
Anliegensformulierung	Die Ratsuchende möchte wissen, welche Finanzierung beim Bau eines Einfamilienhauses die beste ist.
Wissensvoraussetzungen	Variante a) Die Ratsuchende kennt Möglichkeiten der Finanzierung. Variante b) keine Wissensvoraussetzungen
Wissensdefizit	Variante a) Der Ratsuchenden fehlt ein Bewertungsmaßstab, um die Finanzierungsmöglichkeiten miteinander vergleichen und bewerten zu können. Variante b) Die Ratsuchende weiß nicht, welche Finanzierungsmöglichkeiten es gibt.
Problemtyp	
Komplexität	komplex
Objekt	sachbezogen
kogn. Operation	bewertend
Reduktion auf	Variable

Problematisch wird dieses Vorgehen bei den Gesprächen, in denen das Anliegen von den Ratsuchenden nicht explizit formuliert wird. Zwar kann und muss man hier auf die ratgeberseitige Definition des Problems zurückgreifen, in der Annahme, die Ratsuchenden würden dieses Definition anfechten, sollte sie nicht ihrem tatsächlichen Anliegen entsprechen. Allerdings ist es vorstellbar – und im Korpus auch belegt –, dass Ratsuchende trotz einer Fehlinterpretation des Anliegens die Ratgebenden in ihren Lösungsbemühungen gewähren lassen. Die Gründe hierfür könnten zum einen darin liegen, dass Ratsuchende davor zurückscheuen, ihren Gesprächspartner zu korrigieren oder dass ihnen die explizite Formulierung des Problems in irgendeiner Weise unangenehm ist und sie hoffen, der Ratgebende würde das Anliegen selbst erkennen. Da jedoch die „handlungsleitenden Orientierungen [...] im Gespräch tendenziell virulent sind, [...] da Handelnde die Konsequenzen ihres Handelns in Gesprächen nicht vollständig unter Kontrolle haben“ (Nothdurft 1984, S. 128), kann der Beobachter zumindest erkennen, wann ein Problem latent bleibt, auch wenn er das tatsächliche Anliegen des Ratsuchenden aus dem Gespräch nicht zu rekonstruieren vermag. In diesen Fällen gilt das auf der Basis der Problemdefinition des Ratgebenden rekonstruierte Anliegen als Analysegrundlage, mit der Einschränkung, dass sich hinter diesem Anliegen ein weiteres und erst das für den Ratsuchenden entscheidende verbirgt.

3.3.1.2 Rekonstruktion des propositionalen Gehaltes der Informationsvermittlung

Die Erfassung der zur Problemlösung exothesierten Informationen erfolgt über die Rekonstruktion der jeweiligen Proposition einer Äußerungseinheit. Dazu werden die Propositionen in ein entsprechendes Darstellungsformat überführt, das geeignet ist, die Informationen möglichst genau und umfassend und nicht zuletzt auch effektiv zu beschreiben. Allerdings schienen die gängigen Darstellungsformate wie Netzwerkdarstellungen und Propositionslisten dafür wenig geeignet, vor allem deswegen, da mit ihnen die im Gespräch entstehende Informationsstruktur nicht in ihrer Dynamik erfasst werden kann. Daher wurde ein Format entwickelt, das sich zwar an die Darstellung von Wissensstrukturen in Propositionslisten anlehnt, diese aber modifiziert. Als Darstellungsformat wurde eine tabellarische Form verwendet. Die Notation unterliegt folgenden Konventionen: Die Äußerungseinheiten werden in ihre Prädikat-Argument-Struktur zerlegt. Beginnend mit der ersten Äußerung wird deren Prädikat als Prädikat erster Ordnung in die erste Zeile der ersten Spalte aufgenommen. Die zweite Spalte enthält die Relation zwischen Prädikat

und dem in der dritten Spalte zu notierenden Argument.

Die Darstellung der Beziehungen zwischen Prädikaten und Argumenten wurde auf folgende Relationen beschränkt:

Teil-Ganzes	Ganzes-Teil-Relation, vom Ganzen zum Teil
=	Gleichheitsrelation, vom Definiens zum Definiendum
Beispiel	Beispiel-Relation, vom allgemeinen Konzept zum konkreten Beispiel
Merkmal	Merkmals-Relation, vom Konzept zum Merkmal
Voraus	Konditional-Relation, von der Bedingung zur Folge
Ursache	Kausal-Relation, von der Ursache zur Wirkung
Folge	Konsekutiv-Relation, von der Handlung zur Folge
Handlung	Handlungsrelation, vom Agens zur Handlung
Zweck	Zweckrelation, von der Handlung zum Handlungszweck

Dieses Vorgehen soll am folgenden Gesprächsausschnitt illustriert werden.

Beispiel BAUFINANZ 04:

17	RS	ja, schön guten tag. (H) also ich möchte ein grUndstück kaufen.[+]
		[(...)]
23	RS	(H) nu wollt ich ma fra/ fragen. + {<} kreditanstalt für wiederaufbau.[+]
24	RG	[hmhm,]
25	RS	{>} könnt ich dort och (so) e kredit bekomme?
26	RG	(H) + äh nein. + die kreditanstalt für wiederaufbau, + finanziert eigentlich nur die modernisierungs- programme, + ä:h das heißt wenn sie später n aUsbau vornehmen. [+]
27	RS	[ja.]
28	RG	können sie an die ka ef we=äh über die hAUsbank in der regel, [(H)]
29	RS	[ja'.]
30	RG	ein antrag stelln,=dass sie bis zu fünfhundert mark pro {<} quadratmeter~ + {>} äh darlehen erhalten könn.[+]
31	RS	[aha,]
32	RG	äh grUndstücks + äh + käufe finanziert die ka ef we: + nicht? [+]
33	RS	[nicht.]
34	RG	den grundstückskauf~ {<} den müssten sie: im prinzip + ähm: über eine: hypothesen: + bank oder ne {>} sparkasse oder deutsche [bank]
35	RS	[hm:,]
36	RG	beispielsweise vor[nehm]

Die Notation beginnt mit dem zuerst erwähnten Prädikat. Taucht im Verlaufe des Gespräches eine Proposition auf, deren Bestandteile in keiner Relation zu bisher notierten

Argumenten stehen, so wird deren Prädikat wieder in die erste Spalte als Prädikat erster Ordnung aufgenommen und eröffnet unter Umständen eine neue Kette. Alle Prädikate erster Ordnung werden durch Unterstreichung markiert.

Prädikat	Relation	Argument
<u>Kreditanstalt für Wiederaufbau</u>	<i>Merkmal</i>	finanziert nur die <Modernisierungsprogramme>

Wird das Argument (oder ein Teil davon) nun seinerseits zum Prädikat einer weiteren Proposition, so wird es in einfache französische Anführungszeichen gesetzt und in die zweite Zeile in die erste Spalte als Prädikat zweiter Ordnung übertragen.

Prädikat	Relation	Argument
<u>Kreditanstalt für Wiederaufbau</u>	<i>Merkmal</i>	finanziert nur die <Modernisierungsprogramme>
<Modernisierungsprogramme>	<i>Merkmal</i>	für späteren Ausbau

Wird das Argument dieses Prädikates zweiter Ordnung selbst wieder zum Prädikat, wird es durch doppelte französische Anführungszeichen gekennzeichnet und als Prädikat dritter Ordnung in die Spalte 1 eingetragen, usw. usw.

Sind einem Prädikat mehrere Relationen gleichen Typs zugeordnet, dann werden diese durchnummeriert, wiederholen sich Prädikat-Argument-Zuordnungen, erhalten die entsprechenden Relationen die selbe Nummer.

Prädikat	Relation	Argument
<u>Kreditanstalt für Wiederaufbau</u>	<i>Merkmal</i>	finanziert nur die <Modernisierungsprogramme>
<Modernisierungsprogramme>	<i>Merkmal 1</i>	für späteren Ausbau
	<i>Merkmal 2</i>	beinhalten bis zu 500 DM pro m ² als Darlehen

Propositionen (bzw. deren Teile), die von den Ratsuchenden eingebracht und im Folgenden von den Ratgebenden in irgendeiner Weise aufgenommen werden, stehen in eckigen Klammern.

Ist die Zuordnung eines Argumentes zu einem Prädikat oder die Relation zwischen ihnen fraglich, so wird dies durch ein Fragezeichen gekennzeichnet, beruht die Zuordnung auf der Interpretationsleistung des Analysierenden, dann werden die fraglichen Kategorien in runde Klammern gesetzt.

Die Notation folgt Linie der thematischen Expansion einer eingeführten Proposition und nicht dem Zeitpunkt der Verbalisierung einer Information. Argumente gleicher Ordnung werden untereinander notiert.

Prädikat	Relation	Argument
Kreditanstalt für Wiederaufbau	<i>Merkmal 1</i>	finanziert keine <Grundstückskäufe>
	<i>Merkmal 2</i>	finanziert nur die <Modernisierungsprogramme>
<Modernisierungsprogramme>	<i>Merkmal 1</i>	für späteren Ausbau
	<i>Merkmal 2</i>	beinhalten bis zu 500 DM pro m ² als Darlehen
<Grundstückskäufe>	<i>Mittel</i>	Finanzierung über Hypothekenbank oder Sparkasse oder Deutsche Bank

In der vierten Spalte wird die Zeilennummer des Transkriptes vermerkt, in der sich die entsprechende Proposition im Transkript findet, so dass daraus auch die sukzessive Abfolge der Informationen im Gesprächsverlauf rekonstruierbar ist. Während die Spalten 1-4 erfassen, *was* an Informationen durch die Experten exothesiert, enthalten die letzten zwei Spalten ein Urteil hinsichtlich des *Wie* der Informationsvermittlung: Hier erfolgt eine Bewertung der Relevanz dieser Informationen für die Problemlösung der Ratsuchenden durch den Analysierenden (zur Operationalisierung der Kategorie Relevanz siehe folgenden Abs.).

Dieses Darstellungs- und Analyseformat birgt allerdings einige methodische Probleme, die im Folgenden kurz benannt werden sollen.

Reduktion der Information auf den propositionalen Gehalt einer Äußerung

Gegen diese Konzeptualisierung wäre einzuwenden, dass dadurch die illokutionären und damit pragmatischen Aspekte ausgeblendet werden, die natürlich jeder Äußerung inhärent sind. Für diese Reduzierung der Information auf die Proposition sprechen jedoch folgende Überlegungen: Die Beratungsgespräche sind im Wesentlichen auf eine Informationsvermittlung ausgerichtet. Daher sind als typische Sprechakte nur solche des repräsentativen Typs zu erwarten, wobei es für die Beschreibung und Analyse dessen, *was* exothesiert wird, unerheblich ist, ob der entsprechende Sprechakt als „Feststellen“, „Behaupten“ oder „Schildern“ realisiert wird. Die Analysen haben gezeigt, dass die Ratgebenden indirekte Sprechakte weitgehend vermeiden. Indirekte Sprechakte sind höchstens dann zu erwarten, wenn die Ratgebenden beispielsweise aus Gründen der Image-Wahrung den Ratsuchenden nur implizit von ihrem Vorhaben abraten. Wichtig werden die pragmatischen Aspekte erst dann, wenn es zu beschreiben gilt, in welchem Modus die Ratgebenden ihre Informationen darbieten.

„Interpretationsunklarheiten“

Die Unklarheiten und Mehrdeutigkeiten der Textoberfläche erfordern einen Rückgriff auf Verstehensprozesse des Beobachters.

Abbildungsschwäche des Darstellungsformates

Das gewählte Darstellungsformat weist zwei Schwachpunkte auf, wie sie wohl allen Repräsentationsformaten eigen sind: Zum einen sind die gewählten Relationen unzureichend, um die Beziehungen zwischen Prädikaten und Argumenten vollständig und eindeutig abzubilden. Eine Erweiterung der Relationen würde aber das Darstellungsformat unübersichtlich und somit unpraktikabel machen. Zum anderen bleiben im Darstellungsformat „nicht nur sprachlich-stilistische Variationen, sondern auch Bedeutungsdifferenzierungen in gewissem Umfang unberücksichtigt, die Wissensstruktur wird nur in ihren Hauptlinien und wichtigsten Bestandteilen, nicht jedoch in ihrer Gesamtheit abgebildet“ (Schnotz 1982, 227).

3.3.1.3 Analyse der Relevanz der vermittelten Information

Informationen können zum einen *relevant in Bezug auf etwas* (in unserem Fall auf das Anliegen), oder *relevant für jemanden* (hier für die Ratsuchenden) sein. Entscheidend für die Untersuchung ist die Relevanz der Informationen bezüglich des Wissensdefizites der Ratsuchenden. Zur Bestimmung dieser Art von Relevanz bediene ich mich folgender Operationalisierung: Als relevant werden alle Informationen betrachtet,

- die einen Bezug zum Anliegen erkennen lassen (notiert mit Ø in Spalte Rel 1 des Darstellungsformates) und
- den thematischen Fokus des Anliegens zwar überschreiten, aber einen erkennbaren Bezug zum Problemhintergrund aufweisen (gekennzeichnet mit +).

Als nicht relevant gelten dagegen alle Informationen, die

- weder einen erkennbaren Bezug zum Anliegen der Ratsuchenden noch zu dessen Problemhintergrund aufweisen oder
- Elemente des im Gesprächsverlaufes explizit gewordenen Wissens der Ratsuchenden enthalten (gekennzeichnet mit –).

Die Zuschreibung von Relevanz muss bei diesem Vorgehen in der Regel aus der Außenperspektive, also aus der Perspektive des Beobachtenden auf der Grundlage dessen alltagsweltlicher Kompetenz erfolgen, da die Ratsuchenden die Relevanz einer Äußerung bezüglich ihres Problems nur selten thematisieren. Problematisch an dieser Vorgehensweise ist allerdings der Umstand, dass diese Kompetenz zur Beurteilung der Relevanz gegeben-

falls unzureichend sein kann, da der Analysierende nicht über das entsprechende Fachwissen verfügt. Zwar wäre es theoretisch möglich, sich mit Hilfe von entsprechenden Experten zu jedem der vier Themenbereiche umfassende fachliche Kompetenz anzueignen, jedoch ist dieser Aufwand forschungspraktisch unvertretbar hoch. Die durch die ausführliche Beschäftigung mit zahlreichen Gesprächen zu jedem der untersuchten Themenbereiche erworbene Kompetenz eines „informierten Laien“ (sensu Schütz) scheint mir jedoch ausreichend, um die Relevanz von Informationen hinreichend fundiert beurteilen zu können. Auch die zweite Form der Relevanz lässt sich aus den Daten allein nur schwer bestimmen, da diese eine Funktion des Informationsgehaltes ist, der wiederum von der Qualität der aktuellen Wissensrepräsentation der Ratsuchenden abhängt. Nach Gaus (2000) können verstandene Nachrichten in Abhängigkeit vom jeweiligen Wissen der Rezipienten folgenden Informationsgehalt aufweisen:

- Der Informationsgehalt ist gleich Null, „wenn die Nachricht bereits bekannt und das bisherige Wissen als sicher bewertet worden war“. (Gaus 2000, 19)
- Der Informationsgehalt ist gering, wenn die Nachricht zwar bekannt war, bisher aber als nicht sicher bewertet wurde.
- Der Informationsgehalt ist groß, wenn die Nachricht neu ist oder im Widerspruch zum bisherigen Wissen steht.

Nicht jede Information muss aber nun sowohl relevant in Bezug auf das Thema und in Bezug auf den Rezipienten sein. So kann eine verstandene Nachricht zwar für das Problem des Ratsuchenden irrelevant, aufgrund des Neuigkeitswertes für den Hörer jedoch von Interesse sein. Umgekehrt ist eine thematisch relevante Nachricht nicht relevant für den Ratsuchenden, wenn deren Informationsgehalt gleich Null ist.

Der Informationsgehalt einer verstandenen Nachricht lässt sich allerdings nur schwer bestimmen, denn die Qualität der aktuellen Wissensrepräsentation der Ratsuchenden kann anhand der Daten nur unzulänglich rekonstruiert werden. Rückschlüsse auf den Wissensstand könnten Äußerungen der Ratsuchenden geben, in denen sie den Informationsgehalt der verstandenen Nachrichten bewerten. Aber auch solche expliziten Bewertungen sind nur sehr selten zu beobachten gewesen. Deshalb muss hier auf andere Indikatoren zurückgegriffen werden und zwar auf implizite Äußerungen und Hörersignale, die eine Wertung der Ratsuchenden hinsichtlich des Informationsgehaltes erkennen lassen. Auch könnte eine ausbleibende Reaktion der Ratsuchenden, eventuell verbunden mit einem abruptem Themenwechsel, darauf hindeuten, dass die Äußerungen vom Ratsuchenden als nicht relevant eingeschätzt wurden. Am plausibelsten sind hierbei die expliziten Relevanzzuschreibungen

seitens der Ratgebenden, am stärksten interpretationsbelastet dagegen die impliziten Wertungen und Hörersignale. Dessen ungeachtet werden diese teilnehmerseitigen Zuschreibungen in der letzten Spalte des Darstellungsformates (Rel 2) erfasst, wobei hier als relevant bewertete Informationen mit einem Pluszeichen, als irrelevant beurteilte Äußerungen mit einem Minuszeichen markiert werden. Der folgende Ausschnitt aus einer Analyse des Äußerungsinhaltes soll dieses Vorgehen verdeutlichen:

Prädikat	Relation	Argument	Zeile	Rel 1	Rel 2
<u>Kreditanstalt für Wiederaufbau</u>	<i>Merkmal 1</i>	finanziert keine <Grundstückskäufe>	32	Ø	
	<i>Merkmal 2</i>	finanziert nur die <Modernisierungsprogramme>	26	+	
<Modernisierungsprogramme>	<i>Merkmal 1</i>	für späteren Ausbau	26	+	
	<i>Merkmal 2</i>	beinhalten bis zu 500 DM pro m ² als Darlehen	30	+	+
<Grundstückskäufe>	<i>Mittel</i>	Finanzierung über Hypothekenbank oder Sparkasse oder Deutsche Bank	34	Ø	

3.3.2 Das Herstellen von Verständigung im Beratungsgespräch

Eine wesentliche Bedingung für eine erfolgreiche Informationsvermittlung durch die Ratgebenden besteht darin, dass sie ihre Informationen für den Ratsuchenden verständlich formulieren. Daher wäre zu untersuchen, wie die Ratgebenden Verstehen gewährleisten und ob ihre Bemühungen erfolgreich, d.h. ihre Äußerungen verständlich sind.

Mit den Aspekten des Verstehens bzw. der Verständlichkeit eines Textes rücken nun Begriffe in das Blickfeld, deren Bestimmung in der Forschung divergieren. So wird Verstehen entweder „als Prozeß, als konstruktive Aktivität, [oder] als Zustand“ definiert (Schäfflein-Armbruster 1994, 495). Verständlichkeit eines Textes kann zum einen als textinhärente und damit leserunabhängige Größe begriffen werden, in diesem Fall sind „Texte [...] sozusagen isolierte Gegenstände, denen Verständlichkeit zukommen – oder abgehen kann“ (Ehlich 1994, 116). Zum anderen kann Verständlichkeit eines Textes aus der Perspektive des jeweiligen Rezipienten betrachtet werden, ein Text ist dann nur für diesen verständlich oder unverständlich.

Den Analysen der vorliegende Arbeit liegen nun folgenden Konzeptualisierungen zugrunde:

- Das *Herstellen bzw. Gewährleisten von Verständlichkeit* wird als sprecherseitiger Prozess verstanden.

- Zur Analyse der *Verständlichkeit* eines Textes greife ich auf zwei unterschiedliche Konzeptualisierungen zurück:

Zum einen wird Verständlichkeit als textinhärente und rezipienten-unabhängige Größe verstanden. Die Bewertung eines Textes hinsichtlich seiner Verständlichkeit erfolgt somit ausschließlich aus der Perspektive des Analysierenden.

Zum anderen soll Verständlichkeit auch aus der Sicht des Rezipienten beschrieben werden; in diesem Fall wird Verständlichkeit als rezipienten-abhängige Größe konzeptualisiert, d.h. ein Text ist immer nur für den einen aktuellen Rezipienten verständlich oder nicht.

- *Verstehen* wird, ausgehend von kognitionstheoretischen Modellen, als eine konstruktive Aktivität des Rezipienten betrachtet, die „zwar einerseits textgeleitet (,bottom up‘), andererseits aber auch schemageleitet (,top down‘)“ erfolgt (Biere 1994, 161).
- Im Ergebnis dieser Aktivität hat sich der Rezipient ein *Verständnis* des Gehörten/Gelesenen „erarbeitet“.

3.3.2.1 Das Herstellen von Verständlichkeit durch den Sprecher

Aufgabe eines jeden Sprechers ist es, seine Äußerungen für den Rezipienten so zu formulieren, dass sie verstanden werden.⁴² Dieses Bemühen um Verständlichkeit wird vor allem dann deutlich, wenn sich ein Sprecher prophylaktischer Verfahren zur Sicherung der Verständigung bedient. Dabei bewertet der Sprecher eine eigene Äußerung im Hinblick auf den unterstellten Wissenstand und/oder die kognitiven Verarbeitungsmöglichkeiten des Gesprächspartners retrospektiv als verständniserschwerend und versucht diesen Mangel unverzüglich durch den Einsatz eines geeigneten verständnisfördernden Verfahrens zu beheben und so „mögliche Probleme und Störungen zu antizipieren und durch die Anwendung dieser Verfahren zu vermeiden“ (Fiehler 197, 9). Die als defizitär bewertete Äußerung wird durch den Sprecher korrigiert, indem er sie durch eine andere ersetzt oder sie durch weitere Äußerungen ergänzt und so (mutmaßlichen) Nachfragen, Bitten um Erläuterung oder Erklärung oder anderen verständnissichernden Aktivitäten seitens des Hörers zuvorkommt.

Zu diesen von mir als Korrekturen bezeichneten Verfahren prophylaktischer Verständnissi-

⁴² Ausgenommen hiervon sind natürlich die Fälle, in denen ein Sprecher bewusst unverständlich bleiben möchte.

cherung zählen sowohl diejenigen Äußerungen, die vom Sprecher selbst initiiert wurden, als auch solche, mit denen er auf eine unspezifische Hörerrückmeldung reagiert. Unspezifisch sind diese Signale insofern, da sie keinen eindeutigen Rückschluss auf das Vorliegen eines Verstehensproblems seitens des Rezipienten erlauben, bzw. das verstehenskritische Element oder die Art des Verstehensproblems nicht genau benannt werden. So stellt eine Erläuterung auf eine Nachfrage des Hörers in diesem Sinne keine prophylaktische verständnisfördernde Maßnahme dar, da hier bereits eine Störung vorlag. Von diesen korrigierenden Verfahren, die sich primär am Rezipienten orientieren, sind jene Verfahren zu unterscheiden, mit denen ein Sprecher ein Formulierungsproblem seinerseits aus eigenem Antrieb behebt. Hierzu gehören „Versprecher, falsche/unzureichende/nicht optimale Bezeichnungen, misslungene Konstruktionen“ (Fiehler 197, 10). Zur Abgrenzung gegenüber den korrigierenden Verfahren werden diese Verfahren hier als Reparaturen bezeichnet.⁴³ Zwar dienen auch solche selbstinitiierten Selbstreparaturen der Herstellung von Verständlichkeit, allerdings orientieren sich diese Verfahren primär an den Anforderungen, die ein Sprecher an die Qualität der eigenen Äußerung stellt.

Um Verständigungsprobleme zu vermeiden und so Verständlichkeit zu gewährleisten, können sich Sprecher folgender **korrigierender Verfahren** bedienen:

Umformulierungen:

Beim Umformulieren wird eine bereits gegebene Information – oder Teile davon – (Bezugsausdruck) wiederaufgenommen und mit anderen Worten erneut versprachlicht (Referenzausdruck). Bezugsausdruck und Referenzausdruck beziehen sich auf denselben außersprachlichen Sachverhalt, wobei der Referenzausdruck keine neuen Informationen beinhaltet. Der Referenzausdruck kann dem Bezugsausdruck unmittelbar oder, noch innerhalb der Sprecheräußerung, im Abstand folgen.

Beispiel BAUFINANZ 01⁴⁴

1	RG	es werden auch die einkommen~ und <i>die: werte der häuser separat gewertet?</i>
2	RS	hm,
3	RG	+ auch wenn sie nebeneinander stehen als haus. ++äh; die bank würde das jeweils: als eigenständiges~ + objekt, + bewerten.

⁴³ In der einschlägigen Literatur werden die Begriffe *Korrektur* und *Reparatur* zumeist synonym verwendet. So definiert Selting Reparatur als eine Sequenz, in der „eine vorausgegangene Äußerung korrigiert (sic!) oder präzisiert oder ein vom Rezipienten der Äußerung signalisiertes Verstehensproblem“ bearbeitet wird (Selting 1987b, 128). Zudem macht diese Bestimmung deutlich, dass unter diesen sprecherseitigen Verfahren auch solche Aktivitäten gerechnet werden, die auf ein bereits manifest gewordenes Verstehensproblem reagieren und damit eben nicht Verständigung prophylaktisch sichern.

⁴⁴ In den folgenden Gesprächsausschnitten ist der Bezugsausdruck jeweils kursiv, der Referenzausdruck jeweils fett, sprachliche Indikatoren für Korrekturen durch Unterstreichungen hervorgehoben.

Ausschlaggebend für die Korrektur des Bezugsausdruckes in 1 durch die Umformulierung in 3 scheint die deutliche Pause zwischen den beiden Äußerungseinheiten in 3 zu sein. Anscheinend erwartet der Ratgebende eine Reaktion des Ratsuchenden, das Ausbleiben dieser scheint er dahingehend zu interpretieren, dass der Hörer Probleme hat, seine vorangegangene Äußerung zu verstehen. Welcher Art jedoch das Verstehensproblem sein könnte, ist für den Ratgebenden nicht erkennbar. Sicherheitshalber formuliert daher er den fraglichen Sachverhalt erneut, diesmal jedoch mit anderen Worten.

Natürlich wäre für dieses Phänomen auch eine andere Deutung denkbar. So ließe sich diese Umformulierung auch als „Verlegenheitslösung“ des Ratgebenden interpretieren, weil die vorangegangenen Ausführungen die Frage der Ratsuchenden bereits beantwortet hatten. Da die Ratsuchende nicht gewillt ist, den Turn zu übernehmen, führt der Experte seinen Beitrag fort, und wiederholt, weil es nichts mehr zu sagen gibt, einen Teil seiner vorherigen Äußerung.

Erläuterungen:

Beim Erläutern wird im Gegensatz zum Umformulieren durch den Sprecher im Referenzausdruck zusätzliches Wissen exothesiert, von dem der Sprecher annimmt, das es für das hörerseitige Verständnis des Bezugsausdruckes notwendig ist. Bezugsausdruck und Referenzausdruck beziehen sich auch hier auf denselben außersprachlichen Sachverhalt.

Beispiel EXISTENZ 01

1	RG	und=äh.+ dA hängt es im wesentlichen davon ab <i>wie SIE sich da verkaUFen</i> . + ja, <u>das heißt also</u> =äh mit welch~ + gut vorbereiteten unterlagen sie an die bank rantreten; ja, ihr ihr konzept vertreten
---	----	--

In diesem Beispiel macht die Ratgebende deutlich, was sie darunter versteht, sich bei der Bank „zu verkaufen“: Das bedeutet für sie, gut vorbereitete Unterlagen bei der Hand zu haben und das eigene Konzept vertreten zu können. Hier nimmt die Expertin an, dass dem Ratsuchenden die Bedeutung dieses Terminus „sich bei einer Bank (gut) zu verkaufen“ nicht geläufig ist.

Als spezielle Fälle von Erläuterungen gelten Explikationen und Präzisierungen.

Explikationen: Bei einer Explikation besteht der Bezugsausdruck „aus einem (meist an die Form eines mehr oder weniger spezielsprachlichen Terminus oder Pseudoterminus gebundenen) abstrakten Begriff“; dieser wird „durch eine im Reformulierungsausdruck enthaltene komplexere Sachverhaltsdarstellung definiert“ (Gülich/Kotschi 1987, 241).

Hierzu zählen auch die Fälle, in denen eine Abkürzung als Bezugsausdruck in einem Referenzausdruck aufgelöst wird.

Beispiel BAUFINANZ 11

1	RG	nein. das äh <i>grund[buch]</i>
2	RS	hm,
3	RG	ist praktisch äh ja. äh die buchhaltung der bundesrepublik.

In diesem Beispiel erklärt die Ratgebende der Ratsuchenden den Terminus „Grundbuch“, indem sie ihn mit dem Begriff „Buchhaltung der Bundesrepublik“ umschreibt.

Beispiel BAUFINANZ 06

1	RG	äh zum einen gibts für die modernisierung die sogenannten + äh <i>ka ef we</i> fördermittel. [+]
2	RS	[hm:;]
3	RG	ja; kreditanstalt für wiederaufbau <u>heißt das?</u>

In diesem Ausschnitt führt der Ratgebende bei der Benennung relevanter Fördermittel die Abkürzung KfW ein: Dabei kennzeichnet er diesen Begriff durch die Voranstellung von *sogenannten* als Terminus. Obwohl die Hörerrückmeldung keine Divergenz und somit kein Nicht-Verstehen signalisiert (2), erachtet es der Experte als notwendig, diese Abkürzung aufzulösen (3).

Präzisierungen: Ein vager, mehrdeutiger bzw. allgemeiner bezugsausdruck wird durch einen Referenzausdruck präzisiert und so die Vagheit oder Mehrdeutigkeit des Bezugsausdruckes reduziert.

Beispiel PFLEGE 01

1	RG	ich empfehle ihnen dann auch noch zUsätzlich + wenn ihnen <i>die pflegeperson</i> + <u>beziehungsweise</u> + die person die also: + die betreuung übernimmt,
2	RS	hm~
3	RG	nAhesteht,

Hier präzisiert der Ratgebende den Begriff „Pflegeperson“, möglicherweise in der Annahme, darunter könne sowohl die zu pflegende als auch die pflegende Person verstanden werden. Durch seine Präzisierung wird diese Mehrdeutigkeit aufgelöst: gemeint ist die pflegende Person.

Erklärungen:

Beim Erklären werden im Unterschied zum Erläutern die Zusammenhänge zwischen dem Bezugsausdruck und dem Referenzausdruck zugrundeliegenden Sachverhalten ver-

sprachlicht, wodurch die Geltung der im Bezugsausdruck exothesierte Informationen begründet und so „das Gesamtverständnis eines Zusammenhangs über die Wirklichkeit gefördert“ wird (Bührig 1996, 180). Während die erstgenannten Verfahren in der einschlägigen Literatur den reformulierenden oder paraphrasierenden Handlungen zugerechnet werden (Müllerova 1989, Wahmhoff 1981, Gülich/Kotschi 1987, Gülich 1988), können Erklärungen nicht unter diesen Oberbegriff subsumiert werden, denn Bezugsausdruck und Referenzausdruck beziehen sich hier nicht auf denselben außersprachlichen Sachverhalt. Zudem ist hier der korrigierende Charakter weniger deutlich erkennbar.

Beispiel BAUFINANZ 01

1	RS	und zwar~ ++{>} war da a/ wird nachher {<} och e bausparvertrag mit~ + +
2	RG	<i>das ist [in der regel]</i>
3	RS	[(eingebunden)]
4	RG	<i>nicht das günstigste? (H) weil sie hier no:ch relativ + äh; + lange, also sieben oder zehn jahre ansparen müssen,</i>
5	RS	hm,
6	RG	und in dEr zeit nur zinsen zahlen? (H) ähm; + mit der gleichen monatsrate + kommen sie mit der + normalen üblichen bankfinanzierung + viel weiter, (und) + [und]
7	RS	[ja,]
8	RG	haben weniger zinsen gezahlt.

Den von der Ratsuchenden geschilderten Sachverhalt, einen Bausparvertrag mit in die Finanzierung einzubinden (1), bewertet der Experte, wenn auch vorsichtig, negativ (2-4). Zum Verständnis seiner Wertung begründet er im Folgenden (4-8) seine Meinung mit dem Verweis auf eine dadurch entstehende höhere finanzielle Belastung für die Ratsuchende und macht so den Zusammenhang zwischen dem Abschluss eines neuen Bausparvertrages und der (höheren) Zinsbelastung deutlich.

Neben diesen korrigierenden Verfahren können sich Sprecher aber auch anderer Mittel bedienen, um Verständlichkeit zu sichern und Verstehensprobleme prophylaktisch zu vermeiden. Bei diesen Mitteln handelt es sich um **kontrollierende Verfahren** der Verständnissicherung. Mit ihnen wird das Verständnis einer Äußerung im Nachhinein, also nach Vollzug der Sprechhandlung vom Sprecher kontrolliert. Diese Kontrollverfahren können dabei sowohl vom Sprecher selbstinitiiert sein oder eine Reaktion auf ein Hörersignal darstellen, das ein unspezifisches Verstehensproblem signalisiert.

Nach Selting (1987a) kann hier zwischen formalen und inhaltlichen Verfahren unterschieden werden. Bei den formalen Verfahren handelt es sich lediglich um den Austausch von Dialogsignalen: Durch die Verwendung von solchen Signalen wie *ne* oder *ja* –

gesprochen mit deutlich steigender Intonation – fordert der Sprecher „ein Rezeptions- oder Verstehenssignal des Rezipienten“ (Selting 1997, 47). Rezeptionssignale dienen dazu, sich die Rolle als Sprecher bestätigen zu lassen, Verstehenssignale dagegen der Überprüfung und Sicherung der Verständigung. Während bei Rezeptionssignalen in der Regel keine Reaktion des Hörers erfolgt (und vom Sprecher wohl auch nicht erwartet wird), sind Hörerreaktionen auf Verstehenssignale üblich und werden auch sprecherseitig erwartet. Zur Bestätigung, den Beitrag des Sprechers verstanden zu haben, verwenden die Rezipienten häufig solche Signale wie *ja:* oder *hmhm*.

a) Reklamation eines Verstehenssignals

Beispiel BAUFINANZ 05

1	RG	es gibt ein sogenanntes restkaufgelddarlehn, von der treuhand.
2	RS	ja?
3	RG	(H) <i>das äh: von konditionen her? (R) is + begrenzt? auf + zwanzig prozent des kAUfpreises? aber maximal zehntausend demark.</i>
4	RS	hmhm?
5	RG	ja?
6	RS	hm:?

Auf seine Aussage bezüglich der Konditionen des Restkaufgelddarlehens (3) platziert der Ratgebende in 5, trotz einer bestätigenden Hörerrückmeldung der Ratsuchende in 4, ein verständnisheischendes Signal, um sich zu vergewissern, ob die Hörerin seine Ausführungen verstanden habe. Dies wird ihm von der Ratsuchenden mit einer weiteren positiven Hörerrückmeldung auch deutlich bestätigt (6).

Die inhaltlichen Verfahren der Verständnissicherung – Inferenzüberprüfung und Widerspruchsklärung (ebd.) – werden in der Regel vom Hörer initiiert; mitunter kann auch eine Inferenzüberprüfung durch den Sprecher vollzogen werden. Damit vergewissert sich der Sprecher, dass der Hörer die korrekte Inferenz gebildet hat und beugt damit möglichen Missverständnissen zuvor. Dazu wird die fragliche Inferenz durch den Sprecher selbst verbalisiert, oft verbunden mit der Reklamation eines Verstehenssignals.

b) Inferenzüberprüfung

Beispiel BAUFINANZ 03

1	RG	hier kriegen=se allerdings zuschuss wenn sie modernisieren wollen, [+]
2	RS	[ja~]
3	RG	{<} oder <i>sie beantragen dann dieses zinsgünstige ka ef we darlehen</i> , [+]
4	RS	[ja.]
5	RG	da zahlen se weniger zinsen als beim normalen bankdarlehen.
6	RS	hm:. hm. hm. hm. hm. hm. (H)

		also ka ef we kredite: [ähnehm un/]
7	RG	[ja, 'für] die modernisierung, aber nicht fürn kauf. [ne,]
8	RS	[nei:n.] nUr für modernisierung.

Die Empfehlung des Experten, einen KfW-Kredit zu beantragen (3), quittiert der Ratsuchende mit einer deutlichen Bestätigung (6). Um sicherzustellen, dass der Klient aus der Erwähnung des Verwendungszweckes für den Zuschuss (1) den Schluss zieht, dass dies auch für den KfW-Kredit zutrifft, verbalisiert der Ratgebende diese Inferenz selbst und fordert den Hörer auf, ihm zu signalisieren, ob er dies verstanden habe (7).

Die bisher beschriebenen sprachlichen Verfahren, mit denen ein Sprecher Verständlichkeit gewährleistet und Verständigungsproblemen vorbeugt, betrafen ausschließlich die semantisch-lexikalische Ebene der Äußerungen, in der Terminologie der Sprechakttheorie also die Ebenen des Äußerungsaktes und des propositionalen Aktes. Ein Sprecher muss aber auch gewährleisten, dass seine Äußerungen auf der kommunikativ-pragmatischen Ebene für den Hörer verständlich werden. Verständlichkeit herstellen heißt demnach auch, die kommunikative Funktion einer Äußerung bzw. eines Textes deutlich zu machen. Der Rezipient muss also auch erkennen, welche Illokution bzw. Perlokution hinter einer sprachlichen Äußerung steckt, oder welche Relevanz einer Äußerung zukommt. Verfahren, mit denen ein Sprecher prophylaktisch Verständlichkeit auch auf der kommunikativ-pragmatischen Ebene sichert, sind bisher allerdings noch nicht systematisch untersucht und beschrieben worden. Solch eine Untersuchung kann und soll auch diese Arbeit nicht leisten. Gleichwohl konnten im Korpus einige Verfahren isoliert werden, mit denen ein Sprecher die Relevanz einer Information hervorhebt oder begründet. Diese Prozeduren orientieren sich allerdings – im Unterschied zu den bisher besprochenen Verfahren – primär an der Gesamtheit der im Gespräch zu einem bestimmten Zeitpunkt verbalisierten Informationen und nur in zweiter Linie an den Wissensvoraussetzungen des Hörers.

Relevanzakzentuierung:

Mit diesen Verfahren macht der Sprecher die besondere Bedeutung eines Sachverhaltes für den Hörer deutlich, indem er ihn von vornherein als wichtig, als relevant markiert und ihn so von anderen Informationen abhebt.

Beispiel BAUFINANZ 05

1	RG	dann wäre es sehr wichtig , (H) {<} <i>dass sie sich ähm: + (H) eine zehnjährige zinsfestschreibung? sichern, [+]</i>
---	----	--

Relevanzbegründung

Mit diesen Verfahren begründet der Sprecher prophylaktisch, warum er eine bestimmte sprachliche Handlung vollzieht. Diese Verfahren scheinen im Unterschied zur Relevanzakzentuierung allerdings sehr selten zu sein, im Korpus konnte es nur einmal beobachtet werden.

Beispiel BAUFINANZ 08

1	RG	haben sie denn schon ein neues Baugrundstück.
2	RS	ja das ist da.
3	RG	<i>und wo liegt das,</i>
4	RS	<i>das liegt im gleichen ort.</i>
5	RG	<i>+ ja wo ist das in in x-stadt,?</i>
6	RS	<i>na kurz vor x-stadt.</i>
7	RG	<i>ja kurz vor~ x-kreis oder X-stadt.</i>
8	RS	<i>x-kreis.</i>
9	RG	das muss ich wissen, ich muss sie dann nämlich äh zur richtigen zuständigen stelle schicken.

Anliegen der Ratsuchenden war die Frage nach der besten Finanzierung für den Bau eines Hauses. Die Expertin geht jedoch zunächst nicht auf diese Frage ein, sondern eruiert erst die Lage des zukünftigen Wohnortes der Ratsuchenden (3-8). Da dies jedoch in keinem erkennbaren Zusammenhang zum Anliegen der Klientin steht, begründet die Ratgebende, warum sie diese Angaben benötigt (9).

Um die Relevanz von Äußerungen hervorzuheben, können sich Sprecher schließlich zweier weiterer Verfahren bedienen. Zu diesen bewertenden Verfahren zählen Zusammenfassungen und Wiederholungen, mit denen die Sprecher zumindest indirekt die Bedeutung bestimmter Informationen für den Rezipienten hervorheben können. Zwar dienen auch diese Prozeduren dazu, das Verständnis auf der lexikalisch-semanticen Ebene zu sichern – und daher werden diese Verfahren in der Literatur auch den reformulierenden oder paraphrasierenden Handlungen zugerechnet (u.a. Gülich 1988, Gülich/Kotschi 1987, Wahmhoff 1981) – jedoch ist m.E. der pragmatische Aspekt dieser Verfahren ebenso bedeutsam.⁴⁵

Zusammenfassungen:

Das Zusammenfassen beruht auf mehreren BA. Der Sprecher verleiht bereits verbalisierten Informationen eine neue sprachliche Struktur, er bringt die für ihn wesentliche Information sozusagen auf einen Punkt. Verständnissichernd sind diese Handlungen in zweifacher Hin-

⁴⁵ Daneben können diese Verfahren auch weitere kommunikative Aufgaben erfüllen: So signalisiert ein Sprecher beispielsweise mit einer Zusammenfassung, dass er das Thema als abgeschlossen betrachtet

sicht: Durch die sprecherseitig vollzogene Reduktion einer Vielzahl von Information auf das Wesentliche und den damit verbundenen Redundanzeffekt wird der Aufbau bzw. die Modifikation des kognitiven Modells des Rezipienten unterstützt oder dieses Model stabilisiert.

Beispiel EXISTENZ 01

1	RG	also {>} (wie gesagt) ich kann ihnen nur raten, {<} sie müssen ganz ganz konkret halt äh äh schon mal wissen was {>} was was sie {<} möchten, wo sie sich selbständig machen äh wollen, und eben: welche objekte sie da ins auge fassen
---	----	--

Im Verlaufe dieses Gespräches ist bei der Ratgebenden offenbar der nicht unbegründete Eindruck entstanden, dass die Vorstellungen des Ratsuchenden bezüglich seines geplanten Unternehmens (Eröffnung eines Spezialitätenrestaurants) bisher wenig konkret sind. Da aber eine konkrete und detaillierte Planung unabdingbare Voraussetzung für erfolgreiche Kreditverhandlungen ist, hat sie den Ratsuchenden mehrfach darauf hingewiesen, mit möglichst konkreten Vorstellungen bei einer Bank vorzusprechen. Diese, durch die Einleitung *also wie gesagt* auch als solche angekündigte Zusammenfassung erfolgt, nachdem der Ratsuchende ausführlich seine Motivation zur Unternehmensgründung geschildert hat und somit zunächst ein relativer Abschluss des Gespräches erreicht wurde. In ihrer Zusammenfassung weist die Expertin dabei nochmals auf wesentliche Punkte des Unternehmenskonzeptes hin: Ausrichtung des Restaurants, Lage und Objekt.

Wiederholungen:

Auch bei der Wiederholung werden bereits exothesierte Informationen erneut versprachlicht, allerdings bezieht sich in diesem Fall der Referenzausdruck nur auf eine Bezugsäußerung. Der BA kann hier nahezu identisch im RA wieder aufgenommen oder in anderen Worten reformuliert werden. Zudem kann die Referenzhandlung innerhalb eines Äußerungsaktes des Sprecher erfolgen oder zwischen BA und RA liegen noch weitere Äußerungsakte des Hörers und Sprechers. Im Unterschied zur Umformulierung steht hier jedoch der bewertende Aspekt im Vordergrund.

Beispiel: EXISTENZ 07

1	RG	dort gibt es brOschü:ren wenn sie jetzt erst mal Allgemeine [in]formation
2	RS	[ja.]
3	RG	haben wollen, dort gibt es broschüren über förderprogramme des lAndes und ähäh des bundes + äh und der europäischen union.= wenn sie jetzt erst mal Insgesamt
4	RS	ja~

5	RG	informationen haben wollen.
---	----	------------------------------------

Auf die Frage des Ratsuchenden, wo er Informationen über Förderprogramme bekäme, verweist die Expertin ihn an die Abteilung Wirtschaftsförderung. Dabei schränkt sie jedoch ihre Aussage dahingehend ein, dass in diesen Broschüren nur allgemeine Informationen zu finden seien (1). Diese Tatsache scheint ihr so bedeutsam zu sein, dass sie diese im Zusammenhang mit einer ausführlichen Beschreibung der vorhandenen Broschüren nochmals wiederholt (3-5). Die Bedeutsamkeit, die die Ratgebende dieser Tatsache beimisst, zeigt sich auch an späterer Stelle, wenn sie den Ratsuchenden darauf hinweist, konkrete Informationen könne er nur im Gespräch mit Vertretern der Handwerkskammer bzw. der IHK erhalten.

Diese beschriebenen sprachlichen Verfahren, mit denen ein Sprecher Verständlichkeit gewährleistet und Verständigungsproblemen vorbeugt, bilden nun eine Grundlage für die Bewertung der ratgeberseitigen Äußerungen hinsichtlich ihrer Verständlichkeit durch den Analysierenden.

3.3.2.2 Die Verständlichkeit eines Textes

Begreift man Verständlichkeit als eine textinhärente Größe, dann wird notwendiger Weise von einem konkreten Rezipienten abstrahiert. Die Beurteilung der Verständlichkeit eines Textes erfolgt in diesem Falle allein aus der Sicht des Wissenschaftlers. Dazu bedarf es jedoch objektivierbarer Kriterien, nach denen sich ein Text als verständlich oder unverständlich bewerten lässt. Eine Operationalisierung von Verständlichkeit als textinhärente Eigenschaft, dürfte, so sollte man angesichts der Fülle von Untersuchungen zur Textverständlichkeit meinen, wenig Probleme bereiten.⁴⁶ Dass dem allerdings nicht so ist, zeigt sich daran, dass es trotz langjähriger Forschung noch nicht gelungen ist, ein überzeugendes und allgemein anerkanntes Konzept vorzulegen, mit dem sich die Verständlichkeit eines Textes erfassen ließe. Zudem befassten sich die einschlägigen Untersuchungen überwiegend mit schriftlichen Texten, mündliche gerieten dagegen kaum in das Blickfeld.⁴⁷

Wenn auch die bisherigen Untersuchungen, seien sie text-, kognitions- oder aufgabenorien-

⁴⁶ Siehe u.a. Biere 1989 und 1991, Groeben 1982, Christmann/Groeben 1996, Ehlich 1994, Klein 1984, Raible 1978, Spillner 1995.

tiert, noch nicht den erwünschten Erfolg brachten, so wurden doch eine Vielzahl von Faktoren diskutiert, welche die Verständlichkeit eines, auch gesprochenen, Textes offensichtlich beeinflussen. Zu diesen verstehensrelevanten Kriterien gehören nach Heringer (1979) u.a. Sprachstil, Wortverständnis, Satzkomplexität, Textaufbau, Textpräzision und Vorwissen.⁴⁸ Diese Überlegungen bilden nun eine weitere Grundlage der Analyse der Verständlichkeit ratgeberseitigen Äußerungen. Aus der Vielzahl von sprachlichen Faktoren, die das Verständnis eines gesprochenen Textes beeinflussen können, seien hier nur solche herausgegriffen, deren Analyse mit relativ geringem Aufwand zu leisten ist und deren verständniserschwerendes Potential (im Sinne eines „types“) aus der Analyse von Verständigungsproblemen in den Gesprächen des Korpus tatsächlich nachweisbar war. Dazu gehören folgende Phänomene:

- Auf der Ebene des Wortverständnisses kann die Verwendung von unbekannten Fremdwörtern, Fachwörtern und Abkürzungen sowie abstrakter Begriffe das Verständnis beeinträchtigen. In diesem Fall wird das Wissen des Hörers bezüglich des thematisierten Sachverhaltes falsch eingeschätzt und die Kenntnis des entsprechenden Vokabulars vom Sprecher stillschweigend vorausgesetzt. Diese verständniserschwerenden Phänomene können (in der Terminologie Seltings 1987a) zu lokalen Bedeutungsverstehensproblemen führen.
- Auf der Ebene des Textaufbaus kann mangelnde Kohärenz das Verstehen erschweren. Dies entsteht, wenn die pragmatischen Präsuppositionen des Sprechers aufgrund fehlenden Wissens des Hörers von diesem nicht rekonstruiert werden können; die Folge sind Kohärenzprobleme.
- Hinsichtlich der Äußerungspräzision vermögen Mehrdeutigkeit und Vagheit der Formulierung sowie ungenaue oder fehlende Referenz verständniserschwerend wirken.⁴⁹ Diese Phänomene können im Gespräch zu Referenzproblemen führen.

Im Ergebnis der Analyse der prophylaktischen Verfahren der Verständnissicherung und

⁴⁷ Bei den Untersuchungen von gesprochenen Texten wurden vor allem Texte aus dem Hörfunk und dem Fernsehen hinsichtlich ihrer Verständlichkeit untersucht, wobei hier wiederum Nachrichten und Berichte im Mittelpunkt des Interesses standen. Allerdings handelt es sich bei diesen Texten nicht um genuin gesprochene Sprache, ihre „Mündlichkeit“ erschöpft sich zumeist darin, dass ein geschriebener Text gelesen wird. Natürlich-spontane gesprochene Texte wurden dagegen unter dem Aspekt der Verständlichkeit bisher kaum untersucht (siehe u.a. Abend 1975, Augst 1982, Bosshart 1976, Lutz/Wodak 1987, Narr 1988, Strassner 1982, Tuerer 1989, Weber 1980).

⁴⁸ Ausführlich siehe Heringer 1979 und 1984.

⁴⁹ Nach Pinkal ist ein Ausdruck dann mehrdeutig, „wenn das Präzisierungsspektrum [...] als diskret“, vage hingegen, wenn das Präzisierungsspektrum „als kontinuierlich empfunden wird“ (Pinkal 1985, 64).

dieser soeben beschriebenen verständnishemmenden Phänomene sollen die ratgeberseitigen Texte (als dem Gesamt der Äußerungen eines Ratgebenden) dahingehend bewertet werden, inwieweit ihre Formulierung das Verständnis potenziell fördert oder erschwert.⁵⁰ Grundlage dieser Bewertung ist folgende Annahme:

- Das Verstehen eines Textes wird tendenziell erleichtert (und Verständigungsprobleme werden vermieden), je weniger verständnishemmende Faktoren und je mehr sprecherseitige Verfahren der Verständnissicherung dieser enthält.
- Umgekehrt gilt: Das Verstehen wird tendenziell erschwert, je mehr verständnishemmende Faktoren ein Text enthält und je weniger Verfahren der Verständnissicherung ein Sprecher einsetzt.

Diese Aussagen müssen allerdings relativiert werden. Zunächst einmal können, allein aufgrund der prinzipiellen Grenzen der sprachlichen Vermittlungsmöglichkeit, Verständigungsprobleme nicht vermieden werden. Solche Probleme sind in der Kommunikation keine außergewöhnlichen Erscheinungen, sie sind vielmehr der Normalfall.

Zum anderen ist es auch nicht in jedem Fall notwendig, ein möglichst weitgehendes, genaues und sicheres Verständnis zu erlangen bzw. herzustellen. Oftmals reicht bereits ein oberflächliches, ungenaues, unsicheres Verständnis eines Text für den jeweiligen Zweck der Kommunikation aus. Daher werden häufig nicht alle von den Beteiligten erkannten Störungen als problematisch betrachtet und beseitigt und wird so ein mitunter unzureichendes Verständnis in Kauf genommen. Schließlich sind auch dem Einsatz verständnissichernder Verfahren Grenzen gesetzt. So sind aufgrund der Begrenztheit des kognitiven Verarbeitungsvermögens wie auch der Komplexität und Dynamik des interaktiven Geschehens im mündlichen Diskurs der Selbstbeobachtung Grenzen gesetzt, es kann daher unmöglich jede eigene Äußerung auf das Erreichen von Verständigung hin bewertet

⁵⁰ Es wird also keine Aussage darüber getroffen, ob eine Äußerung oder ein Text verständlich, schwer verständlich oder gar unverständlich ist, es wird lediglich ausgesagt, dass eine Äußerung das Potential besitzt, das Verstehen zu erleichtern, zu erschweren oder gar unmöglich zu machen. Die Analyse erstreckt sich daher auf jede ratgeberseitige Äußerung, unabhängig davon, ob sie vom Rezipienten explizit als verständlich bewertet wurde, ob sie vom Rezipienten erkennbar verstanden wurde oder ob sie zu einem manifesten Verständigungsproblem geführt hat.

werden.⁵¹ Auch können Sprecher diese Verfahren nicht beliebig und nicht extensiv einsetzen: Denn eine Fehleinschätzung der Wissensvoraussetzung bzw. des aktuellen Wissensstandes des Rezipienten durch den Sprecher, auf deren Basis diese Verfahren erst in Gang kommen, kann seitens des Rezipienten leicht als imagebedrohend interpretiert werden und damit die Kommunikation auf der Beziehungsebene nachhaltig stören.⁵²

Neben der Analyse der potentiellen Verständlichkeit des Textes soll des Weiteren untersucht werden, wie verständlich ein Text für den jeweiligen Rezipienten tatsächlich ist. Damit wird nun auf die zweite Konzeptualisierung von Verständlichkeit als einer rezipientenabhängigen Größe zurückgegriffen. Aussagen über die Verständlichkeit eines Textes für einen realen Rezipienten lassen sich – nur unter Rückgriff auf die Gespräche allein – durch explizite Bewertungen der Verständlichkeit einer Formulierung durch den Hörer im Gespräch und durch aufgetretene Verständigungsprobleme gewinnen. Da sich jedoch explizite Bewertungen in den untersuchten Gesprächen nur sehr selten beobachten ließen, muss die Analyse dieser Art von Verständlichkeit überwiegend anhand der Verständigungsprobleme erfolgen.

Verständigungsprobleme im Gespräch sind nun bereits vielfach untersucht worden, hier kann man den Forschungsstand als durchaus zufriedenstellend bezeichnen.⁵³ Daher können die Ergebnisse dieser Untersuchungen ohne weiteres für die vorliegende Arbeit verwendet werden.

Bevor im Folgenden eine Typologie von Verständigungsproblemen vorgestellt wird, gilt es zunächst zu klären, was unter einem Verständigungsproblem verstanden werden soll. Verständigungsprobleme können zum einen aus der Perspektive der Beteiligten, zum anderen aus der Beobachterperspektive festgestellt werden (vgl. Fiehler 1997, 8). Im ersten Fall wird das Problem von den Beteiligten selbst wahrgenommen, als solches thematisiert, gegebenenfalls kategorisiert und bearbeitet. Im zweiten Fall interpretiert der Beobachter

⁵¹ Natürlich gilt in einem Gespräch der Grundsatz, dass, solange ein Hörer nicht Gegenteiliges zu erkennen gibt, der Sprecher davon ausgehen kann, verstanden worden zu sein. Diese Annahme enthebt den Sprecher aber nicht seiner Aufgabe, sich selbst – wenn gewiss nicht auf jede seiner Äußerungen hin – des Grades der erreichten Verständigung zu vergewissern. In jedem Gespräch läuft – vorausgesetzt, die Beteiligten verfolgen das kommunikative Geschehen beobachtend in Form eines Monitorings – stets auch unterschwellig ein „Verständigungsdiskurs“ (Ehlich 1994, 118) darüber mit, ob bzw. inwieweit Verständnis erreicht wurde. Denn schließlich kann der Sprecher nicht davon ausgehen, dass sein Hörer in jedem Fall ein Verstehensproblem als solches auch anzeigt.

⁵² Vgl. u.a. Holly 1979, Selting 1987a.

⁵³ Vgl. Selting 1986b, 1987a und 1987b, Wenzel 1984, Mühlemann 1993, Kallmeyer 1977, Kind/Weingarten 1984, Fiehler 1997, Rickheit 1995, Voigt 1991, Müllerova 1989, Schäflein-Armbruster 1994; zuletzt Hinnenkamp 1998.

einen Gesprächsausschnitt als problematisch hinsichtlich der Verständigung und unterstellt somit mindestens einem der Beteiligten ein unzureichendes oder fehlerhaftes Verstehen. Wichtiger als diese Unterscheidung ist für die vorliegende Arbeit hingegen die Differenzierung in manifeste und latente Probleme (vgl. Selting 1987a). Als manifeste Probleme gelten solche Phänomene, in denen eine Störung in der Verständigung als Problem zunächst kenntlich gemacht und anschließend bearbeitet wird oder eine Störung bearbeitet wird, ohne dass sie von den Beteiligten als Problem kategorisiert wurde.⁵⁴ Dabei kann die Störung sofort oder mit größerem zeitlichen Abstand als solche erkannt und beseitigt werden.⁵⁵ Die Bestimmung einer Störung als einem manifesten Problem erfolgt sowohl unter Berücksichtigung der Perspektive der Beteiligten als auch aus der Perspektive des Beobachters. Die Bestimmung einer Störung als einem latenten Problem ist hingegen ausschließlich Ergebnis einer Zuschreibung des Beobachters. Hier konstatiert der Analysierende, dass die Verständigung gestört ist (obwohl ersichtlich keine Bearbeitung einer Störung erfolgt). Latente Verständigungsprobleme lassen sich naturgemäß ungleich schwerer identifizieren. Dass sie überhaupt für einen Außenstehenden erkennbar und damit analysierbar werden, beruht darauf, dass „Handelnde die Konsequenzen ihres Handelns im Gespräch nicht vollständig unter Kontrolle haben“ (Nothdurft 1984, 128). Indikatoren für latente Verständigungsprobleme sind zum einen Gesprächsphasen, in denen die Beteiligten nebeneinander her reden. Hier sind „zwischen den aufeinanderfolgenden Gesprächsbeiträgen verschiedener Sprecher [...] retrospektiv aus der Perspektive des Analysierenden Fokussprünge und Inkohärenzen rekonstruierbar, während zwischen den aufeinanderfolgenden Gesprächsbeiträgen desselben Sprecher jeweils Kohärenzbeziehungen bestehen“ (Selting 1987a, 171). Des Weiteren kann auch das Nicht-Einlösen einer konditionellen Relevanz auf eine latentes Verständigungsproblem hinweisen. Ungleich schwächere Indikatoren sind schließlich Hörersignale, die eine Divergenz des Rezipienten mit dem Gehörten signalisieren.

Im Folgenden sollen die im Korpus aufgetretenen manifesten und latenten Verständigungsprobleme beschrieben, hinsichtlich ihrer Ursachen kategorisiert und anhand von Beispielen aus dem Korpus illustriert werden. Dabei stütze ich mich im Wesentlichen auf verschiedene Arbeiten Seltings zu Verständigungsproblemen (1986b, 1987a und 1987b), deren

⁵⁴ Der Terminus „Verständigungsproblem“ impliziert hier also n i c h t, dass die Beteiligten eine Störung der Verständigung als Problem kategorisieren müssen.

⁵⁵ In dem Zeitraum zwischen dem Auftreten der Störung und ihrem Erkennen durch die Gesprächspartner ist dieses Problem natürlich latent vorhanden, manifest wird es erst, wenn es von den Beteiligten bearbeitet wird.

wichtigsten Differenzierungskriterien zunächst kurz referiert werden sollen.⁵⁶

Ausgangspunkt ihrer Typologie ist die bereits erwähnte Unterscheidung zwischen manifesten und latenten Verständigungsproblemen. Des Weiteren unterscheidet Selting zwischen lokalen und globalen Verständigungsproblemen. Während lokale Verständigungsprobleme „das Verstehen und die Interpretation sequentiell unmittelbar vorausgegangener Äußerungen [...] durch den Rezipienten“ betreffen, beziehen sich globale Verständigungsprobleme „auf das Verstehen und die Interpretation von Handlungskomplexen“ (1987a, 50). Weiterhin differenziert sie bezüglich der Problemträger einseitige Verstehensprobleme und wechselseitige Missverständnisse; beide Problemtypen können sowohl auf lokaler als auch globaler Ebene auftreten. Schließlich kann zwischen selbst- und fremd zugeschriebenen Verständigungsproblemen unterschieden werden: Erstere „werden vom Problemträger, der sich selbst die Rolle des Problemverursachers zuschreibt, angezeigt und vom Interaktionspartner bearbeitet. Fremdzugeschriebene Probleme werden vom Problemträger angezeigt und auch bearbeitet [...], aber dem vorherigen Sprecher als Problemverursacher zugeschrieben“ (1986, 326).

An manifesten Verständigungsproblemen traten im Korpus folgende Typen auf:

Akustische Verstehensprobleme:

Akustische Verstehensprobleme liegen vor, „wenn der Rezipient einer sprachlichen Handlung anstatt der Ausführung einer konditionell relevanten Sprechhandlung den vorherigen Sprecher [...] auffordert, einen Teil oder die ganze vorangegangene Äußerung“ zu wiederholen bzw. zu reformulieren (1987a, 72). Der Hörer versteht aufgrund von Störungen im Kommunikationskanal oder aufgrund gestörter Aufmerksamkeit eine Äußerung oder einen Teil einer Äußerung nicht und fordert den Sprecher auf, das fragliche Element zu wiederholen. Das selbst zugeschriebene Problem wird beseitigt, indem der Sprecher z.B. das nichtverstandene Element wiederholt oder umformuliert.

Beispiel PFLEGE 03⁵⁷

1	RG	es kAnn sein aber ich sach mal es ist da/ + {>} nicht der regel= nicht nicht bei ihrem erkrankheitsbild {<} muss ich sagen. +
2	RS	<i>wie bitte,</i>
3	RG	{f} <i>nicht bei ihrem krankheitsbild</i> [das {mf} kann ich mir]
4	RS	[ja also ich bin/]
5	RG	eigentlich nicht vorstellen.

Für dieses akustische Verstehensproblem ist hier offensichtlich ein Bündel von Ursachen verantwortlich: der Abbruch nach *da*, die anschließende Erhöhung des

⁵⁶ Ein Zusammenfassung dieser Typologie bietet Weber 1998.

⁵⁷ In den folgenden Gesprächsausschnitten sind Äußerungen, die ein Kommunikationsproblem indizieren, durch Unterstreichung, die als problematisch identifizierten Äußerungen (oder Teile davon) fett und Äußerungen, mit denen das Kommunikationsproblem schließlich bearbeitet und beseitigt wird, kursiv hervorgehoben.

Sprechtempos, die Verschleifung und das offensichtliche Formulierungsproblem der Ratgebenden. Der Ratsuchende signalisiert sein Verstehensproblem mit der Standardformulierung *wie bitte?*. Zur Behebung des Problems wiederholt die Expertin das problematische Element, wobei sie deutlich lauter spricht.⁵⁸

Semantische Zuordnungsprobleme:

In diesen Fällen wird eine Äußerung zwar akustisch verstanden, der Rezipient kann sie aber nicht interpretieren, „weil er einzelnen Elementen oder der ganzen Äußerung keine Bedeutung im Kontext zuordnen kann“ (ebd., 86). Hierbei sind folgende Untertypen zu unterscheiden:

a) Referenzprobleme:

Ein Referenzproblem entsteht, wenn ein Sprecher mit einem referierenden Ausdruck auf einen außersprachlichen Sachverhalt Bezug nimmt, der Hörer aber diesem referierenden Ausdruck keinen solchen Sachverhalt zuweisen kann. Das Problem wird z.B. dadurch behoben, dass der Sprecher den fraglichen referierenden Ausdruck durch einen anderen ersetzt oder ergänzende Angaben zur Bestimmung des fraglichen Sachverhaltes macht.

Beispiel BAUFINANZ 08

1	RG	haben sie denn schon ein neues baugrundstück.
2	RS	ja das ist da.
3	RG	und wo liegt das,
4	RS	das liegt im gleichen ort .
5	RG	+ ja <i>wo ist das in in x-stadt?</i>
6	RS	na <i>kurz vor x-stadt</i> .
7	RG	ja kurz vor~ x-kreis oder X-stadt.
8	RS	<i>x-kreis</i> .
9	RG	das muss ich wissen, ich ich muss sie dann nämlich äh zur richtigen zuständigen stelle schicken.

Das Referenzproblem in diesem Beispiel entsteht dadurch, dass die Ratsuchende auf die Frage nach der Lage des Baugrundstückes (3) auf den Ort verweist, in der sich ihr jetziges, von ihr bewohnte Haus befindet (4). Da sie aber in ihrer Problempräsentation nicht gesagt hat, **wo** sie wohnt, kann die Expertin mit dieser Angabe nichts anfangen. Ihrer Nachfrage lässt sie dabei noch eine Vermutung über den vermeintlichen Wohnort der Ratsuchenden folgen (5). Aber auch die Antwort der Ratsuchenden ist noch zu ungenau, denn worauf bezieht sich *kurz*

⁵⁸ In diesem Gesprächsausschnitt überlappen sich zwei Phänomene: das Formulierungsproblem der Ratgebenden und das beschriebene akustische Verstehensproblem, wobei die Reparatur des Formulierungsproblems durch die Ratgebende mit der Behebung des Verstehensproblems des

vor? Erst eine weitere Nachfrage (7) bringt schließlich die gewünschte Antwort und beseitigt das Verständigungsproblem (8).

b) lokale Bedeutungsverstehensprobleme:

Lokale Bedeutungsverstehensprobleme liegen vor, wenn der Hörer einer Äußerung oder einem Äußerungselement keine Bedeutung zuschreiben, diese nicht interpretieren kann. Solche Interpretationsprobleme entstehen häufig im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Fachwörtern. Das Problem wird gelöst, indem der Sprecher „mit einer Bedeutungserklärung, Beschreibung charakteristischer Eigenschaften, Explikation des Hintergrundes der Bezugsäußerung usw. reagiert“ (Selting 1987b, 136).

Beispiel BAUFINANZ 05

1	RG	ähm: ++es könnte sein, dass das en rein Erstelliges darlehen ist, [+ und]
2	RS	[{p} <u>so?</u> und was heißt?]
3	RG	das wärn dann die günstigsten sachen, [(H) + (H)]
4	RS	[<u>und was hIEßt das</u>] <u>eigentlich jetzt?</u> = was sie sachten ein?/ ++ <i>das darlehen? ein wie war das? ein erst~</i>
5	RG	(H) äh ein erstelliges darlehen . [das heißt,]
6	RS	[ach (je).]
7	RG	dass das nur fünfzig prozent vom eigentlichen preis. + vom [wert des]
8	RS	[ach so:,]
9	RG	objektes sind . [(H) und die]se
10	RS	[ja:, (...)]
11	RG	erstelliges darlehen, ++die [werden]
12	RS	[ja:,]
13	RG	etwas günstiger vergeben,

Diesem Gesprächsausschnitt vorausgegangen ist die Erörterung der Höhe des benötigten Darlehens. Aufgrund dieser Zahlen (150 000,- DM) kommt der Experte zu dem Schluss, dass es sich dabei um ein erststelliges Darlehen handeln könnte (1). Dieser Begriff ist der Ratsuchenden völlig fremd, so dass sie dem Ratgebenden ins Wort fällt und nachfragt (2). Allerdings scheitert der Versuch zunächst, das Rederecht zu erlangen, der Ratgebende setzt seinen Turn fort (3). Erst nach Beendigung der Äußerung gelingt es ihr in 4, ihre Nachfrage zu platzieren. Hier wird besonders augenfällig, dass sie diesen Terminus noch nie gehört hat, sie vermag ihn noch nicht einmal exakt zu wiederholen. Die Behandlung des Verständi-

gungsproblems erfolgt, indem der Ratgebende den problematischen Terminus zunächst wiederholt (5) und diesen dann erklärt (5-9). Auffällig ist, dass die Rat-suchende auf die Wiederholung des fraglichen Begriffes zunächst mit einer resig-nativen Hörerrückmeldung antwortet, so als ob sie sich von der Verwendung sol-cher finanztechnischen Begriffe überfordert fühle (6), auf die Explikation dieses Begriffes dann aber geradezu erleichtert reagiert (8).

Des Weiteren zählt Selting zu den semantischen Zuordnungsproblemen Kohärenzprobleme sowie Inferenz- bzw. Relevanzprobleme. (Selting 1987a, 86f.) Während es sich bei den bisher beschriebenen Problemtypen jedoch um Probleme bezüglich der Beziehung zwischen sprachlichen Ausdrücken und außersprachlicher Wirklichkeit handelte, beziehen sich diese Problemtypen auf die Relation zwischen sprachlichen Ausdrücken und sprachlichem Kontext. Allerdings konnte Selting aufgrund des geringen Vorkommens in ihrem Korpus diese Problemtypen nicht systematisch untersuchen. Zwar lassen sich diese Probleme im vorliegenden Korpus häufiger beobachten; da jedoch diese Arbeit nicht das Ziel verfolgt, Verständigungsprobleme zu beschreiben und zu kategorisieren, muss eine systematische Analyse dieser Phänomene unterbleiben. Im Unterschied zu Selting werden hier die genannten Probleme aber unter dem Problemtyp „Kontextprobleme“ zusammen-gefasst. Zudem scheint es problematisch, diese Problemtypen als semantische Zuordnungs-probleme zu kategorisieren, deshalb sollen sie hier den lokalen Erwartungsproblemen zugeordnet werden.

Lokale Erwartungsprobleme:

Bei diesem Problemtyp kann der Hörer dem fraglichen Element im Unterschied zu den se-mantischen Zuordnungsproblemen durchaus eine Bedeutung zuordnen, „allerdings ist dieses Bezugselement für ihn unerwartet bzw. steht gar im Widerspruch zu seinen Erwartungen und seinem Wissensrahmen über relevante Sachverhalte im Bezugskontext“ (Selting 1987b, 139). Zur Lösung des Problems bedienen sich die Interaktionspartner der Widerspruchsklärung, bei der „oft die Erwartungen bzw. die Wissensrahmen gegebenen-falls beider Interaktionspartner [...] mit z.T. ähnlichen Verfahren wie bei der Bedeutungs-zuordnungshilfe expliziert, um den Widerspruch darzustellen und damit die Problemursache zu ergründen“ (ebd.). Zu diesem Problemtyp gehören folgende Subtypen:

a) Kontextprobleme

Dieser Problemtyp soll am Beispiel eines Kohärenzproblems erläutert werden. Kohärenz-probleme liegen vor, wenn der Hörer den Sinnzusammenhang zwischen einer Äußerung

des Sprechers und dem Gesprächskontext nicht erkennen kann. Das Problem kann gelöst werden, indem der Sprecher diesen Zusammenhang verdeutlicht.

Beispiel EXISTENZ 07

1	RS	[nee, konkret] isses im moment noch nich.
2	RG	also sie sie ham also noch gAr keene konkreten vorstellungen, sie sie sie wollen sich erst mal nur Informieren über förder/ + bloß/
3	RS	=ja. wo auf welchem jebIeten wird wie gefördert, was sind vorAUssetzungen, etcetera.
4	RG	sie wollen sich aber selbständig machen,
5	RS	<i>na, ich bin zur zeit och schon selbständig.</i>
6	RG	<i>sie sInd schon selbständig,</i>
7	RS	<i>ja. ja.</i>
8	RG	<i>in welcher branche sind sie denn [selbständig]</i>
9	RS	<i>[na als han/] als handelsvertreter.</i>
10	RG	<i>j`a, sie sind handelsvertreter,</i>
11	RS	<i>ja.</i>
12	RG	+ und und äh jetzt woll/ jetzt interessieren + jetzt versteh ich nich in in welcher richtung sie sich denn für förderprogramme interessieren.
13	RS	<i>++ na ich bin von hAUse aus bin ich eigentlich lAndwirt. [ja, aber/]</i>
14	RG	[bitte,]
15	RS	<i>von hause aus bin ich agraringenieur.</i>
16	RG	<i>ja.</i>
17	RS	<i>und äh naheliegend ist, dass man sich auf dem jebiet irgendwie äh versucht kundig zu machen~gUt das äh ich sag mal ich bin jetzt irgendwie in ner Andren branche drin, ja, aber das äh + wird wahrscheinlich oder sOll noch nicht das letzte wort sein.</i>

Anlass dieses Gespräches war die Frage des Ratsuchenden, wo er Informationen über Fördermittel bekommen könne. Die Äußerungen des Ratsuchenden in 1-3 (und auch die vorgängigen) lassen darauf schließen, dass er beabsichtigt, ein Unternehmen zu gründen. Die Antwort des Ratsuchenden (5) auf die Vergewissungsfrage der Expertin (4) führt dann jedoch zu Irritationen bei ihr: Offenbar sieht sie keinen Zusammenhang zwischen dem Anliegen des Ratsuchenden und der Tatsache, dass dieser bereits selbständig ist. Sie kann diesen Sachverhalt nicht in Beziehung zu dem bisher Gehörten setzen. Mit ihrer Frage nach der Branche, in der Anrufer tätig ist, versucht sie offenkundig, diese Irritation zu überspielen (8-11), muss aber schließlich eingestehen, dass sie den Zusammenhang nicht begreift (12). Der Ratsuchende löst das Verständigungsproblem, indem er daraufhin seine Absichten erläutert (13-17).

Bei Inferenz- bzw. Relevanzproblemen liegt das Problem darin, dass der Hörer die

„interaktive Funktion einer Äußerung im Kontext“ nicht versteht (ebd., 86). Auch hier besteht die Problemlösung darin, dass der Sprecher die notwendigen Inferenzen versprachlicht oder die Relevanz der Äußerung verdeutlicht

- b) Wissensdivergenz (Divergenz zwischen den eigenen Wissensbeständen und anderen Informationen)

Beispiel: EXISTENZ 12

1	RG	ähm diese + diese krEdite, e er pe und e ka ha
2	RS	hm,
3	RG	sind + von den konditionen her relativ fest
4	RS	hm,
5	RG	das <i>der e er pe kredit liegt derzeit mit einem zinssatz von sieben prozent</i>
6	RS	sIEben,
7	RG	ja,
8	RS	ich dachte sEchs,
9	RG	nein,

In diesem Beispiel steht die Information über die Höhe des Zinssatzes der in 1 genannten Förderprogramme im Widerspruch zum Wissen der Ratsuchenden über diese Programme. Mit der Wiederaufnahme der Prozentzahl (6) – die deutlich ihre Überraschung ausdrückt – macht sie diese Divergenz deutlich. Nach der Bekräftigung dieses Sachverhaltes durch den Experten (7) thematisiert sie ihr Wissen über die Höhe des Zinssatzes (8), dessen Gültigkeit abschließend vom Ratgebern negiert wird (9).

Globale Erwartungsprobleme

Im Unterschied zu lokalen Erwartungsproblemen, bei denen einzelne Sachverhalte das Bezugselement bildeten, beziehen sich globale Erwartungsprobleme auf Divergenzen zwischen den Erwartungen eines Beteiligten an die Interaktion und dem aktuellem Gesprächsverlauf. Manifest werden diese Probleme dann, wenn die Ratsuchenden z.B. ihre Anliegen reformulieren bzw. auf der Lösung ihres Problems insistieren und so ihre Erwartung an die Interaktion deutlich machen.

Beispiel REISEN 12

1	RG	[hm:, (H) {<} wir; gEhen davon aus,] {>} wir ham noch kEIne information, dass diese reisen nicht stattgefunden ham. (H) wIchtig ist bloß für sie, dass sie drauf achten; wIE sie den reisepreis bezahlen. (H) der äh' reiseveranstalter ist nUr berechtigt, von ihnen zehn prozent; bei: erhalt der buchungsbestätigung zu verlangen, (H) und ein weiteres an
---	----	--

		reisepreis. (H) erst dAnn bezahln, wEnn ihnen vOrher ein sicherungsschein ausgehändicht wurde. (H) die Ersten unterlagen; die uns von diesem ferienklub vorliegen; dann ha/da hat mans sO gemacht, dass man Erst den reisepreis verlangt hat; und Anschliessend den sicherungsschein (H) zUgesandt hat. dAs wäre nIcht rEchtens.
		[...]
2	RS	[(H) {>} (aber) sie]
3	RG	[hm:, na, das=is,/]
4	RS	könnten mir da kElne auskunft (hier), ob das reell ist? hier mit dass das seriÖs ist. mit dem e'f=e'f=o.

In diesem Gespräch möchte die Ratsuchende erfahren, ob der Veranstalter, bei dem sie eine äußerst preiswerte Reise gebucht hat, seriös ist. Die Expertin ist jedoch nicht imstande, diese Frage zu beantworten, sie kann der Anruferin lediglich einige Kriterien nennen, nach denen man die Seriosität eines Reiseveranstalters bewerten kann (1). Zwar nimmt die Ratsuchende diese Ausführungen ohne Anzeichen von Unzufriedenheit zur Kenntnis, die Reformulierung ihres Anliegen zeigt indes, dass dieses Beratungsgespräch bisher nicht ihrer Erwartung entsprach (2-4).

Fehlfestlegung / Fehlsubsumption bei der Anliegenstypisierung

Diese Verständigungsprobleme entstehen bereits in der Phase der Problempräsentation. Hier steht der Ratsuchende vor der Aufgabe, das von den Ratsuchenden geschilderte Problem so zu strukturieren, dass es für ihn bearbeitbar wird. Dabei werden die von den Ratsuchenden formulierten Anliegen „offenbar routinemäßig in Beziehung gesetzt zu den ‚Typen von erwartbaren Fällen‘“ (Selting 1987, 173). Hier kann es nun zu einer Fehlzuordnung des Anliegen kommen, mit der Konsequenz, dass die vom Ratgebenden erarbeitete Problemlösung nicht dem Fall des Ratsuchenden entspricht. Manifest können diese Probleme in Form von selbstzugeschriebenen Inferenz- bzw. Relevanzproblemen oder fremdzugeschriebenen Inferenz- bzw. Erwartungsproblemen werden; entscheidend ist dabei jedoch, dass die Fehlfestlegung bzw. Fehlsubsumption von den Beteiligten als solche erkannt und bearbeitet wird.

Beispiel PFLEGE 11

1	RS	und äh da hab ich n schreiben bekomme, ich mUss oder sOll da so=ne pflegekraft einsetzen, für sie, und die sagt warum denn das? willst du mich denn nicht mehr waschen, warum muss da jetzt ne fremde komm.
---	----	---

		=nu bin ich dazu verpflichtet?
2	RG	nein. da sind sie nicht zu verpflichtet. es kann ihn nIEmand vorschreiben, dass sie: eine + pflegekraft von außerhalb, also zum beispiel von der caritatis äh caritas oder vom vom roten kreuz einsetzen [+]
3	RS	[hm'~]
4	RG	solange sie selber die pflege von ihrer schwiegermutter sicherstellen könn. [...]
5	RS	nämlich, denn äh die schrei/ Erst kriegt ich die bEstätigung? {>} sehen=se, das wollt ich [sagen.] {<}
6	RG	[hmhm',]
7	RS	dass ich ab ersten april=n pflegesatz von achthun[dert]
8	RG	[ja,]
9	RS	mark bekom[me;]
10	RG	[ja~] ja',
11	RS	und jetzt oh jetzt die woche, kam eben der bescheid=ich war wir wärn verpflichtet, ne pflegekraft einzusetzen.[H]
12	RG	[ah] frau B; <u>jetzt kann natürlich, jetzt kann natürlich EInes sein; wenn sie diese laufende pflegeleistung. also diese achthundert mark. von ihrer kasse erhAlten. dann sind sie verpflichtet, EInmal in sechs monaten. eine pflegekraft, + zu bestellen.</u>

Aus der Problempräsentation der Ratsuchenden (1) und der Reaktion des Experten (2-4) darauf lässt sich rekonstruieren, dass der Ratgebende seiner Beratung die Frage zugrunde legt, ob die Ratsuchende verpflichtet ist, die häusliche Pflege ihrer Mutter ständig von einer fremden Pflegekraft durchführen zu lassen. In seiner Problemlösung verneint der Ratgebende diese Annahme ausdrücklich (2). Erst im weiteren Verlauf des Gespräches stellt sich heraus, dass der zu pflegenden Person Pflegegeld für selbst beschaffte Pflegehilfen in Höhe von 800,- DM zugebilligt wurde, was der Pflegestufe II entspricht (5-11). Es geht also nicht um eine dauerhafte Übernahme der Pflege durch eine fremde Person, sondern um den halbjährlichen Besuch einer examinierten Pflegekraft. Daher muss der Berater die bisherige Annahme revidieren, wie er in 12 auch entsprechend formuliert. Da dieser Besuch zwingend vom Gesetz vorgeschrieben ist, muss er auch seine Problemlösung zurücknehmen und der Klientin erklären, dass sie in diesem Fall verpflichtet ist, in gewissen Zeitabständen eine Pflegekraft zu engagieren (12).

Einseitige Verstehensprobleme können aber auch vom Rezipienten dem Sprecher als Problemverursacher zugeschrieben werden. Hier traten im Korpus folgende Typen fremdzugeschriebener Probleme auf:

„Irrtum“ bei der Zuordnung von Sachverhalten und/oder Ausdrücken:

Hier unterstellt der Hörer dem Sprecher „einen ‚Irrtum‘ bei der Zuordnung von Sachverhalten und/oder Ausdrücken als momentanes Zuordnungsproblem“ (ebd.). Die Problemlösung erfolgt dadurch, dass der Hörer das fehlerhafte Bezugselement durch den korrekten Sachverhalt oder Ausdruck ersetzt.

Beispiel BAUFINANZ 09

1	RG	=also wo sie keIne steuern zahlen,
2	RS	hm,
3	RG	äh werden se auch diese äh neue äh~
4	RS	die fördergelder nich~
5	RG	förder/ <i>das sind in dem sinne keine fördergelder sondern das sind auch stEUerspar[modelle,]</i>

In diesem Gesprächsausschnitt korrigiert der Ratgebende eine fehlerhafte Zuordnung eines Ausdruckes zu einem Sachverhalt durch die Anruferin: In ihrer Satzvollendung (4) nimmt die Ratsuchende an, bei dem Paragraph 10e des Einkommenssteuergesetzes handele es sich um Fördergelder. Diesen Irrtum stellt der Experte im Folgenden richtig, indem er diesen Sachverhalt mit der korrekten Bezeichnung benennt.

Inferenz- oder Erwartungsproblem:

Das Problem entsteht hier dadurch, dass der Sprecher aus Sicht des Hörers eine fehlerhafte Inferenz gebildet hat oder der Sprecher eine Erwartung des Hörers nicht erfüllt hat. Diese Probleme werden behoben, indem der Rezipient die fehlerhafte Bezugsdarstellung durch die korrekte ersetzt oder das Nicht-Erfüllen seiner Erwartung thematisiert und eventuell eine Handlungskomponente reformuliert.

Beispiel PFLEGE 06

1	RS	jetzt wollt ich mich ma erkundigen~ wie das is ob Ihr obwohl sie im pflegeheim it, och irgendwelche leistungen aus der pflegeversicherung zu[stehen.]
		[...]
2	RG	aber so isses im prinzip so, wenn sie jetzt die pflege im heim noch durchführen.
		[...]
3	RG	dann könn sie leistungen beantragen
		[...]
4	RS	<u>ja, nee es ging nur darum~</u> <u>ob sie jetzt irgend n zuschüsse hier zum äh aus der pflegeversicherung zur [finanzierung ihres auf/ aufenthaltes]</u>
5	RG	[das wäre der fall wenn]

6	RS	<u>vielleicht.</u>
7	RG	ja das wäre dann moment jetzt mein (<i>sie mein jetzt</i>) dass das pflegeheim bezahlt wird ja, [<i>das (war) (...) jetzt ihre frage</i>]
8	RS	[ja also moment ihre is noch] en bisschen vermögen [da,]
9	RG	[hm,]
10	RS	und das wird och noch ne weile reichen, =sie erhält ja auch ne rente und [so]
11	RG	[ja.]
12	RS	aber irgendwann geht das ja mal zu ende, und da dacht [ich]
13	RG	[hm.]
14	RS	dass es da vielleicht [möglichkeiten]
15	RG	<i>ab ersten siebten sEchsendneunzig die leistungen für die vollstationäre pflege.</i>

Anlass dieses Gespräches war die Frage der Ratsuchenden, ob eine Verwandte im Pflegeheim auch Leistungen aus der Pflegeversicherung zustehen (1). In ihrem Lösungsvorschlag erklärt die Ratgebende, die Verwandte könne dann Leistungen beantragen, wenn die Ratsuchende selbst im Pflegeheim die Pflege durchführen würde (2-3). Diese Antwort befriedigt die Anruferin jedoch nicht: Sie weist diese, wenn auch vorsichtig, zurück; erklärt, dass es ihr nicht darum ginge und redefiniert schließlich ihr Problem (4).⁵⁹ Diese konkretisierte Problemdefinition wird von der Expertin nochmals reformuliert (7), bevor die Ratsuchende den Hintergrund ihrer Frage erläutert (8-14). Der folgende Lösungsvorschlag bringt dann eine für die Klientin befriedigende Lösung (15).

An latenten Verständigungsproblemen konnten im vorliegenden Korpus folgende Typen rekonstruiert werden:

Semantische Zuordnungsprobleme:

a) Missverstehen der Bedeutung

Dieser, auf der lokalen Ebene angesiedelte Problemtyp liegt vor, „wenn Verständigungsprobleme darauf zurückgehen, dass beide Interaktionspartner als Rezipienten wechselseitig die Bezugsäußerung des anderen nicht bzw. nicht der Verwendungsweise des Produzenten gemäß verstanden haben.“ (Selting 1987a, 147). Diese Missverständnisse werden erst retrospektiv deutlich, häufig durch lokale Erwartungsprobleme oder „aber durch ein Manifestwerden von Unsicherheit des Problemträgers bezüglich der Richtigkeit seines eigenen Wissensrahmens“ (ebd., 148).

⁵⁹ Allerdings ist die Ratsuchende selbst nicht ganz unschuldig daran, dass ihrer Erwartung nicht entsprochen wird: Ihre vage Anliegenformulierung ließ durchaus solch einen Lösungsvorschlag zu: *jetzt wollt ich mich mal erkundigen~ wie das ist ob Ihr, obwohl sie im pflegeheim ist, och irgendwelche leistungen aus der pflegeversicherung zustehen.*

Beispiel PFLEGE 03

1	RS	ja und hier ist A. folgende frage. meine mutter ist seit märz ein pflegefall. sie ist zu hause und mein fünfundachzigjähriger vater pflegt sie. und nun hab ich eine frage. kann mein vA:ter. pflegegeld beantragen?
2	RG	++ ja.
3	RS	das kann er.
		[(...)]
4	RG	und wir schalten dann einen: medizinischen dienst ein.
5	RS	ja,
6	RG	und der wird dann unaufgefordert nach terminabsprache mit ihnen
7	RS	ja,
8	RG	bei ihnen vorbEIschauen.
9	RS	ja,
10	RG	++ und wird eine entscheidung treffen
11	RS	j`a~
12	RG	ob ihr ++ pflege/ ihr vater soweit pflegebedürftig ist oder nicht. (...)
13	RS	ja,
14	RG	in welchem umfange.
15	RS	ja, ja. mir geht es ebend äh nur darum da mein vater ja rente bekommt, und + wie gesagt er ist fünfundachtzig jahre er muss aber meine mutter pflegen, sie ist zu hause es geht allein nicht mehr. da ob er das überhaupt (beantragen kann) sonst sagen se, er bekommt ja rente was solls. dAs war meine frage.

Dieses Gespräch scheitert im Grunde genommen, denn der Ratgebende sitzt hier einem folgeschweren Missverständnis auf: Obwohl die Anruferin eingangs deutlich erklärt, ihre Mutter sei der Pflegefall und ihr Vater die betreuende Person (1), geht der Experte im Verlauf des ganzen Gespräches davon aus, dass der Vater der Ratsuchenden die zu pflegende Person wäre. Dieses Missverständnis ist insofern fatal, als die erste Auskunft des Ratgebenden, der Vater könne Pflegegeld beantragen, inkorrekt ist: Pflegegeld kann nur eine pflegebedürftige Person bzw. ihr gesetzlicher Vertreter beantragen.

b) latentes Bedeutungsverstehensproblem

Beispiel BAUFINANZ 11

1	RG	und dann sehen sie also + äh äh da ist zum beispiel ähm wird dann über berEltstellungszinsen~ oder ob schÄtz[gebühren]
2	RS	[ja~] ja~
3	RG	oder oder wel[che]
4	RS	[ja,]
5	RG	Nebenkosten die einzelnen bank banken nehmen,

		[...]
6	RG	was äh würde ich [also bei ihn praktisch dann zur verfügung]
7	RS	[ja~ ja; ja; hm:,]
8	RG	gestellt bekomm. [da ja auch bEleihungsgrenzen]
9	RS	[HHHH]
10	RG	da [sind, und]
11	RS	[{pp}ach. {mf} ja~]
12	RG	und etwas eigenkapital gehört also auch dazu.
13	RS	ja~
14	RG	ja?
15	RS	<u>äh bei uns ist das nämlich äh jetzt so dass wir uns innerhalb von vIEr wOchen eine bank suchen müSsen,</u>

In dieser ca. 30 Sekunden langen Sequenz verwendet die Expertin – die bis dahin weitgehend darauf verzichtet hatte – zahlreiche Termini aus dem Bank- bzw. Kreditwesen, ohne einen davon zu erklären oder die Relevanz dieser Sachverhalte für das Problem der Anruferin deutlich zu machen. Die Ratsuchende reagiert auf diese Ausführungen mit einer Reihe von Divergenz signalisierenden Hörerrückmeldungen, die in dem Resignation ausdrückenden *ach.* gipfeln (11). Ohne auf die Äußerungen der Ratgebenden einzugehen, wechselt sie abrupt den thematischen Fokus (15), wobei sie sogar das von der Ratgebenden eingeforderte Verstehenssignal ignoriert (14). Der Grund für den Unmut der Klientin könnte darin bestehen, dass sie sich durch die Vielzahl ihr unbekannter Begriffe überfordert fühlt und keinen Zusammenhang zwischen diesen Ausführungen und ihrem Problem erkennen kann. Offenbar ist ihr die Bearbeitung ihres nächsten Problems wichtiger, als die Klärung dieser Begriffe bzw. die Offenlegung dieses Zusammenhangs.

Fehlfestlegung / Fehlsubsumption bei der Anliegenstypisierung

Latent bleiben diese Probleme dann, wenn trotz manifester selbstzugeschriebener Inferenz- bzw. Relevanzprobleme oder fremdzugeschriebener Inferenz- bzw. Erwartungsprobleme die Fehlfestlegung bzw. Fehlsubsumption nicht thematisiert und bearbeitet wird.

Beispiel EXISTENZ 10

1	RS	so. (H) und mir gehts eigentlich vor allem; weil das jetzt in die gastronomie, da gibts [na]türlich
2	RG	[ja,]
3	RS	keine fördermöglichkeiten. aber wie issen das jetzt mit kredite;
4	RG	(H) [hm/]
5	RS	[wenn] man jetzt nicht so starken hintergrund; {>} also ich habe nich so viel kapital dass ich jetzt eben alles~

		[(...)]
6	RG	[ja;] gut. gut. \$1\$ {\$ja;\$} (H) also; (H) fördermittel + zur zeit in der gastronomie sind äh: en heikles unterfangen, sehr schwierig? u:nd haben sie verbindung mit ihrer hausbank aufgenommen?
7	RS	ja, + [(da)/]
8	RG	[u:nd,] + dIEse is + dem gegenüber sehr ablehnend.
		[(...)]
9	RG	ich erzähle ihnen was jetzt über ein fÖrderprogramm für existenzgründer, des la:ndes sachsen anhalt? [(H)]
10	RS	[ja,]
11	RG	und der europäischen union? [+]
12	RS	[ja,]
13	RG	(H) u:nd (H) + über die ffinanzuelle reglung; ihrer idee. das wird morgen die frau: X sIcherlich mit ihnen absprechen. [ja,]
		[(...)]
14	RG	{<} Ich äh wer sie informieren über + die qualifizierungsmaßnahmen der fÖrderung; äh von existengründern.
		[(...)]
15	RS	[<u>ich wollte</u>]
16	RG	[ja?]
17	RS	<u>nur wissen; obs überhAUpt äh'=auf dieser [basis]</u>
18	RG	[ja,]
19	RS	<u>überhaupt ne mÖglichkeit [zu]</u>
20	RG	[(H)]
21	RS	<u>fördern gibt; (H) weil in der gastronomie is sowieso [(...)]</u>
22	RG	[<u>das essen</u>] schwIERiges essen [<u>schwieriges</u>]
23	RS	[(ja.)]
24	RG	<u>unterfangen; sach ich ihnen ganz ehrlich. [(H) vor allen]</u>
25	RS	[jaja. und deshalb,]
26	RG	<u>dingen weil die bAnken~ (H) dem sehr skEptisch gegenüberstehen.</u>

Der Ratsuchende möchte, wie er in seiner Problempräsentation auch deutlich macht, etwas über Finanzierungsmöglichkeiten bei der Gründung einer Gaststätte erfahren. Da er davon ausgeht, dass er keine Fördermittel bekommen werde (1-3), fokussiert er sein Anliegen auf die Möglichkeiten einer Kreditfinanzierung (3-5). In der Exploration bestätigt der Experte zunächst die Vermutung des Anrufers hinsichtlich der Vergabe von Fördermitteln (6-8). Im Weiteren erfährt der Ratgebende, dass sein Klient am nächsten Tag ein Gespräch bei der IHK haben wird. Diese Tatsache nimmt der Berater nun zum Anlass, seine Beratung auf eine völlig andere Problemstellung auszurichten: auf die Qualifizierungsmaßnahmen für Existenzgründer (9-14). Sein Vorgehen weicht insofern von dem bei Selting be-

schriebenen Fällen ab, als der Ratgebende hier seine Umdefinition des Problems explizit ankündigt und so dem Ratsuchenden die Fehlfestlegung deutlich wird. Da der Anrufer gegen diese Umdefinition jedoch nichts einwendet, informiert der Experte ihn ausführlich über den angekündigten Sachverhalt. Erst nach Beendigung dieser Ausführungen reformuliert der Ratsuchende sein eigentliches Anliegen, wobei er nun den Fokus auf die Möglichkeit der Förderung legt (15-21). Die Reaktion des Ratgebenden beschränkt sich auf eine allgemeine Aussage, auf den konkreten Fall geht er auch jetzt überhaupt nicht ein (22-26).

Globale Erwartungsprobleme

Bei den latent bleibenden globalen Erwartungsproblemen verzichten die Ratsuchenden auf eine Reformulierung ihres Anliegens, obwohl das Problem bisher nicht gelöst wurde. Das Problem besteht hier also darin, dass solch ein Widerspruch „überhaupt nicht als solcher bearbeitet wird“ (Selting 1987, 196).

Beispiel PFLEGE 10

1	RS	ja guten tag hier ist B in x-stadt. es geht um meine mutter.=und zwar hatte sie bisher vierhundert mark bekomme?
2	RG	ja?
3	RS	un:d äh das sollte ja jetzt auf Achthundert~ [hier (das) pflegestufe eins.]
4	RG	[ja' in der pflegestufe] zwei.
5	RS	gut. und es es ist aber jetzt~ im april soll das schon sein. ja?
6	RG	ja? das ist richtig~ ab [april~ + wird das automatisch umgewandelt]
7	RS	[äh: + das ist aber (wieder) (...)]
8	RG	[H und wird]
9	RS	[es ist aber (...)/]
10	RG	übernommen in die pflegestufe zwei.
11	RS	ja? und das sind aber jetzt wieder vierhundert mark überwiesen. für april;
12	RG	nein? das sind dann Achthundert [mark.]
13	RS	[ja~] dann muss ich mich da an die a o ka wenden, {p} oder wie;
14	RG	HH
15	RS	also ich hab das schon [überwiesen bekomme.]
16	RG	[und zwar~] wo is denn die pflegebedürftige mitglied?
17	RS	bei der a o ka;
18	RG	ja. dann müssten=se sich hier an die a o ka [wenden.]
19	RS	[hmhm,] + so.
20	RG	[ja?]

In diesem Gespräch wird zunächst ein Widerspruch zwischen den Erwartungen der Ratsuchenden und der Realität deutlich: Sie weiß, dass sich bei der automatischen Einstufung eines Pflegebedürftigen in die Pflegestufe 2 das Pflegegeld auf

800,- DM erhöht und dass diese Umstufung zum 1. April des Jahres erfolgen sollte (1-5). Bekommen hat die Pflegebedürftige aber im Monat April nur 400,- DM (1-11). Die Reaktion des Ratgebenden auf die Schilderung des Problems löst diesen Widerspruch aber nicht auf, die Anruferin erfährt lediglich, was sie ohnehin schon weiß: dass es 800,- DM sein müssen. Das Problem ist somit für die Ratsuchende in keiner Weise gelöst. Ohne diese Diskrepanz (sie erwartet eine Problemlösung, diese bleibt aber aus) zu thematisieren und zu bearbeiten, verlagert sie selbst die Lösung des Problems an eine andere Instanz: die zuständige Pflegekasse (13). Offenbar geht sie davon aus, dass der Experte nichts weiter zur Lösung beizutragen vermag, eine Annahme, die sich im Folgenden als richtig erweist, denn der Ratgebende schlägt ihr genau die von ihr bereits genannte Lösung vor (19).

Lokale Erwartungsprobleme (Kontextprobleme)

Das Problem entsteht hier dadurch, dass ein Hörer z.B. die Relevanz einer Äußerung des Sprechers für sich bzw. sein Anliegen nicht erkennt, dies aber nicht thematisiert. Manifest können diese Probleme u.a. dann werden, wenn im Gesprächsverlauf ein Bedeutungsverstehensproblem oder ein Inferenzproblem zu Tage tritt.

Beispiel PFLEGE 01

1	RG	ich empfehle ihnen dann auch noch zUsätzlich + wenn ihnen die pflegeperson + beziehungsweise + die person die also: + die betreuung übernimmt,
2	RS	hm~
3	RG	nAhesteht,
4	RS	j`a, ++
5	RG	nochmals rentenversicherungsbeiträge zu entrichten. des bedeutet + sie haben jemand der ihnen nahesteht und für diese person wird von der pflegekasse + rentenversicherungsbeiträge abgeführt,
6	RS	hm,
7	RG	die sich nach nach dem hilfebedarf im zeitlichen umfang orientiert.
8	RS	`aha. das wäre eine ein ein fördergeld was man noch daraufschlagen könnte,
9	RG	<i>nein.</i>
10	RS	<i>nein;</i>

Das Inferenzproblem entsteht hier dadurch, dass die Ratsuchende versucht, den Ausführungen des Experten in irgendeiner Weise Relevanz zuzumessen, denn diese Thematik (Rentenversicherungsbeiträge für die betreuende Person) wurde vom Ratgebenden selbst angesprochen und nicht von der Anruferin als Problem thematisiert. Ihr Bemühen, diese Informationen auf ihr Anliegen oder ihre Person

zu beziehen, äußert sich nun in ihrer Schlussfolgerung (8). Da jedoch dieser Sachverhalt für sie selbst völlig irrelevant ist, ist es nicht verwunderlich, dass sie einen falschen Schluss aus dem Gehörten zieht.

Die Gespräche werden nun auf Basis dieser Problemtypologie auf das Vorkommen manifester und latenter Verständigungsprobleme hin analysiert. Die gefundenen Verständigungsprobleme werden beschrieben und anschließend dahingehend untersucht, ob bestimmte Problemtypen mit dem Thema oder den beschriebenen soziodemographischen Faktoren korrelieren.

3.3.2.3 Das Verständnis eines Textes

Ergebnis des Beratungsgespräches ist, wie bereits beschrieben, eine Modifikation oder Restrukturierung bestehende kognitiver Schemata der Ratsuchenden. Eine Rekonstruktion dieser Schemata würde Aussagen darüber erlauben, welches Verständnis sich Ratsuchende aus den Informationen der Ratgeber gebildet haben. Diese Rekonstruktion ist aber anhand der Daten allein nicht möglich. Auch die Rekonstruktion des Verständnisses einzelner ratgeberseitiger Äußerungen ist nur bedingt und in nur geringem Umfang zu leisten: Hier geben bestimmte ratsucherseitig initiierte Verfahren der Bearbeitung von manifesten Verständigungsproblemen und Verfahren, mit denen Ratsuchende ihr Verständnis einer ratgeberseitigen Äußerung überprüfen, Aufschluss über den Grad und die Qualität des jeweils aktuellen Verständnisses. Andere Äußerungen der Ratsuchenden können zumindest als Indikator dafür herangezogen werden, dass Informationen der Ratgebenden in irgend einer, allerdings nicht genauer zu bestimmenden, Weise mental verarbeitet wurden.

Im Folgenden sollen zunächst die Äußerungstypen vorgestellt und an Beispielen illustriert werden, die Auskunft über den Grad und die Qualität des Verständnisses einer Äußerung geben, danach jene, welche lediglich eine mentale Verarbeitung einer Information signalisieren.

Äußerungen, die einen Rückschluss auf das gewonnene Verständnis erlauben:

a) Zusammenfassungen

Bei diesem Verfahrenstyp verleiht der Sprecher bereits verbalisierten Informationen des Gesprächspartners eine neue sprachliche Struktur, er bringt die für ihn wesentliche Information sozusagen auf einen Punkt. Damit zeigt er zum einen an, wie er die Äußerungen seines Gesprächspartners verstanden hat und welche der Äußerungen er für sich als relevant betrachtet. Zusammenfassungen werden offenbar zu einem Zeitpunkt innerhalb des Gesprächsablaufes vollzogen, an dem aus Sicht der Ratsuchenden das

Problem erschöpfend behandelt ist und zwischen der Bezugsäußerung und der Zusammenfassung weitere - für das Anliegen der Anrufer weniger relevante - Informationen folgen.

Beispiel EXISTENZ 07

1	RG	also da also da würd ich sagen (da) <i>gehen sie also X-kreis oder sie könn auch zum amt für wirtschafsförderung äh zum magistrat gehen,</i>
2	RS	hm,
3	RG	dort gibt es bröschü:ren
		[(...)]
4	RG	dann kann ich ihn wirklich nur sagen in den in den äh <i>in den dezernaten oder ämtern für wirtschaftsförderung</i> da gibt es diese broschüren [über]
5	RS	[ja,]
6	RG	über förderprogramme da sind erst mal alle drIn, dass sie sich erst mal so ganz grob informieren könn,
		[(...)]
7	RS	<u>also wie gesagt amt für wirtschaftsförderung,</u> ja,

b) Schlussfolgerungen

Variante 1: Handlungskonsequenzen

Der Rezipient zieht aus einer sachorientierten Informationen des Ratgebenden eine handlungsleitende Konsequenz.

Beispiel REISEN 09

1	RG	<i>dann kann dann isses eigentlich ganz klar zu sagen, dass für sie der vertrag zustandegekommen ist zu dIesen preis der in ihrer bUchungsbestätigung drinsteht.</i>
2	RS	also ich ich lehne praktisch ab, + enne mehrzahlung,
3	RG	richtig.
4	RS	und bestehe darauf dass zu dEm äh + vertraglich vereinbarten [preis]
5	RG	[ja. + und/]
6	RS	diese reise mir gewähr[leistet wird]

Variante 2: logische Schlussfolgerung

Der Hörer zieht aus einer (Sach)information eine logische Schlussfolgerung, aus der aber kein Handlungsplan erwächst.

Beispiel BAUFINANZ 08

1	RS	also im moment sinds drei. es werden aber dann viere wenn wenn der sohn dann mal heiratet. +++
2	RG	aber er Is noch nicht [verheiratet]
3	RS	[nein er ist noch] nicht verheirat,
4	RG	++ oh + <i>isser schon wenigstens verlObt,</i>
5	RS	nein: noch nich.
6	RG	<i>hm. dann zählt die junge dame leider nIcht zum haushalt.</i>
7	RS	hmhm, aber wEnn se verlobt wärn, dann würde se [wohl dazuzählen,]

c) Anzeigen einer Wissensdivergenz

Der Rezipient zeigt einen Widerspruch zwischen Informationen des Sprechers und Wissensbeständen seines eigenen bereichsspezifischen Wissens an. Aus der erfolgreichen Bearbeitung dieses Verständigungsproblems lässt sich auf eine Übernahme von Informationen und somit eine Restrukturierung bestehender kognitiver Schemata schließen.

Beispiel EXISTENZ 12

1	RG	<i>das der e er pe kredit liegt derzeit mit einem zinssatz von sieben prozent,</i>
2	RS	sIEben,
3	RG	ja,
4	RS	ich dachte sEchs,
5	RG	nein,
6	RS	war mal wa,
7	RG	ja'.

Auf die Feststellung, der Zinssatz des ERP-Kredits läge derzeit bei sieben Prozent (1), reformuliert die Ratsuchende zunächst die Zahlenangabe, wobei ihre Äußerung deutlich ihr Erstaunen zum Ausdruck bringt (2). Diese Reaktion deutet bereits darauf hin, dass die Anruferin über die Höhe des Zinssatz bisher andere Vorstellungen hatte. Nach einer Bestätigung des Ratgebenden (3) verbalisiert sie nun ihr bisheriges – nun nicht mehr aktuelles – Wissen bezüglich der Höhe des Zinssatzes (4).

Äußerungen, die nur die mentale Verarbeitung einer Äußerung indizieren:

Die folgende Auflistung der relevanten sprachlichen Phänomene ist nochmals untergliedert. Basis dieser Klassifikation bilden hier die in der Gesprächsanalyse eingeführten Kategorien der Äußerungsebene: Gesprächsschritte, Kommentarschritte und Rückmeldungen. Im Gegensatz zu der bisherigen Klassifikation werden hier also keine inhaltlichen, sondern formale Kriterien herangezogen.

I Gesprächsschritte

a) Problematisierung

Der Hörer bewertet eine Information hinsichtlich ihrer Leistung für die Lösung seines Problems als unzureichend.

Beispiel EXISTENZ 09

1	RG	<i>für fünftausend mark kredit~</i>
2	RS	=gibts nich,
3	RG	<i>wird wohl kaum ne bank nen finger krumm machen. + sag ich mal unter uns.</i>
4	RS	ja,

5	RG	ja.
6	RS	hmhm, +
7	RG	<i>ja. da verdienen die nix dran.</i>
8	RS	ach so,
9	RG	<i>\$\$ da verdienen die nix dran,</i>
10	RS	na mehr wollt mer nich, weil wir für uns hat das jetzt eigentlich null null null aufwand bis auf wie gesagt die anschaffung von computer und n faxgerät. ++

In diesem Beispiel möchte die Anruferin wissen, ob sie Fördermittel über 5000,- DM für eine Existenzgründung bekommen würde. Der Experte verneint dies (1-6) und begründet seine Aussage (7-9). Ob und wo sie aber nun einen Kredit erhalten kann, bleibt offen. Ihr Einwand, einen höheren Kredit nicht zu benötigen, impliziert, dass sie die Ausführungen des Ratgebenden verstanden haben muss.⁶⁰ Indem sie die Höhe des Kredites mit der Zahl und der Art der anzuschaffenden Geräte begründet, thematisiert sie ihr Anliegen erneut und kennzeichnet damit das Problem als noch nicht gelöst (10).

b) Nachfragen

Der Hörer artikuliert ein Verständnisproblem, das nicht der mangelnden Qualität des Übertragungskanals geschuldet ist, sondern zu den oben beschriebenen semantischen Zuordnungsproblemen gehört. Eventuell kann sich das Verständnisproblem auch daraus ergeben, dass die Anzahl der in einer Zeitspanne vermittelten Informationen das Aufnahme- und Verarbeitungsvermögen des Hörers übersteigen, das Kurzzeitgedächtnis als Arbeitsspeicher überlastet ist.

Beispiel BAUFINANZ 08

1	RG	oder sie äh machen gleich komplett + und ähm + dann isses in jEdem fall so, die einliegerwohnung ist nIcht mit förderfähig.
2	RS	<i>hmhm,</i>
3	RG	<i>ist aber auch nicht förderschädlich [muss]</i>
4	RS	<i>[hm.]</i>
5	RG	<i>ich dazu sagen.</i>
6	RS	<i>hmhm,</i>
7	RG	ähm wenn sie natürlich die einliegerwohnung nich direkt als einliegerwohnung ähm abgeschlossen~ +
8	RS	<i>die is abgeschlossen.</i>
9	RG	errichten und das ein ein gemeinsamer haushalt wÄre, {>} jetzt nur mal angenomm, {<} dAnn würde alles förderfähig sein.
10	RS	<i>hm.</i>

⁶⁰ Dieser Äußerung könnte folgender Gedankengang zugrunde liegen: „Die von mir benötigte Summe ist zu gering, um Fördermittel zu beantragen. Um Fördermittel zu bekommen, müsste die Summe höher sein. Einen höheren Kredit als 5000,- DM benötige ich aber nicht.“

11	RG	<i>das (...) sollte man sich überlegen [(...)]</i>
12	RS	[also je/] also noch mal=das hab ich jetzt nicht richtig verstanden. wenn jetzt wAs wär?

In diesem Gesprächsausschnitt hat die Anruferin offenbar Probleme mit dem fachsprachlichen Terminus „Einliegerwohnung“, der von der Expertin allerdings auch etwas widersprüchlich gehandhabt wird (1-11). Daher fordert die Ratsuchende die Expertin explizit auf (12), ihre Äußerungen zu wiederholen und signalisiert gleichzeitig – als Begründung für ihre Forderung – ihr Nicht-Verstehen.

c) Handlungskommentare

Der Rezipient verbalisiert den Vollzug einer außersprachlichen Handlung, die eine Informationsübernahme indiziert.

Beispiel EXISTENZ 11

1	RG	[und damit] würd ich dann an die bank rangehen <i>und würde sagen bitte bank ich möchte jetzt mindestens e er pe oder de te a programm, im rahm der existenzErweiterung.</i>
2	RS	ja:,
3	RG	ja,
4	RS	de te a programm nochmal. ja, ich hab es schon notiert. hmhm,

Im Verlauf seiner Problemlösung erwähnt der Experte neben dem bereits angesprochenen – und wie aus der Problempräsentation ersichtlich, der Ratsuchenden schon bekannten – ERP-Programm nun erstmals eine weitere Finanzierungsmöglichkeit für Existenzgründer: das DTA-Programm (1). Auf eine von mir sog. „Reklamation eines Verstehenssignals“ des Ratgebenden (3) reagiert die Anruferin mit einer Wiederholung (s.u.) und kommentiert anschließend eine außersprachliche Handlung (4). Damit wird deutlich, dass sie dieser Information im Hinblick auf ihr Problem besonderen Wert zumisst.

II Kommentarschritte

a) Verstehensbekundung

Der Hörer macht deutlich, dass er die Information des Sprechers verstanden hat.

Beispiel BAUFINANZ 10

1	RG	da kann ich äh im moment nur sagen <i>dass sie da vielleicht mit nem steuerberater drüber sprechen sollten.</i>
2	RS	ist klar. hmhm,

b) Bewertungen

Der Rezipient bewertet Informationen des Sprechers hinsichtlich der Relevanz bezüglich seines Problems bzw. der Richtigkeit des Lösungsvorschlages.

Beispiel BAUFINANZ 08

1	RG	das muss ich wissen ich <i>ich muss sie dann nämlich äh zur richtigen zuständigen stelle schicken</i>
2	RS	hm.
3	RG	(und) <i>die zuständige stelle für den x-kreis ist das landratsamt X-kreis.</i>
4	RS	hmhm,
5	RG	<i>das ist frau X in der wilhelm-külz-straße zehn:.</i>
6	RS	na [darum gehts mir/]
7	RG	[das vorweg.]

Der Lösungsvorschlag der Ratgebenden beginnt hier mit einer Information bezüglich der für eine Beantragung von Fördermitteln zuständigen Behörde (1-5). Mit ihrem Einwurf (6), der zwar unterbrochen wird, dessen Intention aber offensichtlich ist, wertet die Ratsuchende die Information der Expertin als irrelevant für ihr Problem: Sie wollte wissen, welche Fördermöglichkeiten es für den Hausbau gibt und nicht, wo die zuständige Stelle für deren Beantragung ist.

c) Äußerungsvollendung

Der Hörer vollendet hier eine Äußerung des Sprechers, er vollzieht somit also den Gedankengang des Sprechers.

Beispiel BAUFINANZ 09

1	RG	<i>=also wo sie keIne steuern zahlen,</i>
2	RS	hmhm,
3	RG	<i>äh werden se auch diese äh neue äh~</i>
4	RS	die fördergelder nicht~
5	RG	<i>förder/das sind in dem sinne keine fördergelder, sondern das sind auch stEUerspar(...)[modelle,]</i>

III Hörerrückmeldungen

a) Bewertungen

Auch hier bewertet der Rezipient Informationen des Sprechers hinsichtlich der Relevanz bezüglich seines Problems bzw. der Richtigkeit des Lösungsvorschlages. Dabei betrachte ich lediglich Divergenz signalisierende Hörersignale, da bei Konvergenz signalisierenden Hörersignale eine Unterscheidung zwischen bloßen Aufmerksamkeitssignalen und wertenden Signalen nur schwer zu treffen ist. Eventuell wäre im Einzelfall zu überlegen, ob nicht beispielsweise eine Folge schnell gesprochenen *ja, ja, ja*, auf eine Informationsübernahme hindeuten.

Beispiel REISEN 04

1	RG	ja, ich würde das mal versuchen wenn/ und derjenige der im a de a ce ist + <i>lassen se doch mal bei der a de a ce geschäftsstelle anrufen in in dresden da ist die + äh + äh niederlassung.</i> nicht,
2	RS	hm.

Gegenstand dieses Gespräches ist eine Reisebestätigung, in der nicht die Leistungen enthalten sind, die im Katalog angeboten wurden. Ein Lösungsvorschlag des Experten besteht darin, sich an den Rechtsberater des ADAC in Dresden zu wenden, um sich von diesem beraten zu lassen (1). Auf die Reklamation eines Verstehenssignals reagiert die Ratsuchende mit einem *hm*, dessen Tonstruktur kontinuierlich fällt (2). Diese Hörerrückmeldung, die Nicht-Übereinstimmung oder Ratlosigkeit signalisiert, indiziert, dass die Anruferin an der Brauchbarkeit dieses Lösungsvorschlages zweifelt.

b) Problemlösung

Der Hörer signalisiert durch Interjektionen eine Problemlösung, den wohlbekannten „Aha-Effekt“ und damit einen Erkenntnisgewinn.

Beispiel EXISTENZ 11

1	RG	<i>[(...)] zugreifen, bedarf es einiger anstrengungen äh das wird also wahrscheinlich nicht funktionieren.</i> <i>ja,</i>
2	RS	hmhm,
3	RG	<i>weil sie ja schon selbständig sind.</i>
4	RS	a:ha. ja,

c) selbstinitiierte Reformulierungen

Reformulierungen „stellen im Hinblick auf ihre Bezugshandlung eine erneute sprachliche Verarbeitung bereits verbalisierten Wissens dar“ (Bühlig 1996, 281). Voraussetzung für diese sprachliche Verarbeitung ist eine kognitive Verarbeitung der entsprechenden Sachverhalte. Im Unterschied zur Zusammenfassung, bei welcher der Informationsgehalt mehrere Äußerungen auf das für den Hörer Wesentliche reduziert wird, beziehen sich Reformulierungen nur auf eine Bezugsäußerung.

Variante 1: Umformulierungen

Der Rezipient wiederholt das aus seiner Sicht entscheidende Wissenselement einer Äußerung des Sprechers, wobei er aber Teile der Bezugsäußerung anders formuliert oder weglässt.

Beispiel REISEN 05

1	RG	<i>gilt diese summe für die gesamte reisebuchung.</i>
2	RS	für die gesamte [+]
3	RG	[ja.]
4	RS	reisebuchung.
5	RG	=hmhm, ja.
6	RS	also für die gesamte ferienwohnung.

Nachdem die Ratsuchende Teile der Bezugsäußerung des Ratgebenden (1) wiederholt hat (2-5), wird von ihr eben dieser Teil nochmals reformuliert, wobei der Terminus „Reisebuchung“ von ihr umformuliert wird zu „Ferienwohnung“. Beide Termini stehen in engem inhaltlichen Zusammenhang, womit der propositionale Gehalt der Bezugsäußerung gewahrt bleibt.

Variante 2: Wiederholung

Auch hier wiederholt der Hörer ein aus seiner Sicht entscheidendes Wissensselement einer Äußerung des Sprechers, allerdings übernimmt er hier die relevanten Teile der Bezugsäußerung, ohne sie umzuformulieren.

Beispiel BAUFINANZ 07

1	RG	das ist zwar mal in der zeitung [an]
2	RS	[ja.]
3	RG	gekündigt worden <i>aber + ähm ohne gesetzeskraft.</i>
4	RS	ohne gesetzes[kraft.]

Diese eben beschriebenen sprachlichen Phänomen sind natürlich in ihrer Aussagekraft bezüglich einer möglichen Informationsübernahme sehr unterschiedlich. So weisen alle Äußerungen, die Gesprächsschritte darstellen, stärker auf eine Informationsübernahme hin, als etwa die Hörerrückmeldungen.

Mit den in diesem Abschnitt vorgestellten Operationalisierungen sollte es gelingen, die Gespräche dahingehend zu untersuchen, ob sie dem Postulat der Verständlichkeit genügen und welche Kommunikationsprobleme auftreten.

3.3.3 Sprachliche Präsentation der Informationen

Um die zur Problemlösung versprochenen Informationen zu differenzieren, sollen diese zunächst hinsichtlich ihres Handlungsbezuges unterschieden werden. Danach können sich die Ratgebenden zweier Arten von Informationen bedienen: aktionaler und non-aktionaler Informationen, wobei erstere als Handlungsanstöße, letztere als Sachaussagen bezeichnet werden sollen. Während sich die Sachaussagen nicht weiter differenzieren ließen, konnten

die im Korpus vorkommenden Handlungsanstöße nach ihrer sprachlichen Präsentationsform systematisiert werden. Die folgende Übersicht umfasst die beobachteten Typen und jeweils einige Beispiele, wobei die Typologie weitgehend der von Berens (1979) folgt.

Aufforderung mit direktem Imperativ

Kennzeichnend für diesen Typ des Handlungsanstößes ist ein hohes Maß an Bestimmtheit, die sich durch entsprechende sprachliche Formen wie im Beispiel (2) noch steigern lässt. Allerdings zeichnen sich imperativische Formen zugleich durch einen hohen Grad an Direktheit aus – möglicherweise ein Grund für das geringe Vorkommen dieser Form.

Beispiele:

- 1 gehen sie mal durch die straßen und schauen sie mal nach, wo jetzt ne gaststätte ist?
- 2 machen se das auf jeden fall.

Aufforderungen in einfachen Aussagesätzen

Im Unterschied zum direkten Imperativ erfolgt bei dieser Form der Anstoß zum Handeln indirekt: Hier wird entweder festgestellt, dass eine bestimmte Handlung als Lösung in Frage kommen könnte – Beispiele (1) und (2) – oder es wird – wie in (3) und (4) – eine Handlung beschrieben. Schließlich kann ein Handlungsanstoß auch dadurch gegeben werden, dass man die betreffende Handlung als relevant für den Klienten markiert – Beispiele (5) und (6). Je stärker dabei diese Relevanzmarkierung ausfällt, um so mehr gewinnt der Handlungsanstoß an Nachdruck.

Beispiele.

- 1 en zweiter weg ist dass sie auch mit dem auswärtigen amt in bonn telefonieren und dort sich die tipps einholen, Ob momentan abgeraten [wird]
- 2 was auch machbar ist + dass sie also uns die sachen zuschicken,
- 3 entweder Sie stellen nur als Ehepaar + den antrag [...] oder sie äh machens gleich komplett
- 4 [also ab oktober] steigen se da ein,
- 5 wIchtig ist bloß für sie, dass sie drauf Achten, wIE sie den reisepreis bezahlen.
- 6 und es wäre gut, wenn sie also:~ sagen wer mal so~ sicherlich anfang {<} nÄchster woche nochmal {>} hier bei uns in x-stadt Anrufen in der verbraucherzentrale

Aufforderung in einfachen Aussagesätzen mit Modalverben

Dieser Typ des Handlungsanstößes weist mehrere Varianten auf, die sich in ihrer Bedeutung nach der Art des verwendeten Modalverbs unterscheiden. So wird in der Äußerung (1) die entsprechende Handlung als notwendig, in Äußerung (2) als möglich gekennzeichnet. In den Beispielen (3) bis (6) werden die jeweiligen Aussagen durch die konjunktivische Verwendung des Modalverbs *indes* von vornherein mit der Bedeutung der Eventualität versehen, wodurch sogar die genuine Bedeutung des Modalverbs *müssen* aufgehoben wird. Durch die zusätzliche Verwendung von relativierenden Ausdrücken –

eigentlich in (4); *erst mal* in (6) – können die Aussagen in ihrer Geltung noch weiter eingeschränkt werden.

Beispiele:

- 1 und letztlich müssen sie sich bei der bank verkaufen.
- 2 da können=se direkt auf das arbeitsamt zugehen
- 3 sie müssten dann beim medizinischen dienst oder könns auch bei der pflegeversicherungskasse machen
- 4 sie sollten eigentlich [...] als erstes kontakt mit ihm reisebüro aufnehmen
- 5 man sollte ruhig mindestens mit zwei banken mal/ oder drei banken sprechen,
- 6 sie könnten (hier) gemeinsam mit ihm behandelnden arzt [...] erst mal sprechen

Aufforderungen mit expliziten Performativa

Handlungsanstöße dieses Typs können Empfehlungen, Ratschläge, Bitten und Vorschläge umfassen. Im Korpus wurden Empfehlungen am häufigsten ausgesprochen, die übrigen Formen kamen hingegen kaum vor. Anders als Kluck (1985) feststellte, lassen die Verwendungsbedingungen von Raten und Empfehlen im Korpus jedoch keinen Bezug auf spezifische Inhalte oder Kompetenzen der Ratgebenden zu, auch konnten keine Unterschiede hinsichtlich der Verbindlichkeit zwischen Ratschlägen und Empfehlungen festgestellt werden. Allerdings unterscheiden sich die verschiedenen Varianten des Ratens und Empfehlens in ihrer Bestimmtheit. So gewinnt im Beispiel (1) der Ratschlag durch das Adverb *dringend* an Entschiedenheit; im Beispiel (2) wird hingegen die Bestimmtheit des Rates durch den Konjunktiv gemindert. Für alle diese Formen der Aufforderung gilt, dass sie in den meisten Fällen im Konjunktiv Präsens mit *würde* formuliert werden, womit die Bestimmtheit dieser Handlungsanstöße eingeschränkt wird.

Beispiele:

- 1 da würd ich dringend abraten. +
- 2 also ich würde ihnen raten, äh bleiben se erst mal äh an an diesen bewerbungen
- 3 ich empfehle ihnen dann auch noch zusätzlich
- 4 [ich] würde ihnen empfehlen, [...] und gehen sie zur verbraucherzentrale,

Aufforderungen in Konditionalsätzen

Durch diesen Äußerungstyp „werden bedingte Aufforderungen ausgedrückt, d.h. nur wenn die Bedingungen des Konditionalsatzes erfüllt werden, gilt die im übergeordneten Satz genannte Aussage“ (Berens 79, 144). Einen Sonderfall stellen hierbei die Beispiele (3) – (5) dar. Hier formuliert der Ratgebende seinen Handlungsanstoß aus der Perspektive des Ratsuchenden, indem er ausdrückt, wie er an dessen Stelle handeln würde. Mit der unausgesprochenen Bedingung „Wenn ich an ihrer Stelle wäre“ erhält dieser Handlungsanstoß für den Ratsuchenden ein größeres Gewicht, „da der Berater hier seine Autorität als

Begründung für den Handlungsvorschlag einsetzt“ (ebd., 145).

Beispiele:

- 1 wenn=se da probleme ham dass se nich so recht wissen wIE, dann könn=se sich + an der frankfurter tabelle orientieren,
- 2 das kann schon durchaus sein. dass der dann sagt nee, ich hab + äh ihn ja gesagt das is nicht so, aber dann machen sie ihre ansprüche geltend
- 3 ich würde halt nur mal rein informativ bei der pflegeversicherungskasse Anrufen
- 4 die würd ich also erst mal noch ganz schön also unter druck setzen dass sie klare verhältnisse schaffen sollen

Aufforderungen in abhängig uneingeleiteten Aussagesätzen

Bei dieser Form des Handlungsanstoßes wird die Aussage durch den Trägersatz explizit als eigene Meinung des jeweiligen Ratgebenden apostrophiert.

Beispiele:

- 1 denn hier würde ich sagen gehen sie zum spezialisten
- 2 also da würd ich sagen (da) gehen sie also x-kreis oder sie könn auch zum amt für wIrt-schaftsförderung äh zum magistrat gehen,

Mischformen

Wie die beiden letzten Beispiele zeigen, können die bisher besprochenen Formen von Handlungsanstoßen auch als Mischformen auftreten: So wird im Beispiel (1) der Handlungsanstoß als Konditionalsatz formuliert und zusätzlich als relevant für die Klientin markiert. Im zweiten Beispiel wird der direkte imperative Handlungsanstoß in einen uneingeleiteten abhängigen Satz gekleidet, wobei durch das konzessive Konjunkionaladverb diese Aufforderung als Gegenentwurf zu einer anderen Problemlösung gekennzeichnet wird.

Beispiele:

- 1 und dann müssen sie unbedingt beachten, wenn sie dann von der reise zurückkomm dass sie dann innerhalb eines monats dann auch ihre + ansprüche bei dem reiseveranstalter geltend machen
- 2 aber ich würde trotzdem sagen~ gehen se erstma in die + gorkistraße

Die Vorstellung der Präsentationsformen der Handlungsanstoße hat bereits gezeigt, dass den Sprechern eine Vielzahl von Möglichkeiten zur Verfügung stehen, ihre Äußerungen zu modalisieren.⁶¹ Im Folgenden sollen diese sprachlichen Mittel, soweit sie im Korpus vorkamen, aufgeführt werden.

a) Imperative

Als „Grundform der Aufforderung des Sprechers an die angesprochene Person“ (Helbig/Buscha 1987, 207) bzw. als „Befehlsform“ (Jung 1988, 228) zeichnet sich diese Form

durch einen hohen Geltungsgrad und Unzweideutigkeit aus.

Beispiele:

- 1 melden sie sich bei der pflegeversicherungskasse. ja,
- 2 warten sie erst mal ab, bis der medizinische dienst kommt,

b) Modalverben

Modalverben sagen etwas über die Relation zwischen dem Subjekt des Satzes und dem Geschehen, dass das infinite Verb bezeichnet, aus. Dabei kennzeichnet das Modalverb *müssen* die entsprechenden Handlung als notwendig und damit als zwingend für den Handelnden. Äußerungen mit dem Modalverb *können* charakterisieren eine Handlung als möglich, wobei die Möglichkeit in den objektiven Umständen begründet ist und nicht in den Fähigkeiten der angesprochenen Person. Damit erhält diese Aussage einen Moment des Ungewissen.

Beispiele:

- 1 sie müssen wie gesagt also diesen diese äh diesen antrag auf eröffnng des gewerbes beim gewerbeamt stellen
- 2 das können sie also auch dort zu der magdeburger straße vierunddreißig hier in x-stadt schicken

c) Partikel

Einige Partikel weisen eine deutlich semantische Funktion auf. Als „illokutive Indikatoren“ können sie „die propositionale Bedeutung der Äußerung modifizieren und den Interpretationsprozess des Hörers [...] steuern“ (Helbig/Buscha 1987, 480). So kann durch die Gradpartikel *mal* die Bestimmtheit eines Handlungsanstoßes gemindert, durch die Partikel *durchaus* die Geltung einer Aussage verstärkt werden. Die Partikel *eigentlich* relativiert das Gesagte als „vordergründig, oberflächlich und unwesentlich“ (ebenda, 493) und verweist so auf einen, allerdings unausgesprochenen, wesentlicheren Gedanken.

Beispiele:

- 1 ja oder sie könn aber auch mal + en vergleichsangebot zumindest + der bayrischen vereinsbank einholen. ne,
- 2 äh es könnte durchaus sein wenn sie jetzt die aufstellung machen:~ der modernisierungsarbeiten, + äh dass sie zwar n Anspruch auf fünfzigtausend mark ka ef we mittel hätten, aber nur vierzigtausend mark bekommen
- 3 das würde wahrscheinlich grade noch + unter das + äh zinsverbilligungsprogramm fallen
- 4 hier ist also der vergleich~ + durchaus angebracht~
- 5 das + das ist eigentlich ihre persönliche geschichte. ähm das kann ich ihn nicht empfehlen, nicht raten

⁶¹ Durch Modalisierung wird die Geltung eines Sachverhaltes fraglich, da die „die Proposition, die er ausdrückt, nicht als faktisch gekennzeichnet ist“. (Dietrich 92, 24)

d) Heckenausdrücke (*hedges*)

Durch sog. sprachliche Hecken können Sprecher ihre Äußerung präzisieren (verglichen mit, strenggenommen, buchstäblich), depräzisieren (ungefähr, grob gesagt, quasi), modifizieren (sehr, ziemlich) oder quantifizieren (in jeder Hinsicht) (vgl. Pinkal 1985). Hinsichtlich der Unschärfeindikatoren unterscheidet Müller (1984) solche ohne einen Moment des Sagens von Ausdrücken mit einem Moment des Sagens (sozusagen, so gesagt). So signalisiert der Ratgebende im Beispiel (1) durch die Formulierung *sach mer mal so*, dass eine eindeutige Aussage über die Höhe der Zinssätze nicht möglich ist, der Zinssatz also durchaus auch niedriger oder höher ausfallen könnte.

Beispiele:

- 1 ja, sach mer mal so:~ fünf komma siebenfünf prozent
- 2 den grundstückskauf~ {<} den müssten sie: im prinzip + ähm: über eine: hypotheke: + bank oder ne {>} sparkasse oder deutsche[bank] beispielsweise vor[neh]men?

e) Konjunktiv

Aus der Vielzahl der Verwendungsmöglichkeiten des Konjunktives wird im Korpus überwiegend der Konjunktiv Präteritum bestimmter Modalverben verwendet. Als „Modus zur Bezeichnung der Nichtwirklichkeit im weitesten Sinne“ (Jung 1988, 228) markiert er eine Aussage als unsicher. Er kann aber auch in konditionalen Satzgefügen stehen, in denen eine Bedingung hypothetisch angenommen wird. So können die beiden Beispiele als Konditionalsätze, in denen die Bedingung unausgesprochen bleibt, interpretiert werden: „Wenn Sie meinen Lösungsvorschlag annehmen, dann ...“

Beispiele:

- 1 sie müssten ähm + sich die ++ formulare dafür in der förderstelle holen, ausfüllen und mit ihn einkommensbescheinigungen abgeben.
- 2 die könnten sie im prinzip dann auch bei der~ + bank~ + äh mit beantragen.

f) Modalwörter

Modalwörter „drücken die subjektiv-modale Einschätzung des Geschehens durch den Sprechenden aus“ (Helbig/Buscha 1987, 504). So deutet der Sprecher mit den Modalwörtern *vielleicht* und *wahrscheinlich* Zweifel am Inhalt der jeweiligen Aussage an und schränkt damit die deren Geltung ein (1-3), mit dem Modalwort *sicherlich* bekräftigt er hingegen die Geltung der Aussage (4).

Beispiele:

- 1 vielleicht sprechen=se auch noch mal mit ihm behandelnden arzt
- 2 dann ist wahrscheinlich + der erste weg~ diese einkommensbedingten + (H) darlegen des landes, + [bes]ser.
- 3 da wirds schon kriminell; das würde wahrscheinlich grade noch + unter das + äh

- zinsverbilligungsprogramm falln.
- 4 dann müssten sie also sicherlich äh + rechnen zirka fünfzehnhundert mark für die beiden erwachsenen und dreihundert mark für jedes kind

Zur Analyse wurden sämtliche Handlungsanstöße in einer Datenbank nach folgenden Parametern erfasst: Thema; Nummer des Gespräches; Name, Herkunft und Zugehörigkeit der Ratgebenden zu einem bestimmten Typ von Institution; Text und Typ des Handlungsanstößes sowie Beschreibung der Form und Bewertung des Grades der Modalisierung. Durch diese Form der Aufbereitung der Daten war es problemlos möglich, durch die Kombination der erfassten Parameter quantitative Aussagen zur Häufigkeit und Distribution der verschiedenen Typen von Handlungsanstößen zu gewinnen.

3.4 Darstellung des Analyseschemas an einem Beispielgespräch

3.4.1 Das Analyseschema

Sämtliche Gespräche des Korpus wurden hinsichtlich folgender Aspekte untersucht:

- Relevanz der Informationen in Bezug auf den problematischen Sachverhalt und das Wissen der Ratsuchenden,
- Eignung der Informationen für eine umgehende Problemlösung,
- potenziell verständnisfördernder Phänomene in Form von sprecherseitigen Verfahren der Verständnissicherung,
- potenziell verständniserschwerender Phänomene in Form unbekannter oder „schwerer“ Fachwörter, mangelnder Textkohärenz sowie Mehrdeutigkeit und Vagheit der Formulierung,
- manifester und latenter Verständigungsprobleme sowie
- sprachlicher Indizien einer ratgeberseitigen Informationsübernahme.

Zur Beurteilung der Relevanz der Informationen diente das bereits vorgestellte Darstellungsformat (s. S. 66 ff.). Um die relevanten Informationen hinsichtlich ihrer Eignung für eine umgehende Problemlösung zu bewerten, wurden diese in Form einer Tabelle den dazu (aus der Sicht des Analysierenden) notwendigen Wissensbeständen gegenübergestellt.

Zur Analyse der Verständlichkeit und Informationsübernahme wurde das Transkriptionsformat durch folgende Kommentarspalten ergänzt:

Nr.	Sp	Text	verständnisfördernde Phänomene	verständniser-schwerende Phänomene	Indizien für Informations-übernahme	Kommunikationsproblem
-----	----	------	--------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------

Zur Kennzeichnung der verständnisfördernden bzw. -erschwerenden Phänomene wurden der jeweilige Bezugsausdruck im Transkript kursiv und der entsprechende Referenzausdruck fett markiert. Sollte ein Referenzausdruck zugleich Bezugsausdruck sein, so wurde diese Formulierung kursiv und fett hervorgehoben. Sprachliche Indikatoren, die eines der relevanten Phänomene anzeigen, wurden unterstrichen. In den Spalten „verständnisfördernde Phänomene“ und „verständniser-schwerende Phänomene“ wurden die im Transkript gefundenen Phänomene benannt und der Bezugsausdruck noch einmal zur besseren Verständlichkeit paraphrasiert. Folgt der Referenzausdruck einem Bezugsausdruck im Ab-

stand, so wurde zusätzlich zur Benennung des Phänomens die Zeile im Transkript vermerkt, in welcher der Bezugsausdruck zu finden ist. Sprachliche Formulierungen der Ratsuchenden, die auf eine Informationsübernahme schließen lassen, sind im Transkript durch doppelte Unterstreichung gekennzeichnet und deren Typ in der Spalte „Informationsübernahme“ benannt. Die letzte Spalte schließlich erfasst auftretende Kommunikationsprobleme. Zur Markierung manifester Kommunikationsprobleme wurde die problemauslösende Äußerung in Doppelkreuze, die problemlösende in Asterisken eingeschlossen. Bei latenten Kommunikationsproblemen sind die vermuteten problemauslösenden Äußerungen im Transkript grau unterlegt, Indikatoren für das Bestehen eines solchen Problems punktiert unterstrichen. Zusätzlich wurde jedes Gespräch in seinem sequentiellen und thematischen Verlauf rekonstruiert und schematisch dargestellt.

Im folgenden Abschnitt soll an einem Gespräch zum Thema PFLEGEVERSICHERUNG das Vorgehen bei der Untersuchung exemplarisch demonstriert werden.

3.4.2 Analyse eines Beratungsgespräches

Das zu analysierende Gespräch wurde am 18.04.1995 aufgezeichnet und ist 3:53 Minuten lang. Die Ratsuchende ist Kunsthistorikerin, der Ratgebende Organisationsberater bei einer gesetzlichen Krankenkasse. Der Beginn des Vorgespräches fehlt.

Im ersten Analyseschritt wird das Gespräch in seinem sequentiellen und thematischen Verlauf schematisch erfasst:

	Vorge.	Eröff.	Kernphase						Beend.
			<i>PP</i>	<i>EX</i>	<i>LA</i>	<i>LV</i>	<i>LN</i>	<i>AK</i>	
1 - 10	x								
11 - 12		x							
12			A						
13 - 14				A					
15 - 33					A				
33 - 39						A			
40 - 42			A'						
43 - 50						A'			
51 - 57						B			
58 - 89							B		
90 - 92								x	
93									x

PP – Problempräsentation; EX – Exploration; LA – Lösungsanbahnung; LV – Lösungsvorschlag; LN – Lösungsnachbereitung; AK – Akzeption

Aus dieser Darstellung ist ersichtlich, dass dieses Gespräch – zumindest was die Bearbeitung des Initialproblems betrifft – nahezu idealtypisch verläuft: Hier werden, bis auf die Lösungsnachbereitung, alle Schemakomponenten durchlaufen, ohne dass es zu einer Schleifenbildung kommt. Die Behandlung des zweiten, funktional vom Initialproblem abhängigen Problems ist insofern typisch, als hier in der Regel auf eine erneute Exploration verzichtet werden kann. Dieser Verlauf könnte darauf hindeuten, dass die Lösungsvorschläge A und A' von der Ratsuchenden als ausreichend bewertet werden.

Die Thematisierung und Bearbeitung des dritten, vom Initialproblem unabhängigen Problems weicht dagegen von der Idealform deutlich ab, denn hier wird lediglich die Teilphase der Problemlösung durchlaufen. Da hier eine Problempräsentation völlig fehlt, muss der Ratgebende von sich aus dieses Problem als relevant für die Ratsuchende bewertet und bearbeitet haben.

In einem zweiten Schritt wird das Gespräch in seinem Ablauf kommentiert und hinsichtlich der relevanten Aspekte des Wissenstransfers analysiert. Dabei werden die einzelnen Schemakomponenten des Gespräches einzeln behandelt.

Vorgespräch

1	RS	guten tag A. ich hätte gern eine auskunft.
2	Z	ja. sagen=se mir bitte noch mal ihrn nam,
3	RS	A,
4	Z	A. und ihrn vornam bitte,
5	RS	claudia.
6	Z	und ihr alter
7	RS	{ \$ dreißig jahre alt. \$ }
8	Z	und ihre tätigkeit.
9	RS	+ hmhm. ich bin + kunsthistoriker.
10	Z	ich geb an unseren experten. moment~

Das Vorgespräch setzt mit dem Gegengruß und der namentlichen Vorstellung der Anruferin ein (1). Noch in diesem Turn umreißt sie mit einer performativen Formel ihr Anliegen, ohne dieses jedoch konkret zu benennen: Sie möchte gern eine Auskunft (1). Die Mitarbeiterin der Zeitung quittiert diese Äußerung mit einem bestätigenden Hörersignal (2) und eröffnet danach die übliche „Abfrageprozedur“, in welcher sie den Namen, das Alter und den Beruf der Anruferin erfragt (2-7). Der weitere Fortgang weicht nun vom Schema ab: Ohne sich nach dem konkreten Anliegen der Ratsuchenden zu erkundigen, gibt Z das Gespräch unter der entsprechenden Ankündigung dieser Handlung an den Experten weiter und beendet so das Vorgespräch.

Problempräsentation A

			Kommunikationsproblem
11	RG	++ A, guten tach,	
12	RS	guten tag. ich hätte gern ne auskunft. ich habn + schwerstbehindertes kind, + u:nd bekomme dafür pflegegeld, =und kann ich ein teil des geldes auch für eine begleitperson in die schule verwenden, + also normalerweise wird eim ja das geld dann gekürzt, für den teil wo man selbst nich pflegt, und kann man ein tEIl des pflegegeldes umwandeln in enne fremdbetreuung,	
13	RG	gut.	

Problemrekonstruktion

Anliegensformulierung	=und kann ich ein teil des geldes auch für eine begleitperson in die schule verwenden, [(...)] und kann man ein tEIl des pflegegeldes umwandeln in enne fremdbetreuung,
Wissensvoraussetzungen	Die Ratsuchende weiß, dass bei einer Fremdbetreuung das Pflegegeld gekürzt wird. Vermutlich weiß sie, dass man das Pflegegeld splitten kann.
Wissensdefizit	Die Ratsuchende weiß nicht, ob von dem Pflegegeld auch eine Fremdbetreuung finanziert werden darf.
Problemtyp	
Komplexität	einfach
Objekt	sachbezogen
kogn. Operation	eruieren
Reduktion auf	Variable

Kommentar

Nach der gegenseitigen Begrüßung leitet die Anruferin ihre Problempräsentation wiederum mit der performativen Formel *ich hätte gern eine auskunft* ein (12). Danach folgt eine kurze Beschreibung der Problemsituation, gefolgt von einer ersten Formulierung des Problems in Form einer Entscheidungsfrage (12). Nach einer kurzen Pause fährt die Ratsuchende mit der Benennung des problematischen Sachverhaltes fort und paraphrasiert schließlich ihr Anliegen (12). Das *gut* zu Beginn des Gesprächsschrittes des Experten kann als strukturierender Gesprächsakt verstanden werden: Der Ratgebende signalisiert damit, dass er die Gesprächssequenz der Problempräsentation als beendet betrachtet und ein gewisser thematischer Abschluss erreicht wurde (13).

Exploration A:

			verständnisfördernde Phänomene	verständniser-schwe- rende Phänomen	Kommunikations- problem
13	RG	eine frage. bei ihnen war sicherlich der medizinische dienst schon dagewesen; und in welcher pflegestufe essen ihr schwerstbehindertes kind eingestuft,			
14	RS	äh das hab ich noch nicht durch, aber ich nehme an zwei bekomm ich auf jeden fall. eventuell auch drei wenn die epileptischen fälle der nacht anerkannt werden;			

Kommentar

Seine Exploration leitet der Ratgebende ein, indem er explizit eine Frage ankündigt (13). Dieser Frage schickt er zunächst eine Vermutung bezüglich des Standes des Antragsverfahrens voraus, ohne allerdings der Ratsuchenden eine Möglichkeit zur Reaktion einzuräumen. Danach erst folgt die Frage nach der Pflegestufe (13), deren Relevanz für die Problemlösung erst im Verlauf des Gespräches deutlich wird. Da jedoch die Begutachtung durch den medizinischen Dienst noch nicht erfolgte, kann die Ratsuchende über die Einstufung ihres pflegebedürftigen Kindes nur mutmaßen (14). Mit ihrer Antwort und einem weiteren strukturierenden Gesprächsakt des Experten ist die Sequenz der Exploration und auch die Teilphase der Problemdefinition abgeschlossen. Die von beiden Gesprächsteilnehmern bis auf weiteres geteilte Definition des Problems lässt sich in folgende, vom Ratgebenden zu beantwortende Frage transformieren: Kann ein Teil des Pflegegeldes der Pflegestufe zwei oder drei in eine Fremdbetreuung umgewandelt werden?

Lösungsanbahnung A

			verständnisfördernde Phänomene	verständniser-schwe- rende Phänomene	Informations- übernahme	Kommunikations- problem
15	RG	gut. <i>da ist es erscht emal wichtig diese entscheidung abzuwarten.</i>	Relevanzmark. „Entscheidung abwarten“			
16	RS	hmhm,				
17	RG	sie haben ja dann die möglichkeit, entweder das pflegegeld pAUschal in anspruch zu nehmen,				
18	RS	hmhm~				
19	RG	das wäre ja dann hier bei der pflegestufe zwei achthundert mark				latentes Relevanzproblem
20	RS	hm:~				
21	RG	+ und bei der pflegestufe drei dreizehnhundert mark,				
22	RS	hmhm,				
23	RG	beziehungsweise als sachleischtungen				
24	RS	ja. (R)				
25	RG	+ und bei der sachleisch[tung]				
26	RS	[hm~]				
27	RG	wäre es so dass (ja) siebenhundertfünfzig mark in der pflegestufe eins wären				
28	RS	hmhm~				
29	RG	achtzehnhundert mark in der pflegestufe zwei				
30	RS	hmhm~				
31	RG	++ und zweitausendachthundert mark in der pflegestufe drei; + [und]				

32	RS	[(wenn/)]				
----	----	-----------	--	--	--	--

Lösungsvorschlag A

			verständnisfördernde Phänomene	verständniserschwe- rende Phänomene	Informations- übernahme	Kommunikations- problem
33	RG	dA haben sie die möglichkeit~ ++ diese beträge als kombinationsleistung in die wege zu leiten= <u>das [bedeutet]</u>	Erläuterung „Kombinations- leistung"			
34	RS	[hm'.]				
35	RG	anteilig,				
36	RS	ja~				
37	RG	als pflEgegeld				
38	RS	ja'.				
39	RG	Oder als sachleistung.				

Rekonstruktion der Informationsstruktur zum Problem A

Argument	Relation	Prädikat	Zeile	Rel 1	Rel 2
<u>RS</u>	<i>Handlung 1</i>	<abwarten, Entscheidung über Pflegestufe>	15	–	–
<abwarten, Entscheidung über Pflegestufe>	<i>Merkmal</i>	wichtig	15	–	
<u>Pflegegeld</u>	<i>Merkmal</i>	<pauschal in Anspruch zu nehmen>	17	Ø	–
	<i>Merkmal</i>	<oder als Sachleistungen in Anspruch zu nehmen>	23	Ø	
<pauschal in Anspruch nehmen>	<i>Merkmal</i>	Höhe in Stufe 2: 800 DM,-	19	–	–
		Höhe in Stufe 3: 1300 DM,-	21	–	–
<oder als Sachleistungen in Anspruch zu nehmen>	<i>Merkmal</i>	Höhe in Stufe 1: 750 DM,-	27	–	–
		Höhe in Stufe 2: 1800 DM,-	29	–	–
		Höhe in Stufe 3: <<2800 DM,->>	31	–	–
<<2800 DM,->> (?)	<i>Merkmal</i>	als <<<Kombinationsleistung>>> möglich	33	Ø	
<<<Kombinationsleistung>>>	=	anteilig als Pflegegeld oder als Sachleistung	35-39	Ø	

Bewertung der Informationen hinsichtlich ihrer Eignung für eine umgehende Problemlösung

In diesem Analyseschritt werden schließlich die von einem Ratgebenden vermittelten Informationen den Wissensbeständen gegenübergestellt, die zu einer umgehenden Problemlösung notwendig sind. Dabei wird jedoch nur auf die von den Experten exothesierten Informationen zurückgegriffen, die tatsächlich relevant für die Problemlösung waren.

<i>von der Expertin vermittelte und für die Problemlösung relevante Informationen</i>	<i>zur umgehenden Problemlösung notwendige Informationen</i>
Pflegegeld kann pauschal oder als Sachleistung in Anspruch genommen werden.	Die Leistungen der Pflegeversicherung können als Pflegegeld für selbst beschaffte Pflegepersonen oder als Pflegesachleistung für eine häusliche Pflegehilfe beantragt werden. ⁶²
	Pflegepersonen sind Personen, die nicht

⁶² Vgl. Paragraph 36 und 37 des Gesetzes zur sozialen Absicherung des Risikos der Pflegebedürftigkeit (Pflege-Versicherungsgesetz - PflegeVG) vom 26. Mai 1994.

	erwerbsmäßig einen Pflegebedürftigen seiner häuslichen Umgebung pflegen. ⁶³
	Als häusliche Pflegehilfe kommen nur Pflegekräfte in Betracht, „die entweder von der Pflegekasse oder bei ambulanten Pflegeeinrichtungen, mit denen die Pflegekasse einen Versorgungsvertrag abgeschlossen hat, angestellt sind“. Daneben können auch Einzelpersonen, mit denen die Pflegekasse einen Vertrag [...] abgeschlossen hat“, die häusliche Pflegehilfe übernehmen. (§36 PflegeVG)
Die Beträge der Sachleistung können als Kombinationsleistung, d.h. anteilig als Pflegegeld oder als Sachleistung, in Anspruch genommen werden	Nimmt der Pflegebedürftige nur einen Teil der ihm zustehenden Sachleistung in Anspruch, erhält er daneben ein anteiliges Pflegegeld. ⁶⁴
	Daraus folgt, dass die pflegebedürftige Person die Leistungen der Pflegeversicherung als Kombinationsleistung beantragen muss, um über die anteilige Sachleistung eine Fremdbetreuung finanzieren zu können.

Kommentar

Bezugnehmend auf die Tatsache, dass eine amtliche Einstufung der zu pflegenden Person noch nicht erfolgt ist, rät der Experte zu Beginn der Lösungsanbahnung, diese Entscheidung abzuwarten, wobei er die Bedeutung dieses Rat entsprechend markiert (15). Im Folgenden setzt er der Anruferin die beiden Möglichkeiten der Inanspruchnahme des Pflegegeldes auseinander (17-32). Dabei informiert er sie bei der Variante „pauschales Pflegegeld“ über die Höhe des Pflegegeldes in Stufe II und III (19-21), bei der Variante „Sachleistungen“ über die Höhe in allen drei Stufen (25-32). Die Ratsuchende reagiert auf diese Vorinformationen lediglich mit Hörerrückmeldungen, die überwiegend Divergenz

⁶³ Vgl. Paragraph 19 PflegeVG.

⁶⁴ Vgl. Paragraph 38 PflegeVG.

signalisieren (20, 24, 26, 28, 30) und versucht sogar, die Ausführungen des Ratgebenden in 32 zu unterbrechen. Möglicherweise deutet dies darauf hin, dass die Ratsuchende den meisten Informationen keine Relevanz zumessen kann, zumal anzunehmen ist, dass ihr zumindest die Höhe der Pflegesätze in den einzelnen Pflegestufen bekannt sein dürfte. Somit könnte hier ein latentes Relevanzproblem vorliegen.

Bezüglich der zweiten Variante verweist der Experte schließlich auf die, für die Problemlösung entscheidende Möglichkeit, hier das Pflegegeld als Kombinationsleistung zu beantragen und zwar anteilig als Pflegegeld oder Sachleistung (33-39).

Problematisch für das Verständnis könnte hier die inkonsistente Verwendung des Begriffes „Pflegegeld“ durch den Ratgebenden werden: Einerseits verwendet er diesen Terminus sowohl als Oberbegriff für die Gesamtheit der Pflegeleistungen (17), andererseits bezeichnet er damit den bar ausgezahlten Teil der Kombinationsleistung (33-37). Die Reaktionen der Ratsuchenden lassen jedoch nicht erkennen, dass sie diese terminologische Ungenauigkeit bemerkt hat. Auch sind bei der Beantwortung der Problemfrage A keine Indizien einer Informationsübernahme zu beobachten. Zudem wird der Lösungsvorschlag in keiner Weise von der Klientin ratifiziert, die kurze Hörerrückmeldung in 40 (*ja*), kann schwerlich als solche interpretiert werden. Stattdessen geht die Ratsuchende sofort zur Präsentation des Problems A' über.

Betrachtet man schließlich die Qualität der für die Problemlösung relevanten Informationen, dann muss festgestellt werden, dass die Aussagen des Ratgebenden nur unter folgenden Voraussetzungen ausreichend sind, um das Problem der Ratsuchenden umgehend zu lösen:

Der Ratsuchenden ist der Unterschied zwischen einer Pflegeperson und einer häuslichen Pflegehilfe bekannt, d.h. sie weiß, dass

- Pflegegeld nur solche Personen erhalten, die einen Pflegebedürftigen nicht erwerbsmäßig pflegen
- mit den Sachleistungen häusliche Pflegehilfen bezahlt werden, diese Personen die Pflege also erwerbsmäßig übernehmen.

Nur mit diesem Wissen ist ihr möglich, oben dargelegte Schlussfolgerung zu ziehen. Die Informationen des Experten allein sind somit nicht ausreichend, um das Problem zu lösen. Hinzu kommt, dass die Ratsuchende nicht darüber informiert wurde, in welchem Verhältnis Pflegegeld und Sachleistungen beantragt werden können und dass man für die Dauer von sechs Monaten an diese Entscheidung gebunden ist. Auch diese Informationen könnten für die Ratsuchende unter Umständen bei ihrem Entschluss eine Rolle spielen.

Problempräsentation A'

			Kommunikationsprobleme
40	RS	ja, und bin ich dann verpflichtet ähm {\$ ne sachleistung \$} also einen mEnschen der krankenkasse mir vermitteln zu lassen, also konkret, ich äh will en zivi oder jemand ausm diakonischen ja, ihn als begleitung mitgeben;	
41	RG	ja. (HH)	
42	RS	ja, man kann sowas machen ne ne frEmdperson oder ist die krankenkasse äh dann berechtigt zu sagen nein? nur jemand von uns.	

Problemrekonstruktion:

Anliegensformulierung	und bin ich dann verpflichtet ähm {\$} ne sachleistung {\$} also einen mEnschen der krankenkasse mir vermitteln zu lassen [...] ja, man kann sowas machen ne ne frEmdperson oder ist die krankenkasse äh dann berechtigt zu sagen nein nur jemand von uns.
Wissensvoraussetzungen	Die Ratsuchende weiß, dass als Sachleistung auch eine Fremdbetreuung gilt.
Wissensdefizit	Die Ratsuchende weiß nicht, wer für die Auswahl einer Fremdbetreuung verantwortlich ist.
Problemtyp Komplexität Objekt kogn. Operation Reduktion auf	einfach sachbezogen eruieren Variable

Kommentar

Offenbar betrachtet die Ratsuchende ihr in der Problempräsentation A formuliertes Problem dennoch als gelöst, denn in ihrer erneuten Problempräsentation geht sie davon aus, dass als Sachleistung auch eine Fremdperson zur Betreuung ihres Kindes gilt (40). Ihre Problempräsentation A' leitet sie mit einer Fragehandlung in Form einer Entscheidungsfrage ein (40), erläutert in einer kurzen Narration einen Aspekt dieser Frage (40) und reformuliert ihr Problem in Form einer Alternativfrage (42). Mit diesem Anliegen verschiebt sich der thematische Fokus: Es geht nicht mehr darum, ob die Pflegekasse eine Fremdbetreuung finanziert, sondern darum, ob die Ratsuchende die Person, die die Betreuung ihres Kindes übernehmen soll, selbst wählen kann.

Problemlösung A'

			verständnisfördernde Phänomene	verständnisschwe- rende Phänomene	Informations- übernahme	Kommunikations- probleme
43	RG	nein. + <u>also</u> dös liegt in ihrem ermess	Erläuterung „nein“			
44	RS	hmhm.				
45	RG	wEn sie dafür einsetzen.				
46	RS	<u>aha</u> .			Wissensgewinn	
47	RG	ja,	Reklamation eines Verstehenssignals			
48	RS	ja.				
49	RG	das könn sie selbscht bestimmen.	Umformulierung „in ihrem Ermessen“			
50	RS	<u>aha</u> . ++			Wissensgewinn	

Rekonstruktion der Informationsstruktur zum Problem A':

Argument	Relation	Prädikat	Zeile	Rel 1	Rel 2
<u>Auswahl Pflegeperson</u>	<i>Merkmal 1</i>	bestimmt nicht die Krankenkasse	43	∅	+
	<i>Merkmal 2</i>	liegt im Ermessen von RS	43	∅	+
	<i>Merkmal 2</i>	bestimmt RS	49	∅	+

Bewertung der Informationen hinsichtlich ihrer Eignung für eine umgehende Problemlösung

<i>von der Expertin vermittelte und für die Problemlösung relevante Informationen</i>	<i>zur umgehenden Problemlösung notwendige Informationen</i>
Die Krankenkasse ist nicht berechtigt, eine Pflegeperson zur Betreuung zu bestimmen.	Da es sich bei der betreuenden Person um eine häusliche Pflegehilfe handelt, ist die Ratsuchende in ihrer Wahl insoweit eingeschränkt, als dass die Pflegehilfe bei einer Pflegeeinrichtung als Pflegekraft unter Vertrag stehen muss (siehe § 36 PflegeVG).
Die Auswahl der Pflegeperson liegt im Ermessen der Ratsuchenden.	Daraus folgt, dass die Person ihrer Wahl einen Vertrag mit einer Pflegeeinrichtung abschließen muss.

Kommentar

Die Problemfrage A' beantwortet der Experte kurz und bündig mit *nein*. Da damit jedoch die Alternativfrage nicht eindeutig beantwortet ist, erläutert er nach einer kurzen Pause, wie dieses Nein zu verstehen ist und schreibt so der Ratsuchenden die Verantwortung für die Wahl der betreuenden Person zu. Auf diese Erläuterung reagiert die Ratsuchende mit zwei zustimmenden Hörersignalen (44 und 46), wobei die zweite Hörerrückmeldung typischerweise einen Wissensgewinn und somit eine Informationsübernahme anzeigt. Diese eindeutig positive Rückmeldung scheint dem Ratgebenden jedoch nicht zu genügen, denn er fordert von der Klientin ein Verstehenssignal (47), was von ihr positiv beschieden wird (48). Trotz dieser erneuten zustimmenden Reaktion wiederholt der Experte seine Erläuterung aus 43 in Form einer Umformulierung (49), ein kommunikativer Aufwand, der angesichts des relativ simplen Sachverhaltes übertrieben erscheint. Auch diese Umformulierung wird von der Ratsuchenden, wie in 46, positiv ratifiziert. Dieses zweite *aha*. macht zugleich deutlich, dass die Anruferin ihre Problemfrage A' für beantwortet

hält. Diese Problemlösung ist aber nur teilweise richtig, wie der obige Vergleich der Informationen zeigt. Sollte die Ratsuchende auf Grundlage dieser Problemlösung tatsächlich einen Zivildienstleistenden ihrer Wahl als Fremdbetreuung engagieren, dürften Schwierigkeiten mit der Pflegekasse vorprogrammiert sein.

Da das Problem A' offenkundig zur Zufriedenheit der Ratsuchenden gelöst wurde, wäre nun entweder eine Gesprächsbeendigungsinitiative oder eine weitere Problempräsentation ihrerseits zu erwarten. Da aber weder das eine noch das andere erfolgt, übernimmt der Experte nach der deutlichen Pause (50) die Sprecherrolle.

Problemlösung B

			verständnisfördernde Phänomene	verständniser-schwe- rende Phänomene	Informations- übernahme	Kommunikations- probleme
51	RG	ich empfehle ihnen dann auch noch zUsätzlich + wenn ihnen die pflegeperson + beziehungsweise + die person die also: + die betreuung übernimmt,	Präzisierung „Pflegeperson“			
52	RS	hmhm~				
53	RG	nAhesteht,				
54	RS	ja', ++				
55	RG	nochmals rentenversicherungsbeiträge zu entrichten. <u>des bedeutet</u> + sie haben jemand der ihnen nahesteht und für diese person wird von der pflegekasse + rEntenversicherungsbeiträge abgeführt,	Erläuterung „Rentenversiche- rungsbeiträge entrichten“			
56	RS	hm,				
57	RG	die sich nach nach dem hilfebedarf im zeitlichen umfang orientiert.				

Lösungsnachbereitung B

			verständnisfördernde Phänomene	verständniser-schwe- rende Phänomene	Informations- übernahme	Kommunikations- probleme
58	RS	<u>aha.</u> das wäre eine/ ein/ein fördergeld was man noch daraufschlagen könnte,			Wissensgewinn Schlussfolgerung	manifestes Kontextproblem (Relevanzproblem)
59	RG	nein.				
60	RS	<u>nein,</u>			Wiederholung	
61	RG	das hätte für sie [persönlich keine]	Erklärung „keine			

			Vorteile für RS“ (bis 89)			
62	RS	[in/innerhalb.]				
63	RG	keine vorteile aber für die person die also die betreuung				
64	RS	ja, ja,				
65	RG	ihres kindes [über]				
66	RS	[ja, ja,]				
67	RG	nimmt hätte es den vorteil, dass es den beschäftigten gleichgestellt wird. und da:s richtet sich nach dem zeitlichen umfang des + pflegeeinsatzes.	Wiederholung „Orientierung am zeitlichen Aufwand“ → 57			
68	RS	<u>aha</u>			Wissensgewinn	
69	RG	ja,	Reklamation eines Verstehenssignals			
70	RS	hm,				
71	RG	da wäre zum beispiel weil sie jetzt das angesprochen haben	Erläuterung „Vorteil für betreuende Person“			
72	RS	hm:,				
73	RG	wenn wöchentlich vierzehn stunden gep[flegt				
74	RS	[hmhm,]				
75	RG	in der pflegestufe zwei [mal]				
76	RS	[hm,]				
77	RG	angenommen,				
78	RS	ja,				
79	RG	wird so getan wie wenn die pflegeperson ein entgeld				

		erzielt in höhe von eintausendeinhundertneunundsechzig mark [sechzig.]				
80	RS	[hm, hm,]				
81	RG	ja,	Reklamation eines Verstehenssignals			
82	RS	ja,				
83	RG	so käme die person die also die betreuung übernimmt				
84	RS	ja'.				
85	RG	in den gEnuss + dass bElträge abgeführt werden zur rentenversicherung				
86	RS	hm,				
87	RG	und somit ein anspruch aus der rentenversicherung erworben wird.				
88	RS	<u>aha</u> .			Wissensgewinn	
89	RG	ja,	Reklamation eines Verstehenssignals			

Akzeption

90	RS	gut, vieln dank,
91	RG	bitte schön
92	RS	hm,
93	RG	auf wiederhörn

Rekonstruktion der Informationsstruktur zum Problem B:

Argument	Relation	Prädikat	Zeile	Rel 1	Rel 2
<u>RS</u>	<i>Handlung</i>	<entrichten>, Rentenversicherungsbeiträge für <Pflegerperson>	51	–	–
<Pflegerperson>	=	die Person, die Betreuung übernimmt	51	–	
<entrichten>	=	Pflegekasse führt <<Rentenversicherungsbeiträge>> ab	55	–	
	≠	[Fördergeld, was man noch aufschlagen kann]	58	–	+
	<i>Merkmal 1</i>	keine Vorteil für RS	63	–	
	<i>Merkmal 2</i>	<<Vorteil>> für Person, die Betreuung übernimmt	63	–	
<<Rentenversicherungsbeiträge>>	<i>Merkmal</i>	orientieren sich am Hilfebedarf im zeitlichen Umfang	57	–	
<<Vorteil>>	=	Pflegerperson wird Beschäftigten <<<gleichgestellt>>>	67	–	
<<<gleichgestellt>>>	<i>Merkmal</i>	richtet sich nach dem <<<<zeitlichen Umfang>>>> des Pflegeeinsatzes	67	–	
<<<<zeitlicher Umfang>>>>	= <i>Beispiel</i>	<<<<wöchentlich 14 h in Stufe 2>>>>	73	–	
<<<<<wöchentlich 14 h in Stufe 2>>>>>	<i>Folge 1</i>	Pflegerperson erzielt hypothetisches Entgelt in Höhe von 1169 DM,-	75	–	
	<i>Folge 2</i>	für Pflegerperson werden <<<<<<Beiträge abgeführt>>>>>> zur Rentenversicherung	83-85	–	
<<<<<<Beiträge abgeführt>>>>>>	<i>Folge</i>	Pflegerperson erwirbt Anspruch aus Rentenversicherung	87	–	

Bewertung der Informationen hinsichtlich ihrer Eignung für eine umgehende Problemlösung

Auf einen Vergleich der Informationen wird hier verzichtet, da dieses Thema vom Experten thematisiert wurde und für die Ratsuchende irrelevant ist.

Kommentar

In dieser Sequenz lenkt der Ratgebende den thematischen Fokus auf einen Sachverhalt, der von der Ratsuchenden zu keinem Zeitpunkt des Gespräches als gesprächsrelevant akzen-

tuert wurde. Offenbar geht er davon aus, dass diese Informationen für seine Klientin von Bedeutung sein könnten. Gleichzeitig unterstellt er damit, der nun von ihm dargelegte Sachverhalt wäre für die Ratsuchende unbekannt. Dass er den bisherigen thematischen Fokus deutlich überschreitet, ist ihm offenkundig auch selbst bewusst, denn er apostrophiert die folgenden Informationen als *noch zusätzlich* (51). In diesen als Empfehlung deklarierten Ausführungen fordert er die Ratsuchende auf, für die betreuende Pflegeperson Rentenversicherungsbeiträge zu entrichten (51-57). Dabei bemüht er sich um ein Höchstmaß an Verständlichkeit, denn er präzisiert gleich zu Beginn seiner Ausführungen den Begriff *pflegeperson* (51) – möglicherweise in der Annahme, damit könne sowohl die pflegende als auch die zu pflegende Person gemeint sein. Seine Präzisierung macht deutlich, dass er mit diesem Begriff auf die pflegende Person abzielt. Anschließend erläutert er – wobei er diese Äußerungseinheit durch die Einleitung *das bedeutet* auch als Erläuterung markiert – den Sachverhalt, Rentenbeiträge für die betreuende Person abzuführen (55-57). Dabei erfährt die Ratsuchende, wer die Rentenbeiträge zu zahlen hat und wovon die Höhe dieser Beiträge abhängt. Interessant ist dabei, dass er seine Empfehlung auf eine der Ratsuchenden nahestehende Personen beschränkt (53). Diese Einschränkung erlaubt einen Rückschluss auf die Motivation des Ratgebenden, diesen Aspekt anzusprechen: Aus dem Wunsch der Ratsuchenden, die betreuende Person selbst zu wählen, schlussfolgert er möglicherweise, dass diese Person der Ratsuchenden nahe steht, womit seine Empfehlung für die Ratsuchende unter dieser Prämisse durchaus von Bedeutung sein könnte. Allerdings signalisieren die Hörersignale der Klientin (vor allem das *hmhm~* in 52) zunächst ein Desinteresse an dieser Thematik. Erst ihre Reaktion in 58 zeigt, dass sie diese Äußerung für bedeutsam hält: Ihr *aha*. signalisiert, dass diese Informationen für sie neu sind. Die Schlussfolgerung, die sie aus dem Gehörten zieht, ist allerdings falsch (59). Offenbar kann die Ratsuchende aufgrund fehlenden Wissens diesen Sachverhalt nicht korrekt interpretieren und bildet so eine falsche Inferenz. Dass sie gerade zu dieser Schlussfolgerung kommt, könnte in ihrem Bemühen begründet sein, den Äußerungen des Ratgebenden Relevanz für ihre Situation zuzuschreiben – ein Bemühen, das man in folgende hypothetische Überlegung der Ratsuchenden fassen könnte: „Der Experte spricht aus eigenem Antrieb, ohne meine Aufforderung, das Thema Rentenversicherungsbeiträge an. Also ist anzunehmen, dass dieser Sachverhalt für mich in irgendeiner Weise bedeutsam ist. Möglicherweise wird das Pflegegeld noch um diese Beiträge als eine Art Fördergeld aufgestockt.“ Da jedoch die Ausführungen für die Ratsuchende und ihr pflegebedürftiges Kind ohne Bedeutung sind, müssen sie ihre Überlegungen in die Irre führen. Somit könnte man

dieses Verständigungsproblem auch als ein latentes Relevanzproblem kategorisieren, was später in einem Inferenzproblem manifest wird.

Diese Fehlinterpretation der Ratsuchenden nimmt der Ratgebende nun zum Anlass, den Sachverhalt ausführlich zu erläutern (61-89). Dabei überprüft er mehrfach, ob ihm die Anruferin folgen kann (69, 81, 89). Obwohl die Zahlung von Rentenversicherungsbeiträgen für die Ratsuchende selbst – wie der Experte explizit formuliert – *keine vorteile* bringt, sind ihre Rückmeldungen durchweg positiv, sie indizieren sogar zweimal einen Wissensgewinn (68, 88).

Fazit:

Hinsichtlich der Verständlichkeit ist zunächst festzuhalten, dass zwei manifeste Kommunikationsprobleme auftraten. Verantwortlich für das Inferenzproblem sind einerseits das fehlende Wissen der Klientin und dazu korrespondierend eine Fehleinschätzung der Wissensvoraussetzungen durch den Experten. Ursache für das Relevanzproblem der Ratsuchenden ist der Umstand, dass die Ausführungen zur Zahlung von Rentenversicherungsbeiträgen für die Ratsuchende völlig irrelevant waren.

Mit der inkonsistenten Verwendung des Begriffes „Pflegegeld“ durch den Ratgebenden war lediglich eine potentiell verständniserschwerende Äußerung auf der semantisch-lexikalischen Ebene zu beobachten. Das unterstellte latente Relevanzproblem könnte das Verständnis hingegen auf der kommunikativ-pragmatischen Ebene erschwert haben.⁶⁵

Allerdings weisen die zahlreichen verständnisfördernden Aktivitäten darauf hin, dass der Ratgebende bemüht ist, Verstehen zu gewährleisten: So versucht er, Mehrdeutigkeit zu vermeiden, erläutert sowohl Fachbegriffe und – dies teilweise sehr ausführlich – komplexere Sachverhalte und wiederholt gegebenenfalls bestimmte Informationen – selbst auf die Gefahr hin, seine Klientin intellektuell zu unterfordern.

Betrachtet man, welche Informationen vom Ratgebenden zur Problemlösung angeboten wurden, dann sind zusammenfassend drei Aspekte bemerkenswert:

- Hinsichtlich des Problems A bietet der Ratgebende keinen expliziten Lösungsvorschlag, zudem ist ein großer Teil der Informationen – gemessen an dem von der Klientin eindeutig formulierten Problemfrage – für die Lösung des Problems irrelevant. Zudem informiert er die Ratsuchende auch über Sachverhalte, von denen mit hoher Wahrscheinlichkeit anzunehmen ist, dass ihr diese bekannt sind (Höhe

⁶⁵ Darüberhinaus ist festzustellen, dass der Ratgebende nicht zwischen der Pflegeperson im Sinne des § 19 und der häuslichen Pflegehilfe im Sinne des § 36 PflegeVG. Für beide Personengruppen verwendet er den Begriff „Pflegeperson“.

der Pflegesätze für jede Pflegestufe). Überdies sind die dargebotenen Informationen für eine umgehende Problemlösung unzureichend.

- Die Lösung des Problems A' ist nur teilweise korrekt und somit als Entscheidungsbasis untauglich.
- Andererseits präsentiert er Informationen, die für die Ratsuchende keinen unmittelbaren Nutzen haben (Rentenversicherungsbeiträge für die betreuende Person) und unterstellt ihr somit ein zusätzliches Problem bzw. ein größeres Interesse an der Thematik „Pflegeversicherung“, als diese womöglich hat. So hat der gesamte Lösungsvorschlag B den Charakter eines „fremdinitiierten Ratschlags“.⁶⁶ Dabei umfasst diese Sequenz, gemessen am Umfang des Beratungsgesprächs, mehr als ein Drittel des Gesprächs.
- Die Reaktionen der Ratsuchenden lassen nicht erkennen, dass sie diesen Verstoß gegen die Grice'sche Relevanzmaxime in irgendeiner erkennbaren Weise sanktioniert. Lediglich für das Problem A scheinen einige Indizien auf eine latent bleibendes Relevanzproblem der Anruferin hinzudeuten.

Wie lassen sich nun diese Auffälligkeiten auf der Ebene des Wissenstransfers erklären?

- Eine Interpretation wäre, dass der Experte mit seinen „überschüssigen“ Informationen auf ein implizites, von der Ratsuchenden nicht explizit formuliertes Problem rekurriert.⁶⁷ Allerdings weist nichts im Gesprächsverhalten der Ratsuchenden auf die Existenz solch eines nicht-manifesten Problems hin.
- Die qualitativen Unzulänglichkeiten der Lösungsvorschläge könnten auf eine unzureichende Kompetenz des Experten zurückzuführen sein.
- Die beschriebenen Auffälligkeiten könnten sich aus der Dynamik des Gesprächs heraus entwickelt haben, beispielsweise aufgrund einer vagen, unpräzisen Problempräsentation der Anruferin – was in diesem Gespräch aber keineswegs der Fall ist. Die Initiierung der Sequenz B durch den Ratgebenden könnte eventuell auf das Ausbleiben der am Ende von Sequenz A' erwartbaren Einleitung der Gesprächsbeendigung (oder einer weiteren Problempräsentation) seitens der Anruferin zurückzuführen sein.

⁶⁶ „Fremdinitiiert“ soll hier heißen, dass das Problem, das dieser Lösungsversuch bewältigen soll, nicht vom Ratsuchenden selbst thematisiert wurde.

⁶⁷ Nothdurft (1984) spricht in diesem Fall von „nicht manifeste[n] handlungsleitende[n] Orientierungen (128), die aber den Gesprächsablauf entscheidend bestimmen können.

- Möglicherweise verfolgt der Ratgebenden aber auch eine Strategie der Informationsvermittlung, die in einer institutionalisierten Rolle als Mitarbeiter einer Krankenkasse und Experten für die Pflegeversicherung begründet ist und die sich nur in geringem Maße an dem Anliegen der Klienten orientiert.

4 EMPIRISCHE ANALYSEN

4.1 Die Gespräche des Teilkorpus BAUFINANZIERUNG

4.1.1 Übersicht über die Gespräche

Der empirische Teil der Arbeit ist folgendermaßen aufgebaut: Um den Rahmen der Arbeit nicht zu sprengen, werden zunächst exemplarisch die zwölf Gespräche des Teilkorpus BAUFINANZIERUNG erörtert. Die Gespräche der übrigen Teilkorpora werden im Anschluss an diese Analyse unter ausgewählten Aspekten vorgestellt.

Das Teilkorpus BAUFINANZIERUNG besteht aus folgenden Gesprächen:

Ratgeber A: ostdeutscher Berater beim Finanzteam Leipzig

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
23.11.94	BAUFINANZ 01	Kauf eine Hauses	3'27	Verkäuferin, 36
23.11.94	BAUFINANZ 02	Finanzierung Eigenheim	2'00	Elektromaschinenbauer, 38
23.11.94	BAUFINANZ 03	Kauf Zweifamilienhaus	3'00	Rentner, 52

Ratgeber B: westdeutscher Berater Finanzteam Leipzig

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
23.11.94	BAUFINANZ 04	Grundstückskauf	3'20	Hausmeister, 44
23.11.94	BAUFINANZ 05	Erststelliger Kredit	8'25	Vorruehändlerin, 58
23.11.94	BAUFINANZ 06	Umbau eines Hauses	6'44	Hausfrau, 35

Ratgeber C; ostdeutsche Mitarbeiterin einer Wohnungsbauförderstelle

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
11.07.95	BAUFINANZ 07	Scheune	3'27	Bankkauffrau, 40
11.07.95	BAUFINANZ 08	Neubau	6'51	arbeitslos, weibl., 49

Ratgeber D; westdeutscher Betriebswirt im Verein für Kreditgeschädigte

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
11.08.95	BAUFINANZ 09	Übergangsregelung	2'55	Buchhalterin, 57
11.08.95	BAUFINANZ 10	Chancen auf Förderung	5'25	Unternehmerin, 31

Ratgeber E: westdeutsche Vorsitzende des Vereins für Kreditgeschädigte

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
11.07.95	BAUFINANZ 11	Betriebshaus LPG	6'49	med.-tech. Assistentin, 47

Ratgeber F: ostdeutscher Kreditreferent bei Schwäbisch Hall

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
11.07.95	BAUFINANZ 12	Werkswohnung	3:45	nicht bekannt

Wie die Übersicht zeigt, stammen die Gespräche aus drei verschiedenen Telefonforen. Das Forum vom 23.11.1994 wurde unter dem Titel „Hausbau“ in der Zeitung angekündigt. Bei den Ratgebenden dieses Forums (Ratgebende A und B) handelt es sich jeweils um Mitarbeiter eines privaten Finanzberatungsunternehmens. Das zweite Forum wurde unter der Überschrift „Bauen und Wohnen“ angekündigt und fand am 11.07.1995 statt. Hier standen den Anrufern zur Beantwortung ihrer Fragen eine Mitarbeiterin einer staatlichen Einrichtung (Wohnungsbauförderstelle – Ratgebende C) und ein Mitarbeiter einer Bank (Schwäbisch Hall – Ratgebender G) zur Verfügung. Das dritte Forum datiert auf den 11.08.1995 und stand unter dem Thema „Wohneigentum“. Die Ratgebenden waren hier durchweg Mitarbeiter des Vereins für Kreditgeschädigte (Ratgebende D und E).

Bezogen auf die Anzahl der Gespräche und die Gesprächsdauer ergibt sich hinsichtlich der relevanten soziodemographischen Parameter folgende Verteilung:

	Anzahl	Gesprächsdauer
• ost – west	1:1	1:1,5
• weiblich – männlich	1:3	1:2,5
• Körperschaft öffentlichen Rechts – privatwirtschaftliches Unternehmen	1:1,4	1:1,3

Bei der Darstellung der Ergebnisse wird folgendermaßen vorgegangen: Alle Gespräche eines Ratgebenden werden zunächst beschrieben und analysiert. Dargestellt werden in diesem Kapitel jedoch nur die Ergebnisse der Einzelanalysen. Dabei werden zunächst die von den verschiedenen Ratgebenden exothesierte Informationen dahingehend bewertet, welchen Beitrag sie zur Problemlösung geliefert haben und wie verständnisfördernd bzw. -erschwerend die Äußerungen formuliert wurden. Von Interesse ist zudem auch, welche Informationen die Experten nicht gegeben haben.

Nach den Einzeldarstellungen werden die Gespräche miteinander verglichen. Dazu werden die Gespräche mit demselben Problemhintergrund zu einer Gruppe zusammengefasst.

Verglichen werden dann innerhalb einer Gruppe diejenigen Beratungen, deren Anliegenformulierung gleich oder zumindest sehr ähnlich ist. So lässt sich beschreiben, wie verschiedene Experten bei gleichen oder ähnlichen Problemen beraten.

4.1.2 Analyse der Einzelgespräche

Ratgeber A: ostdeutscher Berater beim Finanzteam Leipzig

Gespräch BAUFINANZ 01 „Kauf eines Hauses“

Hintergrund dieses Beratungsgesprächs ist das Angebot an die Eltern der Klientin, ihr Haus – einen Teil eines Mehrfamilienhauses, in dem sie zur Zeit zur Miete wohnen – zu kaufen; den anderen Teil dieses Hauses möchte die Ratsuchende zusammen mit ihrer Schwester erwerben. Nach der Übernahme des Gesprächs geht der Experte sofort zu einer Exploration über, in der er zunächst die Art des Objektes (32-37) und die Eigentumsverhältnisse an den Grundstücken eruiert (38-41).⁶⁸ Allerdings erwähnt die Ratsuchende nun nicht, dass die Eltern in diesem Haus Mieter sind. Nach der grundsätzlichen Feststellung, hier handle es sich um jeweils getrennte Finanzierungen (42) fordert er die Ratsuchende auf, ihr Anliegen zu schildern (44). Daraufhin formuliert sie zuerst das Problem, das ihre Eltern betrifft: *nun wollt ich~ + äh wissen jetzt erstmal {>} speziell von meinen eltern, {<} wie da die beste finanzierungsmöglichkeit is.*

Seine Problemlösung leitet der Ratgebende mit einer Grundregel zur Finanzierung ein (46), die er auch erläutert (47). Allerdings ist anzunehmen, dass diese Grundregel der Ratsuchenden bekannt ist, denn das Wissen, dass ein Kauf auf Kredit dem Käufer letztlich teurer kommt, dürfte zum Alltagswissen der meisten Konsumenten gehören.

Problemlösung A

46	RG	die beste~ \$\$ is immer; + so viel wie möglich eigenkapital und kein kredit,
47	RS	+ hm,
48	RG	+ äh das ist schon:~ + sinnvoll? + {>} also nicht irgendwas zurückhalten {<} un:d ++äh un=un mehr kredit aufnehmen?

Nach diesem Allgemeinplatz offeriert der Experte konkrete Lösungen: Er rät zur Aufnahme eines Hypothekendarlehens – ohne jedoch zunächst ein geeignetes Institut zu nennen – und der Einbeziehung vorhandener Bausparverträge.

50	RG	+ un:d dA sollten=se schon mal nach hypothekendarlehen umschauen, ++und bestehende sachen wie zum beispiel {>} bausparen~ ++{<} bausparverträge mit einbeziehen.
----	----	--

⁶⁸ Die vollständigen Transkripte sind im Anhang nachzulesen.

Mit dem Begriff „Hypothekendarlehen“ verwendet der Ratgebende dabei einen Fachausdruck, dessen Kenntnis er seitens des Ratsuchenden voraussetzt und dessen Verstehen Voraussetzung für das Verständnis der Gesamtaussage ist. Der zweite Teil des Lösungsvorschlages ist indes hinfällig, da die Eltern der Anruferin, wie der Experte nun erfährt, keinen Bausparvertrag abgeschlossen haben. Ihnen wurde allerdings von einer Landesbausparkasse der Abschluss solch eines Vertrages empfohlen. Diese Finanzierungsvariante bewertet der Ratgebende nun als ungünstig (58) und begründet seine Bewertung (58-63). Dabei relativiert er die Gültigkeit seiner Aussage durch die Verwendung des Heckenausdruckes *in der regel*.

56	RG	das ist [in der regel]
57	RS	[(eingebunden)]
58	RG	nicht das günstigste? + (H) weil sie hier noch: relativ + äh; + lange, also sieben oder zehn jahre ansparen müssen,
59	RS	hm,
60	RG	und in dEr zeit nur zinsen zahlen? (H) ähm; + mit der gleichen monatsrate + kommen sie mit der + normalen üblichen bankfinanzierung + viel weiter, (und) + und ha[ben]
61	RS	[ja,]
62	RG	weniger zinsen gezahlt.

Um jedoch diese Erklärung nachvollziehen zu können, müsste der Ratsuchende den Unterschied zwischen einem Bauspardarlehen und einer normalen üblichen Bankfinanzierung bekannt sein.

Da der Ratgebende diese Lösung verworfen hat, muss er natürlich eine andere präsentieren: Als Alternative greift er nun seinen Vorschlag des Hypothekendarlehens auf und verweist die Ratsuchende dazu an die Hausbank.

64	RG	das angebot ihrer hausbank~ ++hypothekendarlehen einfordern; ++äh kommen sie am besten, + mit der finanzierung [davon.]
----	----	---

Die Ratsuchende berichtet nun von einer Offerte der Dresdner Bank und erkundigt sich, ob ihre Eltern das dieses Angebot dem der LBS vorziehen sollten. Der Experte bestätigt dies, weist gleichzeitig aber darauf hin, kein normales Bankdarlehen, sondern eines der Hypothekenbanktochter aufzunehmen und empfiehlt nun auch ein Kreditinstitut namentlich (70).

70	RG	ja.; äh {>} aber hier auch aufpassen dass es nicht ein normales dresdner bAnk darlehen is sondern von: (H) {<} einer ihrer: hypothekenbank+tOchter, ++{p} ich denk mal hypothekenbank frankfurt,
71	RS	hm?
72	RG	{mf} äh.; dort ist der zins noch:~ etwas günstiger, + +

Zwar begründet er diese Empfehlung – ohne dies allerdings als solche zu markieren – mit

dem Verweis auf einen günstigeren Zinssatz, er macht jedoch keine Angabe über dessen konkrete Höhe (72), womit die Gesamtaussage durch die Ratsuchende im aktuellen Gespräch nicht überprüft werden kann. Zudem informiert er auch nicht darüber, dass die Zinshöhe auch von der Laufzeit eines Kredites abhängig ist. Dafür erklärt er jedoch, warum der Zins bei der Hypothekenbank niedriger ausfällt:

72	RG	un:d äh; + {>} die dresdner bank würde nur noch en en: + ne gewinnmarge draufschlagen dass die äh:: die zinsen tEUrer werden als bei hypothekendarle[hen.]
73	RS	[hm?]

Damit ist sein Lösungsvorschlag beendet, da die Ratsuchende jedoch den Turn (noch) nicht übernimmt, lässt er nach einer kurzen Pause eine „Verlegenheitsäußerung“ folgen, die mehrere Referenzungenauigkeiten aufweist (74).

74	RG	++das machen die dann auch in der regel (wenn man das fordert.). ne?
75	RS	+ ja.

Mit der Reklamation eines Verstehenssignals beendet der Experte seine Beratung zum Initialproblem (74), mit ihrer Reaktion signalisiert die Anruferin ihrerseits, dass sie die Beratung zu diesem Problem als ausreichend betrachtet (75).

Am Ende dieses Teilgespräches verfügt die Ratsuchende nun zwar über eine konkrete Handlungsmöglichkeit, dies jedoch unter strikter Ausblendung anderer, womöglich besserer Lösungsmöglichkeiten. Bemerkenswert ist, dass den Experten weder die Höhe des benötigten Kredites, noch die Höhe des eventuell vorhandenen Eigenkapitals interessiert; möglicherweise hätte sich aufgrund dieser Fakten eine andere Finanzierung angeboten. So wird im Gespräch BAUFINANZ 05 – neben der Bankfinanzierung – auch eine Finanzierung über eine Versicherung empfohlen, da es sich bei der benötigten Kreditsumme von 150.000 DM um einen erststelligen Kredit handelt: *[also sie] könnten~ + (H) sie könnten auch das geld eventuell~ +++ äh {<} aufnehmen (H) bei einer + (H) ja; bei der cOsmosversicherung, {>} die könnten se mal ansprechen.* (vgl. S. 160). Möglicherweise wäre, bei einer ähnlichen Kredithöhe, diese Lösung auch hier angeraten. Der Lösungsvorschlag des Ratgebenden berücksichtigt somit die konkreten Umstände des Falls so gut wie gar nicht. Auch auf die Möglichkeit von Förderprogrammen wird nicht eingegangen, der Ratgebende beschränkt seine Lösungsbemühungen auf die normale Kreditfinanzierung.

Damit ist jedoch erst ein Problem der Ratsuchenden gelöst: Nach einer kurzen Pause leitet sie die zweite Problempräsentation ein (76). Im Gegensatz zum ersten Problem geht es nun

um die gemeinsame Finanzierung des zweiten Hauses durch die Anruferin und ihre Schwester. Kern des Problem sind hier nicht die Finanzierungsmöglichkeiten, sondern ob sie und ihre Schwester zur Finanzierung jeweils einen Kredit aufnehmen können:

76	RS	++(H) und dann wollt=ich eben noch fragen, was Uns betrifft, (H) wenn wir jetzt~ ++das ist nachher Ein grundstück. und könn wir da jEder? jetzn kredit aufnehmen? oder~
----	----	--

Auf diese Anliegenformulierung lässt der Experte diesmal sogleich einen Lösungsvorschlag folgen. Er bestärkt die Ratsuchende in ihrer Vermutung, beide könnten jeweils einen Kredit aufnehmen: *na sicher.* (77). Die folgenden Äußerungen zeigen aber, dass seine Auskunft auf einem Missverständnis basiert.

77	RG	na sicher. jeder auf sein: separates grundstück? ++ es werden auch die einkommen~ und die werte der häuser separat gewertet?
78	RS	hm?
79	RG	+ auch wenn sie nebeneinander stehen als haus, ++äh; die bank würde das jeweils: als eigenständiges~ + objekt, + bewer[ten.]
80	RS	[ja.]
81	RG	+ {>} und schließlich haben {<} sIE ja auch ne andere einkommenssituationen mit ihrer schwester als ihre eltern.
82	RS	hm:, na klar +++ ja das wollt ich eigent[lich wissen]

Der Ratgebende bezieht offenbar die Personalpronomen *uns* und *wir* nicht nur auf die Ratsuchende und ihre Schwester, sondern er schließt auch die Eltern mit ein – besonders deutlich in 81 –, obwohl die Klientin von einem Grundstück (nämlich dem, welches sie gemeinsam mit ihrer Schwester erwerben möchte) spricht (76). Daher geht seine Antwort am Problem vorbei, denn seine Aussage bezieht sich auf die Finanzierung des gesamten Bauvorhabens (77-79). Aufgrund dieses Missverständnisses ist dieser Lösungsvorschlag unbrauchbar, auch wenn der Ratgebende nach einer kurzen Pause (wohl in der Erwartung einer Hörerreaktion) seine erste Äußerung erläutert und einen Teil seines Lösungsvorschlages umformuliert, um so Verstehen zu gewährleisten (79). Die Reaktionen der Ratsuchenden geben indes keinen eindeutigen Aufschluss darüber, ob sie dieses Missverständnis bemerkt hat, die Höerrückmeldungen deuten eher darauf hin, dass sie den Äußerungen des Experten zustimmt (78, 80). Zur Bekräftigung seiner Antwort verweist der Ratgebende abschließend auf die unterschiedliche Einkommenssituation der Eltern sowie der Ratsuchenden und deren Schwester (81). Besonders die letzte Höerrückmeldung der Anruferin muss als ambivalent betrachtet werden: Zum einen signalisiert sie, bezogen auf die vorgängige Äußerung des Ratgebenden, Zustimmung. Bezogen auf den Gesamtzusammenhang kann sie indes auch das Gegenteil, dass überhaupt nichts klar ist, anzeigen. Dafür

scheint auch die folgende auffällig lange Pause zu sprechen, geradeso, als ob die Ratsuchende das Missverständnis erkannt hätte und überlege, ob sie das Problem erneut thematisieren solle (82). Mit einer Akzeptationsfloskel leitet sie dann jedoch die Gesprächsbeendigung ein.

Gespräch BAUFINANZ 02 „Finanzierung Eigenheim“

Hintergrund dieses Gespräches ist der Neubau eines Eigenheimes. In seiner äußerst knappen Problempräsentation formuliert der Anrufer folgendes Anliegen: *u:nd da könnt wollt ich gerne=ma: + ne: + finanzierung~ welches + die besten möglichkeiten wären*. Zur Lösung dieses Problems präsentiert der Experte zunächst eine Grundregel:

Problemlösung A

16	RG	+ als grundregel sollten=se erstma einhalten~ so viel wie möglich selbst [+]
17	RS	[hm,]
18	RG	beitragen, in form von eigenkapital oder äh eigenleistungen bei neubau is[ses]
19	RS	[ja',]
20	RG	ja machbar, + und so wenig wie möglich kredit~ + hier ham sie keine + großen steuerlichen vorteile daraus +

Diese Problemlösung ist sehr allgemeiner Natur, sie kann daher, zumal der Ratgebende die konkreten Umstände nicht eruiert (weder erfragt er die Höhe des verfügbaren Eigenkapitals noch die Kosten des Eigenheimes oder die Höhe des benötigten Kredites), wenig zur Lösung beitragen. Zwar begründet er seine Empfehlung (20), um jedoch den kausalen Zusammenhang erfassen zu können, bedürfte es eines umfangreichen Hintergrundwissens des Ratsuchenden. Allerdings wird diese Grundregel vom Ratgebenden kaum als Problemlösung gedacht sein, vielmehr dürfte es sich hierbei um Äußerungen der Lösungsanbahnung handeln. Der Ratsuchende scheint dies jedoch als ersten, allerdings völlig unbefriedigenden Lösungsversuch zu interpretieren (womit ein Problem des Typs „Nicht-Verstehen einer Handlungsschemakomponente“ vorliegen würde), denn er geht in keiner Weise darauf ein. Stattdessen redefiniert er sein Problem und bittet um eine Bewertung der ihm bekannten Fördermöglichkeiten (21-23). Der kommentarlose und abrupte Übergang zu einer erneuten Problemdefinition scheint zudem darauf hinzudeuten, dass dem Ratsuchenden diese Grundregel bekannt ist und für ihn somit keine neue Information darstellt. Mit dieser Problempräsentation wird deutlich, dass er sich bereits über Förderprogramme des Landes informiert hat, jedoch nicht zu entscheiden vermag, welche für ihn günstiger sind. Zudem engt er so den Fokus der Problemlösung auf die Finanzierung durch Fördermittel ein, die Finanzierungsmöglichkeiten über einen normalen Bankkredit spielen für ihn hier offenbar keine Rolle.

21	RS	hm', + (H) äh wAs wären eigentlich~ wir sind + uns noch immer nich so richtig in klaren was eigentlich + es günstigste wär,=ob nun + die fördermittel~ [+]
22	RG	[hm,]
23	RS	äh besser sind oder der zinszuschuß. + günstiger wär.+

Der Ratgebende beschränkt sich nun auch in seiner Problemlösung auf die Finanzierung durch Förderprogramme, indem er die beiden genannten Programme mit ihren Vor- und Nachteilen gegenüber stellt. Nachteilig bei den Fördermitteln sei dabei deren *nicht so groß(e)* Höhe (26), von Vorteil dagegen die lange Laufzeit dieses Darlehens (28). Zwar wird nun erstmals etwas über den Charakter dieses Programms gesagt, die Angaben zur Höhe und Laufzeit des Darlehens bleiben aber sehr vage:

26	RG	äh die fördermittel sind ja nicht so: + groß. so weltbewegend. [+]
27	RS	[hm,hm,]
28	RG	aber sie bekomm ja auf auf die ganzen jahre dann + dieses zinsverbilligte darlehen. ++[weil/]

Die kurze Pause in 28 nutzt der Ratsuchende, um den Turn zu übernehmen (obwohl der Experte weiterzusprechen gedachte). Mit seinem Einwurf, möglicherweise ausgelöst durch die vorherige Erwähnung der Laufzeit des Darlehens, thematisiert er nun das andere Förderprogramm, den Zinszuschuss (29). Dem Vorteil der langen Laufzeiten der Fördermittel stellt er die kurze, vierjährige Laufzeit des Zinszuschusses gegenüber. Der Ratgebende nimmt diesen thematischen Wechsel auf, bestätigt die Feststellung des Anrufers (30) und beurteilt diese kurze Laufzeit explizit als Nachteil dieses Förderprogrammes (32).

29	RS	[naja] die: die: den zinszuschuß den gibts doch nur vier [jahre.]
30	RG	[den gibts] nur vier jahre. eben. und [das]
31	RS	[ne,]
32	RG	ist der nAchteil dann wieder. [+]
33	RS	[ja.]
34	RG	sie bekommen jetzt vielleicht n größeres volUm pro monat, [+]
35	RS	[hm:,]
36	RG	aber auf ne kürzere zeit. [+]
37	RS	[ja~]

Bei der Darstellung der beiden Förderprogramme verzichtet der Ratgebende darauf, den Ratsuchenden über weitere Details (Fördergrenzen, Zinshöhen, Darlehensumfang usw.) zu informieren, das einzige in diesem Gespräch thematisierte Detail stammt vom Klienten (Laufzeit des Zinszuschusses). Anscheinend setzt der Experte aufgrund der präzisen Redefinition des Problems durch den Ratsuchenden und dessen Kenntnis der Laufzeit des Zinszuschusses dieses Wissen voraus. Dieser Antizipation der Wissensvoraussetzungen des Ratsuchenden sind möglicherweise auch die vagen Formulierungen des Experten ge-

schuldet.

Abschließend bietet der Ratgebende zwei Lösungsmöglichkeiten an (38-40), überlässt aber eine Entscheidung für eines der beiden Förderprogramme dem Ratsuchenden. Er stellt lediglich dar, unter welchem Umständen (höchstmögliche Subventionen oder größte monatliche Entlastung) das eine Programm dem anderen vorzuziehen wäre. Dabei vermeidet er, sich auf eine Lösung festzulegen. Beide Lösungsvorschläge werden zudem durch entsprechende Modalwörter (*wahrscheinlich, vielleicht*) und die Einschränkung, dies erst noch durchrechnen zu müssen (40), als nur wahrscheinlich apostrophiert.

38	RG	wenns ihn darum geht jetzt + so viel wie möglich subven subventIOnen. + äh zu beanspruchen, + dann ist wahrscheinlich + der erste weg~ diese einkommensbedingten + (H) darlegen des landes, + [bes]ser.
39	RS	[ja?]
40	RG	+ aber wenns ihnen darum geht~ vielleicht äh + monatlich die größte entlAstung zu bekomm~ {>} muss mer ma durchrechnen ist vielleicht diese + zinszuschuß {<} auf diese + (H) hundertzwanzigtausend äh + besser.
41	RS	hm', hm', +

Da der Ratsuchende diese Problemlösung lediglich mit einer bestätigenden Hörerrückmeldung quittiert (41) und keine weiteren Reaktionen folgen, scheint er dies als adäquate Problemlösung zu betrachten.

Auch wenn am Ende dieses Teilgespräches keine Entscheidung zugunsten eines der Förderprogramme zustande gekommen ist, belässt es der Ratsuchende bei diesem Stand der Problembearbeitung. Allerdings beendet er das Gespräch noch nicht, sondern möchte nun wissen, *wie die fördermittel für nächstes jahr aussehen*. Diese Frage kann der Experte indes nicht beantworten, da die Förderprogramme *erst noch [...] im haushalt + ausschuss* beschlossen werden müssen. Mit dieser Auskunft und der typischen Beendigungssequenz endet dieses Beratungsgespräch.

Gespräch BAUFINANZ 03 „Kauf Zweifamilienhaus“

Anlass dieses Gespräches ist der Kauf eines Zweifamilienhauses. In seiner Problempräsentation beschränkt sich der Ratsuchende auf ein Minimum an Informationen:

Problempräsentation A

17	RS	äh: ich beabsichtige in diesem jahre noch ein: zweifamilienhaus zu kaufen. [+]
18	RG	[hm, hm?]
19	RS	wAs kann ich da äh an fördermitteln in Anspruch nehmen. beziehungsweise wAs kann ich da erhalten.

Der Ratgebende beginnt nach dieser Anliegenformulierung sofort, ohne Überleitung, mit

seiner Exploration, er reagiert also auf die Frage des Ratsuchenden mit einer Gegenfrage.⁶⁹ In dieser Exploration informiert er sich über die Art der Finanzierung und über eine eventuell erfolgte Zusage der Bank zur Kreditfinanzierung (20-23). Auf die Mitteilung des Anrufers hin, noch keine Kreditzusage erhalten zu haben, konstatiert der Experte zunächst die prinzipielle Schwierigkeit, bei dem Alter des Anrufers (63 Jahre) einen Kredit zu erhalten und begründet dies auch:

Problemlösung B

24	RG	das wird (ja) gewisse schwierigkeiten geben, aufgrund der LAUFzeit dieses darlehens~ die laufen ja meist (noch) fünfzehn zwanzig~ + {<} fünfundzwanzig jahre? + und + {>} normalfall is man solls bis zum erreichen des rentenalters abgezahlt ham. [++]
25	RS	[Aha.]

Damit thematisiert er ein grundsätzlicheres Problem, dass dem Ratsuchenden offenbar nicht bewusst ist, wie sein Überraschung indizierendes Hörsignal zeigt (25).⁷⁰ Ohne deutlich zu machen, mit welchen Schwierigkeiten der Ratsuchende unter Umständen zu rechnen habe, offeriert der Ratgebende nun eine Lösung für dieses Problem:

26	RG	nun kanns allerdings passieren wenn sie zum beispiel ihre kinder mit~ + [da reinnehmen~]
27	RS	[ja die] kinder sollen da mit. [ja:,]
28	RG	[ja:,] dann äh + dann kann (es) sein dass die bank zustimmt~ + [gut]

Mit dieser Äußerung wird auch nachträglich deutlich, mit welchen Schwierigkeiten der Ratsuchende denn rechnen müsse: Dass die Bank ihm einen Kredit verweigern könnte. Allerdings zeigt seine Formulierung auch, dass eine Einbeziehung der Kinder nicht zwingend zum Erfolg führen muss, er apostrophiert dies nur als möglich. Nach diesem Intermezzo schreitet der Experte unvermittelt zur Bearbeitung des vom Ratsuchenden angesprochenen Problems. Zunächst vergewissert er sich, dass das Haus vom Anrufer selbst genutzt werden soll (32-34) und beantwortet dann die Frage nach den Fördermitteln:

Problemlösung A

36	RG	da gibts für den reinen kauf~ + eines altbaus in der regel nich? + nur für die schaffung von neuem wohnraum.
----	----	---

⁶⁹ Dass der Ratgebende auf die Frage des Ratsuchenden mit einer Gegenfrage reagiert (und somit die Erwartung einer Antwort unterläuft), ist relativ selten zu beobachten. Zwar ist diese Frage an dieser Stelle funktional notwendig, denn der Ratgebende bedarf zur Problemlösung weiterer Informationen, allerdings wird solch eine Gegenfrage in den meisten Fällen durch sequenzeinleitende Äußerungen wie „Darf ich noch mal nachfragen?“, „ich muss noch mal fragen. ...“ angekündigt.

⁷⁰ Dass der Ratsuchende später dieses Problem selbst thematisiert, ist ebenfalls ein Indiz dafür, dass er dieses Problem bisher nicht erkannt hatte: Verunsichert durch die Ausführungen des Experten möchte er sich dann noch einmal bestätigen lassen, dass er, trotz seines Alters, Chancen auf eine Kreditvergabe hat.

37	RS	{f} nUr für neuen wohnraum.
----	----	-----------------------------

Mit dieser Aussage ist die Frage des Ratsuchenden bereits beantwortet, das Problem gelöst: Der Ratsuchende hat, entgegen seiner Annahme, beim Kauf des Hauses keinen Anspruch auf Fördermittel. Unklar ist indes, warum der Ratgebende hier davon ausgeht, bei dem Objekt handle es sich um einen Altbau, die Problempräsentation des Anrufers lässt jedenfalls keine solche Prämisse zu. Da aber der Ratsuchende dieser Annahme nicht widerspricht, scheint diese zuzutreffen. Zudem lässt die Formulierung *in der regel* den Schluss zu, dass unter Umständen eine Finanzierung hier doch möglich sein könnte; Ausnahmen von der Regel werden jedoch nicht genannt. Die teilweise Reformulierung der Äußerung mit dem vorangestellten und deutlich betonten Partikel *nur* in 37 lässt vermuten, dass der Ratsuchende von dieser Antwort überrascht ist. Der Experte bekräftigt daher seine Feststellung, indem er erläutert, was unter die Schaffung neuen Wohnraums fällt.

38	RG	[ja,] sie müssten dann dachgeschoss ausbauen oder an[bauen~]
39	RS	[hmhm?]
49	RG	+ oder en neubau kaufen~ [+]
41	RS	[hmhm,]
42	RG	dann geht [das]
43	RS	[hmhm.]

Diese Erläuterung beantwortet die Frage des Ratsuchenden endgültig, allerdings indiziert seine Hörerrückmeldung in 43 Ratlosigkeit oder Enttäuschung. Als Reaktion auf diese offenkundig Unzufriedenheit signalisierende Hörerrückmeldung wiederholt der Experte nach einer Pause seine Feststellung, für eine Modernisierung bekäme der Ratsuchende *allerdings zuschuss*. Als Alternative empfiehlt er, einen KfW-Kredit zu beantragen (46), wobei er diesen Vorschlag auch begründet (48).

44	RG	++ hier kriegen=se allerdings zuschuss wenn sie modernisieren wollen, [+]
45	RS	[ja~]
46	RG	{<} oder sie beantragen dann dieses zinsgünstige ka ef we darlehen, [+]
47	RS	[ja.]
48	RG	da zahlen=se weniger zinsen als beim normalen bankdarlehen.

Seine Äußerungen zu diesen Mitteln sind allerdings wenig präzise: Weder wird deutlich, was sich hinter dem „Zuschuss“ verbirgt, noch was die Abkürzung „KfW“ zu bedeuten hat. Der Klient erbittet indes keine Präzisierung, sondern fasst die Äußerungen zusammen.

49	RS	hm.: hm. {>} {p} hm. hm. hm. hm. (H) {<} {mf} also ka ef we kredite: [äh nehm un/]
----	----	---

Dieses Resümee lässt vermuten, dass dem Ratsuchenden der Terminus KfW bekannt ist, da

er nicht nachfragt, was die Abkürzung bedeutet.⁷¹ Die auffällige Häufung der Hörersignale signalisiert zudem Nachdenklichkeit – offenbar hat er diesen Vorschlag als Lösung akzeptiert. Damit wurde der thematische Fokus endgültig auf die Frage der Finanzierung eines Umbaus verschoben. Dieser thematische Wechsel macht zudem deutlich, dass die Annahme des Ratgebenden, sein Klient wolle einen Altbau erwerben, zutreffend war. Um sicher zu gehen, dass der Ratsuchende seinen Vorschlag verstanden hat, wiederholt der Ratgebende nochmals den Zweck dieses Darlehens, wobei er ausdrücklich darauf hinweist, damit könne nicht der Kauf einer Altimmoblie finanziert werden (50).

50	RG	[ja, 'für] die modernisierung aber nich fürn kauf. [ne,]
51	RS	[{f} nei:n.] nUr für modernisierung. [also]
52	RG	[ja?]
53	RS	dach~ fassade~ und fenster. [+]
54	RG	[ja,]

Der Ratsuchende bestätigt durch die teilweise Wiederholung der Äußerung des Experten (51) und Erläuterung (52), dass er diese Aussage verstanden hat. Aus dieser Umorientierung erwächst nun für den Ratsuchenden ein weiteres Problem: Ihm ist zwar offenkundig dieser Kredit bekannt, Details zu diesem Darlehen scheint er indes nicht zu kennen.

Problempräsentation A'

55	RS	so. und zu welchen konditionen?
----	----	---------------------------------

In der Beantwortung der Frage beschränkt sich der Experte dann auch im Wesentlichen auf die Konditionen.

Problemlösung A'

56	RG	{>} ja, sach mer mal so:~ {<} fünf komma siebenfünf prozent [+ weiterer]
57	RS	[ja (...)]
58	RG	trend nach oben richtung sechs prozent~ [++]
59	RS	[ja'~]
60	RG	auf zehn jahre fest, [(...)]
61	RS	[zehn jahre.]

⁷¹ Natürlich ist hier auch eine andere Interpretation möglich: Der Ratsuchende fragt nicht nach, was sich hinter der Ankürzung „KfW“ verbirgt, um sein Unwissen dem Experten gegenüber nicht zugeben zu müssen und so sein Image nicht zu beschädigen. Hier offenbart sich übrigens ein Dilemma, dem Ratsuchende grundsätzlich ausgesetzt sind: Schon durch die Tatsache, dass sie überhaupt eine Beratung in Anspruch nehmen, definieren sie sich als relativ unwissende Laien. Mit jedem weiteren Eingeständnis ihres Nicht-Wissens wächst natürlich die Gefahr, sich in den Augen des Ratgebenden selbst als im hohen Grade unwissend oder als naiv zu diskreditieren. Daher ist anzunehmen, dass Anrufer ihr Nicht-Verstehen nur bis zu einem gewissen Punkt offen legen. Eine weitere, aber weniger wahrscheinliche Interpretation ist, dass der Ratsuchende hier aus Gründen der Gesprächsökonomie auf eine Klärung des Sachverhaltes verzichtet, um sich an anderer Stelle, außerhalb des Gesprächs, Klarheit zu verschaffen. Dass eine er Nachfrage unterlässt, weil er diese Information als wenig bedeutsam einschätzt, ist nicht anzunehmen; die Reformulierung zeigt deutlich, dass er diese Information als wichtig bewertet.

62	RG	festgelegt, [+]
63	RS	[ja.]
64	RG	und äh: + ja sie könn bis zu fünf jahre tilgungsaussetzung wählen, is aber nicht sinnvoll~ [+]
65	RS	[hm:~]
66	RG	verschiebt (sich) bloß die laufzeit des darlehens also [+]
67	RS	[hm:.]
68	RG	ab erstem jahr möglichst beginn~ also ab zwoten jahr + zu tll[gen?]
69	RS	[ja.] hm. [++]
70	RG	[(H)]

Dabei nennt er jedoch nur die Höhe der verbilligten Zinsen, dass nach diesen 10 Jahren Kapitalmarktkonditionen gelten, verschweigt der Ratgebende. Andere Bedingungen des Darlehens (Informationen bezüglich der Maximallaufzeit, der Förderhöchstgrenzen oder Tilgungsweise) erwähnt er nicht. Stattdessen weist er auf die Möglichkeit der Tilgungsaussetzung hin, obwohl er dies selbst als ungünstig bewertet (64). Warum der Ratsuchende erst mit Beginn des zweiten Jahres mit der Tilgung beginnen soll, wird nur dann verständlich, wenn man weiß, dass bei diesem Darlehen das erste Jahr tilgungsfrei sein muss. Außerdem wird die Aussage zu den Konditionen durch einen Heckenausdruck (*sagen wir mal so*) in ihrer Bestimmtheit eingeschränkt. Wie der Ratsuchende aber den Kauf des Hauses finanzieren kann, wird nicht mehr angesprochen.⁷²

Die Hörerrückmeldungen des Ratsuchenden signalisieren fast durchweg Zustimmung, seine Wiederholung der Dauer der Zinsfestschreibung (61) weist auf eine Informationsübernahme hin. Nur das letzte Hörersignal in 69 scheint eine gewisse Verunsicherung bzw. Skepsis zu signalisieren. Diese bezieht sich allerdings nicht auf die bisherigen Informationen zu den Konditionen des Darlehens, sondern weist auf das eingangs vom Ratgebenden angesprochene Problem hin, was er nach einer Pause auch als solches formuliert.

Problempräsentation B

71	RS	{f} ah das kann ich aber von meinem fo/ äh alter noch äh erhalt[en.]
----	----	--

In seiner Problemlösung bestätigt der Experte zunächst, dass eine Kreditzusage ungewiss ist und fordert mit seinem Verstehenssignal eine Rückmeldung des Ratsuchenden, ob diesem das Problem bewusst ist:

⁷² Zudem macht der Hinweis auf das KfW-Darlehen zur Modernisierung wenig Sinn, denn damit müsste der Ratsuchende gleichzeitig zwei Kredite aufnehmen und tilgen.

Problemlösung B

72	RG	[ja] dAs is die große frage. ne?
73	RS	hm. hm. hm. hm. [hm.]

Die Reaktion des Ratsuchenden auf dieses Verstehenssignal indiziert Enttäuschung über die Feststellung des Ratgebenden, seine Hoffnung, diesen Kredit erhalten zu können, scheint sich zu zerschlagen (73). Zur Begründung führt der Experte an, der Ratsuchende würde *ja nix vermieten*. Diese Annahme entspricht jedoch nicht den Tatsachen, der Ratsuchende möchte sehr wohl eine Wohnung vermieten. Der Ratgebende konnte indes aus gutem Grund von dieser Prämisse ausgehen, denn der Anrufer hatte auf eine entsprechende Frage erklärt, das Haus selbst nutzen zu wollen und auch die Kinder mit *reinzunehmen* (26-35). Auf der Basis dieser neuen Sachlage empfiehlt der Experte, die Miteinnahmen zur Tilgung heranzuziehen. Falls diese Einnahmen zur Tilgung ausreichen würden (*wenn sichs selber trägt*), wäre das für den Klienten *nur gut* (82). In diesem Falle, so impliziert diese Aussage, würden die Chancen auf einen Kredit deutlich steigen. Schwierig, so der Ratgebende, würde es indes, wenn der Ratsuchende zuzahlen müsste, *weil äh äh die bank dann + (H) äh mit (H) rente als einzige einnahmequelle, dann: e bissel skeptisch hinguckt*. Diese Ausführungen können nun allerdings den Eindruck erwecken, dass die Kreditvergabe nicht vom Alter des Ratsuchenden, sondern nur von der Höhe seines Einkommens abhängig sei – eine Schlussfolgerung, die mit der Problematisierung zu Beginn der Beratung (24-31) nur schwer in Einklang zu bringen wäre. Mit dem abschließenden Hinweis auf die Beteiligung der Kinder (94) an der Finanzierung rekurriert der Ratgebende auf seine eigene Problematisierung und relativiert so indirekt seine Feststellung bezüglich des Zusammenhanges zwischen Einkommenshöhe und Chancen auf eine Kreditvergabe. Eine endgültige Lösung des Problems bleibt der Ratgebende jedoch schuldig, stattdessen empfiehlt er dem Ratsuchenden ein Gespräch mit dessen Hausbank: *das müssten=se dann nochmal vor ort mit ihrer bank besprechen*. (90). Dabei wäre es durchaus möglich gewesen – wie im Gespräch BAUFINANZ 10 – bei Eruierung der entsprechenden Fakten (Höhe des Kredites, Umfang des Eigenkapitals, Höhe der finanziellen Beteiligung der Kinder) anhand einer Überschlagsrechnung die Chancen auf eine Kreditvergabe zumindest annähernd zu bewerten (vgl. S. 206).

Auch in diesem Gespräch sind die Äußerungen des Experten mitunter ungenau oder vage. Im Unterschied zum Gespräch BAUFINANZ 02, wo der Ratgebende wohl zu Recht ein umfangreiches Wissen seines Klienten voraussetzen konnte, deutet in diesem Gespräch

nichts darauf hin, dass dieser Anrufer die zum Verständnis notwendigen referenziellen Bezüge bzw. Präzisierungen aufgrund seines Wissens zu leisten vermag.

Zusammenfassung:

(1) Das Beratungskonzept dieses Experten scheint sich zum einen an der Art der Anliegensformulierung und dem davon abzuleitenden Wissensstand seiner Klienten zu orientieren. Dabei können folgende Fälle unterschieden werden:

Fall 1: Unspezifisches Anliegen, das auf ein geringes Wissen der Anrufer schließen lässt (Frage nach der „besten Finanzierung“ in BAUFINANZ 01 und BAUFINANZ 02, Frage nach möglichen Fördermitteln in BAUFINANZ 03)

Hier antwortet er zunächst mit einer allgemein gültigen Grundregel – reduzierbar auf den Rat, so wenig wie möglich Kredit aufzunehmen – und bearbeitet erst dann den konkreten Fall. Diese Grundregel, der er selbst auch als solche kennzeichnet, ist allerdings so selbstverständlich, dass sie den Ratsuchenden bekannt sein dürfte. Mit diesem Ratschlag wird zugleich die Kreditaufnahme, also das „Schulden-Machen“, implizit als negativ apostrophiert.

Sein Vorschlag zur Bewältigung des Problems in BAUFINANZ 01 beschränkt sich auf genau eine Lösung (Empfehlung der Hypothekenbank Frankfurt), mit möglichen Alternativen werden die Ratsuchenden nicht konfrontiert.

Auffällig ist des Weiteren, dass sich dieser Ratgebende in seinen Äußerungen zur Kreditaufnahme auf ein Minimum an Informationen beschränkt. Weder nennt er im ersten Gespräch die Höhe der Zinsen des von ihm favorisierten Darlehens, noch geht er im Gespräch BAUFINANZ 03 auf Details des fraglichen Förderprogramms ein oder nimmt eine eindeutige Bewertung der Chancen auf eine Kreditvergabe vor. Daher finden sich in seinen Ausführungen auch kaum Fachwörter. Auch die Beobachtung, dass der Ratgebende in BAUFINANZ 01 den Terminus *hypothekendarlehen* verwendet, ohne auf die Besonderheit dieses Darlehens einzugehen und dass es zum Verstehen seiner Begründung für die Ablehnung des Bausparvertrages umfangreicheren Wissens bedarf, läuft diesem Verhalten nicht unbedingt zuwider: Eine Erläuterung bzw. Erklärung würde aufgrund des (unterstellten) fehlenden Wissens der Ratsuchenden wiederum weitere Erläuterungen nach sich ziehen und wäre daher für den Verlauf des Gespräches kontraproduktiv. Lediglich die Tatsache, dass der Ratgebende im letzten Gespräch die Abkürzung „KfW“ nicht auflöst, widerspricht diesem Vorgehen.

Fall 2: Spezifisches Anliegen, das auf ein umfangreicheres Wissen des Klienten schließen lässt (Bewertung zweier Förderprogramme in BAUFINANZ 02).

Die Äußerungen in diesem (Teil-) Gespräch lassen darauf schließen, dass der Ratsuchende über ein umfangreiches Wissen verfügt. Daher belässt es der Experte auch in diesem Teilgespräch bei einem Minimum an Informationen bezüglich der fraglichen Förderprogramme. Statt eines einzigen Lösungsvorschlages unterbreitet er hier zwei alternative Lösungsmöglichkeiten, ohne eine davon in irgendeiner Weise zu präferieren. Die Entscheidung überlässt er ausdrücklich dem Ratsuchenden.

(2) Die Lösungsvorschläge überschreiten in zwei Gesprächen den in der Anliegensformulierung vorgegebenen thematischen Fokus:

Im Gespräch BAUFINANZ 03 thematisiert er nach der raschen Lösung des Initialproblems einen anderen Sachverhalt. Diese Ausweitung des thematischen Fokus könnte entweder deshalb erfolgt sein, um die Beratung nicht schon nach wenigen Minuten beenden zu müssen oder um dem Anrufer nach der für ihn negativen Problemlösung eine positive zu offerieren.

Im Gespräch BAUFINANZ 03 thematisiert der Experte noch vor der Bearbeitung des Initialproblems ein anderes – vom Ratsuchenden offenbar nicht erkanntes – Problem, dessen Lösung aufgrund seines übergeordneten Status‘ aber Vorrang hat.

(3) Eine weitere Auffälligkeit in den drei Gesprächen besteht darin, dass dieser Ratgebende seine Lösungsvorschläge stets als Empfehlung formuliert, die Gültigkeit vieler seiner thematisch relevanten Aussagen durch die Verwendung von Heckenausdrücken einschränkt, seine Äußerungen oft vage sind oder es an Präzision fehlen lassen. Dadurch entsteht der Eindruck des Unverbindlichen und Unsicheren.

(4) Obwohl der Experte seine Klienten nur in einem einzigem Fall zur weiteren Beratung an eine andere Instanz verweist (im Gespräch BAUFINANZ 03 an die Hausbank des Ratsuchenden), erwecken die Unverbindlichkeit seiner Aussagen, sowie die Beschränkung auf das Nötigste an Informationen den Eindruck, dass dieser Ratgebende mit seiner Beratung lediglich eine erste Orientierung bieten, eine definitive Problemlösung jedoch anderen Instanzen überlassen möchte.

Gespräch BAUFINANZ 04 „Grundstückskauf“

Hintergrund dieses Gespräches ist der Erwerb eines bebauten Grundstückes. In seiner Problempräsentation stellt der vierundvierzigjährige Anrufer (von Beruf Hausmeister) seinen Fall relativ ausführlich dar: Er klärt den Experten über Lage und Größe des Grundstückes sowie über die vorhandene Bebauung auf und nennt die voraussichtliche Höhe des benötigten Darlehens. Als Anliegen formuliert er schließlich folgende Frage:

Problempräsentation A

23	RS	(H) nu wollt ich ma fra/ fragen. + {<} kreditanstalt für wiederaufbau. [+]
24	RG	[hmhm,]
25	RS	{>} könnt ich dort (so) och e kredit bekomm?

Ohne weitere Informationen zum Fall zu eruieren, beginnt der Experte sofort mit der Problemlösung. Dabei revidiert er gleich mit seiner ersten Aussage die Annahme des Ratsuchenden, bei der Kreditanstalt für Wiederaufbau einen Kredit erhalten zu können und beantwortet so dessen Frage negativ (26). Seine Antwort begründend, beschreibt er dann die Aufgabe der Kreditanstalt (26), wobei er allerdings die Geltung dieser Aussage durch die Partikel *eigentlich* einschränkt (26).

Zwar ist damit die Frage des Anrufers beantwortet, das Problem der Finanzierung allerdings nicht gelöst. Bevor der Ratgebende alternative Finanzierungsmöglichkeiten vorstellt, informiert er über einige Details eines KfW-Kredites (30-32). Diese Informationen sind zwar für das Anliegen des Ratsuchenden nicht relevant, von Bedeutung könnten sie indes für den beabsichtigten Ausbau des Hauses sein.

Problemlösung A

26	RG	(H) + äh nein. + die kreditanstalt für wiederaufbau, + finanziert eigentlich nur die modernisierungs- programme, + äh: das heißt wenn sie später n aUsbau vornehmen. [+]
27	RS	[ja.]
28	RG	können sie an die ka ef we=äh über die hAUsbank in der regel, [(H)]
29	RS	[ja'.]
30	RG	ein antrag stellen,=dass sie bis zu fünfhundert mark pro {<} quadratmeter~ + {>} äh darlehens erhalten können.[+]
31	RS	[hmhm,]
32	RG	zu vergünstigen zinsen. [+]
33	RS	[aha,]

Der Ratsuchende quittiert diese Informationen mit einer Hörerrückmeldung, die einen Erkenntnisgewinn indiziert (33). Daraufhin bekräftigt der Ratgebende seine eingangs

gemachte Feststellung (34) und unterbreitet dem Anrufer nun Vorschläge zu Finanzierung (35-41)

34	RG	äh grUndstücks + äh + käufe finanziert die ka ef we: + nicht? [+]
35	RS	[nicht.]
36	RG	den grundstückskauf~ {<} den müssten sie: im prinzip + ähm: über eine: hypotheke: + bank oder ne {>} sparkasse oder deutsche[bank]
37	RS	[hm:.,]
38	RG	beispielsweise vorn[ehm]
39	RS	[hm:.,]
40	RG	en? [++]
41	RS	[na,] sparkasse. + hm,

Zur Finanzierung des Grundstückes schlägt der Experte zunächst drei verschiedene Institute vor (36-38). Auf den Einwurf des Ratsuchenden, der offenbar die Sparkasse vorziehen würde (41), erklärt der Berater, dass es wichtig sei, das richtige Institut zu wählen (42). Dabei ist seine Formulierung widersprüchlich: Einerseits hebt er die Wichtigkeit dieses Sachverhaltes explizit hervor, schränkt die Gültigkeit seiner Aussage aber gleichzeitig durch einen Heckenausdruck ein:

42	RG	äh + wobei es sehr wichtig ist, (R) + dass man hier beim richtigen institut eigentlich lAndet? [+]
----	----	--

Seine folgende Erklärung, warum dies wichtig sei, ist indes in mehrfacher Hinsicht verstehenskritisch. Zum einen wird nicht deutlich, welches Institut das richtige wäre. Zum anderen ist ein Verständnis nur möglich, wenn man weiß, was eine erstrangige Grundbucheintragung bedeutet und den Zusammenhang erkennt, der zwischen der Wahl des falschen Institutes und der dadurch nicht mehr gegebenen Entscheidungsmöglichkeit für andere Institute besteht.

43	RS	[hm.hm,]
44	RG	weil + {>} diese + grUndstücks + käufe {<} kommen dann ins grundbuch im ersten rang. + (H) und wenn sie dort n falsches institUt drinhaben, dann können sie später nicht mehr frei nach anderen instituten schauen. [+]
45	RS	{p}[aha~]
46	RG	man: äh müsste sich also dann mehr umschauen.

Dass diese Ausführungen tatsächlich in ihrem Verständnis problematisch sind, darauf scheint auch die Reaktion des Ratsuchenden hinzudeuten: Seine Hörerrückmeldung signalisiert eher ein zweifelndes Erstaunen als einen Erkenntnisgewinn (45), eine Nachfrage oder Bitte um Klärung bleibt aber aus. Möglicherweise liegt hier ein latentes Verstehensproblem in Form eines Bedeutungsverstehensproblems bzw. Referenzproblems vor.

Als Schlussfolgerung aus dieser Darlegung fordert der Experte den Ratsuchenden auf, sich nach mehreren Kreditinstituten umzuschauen (46). Im Widerspruch dazu steht nun aber seine nächste Äußerung. Von den vorhin erwähnten Instituten gibt er nun der Sparkasse den Vorzug vor einer Hypothekenbank. Damit nimmt er dem Ratsuchenden die Entscheidung ab und beschränkt so die Vielzahl der Handlungsmöglichkeit auf eine. Seine Empfehlung beruht indes vermutlich vor allem darauf, dass der Anrufer dieses Institut selbst favorisiert (der Ratsuchende hat bereits einen Termin bei der Sparkasse vereinbart), denn die Begründung für diesen Vorschlag ist wenig überzeugend: Wenn eine Hypothekenbank in der Regel keine Grundstücksfinanzierung übernimmt, warum wurde diese Art von Kreditinstitut dann überhaupt erwähnt? Überdies markiert der Experte seine Empfehlung durch Heckenausdrücke bzw. Modalwörter als unverbindlich (46).

46	RG	ich würd ma damit man gar keine fehler macht=oder halbwegs günstig + äh kommt, + sagen für ne grundstücksfinanzierung wird sich vielleicht über ne sparkasse, + äh etwas mEhr empfehlen. [+]
47	RS	[hm,hm?]
48	RG	als {>} jetzt über ne hypothekenbank? {<} [+]
49	RS	[ja:,]
50	RG	weil ne reine grundstücksfinanzierung machen die häufig auch nich. [+ +]

Aber auch dieser Lösungsvorschlag wird wieder revidiert, denn der Ratgebende fordert den Ratsuchenden abschließend auf, er solle *ruhig mit mehreren instituten sprechen, um sich verschiedene angebote machen zu lassen* (54-56).

Die gesamte Lösungsbearbeitung zum Initialproblem erweckt den Eindruck von Unschlüssigkeit des Experten und damit von mangelnder Kompetenz. Daran ändert auch sein mit Nachdruck vorgetragener Hinweis wenig, das richtige Institut zu wählen. Somit tragen die Vorschläge wenig zur Lösung des Problems bei. Durch die Erläuterung der Aufgaben der Kreditanstalt für Wiederaufbau wurde dem Anrufer allerdings – über sein Anliegen hinausgehend – eine Lösung, wie er eine eventuelle Modernisierung (teil-)finanzieren könne.

Für den Ratsuchenden scheint dieses Problem indes gelöst, denn er präsentiert eine weitere Problemfrage, die sich auf die Konditionen eines normalen Kredites bezieht.

Problempräsentation A'

59	RS	=wie liecht denn da der zins so unjefähr jetz~
----	----	--

In seiner Antwort nennt der Ratgebende nicht nur die Höhe des Zinssatzes, er informiert den Klienten darüber hinaus über die verschiedenen Varianten der Zinsfestschreibung und bewertet eine Variante als günstiger.

Problemlösung A'

60	RG	(H) ä:hm der zinssatz bei {<} zeh:njähriger festschreibung~ [den]
61	RS	[(...)]
62	RG	wir auch noch + empfehlen wÜrden, [+]
63	RS	[hm:.,]
64	RG	{>} fünf jahre ist zwar billiger aber {<} zehn jahre issen bischen sicherer, [+ (H)]
65	RS	[ja,ja.]
66	RG	äh liegt derzeit so im schnitt bei acht komma: fünf prozent? [+ +]
67	RS	[acht komma fünf]

Interessant hierbei ist, dass der Ratgebende nur den Zinssatz für die von ihm empfohlene Dauer der Zinsfestschreibung nennt. In seiner vorausgeschickten Begründung für diese Empfehlung unterstellt er dabei, dass der Ratsuchende Sicherheit (in diesem Falle durch ein längerfristige Zinsfestschreibung) einem niedrigerem Zins vorziehe (64). Daher erachtet er es wohl nicht für nötig, den Zinssatz für ein Darlehen mit fünfjähriger Laufzeit überhaupt zu erwähnen (66).

Aufgrund des Umfanges des benötigten Kredites muss der Ratgebende jedoch seine Aussage betreffs der Höhe des Zinssatzes einschränken. Er erklärt, dass es sich bei dieser Kredithöhe um ein Kleindarlehen handle (72) – eine Aussage, die, wie die Hörerrückmeldung zeigt, für den Ratsuchenden offenkundig neu ist (73). Aufgrund dessen müsse der Ratsuchende mit einem Zinszuschlag von bis zu $\frac{3}{4}$ Prozent rechnen (74). Zur Bestätigung wiederholt der Anrufer diese Zahl (75); der Experte wiederum bestätigt diesen Erkenntnisgewinn (76) und bekräftigt durch seine Umformulierung diesen Sachverhalt, wobei er die Höhe des Zuschlages korrigiert.

70	RG	(H) wenn sie aber nur sechzigtausend als kredit brauchen, [+]
71	RS	[ja:.,]
72	RG	(H) äh dann handelt es sich um ein kleindarlehen. [+]
73	RS	[ahA.]
74	RG	{>} da müssen sie damit rechnen dass sie:=äh bis zu dreiviertel prozent zinszuschlag. + {<} bekommen. + +
75	RS	bis zu dreiviertel.
76	RG	ja. n halbes~ oder dreiviertel~ + könnten obendrauf kommen. + für darlehen unter hunderttausend. [+ +]
77	RS	[ach sO. \$]
78	RG	u:nd da nimmt die eine bank n bisschen mehr die andere etwas weni[ger.des]halb
79	RS	[hm.hm,]
80	RG	ist hier also der vergleich~ + {<} durchaus angebracht~ dass man da + vielleicht n viertel oder so auch sparen kann~ (H) {>} wenn die sparkasse \$ n kleineren zuschlag nimmt als vielleicht + ne andere bank. ne, [+]

Die Reaktion des Ratsuchenden ist schwer zu deuten, seine Hörerrückmeldung (77) deutet darauf hin, dass ihm erst durch die letzte Äußerung des Experten ein Sachverhalt, ein Zusammenhang verständlich geworden ist; worin jedoch das Verstehensproblem bestanden haben könnte, lässt sich nur vermuten: Eventuell hat er nicht verstanden, warum auf seinen Kredit ein Zinszuschlag erhoben wird. Erst die Umformulierung, in der der Ratgebende nochmals den Grund für den Zuschlag nennt (*für darlehen unter hunderttausend*), lässt ihn womöglich den Zusammenhang erkennen.

Aufgrund der Tatsache, dass Banken einen unterschiedlichen Zuschlag berechnen, schlägt der Ratgebende nochmals vor, verschiedene Banken zu vergleichen, um – so seine Begründung – vielleicht ¼ Prozent an Zuschlag sparen zu können (78-80). Dabei empfiehlt er erneut die Sparkasse, von der er annimmt, sie würde einen geringeren Zuschlag berechnen (80). Weitere Konditionen dieses Darlehens werden nicht genannt.

Im Ergebnis dieser Problembearbeitung wurde der Ratsuchende zwar über die Konditionen des fraglichen Kredites informiert, der Entscheidungsprozess wurde jedoch vom Experten zugunsten einer Kreditvariante in eine bestimmte Richtung gelenkt.

Abschließend – nachdem der Ratsuchende die Gesprächsbeendigungssequenz bereits eingeleitet hatte – thematisiert der Experte den Aspekt „Eigenkapital“ bei der Finanzierung des Grundstückkaufes, ohne dass vom Ratsuchenden in dieser Hinsicht Klärungsbedarf angemeldet worden war. Diese Ausführungen markiert er mit *übrigens* als nicht zum eigentlichen Anliegen gehörend (84), obwohl sie durchaus etwas mit der Finanzierung zu tun haben. Er informiert den Ratsuchenden darüber, dass die Finanzierung des Grundstückes eventuell auch ohne Eigenkapital möglich sei, da sich auf dem Grundstück bereits Gebäude befänden.

Problemlösung B

84	RG	[ja. (H) und~ + +] wenn=äh übr[i]gens]
85	RS	[ja?]
86	RG	bungalows daraufstehen dann könn=se das grundstück auch äh im prinzip ohne EIdgenkapital manchmal finanzieren, weil die gebäude noch drauf sind, [+ (H)]
87	RS	[hm,]

Zwar könnte dieser Vorschlag für den Ratsuchenden tatsächlich wichtig sein, da die Geltung dieser Aussage jedoch durch Heckenausdrücke eingeschränkt ist und die Umstände nur angedeutet werden, beschreibt dieser Vorschlag nicht viel mehr als eine vage Möglichkeit (86-88).

Manifeste Kommunikationsprobleme waren nicht erkennbar, jedoch ist anzunehmen, dass der Ratsuchende mit der Erklärung des Experten, das richtige Institut zu finden, überfor-

dert ist. Hierbei dürfte vor allem der Terminus „Eintrag in das Grundbuch im ersten Rang“ problematisch sein, die Kenntnis dieses Begriffes ist Voraussetzung für das Verständnis der gesamten Aussage. Die übrigen verstehenskritischen Äußerungen (52, 64) dürften den Verstehensprozess jedoch nur unwesentlich beeinträchtigen. Die zahlreichen Erklärungen des Ratgebenden (von der oben erwähnten Ausnahme abgesehen) sind hingegen ebenso angetan das Verstehen zu fördern wie die Wiederholung (34), Umformulierung (74-76) und Erläuterung (26-32) relevanter Aussagen. Hinsichtlich der Art und Weise der Präsentation der Informationen fällt auf, dass er seine Äußerungen häufig im Konjunktiv formuliert sowie zahlreiche Modalwörter und Heckenausdrücke verwendet, was die Geltung und Verbindlichkeit seiner Aussagen einschränkt.

Gespräch BAUFINANZ 05 „Erststelliger Kredit“

Hintergrund dieses Gespräches ist das Vorhaben der Anruferin (58, Vorruehständlerin) ein Haus zu bauen. Zum Problemumfeld erfährt der Ratgebende, dass sie über ein eigenes Grundstück und *en bisschen gespartes geld* verfügt (22-24). In ihrer Problemfrage formuliert sie folgendes Anliegen:

Problempräsentation A

26	RS	und~ äh: müssen aber en teil kredit aufnehmen; was sind denn die günstigsten + äh: bAnken,
----	----	---

In der folgenden Exploration eruiert der Ratgebende den Wert des Grundstückes und die Höhe des Eigenkapitals (29-38). Diese Fragen nimmt die Ratsuchende zum Anlass, den Ratgebenden von sich aus über die geplante Wohnfläche und ihre Kreditwürdigkeit in Kenntnis zu setzen (40-48). Abschließend präzisiert sie ihr Anliegen: Sie möchte wissen, *welche bank + {p} nicht so hohe {pp} zinsen~ + hat~* (50).

Ohne weitere Exploration geht der Experte nun zur Problemlösung über. Als Lösungsvorschlag empfiehlt er zwei Institute:

Problemlösung A

53	RG	(H) äh also als + {<} bAnk benennen {>} mit günstigen zInssätzen? [(H)]
54	RS	[hm?]
55	RG	äh würd ich ihnen:~ in: erster linie beispielsweise die bayrische vereinsbank? [+ +]
56	RS	[ja:?]
57	RG	(H) äh, das ist en institut, {<} das: äh doch recht gute {>} zinssätze eigent[lich hat.]
58	RS	[hm:~] hm?
59	RG	und gut finanzieren kann. [(H)]
60	RS	[hm:,]
61	RG	äh sie sollten trotzdem:, ähm: im ortsbereich die äh spArkasse; ++mal ansprechen?

62	RS	ja. die ham wer schon ange[sprochen. (...)] {p}ja:~ na,ja~ ja, (...)]
63	RG	[ja? also zumindest vergleichen. die sind zwar häufig teurer,] + aber (die) sparkasse kann vielleicht mal mithalten, [(H)]
64	RS	[ja:~]

Als Lösung erster Wahl apostrophiert er dabei der Bayerische Vereinsbank, wobei er die Verbindlichkeit seiner Empfehlung deutlich einschränkt: *doch recht gute zinssätze eigentlich* (57). Da er zudem keine genaue Angabe zur Höhe der Zinssätze macht, bleibt diese Aussage insgesamt vage. Des Weiteren empfiehlt er, auch die Sparkasse vor Ort anzusprechen (61). Auf die Antwort der Ratsuchenden, bereits mit der örtlichen Filiale Kontakt aufgenommen zu haben (62), relativiert er seine Empfehlung, wobei seine Bewertung der Sparkasse erkennen lässt, warum er dieses Institut nicht favorisiert. Aber auch hier nennt der Ratgebende keine konkreten Zahlen, sondern nur Relationen.

Nach diesen Lösungsvorschlägen bezüglich der günstigsten Banken erweitert der Ratgebende den Fokus seiner Beratung: Indem er eine zehnjährige Zinsfestschreibung empfiehlt, thematisiert er nun die Abwicklung des Kreditgeschäftes selbst, wobei die Bedeutung dieser Aussage deutlich markiert wird (65).

65	RG	dann wäre es sehr wichtig, (H) {<} dass sie sich ähm: + (H) eine zehnjährige zinsfestschreibung? sichern, [+]
66	RS	[hm:~]

Diesen Vorschlag vertieft der Experte im Folgenden: Zunächst erläutert er und begründet ihn dann (67-71).

67	RG	also, dass man ihnen jetzt nicht (nur) eine fünfjährige verkauft, [da]
68	RS	[ja:,]
69	RG	issen gewisses risiko, dass man jetzt mit acht prozent finanziert und in fünf jahren, + mit [zehn prozent]
70	RS	[hm:~]
71	RG	verlängern müs[ste, +]
72	RS	[hm:~]
73	RG	ja? das wär sehr wichtig,
74	RS	ja;

Der Ratgebende beendet seine Ausführungen zu diesem Aspekt, indem er seine Relevanzmarkierung aus 65 wiederholt und so die Bedeutung seines Rates bekräftigt. Anschließend greift er nochmals das Anliegen der Ratsuchenden auf, indem er abermals auf die Bayerische Vereinsbank verweist und diesen Vorschlag ein weiteres Mal begründet (75):

75	RG	+ (H) ähm: (H) ja. und neben der bayrischen vereinsbank, würd ich momentan~ + hier gar keine andere benennen, {>} weil so viele sind hier nicht, [äh derzeit]
----	----	--

Damit ist die Frage der Ratsuchenden auch beantwortet, als Lösungsvorschlag empfahl der

Experte zwei Institute (wobei der Bayerischen Vereinsbank der Vorzug gegeben wurde und er der Klientin die Entscheidung somit erleichtert) und informierte sie über den Fokus des Anliegens hinausgehend, über den Vorteil einer zehnjährigen Zinsfestschreibung. Allerdings gibt sich die Ratsuchende mit diesen Lösungsvorschlägen noch nicht zufrieden, denn sie bringt – den Experten unterbrechend und ohne die bisherigen Bemühungen des Beraters zu honorieren – eine weitere Bank, die Allbank, ins Spiel und bittet um deren Bewertung (76).

Problempräsentation A'

76	RS	[was halten sie] von der/ äh von der all. + bank? die im hansering i/ sitzt [{p} die (...)]
----	----	---

In seiner Antwort bewertet der Berater diese Bank als teuer:

Problemlösung A'

77	RG	[äh die] {>} allbank ist eigentlich en etwas tEURES institut, weil es [ein]
78	RS	[{pp} ja?]
79	RG	+ äh normales kreditinstitut ist, und keine hypothekebank, [++und]
80	RS	[{p}ach? so. (...)]
81	RG	die sind in der regel teurer {<} als jetzt sparkassen oder hypothekebanken;
82	RS	ja~ ja~

Auch hier schränkt der Ratgebende die Gültigkeit seiner Aussage ein und nennt wiederum keine konkreten Zahlen (77). Auf diese Information reagiert die Ratsuchende mit einem Hörsignal, das ihre Verwunderung auszudrücken zu scheint (78). Die Begründung des Experten, warum die Allbank teuer ist, kann allerdings nur dann verstanden werden, wenn man den Unterschied zwischen einem normalen Kreditinstitut und einer Hypothekbank kennt – eine Wissensvoraussetzung, die die Ratsuchende wahrscheinlich nicht erfüllt, denn ihre Rückmeldung signalisiert eher Unsicherheit, als Verstehen (80). Auch die abschließende Reaktion der Anruferin auf diese Äußerungseinheit signalisiert Divergenz (82).

Den bisherigen Fokus des Gespräches wechselnd, leitet der Ratgebende im Folgenden zu einer weiteren Exploration über, in der er die voraussichtlichen Kosten des Hauses eruiert (83-85). Danach berechnet er auf der Basis der bekannten Höhe des Eigenkapitals und des Wertes des Grundstückes die Gesamtkosten und die Höhe des benötigten Kredites (86-90). Auf Grundlage dieser Berechnung klassifiziert er nun diesen Kredit als einen erststelligen (91). Dabei wird aber weder die Referenz dieses Begriffes deutlich, noch ist anzunehmen, dass die Ratsuchende mit diesem Terminus etwas anfangen kann (was sich im weiteren Gesprächsverlauf auch bestätigen wird). Daher kann hier ein latentes Verständigungsproblem angenommen werden.

91	RG	das wäre Ersch:tellig. + [also sie]
92	RS	[{p}hmhm:]

Aufgrund dieser Einschätzung kann der Ratgebende als weiteren Lösungsvorschlag zum Initialproblem nun die Cosmosversicherung präsentieren (93).

Problemlösung A

93	RG	[[...]] sie könnten auch das geld eventuell~ +++ äh {<} aufnehmen (H) bei einer + (H) ja; bei der cOsmosversicherung, {>} die könnten=se mal ansprechen,
94	RS	wie heißt die? cos[mos.]
95	RG	[cos]mos.
96	RS	cosmos. [hm,]

Das hierbei auftretende Verständigungsproblem (94) lässt sich indessen nicht eindeutig bestimmen: Zwar ist die Nachfrage der Ratsuchenden typisch für ein akustisches Verstehensproblem, allerdings dürfte die fragliche Äußerung des Experten kein derartiges Problem verursachen, denn er spricht hier deutlich langsamer und betont den fragwürdigen Ausdruck auch noch besonders (93). Möglicherweise liegt hier ein Referenzproblem vor: Der Anruferin ist diese Versicherung völlig unbekannt. Auch der Ratgebende scheint das Problem seiner Klientin als ein Referenzproblem zu kategorisieren: Nach der Wiederholung des Namens der Versicherung (95) erläutert er, dass es sich dabei um einen Direktversicherer handelt, bei dem *alles nur postalisch geht*, der aber mit der Vereinsbank zusammenarbeiten würde (91-101). Nach der Explikation des Begriffes „Cosmosversicherung“ greift er die Art des Darlehens noch einmal auf (103), um die Empfehlung dieser Versicherung nachträglich zu begründen, wobei erst die Erläuterung der Begründung den Vorteil dieser Art der Kreditaufnahme deutlich werden lässt (105).

103	RG	denn ähm: ++es könnte sein, dass das en rein Erstelliges darlehen ist, [+ und]
104	RS	[[...]]
105	RG	das wären dann die günstigsten sachen, [(H) + (H) /]

Die Wiederaufnahme des Begriffes „erststellig“ führt dazu, dass die Ratsuchende nun das latente Bedeutungsverstehensproblem thematisiert und es so zu einem manifesten Problem werden lässt (106). Die Kategorisierung des Problems durch die Ratsuchende ist indes zweideutig: Sie kategorisiert es sowohl als Bedeutungsverstehensproblem (*[und was heißt das] eigentlich jetzt?*) als auch als akustisches Verstehensproblem (*wie war das? ein erst~*). Der Experte geht nun auf diese doppelte Kategorisierung ein, indem er es zunächst als akustisches Verstehensproblem behandelt und deshalb den Begriff wiederholt:

106	RS	[und was heißt das] eigentlich jetzt?= was sie sachten ein? ++das darlehen? ein wie war das? ein erst~/
107	RG	(H) äh ein erstelliges darlehen. [das heißt,]

108	RS	[ach (je).]
-----	----	-------------

Danach bearbeitet er es als Bedeutungsverstehensproblem, indem er den Begriff erläutert (die fast resignierend klingende Hörerrückmeldung der Ratsuchenden in 108 zeigt im übrigen, dass mit der Bearbeitung des akustischen Verstehensproblems noch kein Verstehen erreicht wurde).

109	RG	dass das nur fünfzig prozent vom eigentlichen preis. + vom [wert des]
110	RS	[ach so:,]
111	RG	objektes sind.

Die Reaktion der Ratsuchenden in 110 indiziert, dass sie sich nun unter dem fraglichen Begriff etwas vorstellen kann.

Der Ratgebende wiederholt anschließend, dass diese Art von Darlehen *etwas günstiger vergeben* (115) werden, unterlässt es indes erneut, konkret zu sagen, um wie viel Prozentpunkte günstiger dieser Kredit zu bekommen ist. Seine bisherigen Ausführungen zusammenfassend, empfiehlt er, sich an solche Versicherungsunternehmen zu wenden, die Kredite vergeben (117-119). An diese Empfehlung anknüpfend, thematisiert er nun erneut die Cosmosversicherung und fährt mit der Erläuterung zum Charakter dieses Unternehmens fort:

121	RG	äh und die cosmos ist eins~ + ein unternehmen, das: sogenannte (asoaltllgungsdarlehen) vergibt, [+]
122	RS	[hm:~]
123	RG	da muss man anrufen; sich en [angebot, machen lassen, + (H) äh]
124	RS	[ach so. ja:, {p} nu das is~ hm:,]

Obwohl hier der Terminus „Asoaltilgungsdarlehen“ potentiell schwer verständlich ist, weist die Hörerrückmeldung der Ratsuchenden nicht darauf hin, dass hier ein Verstehensproblem vorliegt. Mit dem abermaligen Hinweis auf die Form der Kontaktaufnahme beendet der Experte vorerst seine Ausführungen zu dieser Versicherung (123). Offen bleibt indes, warum er diese Versicherung empfiehlt.⁷³ Auch scheint die Ratsuchende unschlüssig, ob sie diesen Vorschlag als Lösung akzeptieren soll: Zwar signalisieren ihr Kommentar in 124 einerseits Verstehen und Einverständnis, er deutet aber andererseits auch darauf hin, dass ihr die Abwicklung eines Kreditgeschäftes nur über das Telefon und den Postweg nicht zusagt. Zudem erkundigt sie sich nicht nach der Anschrift oder der Telefonnummer dieser Versicherung. Offenbar scheint sie dieses Angebot, zumindest momentan,

⁷³ Die Empfehlung dieser Versicherung steht in keinem Zusammenhang mit dem von dem Experten konstatierten Charakter des Kredites als einem erststelligen, denn diese Kredite werden auch von Banken oder Sparkassen mit einem etwas günstigeren Zins bedacht.

nicht als Lösung in Erwägung zu ziehen. Überdies ist diese Sequenz durch massive Verständigungsprobleme belastet, die Ratsuchende hat erkennbar Schwierigkeiten, die Äußerungen des Ratgebenden zu verstehen (94; 106). Auch der erneute Themenwechsel durch die Ratsuchenden zeigt schließlich, dass die Cosmosversicherung für sie momentan keine Lösung darstellt.

Die dritte Problempräsentation beschränkt sich wiederum auf die Formulierung einer Problemfrage. Dabei geht es nun nicht mehr um den günstigsten Zinssatz, sondern darum, ob sie bei der Ausgleichsbank in Leipzig auch einen Kredit beantragen könne:

Problempräsentation A''

140	RS	(H) + äh sagen=se mal, wissen sie eigentlich ob die ähm: {<} aufbaubank in lei:pzig; würden die auch darlehen hier nach x-stadt? nach sachsen anhalt? geben? {>} das wissen sie nicht [hier zufällig. {pp} hm?]
-----	----	---

In seiner Problemlösung verneint der Experte diese Möglichkeit (141) und erklärt diesen Sachverhalt, ohne diese Erklärung jedoch als solche zu kategorisieren:

Problemlösung A''

141	RG	[(H) +] nein:. [ähm: + es]
142	RS	[nicht; wahrscheinlich.]
143	RG	gibt für jedes bundesland eigene förderprogramme, /

Die Ratsuchende unterbricht jedoch diese Erklärung und formuliert ihr Anliegen neu, da der Lösungsvorschlag des Ratgebenden nicht ihren Erwartungen entsprach (144):

144	RS	ja: ne: nich wegen der fördermittel, [nur]
145	RG	[hmhm,]
146	RS	einfach~ ich nahm an, dass die vielleicht auch im:; + ähm (H) jetzt die kreditzinsen etwas nIEdriger sind. [aber das kann nicht sein. wa?]

Allerdings hat die Ratsuchende dieses Verständigungsproblem (in Gestalt eines Relevanzproblems) selbst verschuldet, denn aus ihrer ersten Anliegensformulierung war keineswegs zu erkennen, dass ihre Frage auch in diesem Fall auf die Höhe der Kreditzinsen zielt. Daher kann dieses Verständigungsproblem nicht auf eine Fehlsubsumption des Ratgebenden zurückgeführt werden, sondern vielmehr auf eine „Fehlpräsentation“ des Anliegens durch die Ratsuchende. Aber auch diese Annahme muss der Experte verneinen (147). Seine Begründung ist die gleiche wie im Problemfall A'.

147	RG	[nein. (H) + nein] sind sie nicht, weil [es]
148	RS	[hm:]
149	RG	ist auch en ganz normales bankinst[itut, jede]
150	RS	[aha. hm:]

Die Klientin quittiert sowohl die Antwort auf ihr Anliegen, als auch die Erklärung des

Ratgebenden mit einer zustimmenden Hörerrückmeldung, wobei das zweite Hörersignal ein Verstehen der ratgeberseitigen Äußerung indiziert. Um diese Erklärung aber tatsächlich verstehen zu können, müsste bekannt sein, warum normale Banken wie die fragliche Aufbaubank höhere Zinsen als Hypothekenbanken haben. Auch die folgenden Äußerungen des Ratgebenden sind potentiell schwer verständlich: Stellt die Aussage, dass jede Bank anders kalkuliere, ihrerseits eine Erklärung für die vorangegangene Begründung dar?

151	RG	bank kalkuliert anders; + [äh:]
152	RS	[hm:]
153	RG	auch diese bayrische vereinsbank beispielsweise, (H) die trennt auch in nen sogenannten erst und nAchrang, [(H)]
154	RS	[ja,]
155	RG	die zinsen sind also wenn man jetzt nur so die hälfte an kapital braucht, etwas günstiger, [+]
156	RS	[ja;]

Nicht nur die fehlende bzw. schwer zu erkennende Kohärenzbeziehung zwischen den Äußerungen des Experten macht das Verstehen potentiell schwierig, auch die Verwendung des Terminus „Trennung in Erst- und Nachrang“ dürfte das Verstehen ebenso erschweren wie der kaum erkennbare Zusammenhang zwischen diesem Sachverhalt und der Tatsache, dass die Zinsen günstiger sind, wenn man nur die Hälfte des notwendigen Kapitals über Kredit finanzieren muss (153-155).

Der Ratgebende beendet nun seine Ausführungen zum Thema „Aufbaubank“ mit der Empfehlung, die Ratsuchende könne *da vergleichen*. Allerdings ist auch diese Äußerung verstehenskritisch, denn es bleibt offen, w a s die Anruferin vergleichen soll. Als weitere Lösung unterbreitet er nun den Vorschlag, einen unabhängigen Berater zu konsultieren.

157	RG	(H) ähm:~ + und die trennen das schon. (H) also da könnte man vergleichen. (H) [sie]
158	RS	[hm:]
159	RG	könn aber auch je=nachdem wann das anfällt, + äh ich denk mal, dass äh die zeitung (H) noch eine verbAndsadresse mitbennent, [wo]
160	RS	[hm:]
161	RG	unabhängige berater zu erreichen sind, [(H)]
162	RS	[ja,]
163	RG	äh und da könntn sie auch mal nachhörn. ++ ja? {<} weil:=äh' [es sind]
164	RS	[{pp}ja:]

Dieser Vorschlag zielt nun aber nicht mehr direkt auf die Lösung des von der Ratsuchenden formulierten Anliegens, damit bietet der Ratgebende vielmehr eine Lösung außerhalb dieses Beratungsgesprächs an (159-163). Da die Ratsuchende auf diese

Äußerung nicht sofort reagiert, bittet der Experte um ein Verstehenssignal; dieser Forderung kommt die Anruferin dann auch nach (162-163). Trotz der positiven Rückmeldung ist der Ratgebende offenbar nicht überzeugt, dass seine Klientin die Relevanz seines Vorschlages erkannt hat, denn er begründet diesen im Folgenden ausführlich, um sie von der Zweckmäßigkeit seines Ratschlages zu überzeugen (163-169).

163	RG	{<} weil:=äh' [es sind]
164	RS	[{pp}ja:]
165	RG	nicht {>} alle banken hier tätig, + (H) un:d {<} wenn man sich selbst die mühe macht, dann müssten sie eigen[tlich]
166	RS	[hm:]
167	RG	mindestens zehn banken irgendwo ansprechen, und [kreditangebote Einholen,]
168	RS	[{f}ja: als ja:]
169	RG	(H) und die gefahr, dass man dabei trotz(dem) \$was\$ falsch bei macht, is eigentlich sehr groß.

Diese Aufforderung, sich an andere Experten zu wenden, birgt natürlich gewisse Risiken: Zum einen wird damit impliziert, dass die aktuelle Beratung möglicherweise zu keinem Ergebnis führen könnte, zum anderen besteht die Gefahr, dass dadurch in den Augen der Ratsuchenden die Kompetenz des Experten abgewertet wird.

Möglicherweise möchte der Ratgebende mit diesem Vorschlag auch signalisieren, dass er eine weitere Beratung für wenig sinnvoll hält, denn die Ratsuchende hat keine seiner Empfehlungen bisher erkennbar als Lösungsvorschlag akzeptiert, ihre Gesprächsstrategie bestand vielmehr darin, die eigenen Überlegungen verifizieren zu lassen. Und auch auf diesen Vorschlag regiert die Klientin lediglich mit Konvergenz signalisierenden Hörersignalen. Danach übernimmt sie nach einem fugenlosen, glatten Wechsel den Gesprächsschritt und initiiert eine weitere Problempräsentation (170). Diese ähnelt nicht nur formal stark der vorherigen (sie beschränkt sich auch hier auf die Anliegenformulierung), sondern auch inhaltlich: Die Ratsuchende bittet um die Beurteilung einer weiteren Bank.

Problempräsentation A““

170	RS	was=äh halten sie von der rhein/ äh rheinboden[hypothekenbank?]
-----	----	---

Zwar sagt sie nicht, in welcher Hinsicht der Experte die genannte Bank bewerten soll, aus dem bisherigen Gesprächsverlauf schließt jedoch der Ratgebende richtig, dass die Ratsuchende wiederum die Höhe des Zinssatzes interessiert. Diese vierte Problempräsentation macht im übrigen deutlich, dass sich die Anruferin im Vorfeld bereits über einige Kreditinstitute informiert haben muss.

Die Problemlösung fällt auch in diesem Fall kurz aus: Der Berater bewertet das fragliche Kreditinstitut als eines der teuren Institute (171).

Problemlösung A““

171	RG	[(H) äh:] rheinboden ist auch n teureres institut.
172	RS	{f} Auch en teureres?

Die Reaktion der Ratsuchenden in Form einer Reformulierung indiziert nicht nur eine Informationsübernahme, sondern lässt auch Überraschung erkennen (172). Offenbar hat sie nicht mit dieser Bewertung gerechnet; diese Aussage scheint im Widerspruch zu ihrem Wissen zu stehen. Der Ratgebende bekräftigt seine Aussage mit einem kurz gesprochenen *ja*. Damit ist für ihn das Thema „Rhein-Boden-Hypothekenbank“ abgeschlossen, denn er wiederholt nun seinen ersten Lösungsvorschlag (Bayerische Vereinsbank), ja er insistiert geradezu darauf (173). Die Begründung seines Vorschlages nimmt dabei fast schon belehrende Züge an (173-175).

173	RG	ja. (H) also diese vereinsbank, + hAt schon konditionen, + die äh: mit (äh) zu den guten gehören, +
174	RS	hm:
175	RG	(H) un:d äh deshalb {>} benenn ich die ja. ne? sonst könnt ich noch drei vier andere benenn, {\$die sind aber meist\$} etwas teurer, [(H)]
176	RS	[ja:]

Obwohl der Experte nachdrücklich die Vereinsbank als gut bewertet, scheint er dieses Institut nicht als die beste Lösung zu betrachten, denn er verweist, ohne diesen Themenwechsel durch einen strukturierenden Gesprächsakt einzuleiten, nochmals auf die Cosmosversicherung. Jedoch liefert er keine grundsätzlich neuen Informationen, sondern wiederholt bereits Gesagtes. So erklärt er, dass dieses Unternehmen ohne Außendienst arbeitet, also nur telefonisch bzw. postalisch erreichbar ist (177-188). Da der Ratgebende jedoch offenbar keine genaue Anschrift nennen kann, verweist er darauf, dass diese *in jeder mittleren wirtschaftszeitung* und vermutlich in der regionalen Tageszeitung zu finden sei (179-183). Die Ratsuchende scheint nun diesen Vorschlag mittlerweile als Lösung akzeptiert zu haben, denn sie erklärt, dass sie sich das aufschreiben wolle (*[ja; (...)] schreib ichs mir auf; +*).

Auch die entscheidende Aussage, dass diese Versicherung Tilgungsdarlehen vergibt, wird wiederholt und explizit als wichtig markiert (189). Nun erklärt der Ratgebende auch den Vorteil dieses Tilgungsdarlehens gegenüber einem Bankkredit: *äh und diese tilgungsdarlehen liegen niedriger als bei banken?* (191). Was genau ein Tilgungsdarlehen ist und um wie viel dieses günstiger ist, bleibt jedoch nach wie vor offen. Die Reaktion der Ratsuchenden lässt jedoch nicht erkennen, dass sie hierin ein Problem sieht (192).

Allerdings scheint sie, wohl aufgrund der Intonation des Beraters, zu erwarten, dass dieser seinen Turn fortsetzt, was dieser indes offensichtlich nicht zu tun gedenkt. Um den Fortgang des Gespräches zu gewährleisten, bewertet sie die Tatsache niedrigerer Zinsen als positiv (192-193). Bevor sie ihren Turn jedoch ausbauen kann, unterbricht der Experte und ergreift wieder die Sprecherrolle. Er erläutert nochmals den Terminus „erststellig“ und nennt dann die Differenz zwischen den Zinssätzen der Cosmosversicherung und der der Banken, ohne sich aber – aufgrund der Verwendung des Konjunktivs – auf diese Zahl festzulegen.

189	RG	die vergEben, + tilgungsdarlehen; das ist das Wichtige. [(H)]
190	RS	[ja:;]
191	RG	äh und diese tilgungsdarlehen liegen niedriger als bei banken?
192	RS	hm:? + [+ +]
193	RG	[(H)]
194	RS	{p} das ist schön. [(...)]
195	RG	[und] wenn man das rein erstellig bekOmmt; {>} dass man also sagt~ {<} das haus ist dreihundertfünfzigtausend hinterher mit grundstück, + wErt; [und]
196	RS	[ja:.]
197	RG	man braucht nur hundertfünfzigtausend kredit, (H) dann könnte es sein, dass der zins der cosmos en halbes prozent unter dem der banken liegt.
198	RS	no? und das macht schon was aus.
199	RG	ja.

Die ausführliche Erläuterung des Lösungsvorschlages „Cosmosversicherung“ lässt vermuten, dass der Ratgebende diese Lösung favorisiert, keine andere Lösungsvariante wird von ihm in dieser Ausführlichkeit besprochen. Die Ratsuchende bewertet diese Variante als für sie günstig (197) und thematisiert nun ihre Erfahrungen mit einer anderen Beratung, die vor dieser stattfand (200-204) und in deren Ergebnis ihr die Rhein-Boden-Hypothekenbank empfohlen wurde – eine Variante, die im aktuellen Gespräch aber bereits verworfen wurde (171ff.). Der Anruferin wurden also für ihr Problem nicht nur unterschiedliche Lösungen angeboten, die Meinung der Experten wich zu dem noch in der Bewertung einer möglichen Problemlösung von einander ab. Sie steht so vor der Entscheidung, welcher Expertenmeinung sie nun vertrauen solle.

Die Thematisierung einer anderen, vom Urteil des aktuellen Experten abweichenden Expertenansicht durch die Anruferin kann allerdings den Gesprächsverlauf gefährden, denn diese Äußerung kann vom Ratgebenden unter Umständen dahingehend interpretiert werden, dass sie seine Kompetenz in Frage stellt und deshalb imagebedrohend für ihn wirken. Möglicherweise erkennt die Ratsuchende der Brisanz ihrer Äußerung, denn sie wertet die vorgängige Beratung (und damit auch die Glaubwürdigkeit dieses Experten) ab,

wenn sie den Experten wissen lässt, dass sie davon *eigentlich och nicht so viel* halten würde (202). Damit entschärft sie das bedrohliche Potential ihrer Äußerung und macht es dem Ratgebenden leicht, sein Gesicht zu wahren.

Die Reaktion des Beraters lässt indes in keiner Weise eine Verstimmung erkennen. Er reagiert auf diese Gegenüberstellung, indem er den Vorschlag des anderen Experten als falsch zurückweist (205). Interessant ist dabei, wie er seine Bewertung stützt. Er argumentiert nicht mit Fakten (beispielsweise durch die Gegenüberstellung der Konditionen vergleichbarer Darlehen), er stellt vielmehr die Integrität der von dem anderen Experten vertretenen Institution – dem Allgemeinen Wirtschaftsdienst – massiv in Frage: Er spricht diesem Unternehmen die vorgebliche Unabhängigkeit ab (207-209) und begründet diese Einschätzung auch (209-215):

207	RG	der allgemeine wirtschaftsdienst~ äh is en unternehmen,äh das zwar so tut, als wenn es unabhängig [und=äh]
208	RS	[{p}hm:]
209	RG	+ {<} gut wäre, (H) {>} da die berater aber auf provisionsbasis arbeiten, [(H)]
210	RS	[ja:~]
211	RG	äh haben die generell immer erst mal en interesse, en bisschen mehr provision zu verdienen; [als gün]
212	RS	[ja:.]
213	RG	stigste lösungen; + [dar]
214	RS	[o/]
215	RG	zustellen. +
216	RS	gu:t;
216	RG	ja?
217	RS	[ja.]
218	RG	[und] + {>} deshalb muss man da vorsichtig sein.
219	RS	ja.; so isses.

Die Reaktionen der Ratsuchenden in Form von verschiedenen Hörersignalen erwecken den Anschein, als ob sie diese Darlegungen nicht sonderlich interessieren, besonders ihr Versuch in 214, das Wort zu ergreifen, deutet darauf hin. Mit einer die Thematik abschließenden Hörerrückmeldung signalisiert sie schließlich ihre Zustimmung, woraufhin der Ratgebende ein Verstehenssignal fordert, dem die Ratsuchende auch nachkommt. Ungeachtet dieser themenbeendenden Signale ist für den Experten das Thema „Allgemeiner Wirtschaftsdienst“ noch nicht beendet, seine negative Kritik dieses Unternehmens gipfelt in der dezidierten Warnung, bei diesem Institut Vorsicht walten zu lassen (218) – eine Einschätzung, welche die Ratsuchende teilt (219). Angesichts der Tatsache, dass die Anruferin selbst den Lösungsvorschlag eines Experten dieses Unternehmens als „Gegenentwurf“ ins Spiel gebracht hat, scheint diese rasche und vollständige Übernahme der Einschätzung des

Ratgebenden zunächst verwunderlich. Verständlich wird dies aber, wenn man annimmt, dass durch die Erläuterungen des Ratgebenden ein bestehendes (Vor-) Urteil der Ratsuchenden nur bestätigt wird, oder davon ausgeht, dass die Ratsuchende in der letzten Phase dieses Teilgespräches gedanklich bereits mit einem weiteren Problem beschäftigt ist. Für die letzte Annahme spricht auch der rasche Wechsel des Themas durch die Klientin, der ohne eine deutliche Zäsur durchgeführt wird. Zudem steigert sie anfangs ihr Sprechtempo deutlich; als befürchte sie, ihren Gedanken zu verlieren oder nicht mehr zu Wort zu kommen.

Am Ende dieses Teilgespräches ergibt sich somit folgende Situation: Die von der Ratsuchenden thematisierten Handlungsmöglichkeiten wurden als untauglich bewertet. Statt dessen wurden ihr drei andere Lösungsangebote unterbreitet: Während die Lösung „Sparkasse“, zumindest indirekt, als Lösung 2. Wahl deklariert wird, stehen die beiden anderen – „Bayerische Vereinsbank“ und „Cosmosversicherung“ – gleichberechtigt nebeneinander; keine von beiden wird vom Experten in expliziter Weise favorisiert. Lediglich die ausführlichere Erörterung der Lösung „Cosmosversicherung“ indiziert, dass er dieser Variante den Vorzug gibt. Die Entscheidung für eines der drei Institute bleibt der Ratsuchenden überlassen, wobei sie womöglich das zuletzt unterbreitete Angebot (die Versicherung) als Lösungsmöglichkeit akzeptiert haben könnte. Fördermöglichkeiten, die beim Bau eines Hauses von Bedeutung sein könnten, werden vom Ratgebenden indes nicht in die Lösung einbezogen.

Mit dem Themenwechsel wird nun ein weiteres, inhaltlich vom bisher behandelten Problem A unabhängiges Problem angesprochen. Die Ratsuchende möchte wissen, ob der Kreditvertrag so gestaltet werden müsse, dass sie auch bei einer Zahlungsunfähigkeit Eigentümer des Hauses bleiben könne.

Problempräsentation B

221	RS	(H) {>} und sagen sie, äh wenn der kreditvertrag abgeschlossen ist, müssten wir auch {<} darauf Achten, dass wir dann eigentümer bleiben? (H) und dass auch wEnns. in die brüche geht; (also es) soll ja nicht; (H) [dass]
222	RG	[hm:;]
223	RS	man das haus och selber wieder verkaufen kann?

In seiner Problemlösung geht der Experte allerdings überhaupt nicht auf die inhaltliche Ausgestaltung des Kreditvertrages ein. Er stellt zunächst fest, dass es nicht passieren sollte, wobei die ungenaue Referenz von *es* diese Aussage potentiell verstehenskritisch macht; wahrscheinlich bezieht er sich hier auf eine mögliche Zahlungsunfähigkeit (226).

Problemlösung B

224	RG	(H) ähm; ja gut, [+]
225	RS	[oder/]
226	RG	ähm: + es soll eigentlich nich passieren; wenn man jetzt nicht mehr bezahlen könnte, [(H)]

Sollte die Ratsuchende jedoch tatsächlich den Kredit nicht mehr bedienen können, würde – so der Experte weiter – die Bank zu einer Zwangsverwertung schreiten und dagegen könne die Ratsuchende nichts unternehmen. Inwieweit davon allerdings die Eigentumsrechte berührt sind und welchen Einfluss die Ratsuchende auf die Verwertung ihres Hauses noch habe, wird aus dieser Aussage nicht ersichtlich, d.h. die Klientin muss hier selbst die erforderlichen Schlüsse ziehen.

227	RS	[ja:;]
228	RG	äh: und die bank will ne zwangsverwertung betreiben, [(H)]
229	RS	[ja:;]
230	RG	äh da {>} könn=sie dann nichts machen,

Um es aber nicht zu einer Zwangsversteigerung kommen zu lassen, empfiehlt der Experte, *vorher aktiv zu werden* (230). Aber auch hier bleibt unklar, was dies für die Ratsuchende konkret bedeutet. Zudem ist diese Äußerung in ihrer Verbindlichkeit durch die Verwendung des Konjunktives und eines Heckenausdruckes eingeschränkt.

230	RG	äh da {>} könn=sie dann nichts machen, das heißt man müsste eigentlich {<} vorher aktiv werden; [(H) se/ sie bleiben/]
-----	----	--

Ebenso potentiell verstehenskritisch sind die folgenden Aussagen des Ratgebenden. Er stellt zwar fest, dass die Ratsuchende *selbstverständlich generell* Eigentümer bleibe (und klassifiziert so das Problem implizit als gegenstandslos), durch die adversative Verknüpfung dieser Aussage mit der Feststellung, die Bank trage die Kreditsumme als Sicherheit ein, schränkt er die Gültigkeit dieser Aussage jedoch wieder ein. Welche Konsequenzen aus dieser Tatsache indes für die Anruferin erwachsen, wird vom Berater nicht erläutert; die Ratsuchende muss wiederum selbst die richtigen Schlüsse ziehen.

230	RG	[(H) se/ sie bleiben/]
231	RS	[ach ja:ja;]
232	RG	generell bleiben sie eigentümer ihres hauses; [selbst]
233	RS	[ja:;]
234	RG	verständlich; (H) aber die bank trägt also diese hundertfünfzigtausend mark als sicherheit ein.

Abschließend bewertet der Experte die Wahrscheinlichkeit, die Ratsuchende könne in Zahlungsschwierigkeiten geraten, als sehr gering und begründet diese Prognose.

235	RG	es ist sehr unwahrscheinlich, wenn sie nur so hoch beleihen, (H) [dass sie]
236	RS	[{p} hm,]
237	RG	da überhaupt in schwierigkeiten kommen wür[den.]

Da der Fall der Zahlungsunfähigkeit nach Ansicht des Ratgebenden ausgeschlossen werden kann, ist natürlich die Problemfrage der Ratsuchenden gegenstandslos. Eine weitere Erörterung des Falls ist somit aus der Sicht des Experten unnötig, zugleich kann damit entschuldigt werden, dass er keinen eindeutigen Lösungsvorschlag unterbreitet hat.

Die Ratsuchende scheint dennoch mit den Lösungsanstrengungen zufrieden zu sein, da sie nichts Gegenteiliges zu erkennen gibt. Ohne die Äußerungen des Ratgebenden zu kommentieren oder zu bewerten, setzt sie ihm den Grund ihrer Besorgnis auseinander: eine Talkshow, in der offenkundig von der Versteigerung zweier Häuser berichtet wurde (238-242). Die Bewertung dieser Fälle durch den Experten erfolgt prompt: *ja, dAs sind falsche finanzierungen*.⁷⁴ Wohlmöglich möchte er die Ratsuchende mit dieser, keinen Zweifel zulassenden, Einschätzung beruhigen; die deutliche Betonung des Demonstrativpronomens *das* suggeriert überdies, dass die von ihm vorgeschlagenen Finanzierungsvarianten solch einen Fall ausschließen.

Ohne einen Themenwechsel anzukündigen, kommt der Experte nun zum Initialproblem zurück und verweist die Ratsuchende für den Fall, sie würde keine Beratung durch einen professionellen Berater in Anspruch nehmen wollen, zu einer weiteren Beratung an die Verbraucherzentrale. Er formuliert dabei seinen Lösungsvorschlag in Form einer klaren Handlungsanweisung (251). Dass er mit diesem Vorschlag bei der Klientin offene Türen einrennt, wird deutlich, als sie erklärt, diesen Schritt bereits in Erwägung gezogen zu haben, wobei ihre Formulierung diesen Vorschlag als selbstverständlich erscheinen lässt (252). Daher ist die Erläuterung des Ratgebenden, was man von der Verbraucherzentrale erwarten könne, überflüssig (254-258).

245	RG	[ich]
246	RS	[ja:;]
247	RG	würde ihnen empfehlen, wenn sie jetzt {<} ähm: + nicht auf en verband, {>} so wie wir das machen, gegen honorarberatung, [+ äh]
248	RS	[hm:;]
249	RG	unabhängig von irgenwelchen provisionen, [+]
250	RS	[hm:]
251	RG	äh beraten, (H) dann könnten sie also die angebote die sie hAben, auch nehmen, und gehn zur verbrAucherzentrale, [(H) äh und fragen die, äh]

⁷⁴ Hierbei ist allerdings fraglich, worauf sich diese Urteil gründet, obwohl seine rasche und keinen Zweifel kennende Bewertung vermuten lässt, dass der Ratgebende mit den von der Ratsuchenden beschriebenen Fällen vertraut ist.

252	RS	[ja:; {p}ja, das wollten wa sowieso; hm,]
253	RS	[ja:;]
254	RG	die machen zweierlei, + die (verbände,) entweder empfehlen > (die ihnen) auch durchaus ma en unab[hängen]
255	RS	[hm,]
256	RG	berater, [(H)]
257	RS	[{p}hm;]
258	RG	Oder die sagen ihnen, dAs oder das sollten sie tun.
259	RS	ja:.

Mit dieser, für die Ratsuchenden letztlich wenig hilfreichen, Verweisberatung beendet der Ratgebende schließlich seine Beratung.

Im Gegensatz zum ersten Gespräch dieses Experten konnten hier drei Kommunikationsprobleme beobachtet werden, wobei die ersten beiden Probleme semantisch bedingt waren. Besonders interessant ist hier das zweite Problem dieser Art: Obwohl der Terminus „erststelliger Kredit“ bereits in 91 vom Ratgebenden verwendet wird, fragt die Anruferin an dieser Stelle nicht nach. Erst die zweite Erwähnung veranlasst sie, die Bedeutung dieses Begriffes zu erfragen (106), denn erst zu diesem Zeitpunkt wird ihr offenbar die Relevanz dieses Terminus im Zusammenhang mit der Finanzierung bewusst. Die Bedeutung eines zweiten Fachbegriffes, der ihr mit hoher Wahrscheinlichkeit ebenso unbekannt ist – das Asoaltilgungsdarlehen (121) –, fragt sie indes nicht nach. Entweder möchte sie nicht ein weiteres Mal ihre Unkenntnis eingestehen, oder sie erachtet diesen Begriff als weniger relevant. Neben dieser potentiell verstehenskritischen Äußerung des Ratgebenden gibt es noch zahlreiche andere. Um in diesen Fällen die Aussagen verstehen zu können, bedarf es beispielsweise des Wissens um den Unterschied zwischen einem normalen Kreditinstitut und einer Hypothekenbank (79, 148) – auch hier wird also die Kenntnis von Fachbegriffen vom Ratgebenden vorausgesetzt (s. auch 189, 229, 231).

Im Kontrast dazu stehen nun die vielfachen Aktivitäten, die der Sicherung des Verstehens dienen, wobei hier besonders die zahlreichen Erklärungen hervorzuheben sind. Bemerkenswert ist auch, dass der Ratgebende mitunter ihm wichtig erscheinende Sachverhalte auch als solche explizit markiert (65, 189). Dem gleichen Zweck dienen auch einige der Wiederholungen (73, 157, 189).

Schließlich fällt auch in diesem Gespräch auf, dass der Experte die Geltung bzw. Verbindlichkeit seiner Informationen bzw. Lösungsvorschläge vielfach einschränkt.

Gespräch BAUFINANZ 06 „Umbau eines Hauses“

Aus der Problempräsentation der Anruferin, einer fünfunddreißigjährigen Hausfrau, erfährt der Berater folgendes zum Problemhintergrund: Die Ratsuchende erhält demnächst das Haus ihrer Eltern, das jedoch teilweise umgebaut werden muss. Sie hat einen Bausparvertrag abgeschlossen, vermutet aber, dieser würde zur Finanzierung nicht ausreichen. Daraus ergibt sich für sie folgendes Anliegen:

Problempräsentation A

29	RS	+ und wenn mer jetzt anfangen zu bauen; muss mer doch auch ne gewisse bausparsumme ansparn. ne?
----	----	---

Obwohl die Frage der Ratsuchenden mit wenigen Worten zu beantworten wäre (ausreichend wären die Bestätigung oder Negation der Vermutung und die Angabe der anzusparenden Summe gewesen), entwickelt sich aus dieser Fragestellung ein umfangreiches Beratungsgespräch.

Problemlösung A

30	RG	(H) nein. + sie könn natürlich auch + äh + kaufen oder finanzieren Ohne + irgendwelche bausparverträge,
----	----	--

Die Antwort, die der Ratgebende auf diese Frage gibt, ist allerdings in ihrer Bedeutung nur schwer zu erfassen. Eine mögliche Interpretation ist, dass er damit die Notwendigkeit verneint, eine bestimmte Summe ansparen zu müssen. Allerdings wäre diese Antwort inkorrekt und stünde zudem in Widerspruch zu späteren Aussagen des Experten (s. 83-85), womit diese Deutung eher unwahrscheinlich ist. Wahrscheinlicher ist vielmehr, dass damit die Notwendigkeit eines Bausparvertrages bei der Finanzierung überhaupt negiert bzw. diese Finanzierungsvariante als eine Möglichkeit von vielen bewertet wird. Möglicherweise hält er sogar das ganze Finanzierungskonzept der Anruferin für falsch. Diese Interpretation ist auch deshalb naheliegender, weil der Ratgebende im Anschluss daran diese von der Ratsuchenden angesprochene Finanzierungsvariante verwirft und im Weiteren alternative Finanzierungsmöglichkeiten vorstellt.

Mit dieser Antwort definiert der Experte das Problem um: Nicht mehr die Frage nach den Bedingungen der Auszahlung des Bausparkredites ist nun Gegenstand der Problemlösung, sondern das gesamte Finanzierungskonzept – eine Umdefinition, die die Anruferin kommentarlos akzeptiert. Dennoch könnte hier ein, wenn auch latent bleibendes Verstehensproblem in Form eines Relevanzproblems vorliegen: Die Ratsuchende dürfte Schwierigkeiten haben, die Relevanz dieser Äußerung in Bezug auf ihr Anliegen zu erkennen.

Bevor der Ratgebende jedoch sein Finanzierungskonzept unterbreitet, rekapituliert er in einer kurzen Exploration zunächst das Vorhaben der Ratsuchenden (31-33) und eruiert dann den voraussichtlichen Kreditbedarf (35-38). Auf der Basis dieser Informationen leitet er nun zur Darstellung seines Finanzierungskonzeptes über (39). Er informiert die Ratsuchende zuerst darüber, dass es einen KfW-Kredit zur Förderung von Modernisierungsmaßnahmen gibt, wobei er die verwendete Abkürzung nach einer kurzen Pause auflöst:

39	RG	(H) äh zum einen gibts für die modernisierung die sogenannten + äh ka ef wE fördermittel. [+]
40	RS	[hm:,]
41	RG	+ ja; kreditanstalt für wIEderaufbau heißt das?

Im Folgenden führt er einige Details zu diesem Förderprogramm an. Er klärt die Ratsuchende als erstes darüber auf, dass sie diesen Kredit bei den *üblichen hausbanken* beantragen kann und erläutert, was er darunter versteht:

41	RG	(H) die sind zu beantragen, + über + sach ich mal die üblichen hausbanken. sparkasse~ + volksbank~ + oder bayrische vereinsbank. das sind institute + äh die solche sachen bearbeiten.
42	RS	[hm,]

Dann nennt er die Höhe des Kreditanspruches pro Quadratmeter Wohnfläche; zur Überprüfung des Verständnisses reklamiert er anschließend ein Verstehenssignal:

43	RG	+ und + sie haben + äh n kreditanspruch in höhe von + äh + bis zu + also von fünfhundert mark pro quadratmeter wohnfläche. ++ ja?
----	----	--

Da die Ratsuchende weder die kurze Pause in 43 zur Übernahme des Turns nutzt, noch auf das Verstehenssignal reagiert, setzt der Experte seinen Gesprächsschritt fort und erfragt in einer weiteren Explorationssequenz die Größe der Wohnfläche (44-49). Aufgrund dieser Angaben berechnet er dann, in welcher Höhe die Klientin Anspruch auf einen KfW-Kredit hätte (50). Anschließend nennt er den Zinssatz dieses Kredites – wobei er sich allerdings nicht genau festlegt, der Zinssatz liegt *irgend wo um die 6,5%* (52) – und vergleicht diesen mit den üblichen Bankzinsen und bewertet ihn als günstiger. Zu dieser Bewertung dürfte die Ratsuchende indes auch selbst in der Lage gewesen sein (54).

50	RG	ja. dann haben sie also anspruch {>} sagen wir wenns {<} hundert quadratmeter wÄren, könnten sie fünfzigtausend mark ka ef we kredit bekommen?
51	RS	hm:,
52	RG	+ und der kostet dann u/ irgendwo um die sechs komma fünf prozent~ + zinsen.
53	RS	hm:,
54	RG	+ bankkredite kosten derzeit achteinhalb~ ist also erheblich günstiger. [+]
55	RS	[hm:,]

Für die Finanzierung der restlichen Summe empfiehlt er dann, diese bei der Bank mit zu beantragen und schlägt einige Institute vor (56-58). Dabei verweist er nochmals auf die Sparkasse und die Vereinsbank, statt der Volksbank nennt er aber nun die bayerische Hypothekenbank (58-60). Unklar ist jedoch, was er mit der Äußerung *die macht es auch* meint. Impliziert er damit, dass nicht jede Bank einen Umbau finanziert oder man nicht bei jeder Bank einen KfW-Kredit beantragen kann?

56	RG	so und die dreißigtausend mark oder auch + ja. + dreißig oder vierzigtausend mark die ihnen dann noch fehlen, +
57	RS	hm,
58	RG	äh die könnten sie im prinzip dann auch bei der~ + bank~ + äh mit beantragen.
59	RS	hm,
60	RG	+ entweder bei ner sparkasse~+ O:der dieser vereinsbank~ + ja oder die bayrische hypothekenbank~ die macht es auch~ +

Nachteilig bei der Höhe des Restkredites sei allerdings, so klärt er die Ratsuchende auf, dass es sich dabei um einen Kleinkredit handle; deshalb müsse man hier mit einem kleinen Zinszuschlag rechnen (60-62); wie hoch dieser Zuschlag aber genau ist, bleibt offen.

60	RG	ähm + und diese vierzigtausend mark das ist dann das kleIne manko~ + äh das issen kleInkredit, + für die banken,
61	RS	hm'
62	RG	+ so dass sie da häufig noch son kleinen zinszuschlach~ + bezahlen müssen, + aber + sie müssen da jetzt nicht unbedingt n bausparvertrach für abschließen

Der Ratgebende beendet seine Problembearbeitung vorläufig, indem er erklärt, dass sie nicht unbedingt einen Bausparvertrag abschließen müsse (62). Dieser Rat könnte nun wiederum zu einem Relevanzproblem führen, denn er wird nur dann verständlich, wenn man davon ausgeht, der Experte unterstelle der Ratsuchenden die Absicht, einen weiteren Bausparvertrag abzuschließen, worauf allerdings nichts in dem bisherigen Gespräch hindeutet.

Nach diesem Ratschlag beginnt er unvermittelt eine weitere Exploration, in der er sich über den bereits bestehenden Bausparvertrag erkundigt. Er fragt zunächst nach der Höhe des bestehenden Vertrages (63), eine Äußerung, die nur dann als kohärent zur vorangegangenen gelten kann, wenn er davon ausgeht, dass die Ratsuchende einen zweiten Bausparvertrag abschließen möchte. Die Beantwortung dieser Frage (64-66) nutzt die Anruferin, um nochmals die Problem-Stellung zu wiederholen (68-72). Des Weiteren interessiert den Experten, ob die Ratsuchende vermögenswirksame Leistungen bekäme (73-78) und wie lange der Vertrag bereits läuft (79-80). Auf der Grundlage dieser Informationen unterbreitet er nun einen Vorschlag, wie dieser Bausparvertrag zu nutzen wäre. Zunächst stellt er die

Höhe der bisher angesparten Summe fest (81); die Reklamation eines Verstehenssignals könnte dazu dienen, eine Bestätigung seiner Feststellung einzufordern oder das Verständnis zu überprüfen. Danach legt er dar, welche Summe man bei diesem Vertrag ansparen müsse, um ein Bauspardarlehen ausbezahlt zu bekommen (83-85). Mit dieser Information ist nun auch das eigentliche Problem der Ratsuchenden gelöst, ihre Vermutung, eine bestimmte Summe ansparen zu müssen, wird hiermit bestätigt, wobei sie zugleich die konkrete Höhe dieses Betrages erfährt.

81	RG	vier jahre. (H) dann sind da: so mindestens {>} sagen=wir=mal {<} fünftausend mark drin [ne,]
82	RS	[hm',]
83	RG	+ so beim zwanzigtausender vertrag + mÜssen + achttausend mark drin sein [+]
84	RS	[hm,]
85	RG	+ äh damit sie dann + n bauspardarlehen in höhe von zwölftausend mark bekommen würden.
86	RS	hm:,

Aus diesen Fakten zieht der Experte nun den Schluss, den Bausparvertrag in die Finanzierung mit einzubeziehen (87). Die von ihm in einer kurzen Nachfrage eruierte Tatsache, der Bausparvertrag würde durch vermögenswirksame Leistungen bespart (89-90), bewertet er positiv und begründet seine Bewertung:

87	RG	+ und + hier würd ich ihnen empfehlen diesen + äh + vertrach dann in die finanzierung mit einzuneh[men,]
88	RS	[hm,]
89	RG	+ äh wird der denn mit vermögenswirksamen leistungen bespart? ++die/ gehen die in den bausparvertrag?
90	RS	ja,
91	RG	+ ja. das ist ja ganz günstig. ne, weil das könn sie dann da weiterlaufen lassen, +

Allerdings ist diese Begründung wenig aufschlussreich, denn was bedeutet es, diese vermögenswirksamen Leistungen *da weiterlaufen zu lassen*? Wenn damit gemeint ist, man solle den Bausparvertrag auch weiterhin mit vermögenswirksamen Leistungen besparen, dann wäre zum Verständnis dieser Begründung die Kenntnis weiterer Zusammenhänge erforderlich.

Nach dieser Feststellung fasst der Berater seine bisherigen Darlegungen zusammen, indem er der Ratsuchenden ein Finanzierungskonzept unterbreitet. Als Kreditgeber empfiehlt er dabei zunächst die Volksbank und begründet auch hier seine Empfehlung.

91	RG	und + von der finanzierungsform würd ich für sie also empfehlen, + sie könnten auch zu ner volksbank gehen, + sag=ich=mal, weil schwäbisch hall (ja) mit denen zu tun hat, + [sie könn/]
92	RS	[ja: da] (bin ich) auch kunde \$

Offenkundig hat der Ratgebende aus der Erwähnung von Schwäbisch Hall durch die Ratsuchende in 68 geschlossen, dass sie dort auch Kundin ist, denn nur dann wird diese Begründung verständlich. Allerdings scheint die Klientin diese Begründung nicht verstanden zu haben, denn sie thematisiert noch einmal die Voraussetzung, unter der diese Begründung erst Sinn macht (92). Daher könnte hier ein lokales, allerdings latentes Verstehensproblem vorliegen. Im Weiteren empfiehlt der Experte, bei der Bayerischen Vereinsbank ein Vergleichsangebot einzuholen, begründet aber seine Empfehlung diesmal nicht (93). Mit seiner Aufforderung, Vergleichsangebote einzuholen, relativiert er dann allerdings seinen Vorschlag (93-95). Um diesem Appell Nachdruck zu verleihen, formuliert er ihn in Form eines stets gültigen Gebotes.

93	RG	ja. oder sie könn aber auch mal n vergleichsangebot zumindest + der bayrischen vereinsbank einholen. ne, das + man sollte nie mit einer bank abschließen soOrt, + sondern man sollte ruhig mindestens mit zwei banken mal oder drei banken sprechen, [+]
94	RS	[hm',]
95	RG	um zu gucken was die einem ausrechnen. +

Nun erst beginnt der Experte, sein angekündigtes Finanzierungskonzept darzustellen (95). Als erstes solle die Ratsuchende einen KfW-Kredit in Höhe von 50 000 DM,- aufnehmen (95-97).

95	RG	(H) und dann könnte die finanzierung so aussehen~ + dass sie: einmal + fünfzigtausend mark ka ef we kredit nehmen? [+]
96	RS	[hm,]
97	RG	für die modernisierung? +

Die Darstellung des Konzeptes unterbrechend, ergänzt er seine bisherigen Ausführungen zum KfW-Kredit: Er informiert die Ratsuchende darüber, dass nicht alle Modernisierungsarbeiten gefördert werden (97-100). Interessant wäre natürlich nun für die Anruferin, welche Modernisierungsmaßnahmen förderfähig sind und welche nicht. Offensichtlich ist er sich auch der Relevanz dieser Informationen bewusst, hält es aber dennoch für unnötig, weiter ins Detail zu gehen und verweist statt dessen auf den Bankberater, der die Ratsuchende darüber aufklären werde (+ *aber das wird ihnen der bankberater sagen.*). Nach diesem Exkurs kehrt er zu der Darstellung des Finanzierungskonzeptes zurück, indem er noch einmal den KfW-Kredit aufgreift und dann als nächsten Schritt vorschlägt, weitere 20.000 DM,- mit Schwäbisch Hall zwischenzufinanzieren.

103	RG	+ und äh + dann würden sie also {>} sagen=wir=mal {<} fünfzigtausend mark ka ef we mittel bekommen, + würden dann äh zwanzigtausend mark~ + äh hier erstmal zwischenfinanzieren; + mit schwäbisch hall, +
104	RS	{p} hm,

Die Bedeutung dieser Äußerung dürfte indes nicht ohne weiteres nachvollziehbar sein. Zwar lässt sich aus der Erwähnung von Schwäbisch Hall schließen, dass hier das Bauspardarlehen gemeint ist, der Terminus „Zwischenfinanzierung“ dürfte in diesem Zusammenhang jedoch nur schwer zu interpretieren sein. Auch zum Verständnis der nächsten Äußerung, den dritten Schritt der Finanzierung betreffend, dürfte das Vorwissen der Ratsuchenden nicht hinreichen, denn was ist ein normaler Hypothekenkredit und wodurch unterscheidet sich die Tilgung dieses Kredites von der Tilgung eines KfW-Darlehens?

105	RG	und hätten dann nochmal n zwanzigtausend marks~ + normal hypothekenkredit den sie einfach mit tilgung bedienen sollten. + +
106	RS	(H) Oje:.

Damit schließt der Ratgebende die Darstellung des Finanzierungskonzeptes ab, die kurze Pause am Ende der letzten Äußerungseinheit kann als Aufforderung an die Ratsuchende interpretiert werden, die Gesprächsinitiative zu übernehmen (105). Die Ratsuchende reagiert auf diese Darstellung indes lediglich mit einer Höerrückmeldung (106), mit der sie deutlich ein Verstehensproblem signalisiert, ohne dies jedoch näher zu spezifizieren. Auch die übrigen Hörsignale (ab 100) deuten darauf hin, dass sie den Ausführungen nur bedingt zu folgen vermag: Sie werden immer leiser und kürzer. Somit scheint hier ein latentes Bedeutungsverstehensproblem vorzuliegen. Ausgelöst wird dieses Verstehensproblem nicht nur durch die zahlreichen, vermutlich unbekannten, Termini und präsupponierten Wissensbestände, sondern auch dadurch, dass die Vielzahl der neuen Informationen von der Ratsuchenden in der kurzen Zeit kaum kognitiv verarbeitet werden können.

Trotz der eindeutig negativen Reaktion der Klientin reklamiert der Berater zunächst ein Verstehenssignal. Danach erst, nach einer kurzen Pause, versucht er, die Skepsis der Ratsuchenden zu mindern, indem er die Umsetzung dieses Konzeptes als *gar nicht so schwierig* bewertet (107). Diesen Versuch quittiert die Ratsuchende indes mit einem unsicheren kurzen Lachen (108) – diesem Urteil vermag sie sich offenbar nicht anzuschließen. Um die offenkundige Bestürzung seiner Klientin zu mindern, erklärt der Experte, dass zur Finanzierung nur eine Bank erforderlich sei und diese auch das Konzept für die Ratsuchende umsetzen werde:

106	RS	(H) Oje:.
107	RG	ja? + ja + ist doch gar nicht sO schwierig. [+ +]
108	RS	[\$\$]
109	RG	das macht ja eine + bank ähm im am stück + sie brauchen ja nich mehrere institute, das macht also die volksbank~ oder die vereinsbank~ je nachdem wofür sie sich dann entscheiden würden, (H) die machen das ja für sie, +

Im Weiteren ergänzt er das Finanzierungskonzept mit dem Hinweis, die Ratsuchende möge sich keinen weiteren Bausparvertrag verkaufen lassen (109). Auch diese Äußerung deutet darauf hin, dass er davon ausgeht, die Klientin beabsichtige den Abschluss eines weiteren Bausparvertrages (vgl. auch 62).

109	RG	und + lassen se sich eben halt nur kein: weiteren bausparvertrach + (\$) sach ich mal + verkaufen,
110	RS	hm‘,

Diese Äußerung, zusammen betrachtet mit der in 62, die auf die dieselbe Annahme hinweist, lässt nun auch die Reaktion des Ratgebenden auf die Problempräsentation in einem anderen Licht erscheinen: Möglicherweise hat er aus der Problemдарstellung der Anruferin geschlossen, sie wolle sich erkundigen, ob sie zur Finanzierung des Umbaus einen weiteren Bausparvertrag abschließen solle. Somit könnte dem gesamten Gespräch ein latentes Kommunikationsproblem in Gestalt einer Fehlfestlegung zu Grunde liegen, auch wenn es kaum eine Erklärung dafür gibt, wie der Experte trotz der eindeutigen Ausführungen der Ratsuchenden zu dieser Problemdefinition gekommen sein könnte.

Der Experte begründet anschließend seine Mahnung (111); das Gliederungssignal zum Abschluss dieser Äußerung kann kaum als Reklamation eines Verstehenssignal betrachtet werden, da er der Ratsuchenden keine Gelegenheit zur Reaktion gibt.

111	RG	+ weil + im regelfall lohnen die sich nich äh lohnt sich das nicht wenn man die so lange nachspart. ne,
-----	----	---

Zur Bekräftigung seiner Empfehlung bewertet er anschließend den bereits vorhandenen Bausparvertrag als ausreichend (111), indem er auf die Vorzüge dieses Vertrages verweist.

111	RG	=der vertrach den sie jetzt hAben, der ist ausreichend da könn sie das erstmal mit finanzieren, + sie könn später mit den vermögenswirksamen leistungen auch die ä:h den vertrach tilgen, + die könn=se also da:~ + später weiter mit rElN + laufen lassen, + +
112	RS	{p} (das is) sehen se das weiß man immer alles gar nich~

Dabei wird nun auch die Äußerung aus 91 verständlicher, in der der Experte bereits davon sprach, die vermögenswirksamen Leistungen weiterlaufen zu lassen. Die deutliche Pause in 111 nutzt die Ratsuchende, um das Wort zu ergreifen. Mit ihrer leise gesprochenen

Äußerung macht sie deutlich, dass diese Informationen für sie neu sind; zugleich ist eine leichte Verunsicherung nicht zu überhören (112). Der Ratgebende bezieht diese Äußerung ausschließlich auf seine letzte Aussage und kontrastiert diese nun mit dem (vermutlichen) Vorgehen der Bank (113-114). Auch diese Darstellung impliziert, dass er davon ausgeht, die Ratsuchende wolle einen weiteren Bausparvertrag abschließen. Problematisch für das Verständnis könnte hier der Begriff „den Vertrag normal tilgen“ sein; deutlich wird nur, dass er dann nicht mit vermögenswirksamen Leistungen getilgt wird.

113	RG	ja die bank würde das jetzt Anders machen~ die bank würde sagen sie tilgen diesen vertrag normal, + und schließen einen neuen bausparvertrag ab den sie dann mit vermögenswirksamen leistungen besparen. + ne, aber das machen die nur damit die wieder n bausparvertrag verkaufen können, [+]
114	RS	[\$\$]

Mit seiner Erläuterung beschreibt er nicht nur das Geschäftsgebaren von Banken, er nennt auch die Beweggründe für deren Handeln. Zwar enthält sich der Ratgebende jeder expliziten Bewertung dieses Vorgehens, seine Formulierung macht jedoch deutlich, dass er den Banken unterstellt, in erster Linie in ihrem eigenen Interesse und nicht in dem des Kunden zu handeln. Aus dem Vergleich zwischen der Strategie der Bank und den Empfehlungen des Beraters könnte bei der Ratsuchenden dabei leicht der Eindruck entstehen, die aktuelle Beratung sei stärker am Vorteil des Klienten orientiert und daher empfehlenswerter als eine Beratung durch eine Bank.

Abschließend wiederholt der Ratgebende seine Feststellung, den laufenden Vertrag auch mit vermögenswirksamen Leistungen tilgen zu können (115):

115	RG	und man kann mit den vermögenswirksamen leistungen eben auch den vertrag wenn er zuteilungsreif is, später tilgen. +
-----	----	--

Mit dieser Wiederholung ist die Bearbeitung des Initialproblems A schließlich beendet. Auf diese Reformulierung reagiert die Ratsuchende lediglich mit einem Hörersignal, um nach einer kurzen Pause den Turn zu übernehmen und ein weiteres Problem zu präsentieren.

Problempäsentation B

116	RS	hm~ (H) und ich hab da jetzt noch was gelesen das stand heute in der zeitung auch, (...) äh + steuervorteile bei äh bei kIndern da gibts auch son + bau:~/ ähäh
117	RG	baukindergeld +
118	RS	ja;

Diese Problempäsentation besteht lediglich aus der Darstellung der Problem-Stellung, eine Anliegenformulierung fehlt. Möglicherweise wollte die Ratsuchende erfahren, was es

mit dem Baukindergeld auf sich hat. Offensichtlich weiß sie mit dieser Fördermaßnahme wenig anzufangen, denn sie hat bereits Probleme, den richtigen Begriff zu nennen (116). Eine genaue Anliegenformulierung ist in diesem Fall indes auch nicht notwendig, denn die Ratsuchende hat – so die Antwort des Experten – auf dieses Baukindergeld ohnehin keinen Anspruch (119), womit sich jede weitere Erörterung dieser Problematik erübrigt.

Problemlösung B

119	RG	ja~ das ä:hm + trifft aber nicht zu wenn sie das haus von den eltern überschrieben bekommen haben, + sondern diese das äh bekommt man nur wenn man häuser kauft.
120	RS	äh' + kauft oder dann praktisch nachher neubaut.
121	RG	ja. + in dem moment wo sie ein haus übertragen bekommen, + äh könn sie diese abschreibung nicht nutzen, + und + entsprechend auch + kein baukindergeld bekomm.
122	RS	aha.

Die Umformulierung der Ratsuchenden zeigt, dass sie diese Aussage verstanden hat (120), dennoch fühlt sich der Ratgebende bemüßigt, seine Aussage nochmals zu wiederholen (121).

Mit einer Hörerrückmeldung, die einen Wissensgewinn signalisiert, leitet die Anruferin schließlich die Akzeptation ein (122).

Im Ergebnis dieser Beratung wurde der Ratsuchenden, entgegen ihrem ursprünglichen Anliegen, ein kompletter Finanzierungsplan unterbreitet. Anlass für diese Umdefinition des Problems scheint eine Fehlfestlegung des Experten zu sein, der davon ausging, dass die Ratsuchende einen weiteren Bausparvertrag abzuschließen gedenke. Damit verfügt die Klientin nun, eine Übernahme und Integration dieser Informationen in ihre Wissensrepräsentation vorausgesetzt, über eine Handlungsmöglichkeit, wie sie, unter Einbezug des bereits abgeschlossenen Bausparvertrages, den Umbau ihres Hauses finanzieren kann. Allerdings ist zweifelhaft, ob die Ratsuchende diese Informationen tatsächlich adäquat in ihr kognitives Modell integrieren konnte, wie einige ihrer Äußerungen zeigen. So gibt sie im Verlauf der Akzeptationssequenz ihrer Hoffnung Ausdruck, *jetzt alles so richtig + halbwegs mitjekricht* zu haben – eine Äußerung, die deutlich zeigt, welche Schwierigkeiten sie beim Verstehen hatte. Auch ihre Einschätzung des Gespräches als *schon mal ganz gut* weist darauf hin, dass diese Beratung das Problem der Ratsuchenden nicht gänzlich zu lösen vermochte. Verantwortlich dafür ist wahrscheinlich zum einen die vom Ratgebenden vorgenommene Umdefinition des Problems und dessen Bearbeitung. Zwar sind die in diesem Zusammenhang dargebotenen Informationen für das Problem „Finan-

zierung“ durchaus relevant, dennoch dürfte dieses Vorgehen nicht den Erwartungen der Anruferin entsprochen haben. Zum anderen trugen auch die Informationsmenge (zu viele neue Informationen in zu kurzer Zeit) und die Qualität der Informationen (zahlreiche Termini) sowie das unzureichende Vorwissen der Klientin dazu bei, das Verstehen zu erschweren. Schließlich dürfte auch der häufige Wechsel zwischen Exploration und Lösungsbearbeitung den Verstehensprozess nicht erleichtert haben.

An diesem Gesamteindruck können auch die wenigen verständnisfördernden Aktivitäten wenig ändern, auch wenn sie – wie die Erläuterungen in 39-41 oder in 97 – das Verstehen tatsächlich erleichtert haben könnten. Im Unterschied zu den beiden bisher betrachteten Gesprächen sind in diesem Gespräch die Äußerungen vorwiegend im Indikativ formuliert, auch sind hier deutlich weniger Modalwörter oder Heckenausdrücke zu beobachten.

Zusammenfassung:

Auffällig bei diesem Experten ist zunächst, dass er – im Unterschied zum Ratgebenden A – die Aufnahme eines Kredites in keiner Weise bewertet; er weist zu keinem Zeitpunkt darauf hin, dass eine Finanzierung mit einem möglichst hohen Eigenkapital das Beste wäre. Auch scheint dieser Ratgebende eher bereit, den vom Anliegen definierten thematischen Fokus zu überschreiten und dies nicht nur in ganz speziellen Fällen, wie es bei dem Ratgebenden A zu beobachten war: So definiert er in BAUFINANZ 06 das Problem gleich ganz um, in BAUFINANZ 04 erläutert er die Möglichkeiten des KfW-Darlehens bei der Modernisierung und weist am Ende des Gespräches auf einen besonderen Aspekt der Finanzierung hin, der sich aus der Situation des Anrufers ergibt. Im Gespräch BAUFINANZ 05 macht er schließlich die Vorteile einer längerfristigen Zinsfestschreibung deutlich.

Auch geht dieser Experte in seinen Auskünften stärker ins Detail (besonders in BAUFINANZ 06). Diese Vorgehensweise kann jedoch dazu führen, dass er mit seinen Ausführungen seine Gesprächspartner kognitiv überfordert (z.B. Wahl des richtigen Institutes in BAUFINANZ 05; „erststelliger Kredit“ in BAUFINANZ 05, Darstellung des Finanzierungskonzeptes in BAUFINANZ 06). Allerdings könnte man dieses Vorgehen auch dahingehend interpretieren, dass der Experte durch die dargebotene Fülle der Details in erster Linie umfassende Kompetenz demonstrieren und sich so als Experte stilisieren möchte. Da jedoch in den Gesprächen eine Vielzahl von verstehenssichernden Aktivitäten zu beobachten waren (als besonders evidentes Beispiel sei an das wiederholte Bemühen erinnert werden, den Terminus „erststelliger Kredit“ zu erläutern), halte ich die erste Interpretation für stärker. Diese gegenläufigen Tendenzen – partielle Überforderung und Aktivitäten der

Verständnissicherung – zeigen im übrigen, wie schwierig es für einen Experten ist, seine Ausführungen dem Wissensstand der Ratsuchenden anzupassen.⁷⁵

Betrachtet man die Zahl relevanter Lösungsvorschläge zu einem Problem, dann ergibt sich ein widersprüchliches Bild: Nennt der Ratgebende von sich aus Institute, an die sich die Klienten wenden sollen, dann empfiehlt er jeweils eine Bank und reduziert so die Handlungsmöglichkeiten zunächst auf eine einzige wie in BAUFINANZ 05 und BAUFINANZ 06. In beiden Fällen favorisiert er dabei die Institute, welche die Anrufer entweder selbst bevorzugen oder bei denen sie bereits Kunden sind. Gleichzeitig rät er jedoch stets, bei mehreren Kreditinstituten vorzusprechen, um deren Angebote zu vergleichen, ja er formuliert diesen Ratschlag sogar als Grundregel. Damit nimmt er seine Festlegung auf eine Handlungsmöglichkeit wieder zurück. Im Falle des Gespräches BAUFINANZ 05, in dem die Ratsuchende ausdrücklich das günstigste Institut empfohlen haben möchte, bietet der Experte im Laufe des Gespräches Alternativen an, ohne eine davon explizit zu favorisieren. Offenbar neigt dieser Experte bei der Behandlung dieses thematischen Aspektes zu einer ergebnisoffen Lösung. Ein anderes Bild bietet sich hingegen, wenn es um Vorschläge zur Finanzierungsweise geht. Hier offeriert der Ratgebende, wie in BAUFINANZ 06 ein einziges Finanzierungskonzept, hinsichtlich der Kreditlaufzeiten versucht er die Klienten in den beiden anderen Gesprächen auf die ihn günstig erscheinende Möglichkeit festzulegen und ihnen so die Entscheidung abzunehmen.

Ähnlich widersprüchlich ist auch die Art und Weise, wie dieser Experte seine Informationen bzw. Lösungsvorschläge präsentiert: Zwar formuliert er seine Lösungsvorschläge in allen Gesprächen als Empfehlung, in den Gesprächen BAUFINANZ 04 und BAUFINANZ 05 schränkt er jedoch die Verbindlichkeit vieler seiner Aussagen durch den Verwendung des Konjunktives sowie zahlreicher Modalwörter und Heckenausdrücke deutlich ein. Im Gegensatz dazu präsentiert er im dritten Gespräch seine Äußerungen zumeist im Indikativ und verzichtet weitgehend auf Wendungen, die die Gültigkeit seiner Aussagen relativieren. Betrachtet man diesen Befund näher, dann scheint die Art und Weise der Präsentation mit der thematischen Ausrichtung der Gespräche zusammenzuhängen: Sobald es um die konkrete Finanzierung geht oder der Ratgebende gar ein komplettes Finanzierungskonzept vorstellt – und damit einer Aufgabe nachkommt, die zum Kernbereich seiner Tätigkeit als

⁷⁵ Geradezu exemplarisch dafür ist das Gespräch BAUFINANZ 05: Einerseits verursacht die Verwendung von Fachwörtern Kommunikationsprobleme, andererseits klärt der Ratgebende die Ratsuchenden über die Aufgaben der Verbraucherzentrale auf, obwohl die Ratsuchende darüber gewiss im Bilde ist, denn eine Beratung bei dieser Institution ist bereits – wie sie selbst erklärt – geplant.

Finanzberater gehört und ihm daher auf das Engste vertraut ist – formuliert er seine Aussagen im Modus des Faktischen. Informiert er die Klienten hingegen über die Konditionen verschiedener Darlehen, dann verlieren seine Aussagen an Verbindlichkeit.

Schließlich fällt im Unterschied zum Ratgebenden A auf, dass dieser Experte auf den konkreten Fall seiner Klienten eingeht. Er eruiert die benötigte Kreditsumme – falls sie von den Ratsuchenden in ihrer Problempräsentation nicht selbst genannt wird – und bezieht seine Vorschläge auf die finanziellen Umstände (Hinweis auf den Kleinkredit und Finanzierung ohne Eigenkapital in BAUFINANZ 04, erststelliger Kredit und Erläuterung dieses Terminus in BAUFINANZ 05, Finanzierungskonzept BAUFINANZ 06).

Auffällig ist bei diesem Ratgebenden des Weiteren, dass er im Gespräch BAUFINANZ 05 nach der ausführlichen Problembearbeitung die Ratsuchende zu einer weiteren Beratung an die Verbraucherzentrale verweist. Im Unterschied zum Ratgebenden A in BAUFINANZ 03 dient dieser Hinweis aber nicht dazu, das Gespräch zu beenden, denn dieser Berater greift nach Beendigung des Themas B das Initialproblem noch einmal auf.

Schließlich sei auf eine weitere Besonderheit hingewiesen, die ebenfalls im Gespräch BAUFINANZ 05 zu beobachten war. Hier nimmt der Experte die Bemerkung der Ratsuchenden, sich bereits vom Allgemeinen Wirtschaftsdienst beraten haben zu lassen, zum Anlass, die Qualität der Beratung dieses (konkurrierenden?) Unternehmens deutlich negativ zu bewerten und damit, zumindest implizit, die eigene Beratung aufzuwerten. Ähnliches konnte auch im Gespräch BAUFINANZ 06 festgestellt werden: Hier erläutert er der Ratsuchenden nicht nur die Taktik der Banken, seine Erläuterung enthält zudem eine, wenn auch versteckte, negative Bewertung.

Ratgeberin C: ostdeutsche Mitarbeiterin einer Wohnungsbauförderstelle

Gespräch BAUFINANZ 07 „Umbau Scheune“

Anlass dieses Gespräches ist die Absicht der Anruferin (40 Jahre alt, von Beruf Bankkauffrau), ein Haus zu bauen. Ihre Problempräsentation ist äußerst kurz, sie beschränkt sich auf die Anliegenformulierung:

Problempräsentation A

18	RS	ja~ B guten tag, + äh welche fördermöglichkeiten bietet das land. das is eigentlich die frage die ich hAbe.
----	----	---

Diese knappe Problempräsentation ist natürlich unzureichend für eine Problemlösung, denn die Expertin weiß bisher nicht einmal, was die Anruferin beabsichtigt. Daher erfragt sie in ihrer Exploration zunächst das Vorhaben, auch um zu klären, ob es überhaupt

förderfähig ist (19). Auf die Frage nach der geplanten Nutzung der umgebauten Scheune erfährt die Ratgebende, dass dieser Wohnraum von der Ratsuchenden selbst genutzt werden soll (21-23). Auf der Basis dieser Informationen stellt die Expertin nun fest, dass das Bauvorhaben unter zwei Förderrichtlinien fallen könnte und somit prinzipiell förderfähig sei, die Inanspruchnahme dieser Fördermittel aber einkommensabhängig ist (25). Ohne von der Ratgebenden explizit dazu aufgefordert zu sein, nennt die Anruferin daraufhin die Zahl der im Haushalt lebenden Familienmitglieder und die Höhe des monatlich zu versteuern- den Einkommens (26). Diese Angaben zum Problemhintergrund sind nun ausreichend, um zur Problemlösung zu schreiten.

Problemlösung A

27	RG	++ so: die achtzichtausend mark {p} wä:ren als drei personen haushalt: + {mp} da wirts schon kriminell; das würde wahrscheinlich grade noch + unter das + äh zinsverbilligungsprogramm fallen.
28	RS	hm:.
29	RG	aber das muss man im einzelnen AUSrechnen. [da]
30	RS	[hm,]
31	RG	gehen sie bitte~

Die Ratgebende fasst zunächst noch einmal die Ausgangsdaten zusammen; währenddessen schlägt sie in ihren Unterlagen nach, welches Förderprogramm die Ratsuchende in Anspruch nehmen kann (27).⁷⁶ Im Ergebnis ihrer Recherche klärt sie die Ratsuchende darüber auf, dass sie vermutlich auf das Zinsverbilligungsprogramm Anspruch haben könnte, wobei sie diese Lösung jedoch als eine wenig wahrscheinliche Möglichkeit apostrophiert (27). Zum Inhalt dieses Programmes erfährt die Ratsuchende jedoch nichts. Damit hat die Ratgebende das Problem stillschweigend umdefiniert: Statt die Anruferin über die vom Land aufgelegten Förderprogramme zu informieren, prüft sie, inwieweit ein Anspruch auf eines der Programme besteht. Ob diese Umdefinition im Sinne der Ratsuchenden ist (und die Expertin so ein latentes Problem der Anruferin anspricht), kann nicht eindeutig beurteilt werden: Zwar reagiert die Ratsuchende auf diese Information mit einem deutlich Divergenz signalisierendem Hörersignal (28); ob sich aber dieses Signal auf die vorgenommene Umdefinition bezieht oder sie damit ihre Enttäuschung über diese Auskunft zum Ausdruck bringt, lässt sich nicht entscheiden.

Mit ihrer Einschränkung, das genau ausrechnen zu müssen, relativiert die Expertin nun ihre Feststellung und kennzeichnet diese so als eine ungenaue Schätzung (29). Ohne im

⁷⁶ Bei diesen Unterlagen, so konnte ich beobachten, handelte es sich offenbar um eine Tabelle mit den Bemessungsgrenzen.

Weiteren näher auf das von ihr genannte Förderprogramm einzugehen (weder nennt sie die Bemessungsgrenze, noch informiert sie über die Konditionen diese Darlehens), beginnt sie nun mit der Erläuterung des Procederes der Antragstellung (29-31). Damit überschreitet sie den von der Problemstellung abgesteckten thematischen Fokus und definiert so das Problem ein weiteres Mal um: Es geht nicht mehr darum, welche Fördermittel existieren und auf welche die Ratsuchende Anspruch hat, sondern darum, wo und wie man diese Mittel beantragen kann. Um jedoch dieses Problem zu lösen, bedarf es weiterer Informationen zum Problemhintergrund. Daher unterbricht sie ihre Ausführung und kündigt explizit eine weitere Explorationsphase an (31-32), in der sie zuerst den Wohnort (32-35) und anschließend den zuständigen Kreis erfragt (36-38). Das Problem der Zuständigkeit löst die Klientin dabei selbst, sie nennt, ohne sich aber dessen sicher zu sein, die für sie zuständige Stelle (39). Die Ratgebende nimmt nun diese Annahme als Tatsache und fordert ihre Klientin auf, *dort zur nebenstelle zu gehen* (40). Danach informiert sie die Ratsuchende darüber, was sie als Antragstellerin zu tun hat und welche Dienstleistung die Förderstelle erbringt (42-44). Die Reaktionen der Ratsuchenden beschränken sich auf wenige, Konvergenz signalisierende Hörsignale. Lediglich die auf die abschließende Äußerung folgende Hörrückmeldung zeigt Divergenz an, möglicherweise ist die Anruferin mit dem bisherigen Verlauf der Beratung nicht zufrieden, denn wie das Procedere der Antragstellung abläuft, ist – gemessen am Anliegen – irrelevant.

40	RG	ja. dann müssten sie dort zur nebenstelle gehen, sich die: einkommens ähm erklärung= {>} also so ne formulare {<} [holen?]
41	RS	[hm,]
42	RG	ausfüllen, mit ihm einkommensbescheinigungen abgeben? die rechnen ihn das aus und erstellen ihn eine bescheinigung, die sie dann bei der bank + vorlegen zur + beantragung der zinsverbilligung.
43	RS	hm,
44	RG	wenn=se entgegenkommend sind dann + geben sie ihn auch gleich noch das {\$} antragsformular mit. {\$}
45	RS	hm.

Ohne die Bemühungen der Ratgebenden zu honorieren, wechselt die Ratsuchende nun jäh das Thema und stellt ein zweites Problem zur Bearbeitung. Auch dieser abrupte Themenwechsel könnte darauf hindeuten, dass die Anruferin mit dem bisherigen Verlauf des Gespräches unzufrieden ist. Ihre Problempräsentation beschränkt sich auch diesmal auf die Anliegensformulierung, was – im Gegensatz zur ersten Problempräsentation – in diesem Fall auch ausreichend ist.

Problem B

45	RS	wissen sie wissen sie auch was über die dOrferneuerungprogramme~ wie dAs läuft.
----	----	---

Die Ratgebende kann jedoch diese Frage nicht beantworten, da sie hierfür nicht kompetent ist. Sie kann der Ratsuchenden aber immerhin mitteilen, an welche Instanz sie sich wenden muss, um etwas über das fragliche Programm zu erfahren.

Problemlösung B

46	RG	nein. tut mir leid; das kann ich ihn nicht beantworten. [das machen]
47	RS	[{p}das wissen=se nich.]
48	RG	die + zuständigen plA:nungs[ämter,]
49	RS	[hm,}
50	RG	meines wissens [nach,]
51	RS	[hm,]
52	RG	beziehungwei:se + die kämmereien der
53	RS	hm,
54	RG	ähm ++ äh verwaltungsgemeinschaften. + wEnn son dorferneuerungsprogramm läuft.
55	RS	hmhm. ja das soll da draußen laufen hab ich scho/ ham wir uns schon erkundigt also das is~

Der letzte Äußerungsteil der Expertin scheint dabei darauf hinzuweisen, dass sie die Information hinsichtlich des Dorferneuerungsprogramms bezweifelt (54). Daraufhin bekräftigt die Ratsuchende ihre Aussage (55), woraufhin die Ratgebende sie nochmals an den *entsprechenden landkreis* verweist (56-58). Die Ratsuchende scheint mit diesem Vorschlag nicht zufrieden zu sein, wie ihr Divergenz signalisierendes Hörsignal anzeigt (59).

59	RS	hm. =also bei dem einkomm: äh ist eben nur diese zinsverbilli[ung möglich.]
----	----	---

Die Problemlösung des Initialproblems reformulierend und so noch einmal diese Problematik aufgreifend, wechselt sie nun unvermittelt ohne weiteren Kommentar das Thema (59). Für dieses Vorgehen sind zwei Gründe denkbar: Entweder möchte sie sich mit dieser Reformulierung noch einmal Gewissheit verschaffen, dass nur diese eine Lösungsmöglichkeit existiert oder sie hofft durch die erneute Thematisierung der Fördermittel etwas über dieses Förderprogramm zu erfahren. Unter Berücksichtigung des eingangs formulierten Anliegens scheint die zweite Erklärung wahrscheinlicher. Dann stellt sich allerdings die Frage, warum die Ratsuchende ihr Anliegen jetzt nicht noch einmal explizit formuliert und wenigstens Auskunft über das Zinsverbilligungsprogramm begehrt. Möglicherweise wirkt hier sich hier die soziale Asymmetrie zwischen Laie und Experte aus: Die Anruferin scheut davor zurück, gegenüber der Expertin ihr Anliegen direkt durchzusetzen und behilft sich daher mit einer indirekten Formulierung. Dies würde

aber bedeuten, dass hier ein latentes Verständigungsproblem an die Oberfläche gelangt: Durch ihre Reformulierung signalisiert sie, dass die bisherige Beratung nicht ihren Erwartungen entsprach, da sie bisher noch nichts über die vom Land vergebenen Fördermittel erfahren hat.⁷⁷ Die Expertin interpretiert die Wiederholung des Lösungsvorschlag jedoch nicht als Aufforderung, die Ratsuchende detaillierter über das Zinsverbilligungsprogramm zu unterrichten. Sie fokussiert vielmehr die Modalität des angesprochenen Faktums, indem sie die Bewilligung dieser Mittel als sehr unwahrscheinlich kennzeichnet (60).

60	RG	[ja, im] höchstfall wEnn überhaupt noch. [ja,]
61	RS	[ja.]

Sie bleibt also weiterhin unverbindlich, sie erklärt lediglich, wovon die Berechnung abhängt (62-66), obwohl es nur einiger weniger Sätze bedurft hätte, ihr die Berechnungsgrundlagen zu erläutern. Auch diese Äußerung quittiert die Ratsuchende mit einem negativem Hörsignal (67). Mit ihrer Aussage, dass *jetzt so nicht sagen* zu können, gesteht die Expertin schließlich indirekt ein, dass die Bearbeitung dieses Problems am Telefon keinen Sinn macht. Abschließend bewertet sie nochmals die Chancen auf Fördermittel, wobei sie zwar nach wie vor unverbindlich bleibt, jetzt jedoch einen etwas positiveren Akzent setzt (68).

62	RG	das muss man dann sehen + ähm + mit den abzügen [die]
63	RS	[hm~]
64	RG	die möglich sind aus + versicherung~ krankenkasse~ und so wei[ter]
65	RS	[hm,]
66	RG	steuer äh lohnsteuer + ähm werbungskosten~
67	RS	hm.
68	RG	+ das kann man jetzt so {>} nicht sagen, {<} es könnte vielleicht grad noch hinkomm.

Für die Ratsuchende bleibt es also nach wie vor ungewiss, ob sie mit diesen Mitteln rechnen kann oder nicht, ganz davon abgesehen, dass sie auch diesmal nichts über die Konditionen dieses Programmes erfahren hat. Somit konnte die Beratung zu diesem Problem einer wichtigen Aufgabe einer Beratung nicht gerecht werden: Dem Klienten, soweit es möglich ist, Sicherheit zu geben.

Die Reaktionen der Ratsuchenden auf diese Ausführungen lassen sich nicht eindeutig interpretieren: Entweder sind die Divergenz signalisierenden Rückmeldungen Ausdruck

⁷⁷ Aus dieser Interpretation ergibt sich dann auch die Annahme, dass die von der Ratgebenden vorgenommene Umdefinition des Initialproblems höchstwahrscheinlich nicht im Sinne der Ratsuchenden gewesen ist.

der Enttäuschung über die Tatsache, dass die Chancen auf Bewilligung des genannten Förderprogramms eher gering sind oder über die Qualität der Beratung.

Obwohl keines der beiden Probleme der Ratsuchenden gelöst worden sind, formuliert sie nun eine dritte Problemfrage. Da die Problempräsentation von der Ratgebenden jedoch unterbrochen wird, lässt sich nicht genau feststellen, worum es der Anruferin geht – deutlich wird nur soviel, dass es um den Paragraphen 10e des Einkommenssteuergesetzes geht.

Problempräsentation C

69	RS	hm'. + ähm ++ wissen sie schon was, äh der (...) zehn e fällt doch weg. wissen sie schon wie [das ab/]
----	----	---

Obwohl das Problem nicht deutlich expliziert wurde, genügt der Ratgebenden offenbar bereits das Stichwort *zehn e*, um sich für nicht kompetent für die Beantwortung dieser Frage zu erklären.

Problemlösung C

70	RG	[nein da] wissen mer leider noch nichts näheres. +
71	RS	gAr nichts.
72	RG	das ist zwar mal in der zeitung [an]
73	RS	[ja~]
74	RG	gekündigt worden aber + ähm ohne gesetzeskraft.
75	RS	{p}ohne gesetzes[kraft.]
76	RG	[und] wir ham auch keine information dazu.

Sie begründet dies damit, noch keine Details über die Neuregelung des fraglichen Paragraphen zu kennen. Diese Aussage impliziert aber, dass sie mindestens in groben Zügen über diese Neuregelung informiert sein muss. Dass sie dennoch nicht bereit ist, auf die Frage der Ratsuchende einzugehen, hängt womöglich damit zusammen, dass die entsprechenden Veränderungen noch nicht abschließend juristisch verankert sind und sie ohne Kenntnis des endgültigen Gesetzestexte keine Antwort geben möchte (72-76). Die „kurze Nachformulierung“ (vgl. Henne /Rehbock, 1982) der Ratsuchenden als Reaktion auf diese Äußerung signalisiert – neben einer Informationsübernahme – ein weiteres Mal Enttäuschung (71). Somit konnte auch das dritte Problem der Ratsuchenden nicht gelöst werden.

Die Ausführungen der Ratgebenden zu allen drei Problemen ließen kaum potenziell verständniserschwerende Phänomene erkennen, lediglich der Terminus „Zinsverbilligungsprogramm“ blieb ohne Erläuterung. Verständnissichernde Aktivitäten waren zwar häufiger zu beobachten, einige dienten jedoch in erster Linie dazu, zu begründen bzw. zu bekräftigen, der Ratsuchenden bei der Problemlösung nicht helfen zu können

Gespräch BAUFINANZ 08 „Neubau“

Hintergrund dieses Gespräches ist die Absicht der neunundvierzigjhrigen arbeitslosen Anruferin, gemeinsam mit ihrem Sohn ein Haus zu bauen. Des Weiteren nennt sie in ihrer Problempräsentation die Höhe des verfügbaren Eigenkapitals (23). Als Anliegen formuliert sie gleich drei Problemfragen:

Problempräsentation A

25	RS	h und jetzt mcht mer mal wissen~ was wäre für uns die günstigste variante jetzt beim bauen. was wo: kriegt man am besten frdermittel~ was is eigentlich das beste.
----	----	--

Die Expertin beginnt ihre Beratung mit der allgemeinen Feststellung, jede Finanzierung hänge von den *persönlichen verhältnissen* ab (26). Daraufhin geht sie zur Exploration über, in der sie die Lage des Baugrundstückes erfragt, wobei es aufgrund ungenauer Angaben der Ratsuchenden hier zu einem ersten Verständigungsproblem kommt:

30	RG	und wo liegt das,
31	RS	das liegt im gleichen ort.
32	RG	+ ja wo ist das~ in In x-stadt?
33	RS	na kurz vor x-stadt.
34	RG	ja kurz vor~ Y-kreis Oder x-stadt.
35	RS	y-kreis.

Die Ratgebende rechtfertigt ihr Insistieren auf einer genauen Ortsangabe, indem sie den Zweck dieser Fragen darlegt (36) – die Hrerreaktion in 37 scheint aber darauf hinzu-
deuten, dass die Anruferin wenig Verständnis für diese Fragen hat.

36	RG	das muss ich wissen ich ich muss sie dann nämlich h zur richtigen zuständigen stelle schicken [und]
37	RS	[hm.]

Mit dieser Erklärung leitet die Expertin nun die Problemlösung ein, ohne weitere Fakten zum Problemhintergrund zu eruieren. In ihrer Problemlösung nennt sie zunächst die für die Ratsuchende zuständige Stelle (38) einschließlich des Namens der Sachbearbeiterin (40).

Problemlösung A

38	RG	die zuständige stelle für den y-kreis is das landratsamt Y-kreis.
39	RS	hm,
40	RG	das is frau K in der x-straße ze:hn.
41	RS	na darum [gehts mir (nich)] \$\$
42	RG	[das vorweg.] ja ich [wollt]
43	RS	[{\$} ja, {\$}]
44	RG	ihn das nur sagen.
45	RS	ja,

Dass hierbei mit der *zuständigen stelle* auf die zuständige Wohnbauförderstelle rekurriert wird, lässt sich nur dann erfassen, wenn man die Vorstellung der Expertin als Mitarbeiterin eben dieser Behörde in Erinnerung behalten hat. Die Reaktion der Ratsuchenden auf diese Darlegung mutet in Anbetracht ihres Anliegens seltsam an: Sie deutet daraufhin, dass sie diese Information in Bezug auf ihr Anliegen als irrelevant bewertet oder in ihrer Bedeutung für ihr Problem zumindest nicht einzuordnen vermag (41). Möglicherweise ist es der Ratsuchenden nicht gelungen, ihr Problem exakt zu formulieren, wie ihre dreifache Frage durchaus vermuten lässt, denn wahrscheinlich geht es ihr vor allem darum, auf welche Fördermittel sie überhaupt Anspruch hat.

Die Ratgebende scheint diesen Widerspruch jedoch nicht zu erkennen, zumindest reagiert sie nicht darauf.⁷⁸ Sie versucht stattdessen diesen Missklang zu beseitigen, indem sie diese Information als einleitend und so als nicht zum Thema gehörend apostrophiert (42-44), was von der Anruferin auch akzeptiert wird (43, 45). Mit diesen Informationen ist für die Expertin die Frage, wo man Fördermittel erhalten kann, beantwortet, wobei sich in ihrer Antwort auf die Mittel beschränkt, die die von ihr vertretene Institution zu vergeben hat.

Nach diesem Intermezzo informiert sie über die Voraussetzungen für eine Antragstellung, dann über die beiden möglichen Förderprogramme (46) und beschreibt schließlich ausführlich das Procedere der Antragstellung (50-54). Details zu den Förderprogrammen werden von ihr nicht genannt, deutlich wird lediglich, dass die Bewilligung dieser Mittel von der Einkommenssituation der im Haushalt wohnenden Personen abhängig ist. Diese Auskunft ist indes wenig hilfreich, da keine Einkommensgrenzen genannt werden. Im Unterschied zum ersten Gespräch führt die Angabe dieses Sachverhaltes nicht zur Exploration der konkreten finanziellen und familiären Umstände der Klientin. Statt dessen konstruiert die Expertin nun einen Fall: Sie unterstellt, die Ratsuchende hätte Anspruch auf die Bausparlehensförderung (56). Auf der Basis dieser Hypothese entwickelt sie nun ihre gesamte weitere Beratung, obwohl nichts dafür spricht, dass die Anruferin tatsächlich Anspruch auf dieses Förderprogramm hat.

56	RG	ähm angenomm sie würden unter die äh baudarlehnspförderung fallen,=würden sie/
----	----	--

Um nun die Höhe der Fördermittel zu berechnen, die die Ratsuchenden in diesem hypothetischen Fall bekäme, eruiert sie in der folgenden Exploration die Anzahl der zum Haushalt zählenden Personen, wobei die Ratgebende viel Mühe darauf verwendet, den Status der Freundin des Sohnes der Ratsuchenden zu klären (57-69). Auf Grundlage dieser Angaben

nennt sie nun die Fördersumme pro Quadratmeter und die entsprechende Förderhöchstgrenze (70). Weitere Konditionen, wie z. B. Zinshöhe oder Laufzeiten des Kredites, werden jedoch nicht genannt. Das zweite Förderprogramm wird dagegen überhaupt nicht erwähnt.

70	RG	also angenomm drei personhaushalt würde pro quadratmeter fünf+hundert mark baudarlehn bereitgestellt werden. =und für drei personenhaushalt würden sie neunzig quadratmeter gefördert bekommen.
----	----	--

Auch diese Information trägt wenig zur Lösung bei, denn es bleibt eben völlig offen, ob die Ratsuchende denn überhaupt diese Fördermittel beanspruchen könne. Diese „Planspiel“ kann unter Umständen sogar kontraproduktiv wirken, denn diese Ausführungen könnten die Ratsuchende zu der Annahme verleiten, sie hätte tatsächlich Anspruch auf diese Fördermaßnahme. Die Ratsuchende scheint indes diese Diskrepanz zwischen ihrem Anliegen und dem Lösungsvorschlag nicht zu bemerken, weder stellt sie die Annahme der Expertin bezüglich des Baudarlehens in Frage, noch wünscht sie über das zweite Förderprogramm informiert zu werden. Sie nimmt diese Hypothese sogar als faktisch gegeben und problematisiert diese, da der geplante Wohnraum die förderfähige Wohnfläche bei weitem übersteigt, selbst wenn zunächst nur ein Teil des Hauses ausgebaut werden würde (71).

71	RS	hm, und wenn=ma jetzt mehr haben~ das wird ja mehr das wird ja en zweifamilienhaus. + also wobei erstmal das obere geschoss nicht ausgebaut wird sondern nur unten das. ++ also=s erdgeschoß.
----	----	--

Aus dieser Aussage schlussfolgert die Ratgebende nun, das Haus werde aus einer Haupt- und Einliegerwohnung bestehen (72). Die Ratsuchende bestätigt zwar diese Schlussfolgerung, ihre Umschreibung dieser Termini zeigt jedoch, dass sie diese Fachbegriffe in ihrer Bedeutung nicht verstanden hat, denn ausschlaggebend für die Unterscheidung in Haupt- und Einliegerwohnung ist nicht der Umstand, wer wo wohnt, sondern die Tatsache, dass es sich um zwei voneinander völlig getrennte Wohneinheiten handeln muss. Da die Ratgebende dieser Deutung jedoch nicht widerspricht, bahnt sich latentes Verstehensproblem an:

72	RG	also es wird aber mal eine eine hauptwohnung und eine einliegerwohnung ge[ben.]
73	RS	[ja] also wir würden unten wohnen, und die jungen leute dann oben.
74	RG	++ ja:.

Auf der Basis dieser Fakten entwickelt die Expertin nun verschiedene Szenarien: Entweder

⁷⁸ Wie die anderen Gespräche dieser Ratgebenden nahe legen, hätte sie vermutlich auch ohne einen entsprechenden Anlass die Ratsuchende über die für sie zuständige Förderstelle informiert.

beantragt die Ratsuchende die Fördermittel nur für den Ausbau der Hauptwohnung und der Sohn dann später für den Ausbau der Einliegerwohnung, oder die Fördermittel werden von ihr für den gesamten Neubau beantragt, mit der Konsequenz, dass nur die Hauptwohnung gefördert würde (74-83).

74	RG	dann wäre jetzt die frage entweder sIE stellen nur als Ehepaar + den antrag und ähm ++ ma:chen nur die hauptwohnung also bauen nur erst die hauptwohnung mit ausbaufähigem dachgeschoss~ {>} was aber jetzt im antrag zur zeit {<} noch nicht ausgebaut [wird.]
75	RS	[hm:,]
76	RG	das könnte der sohn dann später beantrag[en.]
77	RS	[hm,]
78	RG	oder sie äh machen gleich komplett + und ähm + dann isses in jEdem fall so die einliegerwohnung ist nIcht mIt förderfähig. [+]
79	RS	[hm,]
80	RG	ist aber auch nicht förderschÄdlich [muss]
81	RS	[hm,]
82	RG	ich dazu sagen.
83	RS	hm,

Bei einem gemeinsamen Haushalt, so schließlich die dritte Variante, sei alles förderfähig (84-88). Fraglich ist indes, warum die Ratgebende diese Variante überhaupt nennt, da die Ratsuchende ausdrücklich davon spricht, die Einliegerwohnung wäre *abgeschlossen*, daher wird dieser Lösungsvorschlag der konkreten Situation nicht gerecht (85). Zudem ist diese Aussage schwerlich mit der Tatsache vereinbar, dass die Förderhöchstgrenze nach Aussage der Expertin bei 90 Quadratmeter liegt, die geplante Wohnfläche aber diese Grenze übersteigt.

84	RG	ähm wenn sie natürlich die einliegerwohnung nich direkt als einliegerwohnung ähm abgeschlossen +
85	RS	die is abgeschlossen
86	RG	errichten und das ein ein gemeinsamer haushalt wÄre, {>} jetzt nur mal angenomm, {<} dAnn würde alles förderfähig sein.
87	RS	hmhm,
88	RG	das (...) sollte man sich überlegen [(....)]
89	RS	[also je/] also noch mal=das hab ich jetzt nicht richtig verstanden. wenn jetzt was wÄr,

Der Anruferin scheint dieser Widerspruch aber nicht aufgefallen zu sein, ihr nun artikuliertes Verstehensproblem bezieht sich nur auf die letzten Äußerungen. Verantwortlich für dieses Problem ist offenkundig die Unkenntnis der korrekten Bedeutung der Termini „Einliegerwohnung“ und „gemeinsamer Haushalt“. Ein akustisches Verstehensproblem kann ausgeschlossen werden, weder Sprechtempo noch Artikulation der Ratge-

benden geben Anlass zu dieser Annahme. Zur Lösung des Verstehensproblems formuliert die Expertin ihre nun Äußerung um. Sie erklärt noch einmal, dass unter der Voraussetzung, es bestünde ein gemeinschaftlicher Haushalt, die gesamte Wohnfläche förderfähig wäre (90-96), wenn – so schränkt sie diese Aussage allerdings ein – *bestimmte obergrenzen* hinsichtlich der Anzahl der zum Haushalt gehörenden Personen nicht überschritten werden (98). Da sie aber diese Obergrenze nicht konkret benennt, muss offen bleiben, ob nun tatsächlich die gesamte Wohnfläche förderfähig ist.

90	RG	wenn die die beiden wohnungen nicht abgeschlossen wären
91	RS	ach so,
92	RG	wenn man äh praktisch ein gemeinschaftlicher haushalt/
93	RS	oben und unten [das.]
94	RG	[ja] zusammen [wär]
95	RS	[hm,]
96	RG	dann wäre die gesamte wohnfläche förder[fähig]
97	RS	[aha,] also och wenn [das jetzt/]
98	RG	[wenn] natürlich äh bestimmte obergrenzen nicht überschritten sind. für die anzahl der person im [haushalt.]
99	RS	[hmhm,] da könnte aber oben und unten trotzdem ne küche sein und das wäre [dann/]

Die Erläuterung der Ratgebenden beseitigt allerdings noch nicht das Verstehensproblem der Klientin, auch wenn einige Hörerrückmeldungen ein Verstehen signalisieren (91, 97), denn das eigentliche Problem wurde von den Beteiligten noch nicht lokalisiert. Wo das Problem liegt, deutet sich bereits in dem Einwurf der Ratsuchenden in 93 an, der sich auf den Begriff des gemeinschaftlichen Haushaltes bezieht. Offensichtlich wird die Ursache des Verstehensproblems erst, als die Ratsuchende schlussfolgert, ein gemeinschaftlicher Haushalt läge auch dann vor, wenn sich in beiden Wohnungen eine Küche befände (99). Die Ratgebende widerspricht dieser Auffassung, indem sie erklärt, dass es sich in diesem Falle um zwei eigenständige Wohnungen handele (100) und bekräftigt durch eine Wiederholung ihrer Aussage, dass eine Einliegerwohnung nicht förderfähig sei (102).

100	RG	[nein] wenns in bei:den äh geschossen ne küche ist dann sind das~ dann zählt das als eigenständige wohnung[(weil dann) die]
101	RS	[ach so. hm.]
102	RG	einliegerwohnung perfekt und dann isse nicht mehr förderfähig.

Nun erst scheint die Anruferin verstanden zu haben, was einen gemeinschaftlichen Haushalt ausmacht, wie ihre Hörerrückmeldung signalisiert (101). Mit der Behebung dieses Verstehensproblems ist schließlich die Frage *günstigste variante jetzt beim bauen* aus Sicht der Expertin hinreichend beantwortet. Die Entscheidung für eine der genannten Varianten

obliegt nun der Ratsuchenden, von der Ratgebenden wurde keine der Möglichkeiten als die günstigste bewertet. Für die Ratsuchende hingegen ist das Problem noch nicht gelöst, wie ihre erneute Problempräsentation zeigt: Sie nimmt die eingangs gestellt Frage nach der *günstigsten variante* wieder auf, stellt zwei Varianten gegenüber und bittet um eine Bewertung dieser Handlungsmöglichkeiten (104).

Problempräsentation A (Reformulierung)

104	RS	na was issen jetzt am günstigsten für uns wenn wir mitm sohn zusamm bauen=isses günstig den darlehn nUr den äh dem sohn also wenn wir jetz das grundstück dem sOhn überschreiben und Er das äh äh alles auf sich schreibt~ oder wärs besser wir würdens halbe halbe machen, wie issen am besten.
-----	----	--

Die Expertin sieht sich allerdings außerstande, dieses Problem zu lösen und überlässt die Problemlösung ausdrücklich der Klientin.

105	RG	+3+ tja. das + das is eigentlich ihre persönliche geschichte. ähm das kann ich ihn nicht empfehlen, nicht raten~ + also das müssen=se selber wissen, ob se das gemeinsam machen wollen oder ob sIE nu machen wollen [oder ob das nu der sohn/]
-----	----	--

Die Anruferin gibt sich mit dieser Antwort jedoch nicht zufrieden und spezifiziert ihr Problem.

106	RS	[ja es geht jetzt um de/ um] diese diese ganzen vergünstigungen. hat der sohn mehr absch/ ähäh~
-----	----	---

Aber auch jetzt verweigert die Ratgebende eine Problemlösung, sie erklärt explizit, dies nicht am Telefon bearbeiten zu können, da erst die finanziellen Verhältnisse der Ratsuchenden und ihres Sohnes geprüft werden müssten. Ohne dies explizit auszusprechen, legt sie der Anruferin so eine Beratung in der Wohnbauförderstelle nahe.

111	RG	(da) müsst ich sehen was jeder verdient und ob das so oder so + günstiger wäre
112	RS	hm, hm,
113	RG	kann man jetz so am telefon nich sage,n ohne die äh einkommen zu + sehen.
114	RS	aha,

Obwohl die Ratsuchende diese Aussagen mit einem einen Erkenntnisgewinn signalisierenden Hörersignal quittiert, scheint sie mit dem Resultat der Beratung noch nicht zufrieden, denn sie formuliert, allerdings sehr vage, ein letztes Anliegen:

Problempräsentation B

115	RS	+ was könnten se uns da noch raten,
-----	----	-------------------------------------

Auch die Expertin scheint mit dieser Anliegensformulierung wenig anfangen zu können, denn sie verweist die Ratsuchende nun ausdrücklich an die Wohnungsbauförderstelle, um sich da *wirklich umfassend beraten zu lassen* (118). Sie empfiehlt der Ratsuchenden

weiterhin, ihr Einkommen unter zwei Gesichtspunkten prüfen zu lassen, wobei hier nicht so ohne weiteres zu erkennen ist, was sie damit meint. Wahrscheinlich bezieht sich die Ratgebende hier auf die von der Ratsuchenden in ihrer Reformulierung des Problems beschriebenen Varianten.

Problemlösung B

120	RG	ihr einkomm erst mal prüfen lassen ähm sagen se gleich sie möchtens einmal so oder einmal so geprüft haben
-----	----	--

Mitten in der Erläuterung dieser Empfehlung bricht die Mitarbeiterin der Zeitung die Aufnahme dieses Gespräches ab, offenkundig erwartet sie keine weiteren neuen, verwertbaren Informationen mehr. Sie schaltet das Aufzeichnungsgerät erst wieder ein, als sich die Anruferin einem völlig anderen Thema zuwendet: dem ökologischen Bauen.⁷⁹

Im Ergebnis dieser Beratung wurde der Ratsuchenden neben dem Procedere der Antragstellung von Fördermitteln lediglich ein Förderprogramm vorgestellt, wobei allerdings offen bleibt, ob sie überhaupt Anspruch auf diese Mittel hat. Aussagen zur normalen Kreditfinanzierung (Banken mit günstigen Zinssätzen, empfehlenswerte Laufzeiten u.ä.) fehlen völlig. In den für die Ratsuchenden entscheidenden Fragen wurde sie zudem zu einer weiteren Beratung an die Wohnungsbauförderstelle verwiesen.

Die beobachteten verstehenskritischen Formulierungen, die sowohl die Ebene des Wortverständnisses (Fachwörter), der Äußerungspräzision (Referenz und Vagheit) sowie der Textkohärenz betrafen, konnten das Verstehen nur in einem Fall erkennbar behindern: Die Unkenntnis bzw. das Missverstehen der fachsprachlichen Bedeutung der Termini „Hauptwohnung“ und „Einliegerwohnung“ führte zu einem massiven Verständigungsproblem. Eine Erläuterung des Terminus „Einliegerwohnung“ durch die Ratgebende hätte den Gesprächspartnern vermutlich einige Mühe erspart.

Hinsichtlich der Art und Weise der Präsentation der Informationen fällt auf, dass die Expertin so gut wie keine Modalwörter oder Heckenausdrücke verwendet. Damit erhalten ihre Aussagen einen verbindlichen Charakter. Dieser wird nur geringfügig durch die Verwendung des Konjunktives gemindert, zumal mit den konjunktivischen Formen überwiegend der hypothetische Gehalt der Ausführungen hinsichtlich der Baudarlehenförderung gekennzeichnet wird. Des Weiteren ist bemerkenswert, dass die Ratgebende einige ihrer

⁷⁹ Hier wird übrigens augenfällig, dass diese Gespräche den Verwertungsinteressen der Zeitung unterliegen: Erweist sich ein Gespräch als unergiebig oder weicht inhaltlich zu stark vom vorgegebenen Thema ab, dann wird die Aufzeichnung der Gespräche häufig unterbrochen und so bereits eine Vorauswahl des Materials getroffen.

Aufforderungen durch das Modalverb „müssen“ als notwendig markiert und deren Geltung so Nachdruck verleiht (48, 105, 107, 116).

Zusammenfassung:

Auffällig ist zunächst, dass diese Expertin in beiden Gesprächen die zuständige Behörde für die Beantragung der Fördermittel nennt und ungefragt das Procedere der Antragstellung erläutert, unabhängig davon, ob ihre Klienten Anspruch auf eines der Förderprogramme haben oder nicht. Mit dieser Darstellung einher geht eine Ausweitung des in der Problempräsentation vorgegebenen thematischen Fokus'. Hinsichtlich der Frage, welche Finanzierungsmöglichkeiten es gibt, hält sich die Ratgebende dagegen strikt an den thematischen Fokus, sie engt ihn in ihrer Problembearbeitung sogar noch weiter ein. So beschränken sich ihre Aussagen auf die Finanzierung über die Förderprogramme, deren Vergabe ihre Institution zu verantworten hat, selbst dann, wenn ein Klient – wie im zweiten Gespräch – allgemein nach der besten Finanzierung fragt. Diese Ratgebende scheint sich also strikt auf ihr institutionell definiertes Fachgebiet zu beschränken. Eine Bewertung verschiedener Finanzierungsmöglichkeiten kann sie daher von nicht leisten.

Geht es einem Anrufer indes nur um Fördermittel, dann informiert die Ratgebende ihre Klienten nur über jene Förderprogramme, die aufgrund der finanziellen und familiären Situation vermutlich in Frage kommen würden, wobei sich die Ratsuchenden mit einem Minimum an Informationen zu diesen Programmen zufrieden geben müssen. Zudem vermeidet sie es, ihren Klienten verbindlich zu sagen, ob sie mit diesen Fördermitteln rechnen können und weicht so sie einer definitiven Problemlösung aus. Dieses Vorgehen ist dann nachvollziehbar, wenn man davon ausgeht, dass die Berechnung, ob ein Antragsteller tatsächlich anspruchsberechtigt ist, am Telefon nicht so ohne weiteres zu leisten ist. Allerdings bleibt fraglich, warum sie die Anrufer nicht wenigstens mit den Bemessungskriterien vertraut macht, oder – wie im zweiten Gespräch – auf die konkreten finanziellen Umstände der Ratsuchenden gar nicht erst eingeht. Alles in allem drängt sich der Eindruck auf, dass auch diese Expertin – wie der Ratgebende A – ihren Klienten mit der telefonischen Beratung lediglich eine erste Orientierung geben, die Problemlösung jedoch den zuständigen Wohnungsbauförderstellen überlassen möchte. Dafür spricht auch die Tatsache, dass die Ratgebende im Gespräch BAUFINANZ 08 die Problemlösung am Telefon explizit verweigert und ihre Klientin ausdrücklich zu einer umfassenden (sic!) Beratung an die Wohnungsbauförderstelle verweist. Dies impliziert natürlich, dass eine Beratung am Telefon für eine gründliche Problemlösung ungeeignet ist. Ähnliches ließ

sich auch im ersten Gespräch beobachten, auch wenn der Verweis auf die Förderstelle als der entscheidenden Instanz zur Problemlösung nicht so deutlich ausfällt: Hier erklärt die Ratgebende auf die Reformulierung des Lösungsvorschlages durch die Anruferin, dies *jetzt* (am Telefon) *nicht so sagen zu können*.

Hinsichtlich der Art und Weise der Äußerungspräsentation ist festzustellen, dass diese Ratgebende ihre Aussagen überwiegend verbindlich und bestimmt formuliert.

Ratgeber D: westdeutscher Berater und Betriebswirt im Verein für Kreditgeschädigte

Gespräch BAUFINANZ 09 „Übergangsregelung 10e“

Hintergrund dieses Gespräches ist die weitere Finanzierung eines 1994 fertiggestellten Eigenheimes durch die siebenundfünfzigjährige Anruferin; Anlass die geplante Neuregelung des Paragraphen 10e des Einkommenssteuergesetzes. Die Ratsuchende formuliert hierzu in Form einer Alternativ- und Entscheidungsfrage folgendes Anliegen:

Problempräsentation A

21	RS	meine frage, gilt der zehn e wElter oder wird der auch für die vIERundneunzig fertiggestellten eigenheime + umge/ um/ ähäh äh {>} gilt der nich mehr. {<} ++
22	RG	äh~
23	RS	gibt es übergangsregelungen~

Der Experte verzichtet auf eine Exploration, für die es sachlich auch keinen Anlass gibt. In seiner Lösungsanbahnung weist er zunächst daraufhin, dass die steuerliche Förderung für das kommende Jahr neu geregelt wurde (24). Gemessen an dem Wissensstand der Anruferin ist diese Information überflüssig: Dass die Ratsuchende darüber informiert sein dürfte, ergibt sich nicht nur aus ihrer Anliegenformulierung, auch ihre Reaktion bestätigt dies (25).

Problemlösung A

24	RG	es ist ja so dass äh für sEchsendneunzig praktisch eine neue reglung der steuerlichen förderung [(...)]
25	RS	[ist] mir klar.
26	RG	(...) verabschiedet worden (...).
27	RS	ja,

Mit der nächsten Äußerung beantwortet des Experte die Alternativfrage der Ratsuchenden: Der Paragraph 10e wird weitergelten.

28	RG	für die sachen die jetzt vIERundneunzig fertiggestellt worden sind~ wo sie ja auch für fÜnfundneunzig schon (zehn e) abschreibungen]
29	RS	[so isses.]
30	RG	sicherlich äh beantragt haben.

		ne‘,
31	RS	ja‘,
32	RG	wird das erst nochmal so weiter gelten.
33	RS	bIs dIEse acht jahre lang.
34	RG	ja‘.

Eingeschoben in diese Mitteilung formuliert der Ratgebende die Annahme, die Klientin habe bereits für das laufende Jahr Abschreibungen nach diesem Paragraphen beantragt – eine Äußerung, deren Funktion nicht eindeutig zu bestimmen ist, denn zur Problemlösung bedarf es dieser Information nicht (28-30). Womöglich will er die Ratsuchende so, ohne diesen Sachverhalt eruieren zu wollen, sicherheitshalber darauf aufmerksam machen, diese Abschreibungen noch zu beantragen.

Die Ratsuchende hat allerdings offenkundig Zweifel an der Richtigkeit dieser Aussage, denn sie vergewissert sich, ob die bestehende Regelung für die gesamte Förderdauer Bestand habe (33), was der Experte mit einem kurzen *ja‘*. bestätigt (34). Diese Aussage scheint allerdings im Widerspruch zu den Erwartungen der Ratsuchenden zu stehen, denn sie nimmt an, dass die bestehende Regelung nicht wie bisher weiter gilt, sondern vielmehr in irgend einer Form variiert werde (35).

35	RS	gibt es kEIne variante dazu.
----	----	------------------------------

Der Ratgebende muss auf diese Annahme hin eingestehen, dass er über die Details der Neuregelung nicht informiert ist, womit er den Wahrheitsgehalt seiner vorherigen Aussage in Frage stellt. Zu seiner Rechtfertigung erklärt er, dass die Neufassung *praktisch gestern erst* verabschiedet worden sei:

36	RG	+ äh das kann ich ihnen jetzt im einzelnen~ weil das ja erst [praktisch]
37	RS	[hm,]
38	RG	gestern [verabschiedet worden ist mehr oder weniger.]
39	RS	[hm, hm, hm, hm, hm,]
40	RG	kann ich ihnen im detail so nich sagen?

Als alternativen Lösungsvorschlag empfiehlt er, mit einem Steuerberater zu sprechen, inwieweit ein *wechsel oder ein Übergang möglich ist* (44), womit die Problemlösung an einen anderen Experten übertragen wird. Aufgrund der fehlenden Referenz (*ein wechsel oder ein Übergang*) ist diese Äußerung allerdings potentiell verstehenserschwerend.

40	RG	=man müsste das jetzt äh nachlesen, da kann ich äh im mOment nur sagen dass sie da vielleicht mit einem stEUerberater drüber sprechen [sollten,]
41	RS	[{>} ist klar] hm,
42	RG	um jetzt [kOnkret ihn fall äh zu gucken]
43	RS	[hm, hm,]
44	RG	inwieweit auch vielleicht ein wechsel oder ein Übergang möglich ist.

45	RS	hm? hm? + gut.=aber/
----	----	----------------------

Zwar akzeptiert die Ratsuchende den Vorschlag (wie sowohl der Kommentar in 41 als auch die Hörsignale in 45 zeigen), ob sie aber tatsächlich verstanden hat, worauf sich der Wechsel bzw. Übergang bezieht, ist eher fraglich, zumal ihr *aber* auf Widerspruch hindeutet. Der Experte lässt sie jedoch nicht zu Wort kommen, sondern bietet als weiteren Lösungsvorschlag die Unterstützung des durch ihn vertretenen Vereins an und delegiert die Problemlösung somit an eine weitere Instanz. Seine Formulierung ist dabei in zweifacher Hinsicht auffällig: Zum einen implizieren seine einleitenden Worte *wie gesagt*, er würde einen bereits offerierten Vorschlag wiederholen – was mitnichten Fall ist. Zum anderen ist für die Ratsuchende weder aus dem Vorgespräch mit der Mitarbeiterin der Zeitung noch aus dem Gespräch mit dem Berater erkennbar, welchen Verein ihr Gesprächspartner vertritt.

46	RG	wie gesagt können sie auch bei unsrem vERein mal in eine beratung komm, wo wir dann + auch literatur haben [um]
47	RS	[hmhm,]
48	RG	das [dann]
49	RS	[hmhm.]
50	RG	entsprechend nachlesen zu können.

Umso bemerkenswerter ist allerdings der Umstand, dass die Anruferin nicht nachfragt, um welchen Verein es sich denn handle. Möglicherweise ist dieser Ratschlag für sie so abwegig, dass sie ihn überhaupt nicht in Betracht zieht und sich eine Nachfrage für sie daher erübrigt. Statt dessen gibt sie ihrer Überzeugung Ausdruck, dass *irgendwelche übergangsregelungen* in Kraft treten werden, da es *sicher nicht nebenhEr laufen* wird und thematisiert so nochmals ihre Annahme über den Inhalt der Neureglung.

51	RS	ja. naja, ich nehme an da müSsten ja irgendwelche übergangsregelungen in kraft treten~
52	RG	ja auf [jeden fall].
53	RS	[denn] ich weiß es wird sicher nicht nebenhEr laufen.

Der Ratgebende bestätigt diese Annahme (54-57) und weist daraufhin, dass Details zu diesen Übergangsregelungen noch nicht bekannt sind (58). Allerdings ist diese Aussage nur schwer mit der von ihm eingangs gemachten Feststellung, die Bestimmungen des Paragraphen 10e würden weiter gelten, in Einklang zu bringen. Unklar bleibt zudem, was unter dem Begriff „Übergangsregelung“ zu verstehen ist. Bedeutet dies, dass die Neuregelungen des fraglichen Paragraphen für die Bauherren, die ihr Haus vor 1996 fertig gestellt haben, nur partiell Anwendung finden?

54	RG	++ nein nEbenher äh (...) + es wird en Übergang [(...) geben.]
55	RS	[{p} (en) über]gang. [ich/]
56	RG	[es] wird auch ne übergangsreEglung [geben,]
57	RS	[hm,]
58	RG	die ist aber im detail hier noch nicht bekannt.
59	RS	alles klar. dAs wollt ich nur wissen weil mich das sEhr interessiert~ weil wIr ebend äh da sehr von betroffen würden~

Ob dieser inhaltliche Widerspruch von den Beteiligten als solcher erkannt wird, lässt sich nicht mit Sicherheit sagen. Die Pause des Experten in 54 könnte indes darauf hindeuten, dass ihm bewusst ist, sich mit dieser Aussage selbst zu widersprechen, auch die Wiederholung in 56 könnte hierfür ein Indiz sein.

Die Reaktion der Ratsuchenden auf diese inhaltliche Korrektur ist ambivalent. Ihre Hörerückmeldung *alles klar*. (59) könnte zum einen, trotz der widersprüchlichen und unbestimmten Aussagen des Ratgebenden, einen Wissensgewinn und ihr Einverständnis mit der Antwort des Beraters signalisieren. Wahrscheinlicher ist indes, dass dieses Hörsignal eher eine gesprächssteuernde Funktion hat: Damit wird das bisher bearbeitete Thema als abgeschlossen markiert und so die Möglichkeit zum Themenwechsel eröffnet.⁸⁰ Sie wechselt nun auch tatsächlich das Thema und begründet nun nachträglich ihr Interesse hinsichtlich des fraglichen Paragraphen, indem sie schildert, inwieweit ihre Familie von dessen Neuregelung betroffen ist und welche Hoffnungen sie an diese Regelung knüpfen.

59	RS	alles klar. dAs wollt ich nur wissen, weil mich das sEhr interessiert~ weil wIr ebend äh da sehr von betroffen würden~
60	RG	ja,
61	RS	und wir würden mit diesem nEUen sachen besser zu rande kommen, weil mein mann arbeitslos [ist.]
62	RG	[ja~]
63	RS	ich zur zeit im krankenstand + da wÄre das schon was. \$\$

Diese Ausführungen lassen vermuten, dass die finanzielle Situation der Ratsuchenden angespannt ist und sie sich von der Neufassung des Paragraphen 10e eine finanzielle Entlastung entspricht. Solch eine deutliche Schilderung, inwieweit man als Klient von dem Fall betroffen ist, ist für die Gespräche dieses Teilkorpus ungewöhnlich.⁸¹ Interessant ist nun, wie der Experte mit dieser Mitteilung umgeht: Er geht auf die Situation der Klientin mit

⁸⁰ Dass sie den Ratgebenden nicht zu einer eindeutigen Stellungnahme auffordert, mag daran liegen, dass sie den Experten nicht bloss stellen möchte; möglicherweise erachtet auch sie weitere Nachfragen angesichts der offenkundigen Inkompetenz des Beraters als sinnlos.

⁸¹ Solche Schilderungen sind auch im Gesamtkorpus selten zu finden, Ähnliches ließ sich nur in einigen Gesprächen zum Thema „Pflegeversicherung“ beobachten.

keinem Wort ein, den Hinweis auf die Arbeitslosigkeit des Ehepartners der Ratsuchenden veranlasst ihn vielmehr zu einer weiterführenden Erläuterung: Er legt dar, dass man mit dieser Regelung zwar Steuern sparen könne (64); schränkt diese Aussage dann aber ein (66).

64	RG	ja‘ wobei~ {>} das muss man natürlich auch bedenken {<} das ist ja AUch eine sache wo man steuern spAren kann.
65	RS	ja‘.
66	RG	(wenn man) sparen kann man natürlich nur in dEm maße, wie man auch tatsächlich steuern zah:lt.
67	RS	alles klar.

Mit dieser Einschränkung macht er womöglich die Hoffnung der Ratsuchenden auf eine deutliche finanzielle Entlastung zunichte: Da anzunehmen ist, dass das Steueraufkommen ihrer Familie nicht allzu groß ist, dürfte auch die Steuerersparnis gering ausfallen. Möglicherweise ist sich die Anruferin der Tragweite dieser Aussage noch gar nicht bewusst, denn ihr Kommentar signalisiert Zustimmung zu diesen Ausführungen (67). Trotz dieser positiven Rückmeldung fordert der Experte von ihr ein weiteres Verstehenssignal. Die Ratsuchende kommt dieser Forderung nach und bestätigt durch die Reformulierung ihres Kommentars, die Ausführungen des Ratgebenden verstanden zu haben (69). Darüber hinaus setzt sie – um ihr Verstehen zu demonstrieren – zu einer Schlussfolgerung an (70). Sie wird jedoch vom Ratgebenden unterbrochen, der seinerseits seine Ausführungen präzisiert.

68	RG	ja?
69	RS	alles klar. in dem moment dann trifft treffen auch diese/
70	RG	=also wo sie kEIne steuern zahlen, [äh]
71	RS	[hm,]
72	RG	werden se auch diese äh neue + äh~

Das Formulierungsproblem des Experten in 72 versucht nun die Ratsuchende zu beheben, indem sie die Äußerung ihres Gesprächspartners vollendet (73). Diese Satzvollendung lässt allerdings vermuten, dass sich sie über den Charakter dieses Paragraphen nicht völlig im klaren ist, denn sie verwendet zur Benennung einen inkorrekten Terminus (73). Diese fehlerhafte Zuordnung wird vom Experten sofort korrigiert.

73	RS	die fördergelder nich~
74	RG	förder/ das sind in dem sinne keine fördergelder, sondern das sind auch stEUerspar äh [modelle,]
75	RS	[ach. das sind] AUch steuerspar~
76	RG	ja, genauso
77	RS	[{p} hm.]

78	RG	ist das. +
----	----	------------

Die Reaktion der Ratsuchenden auf diese Richtigstellung deutet nicht nur eine Informationsübernahme hin, sie ist auch – aufgrund des Ausdrucks der Überraschung – ein weiteres Indiz dafür, dass sie eine irrige Vorstellung von der Bedeutung des Paragraphen 10e hatte (75). Der Ausdruck der Überraschung sind für den Ratgebenden offenbar Anlass, diesen Sachverhalt zu bekräftigen (76-78). Das kaum hörbare Hörersignal der Ratsuchenden in 77 lässt vermuten, dass sie nun möglicherweise die Konsequenzen für ihre Situation erkannt hat, die sich aus der Tatsache ergeben, dass es bei dem Paragraphen 10e nicht um Fördergelder, sondern um ein Steuersparmodell handelt.

Dürften die Ausführungen des Experten zum Aspekt „Neureglung“ für die Ratsuchende eher enttäuschend gewesen sein, konnte sie hier zumindest eine neue Erkenntnis gewinnen. Diese, sich aus der Gesprächsdynamik eher nebenbei ergebenden Aussagen der Lösungsnachbereitung stellen somit die einzig brauchbaren Informationen für die Ratsuchende dar, auch wenn sich die realen Konsequenzen daraus eher negativ auf ihre finanzielle Lage auswirken dürften. Dass der Ratgebende auf diese Thematik so ausführlich eingeht, könnte zum einen darin begründet sein, dass er seine Klientin vor einer falschen Erwartung hinsichtlich der Auswirkungen dieses Paragraphen bewahren möchte. Zum anderen könnte er damit sein Image als Experte verbessern wollen: Indem er auf diesen Umstand hinweist, bringt er Kompetenz zum Ausdruck.

Im krassen Gegensatz zu der negativen Rückmeldung der Anruferin steht dann allerdings – zumindest auf den ersten Blick – ihre abschließende Bewertung des Gespräches.

79	RS	alles klar~
80	RG	ja,
81	RS	dAnn ist mir alles klar.
82	RG	(ja bitte,)

Ob der Ratsuchenden aber tatsächlich *alles klar* ist, scheint fraglich, zumindest dürften ihr die Ausführungen hinsichtlich der Neuregelung des 10e kaum Klarheit verschafft haben. Vermutlich bezieht sich diese Bewertung nur auf den letzten Teil des Gespräches, in dem sie über die eigentliche Bestimmung des Paragraphen 10e aufgeklärt wurde. Die Häufigkeit, mit der sie diese Formulierung verwendet, lässt allerdings auch den Schluss zu, dass es sich hier eher um eine sinnentleerte Floskel handelt und ihr womöglich überhaupt nichts klar ist.

Potenziell verstehenserschwerende Äußerungen waren nur wenige zu beobachten: Diese, durchweg die Ebene der Äußerungspräzision betreffenden Formulierungen, wirkten sich

allerdings erkennbar negativ auf die Beratung aus (44, 46). Letztendlich konnte das Problem der Anruferin nicht gelöst werden, die widersprüchlichen Aussagen des Experten könnten vielmehr die Ratsuchende verunsichern haben.

Gespräch BAUFINANZ 10 „Chancen auf Förderung“

In diesem Gespräch ist der Problemhintergrund nicht genau zu erfassen. Die einunddreißigjährige Anruferin scheint mit ihrer Familie den Kauf oder den Bau eines Eigenheimes in Erwägung zu ziehen. Im Unterschied zu den bisher besprochenen Gesprächen befindet sich die Anruferin hier noch in der Phase der Situationseinschätzung, denn bevor sie daran geht, konkrete Pläne zu entwickeln, möchte sie sich über die finanziellen Anforderungen und Risiken klar werden. In diesem Sinne formuliert sie auch ihr Anliegen.

Problempräsentation A

17	RS	das ist aber vIEL:sagend + äh \$\$ ich möchte mal fragen=ich würde mir gerne mal + ja durchchecken lassen
18	RG	ja,
19	RS	ob das für uns oder unsre familie überhaupt machbar ist.
20	RG	ja.
21	RS	äh ich sach mal von was eignem zu trÄUem.

Noch während die Ratsuchende ihr Problem darlegt, beginnt der Experte bereits mit der Lösungsanbahnung, wobei er die Überlegung der Ratsuchenden, erst die finanziellen Möglichkeiten zu prüfen, positiv bewertet (23-29). Zugleich warnt er die Anruferin implizit, sich durch die angebotenen Fördermittel finanziell zu übernehmen. Allerdings ist diese Belehrung wohl überflüssig, denn dass die Ratsuchende anruft, um sich beraten zu lassen, spricht eher dafür, dass sie sich der Risiken bewusst ist.

35	RG	und dass die gefahr ist ja immer dass man sich vielleicht selber überschätzt,
36	RS	hm,
37	RG	beziehungsweise dass man auch durch + äh öffentliche fördermittel die ja zum teil gewährt werden sich sehr schnell verführen lässt,
38	RS	hm,
39	RG	da in der richtung was zu machen.

Nach diesen einleitenden Worten unterbreitet der Ratgebende nun den Vorschlag, die Finanzierung vom Verein für Kreditgeschädigte durchrechnen zu lassen (41-43). Mit diesem Lösungsvorschlag gibt er zu erkennen, dass er am Telefon nicht bereit oder in der Lage ist, das Problem der Ratsuchenden zu lösen.

Problemlösung A

41	RG	wir können ihnen also anbieten der verein für kreditgeschädigte hat hier in x-stadt in der x-straße vierunddreißig, eine geschäftsstelle,
42	RS	hm,
43	RG	äh dass man dort das im einzelnen mal dUrchrechnen lässt.

Diesen Vorschlag lehnt die Ratsuchende jedoch ab, da sie *nicht unbedingt nach x-stadt* kommen möchte (44). Trotz dieses Einwandes, mit dem sie diesen Vorschlag indirekt als nicht akzeptabel markiert, beharrt der Experte auf seinem Ratschlag; er passt ihn lediglich an die Situation der Klientin an. Nach einer Zwischenfrage bezüglich des Wohnortes modifiziert er seinen Lösungsvorschlag dahingehend, dass die Ratsuchende *die sachen* auch zuschicken könne (49). Da diese Formulierung jedoch ungenau ist, kommt es hier zu einem Referenzproblem, das die Ratsuchende durch eine entsprechende Nachfrage (52) zu lösen sucht. Sie scheint nun – so lässt sich ihre Frage nach den benötigten Unterlagen deuten – diesen Vorschlag als Lösung zu akzeptieren.

49	RG	+ äh + was auch machbar ist + dass sie also uns die sachen zUschicken,
50	RS	hm, [+]
51	RG	[äh:]
52	RS	was brauchen sie~

Diese Nachfrage der Ratsuchenden führt wiederum zu einem akustischen Verstehensproblem seitens des Ratgebenden.

53	RG	wie bitte,
54	RS	was sie brauchen.

Nach der Klärung dieses Verstehensproblems beantwortet der Experte die Nachfrage, indem er die Dinge aufzählt, die zur Bewertung der finanziellen Machbarkeit benötigt werden (55-61), wobei er den Terminus „Eigenkapitalstruktur“ sicherheitshalber expliziert. Allerdings ist diese Erklärung wohl überflüssig, die Bedeutung dieses Begriffes dürfte sich selbst einem Laien, dem die Materie völlig fremd ist, ohne weiteres erschließen.

55	RG	was wir brauchen~ und das wäre im prinzip ihre einkommenssituation,
56	RS	hm,
57	RG	ihre äh + eigenkapital+struktur~ das was sie an eigenkapital haben even[tuell].
58	RS	[hmhm,]
59	RG	sparverträge und ähnlich[es,]
60	RS	[hmhm,]
61	RG	und äh die personenzahl die im haushalt lebt,
62	RS	hmhm,
63	RG	dann kann man das im großen und ganzen schon mal dUrchrech[nen.]
64	RS	[hmhm.]

Ihre Hörerrückmeldung, mit der die Ratsuchende auf die Beantwortung ihrer Frage

reagiert, signalisiert jedoch nach wie vor Unzufriedenheit, obwohl sie sich auf diesen Lösungsvorschlag eingelassen hat (64). Nichtsdestotrotz fasst der Experte seine bisherigen Lösungsbemühungen zusammen.

65	RG	das können sie also auch dort zu der x-straße vierunddreißig hier in x-stadt schicken und dann kann man gucken inwieweit man das auf schriftlichem wege machen kann.
66	RS	hmhm, +++ {p} [gut.]
67	RG	[ja,]
68	RS	hmhm~

Die Reaktion der Ratsuchenden zeigt nun nachdrücklich, dass sie mit dieser Lösung nicht zufrieden ist, die lange Pause und ihr leiser gesprochenes *gut.* signalisieren Unsicherheit und Enttäuschung (66). Daraufhin sieht sich der Experte genötigt, ein Rezeptionssignal zu fordern, mit dem er die Ratsuchende wohl zu einer eindeutigen Stellungnahme zu seinem Vorschlag veranlassen möchte. Mit ihrer Reaktion signalisiert sie indes nach wie vor Divergenz (68). Der Ratgebende ergänzt nun seinen Lösungsvorschlag, indem er anbietet, *äh broschüren oder ähnliches denn da beilegen wo man denn auch bestimmte sachen einfach nachlesen kann* (69). Auch auf diesen Vorschlag reagiert die Anruferin mit Hörsignalen, die ihre Enttäuschung über den bisherigen Gesprächsverlauf signalisieren (70). Auf das vom Ratgebenden geforderte Verstehenssignal hin erklärt sie, dass sie von vornherein wenig Hoffnung hatte, am Telefon zu einer Problemlösung zu gelangen (72). Damit gibt sie nun explizit ihrer Enttäuschung Ausdruck und bewertet zugleich die bisherigen Lösungsversuche des Experten als unzureichend. Allerdings erlaubt ihre Formulierung dem Ratgebenden, diesen impliziten Vorwurf als nicht gegen ihn als Person gerichtet zu interpretieren, „schuld“ an dem Scheitern ist vielmehr die Form der Beratung als telefonischer Beratung.

70	RS	{p} hm. ++ gut~ + ja~ +
71	RG	ja,
72	RS	ich sach ma~ + gut. so hab ichs mir schon fast gedacht, dass sie mir jetzt hier nicht am telefon {\$} [sagen {\$}/]

Dem Experten bleiben nun zwei Möglichkeiten zu reagieren: Er kann zum einen die Erwartung der Anruferin bestätigen und begründen, warum er am Telefon nicht helfen kann, oder er kann diese Erwartung positiv enttäuschen und das Problem am Telefon doch noch bearbeiten. Der Experte entschließt sich für die zweite Möglichkeit. Allerdings scheint er seine Lösungsversuche auf allgemeine Hinweise beschränken zu wollen, denn er erklärt, dass der Familie der Ratsuchenden mit dem Wirtschaftsgeld ein bestimmtes Quantum zum Leben bleiben muss (76). Die Ratsuchende gibt sich mit dieser allgemeinen

Aussage jedoch nicht zufrieden: Noch bevor der Berater seine Äußerung beenden konnte, fordert sie ihn auf, eine konkrete Zahl zu nennen.

74	RG	[am telefon] kann ich [(das) (...)]
75	RS	[(R)]
76	RG	sagen~ ähm + äh + dass also ein bestimmtes quantum vom einkommen fürs leben sein muss, das wirt[schafts/]
77	RS	[wieviel ist] das,

Auf diese bestimmte Nachfrage bleibt dem Experten nun offenbar kaum etwas anderes übrig, als konkrete Zahlen zu nennen. Zur Bestimmung dieser Variable eruiert er in einer kurzen Exploration zunächst die Größe des Haushaltes (78-85) und berechnet dann die Höhe des Wirtschaftsgeldes.

84	RG	dann müssten sie also sicherlich äh + rechnen zirka fünfzehnhundert mark für die beiden erwachsenen und dreihundert mark für jedes kind~ also zweitausendeinhundert mark die verbleiben (ihn)
85	RS	hm,

Entgegen seiner bisherigen Zurückhaltung lässt es der Ratgebende bei dieser Auskunft nicht bewenden. Er beginnt vielmehr damit, die Möglichkeiten einer Kreditfinanzierung zu prüfen und kommt damit dem Anliegen der Ratsuchenden nun doch nach. Dazu berechnet er zunächst die Höhe der monatlichen Fixkosten als der Summe von Wirtschaftsgeld und der zu erwartenden Bewirtschaftungskosten des Eigenheimes (86-90). Um festzustellen, wie viel die Familie monatlich für eine etwaige Kreditverpflichtung aufbringen könnte, erfragt er in einer weiteren Exploration die Höhe des monatlichen Nettoeinkommens (94-103). Auf der Basis dieser Angabe schätzt er nun die Summe, die der Familie der Klientin zur Tilgung eines Kredites zur Verfügung stehen würde (104), wobei er den Charakter dieser Aussage als einer Schätzung durch entsprechende Wiederholungen bekräftigt (106; 108).

104	RG	ja, das heißt also bei ihnen würden ungefähr tausendzweihundert bis tausendvierhundert für so eine kreditverpflichtung übrig bleiben.
105	RS	mag sein, [\$]\$
106	RG	[unge]fähr, [+]
107	RS	[hm,]
108	RG	das ist so ganz grob.

Dieser Betrag sei nun ausschlaggebend für die Höhe des Kredites, den die Ratsuchende aufnehmen könne (112). Die Ratsuchende interpretiert diese Feststellung als Aufforderung und nennt selbst eine Zahl (113), die vom Experten dann leicht nach oben korrigiert wird (114). Allerdings bleibt völlig offen, wie er zu diesem Betrag kommt. Für die Ratsuchende scheint diese Angabe jedoch plausibel zu sein, zumal sie ihrer eigenen Berechnung nahe

kommt.

112	RG	und darüber müsste man gucken wieviel kann man da an kreditmitteln eventuell von bezahlen,
113	RS	na höchstens hunderttausend, oder hundertfünfzigtausend.
114	RG	ja irgendwo zwischen hundertfünfzig und hundertAchtzigtausend,
115	RS	hmhm,
116	RG	und dann kommts drauf an wieviel + Elgenkapital sie noch haben~

Die letzte Angabe, die der Ratgebende zur Bewertung der Finanzierungsmöglichkeiten benötigt, ist die Höhe des Eigenkapitals; diese erfragt er in einer letzten Exploration (117-123). Auf die Antwort der Ratsuchenden hin nennt er die Höhe des Eigenkapitalsanteils in Prozent. Ohne den Ratgebenden aussprechen zu lassen, überprüft die Ratsuchende die für sie offenbar ungenaue Referenz der Prozentangabe und bezieht diesen Richtwert auf eine konkrete Bausumme (125-127), woraufhin der Experte die für diesen Fall benötigte Höhe des Eigenkapitals benennt (128-130).

124	RG	man muss also schon besser zwanzig prozent Elgenkapital + [(...)]
125	RS	[von] der gesamtsumme [also wenn man für]
126	RG	[(...)]
127	RS	dreihunderttausend was bauen will davon zwanzig [prozent.]
128	RG	[(sollte man.)] sechzichtausnd [mark]
129	RS	[ja,]
130	RG	ungefähr haben.
131	RS	aha,

Diese Zahlen – maximal mögliche Höhe der Kreditaufnahme und erforderliches Eigenkapital – eröffnen nun die Möglichkeit, die Chancen einer Finanzierung zu bewerten. Der Ratgebende ist jedoch offensichtlich nur zögerlich bereit, seine Meinung kund zu geben, wie der Abbruch der Äußerung in 132 und die deutlichen Pausen in 134 und 136 zeigen.

132	RG	also es/
133	RS	ja,
134	RG	++ dann müsste man das (...) dann durchrechnen und sich genau angucken.
135	RS	hmhm,
136	RG	++ so mit dEm betrag den (sie geschildert) haben~ ++

Er zögert mit seiner Bewertung schließlich solange, bis die Ratsuchende schließlich selbst ihre finanziellen Möglichkeiten als negativ bewertet (137).

137	RS	wirds eng.
138	RG	äh wird es sehr eng; [+]
139	RS	[hm,]
140	RG	und äh da sollte man also sehr sehr vorsichtig sein bevor man den kredit (...)
141	RS	denk ich auch.
142	RG	ja,

143	RS	hm, ++ alles [klar.]
-----	----	----------------------

Nachdem nun die „Katze aus dem Sack ist“, nimmt auch der Experte in seiner eigenen Bewertung kein Blatt mehr vor den Mund: Er schließt sich der Einschätzung seiner Klientin nicht nur an, er beurteilt die Möglichkeiten einer Finanzierung sogar als sehr riskant, wobei er allerdings offen lässt, inwieweit dies *sehr eng* sei (138). Zwar rät er der Ratsuchenden von ihrem Vorhaben nicht dezidiert ab, seine Warnung kommt aber faktisch einem Abraten gleich (140). Damit werden die Befürchtungen der Ratsuchenden vorerst zur Gewissheit, wie ihre Reaktion zeigt (143; 145-151).

Mit seinem wiederholten Vorschlag, sich vom Verein beraten zu lassen, relativiert der Ratgebende dann aber seine ungünstige Prognose (144).

144	RG	[anson]sten wie gesagt sie können uns nochmal anschreiben und das detailliert schildern dass man denn auch (...) das mal das nochmal äh das noch hochrechnet.
145	RS	(...) ja:, aber ich sach mal so pauschal hatt ich mir das auch schon genau[so]
146	RG	[ja.]
147	RS	an und für sich gedacht
148	RG	j`a.
149	RS	und wenn man da nicht mit hunderttausend irgendwo dabei ist also wenn/entweder en anbau oder en ich sach mal en mEhrfamilien[haus,]
150	RG	[j`a.]
151	RS	weil ja dann die kosten rUnterkomm was anderes käme Eh nicht in frage.
152	RG	ja, ja,

Nicht nur diese Äußerung macht deutlich, dass der Ratgebende offenbar bemüht ist, seine negative Einschätzung zu entschärfen und der Ratsuchenden (wider besseren Wissens?) Hoffnung zu machen. Dafür spricht sowohl die Aufforderung, die Ratsuchende möge ihre Situation dem Verein *detailliert schildern*, als auch seine mit Nachdruck als grobe Schätzung apostrophierte Berechnung der Summe, die der Klientin monatlich zur Tilgung bliebe (144; 106-108). Obwohl der Experte also letztlich eine eindeutige Aussage vermeidet, gelangt die Ratsuchende zu einer Schlussfolgerung und somit zu einer Problemlösung: Sie macht deutlich, dass sie die negative Einschätzung des Experten hinsichtlich der Risiken einer Kreditfinanzierung teilt (145-147). Offenkundig ist sie bereits vor dem Gespräch zu diesem Schluss gekommen, denn die Expertenmeinung deckt sich, wie sie selbst sagt, mit ihren Erwartungen; zudem scheint sie sich für diesen Fall bereits mit Alternativen vertraut gemacht zu haben (149-151). Mit diesem Gespräch hatte die Ratsuchende offenbar lediglich Gewissheit gesucht – und schließlich auch gefunden. Allerdings hat sich der Experte in seiner Problemlösung auf die Möglichkeiten der normalen Kreditfinanzierung beschränkt und Möglichkeiten der finanziellen Förderung –

auf welche die Anruferin aller Wahrscheinlichkeit nach Anspruch hätte – von vornherein ausgeklammert. Womöglich wäre unter Einbeziehung dieses Aspektes die Prognose etwas günstiger ausgefallen.

Zusammenfassung:

Aufgrund der sehr unterschiedlichen Problemstellungen ist es hier schwierig, in den beiden Gesprächen Gemeinsamkeiten hinsichtlich der Art und Weise der Informationsvermittlung zu entdecken. Auffällig ist jedoch, dass dieser Experte in beiden Fällen die Problembearbeitung an eine andere Instanz weitergibt, wobei jedoch nur im ersten Gespräch der Grund offensichtlich ist: Hier vermag er die Frage der Anruferin aus Unkenntnis nicht hinreichend zu beantworten. Bemerkenswert ist dabei, dass er zunächst dennoch eine Lösung präsentiert, dann jedoch einräumen muss, die Details des fraglichen Sachverhaltes nicht zu kennen, um schließlich die eigene Problemlösung zu revidieren. Dass er, ungeachtet seines unzureichenden Wissens, eine Lösung anbietet, lässt sich vielleicht damit erklären, dass er bemüht ist, sein Image als Experte aufrechtzuerhalten. Das sofortige Eingeständnis seiner Unkenntnis hinsichtlich des ersten Problems hätte seinem Expertenstatus gleich zu Beginn des Gespräches in Frage stellen können. Um trotz dieses Eingeständnisses sein Gesicht nicht zu verlieren, nennt der Experte sofort den Grund für seine Unkenntnis. Dieser liegt außerhalb der seiner Verantwortung, sozusagen in der Natur der Sache: Da die Neuregelung des fraglichen Paragraphen erst kürzlich – *praktisch gestern* – verabschiedet wurde, war keine Zeit, detaillierte Kenntnisse zu erwerben. Als Beitrag zur Image-Pflege kann auch sein Exkurs über die Möglichkeiten des Paragraphen 10e interpretiert werden: Damit zeigt der Ratgebende in erster Linie, dass er etwas von der Sache versteht.

Die Gründe für die anfängliche Verweigerung der Problembearbeitung im zweiten Gespräch sind jedoch nicht so ohne weiteres ersichtlich. Möglicherweise lehnt er eine Problembearbeitung am Telefon ab, weil eine Berechnung der Chancen unter diesen Umständen, wie er selbst formuliert, nur *so ganz grob* erfolgen kann. Zwar nimmt sich er dann doch der Problemlösung an, jedoch erst, nachdem die Ratsuchende ihrer Enttäuschung über den Gesprächsverlauf Ausdruck verliehen hat. Die Präsentation seiner Problemlösung ist indes sehr interessant: Er bewertet zwar die Finanzierung von Wohneigentum über einen Bankkredit im vorliegenden Fall als riskant. Gleichzeitig ist er jedoch bemüht, seine Bewertung als lediglich vorläufig und nicht hinreichend fundiert zu kennzeichnen, womit er seine negative Einschätzung wieder relativiert. Auch wenn der

Experte sich nicht festlegt, sind seine Bedenken nicht zu überhören. Dennoch rät er der Ratsuchenden nicht explizit von ihrem Vorhaben ab, er warnt sie lediglich nachdrücklich vor dem, allerdings nicht näher spezifizierten, Risiko und mahnt ausdrücklich zur Vorsicht bei einer Kreditaufnahme. Damit wird der Ratgebende allerdings einem zentralen Anliegen des von ihm vertretenen Vereins für Kreditgeschädigte nur unzureichend gerecht, denn dessen Anspruch besteht auch darin, Ratsuchende vor einer Überschuldung o.ä. zu bewahren.

Für beide Gespräch gilt schließlich, dass dieser Berater dazu zu neigt, einerseits auf Termini weitgehend zu verzichten, andererseits durchaus verständliche Zusammenhänge und Begriffe zu explizieren. Selbst wenn man bei den Anrufern ein sehr geringes Wissen voraussetzt, ist zumindest letzteres Vorgehen unangemessen, da so bei den Klienten der Eindruck entstehen könnte, vom Ratgebenden als unbedarfte angesehen zu werden und so das Image der Ratsuchenden bedroht würde.

Abschließend soll noch einmal die eingangs konstatierte Tatsache aufgegriffen werden, dass der Ratgebende in beiden Gesprächen seine jeweiligen Klienten zur Problemlösung an die von ihm vertretene Institution verweist. Besonders auffällig ist dies im zweiten Gespräch, wo er die Anruferin sofort an die Geschäftsstelle des Vereins zur Beratung verweist. Im ersten Gespräch bemüht er sich zwar um eine Problemlösung, bietet der Ratsuchenden überdies jedoch an, sich im Vereinsbüro beraten zu lassen. Anscheinend dient auch diesem Experten das Telefonforum eher dazu, den ratsuchenden Anrufern eine Instanz zu vermitteln, die ihre Probleme umfassend zu lösen vermag.

Ratgeberin E: westdeutsche Vorsitzende des Vereins für Kreditgeschädigte

Gespräch BAUFINANZ 11 „Betriebshaus LPG“

Die ratsuchende Anruferin (medizinisch technische Assistentin, 51 Jahre) wohnt zum Zeitpunkt des Gespräches in einem Betriebshaus einer Landwirtschaftlichen Produktionsgenossenschaft zur Miete. Wie die Expertin in der Problempräsentation weiterhin erfährt, wurde dieses Haus der Ratsuchenden zum Kauf angeboten, da es der Eigentümer veräußern muss. Für die Ratsuchende stellt sich nun die Frage der Finanzierung dieses Kaufes. Vor diesem Hintergrund formuliert sie folgendes Anliegen:

Problempräsentation A

18	RS	und jetzt meine frage dahin. wie sieht das aus mit fördermitteln. auch zu einem kAUf des hauses, is das überhaupt möglich oder muss man da sich jetz nUr bei einer bank den kredit jetz äh + suchen oder wie verhält sich das~
----	----	---

Ohne weitere Fakten zum Problem zu eruieren, schreitet die Expertin augenblicklich zur Problemlösung, indem sie die feststellt, die Fördermittel für das laufende Jahr seien *so gut wie vergriffen* (19).

Problemlösung A

19	RG	also die fördermittel für neunzehnhundertfünfundneunzig sind so gut wie vergriffen.
20	RS	hm:?

Damit ist die Frage der Ratsuchenden bereits beantwortet, die Finanzierung kann daher nur über normale Bankkredite erfolgen. Obwohl diese Aussage impliziert, dass noch eine geringe Chance auf Fördermittel besteht, erfährt die Anruferin weder, wer für die Vergabe von diesen Mitteln zuständig ist, noch welche Mittel es zu welchen Bedingungen überhaupt gibt. Die Ratsuchende scheint sich jedoch mit dieser Information zufrieden zu geben, wie ihr Hörsignal zeigt. Den Fokus ihrer Beratung legt die Ratgebende nun auf einen Aspekt, der aus ihrer Sicht für die Klientin problematisch werden könnte, der von der Ratsuchenden aber selbst nicht als Problem formuliert wurde: die Aufnahme eines Bankkredites. Diese Umdefinition wird von der Ratsuchenden auch akzeptiert, denn weder versucht sie, die Beraterin zu unterbrechen und das Thema zu wechseln, noch deuten die Hörerrückmeldungen auf eine ablehnende Haltung.

21	RG	so. nun äh ist ihn das angeboten worden =ich weiß nich also wie schnell das umgesetzt [werden muss?]
22	RS	[das] muss sehr schnell umgesetzt werden? [(H) {pp} hm'~]
23	RG	[ja.] so. also äh isses so dass sie im grunde genom äh hinmarschieren müssen zu äh zunächst mal zu ihrer hausbank, [und]

Die Problemlösung der Expertin besteht nun in einer Folge von Handlungsanweisungen für die Ratsuchende. Zunächst müsse sie ihrer Hausbank den Kaufpreis des Hauses und ihre finanzielle Situation vorlegen (23-30). Nach dem ersten Angebot der Hausbank solle sie sich in einer einschlägigen Fachzeitschrift über andere Kreditinstitute informieren (37).

33	RG	so. äh dann könn sie also nachdem sie dieses Erste anbot ham, [also]
34	RS	[hm? hm?]
35	RG	{>} kaufen sie sich oder {<} gehen zur verbraucherzentrale,
36	RS	ja,
37	RG	und äh + bei der verbraucherzentale/ zentrale gucken sie dann äh in das ähm heft + finanztest? dort könn sie also viele kreditinstitute mit ihren besonderheit[en]
38	RS	[ja,]
39	RG	praktisch + äh feststellen, [(wo)]

Dieser Vorschlag ist allerdings für die Ratsuchende wenig hilfreich, denn um welche Ausgabe des Heftes „Finanztest“ es sich hierbei handelt, verschweigt die Ratgebende. Im Folgenden schlägt sie vor, sich weitere Angebote geben zu lassen, wobei die Referenz des lokalen Pro-Adverbs *wo* nur dann korrekt erkannt werden kann, wenn man weiß, dass Verbraucherzentralen keine Finanzierungsangebote unterbreiten.

40	RS	[ja,]
41	RG	sie sich dann auch wElttere angebote? [+]
42	RS	[hm:,]
43	RG	praktisch geben lassen.= [also]
44	RS	[hm,]

Zum besseren Verständnis vergleicht die Expertin nun die Beschaffung eines Kredites mit dem Kauf eines Kleides.

45	RG	das ist so als wenn man ein kleid kauft. also da muss [man]
46	RS	[ja:,]
47	RG	ja viel gucken, [und]
48	RS	[ja,]
49	RG	wenn man geld kauft muss man auch (...) [gucken.]
50	RS	[ja,] noch mehr [ja, \$\$]
51	RG	[so.] nOch mehr.
52	RS	{\$ ja, \$}
53	RG	genau. sie sagen das [richtig.]

In Anbetracht der Trivialität der vorgängigen Äußerungen ist dieser Vergleich wohl überflüssig; sollte die Expertin damit das Vorgehen illustrieren wollen, scheint sie das intellektuelle Vermögen ihrer Gesprächspartnerin nicht allzu hoch einzuschätzen. Möglicherweise bewertet die Ratsuchende diese Äußerung auch in diesem Sinne. Um jedoch dieses imagebedrohende Verhalten der Ratgebenden zu neutralisieren und das Gespräch dadurch nicht zu belasten, kategorisiert sie diesen Vergleich nachträglich durch ihre eher ironisch zu interpretierende Übertreibung und ihr Lachen als nicht ernst gemeinten Beitrag (50). Die Reaktion der Expertin auf dieses Angebot sind allerdings nicht eindeutig, es scheint eher so, als wenn sie auf das „Spiel“ der Ratsuchenden nicht eingeht (53).

Nach diesem Intermezzo setzt die Beraterin ihre Problemlösung fort. Sie unterstellt, aus dem Angebotsvergleich würden sich für die Anruferin *vIEle fragen* ergeben (55), ohne jedoch zu spezifizieren, was eventuell fragwürdig sein könne. Dieses Annahme führt sie schließlich dazu, der Ratsuchenden die Hilfe ihres Vereins bei der Beantwortung dieser Fragen anzubieten (57-61). Die Handlungsanweisungen, die die Expertin nun präsentiert – in denen sie die Ratsuchende sogar instruiert, was genau sie sagen solle – geben auch Aufschluss über die Arbeitsweise und die Aufgabe des Vereins (65-67).

57	RG	und dazu sind wir nachher in der x-straße vierunddreißig~ die zeitung wird dann äh in x-stadt,
58	RS	ja,
59	RG	x-straße vierunddreißich, [in]
60	RS	[ja,]
61	RG	x-stadt sind wir dann also zu äh: + äh anzutreff[en,]
62	RS	[hm,]
63	RG	und dass sie dann uns äh praktisch diese berAtungsbogen
64	RS	ja,
65	RG	vor äh legen und sagen bitte guckt doch mal durch [äh]
66	RS	[ja,]
67	RG	äh wo muss ich aufpassen. [dass]

Mit der Aufforderung an die Klientin, *ein sEhr aktiver kreditnehmer zu werden*, liefert die Expertin nachträglich eine Begründung für ihr Angebot und ihre Handlungsanweisungen (67-69).

68	RS	[ja,]
69	RG	sie also von Anfang an ein sehr aktiver kreditnehmer werden, [und]

Auch der weitere Verlauf der Problemlösung basiert auf Annahmen und Eventualitäten: Falls die Prüfung der Angebote durch den Verein negativ ausfallen sollte, weil das *also ein zu tEures wohnu/ wohn wird*, möge die Ratsuchende *die finger davon lassen* (73). Was allerdings unter einem zu teuren Wohnen zu verstehen ist, bleibt offen. Ihre nachdrückliche Aufforderung an die Klientin, ihr Vorhaben in diesem Falle aufzugeben, bekräftigt die Ratgebende mit der Belehrung, guten Rat anzunehmen (75). Diese Aufforderung begründet sie schließlich mit dem Verweis auf ihre eigene, negative Erfahrung, ohne jedoch konkret zu benennen, welcher Art diese Erfahrung war.

75	RG	dAnn kann ich ihn nur sagen + nehm sie guten rat an? [denn]
76	RS	[ja,]
77	RG	ich hab das also + lEIdvoll durchlitten. ich sag [das].
78	RS	[ja.]
79	RG	nochmal wirklich so [drastisch.]
80	RS	[hm~hm~]
81	RG	äh wenn das ganze sich nachher zum albtraum gestaltet das wär [schlimm.]
82	RS	[ja:,]

Mit dieser Erklärung hypostasiert die Experten den von ihr vertretenen Verein zu einer Instanz, von dessen Rat und Beistand das Wohl und Wehe der Anruferin abhängt. Die Reaktionen der Ratsuchenden deuten mittlerweile darauf hin, dass ihr Interesse an den Ausführungen der Ratgebenden nachzulassen beginnt; dafür spricht auch, dass sie sich jeglicher Nachfrage oder Bitte um eine präzisere Darlegung enthält.

Die Ratgebenden wiederholt nun die Aufgabe, welche die Ratsuchende zunächst zu bewältigen hat und fasst so ihre bisherigen Überlegungen zusammen.

83	RG	und für sIE isses jetzt so, vIEl schularbeiten machen, vIEl angebote einholen,
----	----	--

Dieses Fazit scheint indes den Charakter einer Zwischenzusammenfassung zu haben, denn die Expertin schickt sich an, ihre Problemlösung fortzuführen. An dieser Stelle wird die Aufnahme jedoch entweder von der Mitarbeiterin der Zeitung oder durch einen Bandfehler unterbrochen. Die Aufnahme setzt wieder ein, als die Ratsuchende einen Teil der bisherigen Problemlösung aufgreift und nachfragt, ob sie das von der Ratgebenden erwähnte Heft „Finanztest“ in der Verbraucherzentrale erhalten könne – eine Information, die die Expertin allerdings bereits gegeben hatte. Daher stellt sich die Frage, worauf die Nachfrage der Anruferin zurückzuführen ist: Auf ein latentes Verstehensproblem oder auf ein Behaltensproblem der Ratsuchenden.⁸²

86	RS	ähm dieses hEft. mit dem finanztest. [das]
87	RG	[jaˈ.]
88	RS	bekomm ich bei der verbraucherzen[trale? H]

Die Ratgebende bestätigt die Vermutung der Ratsuchenden (89-92) und erläutert, was in dieser Zeitschrift nachzulesen sei.

93	RG	und dann sehen sie also + äh äh da ist zum beispiel ähm wird dann über bereitstellungs- zinsen~ oder ob schätz[gebührn]
94	RS	[ja~] ja~
95	RG	oder oder wel[che]
96	RS	[ja,]
97	RG	Nebenkosten die einzelnen bank banken nehmen,

Allerdings wird das Verständnis diese Äußerung aufgrund der der Ratsuchenden vermutlich unbekannten Termini (Bereitstellungszinsen, Schätzgebühren, Nebenkosten) potentiell erschwert. Auffällig ist im Weiteren, dass die Expertin auch diesmal weder den genauen Titel noch die Heftnummer der Zeitschrift angibt und die Ratsuchende dies auch nicht nachfragt. Dafür wiederholt die Ratgebende nun, dass sich die Klientin anhand der Angaben dieser Zeitschrift einige ihr gut erscheinende Banken auswählen solle (99-102) und bietet ein weiteres Mal die Hilfe des von ihr vertretenen Vereins an.

103	RG	die schreiben wir dann an und sagen hier ich [habe also]
104	RS	[HH]

⁸² Schließlich ist eine weitere Erklärung durchaus plausibel: Mit dem Wiederaufgreifen dieses Stichwortes könnte die Ratsuchende versuchen, die mittlerweile thematisch abschweifenden (deren persönliche Erfahrungen) bzw. redundanten Ausführungen der Ratgebende zu unterbrechen und so das Gespräch wieder auf relevante Sachverhalte zu lenken, selbst wenn sie sich damit die Blöße gibt, einzugestehen, etwas nicht verstanden zu haben.

105	RG	äh das und das zu zahlen, [was]
106	RS	[hm:.,]
107	RG	äh würde ich [also bei ihn praktisch dann zur verfügung]
108	RS	[ja~ ja; ja; hm:.,]
109	RG	gestellt bekomm.

Die Reaktionen der Anruferin beschränken sich weiterhin auf Hörerrückmeldungen, wobei die Rückmeldung in 108 eine leichte Ungeduld erkennen lässt. Die nun folgenden Äußerungen der Expertin, in denen sie auf weitere Aspekte der Kreditaufnahme verweist, sind in zweifacher Hinsicht potentiell verstehenskritisch: Zum einen dürfte die Ratsuchende mit dem Terminus „Beleihungsgrenzen“ nichts anzufangen wissen, zum anderen ist der Zusammenhang zwischen dieser und der vorgängigen Äußerungseinheit nicht erkennbar, der Text also inkohärent.

109	RG	[da ja auch bEleihungsgrenzen]
110	RS	[HHHH]
111	RG	da [sind, und]
112	RS	[{pp}ach.{mf} ja~]
113	RG	und etwas eigenkapital gehört also auch dazu.
114	RS	ja~
115	RG	ja?

Bemerkenswert ist die Reaktion der Ratsuchenden auf die letzten Äußerungen der Expertin: Die deutlich negativen Hörerrückmeldungen signalisieren ihre Unzufriedenheit mit dem bisherigen Beratungsgeschehen. Die ist vermutlich sowohl auf die zahlreichen, ihr wahrscheinlich unbekannten, Fachbegriffe zurückzuführen, als auch darauf, dass die Ratsuchende den stark redundanten Äußerungen der Ratgebenden keine Relevanz bezüglich ihres Problems zuzuschreiben vermag. Für diese Interpretation spricht, dass sie die Reklamation eines Verstehenssignals ignoriert und stattdessen unvermittelt das Thema wechselt und eine zweites Problem thematisiert (116). Dieser abrupte Themenwechsel und die vorausgegangenen negativen Hörersignale deuten auf ein globales Erwartungsproblem der Klientin hin, denn die Lösungsbemühungen zum Initialproblem beschränkten sich bisher auf das Procedere der Kreditbeschaffung. Weder erfuhr die Ratsuchende etwas über Fördermittel, marktübliche Konditionen, empfehlenswerte Kreditinstitute noch über Finanzierungsmöglichkeiten durch Bausparen u.ä. Zwar erwähnte die Ratgebende, dass es solche Dinge wie Bereitstellungszinsen, Schätzgebühren, Nebenkosten und Beleihungsgrenzen gibt und dass man Eigenkapital benötigt, was das aber für den konkreten Fall der Ratsuchenden zu bedeuten hat, blieb offen. Eine Bewertung der finanziellen Möglichkeiten der Ratsuchenden für eine Kreditaufnahme (wie im Gespräch BAUFINANZ 10) wurde nicht

zum Gegenstand der Beratung gemacht, obwohl gerade eine solche Beurteilung der Chancen bzw. Risiken eine wesentliche Aufgabe eines Vereins für Kreditgeschädigte sein sollte. Im Mittelpunkt ihrer Ausführungen steht vielmehr das Bemühen, die Klientin vor potentiellen Gefahren – in erster Linie wohl einer Überschuldung – bei der Finanzierung von Wohneigentum zu bewahren, auch wenn dies nur implizit durch den Hinweis auf die eigenen Erfahrungen geschieht und diese Gefahren nicht konkretisiert werden. Aus dieser Perspektive müssen auch ihre Erläuterungen betrachtet werden, welche Unterstützung die Verbraucherzentrale und der von ihr vertretene Verein der Ratsuchenden bei der Kreditbeschaffung geben können.

Der von der Ratsuchenden nun angesprochene Sachverhalt – Zeitdruck bei der Suche nach einer Bank ohne die Möglichkeit, das Grundbuch einzusehen – erweist sich schließlich als das entscheidende Hindernis, das einem Kauf der Wohnung entgegensteht. Denn in der kurzen zur Verfügung stehenden Zeit und ohne Grundbucheinsicht wird es für die Ratsuchende *jetzt sehr schwierig über[haupt ne bank/]* zu finden, die eine Finanzierung übernimmt (118). Die Ratsuchende befindet sich augenscheinlich in einem Zustand völliger Ratlosigkeit, was auch das Fehlen einer Anliegenformulierung erklären würde. Aber auch ohne eine solche lässt sich das Anliegen aus der Sachverhaltsdarstellung rekonstruieren: Sie möchte offenkundig wissen, wie sie sich unter diesen Umständen verhalten soll.

Problempräsentation B

116	RS	äh bei uns ist das nämlich äh jetzt so, dass wir uns innerhalb von vier Wochen eine bank suchen müssen,
117	RG	ja',
118	RS	wir haben weder ein äh grundbuchauszug noch sonst etwas vorliegen, und das ist ja für uns jetzt sehr schwierig über[haupt ne bank/]
119	RG	[also ein grund]buchauszug ist also das äh das A und o.
120	RS	ja =das bekommen wir aber nicht, [wir könnten uns]
121	RG	[ja aber~ dann we/]
122	RS	höchstens eine äh ein beleihungsgutachten,
123	RG	[nee.]
124	RS	jetzt an [äh + fertigen]
125	RG	[nein. nein.]
126	RS	lassen~

Das Fehlen der Anliegenformulierung könnte indes auch damit zusammenhängen, dass die Expertin der Ratsuchenden keine Gelegenheit dazu gibt. Noch bevor die Anruferin die Darstellung des Problems beenden konnte, wird sie von der Ratgebenden unterbrochen (118). Sie betont, dass der Grundbuchauszug Voraussetzung für eine Finanzierung ist und bestätigt damit den Problemstatus dieses Sachverhaltes (119). Die Ratsuchende setzt

daraufhin die Darstellung des problematischen Sachverhaltes fort. Sie bekräftigt, den Grundbuchauszug nicht zu bekommen, höchstens ein Beleihungsgutachten könne sie erhalten (120-124). Aber auch dieses Beleihungsgutachten ist aus der Sicht der Beraterin, wie ihre Kommentare zeigen, völlig unzureichend (123, 125). Das Verhalten der Eigentümer ist für die Expertin indiskutabel, so dass sie in ihrer nun folgenden Problemlösung gar nicht mehr darauf eingeht. Ihre Problemlösung setzt mit einer Definition des Begriffes „Grundbuch“ ein.

Problemlösung B

128	RG	nein, das äh grundbuch [is]
129	RS	[hm,]
130	RG	praktisch äh ja. äh die bUchhaltung der bundesrepublik. und wenn + man über eine buchhaltung keine vernünftigen auskünfte [kriegt~]
131	RS	[ja?]
132	RG	wer also wirklich besitzer is =nachher kommt noch irgendwer auf irgend(wo)/
133	RS	eben~ eben~ drum;

Allerdings bleibt ihre Erklärung unvollständig, denn sie führt nicht aus, welche Konsequenzen sich – neben der, der Ratsuchenden ja bekannten, Schwierigkeit, eine Bank zu finden – ergeben könnten, wenn man das Grundbuch nicht einsehen kann. Sie deutet lediglich an, dass *irgendwer nachher* noch kommen könne (132). Trotz dieser vagen, unpräzisen Formulierung scheint die Ratsuchende zu wissen, worauf die Äußerung der Ratgebenden referiert, denn sie stimmt dieser Aussage nachdrücklich zu (133). Die Expertin bewertet nun das Vorgehen der Verkäufer als unverantwortlich und begründet diese Bewertung mit dem Verweis auf den fehlenden Grundbuchauszug, wobei die Referenz nur durch die konditionale Konjunktion *dann* hergestellt wird.

134	RG	also äh + das ist also unverantwortlich [wenn]
135	RS	[ja,]
136	RG	äh sie dann also zu einem verkauf gedrängt werden [sollen~]
137	RS	[ja,]

In ihrer Begründung unterläuft der Ratgebenden allerdings ein sachlicher Fehler: Es geht schließlich um den Kauf einer Immobilie und nicht um deren Verkauf. Dieser potentiell verstehenskritische Lapsus der Ratgebenden führt jedoch zu keinem (erkennbaren) Verstehensproblem. Es ist ohnehin fraglich, ob dies von der Ratsuchenden überhaupt registriert wurde; ihre Hörerrückmeldung lässt jedenfalls nichts dergleichen erkennen (137).

Auch der nun folgende Lösungsvorschlag der Ratgebenden bleibt vage und somit potentiell unverständlich: Denn was ist unter einer *sicherheitsschiene*, die man *zusätzlich bringen* sollte zu verstehen (138)? Zudem impliziert das Wort *zusätzlich*, dass bereits

irgendeine Absicherung existiert – welche aber, ist nicht ersichtlich. Oder bezieht sich *zUsätzlich* auf das von der Ratsuchenden erwähnte Beleihungsgutachten?

138	RG	dann müsste man noch überlegen wElche + sicherheitsschiene man zUsätzlich [äh]
139	RS	[hm:~]
140	RG	bringen [kann]

Einen präziseren Lösungsvorschlag lässt indes der Beginn der folgenden Äußerungseinheit erwarten, mit der sie einen konditionalen Zusammenhang eröffnet. In ihrer Annahme versetzt sie sich in die Lage ihrer Klientin (übernimmt also deren Perspektive), die das Grundbuch nicht einsehen kann und somit auch über die Besitzverhältnisse nicht informiert ist. Dabei präzisiert sie den ungenauen Ausdruck *verhältnisse* durch den Terminus *besitzverhältnisse* – eine Präzisierung, die auch notwendig ist, denn die entscheidende Information aus dem Grundbuch ist in der Tat die über die Eigentumsverhältnisse.

141	RG	aber wenn Ich ein grundbuch + nicht einsehen könnte, [und]
142	RS	[ja,]
143	RG	nich wüsste wie die verhältnisse [{>} die]
144	RS	[ja,]
145	RG	besitzverhält[nisse {<}]
156	RS	[ja,]
147	RG	da dran [sind~]
148	RS	[ja,]

Aus dieser Formulierung wäre nun die Beschreibung einer Handlung zu erwarten, welche die Ratgebende als Reaktion auf den fehlenden Grundbuchauszug vollzogen haben würde. Ihre Schlussfolgerung bezieht sich jedoch auf eine andere Annahme, die allerdings implizit bleibt: Falls, so wohl die Hypothese, die Besitzverhältnisse nicht eindeutig geregelt sind, dann – so die Ratgebende – *kann nachher also ein/ irgend jemand ihn die sachen streitig machen* (149). Zwar ist damit die Gefahr benannt, die sich ergeben kann, wenn man den Grundbuchauszug nicht einsehen kann, ein konkreter Lösungsvorschlag bleibt der Anruferin freilich wiederum versagt. Statt dessen bewertet die Expertin den Sachverhalt erneut – diesmal als eine *schlimme sache* – und wiederholt somit ihre negative Wertung.

149	RG	dann kann nachher also ein/ irgend jemand ihn die sachen streitig machen, + also das ist ne schlimme sache, [(H)]
150	RS	[{p} gut.]

Diese Bewertung, zusammen mit der Darstellung der Gefahren, lässt natürlich das gesamte Vorhaben der Ratsuchenden als riskant erscheinen. Die Reaktion der Ratsuchenden in 150 klingt auch dementsprechend resigniert bzw. enttäuscht. Die Expertin geht nun in der Bewertung des Vorhabens sogar noch einen Schritt weiter: Sie rät ihrer Klientin unmiss-

verständlich ab. Allerdings bleibt unklar, wovon sie überhaupt abrät – von einem Vertragsabschluß, ohne zuvor Einsicht in das Grundbuch genommen zu haben oder vom dem Kauf des Hauses überhaupt?

151	RG	da würd ich drIngend abraten.
-----	----	-------------------------------

Dieser Ratschlag trägt zur Problemlösung natürlich wenig bei, denn die Ratsuchende ist an einem Kauf des Hauses offenbar durchaus interessiert. Auch der Vorschlag, den Verkäufer *ganz schön also unter druck zu setzen*, ist wenig hilfreich, denn mit welchen Mitteln dies geschehen könnte, bleibt offen. Ebenso unpräzise ist die Zieldefinition *klare verhältnisse zu schaffen* – erst aus der Rückbesinnung auf die vorhergehende Präzisierung des Begriffes *verhältnisse* durch *besitzverhältnisse* könnte diese Vagheit aufgelöst werden.

155	RG	die würd ich also erst mal~ + noch ganz schön also unter druck setzen dass sie klare verhältnisse [schaffen sollen.]
157	RS	[ja, ja,]
158	RG	ja?

Die Ratgebende schließt ihre Ausführungen ab, indem sie ein Verstehenssignal von ihrer Gesprächspartnerin reklamiert. Die Ratsuchende kommt dieser Aufforderung jedoch nicht nach; sie referiert vielmehr ihren Kenntnisstand bezüglich der aktuellen Besitzverhältnisse und wiederholt – unter Angabe eines Termins –, dass sie vom Eigentümer zum Kauf gedrängt würden (159-167). Durch ihre Kommentare zu diesen Erläuterungen (162, 164, 166) macht die Expertin erneut deutlich, dass sie die Vorgehensweise des Eigentümers missbilligt; ihre Ablehnung gipfelt in einem dreifachen *nein* und der Aufforderung, *über solche dinge öffentlichkeit herzustellen* (168). Damit hat die Ratgebende erstmals einen konkreten Lösungsvorschlag genannt, wie sich die Ratsuchende gegen die Zumutungen des Eigentümers zur Wehr setzen könne. Wie die Ratsuchende jedoch *öffentlichkeit herstellen* soll, bleibt offen. Zudem muss bezweifelt werden, dass ihr damit geholfen wäre, denn da sie sich offenkundig möglichst schnell für einen Kauf entscheiden soll, bliebe ihr keine Zeit, über die Öffentlichkeit Druck auf den Eigentümer auszuüben.

Zur Begründung ihres Vorschlages führt die Ratgebende den dubiosen Charakter des Vorgangs und die möglichen Gefahren an, sowie den Umstand, dass der Fall der Ratsuchenden kein Einzelfall sein dürfte.

167	RG	[nein~ nein~] nein; also da würd ich auch sagen, da muss man über solche dinge öffentlichkeit herstell[en]
168	RS	[ja:,]
169	RG	denn man kann ihn also nicht äh eine sache wo alles so im unklaren [ist]
170	RS	[hm:,]
171	RG	aufs auge drücken, [und]

172	RS	[ja',]
173	RG	sie sind nachher die leidtrage[nde. und]
174	RS	[ja, ja.]
175	RG	das wird ja sicherlich mEhrere betreffen.
176	RS	ja das sind vier äh parten betr[offen. ja.]
177	RG	[ja.]
178	RS	{p} ja.

Nachdem die Ratsuchende bestätigt hat, dass mehrere Mietparteien von dem Vorgehen des Eigentümers betroffen sind, fasst die Expertin ihre bisherigen Lösungsanstrengungen zusammen. Dieses Fazit ist indes wiederum unkonkret formuliert – ein Umstand, auf den wohl auch das Divergenz signalisierende Hörersignal (182) zurückführen ist.

179	RG	ne, also + dA muss also noch [sehr]
180	RS	[{p} hm:,]
181	RG	ernsthaft [gesprochen werden]
182	RS	[{p} hm:~ hm:~]

Erst der folgende Vorschlag der Ratgebenden, mit dem sie erneut die Unterstützung ihres Vereines anbietet (nun allerdings nicht bei der Suche nach einer optimalen Finanzierung), weckt das Interesse der Ratsuchenden, die dieses Angebot sehr positiv bewertet.

183	RG	und wie gesagt wir sind da gErne nachher auch bereit [sie zu unterstützen.]
184	RS	[ach, das wär schön.]

Die Ratsuchende erkundigt sich auch sofort, ob sie nächste Woche in der Geschäftsstelle des Vereins vorsprechen könne, falls sie bis dahin *noch gar nichts weiter erreicht* haben sollte (187). Die Expertin stimmt dem grundsätzlich zu und verweist bezüglich der Sprechzeiten auf die Zeitung, wo diese nachzulesen wären, da sie – so ihre Erklärung – die Sprechzeiten nicht *im kopf* (191) hat.

Anschließend verdeutlicht die Ratgebende noch einmal den Standpunkt des Vereins und bekräftigt so indirekt ihr Angebot, der Ratsuchenden beizustehen (198). Sie beendet ihren Gesprächsschritt mit der Einforderung eines Rezeptionssignals, das hier eine zweifache Funktion hat: Zum einen dient es der Überprüfung der Verständigung, zum anderen wird die Klientin damit aufgefordert, das Ergebnis der Beratung zu bewerten.

197	RG	aber wir halten das für ne ganz wichtige sache [dass wir dieses leid nicht]
198	RS	[{p} ach. das wär schön.]
199	RG	also~ [+]
200	RS	[ja,]
201	RG	bei ihn also auch aufkommt.
202	RS	ja,
203	RG	ja?
204	RS	das ist ganz nett von [ihn,]

205	RG	[okay?]
206	RS	recht herzlichen [dank.]

In ihrer Reaktion bewertet die Ratsuchende dann auch die Bemühungen der Expertin positiv, ihr Urteil bezieht sich dabei allerdings nur auf das Angebot einer weiteren Beratung durch den Verein für Kreditgeschädigte. Mit einem weiteren, diesmal einzig auf eine Akzeptationshandlung der Ratsuchenden ausgerichteten Gliederungssignal der Ratgebenden leitet sie die Schlusssequenz des Gespräches ein.

Obwohl sich die Anruferin mit dem Resultat der Beratung zufrieden zeigt und sich fast überschwänglich für das Bemühen der Expertin bedankt, muss aus der Beobachterperspektive auch die Beratung zu dem zweiten Problem als eher unzureichend bewertet werden. Verantwortlich dafür sind vor allem die vagen bzw. unpraktikablen Lösungsvorschläge der Ratgebenden, der einzig umsetzbare Vorschlag betrifft die Zusage, dass der Verein für Kreditgeschädigte die Ratsuchende bei der Lösung ihres Problems unterstützen will. Ihre unpräzisen Lösungsvorschläge und ihr unmissverständliches Abraten – wobei nicht einmal deutlich wurde, wovon abgeraten wird –, dürften die Verunsicherung der Ratsuchenden eher noch befördert haben. Für das Bemühen der Ratgebenden um Verständlichkeit in diesem Teilgespräch gilt ähnliches wie im ersten Teil. So ist die Erläuterung, was es mit einem Grundbuch auf sich hat, angesichts des Wissens der Ratsuchenden überflüssig bzw. unangemessen.⁸³ Überhaupt dürften einige Äußerungen der Expertin (die Feststellung, welche Konsequenzen ein Kauf ohne Grundbucheinsicht haben kann, die Bewertung des Vorgehens des Verkäufers) für die Anruferin keine neuen Informationen liefern. Die übrigen verstehenssichernden Aktivitäten sind zwar m.E. durchaus sinnvoll, deren positiver Effekt dürfte jedoch durch die zahlreichen verstehenserschwerenden Phänomene kaum zur Geltung kommen.

Die dennoch positive Einschätzung der Klientin gründet sich vermutlich nicht so sehr auf die eben besprochenen Lösungsvorschläge, sondern vielmehr auf die Versicherung der Ratgebenden, der durch sie vertretene Verein für Kreditgeschädigte werde sie bei der Lösung ihres Problems tatkräftig unterstützen. Vor allem aber ist der Umstand, in der Expertin einen Gesprächspartner gefunden zu haben, der ihre Bedenken nicht nur in sachlicher Hinsicht teilt, sondern auch ihre emotionale Befindlichkeit nachvollziehen kann und sogar emotionalen Anteil am Geschehen nimmt (so ist die Beraterin angesichts des fragwürdigen Verhaltens des Verkäufers offenbar selbst empört), entscheidend für die

⁸³ Dass die Ratsuchende weiß, wozu ein Grundbuch dient, ergibt sich allein aus der Tatsache, dass sie es problematisch betrachtet, dieses nicht einsehen zu können.

positive Bewertung der Beratung. Durch die verheißene Hilfe und die Empathie konnte der Ratsuchenden – zumindest vorübergehend – möglicherweise ein Gefühl der Sicherheit vermittelt, ihre Ratlosigkeit womöglich in (leichte) Zuversicht gewandelt werden. Der Erfolg des Gespräches liegt hier also nicht in einer überzeugenden Problemlösung (etwa in Form von eindeutigen Handlungsanweisungen), sondern scheint vielmehr auf emotionaler bzw. motivationaler Ebene zu liegen.

Zusammenfassung

Auffällig an diesem Gespräch ist zunächst die frühe Umdefinition des Initialproblems, was von der Ratsuchende aber akzeptiert wird. Mit der Fokussierung ihrer Beratung auf die „Gefahrenabwehr“ – unter weitgehender Ausblendung aller anderen thematischen Aspekte der Kreditbeschaffung – setzt sie dabei das Kernanliegen des von ihr vertretenen Vereins um. Die Ratgebende konzentriert sich also auf ihr institutionell definiertes Fachgebiet.

Des Weiteren fiel auf, dass diese Expertin bei der Problembearbeitung nicht nur auf eigene Erfahrungen verweist, sondern sich von dem Problem ihrer Klientin in hohem Maße betroffen zeigt, was in dieser Form bei keinem anderem Ratgebenden zu beobachten war (offenbar ist der Ratgebenden hier aufgrund ihrer eigenen negativen Erfahrungen die Distanz zum Problem verloren gegangen). Dieses Verhalten dürfte bewirken, dass sich die Anruferin in ihren Befürchtungen und Ängsten verstanden fühlt und das Gefühl bekommt, einen Verbündeten bei der Lösung ihrer Probleme gewonnen zu haben.

Schließlich war auch bei dieser Ratgebenden zu beobachten, dass sie die Ratsuchende zur weiteren Problemlösung an andere Instanz verwies – entweder an die Verbraucherzentrale oder (und das wiederholt) an den eigenen Verein.

Ratgeber F: ostdeutscher Kreditreferent bei Schwäbisch Hall

Gespräch BAUFINANZ 12 „Werkswohnung“

Hintergrund dieses Gespräches ist die Absicht der Anruferin, die Wohnung, in der sie bisher zur Miete wohnt, zu kaufen, wobei sich allerdings dieses Vorhaben erst im Laufe des Gespräches herauskristallisiert.⁸⁴ Als problematischen Sachverhalt thematisiert sie in ihrer Problempräsentation den Aspekt der Finanzierung des Wohneigentums, wobei sie davon ausgeht, Anspruch auf Mittel der Wohnungsbauförderung zu haben. Dementsprechend formuliert sie schließlich ihr Anliegen: Sie möchte wissen, ob die Bestimmungen der Wohnungsbauförderung nur für das laufende Jahr gelten.

⁸⁴ Genauere Angaben zur Person der Ratsuchenden können nicht gemacht werden, da das Vorgespräch nicht aufgezeichnet wurde.

Problempräsentation A

4	RS	(R) äh' die wohnungsbauförderung gilt + wohl nur für neunzehnhundertfünfundneunzig.
---	----	---

Die Problemlösung des Experten gestaltet sich denkbar einfach: Er bestätigt die Vermutung der Anruferin (5) und nennt die Geltungsdauer und den Geltungszeitraum der Wohnbauförderbestimmung (5-9).

Problemlösung A

5	RG	richtig. die wird jedes jahr neu aufgelegt, [die]
6	RS	[ja.]
7	RG	wohnbauförderbestimmung, [+]
8	RS	[hm:,]
9	RG	und + gelten nur für das betreffende jahr.
10	RS	ja.

Mit dem bestätigenden Hörersignal der Ratsuchenden in 10 ist die Bearbeitung des Problems A abgeschlossen und damit ihre Vermutung bestätigt worden.

Mit der nun folgenden Problempräsentation wird deutlich, dass die erste Problemfrage lediglich zur Vergewisserung diene, das entscheidende Problem der Anruferin ist indes ein anderes: Sie möchte jetzt noch – im Juli – den Antrag auf Förderung für das laufende Jahr stellen, befürchtet aber, dass die Antragsfrist bereits abgelaufen sei.

Problempräsentation A'

11	RS	(H) und wenn ich jetzt den antrag noch stellen würde, würd=es ja sicher gar nicht mehr realisierbar sein; wenn das nur für n halbes jahr gilt. ja?
----	----	--

Bevor der Ratgebende jedoch zur Problemlösung schreiten kann, eruiert er in einer kurzen Exploration einige ihm wichtig erscheinende Sachverhalte. So erfährt er, dass die Ratsuchende eine Eigentumswohnung erwerben möchte und der entsprechende Kaufvertrag bereits abgeschlossen wurde (12-15). Auf der Grundlage dieser Informationen nennt er nun die beiden in Frage kommenden Förderprogramme – das Baudarlehen und den Zinszuschuss (17-19) – und weist darauf hin, dass beide Formen von den *einkommensgrenzen* abhängig sind, ohne jedoch diese Tatsache näher auszuführen (21). Obwohl die Ratsuchende durch ihr Hörersignal bereits Zustimmung signalisierte (22), fordert der Experte ein weiteres Rezeptionssignal. Aber trotz der Bestätigung der Ratsuchenden, die Äußerung verstanden zu haben (24), scheint der Ratgebende davon auszugehen, dass das Verständnis nicht vollständig gesichert ist, denn er reformuliert seine Äußerung aus 21. Dabei ersetzt er den Ausdruck „Einkommensgrenzen“ durch den richtigen Begriff „Einkommen“ und korrigiert so in Form einer selbstinitiierten Selbstreparatur die falsche Bezeichnung (25).

Problemlösung A

17	RG	(H) dort gibt es jetzt verschiedene möglichkeiten der förderung. es gibt zum ein ein bAUdarlehen, von sachsen anhalt? [+ und]
18	RS	[ja:?]
19	RG	dann gibt es noch die möglichkeit ein zinszuschuss zu erhalten.[+]
20	RS	[hmhm?]
21	RG	beide form sind abhängig von: + ihren einkommensgrenzen.
22	RS	ja,
23	RG	ja?
24	RS	hmhm?
25	RG	oder von ihren einkomm.

Allerdings tragen die bisherigen Informationen nichts zur Lösung des Problems bei, da sich aus diesen Aussagen nicht ergibt, ob ein Antrag auf Wohnbauförderung im laufenden Jahr noch gestellt werden könne. Überdies ist wahrscheinlich diese Information für die Anruferin nicht neu, ihre Hörerreaktionen weisen jedenfalls nicht auf einen Wissensgewinn hin. Zudem ist anzunehmen, dass jemand, dem die Geltungsdauer der Wohnungsbauförderung bekannt ist, auch über die existierenden Förderprogramme informiert ist. Nach dieser, für eine Lösungsanbahnung typischen „Vorinformation“, nennt der Experte nun die Bedingungen, nach denen die Fördermittel für das laufende Jahr noch in Anspruch genommen werden könnten (29-31), wobei er offenbar aus der entsprechenden Richtlinie zitiert. Zwar ergibt sich bereits aus dieser Darlegung, dass die Ratsuchende den Antrag im laufenden Jahr noch stellen könne, um der Ratsuchenden das Verstehen zu erleichtern, formuliert der Ratgebende diese Schlussfolgerung selbst.

27	RG	(H) und + prinzipiell gült für beide die aussage, dass mit dem bAUVorhaben, (H) wEEnn die förderrichtlinien neunzehnhundertfÜnfundneunzig zum tragen kommen, mit dem bauvorhaben bis dreißigsten sechsten neunzehnhundertsEchsendneunzig begonnen worden sein muss. wenn sie den kaufvertrag; in neunzehnhundertfÜnfundneunzig Abgeschlossen [ham,]
28	RS	[ja?]
29	RG	+ dann + treff/ treffen voll diese förderrichtlinien für sie: zu:, aus dem jahr neunzehnhundertfÜnfundneunzig.
30	RS	aha.

Diese Aussage, mit der der Experte die entscheidende Information zur Lösung des Problems liefert, quittiert die Ratsuchende mit einer Hörerrückmeldung, die deutlich eine Informationsübernahme anzeigt (30). Der Ratgebende ergänzt anschließend seine Ausführung mit dem Hinweis, die Fördermittel stünden der Ratsuchenden selbst dann zu, wenn sie erst im kommenden Jahr in die Wohnung einziehen sollte (31). Auch auf diesen Hinweis reagiert die Klientin mit einem Hörersignal, das eine Informationsübernahme

anzeigt (32). Weitere Informationen zu diesen Förderprogrammen werden nicht gegeben, obwohl zumindest die Kenntnis der Einkommensgrenzen für die Ratsuchende relevant sein dürfte.

31	RG	auch wenn sie jetzt erst in die wOhnung neunzehnhundertsechundneunzig einziehen würden.
32	RS	aha.

Zur Überraschung des Experten – sein Hörsignal in 33 signalisiert dies deutlich – eröffnet ihm die Ratsuchende nun, dass sie bereits in der fraglichen Wohnung wohnen würde. Diese Aussage lässt das ganze Problem in einem völlig anderem Licht erscheinen, denn sie stellt einen völlig neuen und für die Problemlösung entscheidenden Aspekt des Problemzusammenhanges dar.

32	RS	naja, wir wohnen ja eigentlich schon drin. ja?
33	RG	A:ha.
34	RS	na?

Daher vergewissert sich der Ratgebende nun in einer weiteren Exploration, um welche Art der Wohnung es sich handelt (37-39). Im Ergebnis dieser Exploration muss er seine bisherige Annahme, es handele sich um eine neugebaute Eigentumswohnung, revidieren (43-54). Da auf dieser Prämisse jedoch seine Problemlösung aufbaute, muss er auch diese korrigieren, was er auch explizit so formuliert (*dAnn muss ich natürlich korrigieren*). Bei dem hier vorliegenden Verständigungsproblem handelt es sich um eine Fehlsubsumption bei der Anliegenstypisierung durch den Ratgebenden, der standardmäßig davon ausging, dass es sich bei dem Erwerb einer Eigentumswohnung nur um eine neugebaute Wohnung handeln könne. Mit der Behebung dieses Verständigungsproblems sind nun die Voraussetzungen für eine adäquate Problemlösung gegeben. Der Berater korrigiert nun zunächst seinen untauglichen Lösungsvorschlag, wobei er auch eine Begründung anführt, warum die von ihm genannten Fördermittel nicht in Anspruch genommen werden können (57).

57	RG	(H) hier gelten + IElder, da es sich nicht um eine nEUjebaute eigentumswohnung handelt, nich, da gelten nIcht diese fördermittel.
58	RS	aha.

Obwohl diese Aussage die Hoffnung der Ratsuchenden auf Fördermittel sicherlich enttäuscht, signalisiert ihre Reaktion einen Wissensgewinn (58). Mit dieser Feststellung wäre nun das eingangs formulierte Problem geklärt, das generelle Problem der Finanzierung jedoch nicht gelöst. An diesem Punkt setzt der Ratgebende an und unterbereitet als Alternative zu der nicht realisierbaren Handlungsmöglichkeit den Vorschlag, bei der

Treuhand ein *sogenanntes restkaufgelddarlehen* zu beantragen (59). Der Experte markiert dabei zwar den Begriff „Restkaufgelddarlehen“ als Terminus – und signalisiert damit der Ratsuchenden ein potientiellcs Verstehensproblem –, erläutert aber nicht, was genau darunter zu verstehen ist; er nennt lediglich die für die Beantragung dieses Darlehens zuständige Institution (61).

59	RG	hier haben sie die möglichkeit, über + die treuhand, ein sogenanntes {<} restkaufgelddarlehen {>} zu erhalten. [(R)]
60	RS	[hmhm?]
61	RG	und dieses restkaufgelddarlehen, können sie beantragen über die bank, bei der sie:, ihre wohnung finanzieren.

Bei dieser Information hinsichtlich der zuständigen Stelle geht der Ratgebende offenkundig von der Annahme aus, seine Klientin würde den Kauf der Wohnung über eine Bank finanzieren. Um sicher zu gehen, verifiziert er diese Vermutung in einer weiteren Exploration (63-64). Nachdem seine Annahme bestätigt wurde, erfragt er den Namen der finanzierenden Bank (65-67). Anhand dieser Information entwickelt der Experte im Weiteren eine detaillierte Handlungsanweisung, wie die Ratsuchende das genannte Darlehen beantragen könne, wobei er der Klientin sogar vorschlägt, was sie sagen solle (68-73).

68	RG	(H) sie gehen bitte nochmal zur sparkas[se,]
69	RS	[hm:?]
70	RG	(R) sagen; äh: sie kaufen die wohnung, {>} das wissen die ja, [+]
71	RS	[hm:?]
72	RG	{<} und äh: sie ham sich kundig gemacht, es gibt ein sogenanntes restkaufgelddarleh, von der treuhand.
73	RS	ja?

Nun erfährt die Ratsuchende auch etwas über die Konditionen dieses Darlehen.

74	RG	(H) das äh: von konditionen her? (R) ist + begrenzt? auf + zwanzig prozent des kAUfpreises? aber maximal zehntausend demark.
75	RS	hmhm?
76	RG	ja?
77	RS	hmhm?

Obwohl die Anruferin auf diese Aussage mit einem Konvergenz signalisierenden Hörsignal reagiert (75), fordert der Experte ein Rezeptionssignal von ihr (76). Im Weiteren erklärt er, ohne dies aber explizit als Begründung kenntlich zu machen, warum sich die Ratsuchende an die finanzierende Bank wenden soll.

78	RG	und das muss beantragt werden; über ihre bank? und die äh richt/ äh leiten das weiter, diesen antrag; an die el be es ost, nach + potsdam.
----	----	--

Durch diese Erklärung wird zugleich deutlich, welches Kreditinstitut letztinstanzlich über die Vergabe dieses Darlehens entscheidet – nämlich die LBS Ost. Auf die Erwähnung

dieses Instituts hin, erklärt die Ratsuchende dass sie bei diesem Institut *bausparer* wären (81), was der Ratgebende positiv bewertet (82). Nach dieser Abschweifung greift er auf seinen zu Beginn dieses Gesprächsabschnittes vorgestellten Lösungsvorschlag zurück und wiederholt seine Handlungsanweisung.

84	RG	ich würd sie bitten~ nochmal mit ihm: + äh berater? zu [sprechen,]
85	RS	[ja:?]
86	RG	bei der sparkasse, + und (H) dieses restkaufgelddarlehen anzusprechen,

Diese Wiederholung baut der Ratgebende nun weiter aus, indem er die Vorteile dieses Restkaufgelddarlehens anspricht und so seine Entscheidung für diesen Lösungsvorschlag nachträglich begründet. Das mit deutlich fallender Intonation gesprochene *ja* der Ratsuchenden, mit dem sie diese Äußerung quittiert, drückt zum einen Zustimmung aus, macht aber auch deutlich, dass sie keine Fortsetzung des Gesprächsschrittes erwartet und die Ausführungen des Ratgebenden als abgeschlossen und ausreichend betrachtet. Der Experte reagiert darauf seinerseits mit der Einforderung eines Verstehenssignals, mit dem er gleichzeitig den Abschluss des bisherigen Themas anzeigt.

86	RG	[und ich]
87	RS	[hm:?]
88	RG	sach mal, es hülft ihn ja, + ihre belastung zu redu[ziern,]
89	RS	[ja:,]
90	RG	beziehungsweise, ihren eigenkapitaleinsatz nicht so hoch zu gestalten.
91	RS	ja.
92	RG	ja?

Mit der folgenden Hörerrückmeldung macht die Anruferin nochmals deutlich, dass sie das Thema als abgeschlossen betrachtet; als Reaktion auf das Verstehenssignal des Ratgebenden bestätigt sie damit, dass die Verständigung bis dato erfolgreich war. Anschließend wechselt sie, unter Verwendung eines entsprechenden Gliederungssignals, das Thema: Sie reformuliert die abschlägige Antwort bezüglich der Möglichkeiten einer Wohnungsbauförderung (93). Die Bestätigung des Ratgebenden zeigt der Ratsuchenden, dass sie seine Ausführungen korrekt interpretiert hat (94).

93	RS	gut. und ansonsten trifft diese wohnungsbauförderung für uns jetzt nicht zu.
94	RG	nein.

Die Ratsuchende bewertet daraufhin diese Information als die für sie entscheidende (95-97). Obwohl deutlich geworden ist, dass sie diesen Sachverhalt erfasst hat, wiederholt der Experte nochmals, dass die Förderrichtlinien für die Ratsuchende nicht zuträfen, wobei er diese Tatsache ein weiteres Mal begründet.

95	RS	gut. das wollt=ich [eigentlich]
96	RG	[ja,]
97	RS	nur wissen.
98	RG	also;; da sie ein Älteres [objekt,]
99	RS	[ja.]
100	RG	oder ein: + objekt kaufen was worin sie schon immer als [mieter]
101	RS	[ja;]
102	RG	jewohnt ham, treffen die fÖrderlinien; die zwei die ich zuerst jenannt hatte; n!cht zu.
103	RS	aha.
104	RG	ja:?

Nach der positiven Rückmeldung der Ratsuchende in 103 beendet der Experte seinen Gesprächsschritt mit der Bitte um ein Verstehenssignal und leitet damit gleichzeitig die Gesprächsbeendigungssequenz ein (104).

Im Ergebnis dieses Beratungsgespräches musste der Ratgebende zwar die ursprünglich von der Anruferin präferierte Handlungsmöglichkeit als untauglich verwerfen, er konnte ihr jedoch eine andere Handlungsalternative anbieten. Diese beschränkte sich jedoch auf eine Finanzierung über Fördermittel; darüber hinaus gehende Möglichkeiten wurden nicht thematisiert. Allerdings ist die Ratsuchende an anderen Fragen der Finanzierung offenbar nicht interessiert, denn sie akzeptiert diesen Lösungsvorschlag statt der von ihr zunächst präferierten.

Ein Grund für diese Akzeptanz dürfte nicht zuletzt darin liegen, dass sich der Ratgebende aktiv bemüht, Verständigung zu sichern und herzustellen. Dafür sprechen sowohl die zahlreichen Reklamationen von Verstehenssignalen, als auch die Wiederholungen. Zudem begründet er zwei seiner Lösungsvorschläge. Verständniser schwerende Phänomene waren bei diesem Gespräch hingegen kaum zu verzeichnen. Der Terminus „Restkaufgelddarlehen“ – als solcher auch apostrophiert – wurde zwar nicht erklärt, die Ratsuchende erfährt jedoch, wie sie dieses Darlehen erhalten kann und welche finanziellen Vorteile es ihr bringt.

Auch vermochte die beobachtete Fehlsubsumption das Vertrauen der Klientin in die Kompetenz des Ratgebenden nicht zu erschüttern, zumal diese, für die Ratsuchende selbst auch erkennbar, zum Teil der eigenen unzureichenden Informationen zum Problem geschuldet war. In erster Linie hat jedoch der Experte dieses Verständigungsproblem zu verantworten, denn er ging in seiner Problembearbeitung von der Standardsituation „Kauf einer neuen Eigentumswohnung“ aus, ohne andere Situationen in Betracht zu ziehen.

Zusammenfassung

Betrachtet man zunächst, welche Informationen dieser Experte zur Problemlösung anbot, dann ist festzustellen, dass er den in der Problempräsentation vorgegebenen thematischen Fokus nicht überschreitet: Er behandelt die Frage der Finanzierung lediglich unter dem Aspekt der möglichen Fördermittel, andere Aspekte der Finanzierung werden nicht berührt. Auffällig ist, dass er bei seinen Lösungsvorschlägen kaum ins Detail geht: So informiert er z.B. die Ratsuchende bezüglich des einzig relevanten Förderprogramms lediglich über die maximal anrechenbare Summe und darüber, wo dieses Darlehen zu beantragen sei. Weitere Angaben, wie etwa zur Höhe der Zinsen, Laufzeit des Darlehens u.ä., bleibt er indes schuldig. Komplementär dazu steht das Bemühen des Ratgebenden um Verständlichkeit, was in den zahlreichen Aktivitäten der Verständnissicherung zum Ausdruck kommt. Durch den weitgehenden Verzicht auf abschwächenden Heckenausdrücke und die überwiegende Verwendung des Indikativs erhalten seine Äußerungen einen hohen Grad an Bestimmtheit, was dazu beitragen dürfte, der Ratsuchenden Sicherheit zu vermitteln. Bemerkenswert ist schließlich auch die fürsorgliche Art und Weise, wie er der Anruferin seine Problemlösung präsentiert. Er nimmt sie gewissermaßen „an die Hand“, indem er ihr ganz präzise sagt, was sie tun, ja sogar was sie sagen solle.

4.1.3 Auswertung der Einzelanalysen

4.1.3.1 Äußerungsinhalt

In diesem Analyseschritt sollen die Gespräche mit gleichem Problemhintergrund und gleicher oder ähnlicher Problemfrage hinsichtlich ihres Äußerungsinhaltes miteinander verglichen werden. Aus den 12 Gesprächen konnten folgende Gruppen vergleichbarer Gespräche gebildet werden:

		Problemfrage	
		<i>Fragen nach Finanzierungsmöglichkeiten überhaupt</i>	<i>Fragen zu einer konkreten Finanzierungsmöglichkeit</i>
Problemhintergrund	<i>Schaffung neuen Wohnraumes zur Eigennutzung durch Neubau oder Umbau</i>	Baufinanz 02 (RG A) Baufinanz 07 (RG C) Baufinanz 08 (RG C) Baufinanz 10 (RG D)	Baufinanz 05 (RG B) Baufinanz 06 (RG B) Baufinanz 07 (RG C) Baufinanz 09 (RG D)
	<i>Kauf von bestehendem Wohnraum zur Eigennutzung bzw. Kauf eines Grundstückes</i>	Baufinanz 01 (RG A) Baufinanz 03 (RG A) Baufinanz 11 (RG E)	Baufinanz 04 (RG B) Baufinanz 12 (RG F)

Problemhintergrund „Schaffung neuen Wohnraumes“

Zu diesem Problemhintergrund sollen zunächst die Gespräche verglichen werden, bei denen es um die beste Finanzierung geht. Hier sind die Problemformulierungen in BAUFINANZ 02 und BAUFINANZ 08 weitgehend identisch: Beiden Anrufern geht es um die Finanzierung eines Neubaus, beide fragen zunächst allgemein nach der besten Finanzierung und bringen dann den Aspekt der Fördermittel ins Spiel. Im Unterschied zur Ratsuchenden in BAUFINANZ 08 weiß allerdings der Ratsuchende in BAUFINANZ 02 offensichtlich bereits einiges über mögliche Fördermittel. Die Ratsuchende im Gespräch BAUFINANZ 07 möchte hingegen Wohneigentum durch einen Umbau gewinnen, sie fragt auch, im Unterschied zu den beiden anderen Ratsuchenden, sofort nach Fördermitteln. Im Gegensatz zu diesen Gesprächen lässt sich im vierten Gespräch der Problemhintergrund nicht eindeutig bestimmen, es bleibt offen, was *machbar* sein soll: der Kauf oder der

Neubau eines Hauses. Auch weicht hier die Problemfrage etwas von den der anderen Gespräche ab: Während die anderen Anrufer offenbar bereits entschlossen sind, Wohneigentum zu erwerben und dies mittels Kredit zu finanzieren, möchte diese Ratsuchende erst einmal prüfen, ob eine Finanzierung von Wohneigentum über Kredite für sie überhaupt in Frage kommt.⁸⁵ Trotz der abweichenden Formulierung geht es aber auch hier letztlich darum, eine den finanziellen Voraussetzungen der Ratsuchenden entsprechende Finanzierungsmöglichkeit aufzuzeigen – insofern ist dieses Gespräch durchaus mit den anderen vergleichbar.

Eine Gegenüberstellung der Anliegen und der von den Ratgebenden exothesierten Informationen ergibt folgendes Bild:

⁸⁵ Darüber, ob bei den anderen Ratsuchenden die Frage, ob eine Finanzierung überhaupt machbar sei, unerschwerlich mitschwingt, lässt sich nur spekulieren. Natürlich kann die Frage nach einer möglichen Förderung durchaus in der Befürchtung begründet sein, ohne solche Fördermittel das Bauvorhaben nicht finanzieren zu können.

	BAUFINANZ 02 (RG A: Finanzteam)	BAUFINANZ 08 (RG C: Wohnungsbauförderstelle)	BAUFINANZ 07 (RG C: Wohnungsbauförderstelle)	BAUFINANZ 10 (RG D: Verein für Kreditgeschädigte)
	<p><i>u:nd da könnt wollt ich gerne ma: + {<} ne: + finanzierung welche:s + die besten möglichkeiten wären.</i></p> <p><i>* wir sind + uns noch immer nicht so richtig in klaren was eigentlich + es günstigste wär ob nun + die fördermittel-[+] äh besser sind oder der zinszuschuß. + günstiger wär.+]</i></p>	<p><i>was wäre für uns die günstigste variante jetzt beim bauen.</i></p> <p><i>was wo kriegt man am besten fördermittel</i></p> <p><i>was ist eigentlich das beste.</i></p> <p><i>* na was issen jetzt am günstigsten für uns~ wenn wir mitm sohn zusamm baun=isses günstig den darlehn nur den äh dem sohn also wenn wir jetzt das grundstück dem sohn überschreiben und Er das äh äh alles auf sIch schreibt, oder wärs besser wir würdens halbe halbe machen. wie issen am besten~</i></p> <p><i>** ja es geht jetzt um de /um] diese diese ganzen vergünstigungen. hat der sohn mehr absch/ ähäh~</i></p>	<p><i>äh welche fördermöglichkeiten bietet das land.</i></p> <p><i>das ist eigentlich die frage die ich habe.</i></p>	<p><i>ich möcht mal fragen=ich würde mir gerne mal ja durchchecken lassen ob das für uns oder unsre familie überhaupt machbar ist.</i></p>
1	<p>Allgemeinplatz</p> <p>es gibt keine beste Finanzierung</p>	<p>Allgemeinplatz</p> <p>es gibt kein Idealrezept (zur Finanzierung)</p>		<p>Allgemeinplatz</p> <p>Prüfung der Einkommenssituation vorher ist der richtige Weg; denn: es besteht die Gefahr, sich (finanziell) zu überschätzen</p>
2	<p>Grundregel</p> <p>möglichst viel selbst beitragen; möglichst wenig Kredit: als Eigenleistung (bei Neubau möglich) oder als Eigenkapital</p>	<p>Grundregel</p> <p>Finanzierung ist abhängig von den persönlichen Verhältnissen</p>	<p>es gibt zwei Förderrichtlinien, beide sind einkommensabhängig</p>	

3		zuständige Stelle / Procedere Landratsamt X in Y; RS muss sich dort Formulare holen, ausfüllen und mit Einkommens- bescheinigung abgeben		Verweis an Verein für Kreditgeschädigte Ratsuchende kann sich dort in Halle die Finanzierungsmöglichkeiten durch- rechnen lassen; Verein kann der Ratsuchenden Unterlagen zuschicken, wo man bestimmte Dinge nachlesen kann
4	zinsverbilligtes Darlehen sind nicht hoch; bekommt Ratsuchende aber über gesamte Dauer einkommensabhängig	Förderung Voraussetzung ist Einkommensprüfung aller zum Haushalt gehörenden Personen; ist einkommensabhängig; zwei Förderprogramme sind möglich: Baudarlehen plus Zuschüsse oder Zinsverbilligung	Förderung bei einem Drei-Personen-Haushalt und 80.000 DM,- Jahreseinkommen würde RS höchstens unter das Zinsverbilligungsprogramm fallen; ist abhängig von den Abzügen der Ratsuchenden; muss von zuständiger Förderstelle geprüft werden	
5	Zinszuschuss Nachteil: gibt es nur 4 Jahre; größeres Volumen, aber auf kürzere Zeit	Baudarlehen (als Beispiel) in Höhe von 500,- DM pro m ² bei Drei- Personen-Haushalt; begrenzt auf 90 m ² ; förderfähig ist nur kompletter Ausbau bei einem gemeinsamen Haushalt; Einliegerwohnung ist nicht förderfähig, aber auch nicht förderschädlich		
6	Finanzierung wenn Ratsuchender maximale Fördermittel beanspruchen will →	Finanzierung ob Ratsuchende das Grundstück dem Sohn überschreibt oder sich beide die	zuständige Stelle / Procedere zuständige Stelle ist Nebenstelle in Z;. Ratsuchende muss Einkommenser-	Finanzierung über Kredit, das ist abhängig vom Einkommen und Eigenkapital;

	zinsverbilligtes Darlehen besser; wenn Ratsuchender monatlich die größte Entlastung anstrebt → Zinszuschuss besser	Finanzierung teilen, muss sie selbst entscheiden; Gewährung der Fördermittel ist abhängig von Einkommenssituation	klärung ausfüllen und zusammen mit Einkommensbescheinigung abgeben; Förderstelle prüft, ob Ratsuchende Anspruch auf Förderung hat und erstellt eine Bescheinigung zur Vorlage bei der Bank, um Zinsverbilligung zu beantragen	unter Berücksichtigung aller Kosten von RS bleiben pro Monat 1200 - 1400,- DM für Kreditverpflichtung → Finanzierung wird sehr eng, Ratsuchende sollte sehr vorsichtig sein
7		Verweis an: Ratsuchende solle sich in der Wohnbauförderstelle beraten lassen		

Kommentar:

Auffällig ist zunächst, dass lediglich im Gespräch BAUFINANZ 07 auf die Problempräsentation eine Exploration folgt, in den anderen drei Gesprächen verzichten die Experten darauf. Allerdings wird in dieser Exploration lediglich abgeklärt, welchen Nutzungszweck der neue Wohnraum haben wird, alle anderen relevanten Fragen bleiben zunächst außer Acht. In allen vier Gesprächen geht der eigentlichen Problemlösung eine mehr oder weniger umfangreiche Sequenz der Lösungsanbahnung voran. Dabei präsentieren alle Ratgebenden (C lediglich in BAUFINANZ 08) zunächst Allgemeinplätze hinsichtlich der Finanzierung (1). Inhaltlich unterscheiden sich diese allerdings, wobei sich die Ausführungen des Experten D deutlich an den Aufgaben der von ihm vertretenen Institution orientieren: Er warnt vor den Risiken einer Kreditaufnahme. Die Ratgebenden A und C formulieren ganz ähnliche Gemeinplätze, leiten daraus jedoch verschiedene Grundregeln ab, die mit den unterschiedlichen Aufgaben der jeweiligen Institution korrespondieren:

- Der Ratgebende A hat als unabhängiger Finanzberater u.a. die Aufgabe, eine Finanzierung zu finden, welche die finanzielle Belastung seiner Klienten in Grenzen hält. Daher formuliert als Grundregel, man solle möglichst wenig Kredite aufnehmen.
- Die Ratgebende C entscheidet über die Vergabe einkommensabhängiger Fördermittel. Deshalb weist sie darauf hin, dass eine Finanzierung von den persönlichen Verhältnissen abhängig ist.

Die Unterschiede setzen sich im Folgenden fort. Die Ratgebende C fährt in BAUFINANZ 08 mit der Lösungsanbahnung fort. Sie informiert die Anruferin zunächst über die zuständige Instanz und bringt damit die von ihr vertretene Institution – die Wohnungsbauförderstelle – ins Spiel (3). In ihrem zweiten Gespräch beginnt sie, genau wie die anderen Experten, mit der Problemlösung. Auch diese Problemlösungen fallen höchst unterschiedlich aus: Der Ratgebende D versucht zunächst die Problemlösung weiter zu geben, wobei auch er seine Klienten an die von ihm vertretene Instanz verweist (3). Erst nach einer (wenn auch indirekten) Intervention der Ratsuchenden ist er bereit, das Problem am Telefon zu besprechen. Nach einer ausführlichen Exploration bewertet er das Risiko der Finanzierung eines eigenen Hauses oder Wohnung als hoch und rät der Ratsuchenden, wenn auch vorsichtig, von ihrem Vorhaben ab (6). Der Ratgebende A erörtert die Vor- und Nachteile der beiden in Frage kommenden Förderprogramme und gibt damit dem Anrufer wichtige Entscheidungshilfen (4-5). Als Problemlösung offeriert er schließlich zwei unterschiedliche Optionen, die Entscheidung für eine der Alternativen obliegt indes letztendlich dem Ratsuchenden selbst (6).

Die Ratgebende C verfolgt in ihren Gesprächen, trotz gleicher Problemlage, zwei völlig verschiedene Lösungswege: Im Gespräch BAUFINANZ 08 geht sie nur unter dem Aspekt der Förderfähigkeit einer Einliegerwohnung auf den konkreten Fall ein (5). Zwar erfährt die Anruferin, dass es zwei Förderprogramme gibt, die beide einkommensabhängig sind (4), ihre Problemlösung hat allerdings einen hypothetischen Fall zum Gegenstand; ob die Ratsuchende überhaupt in den Genuss einer Förderung käme, bleibt völlig offen (5). Auf die erneute Problempräsentation hin verweist sie die Anruferin schließlich auf eine Beratung bei der Wohnungsbauförderstelle (7). Ganz anders jedoch im Gespräch BAUFINANZ 07: Hier geht die Expertin auf den konkreten Fall ein und errechnet, auf welches Förderprogramm die Ratsuchende Anspruch haben könnte – wenn auch unter dem Vorbehalt einer genaueren Prüfung durch die zuständige Wohnungsbauförderstelle. Diesen Vorbehalt baut sie dann dahingehend aus, die Ratsuchende über die zuständige Instanz und das Procedere der Antragstellung und -gewährung zu informieren (6).

Der Grund für dieses unterschiedliche Vorgehen der Ratgebenden C scheint darin zu liegen, dass die Ratsuchende im Gespräch BAUFINANZ 07 auf das Stichwort „Einkommen“ hin von sich aus, ohne Aufforderung der Ratgebenden, ihr Einkommen und ihre Familienstruktur nennt (vgl. Transkript Zeile 25ff.). Diese Aussage der Ratsuchenden scheint von solch großer konditioneller Kraft zu sein, dass der Expertin nichts anderes übrig bleibt, als zu prüfen, auf welches Förderprogramm die Ratsuchende Anspruch hat. Ohne diese Einlassung der Ratsuchenden wäre die Problemlösung wahrscheinlich ähnlich verlaufen wie in BAUFINANZ 08. Für diese Vermutung spricht, dass sich die Expertin auf keinen Fall festlegen möchte, sondern ihre Klientin mehrfach zu einer genauen Prüfung an die Förderstelle verweist.

Schließlich fällt auf, dass alle Ratgebenden auf konkrete Angaben zu den Konditionen der Förderprogramme bzw. normaler Bankkredite weitgehend verzichten, lediglich die Ratgebende C in BAUFINANZ 08 informiert darüber, welche Wohnfläche in welcher Höhe beim Baudarlehen gefördert werden, weitere relevante Daten, wie Einkommensgrenzen, Zinshöhe etc. bleibt sie aber schuldig. Selbst in ihrem zweiten Gespräch nennt sie lediglich das Ergebnis ihrer Berechnung, nicht aber, wo die Einkommensgrenze für das Zinsverbilligungsprogramm liegt.⁸⁶

In zwei weiteren Gesprächen dieses Problemhintergrundes haben die Anrufer spezielle,

⁸⁶ Die einzige konkrete Angabe zu den Konditionen im Gespräch Baufinanz 02 stammt im übrigen vom Ratsuchenden und wird vom Experten nur aufgegriffen.

allerdings recht unterschiedliche Fragen zu einer Finanzierungsmöglichkeit. So geht es der Ratsuchenden im Gespräch BAUFINANZ 05 um eine Bewertung der günstigsten Banken hinsichtlich des Zinssatzes für Kredite. Die Anliegenformulierung impliziert, dass sich die Ratsuchende bereits für eine Finanzierung, nämlich über einen Bankkredit, entschieden hat. Wie die weiteren Problempräsentationen zeigen, sind darüber hinaus in ihrem kognitiven Modell bereits drei Handlungsmöglichkeiten angelegt, deren Brauchbarkeit sie jedoch nicht einzuschätzen vermag. Ihre Fragen zielen daher auch auf eine Reduktion mehrerer Lösungen auf eine Lösung.

Die Ratsuchende im Gespräch BAUFINANZ 06 möchte zur Finanzierung der Modernisierung ihren Bausparvertrag verwenden. Allerdings ist sie nicht sicher, ob die angesparte Summe bereits ausreicht, um das Bauspardarlehen beanspruchen zu können.

Welche Informationen präsentieren nun der Experten zur Lösung dieser Probleme?

	BAUFINANZ 06 (RG B: Finanzteam)	BAUFINANZ 05 (RG B: Finanzteam)
	+ u:nd wenn mer jetzt anfangen zu baun muss mer doch auch ne gewisse bausparsumme ansparn. ne?	was sind denn die günstigten + äh: bAnken, aber nun äh gehts eben darum, welche bank +{p} nicht so hohe {pp} zinsen~ + hat~ * was halten sie von der/ ä von der {<} all. + bank? die im hansering sitzt {p} die (...). ** sagen se mal, wissen sie eigentlich ob die ähm: {<} aufbaubank in lei:pzig; würden die auch darlehen hier nach halle? nach sachsen anhalt? geben? [(...)] ich nahm an, dass die vielleicht auch im:; + ähm (H) jetzt die kreditzinsen etwas nIEdriger sind. [aber das kann nicht sein. wa? *** was äh halten sie von der rhein/ äh {<} rheinboden[hypothekenbank?]
1		Banken mit günstigen Zinssätzen Bayerische Vereinsbank eventuell auch die Sparkasse im Ortsbereich
2	Finanzierung ist auch ohne Bausparverträge möglich zur Modernisierung kann Ratsuchende einen KfW-Kredit beantragen Beantragung bei Hausbank Zinssatz von 6,5%, günstiger als normaler Satz von derzeit 8,5% Anspruch: bis 500,- DM / m ² , aber nicht alles ist förderfähig → mit KfW kann RS bei 100m ² Wohnfläche 50.000,- DM Kredit erhalten weitere 20.000,- DM mit dem Bausparvertrag über Schwäbisch Hall finanzieren	Finanzierung zehnjährige Zinsfestschreibung, keine fünfjährige, da hier das Risiko einer Zinserhöhung besteht aufgrund der Kredithöhe ist das Darlehen erststellig → Kreditaufnahme bei der Cosmosversicherung erststelliges Darlehen: Kredithöhe beträgt nur 50% des Gesamtpreises Cosmos ist ein Direktversicherer: Geschäftsabwicklung geht nur postalisch oder telefonisch, Unterlagen werden dem Klienten zugeschickt; kein Außendienst

	diesen Bausparvertrag mit den vermögenswirksamen Leistungen weiter besparen und später den Kredit damit tilgen restliche Summe von 20.000,- DM als normalen Hypothekenbankkredit mit normaler Tilgung Finanzierung übernimmt Hausbank Ratsuchende solle keinen weiteren Bausparvertrag abschließen, da bestehender Vertrag ausreicht empfehlenswerte Institute: Sparkasse, Bayerische Vereinsbank oder Bayerische Hypothekenbank Ratsuchende solle sich nie auf ein Institut festlegen, sondern immer vergleichen	vergibt Asoaltilgungsdarlehen, diese liegen niedriger als bei Banken, etwa um 0,5% Anschrift der Cosmos ist in jeder mittleren Wirtschaftszeitung zu finden Sitz ist in Saarbrücken Ratsuchende möge dort anrufen und sich ein Angebot unterbreiten lassen, sich aber keine Lebensversicherung verkaufen lassen
3		Bewertung weiterer Banken Allbank, Aufbaubank in Leipzig, Rhein-Boden-Hypothekenbank sind teurer, da es normale Kreditinstitute und keine Hypothekenbanken sind
4		Verweis an: RS solle sich bei einem unabhängigen Berater beraten lassen

Kommentar:

Gemeinsam ist beiden Gesprächen zunächst, dass der Ratgebende jeweils eine relativ umfangreiche Exploration vornimmt – eine Exploration, die die Grundlage für eine fallspezifische Lösungserarbeitung in jedem der Gespräche bildet. Allerdings unterscheidet sich das Vorgehen des Ratgebenden in den Gesprächen, nicht nur bedingt durch die unterschiedliche Problemkonstellation, deutlich voneinander: Obwohl sich die Frage der Ratsuchenden in BAUFINANZ 06 auf ein Detail eines bereits vorhandenen Finanzierungsplan bezieht, nutzt der Experte hier das Gespräch dazu, der Klientin ein eigenes Finanzierungsmodell detailliert vorzustellen und definiert so das Problem um (2). Im zweiten Gespräch bleibt er jedoch weitgehend bei dem durch die Problemfragen vorgegebenen thematischen Fokus, lediglich die Empfehlung hinsichtlich der Zinsfestschreibung als Teil eines Finanzierungskonzeptes geht darüber hinaus (2). Auch hier geht der Ratgebende teilweise sehr ins Detail, so bei der Vorstellung der Cosmosversicherung (2). Während er im Gespräch BAUFINANZ 06 der Anruferin genau eine Lösung präsentiert, sieht sich die Ratsuchenden im anderen Gespräch mit insgesamt drei, für ihre Problemlösung auch relevanten, Lösungsangeboten konfrontiert. Allerdings wird keiner der Vorschläge in erkennbarer Weise als die günstigste Variante bewertet. Zudem werden alle Alternativen der Ratsuchenden als untauglich beurteilt. Als weiteren Lösungsvorschlag, der aber auf

eine andere Instanz als Problemlöser verweist, rät er der Ratsuchenden, sich an einen unabhängigen Berater zu wenden.

Gemeinsam ist schließlich wieder beiden Gesprächen, dass sich die Lösungsvorschläge stets auf die „normale“ Kreditfinanzierung beziehen, Fördermöglichkeiten oder Institutionen, die solche vergeben, werden nicht erwähnt. Auch vermeidet es der Experte in beiden Gesprächen, der Ratsuchenden eine einzige Bank zu empfehlen, er fordert die Ratsuchende in BAUFINANZ 06 vielmehr ausdrücklich auf, bei mehreren Banken vorzusprechen.

Schließlich sollen zwei weitere Gespräche zu diesem Problemhintergrund betrachtet werden. Diese lassen sich besonders gut vergleichen, da hier die Problemfrage tatsächlich identisch ist: die Ratsuchenden möchten jeweils wissen, wie die Neuregelung des Paragraphen 10e des Einkommensteuergesetzes ausfällt. Allerdings unterscheiden sich die Problemfragen im Status: im Gespräch BAUFINANZ 09 bildet diese Frage das Initialproblem, während in BAUFINANZ 07 diese Frage zum Abschluss des Gespräches gestellt wurde.

Ein Vergleich der exothesierte Informationen ergibt folgendes Bild:

	BAUFINANZ 09 (RG D: Betriebswirt im Verein für Kreditgeschädigte)	BAUFINANZ 07 [Problem C] RG C: Wohnungsbauförderstelle)
	<i>mei[ne] frage, gilt der zehn e wElter oder wird der auch für die vIerundneunzig fertiggestellten eigenheime + umg/um/ ähäh äh gilt der nicht mehr. gibt es übergangsregelungen~</i>	<i>ähm ++ wissen sie schon was, äh der (...) zehn e fällt doch weg. wissen sie schon wie [das ab/]</i>
1	Geltung des Paragraphen 10e für 1994 fertiggestellte Eigenheime gilt der Paragraph 10e in der alten Form weiter ob es Varianten geben wird, kann der Ratgebende nicht sagen; eine detaillierte Auskunft ist nicht möglich; es wird Übergangsregelungen geben, deren Inhalt ist jedoch im Detail noch nicht bekannt	Geltung des Paragraphen 10e die Ratgebende weiß nichts näheres darüber zwar wurde die Neuregelung in der Zeitung angekündigt, sie ist jedoch noch nicht rechtskräftig
2	Verweis an: die Ratsuchende solle mit ihrem Steuerberater sprechen, ob ein Wechsel oder Übergang möglich ist die Ratsuchende könne sich durch den Verein beraten lassen	
3	Charakter des Paragraphen 10e bei den Vergünstigen des Paragraphen 10e handelt es sich um Steuersparmodelle, nicht um Fördergelder	

Die Unterschiede bei der Problemlösung zweier identischer Fragen sind hier geradezu frappierend. Die Expertin C gesteht ihr Nicht-Wissen kurz und bündig ein und apostro-

phiert so das Problem als für sie nicht lösbar. Allerdings scheint ihre Aussage, die Neuregelung wäre noch nicht rechtskräftig, darauf hinzudeuten, dass sie mit dem Entwurf vertraut ist. Sollte dies zutreffen, dann hätte die Verweigerung einer Problemlösung einen anderen Grund als die Unkenntnis der Ratgebenden: Als Repräsentantin einer staatlichen Institution kann oder möchte sie erst dann verbindliche Auskunft geben, wenn das betreffende Gesetz rechtskräftig geworden ist.

Völlig anders verhält sich hingegen der Ratgebende D. Obwohl er offensichtlich keine Kenntnis von den vorgesehenen Änderungen des Paragraphen hat, versucht er das zu Problem zu lösen, wobei jedoch seine Unkenntnis, und das nicht nur in Detailfragen, offenbar wird. Auch sein Verweis an zwei verschiedene Instanzen (darunter an die von ihm vertretene Institution) zeigt, dass der Ratgebende das Problem nicht zu lösen vermag. Ein frühzeitiges Eingeständnis, dieses Problem aus objektiven Gründen nicht lösen zu können (die Neuregelung des Paragraphen 10e war zu diesem Zeitpunkt tatsächlich noch nicht abgeschlossen), hätte ihn vor solch widersprüchlichen Äußerungen bewahrt. Allerdings wäre vermutlich das Gespräch dann nach wenigen Wortwechseln beendet gewesen und noch dazu mit einem für die Ratsuchenden gewiss unbefriedigenden Ergebnis .

Problemhintergrund „Kauf von bestehendem Wohnraum zur Eigennutzung“

Auch hier sollen zunächst die Gespräche verglichen werden, in denen es generell um Möglichkeiten der Finanzierung geht. Die Anliegen der Anrufer unterscheiden sich nur unwesentlich: Während die Ratsuchende in BAUFINANZ 01 nach der besten Finanzierungsmöglichkeit fragt, möchten die beiden anderen Ratsuchenden wissen, ob es für den Kauf auch Fördermittel gibt. Um Unterschied zum Ratsuchenden in BAUFINANZ 03, der sich offenbar sicher ist, dass es dafür Fördermittel gibt, ist die Ratsuchende in BAUFINANZ 11 in dieser Hinsicht jedoch eher skeptisch: Sie apostrophiert das lediglich als eine, zudem vage, Möglichkeit und thematisiert selbst als Alternative die Finanzierung über einen Bankkredit. Zur Lösung dieser Probleme wurden von den Experten folgende Informationen vermittelt:

	BAUFINANZ 01 (RG A: Finanzteam)	BAUFINANZ 03 (RG A: Finanzteam)	BAUFINANZ 11 (RG E: Verein für Kreditgeschädigte)
	<i>nun wollt ich~ + äh wissen jetzt erstmal {>} speziell von meinen eltern, {<} wie da die beste finanzierungsmöglichkeit ist</i>	<i>wAs kann ich da äh an fördermitteln in Anspruch nehmen beziehungsweise was kann ich da erhalten.</i>	<i>wie sieht das aus mit fördermitteln auch zu einem kAUf des hauses, ist das überhaupt möglich oder muss man da sich jetzt nUr bei einer bank den kredit jetzt äh + suchen oder wie verhält sich</i>

			<i>das</i>
1	Grundregel beste Finanzierung: wenig Kredit und viel Eigenkapital	mögliche Schwierigkeiten bei Kreditfinanzierung kann aufgrund des Alters des Ratsuchenden problematisch werden, da Kredite bis zum Erreichen des Rentenalters getilgt sein sollten Lösung: Mieteinnahmen zur Tilgung verwenden; Kofinanzierung durch Kinder	Fördermöglichkeiten Fördermittel für 1995 sind fast vergriffen
2	Finanzierung Hypothekenbankdarlehen aufnehmen kein normales Dresdner-Bank-Darlehen, sondern bei Hypothekenbank Frankfurt, dort sind Zinsen günstiger bestehende Bausparverträge einbeziehen keinen neuen Bausparvertrag abschließen	Finanzierung Fördermittel gibt es zum Kauf eines Altbaues nicht Fördermittel gibt es nur für die Schaffung von neuem Wohnraum in Form eines Zuschusses oder des KfW-Darlehens	Finanzierung ein Angebot der Bank einholen dieses Angebot mit den Angaben im Heft „Finanztest“ vergleichen dann sich vom Verein für Kreditgeschädigte beraten lassen Ratsuchende solle von Anfang an eine aktive Kreditnehmerin werden Ratsuchende solle auf den Rat des Vereins annehmen, falls dieser abrät etwas Eigenkapital ist notwendig
3		KfW-Darlehen Zinssatz von 5,75% → günstiger als normales Bankdarlehen empfehlenswert ist zehnjährige Zinsfestschreibung bis zu 5 Jahre Tilgungsaussetzung möglich, aber nicht empfehlenswert	Heft „Finanztest“ nachzulesen in der Verbraucherzentrale enthält Informationen über Bereitstellungszinsen, Schätzgebühren, Nebenkosten, Beleihungsgrenzen
4			Verweis an Verein für Kreditgeschädigte Verbraucherzentrale

Kommentar:

Im Unterschied zur Ratgebenden E, die sogleich zur Problemlösung schreitet, lässt der Ratgebende A der Problempräsentation zunächst eine Exploration und dann eine Lösungsanbahnung folgen. Dabei thematisiert der Ratgebende A in BAUFINANZ 03 einen Aspekt, der aus seiner Sicht problematisch für das Vorhaben des Anrufers werden könnte (1) und bietet

im Laufe des Gesprächs eine Lösung an.⁸⁷ Im zweiten Gespräch stellt er der Problemlösung dieselbe Grundregel wie im Gespräch BAUFINANZ 02 voran. Interessant sind nun vor allem die Unterschiede in der Problemlösung, besonders im Vergleich der Gespräche BAUFINANZ 11 und BAUFINANZ 03. So haben die beiden Experten offenbar unterschiedliche Vorstellungen darüber, ob man beim Kauf eines Hauses überhaupt Fördermittel beanspruchen könne: Während der Ratgebende A dies eindeutig verneint (2), impliziert die Aussage der Expertin E, dass es dafür Fördermittel gäbe, die allerdings für das laufende Jahr vergriffen wären. Da diese Finanzierungsmöglichkeit nun, wenn auch aus unterschiedlichen Gründen, entfällt, konzentrieren sich die Ratgebenden auf andere Finanzierungsvarianten. Die Ratgebende E beschreibt das Procedere der Kreditbeschaffung, wobei sie vor allem die Risiken einer solchen Finanzierung betont (2). Um diese Gefahren zu minimieren, verweist sie die Klientin zu einer weiteren Beratung sowohl an die von ihr vertretene Institution, als auch an die Verbraucherzentrale (4). Anders als der Ratgebende A in BAUFINANZ 01 offerierte sie jedoch keinen Finanzierungsplan, weder informiert sie über derzeit marktübliche Kreditkonditionen, noch äußert sie sich über empfehlenswerte Kreditinstitute. Die Ratsuchende erfährt lediglich, wo sie bei ihrem Vorhaben weitere Beratung und Hilfe erlangen kann: Neben den genannten Institutionen empfiehlt sie auch eine Ausgabe des Heftes „Finanztest“ (3). Nur in diesem Zusammenhang erwähnt die Expertin einige, für eine Kreditaufnahme relevante Stichworte, ohne jedoch auf deren praktische Bedeutung für den Fall der Ratsuchenden nur im mindesten einzugehen.

Der Ratgebende A im Gespräch BAUFINANZ 03 definiert das Problem hingegen um: Da es, aus seiner Sicht, dem Ratsuchenden offenbar vor allem um Fördermittel geht, informiert er ihn über eine andere Möglichkeit der Förderung: Die Modernisierung eines Altbaus mit dem KfW-Darlehen (2). Da diese Umdefinition akzeptiert wird, nennt er einige Details dieses Darlehens, wobei er auch einige Hinweise zur optimalen Nutzung dieses Kredites gibt (3). Die Finanzierung des Kaufes bleibt hingegen, anders als im Gespräch BAUFINANZ 01, unberücksichtigt. In diesem Gespräch unterbreitet der Ratgebende A seiner Klientin einen Finanzierungsplan, der sich allerdings auf die Art des aufzunehmenden Darlehens beschränkt; über Kreditkonditionen wird die Ratsuchende hingegen nicht informiert (2). Dafür spricht der Ratgebende hier eine konkrete Empfehlung für ein Kreditinstitut aus,

⁸⁷ Dieses Problem könnte im übrigen auch bei der Ratsuchende im Gespräch BAUFINANZ 11 akut werden: Um bis zum Beginn des Rentenalters den Kredit tilgen zu können, dürfte die Laufzeit des Kredites maximal 13 Jahre betragen. Da die Ratgebende aber auf die konkreten Umstände des Falles nicht eingeht, kann sie dieses Problem auch nicht erörtern.

wobei diese jedoch vermutlich durch Äußerungen der Ratsuchenden zu ihren bisherigen Bemühungen ausgelöst wurde. In beiden Gesprächen unterbleibt, im Unterschied zum Gespräch der Ratgebenden E, ein Verweis an andere beratende Institutionen.

In den letzten beiden Gesprächen zu diesem Problemhintergrund geht es schließlich um spezielle Fragen zu einer Finanzierungsmöglichkeit. Der Ratsuchende in BAUFINANZ 04 möchte wissen, ob ein bestimmtes Kreditinstitut den Kauf eines Grundstückes finanziert, die Ratsuchende im zweiten Gespräch fragt nach der Geltungsdauer der Wohnungsbauförderung.

	BAUFINANZ 04 (RG B: Finanzteam)	BAUFINANZ 12 (RG F: Kreditreferent)
	<i>+ {<} kreditanstalt für wiederaufbau. [+] {>} könnt ich dort och (so) e kredit bekomme?</i>	<i>äh die wohnungsbauförderung gilt + wohl nur für neunzehnhundertfünfundneunzig. * und wenn ich jetzt den antrag noch stellen würde, würdes ja sicher gar nicht mehr realisierbar sein; wenn das nur fürn halbes jahr gilt. ja?</i>
1	Kreditanstalt für Wiederaufbau finanziert keine Grundstückskäufe finanziert Modernisierungsprogramme	Geltungsdauer der Wohnungsbauförderung wird jedes Jahr neu aufgelegt und gilt nur für das jeweilige Jahr
2	KfW-Kredit für Modernisierung über die Hausbank zu beantragen Darlehen bis zu 500,- DM / m ² zu vergünstigten Zinsen	Finanzierung einer neugebauten Eigentumswohnung Baudarlehen des Landes Zinszuschuss jeweils einkommensabhängig mit dem Bauvorhaben muss bis zum 30.06. des nächsten Jahres begonnen werden, um für das laufende Jahr Fördermittel in Anspruch nehmen zu können
3	Finanzierung Grundstück über Hypothekenbank, Sparkasse oder Deutsche Bank wichtig ist, das richtige Institut zu finden Sparkasse am ehesten empfehlenswert Ratsuchender solle mit mehreren Instituten sprechen und Angebote vergleichen	Finanzierung der Eigentumswohnung (= Kauf der eigenen Mietwohnung) Restkaufgelddarlehen der Treuhand zu beantragen über finanzierende Bank Kredithöhe: 20% des Kaufpreises, aber max. 20.000,- DM Ratsuchende möge zur Sparkasse gehen und dort bei ihrem Berater dieses Darlehen ansprechen
4	Konditionen eines normalen Bankkredites Zinssatz von 8,5% bei zehnjähriger Zinsfestschreibung zehnjährige Festschreibung ist empfehlenswerter als fünfjährige Kreditsumme ist ein Kleindarlehen → Zinszuschlag zwischen 0,5 und 0,75%	Anspruch auf Wohnungsbauförderung Ratsuchende hat keinen Anspruch, da es sich bei der zu erwerbenden Wohnung um die Mietwohnung der Ratsuchenden handelt
5	Finanzierung bei vorhandenen Gebäuden eventuell auch ohne Eigenkapital möglich, da	

	Bungalows vorhanden sind wenn die wenig wert sind, ist etwas Eigenkapital notwendig	
--	---	--

Kommentar:

Ein Vergleich dieser zwei Gespräche ist aufgrund der unterschiedlichen Anliegen nur bedingt möglich. Im Unterschied zum Gespräch BAUFINANZ 12 kann der Ratgebende B auf eine Exploration verzichten, da der Anrufer bereits für eine Problemlösung entscheidende Fakten in der Problempräsentation nannte. Obwohl die vom Ratsuchenden zur Diskussion gestellte Finanzierungsmöglichkeit als Problemlösung untauglich ist, informiert der Experte B seinen Klienten über den KfW-Kredit, was für die Frage der Finanzierung des Kaufes indes irrelevant ist (2). Der Experte F hält sich dagegen strikt an den thematischen Fokus und informiert die Anruferin – nach einem Missverständnis hinsichtlich des Charakters der betreffenden Wohnung (2) – über Fördermittel, die sie zum Kauf ihrer Mietwohnung erhalten kann (3). Dabei nennt er einige Konditionen dieses Darlehens, solch wichtige Angaben wie zur Höhe des Zinssatzes oder Laufzeit des Kredites bleibt er jedoch schuldig. Die Finanzierung der restlichen, nicht über das angesprochene Darlehen abgedeckten Summe wird nicht berücksichtigt. Auch mit dem Hinweis auf die Sparkasse greift der Ratgebende lediglich eine Aussage der Ratsuchenden auf, andere Kreditinstitute werden zur Finanzierung nicht empfohlen. Der Ratgebende B empfiehlt indes mehrere Institute (3). Zwar favorisiert er später eines der genannten, relativiert seine Empfehlung jedoch durch seine nachdrückliche Aufforderung, bei mehreren Instituten vorzusprechen (4). Erst auf Nachfrage des Ratsuchenden informiert er über einige Konditionen eines normalen Bankkredites (wobei er auch auf das Handicap der Kreditsumme als Kleindarlehen eingeht) und gibt mit der Empfehlung zur Zinsfestschreibung Hinweise zu einer optimalen Finanzierung (4). Diesen Aspekt weitet er abschließend sogar aus, indem er den Ratsuchenden auf die Möglichkeit einer Finanzierung ohne Eigenkapital hinweist.

Fazit:

In den meisten Gesprächen zum Problemhintergrund „Schaffung neuen Wohnraumes durch Neubau oder Umbau“ wurde jeweils nur ein Bereich der Finanzierung durch die Ratgebenden thematisiert: Entweder die „normale“ Finanzierung über einen Bankkredit (Ratgebender B in BAUFINANZ 05 und Ratgebender D in BAUFINANZ 10) oder die Finanzierung durch Fördermittel (Ratgebender A in BAUFINANZ 02, Ratgebender B BAUFINANZ 06 in und Ratgebende C in BAUFINANZ 08 und BAUFINANZ 07). Lediglich der Experte B informiert im Gespräch BAUFINANZ 06 seinen Klienten über alle beide

Optionen. Diese Beobachtung lässt sich folgendermaßen erklären:

Die Ratgebende C als Mitarbeiterin der Wohnungsbauförderstelle hält sich bei ihrer Problemlösung strikt an ihren institutionell definierten Aufgabenbereich: die Vergabe von Fördermitteln. Dabei bleibt sie selbst dann, wenn sich eine Problemfrage wie in BAUFINANZ 08 nicht nur auf die Finanzierung über Fördermittel beschränkt.

Für die Ratgebenden A und B als Finanzberater eines privatwirtschaftlichen Unternehmens ist solch eine institutionelle Beschränkung auf eine Finanzierungsoption nicht anzunehmen. Dennoch reduzieren sie – bis auf eine Ausnahme – ihre Problemlösung auf eine der beiden Optionen; offenbar halten sie sich an den in der Problempräsentation vorgegebenen thematischen Fokus. So ist die Beschränkung auf die Förderprogramme im Gespräch BAUFINANZ 02 wohl auf die explizite Bitte des Ratsuchenden um Bewertung dieser Programme zurückzuführen. Im Gespräch BAUFINANZ 05 werden diese Fördermittel hingegen womöglich deshalb nicht thematisiert, weil die Ratsuchende mehrfach eine Bewertung verschiedener Banken hinsichtlich ihrer Konditionen erbittet. Eine Ausnahme bildet das Gespräch BAUFINANZ 06: Hier definiert der Experte das Problem völlig um und präsentiert der Klienten einen kompletten Finanzierungsplan, der sowohl Fördermittel (in Gestalt des KfW-Kredites) als auch normale Bankkredite einschließt. Allerdings scheinen professionelle Finanzberater den Schwerpunkt ihrer Beratung in der Regel auf die Finanzierung über einen normalen Bankkredit zu legen. So deutet der Inhalt der Lösungsanbahnung im Gespräche BAUFINANZ 02 darauf hin, dass der Ratgebende die Finanzierung über einen normalen Bankkredit besprechen möchte und sich erst aufgrund einer erneuten Problempräsentation den Fördermitteln zuwendet. Für diese Annahme sprechen auch die Beratungen zum Problemhintergrund „Kauf eines Hauses“: Im Gespräch BAUFINANZ 03 weist der Ratgebende A zunächst auf ein prinzipielles Problem der Kreditbeantragung hin und wendet sich erst dann der Frage nach Fördermitteln zu. Im Gespräch BAUFINANZ 01 hält er sich an den thematischen Fokus der normalen Kreditfinanzierung, obwohl beim Kauf eines Altbaus – wie im Gespräch BAUFINANZ 03 – eine Modernisierung durchaus wahrscheinlich wäre und hier Fördermittel der Kreditanstalt für Wiederaufbau interessant werden könnten..

Der Ratgebende D schließlich spart möglicherweise das Thema „Fördermittel“ deswegen aus, da er aus seiner Erfahrung als Berater im Verein für Kreditgeschädigte erfahren hat, dass man sich durch öffentliche Fördermittel sehr schnell zu einer Kreditfinanzierung verführen lässt (vgl. Transkript, Zeile 37). Auch die Ratgebende E in

BAUFINANZ 11 geht nicht auf das Thema „Fördermittel“ ein, wenn auch aus einem anderem Grund: Da diese so gut wie vergriffen seien, lohnt es sich auch nicht, darüber zu sprechen (vgl. Transkript, Zeile 19).

Vertreter staatlicher oder gemeinnütziger Institutionen verweisen mehr oder weniger explizit an die von ihnen vertretene Institution als der entscheidenden Instanz zur Problemlösung. Eine Lösung der Probleme findet am Telefon häufig gar nicht statt: Entweder sie verweigern eine Problembearbeitung (Ratgebender D in BAUFINANZ 10), erörtern lediglich hypothetische Fälle (Ratgebende C in BAUFINANZ 08) oder ihre Beratung geht am Kern des Anliegens vorbei (Ratgebende E in BAUFINANZ 11) oder ist sogar unkorrekt (Ratgebender D in BAUFINANZ 09). Selbst wenn sie – auf das Insistieren der Ratsuchende hin – eine Problemlösung offerieren, geschieht dies unter Vorbehalt (Ratgebende C in BAUFINANZ 07, Ratgebender D in BAUFINANZ 10). Ratgebende privatwirtschaftlicher Einrichtungen verweisen ihre Klienten zwar mitunter auch an andere beratende Institutionen, nicht ohne jedoch eine Lösung angeboten zu haben. Zudem scheinen sie ihre Klienten in der Regel nicht an die eigene, sondern an eine andere Institution zu verweisen.

Mit diesem Verweis an eine andere Instanz überschreiten zwar die Ratgebenden öffentlich-rechtlicher Institutionen den Fokus des von den Ratsuchenden formulierten Anliegens, jedoch trägt dieser Verweis nichts zur Problemlösung bei. Wenn Ratgebende privatwirtschaftlich organisierter Institutionen hingegen über das Anliegen hinausgehen, dann sind ihre Lösungsvorschläge zumindest in Bezug auf den Problemhintergrund relevant. Mitunter werden dabei Sachverhalte angesprochen, die aus der Sicht der Experten für die Ratgebenden problematisch werden könnten.

Des Weiteren fällt auf, dass Ratgebende privatwirtschaftlicher Einrichtungen in ihren Ausführungen in der Regel stärker ins Detail gehen, wenn es um Konditionen von Krediten bzw. Fördermitteln geht.⁸⁸ Allerdings können diese Angaben in keinem Fall so ausführlich sein, dass ein Anrufer umfassend über die Konditionen eines bestimmten Kredites informiert wäre – dies würde unweigerlich den zeitlichen Rahmen des Gespräches sprengen. Die Mitarbeiter staatlicher bzw. gemeinnütziger Institutionen verzichten in den analysierten Gesprächen dagegen weitgehend auf detailliertere Daten, so nennt lediglich die Ratgebende C in BAUFINANZ 08 zwei Merkmale des Baudarlebens.

Schließlich bewerten die Experten die Vorhaben ihrer Klienten nur in Ausnahmefällen.

⁸⁸ Eine Ausnahme bildet hier allerdings das Gespräch BAUFINANZ 02: Hier ist der Ratsuchende offenkundig bereits umfassend über die Konditionen der fraglichen Fördermittel informiert, so dass der Ratgebende möglicherweise glaubt, auf weitere Details verzichten zu können.

Dabei weisen sie die Ratsuchenden entweder von sich aus auf Risiken der Finanzierung hin (BAUFINANZ 03) oder werden explizit (BAUFINANZ 10) oder indirekt (BAUFINANZ 11) zu einer Bewertung aufgefordert. Ratgebende scheinen es aber in der Regel zu vermeiden, den Klienten trotz offenkundiger Risiken von ihren Vorhaben ausdrücklich abzuraten. Eine Ausnahme bildet hier allerdings die Ratgebende E in BAUFINANZ 11, die ihrer Klientin unter den gegebenen Umständen unmissverständlich vom Kauf einer Wohnung abrät. Diese Punkte legen den Schluss nahe, dass inhaltliche Aspekte der Informationsvermittlung in erster Linie mit der Zugehörigkeit der Ratgebenden zu einem bestimmten Typ von Institution zu korrelieren. Die Parameter Geschlecht und Herkunft haben hingegen in den Gesprächen zur Baufinanzierung keinen erkennbaren Einfluss auf die inhaltliche Seite der Informationsvermittlung.

4.1.3.2 Äußerungsform

In einem zweiten Schritt werden die Gespräche hinsichtlich der Art und Weise der Präsentation der Informationen miteinander verglichen. Im Unterschied zum inhaltlichen Vergleich bietet sich hier kein Kriterium an, um die Gespräche weiter zu differenzieren.

I Handlungsanstöße

In jedem der analysierten Gespräche wurden von den Experten Handlungsanstöße formuliert, obwohl lediglich im Gespräch BAUFINANZ 08 das Problem handlungsorientiert ist – offenbar hat der Problemtyp in dieser Hinsicht keinen Einfluss auf die Art der Problemlösungen. Hinsichtlich der Distribution der insgesamt 68 Handlungsanstöße fiel auf, dass ostdeutsche Ratgebende pro Gespräch durchschnittlich 2,5 Handlungsanstöße formulieren, westdeutsche hingegen 8,6.⁸⁹ Diese Relation von 1:3,5 bleibt selbst dann noch signifikant, wenn man das Verhältnis der Gesprächsdauer (1:1,5) als Vergleichsbasis heranzieht. Ob diese Verteilung indes tatsächlich herkunftsspezifisch ist, muss an weiteren Gesprächen des Korpus geprüft werden. Hinsichtlich der Parameter Geschlecht und Zugehörigkeit zu einem bestimmten Typ von Institution konnten keine signifikanten Unterschiede festgestellt werden.

Die Handlungsanstöße wurden überwiegend in einfachen Aussagesätzen mit Modalverben formuliert. Explizit performative Äußerungen wie Empfehlungen und Ratschläge waren hingegen ebenso selten zu beobachten wie Aufforderungen im direkten Imperativ oder Perspektivübernahmen. Die Distribution der verschiedenen Formen weist keine

⁸⁹ In sechs Gesprächen mit ostdeutschen Ratgebenden waren 16 Handlungsanstöße zu beobachten, in den ebenfalls sechs Gesprächen mit westdeutschen Experten dagegen 52.

Auffälligkeiten auf.

Deutlich mehr als die Hälfte der Handlungsanstöße (60%) wurde von den Experten in ihrer Verbindlichkeit eingeschränkt. In den weitaus meisten Fällen verwendeten die Sprecher dabei Aussagesätze mit konjunktivischen Modalverben (sie sollten, sie müssten, sie könnten), wobei mehrfach die Geltung der Aussage durch Heckenausdrücke weiter gemindert wurde. Hierbei konnte ein signifikanter Unterschied bezüglich des Parameters „Geschlecht“ festgestellt werden: Männliche Ratgebende schränkten 70% ihrer handlungsrelevanten Äußerungen in ihrer Geltung ein, weibliche hingegen nur in 30% der Fälle.

Jeder fünfte Handlungsanstöß wurde mit hoher Verbindlichkeit formuliert. Dieser Grad der Verbindlichkeit wurde dabei vor allem durch das Modalverb *müssen*, seltener durch imperativische Aufforderungen erreicht. Auch hier gibt es Unterschiede in der Distribution dieser Form: Ostdeutsche Experten bevorzugten diesen Typ überdurchschnittlich häufig. Aufgrund der insgesamt geringen Anzahl von Handlungsanstößen ostdeutscher Ratgebender im Teilkorpus BAUFINANZIERUNG wäre es allerdings voreilig, hier einen Zusammenhang zu konstatieren. Auch dieses Phänomen muss an den übrigen Gesprächen des Korpus’ verifiziert werden.

Lediglich 16% der Handlungsanstöße wurden in einem neutralen Modus formuliert, d.h. in ihrer Verbindlichkeit weder eingeschränkt noch verstärkt. Die meisten dieser Äußerungen entsprachen dem Typ des einfachen Aussagesatzes bzw. Konditionalsatzes. Im Unterschied zu den inhaltlichen Aspekten korrelieren die Auffälligkeiten in der Äußerungsform eher mit den Parametern „Herkunft“ bzw. „Geschlecht“.

II Sachinformationen

Aufgrund der Vielzahl der vermittelten Sachinformationen war es unmöglich, hier eine ebenso detaillierte quantitative Analyse vorzunehmen. Hinsichtlich der Verbindlichkeit der Aussagen fiel zumindest auf, dass Sachaussagen seltener in ihrer Geltung eingeschränkt werden als Handlungsanstöße. Die insgesamt 33, in ihrer Verbindlichkeit eingeschränkten Äußerungen verteilen sich dabei sehr ungleichmäßig auf die Ratgebende: Während der Ratgebende F in seinen Sachaussagen keine relativierenden sprachlichen Mittel verwendet, entfielen auf den Ratgebenden B die Hälfte aller fraglichen Äußerungen. Hinsichtlich der relevanten Parameter war zu beobachten, dass männliche Experten ihre non-aktionalen Informationen, gemessen an der Gesamtheit der Sachinformationen, häufiger relativieren als Frauen (die Relation zwischen weiblichen und männlichen Ratgebenden beträgt 1:3). Bezüglich der anderen Parameter konnten keine Auffälligkeiten in der Distribution

beobachtet werden.

4.1.3.3 Kommunikationsprobleme

Im Weiteren sollen nun die beobachteten Kommunikationsprobleme benannt und deren Ursachen erörtert werden.

Manifeste Kommunikationsprobleme

Betrachtet man die zahlreichen potentiell verstehenskritischen Formulierungen in der Gesamtheit der Gespräche (mindestens 56), dann überrascht die geringe Zahl an manifest gewordenen Kommunikationsproblemen (14). Die folgende Übersicht gibt einen Aufschluss über die erkannten Problemtypen und deren Ursachen:

Nr.	Problemtyp	Subtyp	Ursache	Gespräch	RG
1	akustisches Verstehensproblem		„erststelliger Kredit“	BAUFINANZ 05	RG B
2	akustisches Verstehensproblem ⁹⁰		Frage der Ratsuchenden, wo das Heft Finanztest einzusehen sei – obwohl dieser Sachverhalt von der Expertin bereits genannt wurde	BAUFINANZ 11	RG E
	semantisches Zuordnungsproblem				
3		Referenzproblem	Terminus „Cosmosversicherung“	BAUFINANZ 05	RG B
4			„Sachen zuschicken“ – durch Nachfrage präzisiert	BAUFINANZ 10	RG D
5			„zwanzig Prozent Eigenkapital“ von ??? – durch Schlussfolgerung der Ratsuchenden präzisiert	BAUFINANZ 10	RG D
6		lokales Bedeutungsverstehensproblem	Terminus „erststelliger Kredit“	BAUFINANZ 05	RG B
7			Termini „Einliegerwohnung“ und „gemeinsamer Haushalt“	BAUFINANZ 08	RG C
8			Terminus „gemeinschaftlicher Haushalt“	BAUFINANZ 08	RG C

⁹⁰ Der Grund für die Frage der Ratsuchenden ist nicht eindeutig zu erklären. Möglicherweise hatte sie die Äußerung der Ratgebenden sehr wohl verstanden, im Laufe des Gespräches wurde diese aber wieder vergessen. Somit läge hier ein Behaltensproblem seitens der Ratsuchenden vor. Für die Annahme eines solchen Typs von Verständigungsproblemen spricht nicht zuletzt die begrenzte Kapazität des Kurzzeitgedächtnisses, die den Behaltensprozess im Gespräch erschwert.

Nr.	Problemtyp	Subtyp	Ursache	Gespräch	RG
	lokales Erwartungsproblem				
9		Wissensdivergenz	Widerspruch zwischen eigenem Wissen und den Informationen des Ratgebenden	BAUFINANZ 09	RG D
10		Kontextproblem	vom Problem abweichende Information aufgrund unpräziser Problemformulierung seitens der Ratsuchenden („landesspezifische Förderprogramme“ statt „Höhe der Kreditzinsen“)	BAUFINANZ 05	RG B
11			vom Problem abweichende Information durch die Ratgebende („zuständige Stelle“ statt „beste Finanzierung“)	BAUFINANZ 08	RG C
12	Irrtum bei der Zuordnung von Sachverhalten		Terminus „Förderprogramm“ wird von der Ratsuchenden falsch verwendet	BAUFINANZ 09	RG D
13	globales Erwartungsproblem		Verweigerung der Problemlösung durch den Ratgebenden	BAUFINANZ 10	RG D
14	Fehlsubsumption bei der Anliegenstypisierung		unzureichende Problempräsentation seitens der RS; Unterstellung eines Standardfalls seitens des Experten	BAUFINANZ 12	RG F

Wie diese Übersicht zeigt, handelt es sich bei der Mehrzahl der manifesten Probleme um semantische Zuordnungsprobleme. Diese sind überwiegend auf die Verwendung von Fachbegriffen zurückzuführen (3, 6-8). Für die Relevanzprobleme 4 und 5 sind Termini zumindest mittelbar verantwortlich: Im ersten Fall subsummiert der Ratgebende die benötigten finanztechnischen Unterlagen (wie Einkommensbescheinigung, Sparguthaben etc.) unter dem alltagsweltlichen Begriff „Sachen“, im zweiten Fall kann die Äußerung „zwanzig Prozent Eigenkapital“ nur im Rekurs auf den Terminus „Darlehenssumme“ erschlossen werden. Schließlich resultiert das Problem 12 ebenso aus der, hier falschen, Verwendung eines Terminus.

Am zweithäufigsten waren lokale Erwartungsprobleme zu beobachten, wobei diese auf unterschiedliche Ursachen zurückgeführt werden können. Interessant ist dabei das Problem 11: Obwohl es in den Gesprächen mehrmals vorkam, dass Ratgebende mit ihren Ausführungen wenig zur Problemlösung beitrugen, wurde diese Diskrepanz zwischen dem Problem und den exothesierten Informationen nur in diesem einen Fall thematisiert. Bemerkenswert sind auch die Probleme 13 und 14, denn diese Problemtypen treten, im Unterschied zu den Untersuchungen Seltings zu Verständigungsproblemen (1987a, 1987b), wo sie nur als latente Probleme kategorisiert werden konnten, im vorliegenden Fall manifest auf.

Latente Kommunikationsprobleme

Latente Probleme konnten in den Gesprächen insgesamt 11 mal rekonstruiert werden. Die folgende Übersicht gibt einen Aufschluss über die erkannten Problemtypen und deren Ursachen:

Nr.	Problemtyp	Subtyp	Ursache	Gespräch	RG
1	semantisches Zuordnungsproblem	latentes Missverständnis	vermutlich unterschiedliche Referenz zum Begriff „Grundstück“	BAUFINANZ 01	A
2		latentes (einseitiges) Missverständnis	vermutlich missversteht Ratsuchende die Termini „Hauptwohnung“ und „Einliegerwohnung“	BAUFINANZ 08	C
3		latentes Bedeutungsverstehensproblem	vermutlich ist Terminus „Grundbuch im ersten Rang“ unbekannt	BAUFINANZ 04	B
4			Terminus „erststelliger Kredit“ unbekannt	BAUFINANZ 05	B
5			vermutlich Termini „Bereitstellungszinsen“, „Schätzgebühren“ „Beleihungsgrenzen“ unbekannt	BAUFINANZ 11	E
6			vermutlich gesamte Darstellung des Finanzierungsplans mit Verwendung zahlreicher Termini unklar	BAUFINANZ 06	B
7	lokales Erwartungsproblem	latentes Relevanzproblem	vermutlich Relevanz „Mieteinnahmen“ zur Problemfrage unklar	BAUFINANZ 03	A
8			vermutlich Relevanz des Lösungsvorschlages „Finanzierung ohne Bausparverträge möglich“ bezüglich der Problemfrage unklar	BAUFINANZ 06	B
9			vermutlich Relevanz des Lösungsvorschlages „keinen Bausparvertrag abschließen“ unklar	BAUFINANZ 06	B

Nr.	Problemtyp	Subtyp	Ursache	Gespräch	RG
10	globales Erwartungsproblem		vermutlich Diskrepanz zwischen Antwort der Ratgebenden und Problemfrage der Ratsuchenden	BAUFINANZ 07	C
11	globales Erwartungsproblem		vermutlich Diskrepanz zwischen Antwort der Ratgebenden und Problemfrage der Ratsuchenden	BAUFINANZ 11	E

Die Auflistung der latenten Kommunikationsprobleme zeigt, dass auch hier die semantischen Zuordnungsprobleme überwiegen, wobei in dieser Gruppe wiederum Bedeutungsverstehensprobleme am häufigsten auftraten. Ebenso wie bei den manifesten semantischen Problemen sind hier in erster Linie (außer im Problem 1) Termini ursächlich für vermutete Kommunikationsprobleme. Am zweithäufigsten, ebenso wie bei den manifesten Problemen, traten lokale Erwartungsprobleme auf, allerdings hier nur in Form von Relevanzproblemen.

Insgesamt ist festzustellen, dass die meisten Kommunikationsprobleme in den Gesprächen zur Baufinanzierung dem Typ der semantischen Zuordnungsprobleme zuzurechnen sind, wobei diese wiederum mehrheitlich auf die Verwendung von Fachwörtern zurückzuführen sind. An zweiter Stelle in der Häufigkeit stehen lokale Erwartungsprobleme, überwiegend in Gestalt von Relevanzproblemen. Die übrigen beobachteten Problemtypen bildeten keine signifikante Menge.

Auffälligkeiten in der Distribution der manifesten und latenten Kommunikationsprobleme hinsichtlich der Parameter „Geschlecht“, „Herkunft“ und „Zugehörigkeit zu einem Typ von Institution“ konnten nicht festgestellt werden.

4.1.3.4 Zusammenfassung

Betrachtet man die untersuchten Gespräche unter der erkenntnisleitenden Fragestellung, dann muss festgestellt werden, dass sie den Anforderungen an ein Beratungsgespräch in entscheidenden Aspekten nur unzureichend gerecht werden konnten. Für diese Einschätzung sprechen folgende Beobachtungen:

- In vier Gesprächen wurde das Problem nicht gelöst. So verweist die Ratgebende C ihre Klienten zur Problemlösung explizit an die Wohnungsbauförderstelle (BAUFINANZ 07, BAUFINANZ 08). Im Gespräch BAUFINANZ 11 werden Problemlösungen lediglich angedeutet, auch hier verweist der Experte die Anruferin zur Problemlösung an die eigene und eine weitere Institution. Im Gespräch BAUFINANZ 09 schließlich ist zwar eine Lösung aus objektiven Gründen nicht möglich (die Neufassung des Paragraphen 10e zum Einkommenssteuergesetz war noch nicht in seiner endgültigen Fassung bekannt), die widersprüchlichen Aussagen des Ratgebenden machen jedoch letztlich die gesamte Beratung nutzlos.
- In lediglich einem Gespräch konnte das Problem vollständig gelöst werden: im Gespräch Baufinanz 12. Obwohl dem Ratgebenden zunächst eine Fehlsubsumption

unterlief, und er das Vorhaben der Anruferin als untauglich bewerten musste, konnte er eine alternative Lösung anbieten, mit deren Hilfe die Ratsuchende ihre Eigentumswohnung zumindest zum Teil über einen günstigen Kredit finanzieren kann. Allerdings beschränkte die Problemlösung auf das Restkaufgelddarlehen, die Gesamtfinanzierung wurde nicht zum Gegenstand der Beratung gemacht.

In den übrigen sieben Gesprächen konnte zwar auch eine Problemlösung erreicht werden, jedoch nur mit wesentlichen Einschränkungen:

- Die Beratungen fokussieren – vom Gespräch BAUFINANZ 06 abgesehen – stets nur einen Aspekt der Finanzierung: entweder die Finanzierung über Fördermittel oder über einen normalen Bankkredit.
- Angaben zu Förderprogrammen oder zu normalen Bankkrediten beschränken sich häufig auf einige wenige Details, zahlreiche andere relevante Fakten werden nicht erwähnt. Damit bleiben den Ratsuchenden wichtige Informationen vorenthalten, die für die Planung einer soliden Finanzierung von Wohneigentum unerlässlich sind (siehe BAUFINANZ 01 und 03).
- Andererseits sind Ratsuchende überfordert, wenn man ihnen – wie im Gespräch BAUFINANZ 06 – ein komplettes Finanzierungsprogramm unterbreitet oder sie mit einer Finanzierungsvariante konfrontiert, die – wie im Gespräch BAUFINANZ 05 – das Verständnis von sehr speziellen Termini voraussetzt. Diese Überforderung kann dazu führen, dass sich Ratsuchende womöglich unsicher werden, inwieweit sie überhaupt in der Lage sind, die komplexen Zusammenhänge zu durchschauen.
- Die Anrufer erhalten mitunter mehrere Lösungsangebote, ohne dass eines davon als optimale Alternative gekennzeichnet wird. Somit liegt die Entscheidung für einen der Vorschläge bei den Ratsuchenden (siehe BAUFINANZ 04 und BAUFINANZ 05).
- Selbst wenn den Anrufern verständliche Lösungen unterbreitet werden, wird die Geltung dieser Aussagen durch entsprechende sprachliche Mittel eingeschränkt, wodurch bei den Ratsuchenden der Eindruck entstehen kann, die Experten wären sich ihrer Sache nicht sicher (BAUFINANZ 02, 04, und 04).
- Auch der Verweis an andere beratende Instanzen kann bei den Anrufern den Eindruck erwecken, die aktuelle Beratung sei in irgendeiner Weise unzureichend (BAUFINANZ 03, 05 und 10)
- Schließlich können Ratsuchende – wie im Gespräch BAUFINANZ 10 – nicht davon ausgehen, dass sie von den Experten vor möglichen Risiken der Finanzierung

gewarnt werden und ihnen in ihrem Interesse von einer Finanzierung abgeraten wird.

Ingesamt muss bezweifelt also werden, ob die von den Experten gegebenen Informationen in quantitativer und qualitativer Hinsicht ausreichend sind, um von den ratsuchenden Anrufern in handlungsleitendes Wissen zur Bewältigung einer problematisch gewordenen alltagsweltlichen Situation transformiert werden zu können. Damit bleibt auch fraglich, ob die Beratungsgespräche den Ratsuchenden durch die Reduktion von Komplexität Sicherheit vermitteln konnten.

4.2 Ausgewählte Gespräche der anderen Teilkorpora

4.2.1 Analyse der einzelnen Gespräche

Im folgenden Abschnitt sollen die Lösungsbemühungen der Experten an weiteren Gesprächen aus den Teilkorpora REISEN; EXISTENZGRÜNDUNG und PFLEGEVERSICHERUNG untersucht werden. Auch in den Gesprächen dieser Teilkorpora musste festgestellt werden, dass etliche dieser Gespräche den Anforderungen an eine Beratung nur bedingt gerecht werden konnten. Diese Behauptung soll an einigen Gesprächen exemplarisch untermauert werden. Zuvor sollen jedoch die wichtigsten Daten zu diesen Gesprächen genannt werden.

Gespräche zur Existenzgründung

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
06.10.93	EXISTENZ 01	Spezialitätenrestaurant	12:50	arbeitslos, 31
06.10.93	EXISTENZ 02	Astrologie	5:11	Invalidenrentnerin, 40
16.06.95	EXISTENZ 05	Betonbohren	7:10	Verkäufer, 30
16.06.95	EXISTENZ 10	Gaststättengründung	6:30	wiss. Mitarbeiter, 32

Beide Foren wurde unter dem Thema „Selbständigkeit“ angekündigt. Im Forum vom Oktober 1993 standen den Anrufern eine Mitarbeiterin der Deutschen Ausgleichsbank, ein Steuerberater sowie zwei Mitarbeiter einer Industrie- und Handelskammer, im zweiten Forum ebenfalls zwei Mitarbeiter einer Industrie- und Handelskammer, ein Wirtschaftsberater und eine Mitarbeiterin einer Service-Agentur zur Verfügung.

Gespräche zum Thema Reisen

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
05.05. 94	REISEN 04	Stornogebühren	3:58	Buchhalterin, 30
27.02. 95	REISEN 09	Irrtum im Katalog	4:16	Rentnerin, 62
27.02. 95	REISEN 13	Indonesien	3:25	Programmiererin, 29

Beide Telefonforen wurden unter dem Thema „Reisen“ angekündigt. Im ersten Telefonforum konnten sich die Anrufer an zwei Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale und an einen Mitarbeiter des ADAC wenden. Am zweiten Forum nahmen wiederum zwei Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale sowie eine Mitarbeiterin der Zeitung aus dem Ressort „Reisen“ und der Geschäftsführer eines Reisebüros teil.

Gespräche zum Thema Pflegeversicherung

Datum	Signatur	Stichwort	Dauer	RS (Tätigkeit, Alter)
18.04.95	PFLEGE 02	Arbeitsamt	3:07	arbeitslos, 51
18.04.95	PFLEGE 03	Antrag Vater	2:28	Sachbearbeiterin, 50
18.04.95	PFLEGE 05	Bedingungen	3:01	Frührentnerin, 55

Dieses Telefonforum wurde unter dem Stichwort „Pflegeversicherung“ angekündigt. Den Anrufern standen eine Mitarbeiterin und drei Mitarbeiter mittlerer Führungsposition zweier gesetzlicher Krankenkassen zur Verfügung.

Teilkorpus EXISTENZGRÜNDUNG

Beispiel 1: Gespräch EXISTENZ 01

Im ersten Beispielgespräch geht es um die Gründung eines Restaurants. Der einund-dreißigjährige arbeitslose Anrufer wird von einer Mitarbeiterin der Deutschen Ausgleichsbank Bonn beraten. Seine Problempräsentation gestaltet sich folgendermaßen:

Problempräsentation A

20	RS	ja guten tag. ++ {>} ich habe das in der zeitung gelesen, {<} jetzt hab ich eigentlich (mal) ne frage.[++]
21	RG	[ja,]
22	RS	und zwar möchte {<} ich mich mit {>} meiner freundin selbständig machen im geschtet/ gaschtättenbereich, ++ habe nun gehört dass es da nicht so rOsig aussieht und da wollt=ich eigentlich mal fragen, + wie (sind die) die chancen.

Sein Anliegen lässt sich aus diesen Äußerungen allerdings nicht genau bestimmen: Geht es ihm um die Chancen der Finanzierung durch die Banken oder um die Marktchancen seines geplanten Unternehmens? Die Expertin fragt jedoch nicht nach, sondern definiert als problematischen Sachverhalt die Marktchancen des geplanten Unternehmens. In ihrem Lösungsvorschlag hält sie sich allerdings mit der Bewertung der Chancen zurück; sie kann dem Ratsuchenden nur empfehlen, sich durch eigene Recherchen ein Bild von der Konkurrenz zu machen, um so die Aussichten abschätzen zu können (23, 27).

Problemlösung A

23	RG	das kann man natürlich (nicht) sAgen. das=äh: hängt von dem Ort (ab wovon ihr standort) den sie sich AUssuchen. + fÜr ihre selbständigkeit. + da bleibt ihnen nichts anderes übrig~ von wo rufen sie an?
24	RS	(H) von x-stadt direkt.

25	RG	von x-stadt dirEkt.[+]
26	RS	[ja]
27	RG	gehen sie mal durch den ort, + gehen sie mal durch die straßen und schauen sie mal nach, wo jetz ne gaststätte is? und wie äh: ihre konkurrEnten sind. ++

Allerdings hat der Ratsuchende diesen Schritt bereits unternommen, denn er klärt die Ratgebende darüber auf, dass er ein Spezialitätenrestaurant eröffnen möchte und es nach seinen Informationen *nur zwei stück bis jetzt in x-stadt* gebe. Offensichtlich ist jedoch für ihn das Problem bisher nicht gelöst, denn reformuliert er seine Frage, wobei nun deutlicher wird, dass es ihm in der Tat um die Marktchancen geht:

Problempräsentation A (Reformulierung)

37	RS	(H) u:nd; deswegen die frage, {>} wie sind die chancen,=ich hab das von mehreren seiten schon jehört das Ist nicht so besonders, ++
----	----	---

Mit dieser Äußerung wiederholt der Anrufer nicht nur sein Anliegen und kennzeichnet damit die bisherigen Lösungsbemühungen als unzureichend. Die Reformulierung verweist auch auf seine offenkundige Unsicherheit, die sich aus zwei gegensätzlichen Annahmen ergibt: Einerseits müssten die Marktchancen gut sein, da es nur zwei potentielle Konkurrenten gibt. Andererseits hat er erfahren, dass die Aussichten im Moment *da nicht so rOsig, nicht so besonders* sind. Obwohl seine Frage noch nicht beantwortet wurde, insistiert der Ratsuchende nicht auf einer Lösung, denn er formuliert nach einer kurzen Pause eine nächste Problemfrage:

Problempräsentation A'

38	RS	und dann die nächste frage, + {<} wie ist das mit der kreditsache. ++ wird das oder ist das überhaupt äh ++ kredit/ äh + förder/ äh~ +
----	----	--

Auch diese Problempräsentation ist nicht eindeutig. Zunächst einmal beendet er seine Äußerung nicht, sondern bricht die Formulierung ab, wobei die Intonation in der Schwebe bleibt. Offenbar hat er Schwierigkeiten, die exakten Termini zu finden, wie die Wortabbrüche und Verzögerungssignale zeigen. Die Ratgebende interpretiert die Frage zunächst als eine nach der Förderfähigkeit des Unternehmens und fokussiert in ihrer Problemlösung die Fördermittel, die es für Existenzgründer gibt. Als eine Möglichkeit nennt sie nun die Eigenkapitalhilfe und erkundigt sich nach der Höhe des veranschlagten Investitionsvolumens (41).

Problemlösung A'

41	RG	sie können also eigenkapitalhilfe bekommen bis vierzig prozent der gesamtinvestitionssumme? + wenn sie sich und ihre freundin selbständig machen hat JEder. ++ anspruch auf diese~ + äh:m.=äh:m. mittel, +
----	----	--

		{>} ja, das heißt sie könn sie könn sich {<} das investitionsvolumen auch tEilen =ich weiß nicht an welche größenordnung hatten sie denn gedacht. ++
--	--	---

Diese Kenntnis des Investitionsvolumens ist die Voraussetzung, um – wie der Ratgebende im Gespräch EXISTENZ 05 (vgl. Seite 275) – die Höhe des Kredites und des erforderlichen Eigenkapitals bestimmen zu können. Der Ratsuchende kann diese Frage allerdings nicht beantworten. Das lässt vermuten, dass er noch kein klares Gründungskonzept erarbeitet hat – eine Annahme, die vor allem durch den recht unbekümmerten Versuch, einen für die Existenzgründung entscheidenden Prozess zu benennen, begründet erscheint (42).

42	RS	ja das ist also soweit isses eigentlich noch nIcht, + {<} aber es ist ähm (ne anmietung...) {>} einer gaststätte und dann no/ + müssen=mer mal sehen wir müssen noch äh so ne äh; existenz/ + oder son ++{f>} wIrtschaftlichkeitsprüfung oder sonstwas machen lassen, wie das äh wie auch immer das heißt~
----	----	--

Daraufhin bricht die Ratgebende ihre Ausführungen zu den Förderprogrammen ab und thematisiert nun das grundsätzlichere Problem der Kreditwürdigkeit.

43	RG	ja. + das wäre also sehr wichtig, ja, al[so wenn]
44	RS	[ja:,]
45	RG	sie überhaupt äh~ das hauptproblem wird sein, + ne bank für dieses vorhaben zu fInden.
46	RS	genau.
47	RG	ja? und=äh.+ dA hängt es im wesentlichen davon ab wie sIE sich da verkaUFen.+ ja, das heißt also: äh mit welch~ + gut vorbereiteten unterlagen sie an die bank rantreten; ja, ihr ihr konzept vertreten. das wird also sehr sehr wIchtig sein um überhaupt äh äh da bei=ner bank äh äh zuspruch zu finden.++ und dAnn geht der weg natürlich automatisch auch unter (einbezug der) öffentlichen förder(...). ++

Ihre Lösungsvorschläge – vor allem der nachdrückliche Hinweis auf die *gut vorbereiteten unterlagen* – deuten darauf hin, dass sie den Stand der Vorbereitungen als unzureichend einschätzt und der Gründungsidee – zumindest zum jetzigen Stand – wenig Aussichten auf Verwirklichung einräumt. Der Fokus der Gespräche verschiebt sich daher auf das Problem der Kreditwürdigkeit oder, wie es die Expertin selbst formuliert: *das hauptproblem wird sein, + ne bank für dieses vorhaben zu fInden*. In diesem Zusammenhang steht auch die folgende Nachfrage des Ratsuchenden:

Problempräsentation A''

50	RS	(H) nun ne frage~ sie ga/ sachten (jetz) man soll gut vorbereitet hingehn. + wie mein sie das jetz. + gut vorbereitet
----	----	--

In ihrer Antwort nennt die Ratgebende einige Punkte, die es in der Vorbereitung zu klären

gilt: die genaue gastronomische Ausrichtung, den Standort und die Größe des Restaurants. Allerdings ist – nach Bekunden des Ratsuchenden – die Vorbereitung bereits soweit gediehen, so dass der Lösungsvorschlag für ihn nichts wesentlich Neues enthält:

Problemlösung A''

58	RS	also (...) das hab ich mir alles schon + (...) gedanken jemacht und hab ich auch schon mit m makler jesprochen und war schon ein objekt angucken. ++hallo?
		[(...)]
64	RS	[ja:] {>} also wie gesagt ich habe schon mit m makler verbindung aufgenommen und wollten uns objekte mal angucken, + und erstmal diese äh konzept erstellen, [+ +].

Obwohl der Ratsuchende also durchaus einige konkrete Vorstellungen im Hinblick auf das von der Ratgebenden geforderte *konzept* (47) formuliert, greift sie diese Information nicht auf. Weder fragt sie nach, um welche Art von Spezialitätenrestaurant es sich handeln soll, noch welchen Standort der Ratgebende ins Auge gefasst hat. Möglicherweise ist sie aber auch nach wie vor skeptisch, was die Qualität der Gründungsidee betrifft. Diese Skepsis dürfte noch zunehmen, als sie erfährt, dass der Ratsuchende weder über kaufmännische noch über geringste branchenspezifische Kenntnisse verfügt. Auch die Mitteilung, seine Partnerin würde seit einem dreiviertel Jahr in einem Nationalitätenrestaurant als Beiköchin arbeiten, wird die Bedenken der Experten kaum zerstreut haben können, wie die kommentarlose Kenntnisnahme dieses Faktums in 71 und die anschließende Pause vermuten lassen. Auch die Verwendung und deutliche Betonung des Indefinitpronomens *etwas* in ihrer späteren Bewertung dieses Sachverhaltes zeigen (73) ebenso wie ihre deutlich negative Hörerrückmeldung in 77, dass sie die Kenntnisse der Existenzgründer für unzureichend hält.

70	RS	also ich bin jetzt eigentlich branchenfremd, äh fremd? ++ aber meine freundin die ist äh äh kö/ äh also beiköchin in einem griechischen restaurant.
71	RG	ja. ++
72	RS	so. (H) + die [arbeitet da schon knapp/]
73	RG	[{p} (das wäre schon mal Etwas. ja.)]
74	RS	bitte?
75	RG	{f} das wäre schon mal etwas.
76	RS	ja:?
77	RG	hmhm~

Diese Problembearbeitung abschließend, empfiehlt sie dem Ratsuchenden nochmals, ein konkretes Konzept zu entwickeln. Mit dieser Empfehlung ist für beide Seiten dieses Problem offensichtlich gelöst, obwohl der Anrufer letztlich nichts substantiell Neues erfahren

hat. Er belässt es dennoch bei diesem Stand der Problemlösung und wendet sich erneut der Frage der Fördermittel zu:

Problempräsentation A'''

90	RS	ja, + (H) und diese eigenleistungen sa/ oder die diese eigenkapital kann man denn das ähm + sich auch nochmal finanzieren lassen; [ja:,]
----	----	--

Diese Frage kann die Expertin nun in aller Ausführlichkeit beantworten, denn diese Thematik fällt in ihr ureigenes Fachgebiet:

Problemlösung A'''

91	RG	<p>++ähm es ist ja so. +</p> <p>wIr stellen über die deutsche ausgleichs~ + äh bank,+ eigenkapital in (...) zur verfügung. das heißt ein blAnkokredit, +</p> <p>ja?</p> <p>der also auch sehr günstige konditionen hat. (in=den + in=den) äh drei jahren ist der als: äh zinslos? + und dann äh: + (hat er) eine verzinsung die also erstmal äh: (äh) la/ langsam anfängt, + {>} und erst ab dem {<} sechsten jahr bezahlen sie den normalen mArktzins. der liegt zur zeit bei sieben komma vier prozent.++</p> <p>{f} das äh: darlehen wird; + blanko. gewährt.+ damit stellen wir also vierzig prozent der gesamten investitionssumme; + schon mal dar.+ {>} das ist natürlich {<} schon mal sehr vIEL.</p> <p>++das heißt {>} äh: für die hAUsbank, sie muss die restlichen sechzig prozent darstellen?+ {<} und das kann=se einmal, indem=se halt auch noch über die: bürgschaftsbank ihres landes geht?</p> <p>die + kreditgarantIEgemeinschaft? + und würde dA auch noch mal {>} ne achtzig prozentige ausfallbürgschaft äh:.[äh:.]</p>
92	RS	[ja:,]
93	RG	<p>geben.+</p> <p>ja,</p> <p>(H) äh äh letztlich, + was sie ansonsten an sicherheiten zu stellen ham; das kann ich natürlich nicht beurteilen? +</p> <p>ähm ++ die EINrichtungen sind natürlich nicht. sehr viel wert.</p>

Diesen Ausführungen dürfte indes der Ratsuchende, zumindest zum Ende hin, kaum noch folgen können, sein Hörsignal in 92 signalisiert kein Verstehen, sondern ist als Aufforderung an die Ratsuchende zu verstehen, fortzufahren: Da er – wie eine spätere Nachfrage (*sie sachten die deutsche AUsgleichbank. also wa/ das äh: ist für mich jetzn neuer begriff*) zeigt – mit dem Begriff „Ausgleichsbank“ nichts anzufangen vermag, ist anzunehmen, dass ihm auch die Termini „Kreditgarantiegemeinschaft“ und „achtzigprozentige Ausfallbürgschaft“ unbekannt sind. Keiner der Termini wird reformuliert oder später vom Ratsuchenden wieder aufgenommen; Rückmeldungen, die einen Wissensgewinn signalisieren, fehlen ebenso.

Dieser Gesprächsausschnitt ist exemplarisch für die Informationsvermittlung während des

gesamten Gespräches: Die Ratgebende bedient sich einer Vielzahl von Termini, ohne diese zu explizieren. Und dies, obwohl Heckenausdrücke und anaphorische Proformen im Zusammenhang mit der Verwendung von Fachwörtern bzw. deren fehlerhafter Gebrauch durch den Ratsuchenden (*wir müssen noch h so ne h; existenz/ + oder son ++{f>} wirtschaflichkeitsprfung oder sonstwas machen lassen, wie das h/ wie auch immer das hei,ft~ / diese eigenleistungen sa/ oder die diese eigenkapital*) einen geringen Kenntnisstand des Anrufers erkennen lassen. Natürlich ist es weder möglich noch sinnvoll, den Wissensstand eines Klienten umfassend abzuklären. Auch können nicht alle Termini bzw. fachlichen Hintergründe expliziert werden. Der beschriebene Gesprächsverlauf zeigt indes deutlich, dass sich die Expertin kaum die Mühe zu machen scheint, den Wissensstand ihres Klienten zu antizipieren und ihre Informationsvermittlung diesem anzupassen.

Mit der Frage nach den Sicherheiten, die die Ratgebende in 93 anschnidet, ist nun ein entscheidender Aspekt jeder Finanzierung angesprochen. Nachdem festgestellt wurde, dass die Einrichtungen und Waren des Restaurants für eine Bank keine große Sicherheit darstellen würden, erkundigt sich der Ratsuchende, wie hoch denn diese sein sollte. Im Folgenden erfährt die Ratgebende, dass der Ratsuchende über Barmittel in Höhe von zweihunderttausend Mark verfügt, die er als Bürgschaft bieten könne. Diese Summe ist insofern erstaunlich, als seine Frage nach der Finanzierung des Eigenkapitalsanteils noch darauf schließen ließ, dass er nur über geringe finanzielle Möglichkeiten verfügt. Unter Verweis darauf, dass das Erstellen eines Finanzierungskonzeptes zu weit führen würde und *weil wir sicher noch andre anrufer ham*, versucht sie das Gespräch zu beenden, ohne dass der Ratsuchende das Gespräch als zufrieden stellend ratifiziert hätte. Gleichzeitig bietet sie ihm jedoch eine weitere telefonische Beratung an bzw. schlägt ihm vor, ihn gleich mit den am Telefonforum teilnehmenden Experten von der IHK zu verbinden. Eine weitere Beratung sei aber erst dann sinnvoll, wenn der Ratsuchende *konkretere vorstellungen von dem projekt* hat. Der Ratsuchende nimmt dieses Angebot an und erklärt nun, dass er bereits bei der IHK war und ihm von den dortigen Experten geraten wurde, zunächst ein Konzept zu erstellen. Die Ratgebende bekräftigt diesen Ratschlag und versucht erneut, das Gespräch zu beenden:

129	RG	ja'. + das wäre also sicherlich das Erste für sie.+ ja, [denn]
130	RS	[ja,]
131	RG	ansonsten alles weitere läuft von selbst~ wenn man sie erstmal ne bank gefunden

		hat haben, erstmal das objekt? + ne bank? die sie von diesem objekt? und von ihrer persOn überzeugt haben? + dann geht das andere eigentlich von selbst. + finanzierung (zumindest).
--	--	--

In ihrem Resümee (131) erwähnt die Ratgebende einen Punkt, der bisher in dieser Deutlichkeit nicht angesprochen wurde: Während sie bei ihrer ersten Erläuterung des Konzeptes „Sich-bei-der-Bank-verkaufen“ nur auf die Sachebene einging (in Form von gut vorbereiteten Unterlagen) macht sie nun deutlich, dass die Bank auch von der Person des Antragstellers überzeugt werden müsse. Gerade diesem Aspekt der Präsentation misst sie offenbar besondere Bedeutung bei, wie ihre mehrfache Formulierung „sich bei der Bank zu verkaufen“ deutlich macht. So weist sie den Anrufer gegen Ende des Gespräches (insgesamt ein viertes Mal) darauf hin:

175	RG	das is=äh: ich sehs immer wIEder äh die experten beschweren sich~ das ist eine hausbankbedingung? + aber wichtig ist eben, dass sie sich da auch verkAUfen. ++ [ja?]
-----	----	--

Obgleich sie diesen Aspekt mehrfach durch Relevanzmarkierung als bedeutsam hervorhebt, erklärt sie nicht, wie man sich denn nun bei einer Bank richtig zu „verkaufen“ habe. Womöglich verzichtet sie aus Zeitgründen auf eine Explikation, das ohnehin überdurchschnittlich lange Gespräch würde sich sonst noch weiter in die Länge ziehen. Vielleicht geht sie auch davon aus, der Ratsuchende wisse, was man sich darunter vorzustellen habe und hält daher eine Erklärung für überflüssig. Ob freilich diese kulturelle Hintergrunderfahrung vom Ratsuchenden als o s t d e u t s c h e m Bürger geteilt wird, ist eher fraglich. Möglicherweise verzichtet sie auch deshalb auf eine Explikation, weil solche „kulturellen Präsuppositionen“ (Antos/Schubert 1997a, 234) häufig nur schwer vermittelbar sind.

Hinsichtlich der Formulierungsweise ist anzumerken, dass die Ratgebende ihre Handlungsanstöße in den meisten Fällen nachdrücklich präsentiert: Entweder durch Imperative (*gehn se mal durch die straßen...*), durch das Modalverb müssen (*und letztlich müssen sie sich bei der bank verkaufen.*) oder durch Relevanzmarkierungen (*aber wichtig ist eben, dass sie sich da auch verkAUfen*). Heckenausdrücke oder andere die Aussage relativierende Formen waren kaum zu beobachten. Die Probleme des Ratsuchenden konnten indes nur partiell gelöst werden:

- Die Expertin konnte die Marktchancen des geplanten Unternehmens nicht bewerten.
- Zwar wurde der Ratsuchende ausführlich über die Förderprogramme informiert, die

die Deutsche Ausgleichsbank für Existenzgründer zur Verfügung stellt. Da die Förderbedingungen überhaupt nicht angesprochen wurden, blieb jedoch unklar, ob und in welchem Umfang der Ratsuchende in den Genuss dieser Förderung kommen kann. Das lag zum Teil aber auch daran, dass sich die Ratgebende aufgrund des in ihren Augen unausgereiften Gründungskonzepts zunächst mit der Gründungsidee auseinandersetzen musste.

- Aber auch die Ratschläge zur Erstellung eines tragfähigen Konzeptes können dem Ratsuchenden kaum weiterhelfen, da sie kaum auf den konkreten Fall bezogen wurden.
- Gewissheit dürfte der Anrufer lediglich dahingehend erhalten haben, dass es Programme zur Förderung von Existenzgründern gibt und dass die Expertin bereit ist, ihn weiterhin telefonisch zu beraten.

Offenkundig ist dem Ratsuchenden jedoch noch nicht deutlich geworden, dass sein Konzept nicht konkret genug ist, um die Banken von der Tragfähigkeit der Gründungsidee überzeugen zu können, wie seine Reaktion auf die eindeutige Kritik der Ratgebenden in 177 zeigt:

177	RG	nur ich meine halt ihr konzept is noch nicht konkret genug.
178	RS	(H){ff} ich habs ja schon im kopf aber es ist halt noch nicht aufm papier.

Er ist offenbar überzeugt, aus seiner bisherigen Tätigkeit in der Versicherungsbranche genügend Erfahrungen gewonnen zu haben, um *dann doch nicht + so unvorbereitet da* (zu den Banken) *hinzugehen*. Offensichtlich scheinen die Ratschläge der Expertin nicht allzu viel bewirkt zu haben.

Beispiel 2: Gespräch EXISTENZ 02

Die Gesprächspartner in diesem Gesprächsbeispiel sind eine vierzigjährige ostdeutsche Ratsuchende und ein westdeutscher Steuerberater. Die Ratsuchende ruft stellvertretend für ihren Mann an, der für die Gründung eines Unternehmens Kreditmittel benötigt. Wie sie gegenüber der Mitarbeiterin der Zeitung erklärt, besteht die Geschäftsidee darin, *persönlichkeitsanalysen und horoskope[n] auf computergestützter basis* zu erstellen. In ihrer Problempräsentation gegenüber dem Experten nennt sie dann jedoch nur die Höhe des benötigten Kredites (27), das Unternehmensziel wird nicht erwähnt. Das Problem besteht nun darin, dass ihrem Mann von der Hausbank ein Existenzgründungskredit verweigert wurde, da die Kredithöhe zu gering sei. Offenbar halten sie diese Auskunft der Bank für unrichtig, denn die Anruferin möchte wissen, wo die Untergrenze an Fördermitteln bei

diesem Kredit liegt (31).

Problempräsentation A

22	RG	C; gutn tach?
23	RS	guten tag; [B.]
24	RG	[(ich bin)] von beruf steuerberater, kann ihnen aber auch auf kreditfragen natürlich auskunft geben.
25	RS	ja, das wär nett, [und zwar wir haben eine~/]
26	RG	[ja, wAs ist ihr problem.]
27	RS	+ das problem ist folgendes. (H) wir haben das durchgerechnet, und wir bräuchten einen krig/ kredit der also zwischen zwanzig und dreißig~ äh: und fÜnfundzwanzigtausend mark liegt.[+]
28	RG	[ja:;]
29	RS	(H) und wir haben uns jetzt bei unserer hausbank erkundigt? [+]
30	RG	[ja:~]
31	RS	und man hat uns gesagt, für dIese höhe~ (+) + {<} die wär für einen existenzgründungskredit {>} zu gering. + (H) und nun war meine fra:ge. + eine Obergrenze gibt es; + das ist mir bekannt; + für ed/ existenzgründungskredite. (H) die frage ist jetzt meinerseits + gibt es auch eine untere grenze.

Um das Problem der Ratsuchenden zu lösen, würde es ausreichen, die Existenz der fraglichen Untergrenze zu verneinen oder zu bestätigen und gegebenenfalls die Höhe dieser Grenze zu nennen. Trotz dieses eng umgrenzten, einfach strukturierten Problems entwickelt sich aus diesem Anliegen ein reichlich vier Minuten langes Beratungsgespräch.

Weitere Informationen zum Problem benötigt der Ratgebende nicht, er schreitet sofort zur Problemlösung. Möglicherweise ist er von der Mitarbeiterin der Zeitung auch über die Gründungsidee informiert worden, wie die lange Pause zwischen Vorgespräch und Beratungsgespräch vermuten lässt. Allerdings könnte die Frage der Ratsuchenden auch unabhängig von der Art des geplanten Unternehmens beantwortet werden.

Problemlösung A

32	RG	ja es gIbt untergrenzen für existenzgründungskredite =die gibt es; da hat (man) ihnen also was richtiges gesagt, jetzt muss ich nur na:chgucken wie hoch die untergrenze ist?
33	RS	ja:, ++
34	RG	äh: ++
35	RG	*OFF vielleicht ma direkt an sie die frage. äh wIE hoch ist die untergrenze bei existenzgründungskrediten.
36	RG	+ 3 + also ich hör grade? + bis ich das hier in der broschüre finde=also fünftausend mArk sei die untergrenze? und da sie {p} fünfund[zwanzigtausend]
37	RS	[{f} ou: ou.]
38	RG	ham wollen, [++]

39	RS	[jei jA:ʔ]
40	RG	fällt das überhaupt nicht unter die untergrenze, [und es]
41	RS	(H) [äh also/]
42	RG	würde ihnen auch zustehn.
43	RS	aha. u:nd + äh das ganze schwante, mir äh überhau:pt, + ja? + weil [wa/]
44	RG	[ja:ʔ]
45	RS	äh weil meine hausbank mir nämlich gesagt hat, + (H) also unter fün:/ unter drEIßigtausend mark ginge das nicht los, etwa bei dreißig bis fünhu/ bis fünfzigtausend mark? [(H)]
46	RG	[ich] les ihn das ma wörtlich vor. [ja:..] ja. + mindest fünftausend mark bei eigenkapitalhilfeprogramm maximal dreihundertfünfzigtausend [(...)]
47	RS	[ja:..]
48	RG	für antragsteller.
49	RS	ja. die ür/ Obergrenze die hab ich gefunden; in der literatur. [ja? (H) ++hm?]
50	RG	[ja. und die unter]grenze sind lediglich fünftausend mark.
51	RS	jawoll. danke schön. [man wollte mir/]
52	RG	[das heißt die] hausbank hat ihnen nicht die wahrheit gesagt, [+ und~]

In seiner Problemlösung bestätigt der Experte zunächst auch, dass es Untergrenzen für Existenzgründungskredite gibt (32). Die Höhe dieser Grenze ist ihm allerdings nicht bekannt; er muss sie erst nachschlagen (32). Da er die entsprechende Angabe nicht sofort findet (36), fragt er – für den Ratsuchenden auch hörbar – einen anderen Experten aus der Runde (35). Diese offensichtliche Wissenslücke – auch wenn es keine schwerwiegende ist – konterkariert indes seine eingangs getroffene Aussage, auch als Steuerberater in Kreditfragen Auskunft geben zu können (24). Kann allein schon dieses Eingeständnis der Unkenntnis das Image des Ratgebenden als Experten beschädigen, so ist der Kontrast zwischen seiner expliziten Kundgabe von Kompetenz und seinem Nicht-Wissens geeignet, den Imageverlust noch zu verschärfen. Mit Hilfe des anderen Experten kann er nun die Frage der Ratsuchenden beantworten und damit das Problem lösen (36).⁹¹ Obwohl der Sachverhalt eindeutig ist, erläutert der Ratgebende, welche Konsequenzen dies für die Anruferin hat (36-42). Dabei apostrophiert er die Höhe der Untergrenze als sichere Tatsache, den Anspruch der Ratsuchenden auf Fördermittel im Rahmen eines Existenzgründungskredits stellt er hingegen durch die Verwendung des Konjunktives

lediglich als eine Möglichkeit dar (42). Die Frage ist allerdings, warum er hier den Konjunktiv verwendet: Möchte er damit andeuten, dass die Gewährung dieser Fördermittel außer von der Höhe des Kredites noch von weiteren Faktoren abhängt? Oder möchte er sich grundsätzlich nicht festlegen?

Mit dieser Information bestätigt sich nun die Vermutung der Ratsuchenden, von ihrer Hausbank falsch informiert worden zu sein (43-45). Möglicherweise konfrontiert sie den Ratgebenden auch deshalb mit dieser Tatsache, weil sie noch unsicher ist, welcher Aussage sie Glauben schenken soll und den Experten so zu einer Bekräftigung seiner Aussage bewegen möchte. So jedenfalls scheint der Ratgebende die Äußerung zu interpretieren, denn er wiederholt seine Aussage bezüglich der Untergrenze des Kredites. Um seiner Äußerung größeres Gewicht zu verleihen, kündigt er der Ratsuchenden an, *das ma wörtlich* vorzulesen und zitiert dann den entsprechenden Passus (46-48). Die Bestätigung und der Dank der Ratsuchenden signalisieren schließlich, dass sie die Problemlösung als abgeschlossen betrachtet (51). Dennoch beendet sie das Gespräch noch nicht, sondern setzt zu einer weiteren Explikation des Problemhintergrundes an. Dabei wird sie jedoch vom Experten unterbrochen, der die Auskunft der Hausbank als unwahr bewertet (52). Auch für ihn bedarf das Thema offenbar einer weiteren Erörterung, denn mit der Richtigstellung der falschen Auskunft ist der Ratsuchenden schließlich noch nicht geholfen: Als Problem stellt sich nun dar, was die Anruferin unternehmen kann, um die Mittel des Existenzgründungskredites zu erhalten. Diese Frage scheint für die Ratsuchende auch das eigentliche, aber bis dahin latent gebliebene Problem zu sein, denn dass sie durch die Hausbank falsch informiert wurde, hatte sie ja bereits vermutet (43). Bevor der Experte jedoch diesbezügliche Lösungsvorschläge unterbreiten kann, stellt die Ratsuchende ihre Vermutung dar, warum ihr die Hausbank eine falsche Auskunft gegeben haben könnte: *denn:~ äh sie haben mir einen privAtkredit angeboten, + der ja dann weit + mehr zinsungünstiger für mich verläuft. + für die bAnk allerdings günstiger.* Der Experte bestätigt diese Vermutung (*sehen se, da ham [se] die ursache.*) und schlägt der Ratsuchenden vor, wie sie reagieren sollte:

⁹¹ Hier liegt im übrigen einer der gar nicht so seltenen Fälle vor, in denen das Haben von Kompetenz seitens des Experten selbst thematisiert wird. Dabei erfolgt jedoch – im Unterschied zu den Befunden Nothdurfts (1994) – keine Selbsteinschränkung der Kompetenz, sondern vielmehr eine Ausweitung der Kompetenz auch auf ein Sachgebiet, in dem der Ratgebende nach seiner Selbstauskunft nicht per se Experte ist. Der Beobachtung Nothdurfts entspricht indes die Tatsache, dass die Ratsuchende trotz erwiesener Nicht-Kompetenz dies nicht thematisiert.

68	RG	(müssten) se hartnäckig sein, und müssten den androhen, dass=se das mal, + übergeordneten stellen mitteilen, dass se an das landesministerium schreiben, oder nach bonn, (an) wirtschaftsminister, [+]
69	RS	[ja?]
70	RG	sollten se ruhig alles ins gespräch bringen. ja?
71	RS	jawoll.
72	RG	dann wehren se sich dagegen + und beantragen ihren kredit~

Diese Lösung ist allerdings im Hinblick auf die Situation der Klientin wenig hilfreich: Mit einer Klage gegen die Hausbank mit dem Ziel, eine Vergabe des Existenzgründungskredites zu erzwingen, würde sich die Gründung des Unternehmens auf unbestimmte Zeit verzögern. Auf die nächstliegende Lösung, sich einfach an eine andere Bank zu wenden, verweist der Ratgebende nicht. Auch in diesem Fall bedient sich der Ratgebende überwiegend des Konjunktives (68, 70) und schränkt seinen Lösungsvorschlag in seiner Verbindlichkeit ein. Für die Ratsuchende scheint dies indes ein akzeptabler Vorschlag zu sein, worauf zumindest ihre positive Reaktion auf das vom Experten geforderte Verstehenssignal hindeutet (70-71).

Obwohl der Ratgebende damit auch das Folgeproblem bearbeitet hat, unterbreitet er einen weiteren Lösungsvorschlag, der allerdings, wie er selbst mit der themeneinleitenden Formulierung *im Übrigen* deutlich macht, nicht direkt mit dem von der Anruferin als problematisch eingeführten Sachverhalt in Verbindung steht.

73	RG	im Übrigen, wenn sie aber en kredit kriegen, [+]
74	RS	[hm:?]
75	RG	++der von ner~ von ner bank Ist, zu normalen konditionen; gibt es im land sachsen anhalt? + auch~ auch ein programm, das die zinsen~ dafür auch verbilligt. [und]
76	RS	[(H)]
77	RG	das müsste ihre hausbank auch wissen.++ verstehen se? da gibt es auch zuschüsse zu kredit, [+]
78	RS	[ja:?]
79	RG	zu den zinsen vom kredit ich guck mal eben nach, + das is~ ja? {>} is en {<} zinszuschuß + und zwar ist das ein programm des landes sachsen anhalt.
80	RS	+ ja. ich [hatte~]
81	RG	[für kleine unternehmen.]
82	RS	ja. ich hatte gestern schon den landesförderverein angerufen? [+ (H)]
83	RG	[ja:?]
84	RS	und die haben mir gesagt~ sie würden mir~ diesbezüglich eine broschüre zusenden (H) welche fördermittel der landtag [(beschlossen hat.)]

Ohne es explizit zu thematisieren, offeriert der Ratgebende mit diesem Hinweis eine Problemlösung für den Fall, dass die Ratsuchende keinen Existenzgründungskredit erhält – eine Situation, der er offensichtlich nicht ausschließen möchte. Allerdings deuten die Äußerungen des Experten darauf hin, dass er über das von ihm angesprochene Programm selbst nur unzureichend informiert ist, denn er muss die Bezeichnung dieses Förderprogrammes offenbar erst nachlesen (79). Für die Anruferin ist dieser Vorschlag indes anscheinend nicht von Interesse: Zum einen lässt sie die Sprechpause des Ratgebenden in 77 verstreichen, ohne irgendeine Reaktion zu zeigen. Zum anderen reagiert sie auf die ungewöhnlich explizite Aufforderung des Ratgebenden nach einem Verstehenssignal in 77 lediglich mit einer nur Aufmerksamkeit signalisierenden Rückmeldung. Schließlich lassen auch die Rückmeldungen in 80 und 82 auf Desinteresse schließen. Der Grund für diese Gleichgültigkeit gegenüber diesem Lösungsvorschlag scheint darin zu liegen, dass sie vom Landesförderverein eine Broschüre erhalten wird, in der sie sich über die Förderprogramme des Landes informieren kann (*sie würden mir~ diesbezüglich eine broschüre zusenden*). Obwohl die Ratsuchende also eine Möglichkeit hat, sich über diese Thematik zu informieren, empfiehlt der Ratgebende ihr eine weitere Broschüre und nennt ihr die Telefonnummer, unter der sie diese Materialien bestellen kann. Dieses Vorgehen lässt sich dahingehend interpretieren, dass sich hier der Ratgebende durch die Demonstration seines Wissens als Experte a u c h auf diesem Gebiet ausweisen möchte, um den etwaigen Imageschaden, verursacht durch sein offenkundiges Nicht-Wissen (vgl. 32 ff.), zu korrigieren.

Lässt man einmal diese für die Ratsuchenden eher uninteressanten Lösungsvorschläge außer Acht, dann ist dieses Beratungsgespräch – bezogen auf das Initialproblem „Untergrenze für Existenzgründungskredite“ erfolgreich gewesen, wie auch aus den Reaktionen der Ratsuchenden deutlich wird. Allerdings konnte der Experte ihr auch nur in diesem einen Aspekt Gewissheit vermitteln. So wurden die Erfolgsaussichten auf die Vergabe solch eines Existenzgründungskredites beispielsweise gar nicht erst thematisiert, obwohl gerade in Anbetracht der Gründungsidee dieser Aspekt wichtig gewesen wäre. Auch die Vorschläge des Ratgebenden, wie sich die Klientin gegen den offenkundigen Widerstand ihrer Hausbank bei der Vermittlung solch eines Kredites durchsetzen könne, sind wenig hilfreich.

Beispiel 3: Gespräch EXISTENZ 05

Gesprächspartner in diesem Gespräch sind ein dreißigjähriger Verkäufer als Ratsuchenden und ein Wirtschaftsberater der IHK als Ratgebender. Der Anrufer möchte eine Firma in der Baubranche zu gründen. In der Problempräsentation formuliert er sein Anliegen eindeutig:

Problempräsentation A

24	RS	ja über [fördermittel die ich]
25	RG	[erfahren (...)]
26	RS	in anspruch nehm könnte.

Bevor sich der Ratgebende des Problems annimmt, bearbeitet er zunächst zwei andere, vom Ratsuchende nicht thematisierte Sachverhalte. Da der Ratsuchende, wie er in seiner Problempräsentation erklärte, in seiner Existenzgründung auf die Hilfe eines Verwandten angewiesen ist, empfiehlt der Experte diese Unterstützung vertraglich zu regeln. Zum anderen rät er, vor dem Beginn der unternehmerischen Tätigkeit genau zu prüfen, ob diese dem Handwerk zuzuordnen sei oder nicht, um bei der Anmeldung auf dem Gewerbeamt keine Schwierigkeiten zu bekommen. Dann erst schreitet er zur eigentlichen Problemlösung: Er legt ausführlich dar, welche Fördermittel der Ratsuchende zu welchen Konditionen erwarten könne:

Problemlösung A

94	RG	und dann gibt es eben für sie äh die normalen klassischen existenzgründungs äh programme + äh das sind also in der regel eigentlich äh mindestens zwei, eigenkapitalhilfe und ähm eigenkapita/ eigenkapitalhilfe und e er pe darlegen, [+]
95	RS	[hm,]
96	RG	damit können sie also bis zu äh neunzig prozent finanzieren. wobei sie natürlich ein mIndesteigenkapital aufweisen müs[sen,]
97	RS	[hm,]
98	RG	äh wenn ich jetzt mal von hundertfünfzigtausend ausgehe~ {>} das sagten sie {<} ja [so]
99	RS	[ja']
100	RG	als obergrenze, nicht, heißt es sOll + das eigenkapital fünfzehn prozent betragen und fünfzehn [pro]
101	RS	{p} [hm.]
102	RG	zent wären also bei hundertfünfzigtausend mark zweiundzwanzigfünfhundert mark
103	RS	hm,
104	RG	soll heißen es könnte im ausnahmefall auch etwas weniger [sein]
105	RS	[ja.]
106	RG	aber man muss dann schon zehn oder zwölf prozent als schmerzgrenze ansehen. nicht, nur bei [inno]
107	RS	[hm~]
108	RG	vativen gründungen könnte man noch darunter gehen; da müsste schon in der

		antragslage alles andre wirklich stim[men]
109	RS	[ja',]
110	RG	damit man mit zu wenig eigenkapital äh wirklich auch chancen hat. [das]
111	RS	[hm~]
112	RG	heißt fünfzehn prozent zwoundzwanzigtausendfünfhundert, das wär eigentlich die ausgangsmarke, dann hätten sie diese bedingungen dann erfüllt, und dann käme die eigenkapitalhilfe dazu und das e er pe dArlehen, damit kann man bis zu neunzig prozent des vorhabens finanzieren, die restfinanzierung würde dann durch die hausbank normalerweise erfolgen, [wobei sie weil eben die hausbank]
113	RS	[FLÜSTERT]
114	RG	+ ein äh höheren zins verlangt als die öffentlichen mittel
115	RS	{pp} ja,
116	RG	äh zwei äh prozent noch in anspruch nehm kann an zinszuschs des landes. und das ist meinetwegen ein [programm von acht]
117	RS	[{p}(zuschuss)]
118	RG	komma fünf prozent + des der hausbank auf sechs komma fünf prozent für sie be/verbilligt. {>} wenn auch nur äh für vier {<} jahre. nicht, nach vier jahren müssen sie dann die acht komma fünf prozent weiter + zahlen. {f} also eigenkapital für e er pe,
119	RS	hm,
120	RG	{mf} und der zinszuschuss. für die restliche finanzerung durch die hausbank, das wären die klassischen mittel?
121	RS	ja',
122	RG	und für ihre ähm ++ investitionen können sie auch noch investitionszulage in [anspruch nehmen also]
123	RS	[{pp}(investitionszulage)]
124	RG	für die geräte die die sie [hier]
125	RS	[ja,]
126	RG	benötigen und die sie selbst anschaffen. nicht, ob auch investitionszuschüsse in frage kommen~ das kann ich nich sagen, und auch was ähm weil es einmal die frage is~ ist es industrie, ist es handwerk, wenn es eins von beiden is dann bekämen sie auch investitionszuschüsse. [+++]
127	RS	[{pp}investitions(zuschüsse)]
128	RG	wenn [+]
129	RS	[hmhm?]
130	RG	äh wenn es aber weder das eine noch das andere ist dann würden die investitionszuschüsse nicht in frage kämen. das heißt es käm dann auch nochmal eine investitionszulage für sie in betracht.
131	RS	hmhm,
132	RG	das sind also die mittel die zur verfügung stehen. + ich würde ihn also mal empfehlen äh auch da + mit ihren vorstellungen und den unterlagen einen besuch zu machen äh bei ihrer zuständigen i ha ka;=wo wohnen sie,

Geht man davon aus, dass der Anrufer hinsichtlich der Förderprogramme tatsächlich unwissend ist – dafür spricht die Tatsache, dass er die Ausführungen des Experten nicht unterbricht –, dann handelt es sich für ihn um überwiegend neue Informationen. Diese können daher nicht unter Rückgriff auf bestehende Wissensbestände gespeichert und verarbeitet werden, was die Qualität des Verstehens natürlich mindert. Die Informationen bleiben so höchstens als lediglich isolierte Elemente im Langzeitgedächtnis gespeichert (vgl. Seite 53). Allerdings ist fraglich, ob der Ratsuchende die zahlreichen Informationen überhaupt behalten konnte. Das Fehlen von Rückfragen, Zusammenfassungen oder Kommentarschritten seitens des Ratsuchenden, verbunden mit einem völligen Verstummen während einiger Passagen ist vielmehr ein Indiz dafür, dass er durch der Menge der Informationen überfordert ist (vgl. Hartog 1996, 195). Für diese Annahme spricht auch, dass der Anrufer offenbar versucht, sich wichtige Informationen zu notieren, wie die kaum hörbaren Reformulierungen in Zeile 117, 123 und 127 belegen. Hinzu kommt, dass ein Teil der Informationen für das Problem irrelevant ist: So ist es wenig wahrscheinlich, dass die Gründung einer Firma zur Betonbearbeitung als innovative Gründung gelten kann. Der Ratgebende scheint also wenig Rücksicht auf den Kenntnisstand und das Aufnahmevermögen seines Zuhörers zu nehmen. Selbst nach Beendigung seiner Darlegungen räumt er dem Ratsuchenden keine Möglichkeit zur Nachfrage ein, er schließt vielmehr sofort den nächsten Lösungsvorschlag an (132). Dass der Experte seine Ausführungen trotz der Vielzahl von Informationen selbst nicht als ausreichende Problemlösung betrachtet, zeigt eben dieser Lösungsvorschlag: Er verweist den Ratsuchenden an den Existenzgründungsberater der zuständigen Industrie- und Handelskammer, damit die Gründungsidee *noch mal ganz genau beleuchtet* wird.

Hinsichtlich der Äußerungsform ist festzuhalten, dass dieser Experte seine Informationen nur selten in ihrer Aussagekraft einschränkt: So kann seine Äußerung, es gäbe *in der regel eigentlich mindestens* zwei klassische Existenzgründungsprogramme dahingehend interpretiert werden, dass es zwar mehr als zwei Programme gibt, aber selbst die zwei genannten offenbar nicht jedem Existenzgründer zur Verfügung stehen. Auch bei der Berechnung des notwendigen Eigenkapitalanteils bleibt er vorsichtig, obwohl die Rechnung eindeutig ist: *das heißt fünfzehn prozent zwoundzwanzigtausendfünfhundert, das wär eigentlich die ausgangsmarke*. Schließlich relativiert er die Aussagekraft seiner Empfehlung, sich an die IHK zu wenden, durch den Konjunktiv und den Partikel *mal* (*ich würde ihn also mal empfehlen*).

Beispiel 4: Gespräch EXISTENZ 10

Hintergrund dieses Gespräches zwischen einem 32-jährigen wissenschaftlichen Mitarbeiter als Ratsuchenden und einem Berater des IHK-Bildungszentrums ist die Gründung eines Spezialittenrestaurants. Der Ratsuchende formuliert seine Problempräsentation folgendermaßen:

Problempräsentation A

17	RG	herr B. guten ta:g,
18	RS	ja, guten tag. [(H)]
19	RG	[(H)] herr B sie wollen sich selbständig machen in der gastronomie/ gastronomiebranche?
20	RS	ja.
21	RG	ja. (H) [meine~]
22	RS	[also=h] zuvOr möchte ich sagen; also ich bin h ich frage aus dEm grunde. es hat jetzt nicht viel zu [sagen.]
23	RG	[ja',]
24	RS	aber (H) ich bin deutscher staatsbürger.
25	RG	ja,
26	RS	nebenbei jetzt. wegen dieser ganzen sachen jetzt erst mal an: [+]
27	RG	[ja',]
28	RS	so. (H) und mir gehts eigentlich vor allem; weil das jetzt in die gastronomie, da gibts [na]
29	RG	[ja,]
30	RS	türlich keine fördermöglichkeiten. aber wie issen das jetzt mit kredite;
31	RG	(H) [hm]
32	RS	[wenn] man jetzt nich so starken hintergrund; {>} also ich habe nicht so {<} viel kapital dass ich jetzt eben alles~

Aus dieser Problempräsentation wird ersichtlich, dass der Anrufer nicht damit rechnet, Fördermittel zu erhalten und sein Vorhaben daher nur mit Hilfe normaler Bankkredite finanziert werden kann. Welches Anliegen er indes hat, lässt sich aufgrund der vagen Formulierungen an dieser Stelle noch nicht eindeutig sagen. Seine – sehr viel – spätere Reformulierung des Problems zeigt allerdings, dass er etwas über die Fördermöglichkeiten erfahren wollte:

Problempräsentation A (Reformulierung)

142	RS	[ich wollte]
143	RG	[ja:']
144	RS	nUr wissen; obs überhAUpt h auf dieser [basis]
145	RG	[ja,]
146	RS	überhaupt ne möglichkeit [zu]

147	RG	[(H)]
148	RS	fördern gibt; (H) weil in der gastronomie ist sowieso [...]

Der Experte bestätigt in seiner Problemlösung zunächst, dass *fördermittel + zur zeit in der gastronomie äh: en heikles unterfangen* seien. Nachdem er im Weiteren erfahren hat, dass der Anrufer am nächsten Tag einen Termin bei der IHK wahrnehmen wird, verweist er ihn zur Lösung des Problems an die auch namentlich erwähnte Beraterin: *u:nd (H) + über die finanzielle reglung; ihrer idee. das wird morgen die frau: X sicherlich mit ihnen absprechen*. In seiner Problemlösung wendet sich der Ratgebende nun einem völlig anderen Aspekt der Existenzgründung zu: Er kündigt an, den Ratsuchenden *über + die qualifizierungsmaßnahmen der förderung; äh von existenzgründern* informieren zu wollen. Obwohl der Ratsuchende in seiner späteren Reformulierung des Problems aus dem Rückblick andeutet (s.o.), dass er diese Ausführungen nicht als Beitrag zur Problemlösung betrachtet (*ich wollte nUr wissen ...*), setzt er dieser offensichtlichen Fehlfestlegung hier keinen Widerstand entgegen, weshalb sich der Ratgebende diesem Thema in aller Ausführlichkeit widmen kann. Diese Ausführungen sind von einem hohen Grad an Bestimmtheit geprägt; der Experte verwendet keinerlei unbestimmte Formulierungen wie Heckenausdrücke, Verzögerungssignale oder Ähnliches.

Der eigentlich als problematisch deklarierte Aspekt der Finanzierung wird erst aufgrund der Problemreformulierung des Ratsuchenden (142 ff.) wieder aufgegriffen. Allerdings verweigert der Ratgebende auch jetzt eine Problemlösung: Er bewertet die Gründungsidee lediglich *als schwieriges unterfangen, weil die banken dem sehr skeptisch gegenüberstehen*. Auch wenn der Ratgebende seine pessimistische Einschätzung abschließend relativiert (*aber ich denke schon; mit ihrer idee, ist da was machbar.*) und so das Gespräch nicht mit einer negativen Bewertung der Gründungsidee schließt, ist das Problem des Anrufers damit nur unzureichend gelöst: Weder wurde ihm erklärt, warum die Gründung eines Restaurants ein *schwieriges unterfangen* ist, noch wurden ihm Mittel und Wege aufgezeigt, wie er diesen Schwierigkeiten begegnen kann. Die entscheidende Ursache für diese wenig erfolgreiche Beratung lag darin, dass der Ratsuchende mit seinem Problem an den falschen, weil nicht-kompetenten Berater geraten ist. Statt sich als nicht zuständig zu erklären, hat der Ratgebende das Gespräch erfolgreich auf einen Bereich gelenkt, in welchem er kompetent ist, andere Aspekte wurden hingegen ausgeblendet.

Beispiel 5: Gespräch REISEN 04

Das erste Beispielgespräch zum Thema „Reisen“ wurde zwischen einem westdeutschen Mitarbeiter des ADAC als Ratgebenden und einer dreißigjährigen ostdeutschen Buchhalterin als Ratsuchender geführt. Hintergrund dieses Gespräches ist die nachträgliche Erhöhung des Reisepreises durch den Veranstalter.

Problempräsentation A

17	RG	B ist hier +
18	RS	ja hier ist C
19	RG	grüß gott
20	RS	=ich hätte nur mal ne frage
21	RG	ja,
22	RS	ich hab eine reise gebucht, vielleicht so vor drei wo[chen.]
23	RG	[ja.]
24	RS	und zwar bei jahn reisen.
25	RG	hmhm?
		[(...)]
36	RS	so die reisebestätigung kam dann nach einer woche [an?]
37	RG	[{pp} hm,]
38	RS	und nach äh cirka zwEI wochen danach kam dann en Extrablatt an von jahn reisen und darauf steht +(H) dass alle sportarten auch tischtennis {>} tretboote kanus billard sowie liegen am pool {<} gegen gebühr sind.
39	RG	{f} und das stand steht im katalog nicht~
40	RS	im katalog steht das überhaupt nicht. da steht das das alles im preis enthalten is~ [+]
41	RG	[hmhm,]
42	RS	schwarz auf weiß~

Aus der Problempräsentation wird zwar der problematische Sachverhalt deutlich, eine explizite Anliegenformulierung unterbleibt jedoch. Für den Experten ist jedoch das Anliegen offenkundig ersichtlich, denn er beginnt sofort, ohne weitere Exploration, mit der Problemlösung. Ausgangspunkt ist dabei die Definition des Problems als einer juristischen Frage (45). Seine Schlussfolgerung mutet indes paradox an: Er empfiehlt der Ratsuchenden, sich beraten zu lassen (47), wobei er diesen Vorschlag hinsichtlich seiner Verbindlichkeit widersprüchlich formuliert: Die unbedingte Notwendigkeit (*auf jeden fall*) wird durch den Konjunktiv und das Partikel *mal* deutlich relativiert. Damit erklärt sich der Ratgebende für nicht zuständig für dieses Problem, da er nicht über die notwendige fachliche Qualifikation verfügt, wie seine Äußerung, *das so aus m handgelenk auch nicht beantworten zu können*, belegt.

Er rekapituliert nun den problematischen Sachverhalt, allerdings vorbehaltlich einer möglicherweise falschen Darstellung durch die Ratsuchende (*wenn das so ist wie sie schildern*). Diese Einschränkung ist ebenfalls bemerkenswert: In keinem anderen untersuchten Gespräch wurde von einem Ratgebenden die Fähigkeit eines Klienten, das Problem wahrheitsgemäß zu schildern, so massiv in Frage gestellt. Anschließend klärt er die Ratsuchende über ihren Rechtsanspruch auf die im Katalog ausgeschriebenen Leistungen auf, wobei er – im Gegensatz zu seiner erklärten Nicht-Kompetenz – diese Aussage auch zu begründen vermag (47). Die Verwendung der Partikel *eigentlich* schränkt allerdings die Geltung seiner Aussage insgesamt wieder ein. Mehr kann der Experte zur Problemlösung nicht beitragen; mit einer Reklamation eines Verstehenssignals beendet er seine Lösungsbemühungen.

Problemlösung A

43	RG	hm. hm.+ [na~]
44	RS	[(...)]
45	RG	das ist jetzt ne juristische frage,
46	RS	ja,
47	RG	da würd ich auf jeden fall mich mal beraten lassen von {>} an ihrer stelle {<} das kann ich sO im aus der~ aus m handgelenk auch nicht beantworten. auf jeden fall + widerspricht also die aussage im katalog der ++äh der realität? ja, wEnn das so ist? wie sie schildern? und sie haben eigentlich dann, weil die {>} katalogausschreibung {<} die gültige ausschreibung ist, anspruch auf die leistungen die im katalog angegeben sind + {p} ja. +

Die Reaktion der Anruferin auf diese Aufforderung zeigt zunächst, dass sie nun über die Rechtslage im Bilde ist, auf die Unterstellung, das Problem nicht korrekt dargestellt zu haben, reagiert sie jedoch nicht. Das für sie entscheidende Problem, wie sie ihr Recht durchsetzen könne, ist allerdings nicht gelöst. Genau darauf zielt auch ihre Frage nach dem weiteren Verfahren in ihrer erneuten Anliegenformulierung. Allerdings scheint sie vom Ratgebenden keine Lösung zu erwarten, denn sie reformuliert lediglich den Lösungsvorschlag (48). Ihre Intonation indiziert zum einen Enttäuschung und lässt zudem den Schluss zu, dass sie diese Lösung als endgültig betrachtet. Diese Enttäuschung scheint Ausdruck eines globalen Erwartungsproblems zu sein, auch wenn die Ratsuchende ihre Unzufriedenheit nicht explizit artikuliert.

Problempräsentation A (Reformulierung)

48	RS	und wie ich jetzt weiter verfahren soll~ da müsst ich jetzt mich äh an jemand andres wenden. [(also)]
----	----	---

Der Ratgebende bekräftigt noch einmal seinen Vorschlag, indem er ausdrücklich darauf hinweist, *kein jUrist* zu sein, weshalb die Ratsuchende *unbedingt ein rechtsberater* konsultieren solle, der ihr *da: + detailliertere auskünfte geben kann*=wIE *das nun juristisch geregelt wird*.

Nach einer kurzen Exploration, in der der Ratgebende den Reiseternin erfragt, stellt nun die Anruferin ihrerseits einen Lösungsvorschlag zur Diskussion (55):

55	RS	aber jetzt ist es so + äh + wenn da würd ich ne andre reise buchen ja,
56	RG	jaja, das würd ich dann eben an ihrer stelle AUch tun.

Dieser Lösungsvorschlag wird vom Ratgebenden nicht nur positiv bewertet, sondern erhält durch die Perspektivübernahme besonderes Gewicht (56). Allerdings würde die Umsetzung dieser Lösung der Ratsuchenden ein weiteres Problem bescheren, denn ein Rücktritt vom Vertrag würde in diesem Fall die Zahlung von Stornierungsgebühren nach sich ziehen, was kaum im Interesse der Klientin sein kann. Ohne diesen Vorschlag der Ratsuchenden weiter zu erörtern, unterbreitet der Ratgebenden einen weiteren Lösungsvorschlag: Er rät der Klientin, beim Veranstalter telefonisch nachzufragen und ihn auf die zu fragliche Diskrepanz hinzuweisen (*vielleicht sollten sie erst mal versuchen, bei jahn anzurufen*). Auch dieser Vorschlag wird mit allergrößter Vorsicht formuliert: So wird die durch die konjunktivische Verwendung des Modalverbs verminderte Verbindlichkeit durch das Modalwort noch weiter eingeschränkt. Auch inhaltlich ist dieser Vorschlag wenig brauchbar, denn es bleibt völlig offen, was ein Anruf beim Veranstalter zur Problemlösung beitragen soll. Zudem hat die Ratsuchende nach eigener Aussage bereits mit dem Veranstalter Kontakt aufgenommen, ohne jedoch das Geringste zu erreichen – womit sich auch dieser Lösungsvorschlag als unbrauchbar erweist.

Um ein letztes Lösungsangebot zu unterbreiten, eruiert der Ratgebende in einer weiteren kurzen Exploration, ob die Klientin Mitglied im ADAC sei. Obwohl sie dies verneint und damit die Voraussetzung für die vom Ratgebenden in Erwägung gezogene Problemlösung entfallen ist, präsentiert er seinen Vorschlag (78):

78	RG	na sonst könnten wir ihn natürlich en rechtsberater nennen, der äh ihnen dann in diesem fall entsprechend + äh juristischen beistand leistet nicht,
79	RS	aber wir sind sechs person und einer von ist im a de a ce~
80	RG	ja, ich würde das versuchen wenn und derjenige der im a de a ce is + lassen se doch mal bei der a de a ce geschäftsstelle anrufen in in dresden da ist die + äh +äh niederlassung nicht,

Dieser Vorschlag ist indes nicht neu: Indem er der Ratsuchenden nun einen Rechtsberater der von ihm vertretenen Institution vermitteln möchte, präzisiert er lediglich seine erste Problemlösung. Allerdings eröffnet sich nun doch noch eine Möglichkeit, diese Lösung umzusetzen, denn einer der Mitreisenden ist zufällig ADAC-Mitglied. Mit dieser Äußerung macht die Ratsuchende zugleich deutlich, dass sie diesen Vorschlag als Lösung zumindest in Erwägung zieht. Der Experte bekräftigt nun seinen Ratschlag und bewertet ihn als das *sinnvollste* (80-82).

81	RS	{p} hm~
82	RG	und äh lassen sich da mal äh aufklären. {>} das wär wohl das sinnvollstes.

Das deutlich Divergenz signalisierende Hörsignal der Ratsuchenden in 81 lässt jedoch vermuten, dass sie diese Lösung nicht als die sinnvollste betrachtet. Seinen Lösungsvorschlag abschließend, versucht der Ratgebende nun die für die Anruferin zuständige Geschäftsstelle zu ermitteln, wozu er zunächst ihren Wohnort erfragt (82-83). Die nun folgenden Überlegungen, welche Geschäftsstelle die Ratsuchende anrufen solle, untermauern den Eindruck von Inkompetenz, auch wenn sich der Ratgebende schließlich für eine – nämlich die zuerst genannte Geschäftsstelle (siehe 80) – entscheidet (84).

82	RG	sie sind jetzt in x-stadt.
83	RS	in x-stadt. ja.
84	RG	ja, + also in x-stadt gibt: es das ist schon ++ das ist~ das gehört eigentlich zu zum a de a ce frank:/ nein sachsen anhalt gehö:rt~ ++ das ist hannover (...) {>} ich würd in dresden anrufen.
85	RS	in dresden. ja,
86	RG	ja, [beim]
87	RS	[hmhm,]
88	RG	a de a ce

Mit ihrer Reformulierung signalisiert die Ratsuchende, dass sie die Ausführungen verstanden hat (85). Mit der Bestätigung des Ratgebenden endet schließlich dieses Beratungsgespräch (86-88).

Alles in allem konnte das Problem der Ratsuchenden, wie sie auf die offenkundige Vertragsverletzung durch den Reiseveranstalter reagieren könne, nicht gelöst werden; die Problemlösung wurde an eine andere Instanz delegiert. Der Ratsuchenden wurde sogar ein Vorschlag unterbreitet, der ihre augenblickliche Situation höchstwahrscheinlich noch verschärfen würde. Ursächlich dafür ist entweder die Nicht-Kompetenz der Experten oder (eine partielle Kompetenz vorausgesetzt) seine – natürlich unausgesprochene – Weigerung, als Nicht-Jurist juristisch relevante Ratschläge zu erteilen. Zudem wurden die Lösungsvor-

schläge des Experten durch zahlreiche konjunktivische Formen und Heckenausdrücke in ihrer Verbindlichkeit teilweise stark eingeschränkt.

Beispiel 6: Gespräch REISEN 09

In diesem Gespräch zwischen einer ostdeutschen Anruferin und einer ostdeutschen Mitarbeiterin der Verbraucherzentrale (von Beruf Juristin) geht es – wie im eben besprochenen Beispiel – um die nachträgliche Erhöhung des Reisepreises durch den Veranstalter. Die übliche Gesprächsannahme und -vermittlung durch eine Mitarbeiterin der Zeitung fand hier nicht statt, Ratsuchende und Beraterin treten sofort miteinander in Kontakt.

Problempräsentation A

1	RG	schön guten tag.
2	RS	ja B guten tag
3	RG	hm,
4	RS	frau C, ich hab folgendes problem.
5	RG	ja.
6	RS	wir ham hier bei der + firma + neckermann? [+]
7	RG	[ja,]
8	RS	äh im ende dezember anfang januar? laut katalog eine reise gebucht.= auch mit den dafür angegebenen ++ preisen. [ja,]
9	RG	[{pp} hm,]
10	RS	und hatten auch schon die anzahlung entsprechend des damals ham ham die bestätigung zu dem preis erhalten. ja, [...]
14	RS	so; jetzt kriegen wir am sOnnabend eine mitteilung? + april april, das stImmt überhaupt nicht? die ++ preise im katalog wären falsch Angegeben, und wir wenn wir darauf wert legen diese ferienwohnung dann auch wie auch wie in anspruch zu nehm dann {>} würde das etwa dreihundertvierzig mEhr [kosten.+]
15	RG	[{pp} hmhm,hmhm,]
16	RS	so; mEIn problem ist jetzt folgendes.+ jetz sind natürlich für mich + relativ preisgünstige + angebote, wo ich auch hin wollte~ {>} von dem reiseziel {<} sind natürlich verflogen. ja, das ist ist klar das ist überhaupt nichts mehr zu bekomm. und ich finde das ist doch eigentlich sehr Unseriöses geschäftsgebaren. oder? ist das normal.

In ihrer Problempräsentation schildert die Ratsuchende zunächst den Sachverhalt (4-15) und leitet dann mit den Worten *mEIn problem ist jetzt folgendes* die Darstellung ihres Anliegens ein, wobei auch diese Passage größtenteils eine Explikation des problematischen Sachverhaltes umfasst. Ihr Anliegen ist allerdings ungewöhnlich: Sie fordert eine Bewer-

tung des Geschäftsgebarens des Veranstalters, das sie selbst als sehr unseriös bewertet (16).

Bevor die Expertin zur Problemlösung schreitet, vergewissert sie sich, ob die Preiserhöhung nach Zugang der Buchungsbestätigung erfolgt sei – obwohl dies von der Ratsuchenden bereits so dargestellt wurde (10). Nach der Bestätigung dieses Sachverhalts eröffnet die Ratgebende die Problemlösesequenz:

Problemlösung A

27	RG	dann kann dann is es ganz klar zu sagen dass für sie der vertrag zustande gekommen ist zu diesem preis der in ihrer buchungsbestätigung drinsteht.
28	RS	also ich lehne praktisch ab, + eine mehrzahlung? [und]
29	RG	[richtig.]
30	RS	und bestimme darauf dass zu dem + vertraglich vereinbarten [preis]
31	RG	[ja. + und]
32	RS	mir diese reise gewähr[leistet wird]
33	RG	[und das wäre] der vertraglich vereinbarte preis das ist das [was]
34	RS	[{pp} hm,]
35	RG	in der buchungsbestätigung [steht.]
36	RS	[ja~ ja~ ja.]
37	RG	zu diesen bedingungen muss diese reise für sie durchgeführt sein:.

In ihrem Lösungsvorschlag ignoriert die Ratgebende das Anliegen der Ratsuchenden, das Geschäftsgebahren des Reiseveranstalters zu beurteilen. Stattdessen nimmt sie sich des vertragsrechtlichen Aspektes des Problems an: Sie erklärt den in der Buchungsbestätigung festgelegten Preis als verbindlich, ohne jedoch daraus konkrete Handlungsmöglichkeiten für die Klientin abzuleiten. Ihre Formulierungsweise lässt dabei keinen Zweifel an der Faktizität des Sachverhalts aufkommen: Durch die Verwendung des Indikativs erhält ihre Aussage den Rang einer Tatsachenbehauptung, deren Gewicht noch durch die Bewertung, der Sachverhalt sei *ganz klar*, erhöht wird.

Mit dieser Aussage bewertet sie zugleich das Handeln des Reiseveranstalters indirekt als ungesetzlich und bestätigt die Ratsuchende so implizit in ihrer Beurteilung des Veranstalters. Diese Umdefinition des Problems ist offenkundig ganz im Sinne der Anruferin, denn sie beharrt nicht nur nicht auf ihrem ursprünglichen Anliegen (und kommt auch im weiteren Verlauf des Gesprächs nicht wieder darauf zurück), sondern greift – indem sie die aus dieser Tatsache erwachsenen Konsequenzen für ihr Handeln nun selbst benennt – aktiv in den von der Ratgebenden initiierten Problemlöseprozess ein (28-32). Die Expertin bestätigt nun die Korrektheit dieser Interpretation (29; 31) und reformuliert ihre eingangs getroffene Aussage (33-37). Im Folgenden erläutert sie die Rechtsauffassung der Verbraucherzentrale zu dieser Frage, wobei sie auch hier durch das Modalverb *müssen*

die Unbedingtheit des Anspruches der Klientin deutlich macht.

39	RG	jetzt die berufen sich ja ich sach mal aufn Irrtum
40	RS	ja:,
41	RG	im druck der kataloge [wie]
42	RS	[ja,]
43	RG	auch imm[er.]
44	RS	[ja.]
45	RG	der ist ja für sie nu nicht erkenn[bar]
46	RS	[nein.]
47	RG	gewes[en]
48	RS	[nein,]
49	RG	folglich auch en en kalkulationsirrtum dann äh des [reiseveranstalters]
50	RS	[ja ~ja~ ja~]
51	RG	und sie~ + Unsere rechtsauffassung ist dass sie diesen erhöhung nicht zahlen brauchen.
52	RS	aha. + also, + gut. + ich kann darauf be[stehen]

Trotz dieser, von der Ratsuchenden offenbar auch nachvollziehbaren Begründung – wie ihre Kommentare in 46 und 48, sowie ihre Hörerrückmeldung in 52 zeigen –, konnte die Expertin ihrer Klientin noch keine ausreichende Sicherheit vermitteln, denn die Anruferin drängt zweimal auf eine explizite Bekräftigung der Rechtmäßigkeit ihres Anspruches:

52	RS	aha. + also, + gut. + ich kann darauf be[stehen]
53	RG	[hm,]
54	RS	und könnte das im notfall~ ich weiß nu nicht wie da hier kulant oder rechtsstreit oder was auch immer. + könnte es darauf ankomm lass[en.]
55	RG	[hm,]
56	RS	ich [möchte nur nicht]
57	RG	[sie ham das] + recht auf der reise [zu +]
58	RS	[zu bestehn.]
59	RG	den vertraglich vereinbarten preisen zu bestehen .
60	RS	=ja. gut. + und ich weiß ihren namen frau C
61	RG	jawoll.
62	RS	{ \$ } ist ja äh verbraucherzentrale ist ja bekannt hier in X-stadt { \$ }
63	RG	richtig.
64	RS	ich kann mich also berufen, + Auskunft der verbraucherzentrale~
65	RG	sie könn sagen das is + sO, +
66	RS	ja~
67	RG	interpretieren wir in dem moment [die]
68	RS	[ja~]
69	RG	rechtlichen bestimmun[gen,]
70	RS	[ja~]

71	RG	der reiseveranstalter {>} würde sozusagen {<} die äh + den vertrag der mit ihn geschlossn wurde Anfechten?
72	RS	{p} ja.
73	RG	und würde sagen wir ham uns geirrt, aber wir sind der meinung das is kEin ++ anfechtungsgrund [der zur]
74	RS	[ja~ ja.]
75	RG	aufhebung hier in dem [falle]
76	RS	[aha'.]
77	RG	der vertraglichen vereinbarung führen [würde.]
78	RS	[gut?] das war das [eine, dafür bedank]
79	RG	[hm, hm,]
80	RS	ich mich sehr herzlich

Die Ratsuchende reformuliert zunächst ihren Rechtsanspruch (52) und möchte dann wissen, ob sie ihr Recht auch notfalls gerichtlich durchsetzen kann (54). Die Ratgebende bekräftigt daraufhin nochmals den Anspruch der Anruferin (57-59), was die Ratsuchende indes immer noch nicht zufrieden stellt: Sie möchte weiterhin wissen, ob sie sich bei einem Rechtsstreit auf die Ratgebende bzw. die von ihr vertretene Institution als sachverständige Autorität berufen könne (60-64). Die Expertin stimmt diesem Ansinnen zu, macht allerdings deutlich, dass es sich bei ihren Aussagen zum fraglichen Sachverhalt um eine *m ö g l i c h e* Interpretation der Rechtslage handelt, die – so die implizite Botschaft – vor Gericht nicht unbedingt Bestand haben muss (65-69) und stellt abschließend ihre Rechtsauffassung der des Reiseveranstalters gegenüber (71-77). Die Ratsuchende hat nun offenbar keine weiteren Bedenken hinsichtlich der Rechtmäßigkeit und Durchsetzbarkeit ihres Anspruches, denn sie leitet zu einer anderen Frage über, die allerdings nicht mehr das Thema „Reisen“ berührt.

Geht man davon aus, dass es der Anruferin nicht um die Bewertung des Geschäftsgebarens des Reiseveranstalters ging, sondern um die Rechtmäßigkeit der nachträglichen Preiserhöhung, dann kann man das Problem als vollständig gelöst betrachten: Die Expertin konnte die Ratsuchende offensichtlich von der Rechtswidrigkeit des Vorgehens des Reiseveranstalters überzeugen. Nicht geklärt – allerdings auch von der Ratsuchenden nicht als Problem thematisiert – ist indes, *w i e* sie ihr Recht durchsetzen kann, welche Schwierigkeiten sie bei einem Rechtsstreit zu erwarten hat und ob eine gerichtliche Auseinandersetzung in ihrem Fall überhaupt sinnvoll ist.

Beispiel 7: Gespräch REISEN 13

Gesprächspartner dieses Gespräches sind eine neunundzwanzigjährige ostdeutsche Programmiererin (RS) und ein ostdeutscher Mitarbeiter eines Reisebüros (RG). Hintergrund ihres Problems ist folgender: Aufgrund einer Verzögerung beim Flug zum Urlaubsort musste eine gebuchte Rundreise im Urlaubsland verkürzt werden, womit der Vertrag nicht vollständig erfüllt wurde. Das Problem der Anruferin besteht nun darin zu erfahren, wer für die Nicht-Einhaltung des Vertrages haftbar zu machen sei. Ihre Anliegenformulierung zeigt, dass sie bereits zu einer ersten Problemlösung gekommen ist, jedoch nicht weiß, ob diese korrekt ist. Daher fragt sie den Experten ob sie *da jetzt + Ansprüche stellen kann gegen[über] der fluggesellschaft*.

Problempräsentation A

36	RS	[...] und wir hatten nu schon ne rundreise gebucht, und ham dAdurch nu das programm bisschen verkürzen müssen. meine frage ist~ ob ich da jetzt + Ansprüche stellen kann gegen[über]
37	RG	[(das/]
38	RS	der fluggesellschaft,

Ohne weitere Fragen zum problematischen Sachverhalt schreitet der Experte sogleich zur Problemlösung: Er bewertet den Lösungsvorschlag der Ratsuchenden als korrekt, wobei er die Geltung seiner Aussage durch den Partikel *unbedingt* verstärkt (39). Zusätzlich reformuliert er diesen Vorschlag, indem er erklärt, dass er sich an Stelle der Ratsuchenden auch an die Fluggesellschaft wenden würde (39). Damit erhält diese Lösung noch mehr Gewicht, da der Ratgebende seine Autorität als Experte zur Geltung bringt. Die zustimmenden Hörersignale der Ratsuchenden zeigen, dass sie diesen Vorschlag als Lösung akzeptiert (40). Auch ihre Reaktion auf die Darlegung des Ratgebenden, wo sich die Geschäftsstelle der Fluggesellschaft befinde, signalisiert ihr Einverständnis mit dem Lösungsvorschlag (42-44) und macht zudem deutlich, dass sie bereits erste Schritte zur Umsetzung dieser Lösung unternommen hat.

Problemlösung A

39	RG	das könn=se unbedingt tun. also ich würde mich an die karuda indonesia + dlrekt wenden,
40	RS	hm', hm',
41	RG	ähm also die geschäftsstelle in frankfurt,
42	RS	hm, ja ich hab die a/ adresse. [und]
43	RG	[ja,]
44	RS	alles~
45	RG	und das damit also die gesamte folge/

Die folgende Zusammenfassung seiner Problemlösung unterbricht der Ratgebende, indem er sich in einer kurzen Exploration erkundigt, wer *das ganze programm zusammengebaut* habe. Offenbar ist ihm ein Aspekt in den Sinn gekommen, der seine bisherige Lösung in Frage stellen könnte. Daraufhin nennt die Ratsuchende den entsprechenden Veranstalter und den Buchungsort. Auf Grundlage dieser Information empfiehlt der Experte nun, sich zugleich auch an den Veranstalter zu wenden (51), relativiert indes die Geltung dieses Lösungsvorschlag durch den Gebrauch des Konjunktivs. Die Begründung dieser Empfehlung (53) nimmt der Ratgebende zum Anlass, den eben gemachten Lösungsvorschlag nochmals zu bekräftigen, indem er ihn einmal durch das Modalverb *müssen* als notwendig und zum anderen durch die Modalpartikel *natürlich* als einen selbstverständlichen deklariert. Dieser Vorschlag führt nun jedoch zu einer Verunsicherung der Ratsuchenden, wie ihre Reaktionen in 56 und 58 zeigen. Die Ursache dafür liegt auf der Hand, denn nun sieht sie sich zwei konkurrierenden Problemlösungen gegenüber. Aus der nun folgenden Erklärung des Ratgebenden lässt sich zwar schließen, dass die Fluggesellschaft – wie er zunächst vorschlug – kein Ansprechpartner für die Anruferin ist, eine eindeutige Rücknahme dieses ersten Lösungsvorschlages unterbleibt jedoch. Damit hat er zwar eine Problemlösung unmissverständlich als geeignet gekennzeichnet, die Geltung der ursprünglichen, mit der zweiten Empfehlung konkurrierenden, jedoch nicht definitiv ausgeschlossen.

Offenbar ist sich der Experte seiner Sache selbst nicht sicher, denn er beendet die Problemlösung, indem er den grundsätzlichen Anspruch der Ratsuchenden auf Schadenersatz bestätigt (59). Vor allem indizieren die äußerungseinleitende adversative Konjunktion *aber* zusammen mit der nachdrücklichen Bekräftigung dieses Anspruches – *auf jeden fall* – (59), dass die vorangegangenen Informationen nicht als sicher gelten können.

51	RG	ja. aber da {>} würd ich ihn empfehln {<} dass sie gleichzeitig an den veranstalter rangehen. ja,
52	RS	hm,hm,
53	RG	(...) wenn sie en pauschalprogramm gebUcht ha[ben,]
54	RS	[hmhm?]
55	RG	dann muss es natürlich über den veranstalter laufen.
56	RS	{p} über [den veranstalter~]
57	RG	[da (würde sozusagen)] der veranstalter das von der karuda indonesia einfordern.
58	RS	hmhm~
59	RG	aber auf jeden fall ham se da en en recht dafür, weil der reiseverlauf nicht eingehalten wurde.
60	RS	hmhm, [und]

61	RG	[ja,]
62	RS	was kann ich da im prinzip alles äh: + und dann ma ungefähr ne höhe, was ich da jetzt/

Für die Ratsuchende ist das Problem trotz vermutlich bestehender Unsicherheit offenbar hinreichend geklärt, denn sie möchte im Weiteren wissen, in welcher Höhe sie Schadensersatzansprüche geltend machen kann (62). Zur Lösung dieses Problems verweist der Experte zunächst auf die „Frankfurter Tabelle“, die man bei der Verbraucherzentrale einsehen könne und nennt dann die Höhe des zu erwartenden Schadensersatzes. Allerdings legt er sich nicht fest, denn er erklärt, dass er diese Aussage gefühlsmäßig treffe (63):

63	RG	=ich würde mal so vom fEeling her sagen, + dass es da sicherlich um zehn, fünfzehn prozent handeln würde~
64	RS	zehn bis füffzehn pro[zEnt.]
65	RG	[ja.] ++ aber das [wird ihn/]

Mit ihrer Reformulierung zeigt der Ratsuchende, dass sie diese Aussage verstanden hat (64). Der Ratgebende seinerseits bekräftigt seine Schätzung. Seine folgende, von der Ratsuchenden jedoch unterbrochene Äußerung, lässt vermuten, dass er sie nun an die Verbraucherzentrale verweisen möchte, damit sie sich dort Gewissheit verschaffen könne, womit er seine vorherige Aussage wieder relativieren würde (65). Im Schlussteil des Gespräches wird nun die Frage geklärt, ob sich die vom Ratgebenden genannte Höhe der Schadensersatzforderung auf den gesamten Reisepreis bezieht, was von ihm eindeutig und ohne Einschränkung bejaht wird.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass das Problem aufgrund der widersprüchlichen Aussagen und der einschränkenden Formulierungen des Ratgebenden nur bedingt gelöst werden konnte, worauf nicht zuletzt die Anzeichen von Irritation seitens des Ratsuchenden hindeuten. Interessanterweise wurde auch in diesem Gespräch von keinem der Gesprächspartner die Frage angesprochen, wie die man sein Recht auf Schadensersatz durchsetzen könne. Dass dies in der Praxis nicht so ohne weiteres gelingt, müsste dem Experten als Mitarbeiter eines Reisebüros bekannt sein.

Teilkorpus PFLEGEVERSICHERUNG

Beispiel 8: Gespräch PFLEGE 02

Bei dem Klienten in diesem Gespräch handelt es um einen einundfünfzigjährigen ostdeutschen Arbeitslosen, der ratgebende Experte ist Regionalgeschäftsführer einer gesetzlichen Krankenkasse und stammt aus den alten Bundesländern. Hintergrund dieser Beratung ist folgender: Die arbeitslose Lebensgefährtin des Anrufers pflegt ihre Mutter; diese erhält Pflegegeld nach der Stufe II. Der Pflegeaufwand ist jedoch nach Aussage des

Ratsuchenden erheblich höher – die zu pflegende Person muss nahezu rund um die Uhr betreut werden. Vor diesem Hintergrund formuliert der Ratsuchende insgesamt drei Problemfragen:

Problempräsentation A

17	RG	B?
18	RS	ja guten tag hier ist C~
19	RG	schön guten tag~
20	RS	wir hätten e mal drei fragen.
21	RG	hm,
22	RS	erst mal~ wird pflegegeld auf arbeitslosenhilfe äh angerechnet? das handelt sich hierbei um + die mut[ter,]
23	RG	[hm,]
24	RS	+ die von der tochter betreut wird.

Das erste Anliegen, in Form einer Entscheidungsfrage, bezieht sich auf ein einfaches Problem, das mit einem Ja oder Nein zu lösen ist (22-24). Dementsprechend knapp fällt die Problemlösung aus, der Experte beschränkt sich tatsächlich auf ein knappes „Nein“ (25).

Problemlösung A

25	RG	nein. +
26	RS	da nicht. ++

Mit der Reformulierung der Problemlösung ist die erste Problemfrage hinreichend beantwortet und der Ratsuchende präsentiert nach einer kurzen Pause das nächste Problem:

Problempräsentation B

27	RS	und dann äh ++ da ist diese diese die frau X ist das na, das ist meine lebensgefährtin
28	RG	hm,
29	RS	die ist langzeitarbeitslos, und die hat jetzt en schreiben vom arbeitsamt gekriegt, sie sollte sich vorstellen, äh da wegen der beruflichen zu[kunft.]
30	RG	[hm,]
31	RS	die ist auch einundfünfzig jahre alt.
32	RG	ja',
33	RS	+ wie soll se sich da verhalten, soll sie das Angeben dass die mutter hier ist~

Im Unterschied zum ersten Problem ist dieses komplexer und auch schwieriger zu lösen, wie der Ratgebende in seiner Problemlösung auch sofort konstatiert (38). Denn hier geht es darum, wie die Lebensgefährtin des Ratsuchenden sowohl den Anforderungen nachkommt, die ihre pflegebedürftige Mutter, als auch jenen, die das Arbeitsamt an sie stellt.

Problemlösung B

38	RG	äh das + das en großes en großes problem.
39	RS	ja'. gen[au.]

40	RG	[denn] in dem moment wo ich die die pflege übernehme,
41	RS	ja,
42	RG	äh [zumindest in em zeitlichen umfang,]
43	RS	[(denn sie ist ja dann nicht mehr vermittelbar)]
44	RG	steh ich natürlich der arbeitsvermittlung nicht zur verfügung.
45	RS	{p} hm,
46	RG	ja, steh ich der arbeitsvermittlung nicht zur verfügung, klinkt sich das arbeitsamt [aus.]
47	RS	[jaja.]
48	RG	ja, ganz klar. jetzt kann ich natürlich schlecht am telefOn zu ihnen sagen, äh sagen se dem arbeitsamt nIx.
49	RS	jaja. [...]

Nach der Bewertung des Problems erläutert der Experte den problematischen Aspekt des Sachverhaltes (40-48), was dem Ratsuchenden indes bekannt sein dürfte, wie seine Hörer-rückmeldungen (insbesondere sein Kommentar in 43) zeigen. Eine – allerdings nicht legale – Lösung des Problems bestünde darin, dem Arbeitsamt die Pflege Tätigkeit zu verschweigen, um so weiterhin der Arbeitsvermittlung zur Verfügung zu stehen und damit gegebenenfalls Ansprüche auf Leistungen des Arbeitsamtes nicht zu verlieren. Daher kann der Ratgebenden diesen Ratschlag eigentlich nicht erteilen. Dennoch rät er dem Ratsuchenden faktisch dazu, auch wenn er ausdrücklich betont, dass er diesen Rat nicht erteilen dürfe und den Ratsuchenden somit implizit auf die rechtliche Unzulässigkeit dieser Handlung hinweist (48). Dem entspricht, dass er der legalen Weg, die wahrheitsgemäße Auskunft gegenüber dem Arbeitsamt, nicht erwähnt. Dass der Ratgebende den Anrufer nicht zum Verstoß gegen bestehende Gesetze auffordern kann, scheint auch dem Ratsuchenden klar zu sein, denn er unterbricht den Ratgebenden, als dieser ansetzt, dies zu begründen (50-51). Seine Reaktion auf diesen Vorschlag lässt überdies vermuten, dass er und seine Partnerin um die Ungesetzlichkeit dieser Lösung wissen, diese aber dennoch als Handlungsmöglichkeit in Betracht gezogen haben – so jedenfalls kann die Redefinition des Problems interpretiert werden (51):

50	RG	[weil] das das ja äh/
51	RS	=ja das wollten wir auch umgehn. nich, wir wollten bloß wissen wie das im härtesten falle sein kAnn.

Der Experte geht jedoch auf diese Frage nicht ein; stattdessen beginnt er nochmals die Konsequenzen zu schildern, sollte das Arbeitsamt von der Pflege erfahren (52). Allerdings unterbricht er seine Ausführungen, um einen Aspekt in die Problemlösung einzubeziehen,

der bisher noch keine Rolle spielte – den zeitlichen Umfang der Pflgetätigkeit (52-54). Ein geringer zeitlicher Aufwand würde offensichtlich dazu führen, dass sich das Arbeitsamt nicht aus der Arbeitsvermittlung zurückziehen würde, womit die ursprüngliche Aussage des Ratgebenden so nicht mehr haltbar und eine legale Lösung des Problems möglich wäre. Als der er jedoch erfährt, dass die Pflegebedürftige rund um die Uhr betreut werden muss, kann er seine erste Aussage nur noch einmal bekräftigen (62-64).

52	RG	nee also wenn wenn ähm das arbeitsamt von der pflege erfährt? vom dem pflegeUmfang,=es kommt natür[lich]
53	RS	[{p} ja;]
54	RG	auch auf den äh äh auf den zEitlichen umfang der pflege an, in der [pflegestufe]
		[...]
62	RG	ja', das da ist natürlich dann der der sachverhalt klar weil in dem moment wo ich ne rund um die uhr pflege durchfü[hre]
63	RS	[{p} ja.]
64	RG	kann ich vom arbeitsamt nicht mehr in irgend=ne berufstätigkeit vermittelt werden.
65	RS	nee nee. eben. + gut. also das ist schon ma + beantwortet.

Wie die Lebensgefährten des Ratsuchende indes auf das Schreiben des Arbeitsamtes reagieren soll, bleibt offen: Ob sie nun das Arbeitsamt wahrheitsgemäß über ihre Pflgetätigkeit informiert oder dies verschweigt, muss sie letztlich selbst entscheiden. Für den Ratsuchenden ist diese Frage jedoch hinlänglich beantwortet, wie er in 65 formuliert. Das dritte Problem schließlich betrifft den Zeitpunkt der Auszahlung des Pflegegeldes. Dazu formuliert der Anrufer folgende Frage:

66	RS	so. und dann äh die zahlung, wann sind die eigentlich immer fällig.
----	----	---

Eine Exploration zum Problem ist hier nicht nötig, daher kann der Experte diese Frage sofort beantworten:

67	RG	die zahlung sind von der pflegekasse monatlich im vOraus zu le[isten.]
68	RS	[hm,]
69	RG	also normalerweise am monatsanfang für den laufenden monat.
70	RS	ja. da [hat ich nämlich/]

Mit dieser Antwort und der Erläuterung dazu (69) ist das Problem des Ratsuchenden bereits gelöst. Der Ratsuchende bestätigt zwar mit seinem Hörsignal, diese Auskunft verstanden zu haben, die Äußerung des Ratgebenden bedarf indes aus seiner Sicht eines Kommentars (70). Bevor er seine Formulierung zu Ende bringen kann, wird er jedoch vom Experten unterbrochen, der nun seine Feststellung dahingehend einschränkt, dass das *natürlich im april noch nicht so ganz hingehaun hat.* (71). Mit dieser Einschränkung hat

der Ratgebende einen Sachverhalt angesprochen, der auch in anderen Gesprächen zum Thema Pflegeversicherung als Problem thematisiert wurde: Offenbar hatten sich seinerzeit die Auszahlungen des Pflegegeldes vielfach verzögert, was die Anrufer häufig zu der Frage veranlasste, warum sie noch keine Leistungen aus der Pflegeversicherung erhalten hätten. Da der Ratsuchende keine Anstalten macht, das Thema zu wechseln, scheint auch er (genauer gesagt: seine Lebensgefährtin) davon betroffen zu sein und hierin das eigentliche, aber latent bleibende, Problem zu liegen. Dafür sprechen auch die durchweg positiven Hörerrückmeldungen des Ratsuchenden (74, 76, 78, 80) und seine abschließende Anerkennung der Lösungsbemühungen (82).

Der Ratgebende begründet nun diese Verzögerung mit der *Unmenge an anträgen*, die zu einem *antragsstau* bei den Kassen geführt hätten (73).

73	RG	[ganz] klar. ne, das ist ja eine eine Unmenge an anträgen da, is en [antragsstau]
74	RS	[(ja, ist richtig.)]
75	RG	da, äh ebenso wie beim medizinischen dienst nAtürlich auch bei den kranken und pflegekassen
76	RS	hm,

Nach dieser Erklärung legt er dar, wann die Krankenkassen mit den Zahlungen beginnen werden (77-80).

77	RG	die mEIsten kassen werden Im april~ im IAUfe des april mit den zahlungen einsetzen?
78	RS	ja.
79	RG	äh + einige kassen sind dabei, die zahlen in den letzten aprilwoche dann den april Und den [mai,]
80	RS	[hmhm,]
81	RG	äh aber ich denke mal~ bis anfang mai spAtestens sind alle soweit aufm laufendem dass der april zumindest ausgezahlt ist.
82	RS	hmhm? [gut.]

Zwar relativiert er seine Prognose in 81, dennoch ist mit diesen Aussagen das latente Problem hinreichend geklärt.

Insgesamt konnten von den drei Problemfragen des Ratsuchenden die zwei beantwortet werden, bei denen lediglich eine Auskunft zu erteilen war. Beim dritten Problem hingegen, bei dem zwei Handlungsmöglichkeiten zur Wahl stehen, konnte der Experte keinen expliziten Ratschlag erteilen, denn die für den Ratsuchenden (bzw. seine Lebensgefährtin) optimale Lösung verstößt gegen geltende Bestimmungen der Arbeitslosenversicherung. Hinsichtlich der Art und Weise der Präsentation ist anzumerken, dass weder Kommuni-

kationsprobleme noch verstehenskritische Äußerungen zu beobachten waren.

Beispiel 9: Gespräch PFLEGE 03

Im zweiten Gespräch zu diesem Thema ruft die Ratsuchende, eine fünfzigjährige ostdeutsche Sachbearbeiterin, stellvertretend für ihren Vater an. Bei dem ratgebenden Experten handelt es sich um einen westdeutschen Mitarbeiter der Kaufmännischen Krankenkasse (KKH). Hintergrund ihres Anrufes ist die Frage, unter welchen Voraussetzungen Pflegegeld beantragt werden kann. Nach einer kurzen Darstellung des Sachverhaltes (14) nennt die Ratsuchende ihr Anliegen: Sie möchte wissen, ob ihr fünfundachtzigjähriger (!) Vater für die Pflege seiner Frau einen Antrag auf Pflegegeld stellen kann.

Problempräsentation A

13	RG	B, guten tag frau C.
14	RS	ja und hier ist C, schön guten tag. folgende frage~ meine mutter ist seit märz ein pflegefall. sie ist zu hause und mein fünfundachtzigjähriger vater pflegt sie. und nun hab ich eine frage .=kann mein vA:ter. + pflegegeld beantragen.

Die Antwort des Experten auf diese einfache Entscheidungsfrage beschränkt sich zunächst, nach einer deutlichen Pause, auf ein ebenso einfaches *ja*. Allerdings ist diese Antwort falsch, denn das Pflegegeld kann nur von der pflegebedürftigen Person (in diesem Fall also der Mutter der Ratsuchenden) beantragt werden. Vermutlich wurde diese Falschauskunft durch die Information *fünfundachtzigjähriger vater* ausgelöst: Im kognitiven Schema des Ratgebenden ist das Argument „fünfundachtzig Jahre alt“ möglicherweise nur mit dem Prädikat „Pflegefall“ verbunden, das Prädikat „Pflegeperson“ kommt hingegen nicht vor.

Die Ratsuchende geht jedenfalls davon aus, dass diese Antwort korrekt ist, denn sie wartet nicht ab, dass der Ratgebende ihre Reformulierung noch einmal bestätigt, sondern setzt sofort zu einer weiteren Frage an (16). Dabei wird sie jedoch vom Ratgebenden unterbrochen, der nun seinerseits – die Reformulierung der Ratsuchenden bestätigend – seine Problemlösung wiederholt (17) und die Klientin über die für die Beantragung zuständige Pflegekasse aufklärt (19-21). Für die Ratsuchende scheint diese Information indes nicht neu zu sein, wie ihre prompte Reaktion deutlich macht (22).

Problemlösung A

15	RG	+3+ ja,
16	RS	=das kann er. und [wie,]
17	RG	[=er ka/] er kann das pflegegeld beantra[gen?]

18	RS	[ja.]
19	RG	bei der zuständigen pflEgeka[sse?]
20	RS	[ja.]
21	RG	das ist dIE kasse, bei der die schwerpflegebedürftige person + mitglied [ist.]
22	RS	[(...)] ja, das ist die ka ka ha. hmhm,

Im Folgenden erklärt die Ratsuchende nochmals, dass sie stellvertretend für ihren Vater anruft, da *das für ihn ein bisschen umständlich ist* – eine Äußerung, die geeignet ist, die Prämisse des Ratgebenden, der Vater wäre der Pflegefall, zu bestätigen.

Die nächste Frage der Anruferin (32) zeigt, dass sie mit dem Antragsverfahren nicht vertraut ist.

28	RS	ich müsste mir bei der ka ka ha ein pflege + vertrag oder {>} ich weiß nicht wie das {<} heißt
29	RG	ja,
30	RS	=abholn. ja?
31	RG	ja. [da rat ich ihnen um/]

Möglicherweise ist diese Frage auch ein Indiz dafür, dass sie von der Korrektheit der ersten Problemlösung nicht restlos überzeugt ist: Wenn der Vater antragsberechtigt ist, dann müsste davon auszugehen sein, dass er auch diesen Antrag ausfüllen und unterschreiben muss.

Problempräsentation A'

32	RS	[und von wem wird der ausgef/], bitte?
----	----	--

Der Ratgebende geht jedoch überhaupt nicht auf dieses Problem ein, sondern thematisiert in seiner Antwort die Antragsfristen und rät zu einer umgehenden Beantragung (33-35).

Problemlösung A'

33	RG	da rat ich ihnen Umgehend diesen antrag zu stellen. [+]
34	RS	[ja.]
35	RG	dass damit sie keine versÄUmnisse haben hier~

Obwohl der Experte seinen Handlungsanstoß explizit als Ratschlag deklariert und jede Abschwächung vermeidet, ist er wenig hilfreich, denn er nennt weder ein konkretes Datum, bis zu dem der Antrag einzureichen wäre, noch welche Versäumnisse sich aus einer verspäteten Beantragung ergäben. Die Rückmeldungen der Ratsuchenden auf diesen Rat signalisieren lediglich, dass sie diese Aussage zur Kenntnis genommen hat, was entweder ein Indiz dafür ist, dass sie mit diesem Lösungsvorschlag tatsächlich nicht allzu viel anzufangen weiß oder sie diesen Aspekt als nicht relevant erachtet. Letzteres scheint dabei wahrscheinlicher zu sein: Beim gegenwärtigen Stand der Problemlösung, wo weder geklärt ist, wie der Antrag auszufüllen ist, noch wo er eingereicht wird (38), ist das

Problem der fristgerechten Abgabe eher zweitrangig. Da der Ratgebende auf ihre Frage nicht eingeht, schlägt die Ratsuchende selbst eine Lösung vor (36-38). Offensichtlich ist sie sich sicher, dass diese Lösung korrekt ist, denn sie lässt dem Ratgebenden keine Zeit, auf ihre Äußerung zu reagieren. Stattdessen stellt sie eine weitere Frage zum Procedere der Antragstellung (38).

36	RS	ja, hmhm? + ja, {f} und den füllen wir aus [be]
37	RG	[den/]
38	RS	ziehungsweise mein vater, und wo wird der dann wieder hingeschickt?

Der Ratgebende klärt nun die Anruferin auf, dass der Antrag an die Pflegekasse zurückgehe und beschreibt dann kurz die weitere Verfahrensweise nach Eingang und Bearbeitung des Antrages – ein Aspekt, der mit den bisherigen Fragen der Ratsuchenden nichts zu tun hat. Offenbar liegt dem Experten daran, die Ratsuchende umfassend über die Rolle der Pflegekassen – also der von ihm vertretenen Institution – bei der Entscheidungsfindung über die Pflegebedürftigkeit zu informieren. Diese Ausführungen implizieren im übrigen zugleich, dass die Entscheidung über die Pflegebedürftigkeit und die Einstufung in eine Pflegestufe nicht bei seiner Institution liegt und diese somit nicht für eventuell fehlerhafte Entscheidungen verantwortlich ist. Vor allem aber macht diese Äußerung die – falsche – Annahme des Experten deutlich, bei der pflegebedürftigen Person handele es sich um den Vater der Ratsuchenden (50).

44	RG	und der wird dann Unaufgefordert nach terminabsprache mit Ihn[en?]
45	RS	[ja,]
46	RG	bei ihnen vorbEIschauen?
47	RS	ja,
48	RG	++ und wird + eine entscheidung tref[fen?]
49	RS	[ja'~]
50	RG	ob ihr ++ pflegeva/ ihr vAter soweit~
51	RS	ja,
52	RG	pflegebedürftig ist. oder nicht. [und]
53	RS	[ja,]
54	RG	in welchem umfange.

Obwohl dieses Missverständnis nun manifest geworden ist, korrigiert die Ratsuchende die falsche Prämisse des Ratgebenden nicht. Dass sie den problematischen Sachverhalt und ihr Anliegen ausführlich reformuliert, spricht dafür, dass ihr diese Fehleinschätzung des Ratgebenden aufgefallen ist (55). Ihre Formulierung *dAs war meine frage* – mit deutlicher Betonung des Demonstrativpronomens – impliziert dabei, dass die Ausführungen des Experten eben nicht ihrer Problemfrage entsprachen. Dennoch drängt sie nicht auf eine erneute Problembearbeitung auf der Grundlage zutreffender Prämissen. Stattdessen fasst

sie die bisherigen Ergebnisse zusammen (55) und fordert den Experten auf, die Korrektheit dieses Resümees zu bewerten (57). Dies deutet darauf hin, dass ihr Vertrauen in die Kompetenz des Ratgebenden erschüttert ist, sie erwartet offenbar nicht, dass die entscheidende Frage, ob ihrem Vater Leistungen aus der Pflegeversicherung zustehen, noch geklärt wird.

Problempräsentation A (Reformulierung) / Problempräsentation A''

55	RS	ja~ ja, mir geht es ebend äh nur darum? da mein vater ja rente bekommt? und + wie gesagt er ist fünfundachtzig jahre, {>} er muss aber meine mutter pflegen, {<} sie ist zu hause~ es geht alleine nicht mehr. und dA~ ob er das überhaupt {>} beantragen kann) sonst sagen se, {p} er bekommt ja rente, was solls.+ dAs war meine frage. {f} also könn wir das ich hol mir den antrag, wir füllen den aus und schicken den an die ka ka [ha]
56	RG	[ja]
57	RS	wieder zurück; ja?

Mit dieser Reformulierung wird offenkundig, dass die Beteiligten im Gesprächsverlauf von unterschiedlichen Definitionen des Problems ausgingen und damit eine gemeinsam und wechselseitig anerkannte Sichtweise auf das Problem nicht erreicht wurde. Nach der Terminologie von Nothdurft (1984) entspricht dieses Vorgehen dem Aushandlungsmuster „Unterschieben der Problem-Definition“, bei der die Beteiligten ihre eigene Problemsicht zur Geltung bringen, die konkurrierende jedoch ignorieren und die jeweils eigene Sichtweise als gemeinsame unterstellen (vgl. ebenda, 87ff.). Im Unterschied zu den von Nothdurft analysierten Gesprächen ist hier jedoch anzunehmen, dass zumindest vom Ratgebenden diese Divergenz nicht erkannt wurde.

Diese Problemdarstellung macht zudem nochmals deutlich, dass die Ratsuchende über die Pflegeversicherung nicht hinreichend bzw. falsch informiert ist: Sie geht zum einen davon aus, dass ihr Vater als pflegende Person Pflegegeld beantragen kann und dass die Gewährung dieser Leistungen einkommensabhängig ist.

Obwohl die Ratsuchende mehrmals deutlich zu erkennen gegeben hat, dass sie unzutreffende Vorstellungen von der Pflegeversicherung hat, korrigiert der Ratgebende diese nicht. Somit ist sie in dieser Beratung hinsichtlich des Kernproblems nicht nur falsch beraten worden; das Gespräch könnte zudem dazu führen, dass sich ihre unzutreffenden Vorstellungen bezüglich der Pflegeversicherung verfestigen. Dazu könnte auch die Formulierungsweise des Experten beitragen, der seinen Äußerungen durch die durchgängige Verwendung des Indikativs und Vermeidung von Heckenausdrücken jeder Art ein hohes Maß an Bestimmtheit verleiht.

Beispiel 10: PFLEGE 05

Hintergrund dieses letzten Beispielgespräches ist ein weiteres Mal die Frage, unter welchen Voraussetzungen Pflegegeld beantragt werden kann. Bei der Anruferin handelt es sich um eine fünfundfünfzigjährige ostdeutsche Frührentnerin; beraten wird sie von einer ostdeutschen Mitarbeiterin der Barmer-Ersatzkasse. Die Ratsuchende beginnt ihre Problempräsentation sogleich mit der Anliegenformulierung, in der sie nach den Bedingungen für die Gewährung der Pflegestufe I fragt und gibt dann weitere Informationen zu ihrer Person (14).

Problempräsentation A

13	RG	+++ C, schön guten tag?
14	RS	guten tag hier ist B vorname? ich hätte mal ne frage zu diesem forum~ und zwar gehts~ wAs für bedIngunen müssen vorliegen, um jetzt in so ne pflegestufe zu kommen. vielleicht die erste stufe~ ich bin fünfundfünfzich jahre, beziehe äh äh invalidenrente~

Die Expertin geht ohne Exploration sofort zur Problembearbeitung über. Als typisch für eine Lösungsanbahnung nennt sie dabei zunächst allgemeine Voraussetzungen, die einen Pflegefall konstituieren. Bevor nun diese Bedingungen präzisiert werden, empfiehlt sie der Ratsuchenden, den behandelnden Arzt zu konsultieren. Dabei markiert sie die Eignung dieses Handlungsanstößes als Problemlösung durch entsprechende Modalisierung (Konjunktiv des Modalverbs *können*) als unsicher, bewertet jedoch zugleich diese Handlung durch die Partikelkombination *erst mal* als vorrangig vor jeder anderen Handlung, womit sie wiederum das eben stattfindende Beratungsgespräch und somit ihre Beratungsleistung implizit als zweitrangig einordnet (19). Nach diesem Verweis auf eine andere beratende Instanz beginnt die Ratgebende, den Terminus „Pflegeaufwand“ zu erläutern (19-21).

Problemlösung A

15	RG	ja, + es ähm + muss ein pflegeAUfwand bei ihn vor {>} erst mal + krankheitsbild sowieso?
16	RS	ja~
17	RG	und sie könnten (hier) gemeinsam mit ihm behandelnden arzt. der behandelnde arzt kennt ja auch die kriterien wAnn pflegeleistung von der pflegekasse gezahlt werd[en.]
18	RS	[ja,]
19	RG	mit ihm erst mal sprechen, =und zwar spricht man hier von einem pflegeaufwand von + cirka ++ je nach pflegestufe gestaffelt + äh zwei bis drei stunden? {>} warten se ich wills ihn {<} genAU sagen,

		da gibts vErschie:dene? + wo man + äh der hilfe bedarf und zwar einmal bei der ++ äh körperpflege. bei der zubereitung der ernährung. bei der + äh mobilität sprich, wenn sie jetzt einkaufen, oder sich bewegen müssen. [bei]
20	RS	[hmhm~]
21	RG	der hauswirtschaftlichen versorgung. [und da gibt es/]
22	RS	[einkaufen und so] das ist sowieso

Die Ratsuchende scheint – so indizieren jedenfalls ihre zurückhaltende Rückmeldung in 20 und die Übernahme der Sprecherrolle durch Unterbrechung der Ratgebenden in 21/22 – etwas anderes vom bisherigen Verlauf der Beratung erwartet zu haben. Die nun folgende ausführliche Schilderung ihres Krankheitsbildes und der sich aus ihrer Krankheit ergebenden Belastungen im Alltag (22-38) lassen darauf schließen, dass sie nicht nur über die gesetzlichen Bestimmungen informiert werden, sondern vielmehr wissen möchte, ob diese Bedingungen auch auf ihren konkreten Fall zutreffen, ob sie also mit Leistungen der Pflegeversicherung rechnen kann. Zu einer expliziten Beurteilung ihres Falls fordert sie die Expertin allerdings nicht auf. Trotz dieser ausführlichen Sachverhaltsdarstellung ist die Ratgebende nicht bereit, die Chancen auf Zuerkennung einer Pflegestufe zu beurteilen, sie wiederholt lediglich die allgemeinen Bestimmungen (39-41).

39	RG	[also wie gesagt] wenns ebend mIndestens wenigstens zwei verrichtungen + ähm des täglichen lebens {>} sprich also körperpflege~ ernährung~ mobilität~ {<} nicht selber machen könn?, und da mehrmals am tag der hilfe be+[dürfen,]
40	RS	[hmhm.]
41	RG	dann ham sie und hauswirtschaftliche versorgung noch dazu, dAnn könn sie die + leistung beantragen. ich würde an ihrer stelle auf jeden fall erstmal den antrag stellen. bei der zuständigen pflegekasse, der medizinische dienst kommt dann zu ihn nach hause=nimmt da eine begutachtung vor,

Diese Reaktion ist für die Ratsuchende nicht befriedigend; ihre Rückmeldung in 40 macht ihre Enttäuschung deutlich. Möglicherweise ist der Ratgebenden die Unzulänglichkeit ihrer Antwort auch bewusst, denn sie fordert ihre Klientin auf, den Antrag auf Pflegeleistungen *auf jEden fall* zu stellen (41), wobei das Gewicht dieses Handlungsanstößes noch durch die Perspektivübernahme erhöht wird. Diesen Vorschlag baut die Ratgebende dann aus: Sie informiert die Ratsuchende über die für die Beantragung zuständige Behörde und über das weitere Verfahren nach der Antragsstellung (41). Mit dem Hinweis auf den medizinischen Dienst nennt sie nun auch die Institution, die letztlich über die Zuerkennung einer Pflegestufe entscheidet. Sie bekräftigt nochmals ihren Vorschlag, den Antrag unabhängig von den Erfolgsaussichten zu stellen (43), was die Ratsuchende allerdings nicht überzeugt,

wie ihre eindeutig Divergenz signalisierende Rückmeldung zeigt (44).

42	RS	ja',
43	RG	und dann {f} den antrag stelln könn se ja immer.[+]
44	RS	[hmhm.]

Auch die folgende Aussage der Ratgebende vermittelt der Anruferin nicht die von ihr gewünschte Sicherheit, denn die Expertin spricht sogar die Möglichkeit einer Ablehnung des Antrages an (45). Selbst der Hinweis, dass eine Ablehnung noch nicht das letzte Wort sein müsse, dürfte auf die Ratsuchende kaum tröstlich wirken, denn es bleibt völlig offen, welche Instanz über die Rechtmäßigkeit eines ablehnenden Bescheides entscheidet und wie die Erfolgsaussichten auf eine Revision dieser Entscheidung sind (45). Nun wiederholt die Ratgebende ihren ersten Lösungsvorschlag, wählt dabei aber Formulierungen, die kaum geeignet sind, die Ratsuchende von der Eignung dieses Vorschlages zu überzeugen: So werden durch das Modalwort *vielleicht* nicht nur Zweifel an der Brauchbarkeit dieses Handlungsanstosses geweckt (45); diese Bedenken werden durch die verminderte Aussagekraft der Begründung dieses Vorschlages (durch die Partikel *eigentlich*) wohl noch verstärkt (47).

Die Skepsis und anhaltende Unzufriedenheit der Ratsuchenden manifestieren sich in einem weiteren Divergenz anzeigenden Hörsignal (48). Diese zahlreichen negativen Rückmeldungen sind ein Indiz für ein latentes globales Erwartungsproblem: Die Ratsuchende erwartet eine Bewertung der Chancen auf Zuerkennung einer Pflegestufe – die Ratgebende ist nicht bereit, solch eine Einschätzung vorzunehmen.

45	RG	wenn der jetzt abgelehnt wird~ {>} da müssen=se sich halt über äh die ablehnungsgründe muss ja ihn der medizinische {<} dienst ja mitteilen? und dann {>} kann man immer noch entscheiden {<} treffen die zU? {>} vielleicht sprechen se auch noch mal mit ihrn behandelnden {<} arzt?
46	RS	hmhm~
47	RG	denn {>} wie gesagt der kennt eigentlich die kriterien für {<} die + pflegeversicherung, wann leistung beantragt werden, [+]
48	RS	[hmhm.]

Nachdem die Expertin nochmals empfohlen hat, den Antrag zu stellen, stellt sie abschließend doch eine Prognose, auf welche Pflegestufe die Ratsuchende Anspruch haben könnte. Ausgangspunkt ihrer Einschätzung ist dabei die – allerdings vorsichtige – Bewertung der Bedingungen auf Zuerkennung der Pflegebedürftigkeit (53-57). Im Unterschied zu ihren zumeist recht unbestimmten Lösungsvorschlägen formuliert die Expertin ihre Voraussage nun sehr bestimmt: Durch den Indikativ und den Verzicht auf Hecken- ausdrücke oder Modalisierungen suggeriert sie, dass die Ratsuchende mit Sicherheit

Anspruch auf die Pflegestufe I hat, eventuell sogar – da dies das mindeste ist – auf eine höhere Pflegestufe (57).

53	RG	sind ja doch jetzt ziemlich + [gEring angesetzt]
54	RS	[(es geht ja schon los)]
55	RG	die sag ich jetzt mal da müssen natürlich nicht solche extremen anforderungen gestellt wie früher bei der krankenkasse
56	RS	hmhm~
57	RG	wenn sie die schwerpflege erhalten wollten + sie sind jetzt doch nIEdriger dass sie auch zumindestens den anspruch auf die pflegestufe eins haben.

Die – erstmals positiven – Reaktionen der Anruferin deuten (wie auch ihre Anliegenformulierung) darauf hin, dass sie sich auf die Zuerkennung der Pflegestufe I durchaus Hoffnung gemacht hat (58-62); in dieser Erwartungshaltung wird sie nun von der Expertin bestätigt. Allerdings enttäuscht die Ratgebende, nachdem sie die Ratsuchende ein weiteres Mal aufgefordert hat, den Antrag zu stellen (59), diese Erwartung gleich wieder, denn sie nimmt ihre eben gemachte Aussage bezüglich der zu erwartenden Einstufung in ihrer Eindeutigkeit zurück: Nun ist die Zuerkennung selbst der Pflegestufe I nicht mehr sicher, sondern nur noch mehr oder weniger wahrscheinlich (63).

58	RS	ja, also ++ pflegestufe drei]
59	RG	[also antrag stelln würd ich auf jeden fall.]
60	RS	und so~ + das wird sicher nicht sein.
61	RG	ja, [aber/]
62	RS	[denn] ich kann ja doch einiges, ma[chen]
63	RG	[ja,] viellEIcht die pflegestufe eins.

Gemessen an dem manifesten Anliegen der Ratsuchenden – welche Bedingungen für die Pflegestufe I gelten – hat dieses Beratungsgespräch seinen Zweck erfüllt: Die Anruferin wurde über die allgemeinen Bestimmungen informiert. Nimmt man jedoch das latente Problem (ob sie auch Anspruch auf diese Pflegestufe hat) zum Maßstab, dann ergibt sich ein anderes Bild: Die Ratgebende ist nicht bereit, hier eine Aussage zu treffen bzw. sich auf eine Prognose festzulegen. Stattdessen verweist sie auf den behandelnden Arzt als weitere beratende Instanz. Der Grund für diese Zurückhaltung liegt auf der Hand: Die Entscheidung über eine Einstufung in eine Pflegestufe obliegt dem medizinischen Dienst (was die Ratgebende im Übrigen auch deutlich herausstellt). Selbst wenn sie über die fachliche Kompetenz verfügte (was nicht der Fall sein dürfte), könnte eine Prognose ihrerseits als eine behördliche Zusage interpretiert werden, was im Falle eines ablehnenden Bescheides durch den medizinischen Dienst wohl zu Problemen führen würde. Um nicht die durch ihre Zugehörigkeit zu der Institution „Pflegekasse“ definierten Kompetenzen zu überschreiten, versucht sie sich in ihren Lösungsbemühungen auf die Darstellung der Bedingungen der

Pflegeversicherung zu beschränken, ohne diese verbindlich auf den konkreten Fall anzuwenden.

Die Lösung des latenten Problems scheitert also auch in diesem Gespräch an der Frage der Zuständigkeit, wie bereits ihr erster Lösungsvorschlag, sich *erst mal* an den behandelnden Arzt zu wenden (17), deutlich macht.

4.2.2 Auswertung der Analysen

4.2.2.1 Äußerungsinhalt

Von den zehn dargestellten Gesprächen aus den Themenbereichen EXISTENZGRÜNDUNG, REISEN und PFLEGEVERSICHERUNG konnten lediglich zwei Beratungen das von den jeweiligen Ratsuchenden thematisierte Problem der ratsuchenden Klienten vollständig lösen: die Gespräche EXISTENZ 02 und REISEN 09. Einschränkend muss jedoch gesagt werden, dass im Gespräch EXISTENZ 02 für das latente Problem zwar ein Lösungsvorschlag unterbreitet wurde, dieser jedoch kaum zum gewünschten Erfolg führen dürfte. Auch die anderen Lösungsvorschläge offenbarten, dass dieser Ratgebende wenig kompetent ist. So musste er zum einen zur Lösung des Initialproblems die Hilfe eines anderen Experten in Anspruch nehmen, zum anderen scheint er sich mit den einschlägigen Förderprogrammen nicht auszukennen: Hinsichtlich des von ihm selbst erwähnten Zinszuschusses muss er nachschlagen und die Abkürzung „ERP“ löst er fälschlicherweise als „Programm zur Eigenkapitalhilfe“ auf.⁹² Ursache für den partiellen Misserfolg des Gespräches ist also die unzureichende Kompetenz des Experten.

Im überwiegenden Teil der Gespräche – EXISTENZ 1, EXISTENZ 5, REISEN 13, PFLEGE 2 und PFLEGE 5 – konnten die Probleme aus der Sicht des Analysierenden nur partiell gelöst werden. So kann die Ratgebende im Gespräch EXISTENZ 1 weder die Marktchancen bewerten, noch deutlich machen, was es heißt, sich „bei einer Bank verkaufen“. Auch dürfte der Ratsuchende mit den Ausführungen zur Finanzierung des Eigenkapitalanteils überfordert sein. Und schließlich sind die Lösungsvorschläge der Experten kaum auf den konkreten Fall bezogen. Im Gespräch EXISTENZ 5 wurde der Ratsuchende zwar auf zwei wichtige Probleme hingewiesen, die sich indes nicht unmittelbar auf das Anliegen beziehen. Der

⁹² ERP: „European Recovery Program, Europäisches Wiederaufbauprogramm, aufgrund der Vorschläge des amerikanischen Außenministers G. C. Marshall am 3.4.1948 erlassenes Hilfsprogramm (Marshall-Plan) für die durch den Krieg zerstörten Länder Europas, aus dem das ERP-Sondervermögen stammt.“ (Quelle: <http://www.bze-sachsen-anhalt.de/ekon/ekon.htm>)

Vortrag des Ratgebenden zur Problemlösung des Initialproblems dürfte den Ratsuchenden jedoch ebenfalls überfordert haben. Im Gespräch REISEN 13 sind die Lösungsvorschläge wiederum widersprüchlich, so dass die Ratsuchende letztlich selbst entscheiden muss, welcher Handlungsanstoß zur Lösung ihres Problems taugt. Das Problem im Gespräch PFLEGE 02 kann aus sachlichen Gründen vom Ratgebenden nicht gelöst werden: Die einzige Lösung würde gesetzlichen Vorschriften zuwiderlaufen, daher kann der Experte diese Lösung nicht unterstützen. Im Gespräch PFLEGE 05 bearbeitet die Ratgebende zwar das manifeste Anliegen der Ratsuchenden erfolgreich, einer Lösung des latenten Problems verweigert sie sich jedoch zunächst. Erst am Ende des Gespräches gibt sie der Ratsuchenden die gewünschte Auskunft, formuliert ihre Aussage jedoch so unbestimmt, dass eine Lösung letztlich offen bleibt.

In drei der vorgestellten Gespräche konnten die Probleme letztlich nicht gelöst werden. Im Gespräch EXISTENZ 10 definiert der Experte das Problem um und berät den Anrufer zu einem völlig anderen Thema. Als er am Ende des Gespräches doch noch auf das Initialproblem eingeht, ist seine Aussage so allgemein, dass sie als Problemlösung nicht taugt. Der Experte im Gespräch REISEN 04 deklariert sich zunächst als nicht-zuständig für das Problem, da er nicht vom Fach sei. Seine Versuche, das Problem dennoch zu lösen, sind teilweise inadäquat und münden schließlich in eine Verweisberatung, in der die Lösung an einen andere Instanz delegiert wird. Im Gespräch PFLEGE 03 wird der Ratsuchenden schließlich sogar eine Handlungsanweisung gegeben, deren Umsetzung die Beantragung des Pflegegeldes scheitern lassen würde.

4.2.2.2 Äußerungsform

Bei der Auswertung der Äußerungsform werden nicht nur die zehn eben beschriebenen Gespräche zu Grunde gelegt, sondern alle 38 Gespräche zu den Themen EXISTENZGRÜNDUNG, REISEN und PFLEGEVERSICHERUNG.

I Handlungsanstöße

In jedem der Gespräche wurden von den Experten Handlungsanstöße formuliert, auch wenn kaum eines der Probleme handlungsorientiert war. Hinsichtlich der zahlenmäßigen Distribution der insgesamt 134 Handlungsanstöße ist zunächst festzustellen, dass – im Gegensatz zum Teilkorpus Baufinanzierung – ostdeutsche Ratgebende pro Gespräch durchschnittlich mehr Handlungsanstöße formulierten als westdeutsche, und zwar im Verhältnis 1:1,7. Betrachtet man dazu jedoch das Verhältnis der Gesprächsdauer (1:1,3),

dann erweist sich dieser Unterschied als kaum signifikant. Auf alle Gespräche des Korpus⁷ bezogen, ist die durchschnittliche Verteilung der Handlungsanstöße auf ost- und westdeutsche Experten nahezu gleich.

Hinsichtlich der Zugehörigkeit der Ratgebenden zu einem bestimmten Typ von Institution konnten auch in diesem Teilkorpus und damit im Gesamtkorpus keine signifikanten Unterschiede in der Distribution festgestellt werden.

Anders verhält es sich jedoch bezüglich des Parameters „Geschlecht“: Obwohl sowohl in diesem Teilkorpus als auch im Gesamtkorpus die Anzahl der von männlichen Experten geführten Gespräche deutlich überwog, präsentierten weibliche Ratgebende im Durchschnitt nahezu doppelt so viele Handlungsanstöße.

Die handlungsrelevanten Äußerungen wurden auch in diesen Gesprächen überwiegend in einfachen Aussagesätzen mit Modalverben formuliert, in nennenswerter Anzahl ($n > 10\%$) aber auch in Form von direkten Imperativen, von Empfehlungen, als Aufforderungen in einfachen Aussagesätzen sowie als Perspektivübernahmen (in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit). Andere Formen wie Ratschläge, Vorschläge oder Handlungsbewertungen waren hingegen kaum zu beobachten.

Auffällig war hierbei – im Unterschied zum Teilkorpus BAUFINANZIERUNG – zum einen die Verteilung der Handlungsanstöße in Form von Imperativen. So verwendeten ostdeutsche Ratgebende diese Form durchschnittlich dreimal so oft als westdeutsche Experten. Diese unterschiedliche Verteilung gilt auch für das Gesamtkorpus, auch wenn die Unterschiede hier nicht mehr so beträchtlich sind (2,5:1). Auch bezüglich der institutionellen Zugehörigkeit der Experten ergaben sich für dieses Teilkorpus Unterschiede: Ratgebende, die einer staatlichen Institution angehören, wählten diese Form im Durchschnitt nahezu dreimal so oft wie Vertreter einer privaten Institution. Bezogen auf das Gesamtkorpus sind die Unterschiede allerdings marginal. Unterschiede in der Verteilung bezüglich des Geschlechtes waren auch bei der Verwendung von Empfehlungen in Form expliziter Performativa zu verzeichnen: Männliche Ratgebende wählten diese Form deutlich häufiger als weibliche Experten. Schließlich war zu beobachten, dass Perspektivübernahmen von ostdeutschen Experten doppelt so oft verwendet wurden wie von westdeutschen Ratgebenden. Im Unterschied zum Teilkorpus BAUFINANZIERUNG wurden die Handlungsanstöße hier nur in ca. 1/3 der Fälle in ihrer Verbindlichkeit eingeschränkt. Während hinsichtlich des Parameters „Geschlecht“ für dieses Teilkorpus keine Unterschiede zu beobachten waren, ergibt sich für das Gesamtkorpus ein anderes Bild: Männliche Experten schränkten jeden zweiten Handlungsanstöß in seiner Verbindlichkeit ein, Frauen hingegen lediglich jede

dritte handlungsrelevante Äußerung. Auch bezüglich der Herkunft der Ratgebenden ergab sich für das Gesamtkorpus ein signifikanter Unterschied: Westdeutsche Ratgebende verwendeten diesen Modus für mehr als jeden zweiten der Handlungsanstöße, ostdeutsche schränkten lediglich jede dritte handlungsrelevante Äußerung in ihrer Verbindlichkeit ein. Auffallend ist schließlich auch der Unterschied im Gesamtkorpus bezüglich der Zugehörigkeit zu einer Institution: Experten einer staatlichen Institution wählten diesen Modus in 54%, Ratgebende einer privaten Institution dagegen nur in knapp einem Drittel der Fälle. Nahezu jeder dritte Handlungsanstöß wurde sowohl in diesem Teilkorpus als auch im Gesamtkorpus mit hoher Verbindlichkeit formuliert. Dabei verwendeten ostdeutsche Experten diesen Modus deutlich häufiger als westdeutsche Berater. Ein reichliches Drittel der Handlungsanstöße wurde im Gesamtkorpus schließlich in einem neutralen Modus formuliert. Auffälligkeiten in der Distribution waren hier nicht zu beobachten.

II Sachinformationen

Die Analyse aller nicht-aktionalen Äußerungen des Gesamtkorpus' konnte die Aussagen, die für das Teilkorpus „Baufinanzierung“ getroffen wurden, nur zum Teil bestätigen. So gilt zwar auch für das Gesamtkorpus', dass die Sachaussagen in ihrer Verbindlichkeit seltener eingeschränkt wurden als die handlungsrelevanten Äußerungen (insgesamt in 23 % der Fälle). Auffälligkeiten in der Distribution hinsichtlich des Parameters „Geschlecht“ konnten jedoch nicht festgestellt werden.

4.2.2.3 Kommunikationsprobleme

Manifeste Kommunikationsprobleme

Für das Gesamtkorpus erhöhte sich der Zahl der manifest gewordenen Kommunikationsprobleme auf 63, die sich auf folgende Problemtypen verteilen:⁹³

Problemtyp	Anzahl
akustische Verstehensprobleme	12
semantische Zuordnungsprobleme	
als Referenzprobleme	9
als lokale Bedeutungsverstehensprobleme	10

⁹³ Dabei handelt es sich nur um solche Probleme, die von den Experten verursacht wurden oder Störungen des Übertragungskanal geschuldet sind

lokale Erwartungsprobleme	
als Wissensdivergenz	5
als Kontextprobleme	5
Irrtum bei der Zuordnung von Sachverhalten	5
globale Erwartungsprobleme	11
Fehlsubsumption bei der Anliegenstypisierung	6

Die meisten Verständigungsschwierigkeiten ergaben sich – wie auch im Teilkorpus BAUFINANZIERUNG – aus semantischen Zuordnungsproblemen, deren größter Teil wiederum auf die Verwendung von Fachbegriffen zurückzuführen ist. Überraschend hoch ist hingegen im Vergleich zum Teilkorpus BAUFINANZIERUNG die Zahl der globalen Erwartungsprobleme, die im Gesamtkorpus am zweithäufigsten zu beobachten waren. Die Verteilung der übrigen Problemtypen entspricht der des Teilkorpus' BAUFINANZIERUNG. Hinsichtlich der akustischen Verstehensprobleme ist anzumerken, dass knapp die Hälfte dieser Probleme auf Störungen des Übertragungskanals TELEFON zurückzuführen ist, die übrigen sind offenkundig einer undeutlichen Aussprache der betreffenden Experten geschuldet.

Latente Kommunikationsprobleme

Die Zahl der latent bleibenden Probleme beläuft sich für das Gesamtkorpus auf 43. Die folgende Übersicht gibt einen Aufschluss über die Verteilung der erkannten Problemtypen:

Problemtyp	Anzahl
semantische Zuordnungsprobleme	
als Missverständnisse	7
als Bedeutungsverstehensprobleme	14
lokale Erwartungsprobleme	
als Relevanzprobleme	13
globale Erwartungsprobleme	6
Festlegung / Fehlsubsumption bei der Anliegenstypisierung	3

Die Auflistung der latenten Kommunikationsprobleme zeigt, dass auch hier die semantischen Zuordnungsprobleme überwiegen, wobei in dieser Gruppe wiederum Bedeutungsverstehensprobleme am häufigsten zu beobachten waren. Ebenso wie bei den manifesten semantischen Problemen sind hier in erster Linie Termini ursächlich für vermutete Kommunikationsprobleme. Am zweithäufigsten traten lokale Erwartungsprobleme auf, allerdings hier nur in Form von Relevanzproblemen.

Insgesamt ist festzustellen, dass die meisten Kommunikationsprobleme in den Gesprächen des Gesamtkorpus' dem Typ der semantischen Zuordnungsprobleme zugerechnet werden können, wobei diese wiederum mehrheitlich auf die Verwendung von Fachwörtern zurückzuführen sind. An zweiter Stelle in der Häufigkeit stehen lokale Erwartungsprobleme, überwiegend in Gestalt von Relevanzproblemen und globale Erwartungsprobleme.

Unterschiede in der Distribution bezüglich der relevanten soziodemographischen Parameter konnten für das Gesamtkorpus nicht festgestellt werden. Allerdings besteht offenkundig ein Zusammenhang zwischen den Themenbereichen sowie der Häufigkeit und Art der Kommunikationsprobleme, denn zwei Drittel aller Kommunikationsprobleme wurden in den Gesprächen der Themenbereiche BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG lokalisiert. Auffällig ist aber vor allem die Verteilung der semantischen Zuordnungsprobleme: Hier entfallen ca. 80% der manifesten und ca. 60% der latenten Probleme dieses Typs auf die genannten Themenbereiche. Die anderen Problemtypen sind hingegen relativ gleichmäßig auf die vier Themenbereiche verteilt.

5 AUSWERTUNG DER ANALYSEERGEBNISSE

5.1 Der Erfolg der Beratungsgespräche

Als notwendige Voraussetzungen für den Erfolg eines Beratungsgesprächs wurden folgende Kriterien festgelegt:

- Die Informationen und deren Präsentation müssen den Wissensvoraussetzungen und dem Aufnahme- und Verarbeitungsvermögen der Ratsuchenden entsprechen.
- Die Informationen müssen für die Problemlösung relevant sein.
- Auf der Basis der vermittelten Informationen sollten die Ratsuchenden in der Lage sein, das Problem hier und jetzt zu lösen.
- Die Informationen bzw. deren Präsentation sollten zur Reduktion der Komplexität der problematisch gewordenen Situation beitragen und den Ratsuchenden Sicherheit vermitteln. Dazu müssen diese Informationen durch den Ratgebenden unzweideutig und bestimmt als maßgeblich für die Handlungsvollzug gekennzeichnet werden.

Die Analysen der 50 Beratungsgespräche haben jedoch gezeigt, dass ein großer Teil der Gespräche diesen Anforderungen nicht oder nur partiell gerecht werden konnte:

1) Überforderung der Ratsuchenden

In etlichen Gesprächen wurde das Aufnahmevermögen der Ratsuchenden teilweise überfordert, so dass fraglich ist, ob alle Informationen verstanden werden konnten. In diesen Fällen konnten also die Wissensdivergenzen nicht oder nur unzureichend ausgeglichen werden. Dies betraf ausschließlich Gespräche aus den Themenbereichen BAUFINANZIERUNG (z.B. BAUFINANZ 05 und 06) und EXISTENZGRÜNDUNG (z.B. EXISTENZ 01 und 05). Diesem Befund entspricht auch die Tatsache, dass ca. 80% der manifesten und ca. 60% der latenten semantischen Zuordnungsprobleme auf Beratungen zu diesen Themen entfallen.⁹⁴

2) Irrelevante Informationen, keine oder falsche Problemlösungen

In zahlreichen Gesprächen wurden den Anrufern Informationen präsentiert, die für die Problemlösung nicht relevant waren, wobei einzelne Beratungen völlig am Problem der Anrufer vorbeigingen (z.B. BAUFINANZ 07 und 08, EXISTENZ 04 und 10, REISEN 08,

⁹⁴ Hier dürfte sich im übrigen der fehlende Blickkontakt zwischen den Gesprächspartnern besonders nachteilig auswirken, denn gerade bei der Verständnissicherung spielen Mimik und Gestik eine besondere Rolle

PFLEGE 01)

Bei manchen Problemen mussten die Experten eine Lösung schuldig bleiben (z.B. BAUFINANZ 07, EXISTENZ 03, REISEN 03, PFLEGE 02)

In einigen wenigen Gesprächen wurde den Ratsuchenden sogar eine falsche bzw. nicht praktikable Problemlösung unterbreitet (z.B. BAUFINANZ 01, REISEN 04, PFLEGE 03)

3) Unzureichende Lösungsvorschläge, um das Problem hic et nunc zu lösen

Selbst wenn die Informationen bezüglich des Problems relevant waren, waren die Lösungsangebote häufig nicht geeignet, um das Problem der Ratsuchenden im aktuellen Gespräch zu lösen und den Anrufer Handlungsmöglichkeiten zur sofortigen Problemlösung aufzuzeigen. Für diese Bewertung sprechen nicht zuletzt sowohl die zahlreichen Versuche der Experten, das Problem und dessen Lösung an eine weitere beratende Instanz zu delegieren, als auch die beobachteten globalen Erwartungsprobleme der Ratsuchenden. Diese Unzulänglichkeiten waren vor allem in den Gesprächen zum Thema BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG zu beobachten und äußerten sich in folgenden Phänomenen:

- Ratgebende beschränkten sich in ihren Lösungsvorschlägen auf einen Aspekt des Problems. So wurde in den Gesprächen zur BAUFINANZIERUNG häufig nur eine Möglichkeit der Finanzierung von Wohneigentum angesprochen, selbst wenn den Anrufern an einem Gesamtkonzept der Finanzierung gelegen war. In einigen Gesprächen zum Thema REISEN wurde den Anrufern zwar die Rechtslage dargestellt, wie die Ratsuchenden jedoch ihr Recht durchsetzen können, wurde nicht thematisiert.⁹⁵
- Wichtige, zur Problemlösung unabdingbare Informationen wurden nicht vermittelt. So wurden in den Gesprächen zur BAUFINANZIERUNG die Ratsuchenden oft nicht über wichtige Details zu den Krediten (Kreditlaufzeit, Zinsbindungsfristen, Zinshöhe, Sondertilgungen, Kreditnebenkosten, etc.) bzw. den Fördermitteln (Fördervoraussetzungen, Bemessungsgrundlagen, Baukostenobergrenzen, Antragsberechtigte, etc) unterrichtet. Ähnliches gilt für die Beratungen zum Thema EXISTENZGRÜNDUNG: Auch hier wurden den Anrufern wichtige Informationen zu den verschiedenen Förderprogrammen (Fördervoraussetzun-

⁹⁵ Zwar ging es den Ratsuchenden in den entsprechenden Gesprächen nur um die Frage der Rechtmäßigkeit des Vorgehens der Reiseveranstalter, jedoch ist mit der Klärung dieser Frage zugunsten der Ratsuchenden das Problem eben noch nicht gelöst, denn offen bleibt, wie die Ratsuchenden ihr Recht durchsetzen können.

gen, Kreditlaufzeiten, Zinshöhe, etc.) vorenthalten; die Frage der Marktchancen des geplanten Unternehmens wurde nur in einem einzigen Fall thematisiert.

- Die Problemlösungen waren nur ansatzweise oder gar nicht auf den konkreten Fall bezogen oder inhaltlich so unbestimmt, dass aus ihnen keine handlungsrelevanten Konsequenzen abgeleitet werden können.

4) Keine Reduktion von Komplexität, keine sicheren Lösungsvorschläge

Die Beratungen waren häufig nicht dazu angetan, die Komplexität des problematischen Sachverhaltes zu verringern. Zudem fehlte den Lösungsvorschlägen vielfach die notwendige Entschiedenheit bzw. Nachdrücklichkeit, um den Anrufern eine sichere Basis für ihre Entscheidung zu liefern. Für diese Feststellung sprechen folgende Beobachtungen:

- Die Experten boten zuweilen mehrere gleichwertige Lösungsvorschläge an, ohne einen davon als günstigste Variante herauszustellen. Damit blieb den Anrufern die Entscheidung selbst überlassen (z.B. BAUFINANZ 02 und 05)
- Vereinzelt widersprachen sich auch die dargebotenen Lösungsvorschläge, so dass die Ratsuchenden hier selbst entscheiden mussten, welche Lösung die richtige bzw. die bessere sei (z.B. BAUFINANZ 04 und 09, EXISTENZ 04, REISEN 04)
- Ratgebende vermeiden es in der Regel, ihren Klienten von ihrem Vorhaben dezidiert abzuraten. Stattdessen verweisen sie – mehr oder weniger nachdrücklich – auf die Risiken des Projektes. (z.B. BAUFINANZ 10, EXISTENZ 09). In jedem dieser Gespräche wurde den Ratsuchenden jedoch eine weitere Beratung nahegelegt, so dass die telefonische Beratung letztlich ergebnisoffen blieb und es somit womöglich einem anderen Experten vorbeihalten bleibt, den Ratsuchenden von dessen Vorhaben offen abzuraten.
- Dieser Verweis an andere beratende Instanzen kann allerdings dazu führen, dass damit die Ratgebenden die Qualität ihrer eigenen Lösungsbemühungen (und damit ihre Kompetenz) in Frage stellen und so ihr Image als Experte beschädigen. Dies kann wiederum eine Verunsicherung der Ratsuchenden zur Folge haben, die sich nun unter Umständen nicht sicher sein können, kompetent beraten worden zu sein (z.B. BAUFINANZ 05 und 11, EXISTENZ 04 und 08, REISEN 01 und 04, PFLEGE 05)
- Zuweilen können auch Informationen, die zwar relevant in Hinsicht auf den Problemhintergrund sind, den Fokus des Anliegens jedoch bei weitem überschreiten und einen für die Ratsuchenden bis dahin überschaubaren Sachverhalt

opak werden lassen (z.B. BAUFINANZ 04 und 06, EXISTENZ 01 und 05).

- Schließlich war häufig zu beobachten, dass Ratgebende durch verschiedene Mittel der Modalisierung die lösungsrelevanten Informationen, vor allem die Handlungsanstöße, in ihrer Geltung einschränkten. Auf der Basis dieser unsicheren Informationen dürfte es den Ratsuchenden allerdings schwer fallen, eine fundierte Entscheidung zu treffen.

Diese Beobachtungen belegen m.E. hinreichend, dass die Beratungsgespräche des untersuchten Korpus' ihrer Aufgabe nur unzureichend gerecht werden konnten.

Für diese Befunde gibt es natürlich eine Reihe von Ursachen, die im Folgenden vorgestellt werden sollen.

Einschränkungen, die aus den Rahmenbedingungen der Kommunikation erwachsen

Der Kommunikationskanal

Das Medium TELEFON wirkt sich in mehrfacher Hinsicht erschwerend auf die Interaktion aus. Zunächst einmal kam es mitunter vor, dass aufgrund technischer Mängel die Verständigung der Gesprächspartner teilweise empfindlich gestört wurde. So brach im folgenden Beispiel die Verbindung zwischen den Teilnehmern mehrfach kurzfristig völlig zusammen:

EXISTENZ 02

21	RS	[ja]ja äh (...wir wollten)=äh: ++ eigentlich n spezialitäten.+ restaurant machen.
		x 7 x Leitungsstörung
22	RG	{>} ich versteh sie jetzt überhAUpt nicht mehr diese leitung ist doch sehr schlecht.
23	RS	{f} hallo? [+]
23	RG	[ja?,]

Selbst wenn für derartige Probleme die Ratgebenden nicht verantwortlich gemacht werden können, kann das Gesprächsklima durch solche technische Pannen durchaus negativ beeinflusst werden. Weitaus gravierender ist jedoch, dass die Teilnehmer die vielfältigen Möglichkeiten der nonverbalen Kommunikation nicht nutzen können, da sich die Kommunikation am Telefon zwangsläufig auf die verbale (bzw. paraverbale) Ebene beschränkt. Dieses Manko dürfte sich besonders bei den Prozeduren der Verständnissicherung nachteilig auswirken, da nonverbale Mittel – speziell Mimik und Gestik – „Kommentar- und Bewertungsfunktionen“ (Schmidt 1994, 118) des verbal Formulierten übernehmen. Dieser Nachteil muss durch geeignete Verfahren auf der verbalen bzw. paraverbalen Ebene ausgeglichen werden, so etwa durch „explizite Redebewertungen bzw. -kommentare oder durch die Forcierung des Rückmeldeverhaltens“ (Antos/Schubert 1997a, 240). So rekla-

miert der Experte im folgenden Gesprächsausschnitt trotz einer eindeutig positiven Reaktion seiner Gesprächspartnerin (103) ein Rezeptionssignal (104):

BAUFINANZ 12

98	RG	also;; da sie ein Älteres [objekt,]
99	RS	[ja.]
100	RG	oder ein: + objekt kaufen was/ worin sie schon immer als [mieter]
101	RS	[ja;]
102	RG	jewohnt ham, treffen die fÖrderlinien; die zwei die ich zuerst jenannt hatte; nIcht zu.
103	RS	Aha.
104	RG	ja:?
105	RS	gut.

Zudem bringt das Medium auch zeitliche Beschränkungen mit sich: Da viele Anrufer nicht zum Ortstarif anrufen, könnte sich der Kostenfaktor durchaus auf die Gesprächslänge auswirken. Auch scheint es mitunter – wie der folgende Gesprächsausschnitt zeigt – aufgrund der hohen Nachfrage problematisch zu sein, überhaupt zum Telefonforum durchzukommen:

BAUFINANZ 06

16	RG	ja ++ guten tag frau B C?
17	RS	guten tag da hab ich ja doch noch glück jehabt (\$) + ich hab schon so lange versucht,
18	RG	ja,

Schließlich können die Beteiligten bei einem Telefongespräch die zahlreichen Formen des Visualisierens von Informationen nicht nutzen: Weder können die Ratgebenden die Verständlichkeit ihrer Aussagen durch zusammenfassende grafische Darstellungen u.ä. befördern, noch können die Anrufer die Informationen der Experten – etwa Zitate von Verordnungen – durch Augenschein überprüfen.

Der institutionelle Rahmen

Die Beratungsgespräche werden nicht nur von der Institution Zeitung ausgerichtet, sie finden auch in den Räumlichkeiten des Verlagshauses statt. Die Beratungsgespräche bilden, wie bereits erwähnt, eine Grundlage für die regelmäßig erscheinenden Ratgeber-Seiten der Zeitung. Das gesamte Telefonforum ist somit den Verwertungsinteressen der Zeitung unterworfen. Das zeigt sich nicht zuletzt daran, dass die Experten durch Mitarbeiterinnen der Zeitung mitunter angehalten wurden, im Interesse der Gewinnung einer breiten Materialbasis die Gespräche nicht ausufern zu lassen und, wenn möglich, nur eine Frage der Anrufer zu beantworten. So weist die Expertin im Gespräch EXISTENZ 01 den

Ratsuchenden nach einer Gesprächsdauer von ca. acht Minuten darauf hin, dass noch andere Anrufer auf eine Beratung warten würden.

115	RG	hm,hm? + 3 + äh wie gesagt~ das ist=äh=äh=w/ ich weiß nich das würde jetzt zu weit, + (führen ihnen) da jetzt konkret {<} nen finanzierungskonzept zu erstellen. =ich kann ihnen gerne mal meine tElefonnummer geben, [{p>} weil wir ham sicher noch;]
116	RS	[das is nett ja.]
117	RG	+ andere~ + anrufer?) [+]

Daher ist u.U. davon auszugehen, dass das Gesprächsverhalten der Ratgebenden nicht nur von den Interessen ihrer Klienten, sondern auch von den Verwertungsinteressen der Zeitung bestimmt wird.

Überforderung der Ratsuchenden

Wissens- und Perspektivdivergenzen

Experten und Laien verfügen, wie bei der Beschreibung der vertikalen Wissensdivergenz deutlich wurde, über quantitativ und qualitativ unterschiedliches Wissen. Vor allem die Unterschiede in qualitativer Hinsicht können für das Beratungsgespräch problematisch werden, denn die Ratgebenden müssen ihr Expertenwissen in der Beratungssituation den Handlungsbedürfnissen und Verstehenshorizonten der Ratsuchenden anpassen. Damit die Ratsuchenden die Informationen, die ihnen vermittelt werden, „als kognitive Orientierungshilfen in [ihre] ‘personale[n] Handlungssystem[e]’ möglichst handlungssteigernd integrieren“ (Dewe 1988, 146) können, müssen diese mit der aktuell generierten Wissensrepräsentation der Ratsuchenden „kompatibel“ gemacht werden.

Der jeweils verfügbare Wissensvorrat bildet „den Bezugsrahmen jeder Wahrnehmung und Interpretation der Welt, einer Situation oder eines Gegenstandes“ (ebd., 101). Inhaltlich unterschiedliche und zudem anders strukturierte Wissensbestände bedingen auch eine „divergierende Welt- und Sachverhaltsstrukturierung“ (Schröder 1994, 93), diese führen schließlich, neben anderem, zur Ausbildung divergenter (kognitiver) Perspektiven. Dies kann sich unter Umständen darin äußern, dass Ratgebende und Ratsuchende zu unterschiedlichen Problemdefinitionen gelangen. Im Gespräch EXISTENZ 05 möchte der Anrufer mit weitgehender Unterstützung eines Verwandten eine Firma in der Baubranche gründen. Sein Problem besteht darin, dass er nicht weiß, welche Fördermittel es gibt. Der Experte sieht aufgrund seiner Erfahrung hier jedoch ein anderes Problem, das es zuerst zu lösen gilt (50-54).

50	RG	also ich ähm sehe zunächst mal eben Ein problem~ weil sie dann sehr stark auf ihren schwager angewiesen [sind]
51	RS	[hm,]
52	RG	dass sie den schon nötigen müssen äh zu einer vertraglichen reglung
53	RS	ja,
54	RG	nach der er sich letzten endes verpflichtet sie zu unterstützen.
55	RS	hm,
56	RG	denn gefördert wird nur ne vollexistenz.

Diese kognitiven Perspektivdivergenzen resultieren zudem nicht nur aus dem Experten- bzw. Laienstatus der Akteure, sondern auch aus kulturellen Differenzen (ost vs. west), insbesondere unterschiedlichen Einstellungen, Wertpräferenzen etc. So lassen einige Äußerungen der Ratsuchenden im Gespräch Existenz 12 den Schluss zu, dass sie die Aufnahme eines Kredites, das „Schulden-Machen“ als etwas Bedenkliches betrachtet (124; 144-148):

120	RS	ja, ich hab sie nur mal angerufen~ wissen sie wir wollen nicht so un+vobereitet zur bank gehen~
		[...]
124	RS	weil wir jetzt von den ganzen kredit und so nichts in anspruch genommt habn= das wäre jetzt das erstemal dass wir jetzt kredit/
125	RG	ich würde ihn empfehlen, komm sie doch bitte in die handwerkskammer nach x- stadt,
		[...]
136	RS	ja, s wäre schön (weil) wir haben jetzt immer alles mit ei[gne]
137	RG	[hm,]
138	RS	initative und so~ aber es is schwer. ja, +
139	RG	ja. wir würden ihn dann gerne weiterhelfen
140	RS	denn und es der betrieb hat sich vergrößert wir müssen + bauen~ ja, wir komm gar nicht drumrum.
141	RG	is klar [bau (...)]
142	RS	[is ja] och günstig, is ja och schön so, wa? [das]
143	RG	[j`a, j`a,]
144	RS	es so läuft, aber wir müssen da jetzt~ also eigenkapital das könn=ma doch nicht alles über eigenkapital hier. hier müssen=ma uns was einfallen [lassen.]
145	RG	[nein] das brauchen se auch nich,
146	RS	und das brauch ma auch/ sie ham [recht]
147	RG	[nein]
148	RS	+ wa, [ohne] dem gEhts jetzt nich mehr. ja,
149	RG	komm se bitte in die kammer, wir würden für sie das weiter/

Diese Einstellung wird vom Experten indes offensichtlich nicht geteilt, wie seine Äußerung in 145 indiziert. Zwar führt diese Diskrepanz zu keinen erkennbaren Problemen

in der Verständigung, dieses Beispiel macht jedoch deutlich, was unter kulturellen Präsuppositionen zu verstehen ist.

Während die aus divergentem bereichsspezifischen Wissen resultierenden Perspektivdivergenzen von den Beteiligten, wenn nötig, eher als solche thematisiert und interaktiv behandelt werden können, ist dies bei kulturell bedingten unterschiedlichen Sichtweisen kaum möglich: Selbst wenn die Beteiligten diese Divergenzen erkennen würden, dürfte eine Auseinandersetzung damit letztlich an der Unmöglichkeit der Explikation solcher „kultureller Präsuppositionen“ scheitern (vgl. Antos/Schubert 1997a).

Schließlich sind die Wissensvoraussetzungen der Ratsuchenden für die Ratgebenden nur schwer abzuschätzen. Über welchen Wissensstand die Anrufer verfügen, stellt sich mitunter erst im Gesprächsverlauf heraus, wobei dieses Problem noch durch die begrenzten Möglichkeiten der Rückkopplung potenziert wird. Eine explizite und erschöpfende Eruiierung des Wissensstandes der Ratsuchenden durch die Ratgebenden ist aber aufgrund der zeitlichen Restriktionen nicht möglich, sie verbietet sich vor allem aber aus Gründen der Image-Wahrung der Ratsuchenden: Eine ausführliche Examinierung der Ratsuchenden könnte ihr latent vorhandenes Gefühl der (kognitiven) Unterlegenheit weiter verstärken und unter Umständen in ein Gefühl der Minderwertigkeit umschlagen, was schließlich zu nachhaltigen Irritationen auf der Beziehungsebene führen würde.

Allerdings stellt sich die Frage, warum Experten selbst bei evidenter Unwissenheit ihren Klienten mit detailliertem Fachwissen – unter weitgehendem Verzicht auf die Explikation des entsprechenden Vokabulars – konfrontieren (siehe z.B. BAUFINANZ 11 oder EXISTENZ 01): Entweder ist den Experten tatsächlich entgangen, über welch geringes Wissen die Anrufer verfügen oder aber sie sind nicht bereit, ihre Wissensvermittlung an die Wissensvoraussetzungen der Klienten anzupassen, da sie diese telefonischen Beratungsgespräche funktional lediglich als erste Orientierungsgespräche verstehen, denen die eigentliche Beratung erst folgt. Ein weitere Erklärung wäre schließlich, dass sich diese Ratgebenden mit ihren Fachvorträgen – mehr oder weniger unbewusst – als Experten stilisieren wollen. (vgl. Antos/Schubert 1997, 324f.) Andererseits ist es jedoch – selbst bei einer treffenden Antizipation des Wissensstandes des Gesprächspartners – nicht möglich, jeden Terminus und Zusammenhang dem Verstehenshorizont der Ratsuchenden adäquat zu explizieren, denn dies würde zu einem infiniten Regress führen.

Begrenzte Aufnahmekapazität des Kurzzeitgedächtnisses

Das menschliche Kurzzeitgedächtnis kann lediglich eine begrenzte Menge an Informationen (ca. 6 bis 9 Informationseinheiten) für eine kurze Zeit (ca. 15 bis 30 Sekunden) speichern. Da der Informationsfluss jedoch kontinuierlich verläuft und die Ratsuchenden anders als beim Lesen eines Textes keine Möglichkeit haben, diesen zu unterbrechen, verdrängt jede neu eintreffende Informationseinheit eine andere aus dem Kurzzeitgedächtnis. Gelingt es nicht, die kurzzeitig gespeicherten Informationen durch die beiden beschriebenen Arten des Memorierens in das Langzeitgedächtnis zu überführen, dann gehen diese für den Ratsuchenden verloren. Inwieweit er in der Lage ist, diese Informationen etwa durch elaboratives Memorieren zu behalten, hängt nicht zuletzt von der Qualität seines bereichsspezifischen Wissens ab.

Irrelevante Informationen, keine oder falsche Problemlösungen

Nicht-kompetente Ratgeber

In einigen Gesprächen wurde die Problemlösung erschwert oder sogar verhindert, weil die Experten für das entsprechende Problem nicht kompetent waren. So konnte die Ratgebende im Gespräch EXISTENZ 01 die Marktchancen des geplanten Unternehmens aus Unkenntnis der örtlichen Gegebenheiten nicht bewerten. Im Gespräch EXISTENZ 10 wurde statt des vom Ratsuchenden thematisierten Problems vom Experten ein völlig anderes behandelt. Der Ratgebende im Gespräch REISEN 04 lehnt eine Problembearbeitung mit dem Hinweis ab, nicht vom Fach zu sein. Seine dennoch unternommenen Lösungsanstrengungen zeigen schließlich, dass er tatsächlich nichts zur Problemlösung beitragen konnte. Schließlich hinterlassen die widersprüchlichen Lösungsangebote im Gespräch REISEN 13 den Eindruck unzureichender Kompetenz des Ratgebenden.

Nun spricht die Tatsache, dass Experten nicht hinreichend kompetent sind, nicht von vornherein gegen eine Beratung am Telefon, sie macht allerdings eine Grenze des Telefonforums als einer spezifischen Form der telefonischen Beratung deutlich: Die Vermittlung einer der anwesenden Experten an einen Anrufer durch die Mitarbeiter der Zeitung kann häufig nicht optimal sein und zwar aus folgenden Gründen:

Um eine zügige Weiterleitung an einen Berater sicherzustellen, beschränkt die Mitarbeiterin der Zeitung die Anrufer auf eine äußerst kurze Darstellung des Problems. Auf dieser Grundlage ist es dann mitunter kaum möglich zu entscheiden, welcher der Experten für die Problemlösung geeignet ist. Typisch für dieses Vorgehen ist das Vorgespräch in dem Gespräch EXISTENZ 10, in dem der Anrufer aufgefordert wird,

sein Problem auf ein Stichwort zu verkürzen (*sagen sie bloss maln stichwort; dann geb ich sie an die experten.*). Der Ratsuchende kommt der Aufforderung nach und nennt als Schlagwort *gastronomie eigentlich*. Natürlich ist es unmöglich, aus diesem Stichwort das Problem zu rekonstruieren, geschweige denn den passenden Experten zu ermitteln. Der für den Ratsuchenden dieses Gespräches geeignetere Experte wäre sicherlich der am Forum teilnehmende Wirtschaftsberater gewesen.

Selbst wenn der richtige Experte durch die Mitarbeiter bestimmt werden kann, ist es möglich, dass dieser im Moment nicht verfügbar ist, da er bereits einen anderen Anrufer berät. In diesem Falle werden die Klienten an den Experten vermittelt, der augenblicklich frei ist, auch auf die Gefahr hin, dass er bezüglich des konkreten Problems nicht kompetent ist.

Ratsuchende haben also nicht nur keinen Einfluss auf die Auswahl der Experten; das Risiko, mit einem für die Lösung des Problems nicht-kompetenten Berater verbunden zu werden, ist zudem nicht unerheblich.

Mitunter versuchen die Experten übrigens selbst, solche missglückten Vermittlungen zu korrigieren, wie das Gespräch EXISTENZ 03 zeigt. Die Ratgebende, befragt nach dem neuen Förderprogramm für Klein- und mittelständische Betriebe, gesteht ihre Nicht-Kompetenz ein und reicht das Gespräch an einen anderen – und für diesen Fall auch zuständigen – Experten weiter.

Aus sachlichen Gründen unlösbare Probleme

In manchen Gesprächen waren die Probleme aus objektiven Gründen nicht lösbar. So konnten in den Gesprächen zur Baufinanzierung die Fragen zum Paragraphen 10e des Einkommenssteuergesetzes nicht hinreichend beantwortet werden, da die Neuregelung seinerzeit noch nicht verabschiedet worden war. Gleiches gilt für das Problem „Sonderabschreibungen für Existenzgründer“, auch hier war die Neufassung des Steuergesetzes noch nicht beschlossen. Ähnlich verhält es sich schließlich mit den Fragen nach der Bonität von Reiseveranstaltern: Hier sind sowohl die Mitarbeiter eines Reisebüros als auch der Verbraucherzentrale nicht in der Lage Auskunft zu geben, da sie keinen Einblick in die finanzielle Situation der Unternehmen haben.⁹⁶

⁹⁶ Selbst wenn sie über Informationen zur Bonität eines Veranstalters verfügten, dürften sie vermutlich keine Auskunft geben.

Fehlende oder vage Anliegenformulierung durch die Ratsuchenden

Der Experte kann nur dann seiner Aufgabe gerecht werden, wenn er weiß, welches Problem es zu lösen gilt. In der Regel formulieren die Anrufer ein Anliegen in Gestalt einer Frage, mit der sie einen bestimmten Sachverhalt eruieren wollen. Typische Formulierungen sind beispielsweise:

nun wollt ich~ + ä wissen jetzt erstmal speziell von meinen eltern, wie da die beste finanzierungsmöglichkeit ist. (BAUFINANZ 01)

welche gesetzlichen vorschriften wir jetzt für so ne betriebsgründung + beachten müssen. (EXISTENZ 04)

was für bedingungen müssen vorliegen um jetzt in so ne pflegestufe zu kommen. vielleicht die erste stufe, (PFLEGE 05)

müssen wir da en/für die wOhneinheit also EInmal einundzwanzich mark oder pro pErson einundzwanzig mark, (REISEN 05)

Nun kommt es aber durchaus vor, dass Ratsuchende entweder kein Anliegen oder dies nur unpräzise formulieren, wie folgende Beispiele belegen:

PFLEGE 07

1	RS	guten tag, ich hätte doch mal ne kleine auskunft
2	RG	ja,
3	RS	hier über die pflegeversicherung. äh ich selbst äh bin sechsundsechzich, und habe meine sechsundneunzichjährige mutter in pflege.
4	RG	ja,
5	RS	so. nu muss ich sagen=voriges jahr hat ich sie da kriegte sie vierhundert mark pflegegeld.
6	RG	ja,
7	RS	denn brach se sich i:m no:vember den oberschenkelhals(bruch), musste/nee oktober
8	RG	hm,
9	RS	musste ins krankenhaus, und anschließend war se dann drei monate im pflegeheim, wegen äh therapie.
10	RG	ja,
11	RS	so dann haben wir sie wieder rausne/genomm ausm pflegeheim weils ihr da (dort) {\$} Auch nicht gefalln hat, {\$} wa, wies dann so ist,
12	RG	hm,
13	RS	und äh: nu kriegen wir gar keen geld im moment.

REISEN 06

24	RG	sie haben hat mir jetzt die frau Z gesagt ne rEise gebucht und nun meldet sich der reiseveranstalter und sagt bestimmte leistungen wären nIcht im reisepreis
25	RS	=genau
26	RG	[enthaltten]
27	RS	[obwohl im] katalog extra drinne steht ne
28	RG	hm,
29	RS	tennis kanu tretboot und liegen wärn im preis enthalten und ich hab extra im

		reisebüro noch mal gefragt,[ne]
30	RG	[hm,hm,]
31	RS	ist das dann auch wirklich so, ja das wär so. ne, und nun wollen die uns einfach die leistung streichen und ersatz so ungefähr~

In beiden Fällen wäre zu erwarten, dass die Ratgebenden entweder um die Darstellung des Anliegens oder um dessen Präzisierung bitten. Erstaunlicherweise unterbleibt in beiden Fällen eine Nachfrage, die Experten versuchen aus der Schilderung des problematischen Sachverhaltes auf das Anliegen zu schließen – ein Vorgehen, das, wie die Analysen gezeigt haben, allerdings nicht immer zum Erfolg führt. Natürlich reicht die Formulierung eines Anliegens allein oft nicht aus, um eine für die Problemlösung angemessene Wissensrepräsentation zu generieren. Dazu bedarf es, vor allem bei komplexen Sachverhalten, weiterer Informationen bezüglich des Problems. Hier steht der Ratsuchende allerdings vor dem Problem, dass er aus seiner Laien-Perspektive nur schwer einzuschätzen vermag, welche Informationen der Experte zur Problemlösung benötigt. Erschwerend kommt dabei noch hinzu, dass er für seine Problempräsentation nicht unendlich Zeit hat (s.o.). Hier hilft dem Ratsuchenden allerdings die Annahme, dass der Ratgebende ja jederzeit die Möglichkeit hat, noch fehlende, aber relevante Informationen im Gespräch zu eruieren. Nichtsdestotrotz finden sich im Korpus neben Gesprächen, in denen sich die Anrufer weitgehend auf die Nennung ihres Anliegens beschränken, zahlreiche Gespräche, in denen relativ ausführlich über die Vorgeschichte des Problems berichtet wird, wie folgender Gesprächsauszug aus EXISTENZ 12 zeigt:

20	RS	<i>und zwar wir haben jetzt unsere fliesenfirma es fünfte jahr.</i>
21	RG	<i>ja,</i>
22	RS	<i>und wir haben noch kEInen kredit in anspruch genommen</i>
23	RG	<i>hm,</i>
24	RS	<i>jetzt wollen wir unsre firma erweitern, und zwar wollen wir ein + äh betriebliches mEhrzweckgebäude [baun.]</i>
25	RG	<i>[ja,]</i>
26	RS	<i>haben auch schon ein kostenvoranschlag vom ingenieurbü[ro]</i>
27	RG	<i>[ja,]</i>
28	RS	<i>mit dreihunderfünfundachtzigtausend veranschlagt. [+]</i>
29	RG	<i>[ja,]</i>
30	RS	<i>also büro mit garage</i>
31	RG	<i>ja,</i>
32	RS	<i>für die firmenau[ros]</i>
33	RG	<i>[hm,]</i>
34	RS	<i>jetzt an sie die frage, ich hab gelesen hier mit dem e er pe-kredit.</i>
35	RG	<i>ja,</i>

36	RS	<i>wie/welchen günstigen kredit könnten wir jetzt für das gewerbliche + gebäude in anspruch nehmen.</i>
----	----	---

Ein Beispiel für eine auf die Anliegenformulierung beschränkte Problempräsentation stellt folgendes Beispiel dar (BAUFINANZ 12):

17	RG	<i>A, guten tag förderstelle,</i>
18	RS	<i>ja B guten tag, + äh welche fördermöglichkeiten bietet das land. das ist eigentlich die frage die ich habe.</i>

Während der Ratgebende im ersten Fall keine weiteren Informationen zum Problem erhebt, reichen die Informationen im zweiten Beispiel offensichtlich nicht aus, um eine adäquate Problemlösung anzubieten. Daher eruiert die Berater hier im Anschluss an die Problempräsentation Informationen bezüglich des Bauvorhabens und der Einkommenssituation.

Unzureichende Lösungsvorschläge, um das Problem hic et nunc zu lösen

Komplexität des Problems

Die Probleme der Themenbereiche BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG sind überwiegend so komplex, dass eine vollständige Bearbeitung am Telefon nicht möglich ist. Dagegen sprechen vor allem die von der Zeitung gesetzten zeitlichen Restriktionen, aber auch die Einschränkungen, die sich aus dem Wegfall nonverbaler Kommunikationsmittel ergeben. Zudem lässt diese Komplexität keine einfachen, linearen Lösungen zu, da hier ein Vielzahl von Variablen eine Rolle spielen, die in einer telefonischen Beratung kaum Berücksichtigung finden können.

Die folgende Übersicht soll verdeutlichen, welche Aspekte bei der Bearbeitung des Anliegens „Beste Finanzierung von Wohneigentum“ eine Rolle spielen (siehe BAUFINANZ 01, Seite 141 ff.):

- finanzielle Situation des Anrufers (detaillierte Einnahmen- und Ausgabenaufstellung, Eigenkapitalstruktur, Prognose über zukünftige Entwicklung);
- Familienstruktur,
- Art, Größe, Lage und Beschaffenheit der Immobilie,
- aktuelle Kapitalmarktsituation (Zinsniveau, Kreditkonditionen),
- Prognose über zukünftige Kapitalmarktsituation,
- Präferenzen des Klienten,

Dass all diese Aspekte in ihrem Zusammenspiel nicht in einem zehn Minuten langen Telefongespräch zu erörtern sind, liegt auf der Hand. Nicht zuletzt wegen der Komplexität eines Problems werden die Ratsuchenden daher häufig von den Experten zu einem

weiteren Beratungsgespräch eingeladen.

Einbettung des Problems in einer größeren problemhaften Zusammenhang

Für meisten der in den Gesprächen aufgeworfenen Probleme gilt, dass diese nur ein Teilproblem eines übergreifenden problematischen Sachverhaltes darstellen.

Für alle Gespräche, auch die mit erfolgreicher Problemlösung, gilt, dass sich die Beratung stets nur einem bestimmten Problemaspekt widmen kann. Selbst wenn Ratgebende, wie im Gespräch BAUFINANZ 03 oder EXISTENZ 05, den vom Anrufer definierten Problemfokus überschreiten, unterbleibt die Bearbeitung anderer relevanter Probleme. Selbst in Beratungsgesprächen, die einfach strukturierte und somit einfach zu lösende Probleme zum Gegenstand haben, werden weitergehende problematische Aspekte nicht behandelt: So erhält die Ratsuchende im Gespräch REISEN 09 zwar die sehr bestimmte Auskunft, dass das Vorgehen des Reiseveranstalters unrechtmäßig ist, die entscheidende Frage aber, w i e die Klientin ihr Recht durchsetzen könne, wird nicht behandelt. Auch hier setzen nicht zuletzt die Restriktionen des Kommunikationskanals „Telefon“ der Beratung Grenzen.

Umfang und Qualität der aktuellen Wissensrepräsentation der Experten

Wie im Kapitel 3 beschrieben, generieren die Experten im Laufe der Problempräsentation der Ratsuchenden eine Wissensrepräsentation, auf deren Basis sie versuchen, die Probleme der Ratsuchenden zu lösen. Diese Wissensrepräsentation umfasst aber nur einen Teil ihres bereichsspezifischen Expertenwissens, wobei deren Umfang und Qualität von der Güte der Problempräsentation, aber auch von solchen Faktoren wie Konzentrationsfähigkeit und Motivation der Ratgebende abhängen.⁹⁷

Dass von ein und demselben Experten auf zwei nahezu identische Anliegen offenbar ganz unterschiedliche Wissensrepräsentationen generiert wurden, soll im Folgenden gezeigt werden. Die Gespräche entstammen dem selben Telefonforum; zwischen diesen beiden Beratungen führte der Ratgebende zwei weitere Gespräche von zusammen 14 Minuten Dauer. Das Anliegen der jeweiligen Anrufer besteht darin, dass sie etwas über Fördermittel für Existenzgründer erfahren möchten (EXISTENZ 05; Anrufer A: *über fördermittel die ich in anspruch nehmen könnte*. EXISTENZ 08; Anrufer B: *ich möchte grundsätzlich bloß mal wissen, was es für fördermöglichkeiten für existenzgründer gibt*.). Zwar ist Anrufer A seit ca. zwei Wochen selbstständig, während Anrufer B sich erst anschickt, sein Unternehmen zu gründen – dieser Unterschied spielt jedoch für die Problemlösung keine gravierende

⁹⁷ Möglicherweise kann sich auch der Zeitdruck, unter dem die Ratgebenden u.U. stehen, negativ auf die Umfang und Qualität der Wissensrepräsentation auswirken.

Rolle, denn beide haben Anspruch auf Mittel der gleichen Förderprogramme. Welche Informationen bietet der Ratgebende nun zur Problemlösung an?

Im Gespräch EXISTENZ 05 wird der Anrufer ausführlich über das Eigenkapitalhilfeprogramm und über das ERP-Existenzgründungsprogramm informiert. Darüber hinaus erwähnt der Ratgebende die Möglichkeit einer günstigen Restfinanzierung durch einen Zinszuschuss des Landes und mögliche Investitionszuschüsse und -zulagen und verweist schließlich auf die stattfindenden Existenzgründungsseminare (vgl. Seite 275 ff.). Im zweiten Gespräch weist der Experte den Anrufer zunächst auf einen Wirtschaftsförderverein hin, bei dem man sich auch Rat holen könne. Zur Beantwortung des Anliegens erwähnt er die beiden obengenannten Förderprogramme, ohne allerdings weiter darauf einzugehen. Auf den spezifischen Fall eingehend, verweist er den Ratsuchenden zwar auf die Möglichkeit, eine Investitionszulage auf die bereits getätigten Investitionen zu beantragen, den Zinszuschuss spricht er aber nicht an. In beiden Gesprächen empfiehlt der Experte jedoch seinen Klienten, sich zur weiteren Beratung an die zuständige Industrie- und Handelskammer zu wenden.

Keine Reduktion von Komplexität, keine sicheren Lösungsvorschläge

Kein Eingriff in die Entscheidungsfreiheit durch Abraten

In einigen Gesprächen des Korpus' zu den Themen BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG wurden Lösungsvorschläge gegeben, die die entsprechenden Vorhaben der Ratsuchenden als kaum durchführbar oder zumindest als riskant bewerteten. Nur in einem der Gespräche wurde der Klientin indes von ihrem Plan, Wohneigentum zu erwerben, dezidiert abgeraten (BAUFINANZ 11). In den übrigen Gesprächen vermeiden die Experten jedoch solch eine Aussage, wie das folgende Beispiel (EXISTENZ 09) noch einmal eindrucksvoll zeigen wird. Dieses Gespräch ist insofern außergewöhnlich, als der Ratgebende seine Zweifel an der Tragfähigkeit der Gründungsidee nicht verhehlen kann und diese sogar der Ratgebenden gegenüber nachvollziehbar begründet, seiner Klientin aber schließlich sogar zurät, ihr Vorhaben in die Tat umzusetzen.

Bei dem Vorhaben handelt es sich um die Gründung eines Bauservice', wie der Ratgebende aus der ausführlichen Beschreibung der Gründungsidee entnehmen kann (27-35):

27	RS	auf der basis/ es gibt diesen zulassungsdienst für ka ef zet, ja, diese privaten zulassungs[dienste]
28	RG	[jaja. ja. ja.]
29	RS	und so~ auf dieser basis. [+]

30	RG	[HH]
31	RS	sollte das sein für baufirmen~ die müssen doch immer los diese schachtgenehmigungen straßenverkehrsrechtliche äh an+ordnung und sowas einholen damit die bauen könn.
32	RG	ja [das is richtig.]
33	RS	[(da) anfang] könn zu buddeln.
34	RG	ja,
35	RS	und dAs wollt ich im prinzip den firm abnehmen. +++
36	RG	puh~ +++

Ein erstes, wenn auch schwaches Indiz für die Skepsis des Ratgebenden ist sein hörbares Ein- und Ausatmen in 30. Deutlicher fällt dann seine Reaktion nach dem vorläufigen Abschluss der Darstellung der Gründungsidee aus: Zwar reagiert er – nach einer deutlichen Pause – lediglich mit einem Hörsignal in Form einer Interjektion, diese signalisiert indes eindeutig Ratlosigkeit und Zweifel (36). Die Ratgebende interpretiert diese Reaktion offenkundig auch in diesem Sinne, denn sie versucht sofort die Zweifel des Ratgebenden zu zerstreuen, indem sie auf ein bereits erfolgreich arbeitendes Unternehmen dieser Art verweist (37). Das kann den Ratgebenden jedoch nicht überzeugen, wie seine Divergenz anzeigenden Rückmeldungen zeigen (38, 40).

37	RS	hm. also ich weiß das gibts in x-stadt. + das weiß ich schon ma. und der sagte eigentlich seins läuft recht gut. [+]
38	RG	[hm.]
39	RS	der is och in dieser ähm + der macht en existenzgründer+seminar oder lehr[gang]
40	RG	[hm~hm~]

Einer expliziten Bewertung enthält sich der Experte jedoch noch. Erst nach der erfolgreichen Lösung des Problems der Ratsuchenden (er empfiehlt zur Finanzierung der geringen Anfangsinvestitionen einen Konsumentenkredit) greift er nochmals die Erfolgsaussichten des geplanten Unternehmens, wobei er sich diesem Thema jedoch über einen Umweg nähert: Er verweist auf die Teilnahme an einem Existenzgründungskurs, in dem die Ratsuchende *dann auch ich sag mal erst mal erfahrung sammeln* kann, um *dann gegebenenfalls vielleicht auch äh + in der dritten phase dieses dieses dieses lehrganges dann äh die existenz zu gründen*. Erst dann wird der Experte deutlicher: er erklärt, *da so seine probleme damit zu haben*.

94	RS	mein=se das läuft nich, oder was.
95	RG	tja. +++
96	RS	tja. ++
97	RG	ich hätt da probleme damit. sag ich ihn ganz ehrlich.

98	RS	aha?
99	RG	[ich hätt da probleme damit.]
100	RS	[\$\$\$\$] hm,

Mit ihrer Nachfrage möchte sich die Ratgebende vergewissern, ob der Experte dem Unternehmen überhaupt eine Chance einräumt (94). Einer eindeutigen Antwort weicht der Ratgebende jedoch aus, er wiederholt lediglich, dass er das Vorhaben als problematisch bewertet (97, 99). Anschließend begründet er seine Einschätzung damit, dass diese Dienstleistung, die die Ratgebende anbieten möchte, in der Regel entweder von den Architekten übernommen wird oder sich die Baufirmen aus Kostengründen und wegen der Kontaktpflege zu den Behörden selbst um diese Dinge kümmern. Im Folgenden relativiert der Experte jedoch den Stellenwert seiner Bedenken. Er bewertet zunächst seine Meinung als nicht ausschlaggebend für die Entscheidung der Ratgebenden, womit er allerdings seine Rolle und Funktion als Experte herabstuft (113). Und obwohl er bis dahin kaum Zweifel daran gelassen hat, dass er dem geplanten Unternehmen nur minimale Erfolgsaussichten einräumt, fordert er die Ratsuchende auf, auszuprobieren, ob für diese Dienstleistungen eine Nachfrage besteht, wobei er seiner Aufforderung durch den verstärkenden Partikel *durchaus* Nachdruck verleiht (115-117). Die zur Bekräftigung seines Vorschlages angeführten Argumente widersprechen dabei seiner bisherigen Argumentation und vermitteln den Eindruck, als würde er dem Unternehmen nun durchaus Chancen zubilligen (119). Schließlich empfiehlt er der Ratsuchenden, es auf einen Versuch ankommen zulassen, wobei mit der Betonung des Stammvokals (*versUchen*) der Aspekt des Scheiterns implizit herausgestellt wird (120).

113	RG	äh ++ meine meinung soll nu nich die die die AUsschlaggebende sein,
114	RS	hm,
115	RG	also probiern kann mans durch[Aus,]
116	RS	[hm~]
117	RG	äh + äh obs da en markt dafür [gibt~]
118	RS	[hm.]
119	RG	ich meine gebaut wird viel, + und + der genehmigungsdschungel is auch, dicht
119	RS	{ \$ } tja { \$ }
120	RG	äh +++ versUchen, + kann mans auf jeden fall.

Nach einem weiteren Exkurs zum Thema „Existenzgründungsseminar“ beschließt der Ratgebende seine Problembearbeitung mit zwei weiteren Aufforderungen, die Umsetzung dieser Idee auf jeden Fall zu versuchen (148, 158). Gleichzeitig gibt er jedoch der Hoffnung Ausdruck, der Ratsuchenden möge in dem Existenzgründungsseminar *dann auch=ne andre idee* kommen, womit er – wenn auch indirekt – nochmals zu verstehen gibt, dass er

von der aktuellen Gründungsidee nicht überzeugt ist.

148	RG	also auf jeden fall~ ++ {HH} versuchen.
149	RS	vers[uchen (tun wirs.)]
150	RG	[versuchen]
151	RS	alles klar,
152	RG	=und äh dümmer wird man auf kein fall
153	RS	=nee,
154	RG	auch wenn man an dem seminar teilnimmt, ne, vielleicht kommt dann auch=ne andre [idee.]
155	RS	[ja.]
156	RG	innerhalb des seminars. + sie könn sich ja da auch mit anderen austau[schen,]
157	RS	[hm:~]
158	RG	und äh ++ versuchen ses auf jeden fall.

Diese in sich widersprüchliche Problemlösung offenbart ein Dilemma, in das Ratgebende offensichtlich unter Umständen geraten können: Einerseits sind sie verpflichtet, ihre Klienten nach bestem Wissen und zu deren Wohl zu beraten – aus diesem Grund müsste dieser Experte seiner Klientin von ihrem Vorhaben abraten. Andererseits muss der Ratsuchende „seine volle Entscheidungsfreiheit und Selbstverantwortlichkeit“ (Hoffmann 1985, 31) behalten, daher kann der Ratgebende einen solchen, massiv in die Lebensplanung seiner Klientin eingreifenden, negativen Lösungsvorschlag kaum unterbreiten – ein dezidiertes Abraten verbietet sich also. Um diesen Konflikt zu entschärfen, beschränkt sich der Ratgebende hier darauf, der Ratsuchenden die Risiken bzw. geringen Erfolgsaussichten vor Augen zu führen.

Damit dürfte dieser Ratsuchenden letztlich allerdings kaum geholfen sein: Ihre sich zu Beginn des Gespräches manifestierende Zuversicht, über eine gute Gründungsidee zu verfügen, ist nun einer deutlichen Verunsicherung gewichen.

Beratung als Hilfe zur Selbsthilfe

Der Vermeidung einer dezidierten Handlungsanweisung im eben erörterten Beispiel liegt möglicherweise ein Konzept von Beratung zugrunde, nach dem sich eine Beratung auf die Vermittlung von Entscheidungshilfen zu beschränken hat. Diese ergebnisoffene Beratung kann somit lediglich Handlungsalternativen anbieten. Auch wenn Ratgebende mitunter eine Lösungsmöglichkeit mehr oder weniger deutlich als die empfehlenswerteste Variante hervorheben, bleibt die Entscheidung für eine bestimmte Lösung aber letztlich allein den Klienten überlassen. Exemplarisch für dieses Vorgehen ist das Gespräch BAUFINANZ 02, in dem der Experte zwei gleichwertige Lösungen anbietet und die Entscheidung für eine

davon ausdrücklich von den Zielvorstellungen des Ratsuchenden abhängig macht (vgl. Seite 145 ff.). Ähnliches konnte auch in anderen Gesprächen beobachtet werden, so zum Beispiel in BAUFINANZ 05, EXISTENZ 08 oder PFLEGE 02.

Mitunter betonen die Experten sogar, dass die Entscheidung für eine bestimmte Handlung von den Ratsuchenden selbst zu treffen ist, wie folgendes Beispiel zum Thema REISEN zeigen soll.

Problemhintergrund dieses Gespräches ist die Tatsache, dass der von der Ratsuchenden gebuchte Urlaubsort kürzlich von einem Erdbeben heimgesucht wurde. Nun ist sie sich nicht sicher, ob sie die Reise antreten oder stornieren soll. Die Expertin bietet nun verschiedene Entscheidungshilfen (Anruf beim Auswärtigen Amt, Rücksprache beim Reisebüro, Hinweis auf eventuell anfallende Stornierungskosten), rät ihrer Klientin aber weder ab noch zu, sondern überlässt die Entscheidung ausdrücklich der Ratsuchenden:

29	RG	(es ist) sicherlich für sie erstmal och wichtig, ja, {>} jetzt sie sind ja noch nicht vor ort, {<} dass sIE erstmal ihre entscheidung treffen~ ob sie überhAUpt reisen oder nicht.
----	----	---

Allerdings ist die Ratsuchende am Ende des Gespräches offenbar nicht sicher, wie sie sich entscheiden soll, denn sie spricht die Bedenken an, die sie gegenüber dieser Reise noch hat:

68	RS	naja, wenn man nu nämlich fliegt, und es Is was?
69	RG	hmhm~
70	RS	dann dann haben wir auch: + {>} nichts gutes gemacht. {f} =okay?
17	RG	na? hm?

Die Ratgebende kann auf diesen Einwurf allerdings nicht mehr eingehen, denn die Ratsuchende beendet das Gespräch unvermittelt.

Modalisierung der Handlungsanstöße

Wie die Analysen zeigten, wurde die Aussage eines nicht unbeträchtlichen Teils der lösungsrelevanten Handlungsanstöße von den Experten durch entsprechende sprachliche Mittel in seiner Geltung als unbestimmt gekennzeichnet. Die folgenden Beispieläußerungen sollen diesen Befund noch einmal illustrieren:

1. da würd ich äh vielleicht ihn empfehlen, mit dem amt für wirtschaftsförderung weiter kontakt zu halten, (EXISTENZ 03)
2. vielleicht sollten sie erst mal den folgenden schritt + versuchen bei jahn anzurufen.+ (REISEN 04)
3. ich würde halt nur mal rein informativ bei der pflegeversicherungskasse Anrufen (PFLEGE 07)

4. vielleicht sprechen=se auch noch mal mit ihren behandelnden arzt (PFLEGE 05)

Diese Unbestimmtheit der Aussage kann nun bei den Ratsuchenden den Eindruck erwecken, die Experten wären sich ihrer Sache nicht sicher, der Erfolg der entsprechenden Handlung sei ungewiss oder diese Lösung stelle nur eine Möglichkeit neben anderen – allerdings nicht genannten – dar. Diese Form der Präsentation ist daher wenig geeignet, den Ratsuchenden zu einer fundierten Entscheidung zu verhelfen.

Dass Experten relativ oft eine dezidierte Aussage vermeiden, hängt womöglich damit zusammen, dass sie „aus unmittelbaren Selbstschutzinteresse“ eine Verantwortung für ihre Lösung nicht übernehmen können, da sie „die Umsetzung des Beratungsergebnisses nicht mehr direkt beeinflussen oder kontrollieren können“. (Hoffmann 1985, 31)⁹⁸

Dieses Selbstschutzinteresse kann auch dafür verantwortlich sein, dass sich Ratgebende mitunter offenkundig nur widerstrebend einer Problembearbeitung annehmen und die Klienten zu einer weiteren Beratung an die von ihnen vertretene Institution bzw. eine andere beratende Instanz verweisen (vgl. BAUFINANZ 10, Seite 206 ff. oder PFLEGE 05, Seite 299 ff), ihre Problemlösungen nicht auf den konkreten Fall beziehen (vgl. BAUFINANZ 08, Seite 192 ff.) oder den gesamten Lösungsvorschlag in seiner Geltung einschränken (vgl. BAUFINANZ 07, Seite 186 ff.; EXISTENZ 10, Seite 278 ff.).

Im Gespräch PFLEGE 10 geht der Ratgebende sogar überhaupt nicht auf das Problem der Ratsuchenden ein. Das Problem der Anruferin besteht darin, dass von der Pflegekasse trotz der Umwandlung der bisherigen Grundpflegestufe in die neue Pflegestufe II im April statt 800,- DM nur 400,- DM überwiesen wurden. Der Ratgebende bestätigt zunächst, dass diese Umwandlung zum Monat April automatisch erfolgt ist, woraufhin die Ratsuchenden einwendet, es seien aber nur 400,- DM gezahlt worden (30).

30	RS	ja? und das sind aber jetzt wieder vierhundert mark überwiesen. für april;
31	RG	nein? das sind dann Achthundert [mark]
32	RS	[ja~] dann muss ich mich da an die a o ka wenden, oder wie; [++]
		[...]
37	RG	ja. dann müssten=se sich hier an die [a o ka]
38	RS	[{pp} hm,]
39	RG	wenden~ +
40	RS	so. + [H]
41	RS	[ja?] +

Mit seiner Entgegnung stellt der Ratgebende lediglich fest, wie hoch die monatlich zu zah-

⁹⁸ Möglicherweise spielen dabei auch, ähnlich wie im genetischen Beratungsgespräch (vgl. Seite 15), ethische Normen eine Rolle: Aus der unbedingten Anerkennung der Autonomie und Entscheidungsfreiheit eines Individuums verbieten sich dezidierte Handlungsempfehlungen.

lende Summe laut Pflegegesetz sein müsste, ohne jedoch auf die Diskrepanz zwischen Ist- und Sollzustand – dem problematischen Sachverhalt also – einzugehen. Die Ratsuchende scheint eine Problemlösung allerdings auch nicht zu erwarten, denn sie unterbreitet selbst den Vorschlag, sich an die Pflegekasse zur Lösung des Problems zu wenden (32). Diesem Ratschlag stimmt der Ratgebende schließlich auch zu, womit die Bearbeitung des Problems an eine andere Instanz übertragen wird (37-41).

Verweis an eine weitere beratende Instanz

Der Verweis eines Ratsuchenden an eine weitere beratende Instanz war im Korpus häufig zu beobachten. So wurde den Anrufern in 22 Gesprächen eine Beratung durch die von den Ratgebenden vertretene Institution oder eine andere Instanz empfohlen, obwohl mit Ausnahme von zwei Beratungen in jedem dieser Gespräche von den Experten Lösungsvorschläge unterbreitet wurden. Die Mehrzahl dieser Verweisberatungen entfiel dabei auf Gespräche zu den Themenbereichen BAUFINANZIERUNG (7 Verweise) und EXISTENZGRÜNDUNG (8 Verweise).⁹⁹

Ein Grund für die Weitergabe der Problemlösung an Dritte kann darin bestehen, dass für etliche Berater die Beratungsgespräche des Telefonforums lediglich die Aufgabe haben, den Klienten eine erste Orientierung zu geben und die Lösungsmöglichkeiten anzudeuten. Zum anderen können Berater auch aus dem eben besprochenen Selbstschutzinteresse an andere Experten verweisen. Dies dürfte vor allem dann der Fall sein, wenn die Ratgebenden ihre Kompetenz für die Lösung des Problems als unzureichend einschätzen (vgl. BAUFINANZ 09, Seite 200 ff. und REISEN 04, Seite 280 ff.), oder für den Problemfall nicht zuständig sind (vgl. PFLEGE 05, Seite 299 ff.). Aus welchen Gründen aber auch immer die Experten eine weitere Beratung empfehlen – diese Empfehlung kann bei den Ratsuchenden den Eindruck erwecken, dass die aktuelle Beratung in irgendeiner Weise unzureichend ist, womit natürlich der Sinn der aktuellen Beratung in Frage gestellt wird. Zur Veranschaulichung dieses Phänomens soll nochmals das Gespräch EXISTENZ 08 herangezogen werden, in dem es um die Frage nach Fördermitteln für Existenzgründer ging. Als ersten Lösungsvorschlag empfiehlt der Experte, Kontakt zu einem Förderverein aufzunehmen (70).

62	RG	hm.+ da gibt es ja im übrigen bei ihnen in diesem gebiet auch noch einen ähm förderverein
63	RS	hm,

⁹⁹ Bezieht man die Zahl der Verweisberatungen auf die Anzahl der Experten, dann ergibt sich folgendes Bild: 17 Ratgebende (von insgesamt 23) empfahlen ihre Klienten eine weitere Beratung.

64	RG	äh dem auch die stadt x angehört
65	RS	ja~
66	RG	und x-verein oder so ähnlich heißt der [glaub]
67	RS	[hm,]
68	RG	glaube ich
69	RS	ja, ja~
70	RG	ähm + vielleicht wenden sie sich auch mal noch an den,

Danach erst informiert er den Ratsuchenden – allerdings nur sehr allgemein (s. Seite 322) – über die relevanten Förderprogramme. Er beendet seine Ausführungen zu diesen Fördermitteln mit der Frage, ob der Ratsuchende über die ihm zustehenden Investitionszulagen *schon ins bild gesetzt worden* ist. Auffällig ist nun die Reaktion des Anrufers: Statt auf die Frage einzugehen, versucht er das Gespräch zu beenden, indem er die eingangs formulierte Empfehlung als Problemlösung akzeptiert (101). Der Gesprächsschritt des Ratsuchenden ist dabei in zweifacher Hinsicht non-responsiv, denn der Anrufer wechselt nicht nur das Thema, sondern ignoriert zugleich eine an ihn gerichtete Frage. Mit diesem abrupten Themenwechsel macht er dem Experten zugleich deutlich, dass er keine Lösung des Problems mehr erwartet.

101	RS	na passen se mal auf es wäre vielleicht ratsam wenn ich wirklich äh ma mit den leuten von diesem förderverein äh das sie eben erwähnt haben [unterhalte. oder?]
-----	----	--

Die Reaktion des Experten ist nun gleichfalls bemerkenswert: Er relativiert die Bedeutung der Lösung „Förderverein“ (102-106) und verweist den Ratsuchenden nun zu einer weiteren Beratung an zwei namentlich genannte Mitarbeiter der zuständigen Industrie- und Handelskammer (108; 120), wobei er dem Ratsuchenden auch gleich die entsprechenden Rufnummern dieser Berater mitteilt (120).

102	RG	[es is sicher] sinnvoll mit denen AUCh zu sprechen.
103	RS	ja,
104	RG	weil die manchmal auch gewisse mittel zur verfügung stellen
105	RS	hm,
106	RG	aber das sind eigentlich nicht die klassischen existenzgründungsfinanzierer.
107	RS	ja~
108	RG	ich würde ihnen empfehlen dass sie mal ähm äh zur i ha ka fahrn ich glaube sie sind jetzt ähm orientiert~ x-stadt
		[...]
120	RG	ja. äh und dass sie dOrt mal mit herrn A oder dem herrn B + ein gespräch führen~ ich kann ihn da gerne mal die telefonnummer geben,
121	RS	das wäre nett ja.
		[...]
132	RG	die würden sie da also beraten zunächst mal inwieweit ebend jetzt für sie dann

		auch die investitionszulage in frage kommt für die investitionen die sie ja schon gemacht haben,
		[...]
136	RG	und auch die zukünftigen investitionen da wärs sinnvoll dass sie mal dann zusammenstellen äh + wieviel, das sein soll. nich,

Aus den abschließenden Äußerungen des Experten wird schließlich deutlich, dass er dem Gespräch bei der IHK die entscheidende Bedeutung beimisst, eine umfassende Lösung in diesem Beratungsgespräch daher nicht zu erwarten ist: Er erklärt nicht nur, worüber der Ratsuchende dort beraten wird (132), er fordert ihn auch auf, zur Vorbereitung auf dieses Gespräch eine Übersicht über die zukünftigen Investitionen zusammenzustellen (136).

„Überinformation“ der Ratsuchenden

Durch ein Zuviel an Informationen werden Ratsuchende nicht nur kognitiv überfordert (siehe Seite 314), zugleich kann für sie ein problematischer, aber in seiner Struktur bisher überschaubarer Sachverhalt undurchschaubar werden. Statt den Ratsuchenden also das Gefühl zu geben, die problematische Situation in den Griff bekommen zu können, kann so eine, für die Entscheidungsfindung ungünstige emotionale Lage der Verunsicherung oder gar Resignation aufgebaut werden. Beispielhaft ist hierfür das Gespräch Baufinanz 06: Hier wird der Ratsuchenden auf ihre Frage, ob sie *auch ne gewisse bausparsumme ansparn* müsse, um den Bausparkredit zu erhalten, ein detailliertes Finanzierungskonzept unterbreitet, worauf sie schließlich mit deutlichen Anzeichen von Verunsicherung reagiert (siehe Seite 175 ff.).

Diese „Überinformation“ hat möglicherweise die Funktion, „die Expertenschaft [...] des Beraters zu inszenieren und sie dem Ratsuchenden zu verdeutlichen“ (Antos/Schubert 1997, 324), was besonders augenfällig im Gespräch EXISTENZ 05 wird (siehe Seite 275 ff.).

5.2 Unterschiede in der Art und Weise der Informationsvermittlung

Vergleicht man die Informationsvermittlung in den Gesprächen des Korpus' hinsichtlich der relevanten soziodemographischen Parameter, dann sind folgende Auffälligkeiten festzustellen:

I Verweis der Ratsuchenden an eine weitere Beratung

Fast alle Experten öffentlich-rechtlicher Institutionen legen den Ratsuchenden eine weitere Beratung nahe (11 von 13). Von den Ratgebenden privatwirtschaftlich organisierter Institutionen verweist jedoch nur jeder zweite seinen Klienten an eine weitere Instanz. Dabei fällt auf, dass Experten privatwirtschaftlicher Institutionen den Ratsuchenden in keinem Fall die eigene Institution empfehlen, sondern sie stets an eine andere Instanz verweisen. Diese „Selbstverleugnung“ geht im Fall BAUFINANZ 05 sogar soweit, dass der Experte seine Institution – die er nicht einmal namentlich nennt – indirekt als nicht empfehlenswert darstellt (247-249) und stattdessen eine Beratung bei der Verbraucherzentrale vorschlägt (251-253):

245	RG	[ich]
246	RS	[ja:;]
247	RG	würde ihnen empfehlen, wenn sie jetzt {<} ähm: + nicht auf en verband, {>} so wie wir das machen, gegen honorarberatung, [+äh]
248	RS	[hm:,]
249	RG	unabhängig von irgenwelchen provisionen, [+]
250	RS	[hm:]
251	RG	äh sich beraten, (H) dann könnten sie also die angebote die sie hAben, auch nehmen, und gehn zur verbrAUcherzentrale, [(H) äh und fragen die, äh]
252	RS	[ja:; {p}ja, das wollten wa sowieso; hm,]
253	RG	wAs sie denn tun sollten, von den: + (a/) + angeboten. [+]

Dieses Vorgehen könnte darin begründet sein, dass Ratgebende privatwirtschaftlicher Institutionen gehalten sind, in den Beratungsgesprächen des Telefonforums auf Werbung in eigener Sache zu verzichten.

Experten öffentlich-rechtlicher Einrichtungen verweisen ihre Klienten hingegen in nahezu allen Gesprächen an die von ihnen vertretene Institution, wie die folgende Beispiele noch einmal illustrieren sollen:

Beispiel BAUFINANZ 08

116	RG	ja, dA müssen=se schon den weg in die wohnungsbauförderstelle wählen. [und]
117	RS	[hm,]
118	RG	sich wirklich umfassend dann beraten lassen,

Beispiel EXISTENZ 12

125	RG	ich würde ihn empfehlen, komm sie doch bitte in die handwerkskammer nach x-[stadt,]
126	RS	[hm,]
127	RG	sie könn direkt zu mir komm zum herrn A, wir würden dann gemeinsam einen + äh finanzierungsplan mit ihnen erstellen.

Lediglich in zwei Fällen wird eine Beratung bei einer anderen Instanz empfohlen:

Beispiel PFLEGE 05

17	RG	und sie könnten (hier) gemeinsam mit ihren behandelnden arzt~ der behandelnde arzt kennt ja auch die kriterien wann pflegeleistung von der pflegekasse gezahlt wer[den.]
18	RS	[ja,]
19	RG	mit ihm erst mal sprechen,

Ratgebende öffentlich-rechtlicher Institutionen unterliegen offenkundig keinen Restriktionen, an wen sie ihre Klienten zu einer weiteren Beratung vermitteln.

II Erweiterung bzw. Einengung des thematischen Fokus'

Ratgebende privatwirtschaftlicher Institutionen sind eher bereit, den vom Anliegen der Klienten definierten thematischen Fokus zu überschreiten. Das kann zum einen dadurch geschehen, dass einfach strukturierte Probleme in komplexe Probleme transformiert und die Lösungsbemühungen darauf hin ausgerichtet werden (vgl. BAUFINANZ 06, Seite 175 ff.). Allerdings war dieses Vorgehen nur in insgesamt drei Gesprächen zu beobachten. Häufiger werden jedoch andere, von den Ratsuchenden nicht-thematisierte Sachverhalte von den Experten problematisiert und dazu Lösungsvorschläge unterbreitet. Typischerweise werden dabei diese Ratschläge als nicht zur Problembearbeitung des Initialproblems gehörend markiert. Exemplarisch für dieses Verfahren ist das Gespräch EXISTENZ 05. Bevor der Experte zur Bearbeitung des Anliegens schreitet, macht er den Anrufer auf einen von ihm als problematisch bewerteten Sachverhalt aufmerksam. Ursache des Problems ist der Umstand, dass der Ratsuchende bei der Gründung seines Unternehmens die Unterstützung seines Schwagers in Form von *leihgaben* in Anspruch zu nehmen gedenkt. Diesen Sachverhalt beurteilt der Experte nun explizit als problematisch (50) und begründet seine Einschätzung (50):

50	RG	+4+ also ich ähm sehe zunächst mal eben EIn problem, weil sie dann sehr stark auf ihren schwager angewiesen sind.
51	RS	hm,

Als Lösung des Problems rät der Experte, die Unterstützung vertraglich zu regeln (52-54) und setzt dann seine Begründung fort (56-62).

52	RG	dass sie den schon nÖtigen müssen äh zu einer vertraglichen regel[ung,]
53	RS	[ja,]
54	RG	nach der er sich letzten endes verpflichtet, sie zu unterstütz[en.]
55	RS	[hm]hm?
56	RG	denn gefördert wird nur ne vOllexistenz.=jetzt fehlen ihnen [ein]
57	RS	[j`a]
58	RG	teil der investitionen~wenn ihr schwager plötzlich sauer auf sie ist,
59	RS	hm:~
60	RG	äh auf (...) dann gibt der ihnen die geräte nicht me[hr?]
61	RS	[hm.]
62	RG	oder zieht sie zurück, dann stehen=se da und können den betrieb nicht mehr weiterführen. [nich,]
63	RS	[ja,]

Die Erörterung dieses Problems belegt im übrigen eindrucksvoll, dass sich Expertentum u.a. dadurch auszeichnet, einen Sachverhalt unter einer anderen Sichtweise betrachten und so Probleme aufdecken zu können, die einem Laien verborgen bleiben. Dieses Vorgehen hat allerdings den Nachteil, dass damit die Komplexität des fraglichen Sachverhaltes zunimmt und dieser somit für den Ratsuchenden tendenziell undurchschaubarer wird.

Experten öffentlich-rechtlicher Einrichtungen neigen hingegen eher dazu, sich strikt an den thematischen Fokus zu halten, ihn mitunter sogar einzuengen, also komplexe Probleme in einfache zu transformieren. Beispielhaft für solch eine Reduktion von Komplexität sind die Gespräche BAUFINANZ 07 und 08 (vgl. Seite 186 ff. und Seite 192 ff). In diesen Beratungen werden die Problemlösungen an die „Handlungsbedingungen einer Institution“ (Antos/Palm/Richter 2000, 33) – in diesem Fall der Wohnungsbauförderstelle – angepasst. So wollte die Ratsuchende im Gespräch BAUFINANZ 07 wissen, welche Fördermittel das Land für den Umbau einer Scheune zu einer selbstgenutzten Wohnung biete. Die Expertin nennt in ihrer Problemlösung nun lediglich das Förderprogramm (den Zinszuschuss), auf das die Ratsuchende wahrscheinlich Anspruch hätte. Fördermittel, für deren Vergabe die Wohnungsbauförderstelle nicht zuständig ist – wie Eigenheimzulage, Baukindergeld oder der zinsgünstige KfW-Kredit – werden indes ebenso wenig angesprochen, wie andere Fördermöglichkeiten nach dem Wohnraumförderungsgesetz (Familienzusatzdarlehen, Aufwendungsdarlehen). Zwar bleibt durch diese Einengung des Problems der Sachverhalt für die Klientin überschaubar, allerdings wurde sie eben nicht über alle Möglichkeiten der Förderung informiert, so dass dieses Beratungsgespräch letztlich wenig zur Entscheidungsfindung beitragen kann.

Bei Ratgebenden öffentlich-rechtlicher Institutionen konnte zudem deutlich seltener beobachtet werden, dass sie ihre Klienten auf weitere, sich aus der Gesamtsituation ergebende, Probleme hinweisen.

Diese beschriebenen Auffälligkeiten scheinen indes auch mit dem Parameter „Herkunft“ zu korrelieren: So wurden von den insgesamt zehn zusätzlich problematisierten Sachverhalten drei von ostdeutschen, sieben hingegen von westdeutschen Experten thematisiert. Auch überschreiten ostdeutsche Berater deutlich seltener den von den Ratsuchenden vorgegebenen thematischen Fokus und neigen eher als westdeutsche Experten dazu, diesen einzuengen.

Möglicherweise ist für diese Häufung aber auch die Tatsache verantwortlich, dass die meisten ostdeutschen Ratgeber in diesem Korpus einer öffentlich-rechtlichen Institution angehören.

III Modalisierung der Handlungsanstöße

Hinsichtlich der Zahl der formulierten Handlungsanstöße kann zunächst festgestellt werden, dass weibliche Berater in ihren Gesprächen deutlich mehr handlungsrelevante Äußerungen präsentierten als männliche Experten. Des Weiteren korrelieren Unterschiede in der Distribution der Äußerungsformen und ihrer Modalisierung mit folgenden Faktoren:

Parameter „Herkunft“:

Ostdeutsche Experten verwendeten die Äußerungsform des direkten Imperatives und der Perspektivübernahme häufiger als westdeutsche Experten. Mit diesem Befund korrespondiert die Tatsache, dass ostdeutsche Berater ihren handlungsrelevanten Äußerungen häufiger Nachdruck verliehen als westdeutsche Ratgebende.

Westdeutsche Experten hingegen schränkten die Geltung ihrer handlungsrelevanten Äußerungen deutlich häufiger ein als ostdeutsche Berater.

Parameter „Geschlecht“:

Männliche Ratgebende bevorzugten im Vergleich zu Frauen die Äußerungsform der Empfehlung und schränkten insgesamt die Geltung ihrer Handlungsanstöße häufiger ein als weibliche Experten.

Fazit:

Die beobachteten Unterschiede hinsichtlich des Parameters „Herkunft“ deuten darauf hin, dass ost- und westdeutsche Berater – vor allem bei der Lösung von komplexen Problemen – unterschiedlichen Beratungskonzepten folgen, die durch die Häufigkeitsverteilung folgender Merkmalen bestimmt werden können:

Beratungskonzept		
<i>ostdeutsche Berater</i>	Merkmal	<i>westdeutsche Berater</i>
selten	nicht-thematisierte Probleme	häufiger
selten	Erweiterung des thematischen Fokus	häufiger
häufiger	Einengung des thematischen Fokus	selten
selten	Modalisierung der Handlungsanstöße	häufiger
häufiger	dezidierte Handlungsanweisungen	selten

Ostdeutsche Experten scheinen somit eher einen direktiven Beratungsstil zu pflegen, der auf eine Reduktion von Komplexität hinausläuft, sich auf eine Lösung beschränkt bzw. aus mehreren Lösungen eine präferiert und den Ratsuchenden durch dezidierte Handlungsanweisungen die Entscheidung zu erleichtern sucht.

Westdeutsche Experten neigen eher dazu, ihren Klienten Hilfe zur Selbsthilfe (s.o.) anzubieten, indem sie die Probleme in ihrer Komplexität bearbeiten, mehrere gleichwertige Lösungen anbieten und durch unbestimmte Handlungsanstöße und den Verzicht auf Handlungsanweisungen die Ratsuchenden nicht auf eine Entscheidung festlegen.¹⁰⁰

Allerdings ist es auch möglich, dass die Unterschiede in der Abweichung vom thematischen Fokus der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Art von Institution geschuldet sind: Ratgebende privatwirtschaftlicher Institutionen sind eher bereit, den vom Anliegen der Klienten definierten thematischen Fokus zu überschreiten, Experten öffentlich-rechtlicher Einrichtungen neigen hingegen eher dazu, sich strikt an den thematischen Fokus zu halten, ihn mitunter sogar einzuengen. Diese thematische Reduktion wird dabei offenbar entsprechend der institutionell vorgegebenen Zuständigkeit vorgenommen.

Des Weiteren war zu beobachten, dass nahezu alle Experten öffentlich-rechtlicher Institutionen den Ratsuchenden eine weitere Beratung durch die von ihnen vertretene Instanz nahe legen. Möglicherweise besteht zwischen der Fokusreduzierung und dieser Beobachtung ein Zusammenhang: Da die von den Experten öffentlich-rechtlicher Institutionen angebotenen einfachen Lösungen den oftmals komplexen Problemen nicht gerecht werden, ist – aus der Sicht der Berater – eine weitere Beratung unumgänglich. Mit dem Verweis an die eigene Institution wird dabei sichergestellt, dass „Probleme anderer weiterhin zur Bearbeitung zur Verfügung stehen“ und somit die entsprechende Institution in der Lage versetzt wird, ihre

¹⁰⁰ In der Terminologie Schwitallas würden diese Gespräche zu den ratbezogenen und damit nur den beratungsähnlichen Gesprächen zählen, Gespräche im direktiven Stil hingegen zu den ratzentrierten und somit den eigentlichen Beratungsgesprächen (vgl. Seite 20).

Interessen weiter zu verfolgen (Hornstein et al. 1977, 735).

Von den Experten privatwirtschaftlicher Institutionen verweist indes nur jeder zweite seinen Klienten an eine weitere Instanz, empfehlen den Ratsuchenden aber dabei – im Unterschied zu den Ratgebenden öffentlich-rechtlicher Einrichtungen – in keinem Fall die eigene Institution.

5.3 Bewertung der Beratungsgespräche durch die Ratsuchenden

Wie im Abschnitt „Der Erfolg der Beratungsgespräche“ dargelegt wurde, waren zahlreiche Beratungen aus der Sicht des Analysierenden nicht oder nur in geringem Umfang erfolgreich. Diese Einschätzung beruhte zwar im Wesentlichen auf den Beobachtungen und Interpretationen des Analysierenden, konnte sich aber mitunter auch auf Äußerungen der Ratsuchenden stützen, die Unzufriedenheit mit dem Beratungsergebnis signalisierten. Eine explizite Bewertung der Gespräche als erfolglos oder als in irgendeiner Weise defizitär konnte jedoch in keinem der Gespräch (weder im Verlauf der Problembearbeitung noch innerhalb der Akzeptationssequenz) beobachtet werden – selbst nicht in den Gesprächen, in denen die Enttäuschung der Ratsuchenden sehr deutlich zu Tage trat. Nur einige wenige Äußerungen von Ratsuchenden in der Akzeptationssequenz weisen indirekt darauf hin, dass sie das Beratungsgespräch als nicht besonders erfolgreich betrachten. So gibt beispielsweise die Ratsuchende in BAUFINANZ 06 (vgl. Seite 175 ff.) abschließend ihrer Befürchtung Ausdruck, nicht alles verstanden zu haben und bewertet die Beraterleistung *schon mal ganz gut* (122). Durch die Verwendung der drei Partikeln enthält diese Aussage indes eine deutlich abschwächende und unverbindliche Bedeutung.

122	RS	aha. na da is doch. + sehn se da is/ war alles was ich wissen wollte~ ich hoffe ich habe jetzt alles so richtig + hAlbwegs mitjekricht aber es war schon mal ganz gut. (\$) [ich]
123	RG	[hmhm?]
124	RS	bedanke mich für ihre auskunft.

Im Gespräch BAUFINANZ 07 (vgl. Seite 186 ff.) lassen die verminderte Lautstärke und vor allem die deutlich fallende Intonation der Danksagung darauf schließen, dass die Ratsuchende mit der Beratung nicht zufrieden war. In der Regel wird diese Danksagung entweder gleichbleibend laut oder sogar deutlich lauter und mit steigender Intonation gesprochen, was mitunter fast schon euphorisch wirkt.

78	RS	{p} gut. ich bedanke mich. +
79	RG	bitte schön,

Die Ratsuchende im Gespräch PFLEGE 07 drückt ihre Enttäuschung über das Beratungsergebnis am deutlichsten aus. Anlass des Gespräches war der Umstand, dass die Mutter der Ratsuchenden nach einer dreimonatigen stationären Pflege nun kein Pflegegeld mehr erhält. Die Expertin rät der Anruferin, das Pflegegeld neu zu beantragen. Auf deren Einwand, dies bereits getan zu haben, empfiehlt die Expertin, sich bei der Pflegekasse nach dem Stand der Bearbeitung zu erkundigen. Mit dieser Problemlösung ist die Ratsuchende

indes nicht zufrieden, wie zahlreiche Hörerrückmeldungen und Einwände zeigen. Auch in ihrer abschließenden Bewertung des Gespräches wird durch die Interjektion *naja*. und die fallende Intonation der Äußerung diese Unzufriedenheit deutlich.

85	RS	naja. + is gut.
86	RG	ja.
87	RS	ja,
88	RG	gut,

Eine explizite Einschätzung der Beratung als unzureichend unterbleibt indes auch in diesem Gespräch.

Diese Beobachtungen führen nun zu einem offenkundigen Widerspruch: Einerseits wurden etliche Gespräche durch den Analysierenden als erfolglos eingeschätzt, andererseits fehlen in diesen Gesprächen entsprechende explizite Bewertungen der Ratsuchenden. Wie lässt sich dieser Gegensatz erklären?

Zum einen ist davon auszugehen, dass sich eine explizit negative Bewertung des aktuellen Gesprächserfolges und damit der Beraterleistung während des Gespräches allein schon deshalb verbietet, da durch diesen facebedrohenden Akt das Gesprächsklima negativ belastet würde und dies im extremsten Fall zum Abbruch der Beratung führen könnte – was jedoch kaum im Interesse des Ratsuchenden sein kann. Diese Gefahr bestünde nach Abschluss der Problembearbeitung allerdings nicht, dennoch unterbleibt auch in der Akzeptationssequenz eine eindeutig negative Kritik an der Qualität der Beratung. Möglicherweise unterlassen Ratsuchende aus Rücksicht auf das Image des Beraters oder Respekt vor dem Experten(tum) prinzipiell eine offene Kritik.

Andererseits können Ratsuchende im Gesprächsverlauf nicht ohne weiteres und augenblicklich die Relevanz der Informationen für ihr Problem abschätzen und daher nicht entsprechend reagieren. Die Bewertung, inwieweit ein Beratungsgespräche erfolgreich war, dürfte vielfach erst retrospektiv möglich sein.

Eine weitere Erklärung für diese Diskrepanz wäre, dass die fraglichen Beratungsgespräche von den Ratsuchenden zwar als mangelhaft, gleichwohl nicht als erfolglos bewertet wurden. Damit stellt sich jedoch die Frage, nach welchen anderen Kriterien, als denen zu Beginn des Kapitels genannten, Ratsuchende dann den Erfolg eines Beratungsgespräches messen. Möglicherweise ist für die Ratsuchenden ein Beratungsgespräch im Telefonforum bereits dann erfolgreich, wenn ihnen der Problemstatus des fraglichen Sachverhaltes bestätigt wurde und somit Erwartungen stabilisiert wurden. Denkbar ist auch, dass den Anrufern durch den Verweis an eine andere, für die Problembearbeitung zuständige

Instanz oder die Aussicht auf eine weitere Beratung durch den Experten am Telefon die Gewissheit gegeben wurde, das Problem nicht allein bewältigen zu müssen, sondern mit fachkundiger Unterstützung rechnen zu können. Vielleicht bewerten die Anrufer das Gespräch bereits auch dann als erfolgreich, wenn ihnen durch das Gespräch die Sicherheit vermittelt wurde, dass ihr bisheriges Wissen zum fraglichen Problembereich – wenn auch nicht ausreichend für die Problemlösung – so jedoch zumindest korrekt ist und so eine solide Basis für den weiteren Problemlöseprozess darstellt.

6 ZUSAMMENFASSUNG & FAZIT

Gegenstand der Untersuchung war ein Korpus' von telefonischen Beratungsgesprächen. Die Gespräche wurden in den Jahren 1993 bis 1995 im Rahmen eines Telefonforums einer Tageszeitung aus dem mitteldeutschen Raum aufgezeichnet.

Diese Beratungsgespräche sind zum einen Teil eines permanenten stattfindenden vertikalen Wissenstransfers zwischen Experten als den Ratgebenden und Laien in Gestalt der Ratsuchenden. Gleichzeitig sind diese Gespräche auch Teil eines durch die gesellschaftlichen Umbrüche in Ostdeutschland bedingten horizontalen Wissenstransfers: Die durchweg ostdeutschen Anrufer wurden in den meisten der untersuchten Gesprächen mit westdeutsch geprägten Wissensbeständen konfrontiert, die für sie seinerzeit noch weitgehend neu waren.

Wissenstransfer als Untersuchungsgegenstand ist bisher weitgehend eine Domäne der Wissenssoziologie, insbesondere der Wissenskluftforschung; Untersuchungen zu realiter stattfindenden Transferprozessen existieren hingegen kaum. In dieser Arbeit wurden nun faktisch ablaufende Prozesse alltagsweltlichen Wissenstransfers mit gesprächsanalytischen Mitteln beschrieben und untersucht.

Ausgangspunkt dieser Analysen war zum einen die normative Bestimmung dessen, was ein Beratungsgespräch leisten muss, um ein Problem zu lösen und Ratsuchende zum Handeln zu befähigen und zum anderen die daraus resultierende Explikation der Gesprächssorte **BERATUNGSGESPRÄCH** als informationsvermittelnde und komplexitätsreduzierende Kommunikationsform. Beratungsgespräche müssen demnach

- das deklarative und prozedurale Wissen der Ratsuchenden in dem fraglichen Gegenstandsbereich verbessern,
- die Ratsuchenden zur umgehenden Bewältigung der problematisch gewordenen alltagsweltlichen Situation befähigen und schließlich
- zur Bewältigung der problematischen Situation förderliche emotionale Lagen fördern (z.B. Sicherheit vermitteln), hinderliche hingegen (z.B. Zweifel, Verunsicherung) abbauen.

Aus den Spezifika des Materials und der Gesprächssorte ergab sich schließlich folgende globale **erkenntnisleitende Fragestellung**:

Welchen Beitrag vermögen Beratungsgespräche eines Telefonforums innerhalb des gesamtgesellschaftlichen Wissenstransfers zu leisten?

Hintergrund dieser Fragestellung war wiederum die aus der langjährigen Beschäftigung mit den Gesprächen dieses Korpus' im Rahmen des DFG-Projektes „Fremdheit in der Muttersprache. Wissenstransfer und Wertewandel als Kommunikationsproblem“ (Leitung: Prof. Dr. G. Antos, Halle) resultierende Beobachtung, dass Gespräche mit bestimmten Problemtypen bzw. zu bestimmten Themen den oben genannten Anforderungen an eine Beratung nicht oder nur teilweise gerecht wurden. Diese Beobachtung wurde in folgende, die globale erkenntnisleitende Frage präzisierende, **Hypothese** gefasst:

Beratungen, in denen komplexe Probleme behandelt werden (wie zu den Themen BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG), können in der Regel in ihrem Ergebnis hic et nunc kaum etwas zur Problemlösung beitragen.

In den Gesprächen, in denen einfache Probleme bearbeitet werden (wie zu den Themen PFLEGEVERSICHERUNG und REISERECHT), können hingegen die Probleme zumeist unmittelbar gelöst werden.

Zur Überprüfung dieser Annahme wurde ein Korpus von fünfzig Beratungsgesprächen zusammengestellt, wobei auf die Themen BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG je zwölf, auf die Themen PFLEGEVERSICHERUNG und REISERECHT jeweils dreizehn Gespräche entfielen. Um diese Hypothese nun zu verifizieren und so die globale erkenntnisleitende Frage beantworten zu können, mussten die Beratungsgespräche hinsichtlich ihres Erfolges beurteilt werden. Das zu diesem Zweck zu entwickelnde Untersuchungsdesign sollte es ermöglichen, diese Aufgabe allein auf der Basis der vorliegenden Daten mit dem Instrumentarium der Gesprächsanalyse zu bewältigen. Dazu wurden folgende Mindestforderungen für den sprachlich basierten Wissenstransfer festgelegt, die erfüllt werden müssen, um den Erfolg eines Beratungsgesprächs zu gewährleisten und so den oben genannten Anforderungen an ein Beratungsgespräch zu genügen:

Anforderungen an die Informationsvermittlung	
<i>inhaltliche</i>	<i>formale</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Relevanz der Informationen bezüglich des Anliegens bzw. Problemhintergrundes • Eignung der Informationen zur unmittelbaren Problemlösung 	<ul style="list-style-type: none"> • Gewährleistung der Verständlichkeit • Unzweideutige und bestimmte Präsentation der für den Handlungsvollzug maßgeblichen Informationen

Da Ratsuchende in der Regel keine explizite Einschätzung der Gespräche hinsichtlich dieser Kriterien vornehmen, konnten sich Aussagen über den Erfolg einer Beratung ledig-

lich auf implizite Wertungen der Klienten und bestimmte manifeste sprachliche Phänomene, wie etwa Kommunikationsprobleme, stützen. Die Beurteilung der Gespräche musste somit im Wesentlichen nur aus der Perspektive des Beobachters erfolgen. Um die Gespräche nach den genannten Kriterien bewerten zu können, wurde jedes Gespräch unter folgenden Aspekten analysiert:

Kriterium 1: Relevanz der Informationen bezüglich des Anliegens bzw. Problemhintergrundes

- Beschreibung des Problemhintergrundes und des Anliegens der Ratsuchenden
- Rekonstruktion des Wissensdefizites und der Wissensvoraussetzungen der Ratsuchenden
- Rekonstruktion der von den Experten zur Lösung des Problems versprochenen Informationen
- Vergleich dieser Informationen mit dem Problemhintergrund, dem Anliegen, dem Wissensdefizit und den Wissensvoraussetzungen der Ratsuchenden
- Interpretation von impliziten Wertungen der Ratsuchenden bezüglich der Relevanz von Informationen

Kriterium 2: Eignung der Informationen zur unmittelbaren Problemlösung

- Erfassung der zur unmittelbaren Problemlösung notwendigen Informationen
- Vergleich dieser Informationen mit den durch die Experten vermittelten Informationen
- Erfassung der Anzahl der gleichwertigen Lösungsvorschläge
- Bewertung der Lösungsvorschläge hinsichtlich ihrer Komplexität
- Aufdeckung und Bewertung von solchen Äußerungen der Ratsuchenden, in denen ihre Erwartungen an das Beratungsgespräch zu Tage treten

Kriterium 3: Gewährleistung der Verständlichkeit

- Erfassung der manifesten und latenten Verständigungsprobleme
- Bewertung der ratgeberseitigen Äußerungen hinsichtlich potentieller Nicht- oder Schwerverständlichkeit

Kriterium 4: Unzweideutige und bestimmte Präsentation der für den Handlungsvollzug maßgeblichen Informationen

- detaillierte Analyse der Handlungsanstöße der Ratgebenden hinsichtlich des Grades ihrer Modalisierung

Die Auswertung der Einzelanalysen der fünfzig Beratungsgespräche ergab, dass ein großer Teil dieser Gespräche den postulierten Mindestforderungen an die Informationsvermittlung nicht gerecht wurde und diese Gespräche damit zwangsläufig den Anforderungen an ein Beratungsgespräch nicht genügen konnten. Für diesen Befund sprechen folgende Beobachtungen:

- In manchen Gesprächen konnte den Anrufern entweder keine Problemlösung geboten werden, oder der Lösungsvorschlag war gar inkorrekt.
- Die Lösungsvorschläge boten den Ratsuchenden – vor allem bei Gesprächen mit komplexen Problemen – keine ausreichende Basis zu einer umgehenden Entscheidungsfindung. Zur Lösung des Problems ist daher eine weitere Beratung zwingend notwendig, was von den Experten selbst häufig auch empfohlen wurde.
- Das Verstehen wurde in Gesprächen mit komplexen Problemen mitunter durch eine kognitive Überforderung der Ratsuchenden und durch die Verwendung von Termini erschwert.
- Die für den Handlungsvollzug maßgeblichen Informationen wurden häufig modalisiert und damit die Geltung der entsprechenden Sachverhalte als unbestimmt markiert.

Die aus der erkenntnisleitenden Frage abgeleitete Hypothese konnte indes nur partiell verifiziert werden. Zwar hat sich bestätigt, dass Beratungen zu den Themen BAUFINANZIERUNG und EXISTENZGRÜNDUNG, in denen komplexe Probleme behandelt wurden, mehrheitlich in ihrem Ergebnis *hic et nunc* kaum etwas zur Problemlösung beitragen konnten. Häufiger als angenommen gilt dies aber auch für Gespräche zu den Themen PFLEGEVERSICHERUNG und REISEN, die einfache Probleme zum Gegenstand hatten. So konnte z.B. selbst die Lösung des simplen Problems, ob eine Erhöhung des Reisepreises nach Erhalt der Buchungsbestätigung rechtens sei, daran scheitern, dass sich der beratende Experte für nicht kompetent erklärte, der Ratsuchenden aber nichtsdestotrotz einen abwegigen Lösungsvorschlag unterbreitete (vgl. Gespräch REISEN 04, Seite 280 ff.).

Gemessen an den oben dargestellten Anforderungen, denen ein Beratungsgespräch zu genügen hat, muss die erkenntnisleitende Frage folgendermaßen beantwortet werden:

Telefonische Beratungsgespräche können nur einen geringen Beitrag innerhalb des gesamtgesellschaftlichen Wissenstransfers leisten, da eine Problembearbeitung zumeist nur unter bestimmten, restriktiven Voraussetzungen erfolgreich war.

Diese Voraussetzungen sind:

- Die Ratgeber müssen zuständig und kompetent für die Bearbeitung des Problems sein. Diese Bedingung ist zwar Voraussetzung für den Erfolg eines Beratungsgesprächs gleich welcher Art, dieser Aspekt ist bei einem Telefonforum jedoch von besonderer Bedeutung: Die Ratsuchenden werden hier mitunter an einen Experten vermittelt, der weder zuständig noch kompetent hinsichtlich des problematischen Sachverhaltes ist. Die Anrufer haben also weder die Möglichkeit, einen Experten frei zu wählen, noch können sie vor Beratungsbeginn erkennen, ob sie mit dem geeigneten Experten verbunden wurden.
- Die Probleme müssen genuin so einfach strukturiert sein – oder komplexe Probleme müssen durch die Experten so in einfache transformiert werden –, dass nur eine Lösung in Frage kommen kann und sich die Problembearbeitung auf eine Auskunft bzw. Handlungsanweisung reduziert. Die Transformation eines komplexen Problems in ein einfaches ist allerdings nicht unproblematisch, denn durch diese Vereinfachung könnte den Ratsuchenden u.U. suggeriert werden, das an und für sich komplexe und damit nicht so ohne weiteres zu lösende Problem sei mit einer einzigen Auskunft resp. einer, eventuell auch umfassenden, Handlungsanweisung in den Griff zu bekommen.

Das Ergebnis der Analysen birgt nun einen auffälligen Widerspruch: Einerseits wurde eine beträchtliche Zahl von Beratungsgesprächen auf der Grundlage der Interpretationsleistung des Analysierenden als mehr oder weniger erfolglos bewertet – andererseits wurde die Beratungsleistung von den Ratsuchenden selbst in keinem Fall explizit als unzureichend beurteilt. Dieser Widerspruch ließe sich zum einen – zumindest partiell – auflösen, wenn man annimmt, dass die postulierten Anforderungen an ein Beratungsgespräch zu restriktiv formuliert wurden und daher der Realität nur ungenügend gerecht werden können. Daher sollen diese Anforderungen im Folgenden einer kritischen Überprüfung unterzogen werden.

1) Verbesserung des deklarativen und prozeduralen Wissen der Ratsuchenden in dem fraglichen Gegenstandsbereich

Zwar ist ein fundiertes Wissen unabdingbare Voraussetzung für eine adäquate Problemlösung und den Handlungsvollzug, dennoch kann die Erfüllung dieser Forderung kontraproduktiv wirken. Werden die Ratsuchenden mit zu vielen Informationen konfrontiert oder

werden ihnen alle Konstanten und Variablen eines Problems und deren Interdependenzen erläutert, kann dies sowohl zu einer kognitiven Überforderung als auch zu einer Verunsicherung der Klienten führen: Zu einen können sie die Fülle der Informationen nicht adäquat verarbeiten, zum anderen werden sie angesichts der Komplexität des Sachverhaltes unsicher, ob das Problem für sie durchschaubar und lösbar wird.

2) Befähigung zur umgehenden Bewältigung der problematisch gewordenen alltagsweltlichen Situation

Diese Forderung kann in ihrer Rigorosität aus folgenden Gründen nicht aufrecht erhalten werden.

- So können zum einen Experten bei der Lösung von komplexen Problemen aufgrund der zeitlichen Restriktionen und einer oft nur fragmentarischen Explikation des problematischen Sachverhaltes gar keine abschließende Lösung finden.
- Zum anderen ist hier die Frage der Verantwortlichkeit bei der praktischen Umsetzung der Lösungsvorschläge zu berücksichtigen. So sind bei zahlreichen Problemen – vor allem bei denen mit komplexer Struktur – allein die Ratsuchenden für die Realisierung der Lösungsempfehlungen und die daraus entstehenden Konsequenzen verantwortlich. So obliegt z.B. die Entscheidung für eine bestimmte Finanzierungsvariante bei der Aufnahme eines Kredites (sei es für Wohneigentum oder eine Existenzgründung) letztlich den Anrufern. Experten können daher „aus unmittelbarem Selbstschutzinteresse“ eine Verantwortung für ihre Lösung nicht übernehmen, da sie „die Umsetzung des Beratungsergebnisses nicht mehr direkt beeinflussen oder kontrollieren können“. (Hoffmann 1985, 31) Aus diesem Grunde müssten sie ihre Problemlösung ergebnisoffen gestalten und es vermeiden, sich auf eine Problemlösung festzulegen oder eine dezidierte Handlungsanweisung zu formulieren.

Aus diesen Gründen können Ratgebende mitunter keine unmittelbar umsetzbare Problemlösung anbieten, womit in diesen Fällen eine weitere Beratung unerlässlich wird.

3) Förderung günstiger (z.B. Sicherheit vermitteln) und Abbau hinderlicher (z.B. Zweifel, Verunsicherung) emotionaler Lagen zur Bewältigung der problematischen Situation

Entscheidungen für eine Handlung, noch dazu für so weitreichende wie für die Gründung eines Unternehmens, werden in der Regel unter Abwägung der damit verbundenen Risiken bzw. der Erfolgsaussichten getroffen. Eine Problemlösung, welche die Risiken einer Handlung minimiert und unzweifelhaften Erfolg verspricht, dürfte dem Ratsuchenden den

Handlungsentschluss fraglos erleichtern. Allerdings stößt auch hier die Beratung aus den eben genannten Gründen an ihre Grenzen, so dass vor allem bei der Bearbeitung von komplexen Problemen den Ratsuchenden in nur geringem Maße Zuversicht hinsichtlich der Lösbarkeit des Problems bzw. der Erfolgsaussichten der Lösungsvorschläge vermittelt werden kann.

Aber auch aus einem weiteren Grund können die Lösungsvorschläge der Experten diesem Anspruch nur bedingt gerecht werden. Denn auch bei Unzuständigkeit oder Nicht-Kompetenz bezüglich des problematischen Sachverhaltes bleiben die Experten in ihren lösungsrelevanten Informationen zumeist unverbindlich und können so keine Sicherheit bieten.

Die fragliche Diskrepanz ließe sich indes auch damit erklären, dass Ratsuchende andere Maßstäbe an den Erfolg eines Beratungsgesprächs im Telefonforum anlegen. Möglicherweise bewerten sie z.B. eine Beratung bereits dann als erfolgreich, wenn das Gespräch bestimmte Erwartungen – etwa hinsichtlich des Problemstatus des fraglichen Sachverhaltes oder der Qualität des eigenen Wissens – stabilisieren konnte oder ihnen die Gewissheit vermittelt wurde, durch eine weitere Beratung zu einer Problemlösung zu gelangen.

Neben dem primären Erkenntnisinteresse dieser Arbeit, welchen Beitrag Beratungsgespräche eines Telefonforums innerhalb des gesamtgesellschaftlichen Wissenstransfers zu leisten vermögen, ergab sich aus der Beschäftigung mit diesen Daten im genannten DFG-Projekt eine weitere – allerdings sekundäre – erkenntnisleitende Frage, die sich in folgende **Hypothese** fassen ließ:

Die Art und Weise der Informationsvermittlung ist abhängig von den soziodemographischen Parametern „Herkunft“, „Geschlecht“ oder „Zugehörigkeit zu einem bestimmten Typ von Institution“.

Zur Verifizierung dieser These wurden die Gespräche zunächst dahingehend untersucht, ob sich bestimmte Muster in der Art und Weise der Informationsvermittlung identifizieren lassen. Anschließend wurden die Gespräche hinsichtlich der genannten Parameters miteinander verglichen.

Die Analysen zu diesem Aspekt deuten darauf hin, dass ost- und westdeutsche Berater unterschiedlichen Beratungskonzepten folgen:

- Ostdeutsche Experten scheinen eher einen direktiven Beratungsstil zu pflegen, der die Ratsuchenden „an die Hand nimmt“ und sie auf eine Lösung festlegt. Damit übernehmen sie allerdings eine Verantwortung für ihre Problemlösung, die dem

oben erwähnten Selbstschutzinteresse zuwider läuft.

- Westdeutsche Experten neigen hingegen eher dazu, ihren Klienten Hilfe zur Selbsthilfe anzubieten, ihre Beratung also ergebnisoffen zu halten und so die Entscheidung für eine Lösung den Ratsuchenden zu überlassen und können so – im Gegensatz zu ostdeutschen Beratern – für die Konsequenzen, die sich aus ihren Problemlösungen ergeben, auch nicht verantwortlich gemacht werden.

Für eine gesicherte Bestätigung dieser Hypothese ist die Datenbasis letztlich allerdings zu gering, hier müssten weitaus mehr als fünfzig Gespräche herangezogen werden.

Hinsichtlich des Parameters „Zugehörigkeit zu einem bestimmten Typ von Institution“ konnte beobachtet werden, dass Experten öffentlich-rechtlicher Institutionen den Ratsuchenden stets eine weitere Beratung durch die von ihnen vertretene Einrichtung nahe legen, von den Ratgebenden privatwirtschaftlich organisierter Institutionen nur jeder zweite seinen Klienten an eine weitere, allerdings in keinem Fall an die von ihm vertretene, Instanz verweist. Überdies sind Experten privatwirtschaftlicher Institutionen eher bereit, den vom Anliegen der Klienten definierten thematischen Fokus zu überschreiten, während Ratgebende staatlicher Einrichtungen sich eher strikt an den thematischen Fokus halten oder ihn sogar – entsprechend ihrer institutionell vorgegebenen Zuständigkeit – einengen. Dieses Ergebnis deckt sich mit anderen Untersuchungen zu Beratungsgesprächen, in denen der Einfluss von Institutionen auf das Beratungsgeschehen nachgewiesen wurde.¹⁰¹

¹⁰¹ Vgl. Reitemeier 1994, Selting 1987, Illich 1979 oder Hornstein 1977.

LITERATUR

- Abend, Michael (1975): Verständliche Fernseh-Nachrichten. In: Straßner, Erich (1975) (Hrsg.): Nachrichten. Entwicklungen Analysen Erfahrungen. München, S. 180-198.
- Altobelli, Claudia (1991): Die Diffusion neuer Kommunikationstechniken in der Bundesrepublik Deutschland: Erklärung, Prognose, marketingpolitische Implikationen. Heidelberg.
- Antos, Gerd (1996a): Laien-Linguistik. Studien zu Sprach- und Kommunikationsproblemen im Alltag. Am Beispiel von Sprachratgebern und Kommunikationstrainings. (RGL; 146). Tübingen.
- Antos, Gerd (1996b): Antrag zum DFG-Projekt „Fremdheit in der Muttersprache. Wissenstransfer und Wertewandel als Kommunikationsproblem“ (unveröffentlichtes Manuskript). Halle.
- Antos, Gerd/Schubert, Thomas (1997a): Existenzgründung nach der Wende. Verbalisierungsprobleme von Präsuppositionen bei der sprachlichen Verarbeitung des Wissenstransfers in telefonischen Beratungsgesprächen. In: Barz, Irmhild/Fix, Ulla (Hrsg.): Deutsch-deutsche Kommunikationserfahrungen im arbeitsweltlichen Alltag, 233-262.
- Antos, Gerd/Schubert, Thomas (1997b): Unterschiede in kommunikativen Mustern zwischen Ost und West. In: ZGL 25, S. 308-330.
- Antos, Gerd/Palm, Jörg/Schubert, Thomas (1998): ZIF Bielefeld: Kommunikation in gesellschaftlichen Umbruchsituationen, 16. - 18. 2. 98 Wissenstransfer als Wertewandel.
- Antos, Gerd/Palm, Jörg/Richter, Stefan (2000): Die diskursive Organisation von Beratungsgesprächen. Zur unterschiedlichen Distribution von sprachlichen Handlungsmustern bei ost- und westdeutschen Sprechern. In: Auer, Peter/Hausendorf, Heiko (Hrsg.): Kommunikation in gesellschaftlichen Umbruchsituationen. Mikroanalytische Aspekte des sprachlichen und gesellschaftlichen Wandels in den Neuen Bundesländern. (RGL; 219). Tübingen: Niemeyer, 21-43.
- Auer, Peter/Birkner, Karin/Kern, Friederike (1997a): Wörter - Formeln - Argumente. Was in Bewerbungsgesprächen "Spaß" macht. In: Barz, Irmhild/Fix, Ulla (1997) (Hgg.): Deutsch-deutsche Kommunikationserfahrungen im arbeitsweltlichen Alltag. Heidelberg: Winter, S. 213-232.
- Auer, Peter/Birkner, Karin/Kern, Friederike (1997b): Der Spiegel der Wende in der biogra-

- phischen Selbstdarstellung von ostdeutschen Bewerbern und Bewerberinnen. In: DS 25, S. 144-156.
- Augst, Gerhard (1982) (Hrsg.): Die Verständlichkeit von Fernsehtexten. Siegen (Forschungsschwerpunkt Massenmedien und Kommunikation an der Universität GH Siegen).
- Badura, Bernhard (1976): Seminar Angewandte Sozialforschung: Studien über Voraussetzungen und Bedingungen der Produktion, Diffusion und Verwertung sozialwissenschaftlichen Wissens. Frankfurt/Main.
- Ban, A. W. van den/Wehland, W. (1984): Einführung in die Beratung. Hamburg, Berlin.
- Baßler, Harald (1996): Wissenstransfer in intrafachlichen Vermittlungsgesprächen. Eine empirische Untersuchung von Unterweisungen in Lehrwerkstätten für Automobilmechaniker, Tübingen.
- Bausch, Karl-Heinz (1980): Beratungsgespräche. Analysen asymmetrischer Dialoge. In: Mitteilungen des IdS Mannheim 7, 48-52.
- Becker-Mrotzek, Michael (1991): Professionelles Sprechhandeln in Institutionen. Duisburg:
- Becker-Mrotzek, Michael (1992): Diskursforschung und Kommunikation in Institutionen. (Studienbibliographien Sprachwissenschaft; 4). Heidelberg
- Berens, Franz-Josef (1979). Aufforderungshandlungen und ihre Versprachlichung in Beratungsgesprächen. In: Rosengren, Inger (1979) (Hrsg.) Sprache und Pragmatik. Lunder Symposium 1978. Lund, 135-148
- Biere, Bernd U. (1989): Verständlich-Machen. Hermeneutische Tradition - Historische Praxis - Sprachtheoretische Begründung. Tübingen.
- Biere, Bernd U. (1991): Textverstehen und Textverständlichkeit. Heidelberg.
- Biere, Bernd U. (1994): Verstehen und Beschreiben von Dialogen. In: Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz (Hrsg.): Handbuch der Dialoganalyse. Tübingen, 155-175.
- Birkner, Karin/Kern, Friederike (1996): Deutsch-deutsche Reparaturversuche. Alltagsrhetorische Gestaltungsverfahren ostdeutscher Sprecherinnen und Sprecher im westdeutschen Aktivitätstyp „Bewerbungsgespräch“. In: Gal Bulletin 25, S. 53-76.
- Böhme, Gernot (1980): Wissenschaftliches und lebensweltliches Wissen. Am Beispiel der Verwissenschaftlichung der Geburtshilfe. In: Stehr, Nico/Meja, Volker (Hrsg.): Wissenssoziologie. (=Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 22), 445-463.
- Bosshart, Louis (1976): Untersuchungen zur Verstehbarkeit von Radio- und Fernsehse-

- ndungen. In: Rundfunk und Fernsehen 24. 197-209.
- Bremerich-Vos, Albert (1991): Populäre rhetorische Ratgeber. Historisch-systematische Untersuchungen. Tübingen.
- Brinker, Klaus/Sager, Sven F. (1989): Linguistische Gesprächsanalyse. Eine Einführung. Berlin.
- Brünner, Gisela (1987): Kommunikation in institutionellen Lehr-Lern-Prozessen. Diskursanalytische Untersuchungen zu Instruktionen in der betrieblichen Ausbildung. Tübingen.
- Bühlig, Kristin (1996): Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptionsprozesse in institutioneller Kommunikation. Tübingen.
- Bungarten, Theo (1983): Fachsprachen und Kommunikationskonflikte in der heutigen Zeit. In: Kelz, Heinrich (Hrsg.): Fachsprache. Sprachanalyse und Vermittlungsmethoden. Bonn, 130-142.
- Bungarten, Theo 1988: Fachsprachen und Kommunikationskonflikte in der heutigen Zeit. In: Fachsprache 1, 130-142.
- Burkart, Thomas (1995): Beratung beim Lösen komplexer Probleme. Tübingen.
- Busch, Albert (1994): Laienkommunikation: Vertikalitätsuntersuchungen zu medizinischen Experten-Laien-Kommunikationen. Frankfurt/Main. (=Germanistische Arbeiten zu Sprache und Kulturgeschichte; 26)
- Busse, Dietrich (1992): Recht als Text: Linguistische Untersuchungen zur Arbeit mit Sprache in einer gesellschaftlichen Institution. (RGL; 131). Tübingen.
- Busse, Dietrich (1992): Textinterpretation: Sprachtheoretische Grundlagen einer explikativen Semantik. Opladen.
- Christmann, Ursula/Groeben, Norbert (1996): Textverstehen, Textverständlichkeit - Ein Forschungsüberblick unter Anwenderperspektive. In: Krings, Hans P. (Hrsg.): Wissenschaftliche Grundlagen der Technischen Kommunikation. Tübingen.
- Coupland, Nikolas/Giles, Howard/Wiemann, John M. (1991) (Hgg.): „Miscommunication“ and Problematic Talk. Newbury Park.
- Dewe, Bernd (1988): Wissensverwendung in der Fort- und Weiterbildung. Zur Transformation wissenschaftlicher Informationen in Praxisdeutungen. Baden-Baden.
- Dewe, Bernd (1991): Beratende Wissenschaft. Unmittelbare Kommunikation zwischen Sozialwissenschaftlern und Praktikern. Göttingen.
- Dewe, Bernd/Kaddatz, B./Sander, Uwe/Meister, D. (1996): Wissenstransfer in der Gesellschaftswissenschaften. Abschlußbericht des von der Schaderstiftung geförderten

Projekts. Halle/Bielefeld.

Dietl, Max H. (1991): Institutionen und Zeit. München.

Dietrich, Rainer (1992): Modalität im Deutschen. Zur Theorie der relativen Modalität. Opladen.

Dörner, Dietrich (1987³): Problemlösen als Informationsverarbeitung. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz.

Dörner, Dietrich et al. (1983): Lohhausen. Vom Umgang mit Unbestimmtheit und Komplexität. Bern.

Dressler, Wolfgang/Wodak, Ruth (1989) (Hrsg.): Fachsprache und Kommunikation. Experten im sprachlichen Umgang mit Laien. Wien.

Ehlich, Konrad (1994): Verweisungen und Kohärenz in Bedienungsanleitungen. Einige Aspekte der Verständlichkeit von Texten. In: Ehlich, Konrad: Instruktion durch Text und Diskurs. Zur Linguistik „Technischer Texte“. Opladen, 117-133

Ehlich, Konrad/Rehbein, Jochen (1979): Sprachliche Handlungsmuster. In: Soeffner, H. G. (Hrsg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Stuttgart, 243-274.

Fiehler, Reinhard (1997): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Einführung in die Thematik. In Fiehler, Reinhard (Hrsg.): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen/Wiesbaden, 7-15.

Fiehler, Reinhard/Sucharowski, Wolfgang (1992) (Hgg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Opladen.

Fix, Ulla (1991): Unikalität von Texten und Relativität von Stilmustern. In: Beiträge zur Erforschung der deutschen Sprache, 51-60.

Franke, Wilhelm (1991): Linguistische Texttypologie. In: Brinker, Klaus (Hrsg.): Aspekte der Textlinguistik. (=Germanistische Linguistik 106-107). Hildesheim, Zürich, New York, 157-182.

Gaus, Wilhelm (2000³): Dokumentations- und Ordnungslehre: Theorie und Praxis des Information Retrieval, Berlin [u.a.].

Gierl, Heribert (1987): Die Erklärung der Diffusion technischer Produkte. Berlin.

Groeben, Norbert (1982): Leserpsychologie: Textverständnis-Textverständlichkeit. Münster.

Gülich, Elisabeth (1988): Handlungsschema und Formulierungsstruktur. In: Sprache und Pragmatik 8 (1988). Lund, 43- 66.

Gülich, Elisabeth/Kotschi, Thomas (1987): Reformulierungshandlungen als Mittel der

- Textkonstitution. Untersuchungen zu französischen Texten aus mündlicher Kommunikation. In: Motsch, Wolfgang (Hrsg.) (1987): Satz, Text, sprachliche Handlung. Berlin, 199-268.
- Günthner, Susanne/Kotthoff, Helga (1992) (Hgg.): Die Geschlechter im Gespräch. Kommunikation in Institutionen. Stuttgart.
- Hartog, Jennifer (1990): Das Schweigen der Experten und das Schweigen der Laien. In: OBST 42 (1990), S. 124-136.
- Hartog, Jennifer (1996): Das genetische Beratungsgespräch. Tübingen.
- Havelock, R. G. (1969): Planning for innovation through Dissemination and Utilization of Knowledge. Center for Research on Utilization of Scientific Knowledge. University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Helbig, Gerhard/Buscha, Joachim (1987¹⁰): Deutsche Grammatik. Ein Handbuch für den Ausländerunterricht. Leipzig.
- Henne, Helmut/Rehbock, Helmut (1982²): Einführung in die Gesprächsanalyse. Berlin, New York.
- Heringer, Hans Jürgen (1984): Textverständlichkeit. Leitsätze und Leitfragen. In: Klein, Wolfgang (Hrsg.): Textverständlichkeit - Verstehen. (= Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 55. H.14), 57-70.
- Heringer, Hans-Jürgen (1979): Verständlichkeit - ein genuiner Forschungsbereich der Linguistik. In: ZGL 7, 255-278.
- Hesse, Hans-Werner (1987): Kommunikation und Diffusion von Produktinnovationen im Konsumgüterbereich: Prognose der Erstkäufe bei kauffördernder und kaufhemmender Kommunikation mit Diffusionsmodellen. Berlin.
- Hiebsch, Hans/Leisse, Matthias (1991): Kommunikation als soziale Interaktion. Berlin.
- Hindelang, Götz (1983): Einführung in die Sprechakttheorie, Tübingen.
- Hinnenkamp, Volker (1998): Missverständnisse in Gesprächen: eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik, Opladen.
- Hoffmann, Volker (1985): Beratungsbegriff und Beratungsphilosophie im Feld des Verbraucherhandelns. In: Lübke, V./Schönheit, J.: Die Qualität von Beratungen für Verbraucher. Frankfurt/Main, 26-47.
- Höfling, Siegfried (1996): Informationszeitalter – Informationsgesellschaft – Wissensgesellschaft. (=aktuelle analysen 6). München.
- Holly, Werner (1979): Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspektes. Tübingen.

- Homberger, Dietrich (1990): Von Experte zu Laie. Fachsprachliche Kommunikation und Wissenstransfer. In: Wichter, Sigurd/Rickheit, Gert: Dialog. Festschrift für Siegfried Grosse. Tübingen, 375-395.
- Hornstein, Walter (1977): Probleme der Organisation der Beratung. In: Hornstein, Walter et. al.: Funkkolleg „Beratung in der Erziehung“, Band 2. Frankfurt/Main, 717-755.
- Hussy, Walter (1993): Denken und Problemlösen. Stuttgart, Berlin, Köln.
- Illich, Iwan (1979): Entmündigung durch Experten. Zur Kritik der Dienstleistungsberufe. Reinbeck.
- Jones, William (1957): Manioc: An Example of Innovation in African Economics. In: Economic Development and Cultural Change 5, 97-117.
- Kallmeyer, Werner (1977): Verständigungsprobleme in Alltagsgesprächen. Zur Identifizierung von Sachverhalten und Handlungszusammenhängen. Der Deutschunterricht (DU) 19, Heft 6, S. 52-69.
- Kallmeyer, Werner (1985): Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Gülich, E./Kotschi, Th. (1985) (Hrsg.): Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag. Akten des 19. Linguistischen Kolloquiums Vechta 1983. Band 2. Tübingen, S. 81-122.
- Kindt, Walther (1997): Konzeptuelle Grundlagen einer Theorie der Verständigungsprobleme. In Fiehler, Reinhard (Hrsg.): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen; Wiesbaden, 17-43.
- Kindt, Walther/Weingarten, Rüdiger (1984): Verständigungsprobleme. In: Deutsche Sprache 12, 193-218.
- Klein, Wolfgang (Hrsg.) 1984: Textverständlichkeit - Verstehen. (=Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 55. H.14).
- Kluck, Ursula R. (1985): Spielarten des Beratens: Zur Struktur der Beratungskommunikation. Tübingen.
- Koerfer, Arnim (1994): Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse. Opladen, Wiesbaden.
- Kohl, Mathias (1989): Regeln und Dialogeinheiten. In: Weigand, Edda/Hundsnurscher, Franz (1989) (Hrsg.): Dialoganalyse II. Referate der 2. Arbeitstagung Bochum 1988. Band1. Tübingen, 87-103.
- König, Peter-Paul (1988): Zur strategischen Analyse authentischer Gespräche. In: Dialoganalyse II. Referate der 2. Arbeitstagung Bochum 1988. Band 2. Tübingen, 277-293.
- Kortmann, Walter (1995): Diffusion, Marktentwicklung und Wettbewerb: eine Unter-

- suchung über die Bestimmungsgründe zu Beginn des Ausbreitungsprozesses technologischer Produkte. Frankfurt/Main.
- Kretschmann, Juergen (1990): Die Diffusion des kritischen Rationalismus in der Betriebswirtschaftslehre. Stuttgart.
- Lalouschek, Johanna/Menz, Florian/Wodak, Ruth (1990): Alltag in der Ambulanz. Gespräche zwischen Ärzten, Schwestern und Patienten. (Kommunikation und Institution; 20). Tübingen: Narr.
- Lenk, Hans (1994) Von Deutungen zu Wertungen. Eine Einführung in aktuelles Philosophieren. Frankfurt/Main.
- Löning, Petra (1985): Das Arzt-Patienten-Gespräch. Analyse eines Fachkommunikationstyps. Bern.
- Löning, Petra/Sager, Sven (1986): Kommunikationsanalysen ärztlicher Gespräche. Hamburg.
- Luckmann, Thomas (1981): Einige Überlegungen zu Alltagswissen und Wissenschaft. In: Pädagogische Rundschau 35, 91-109.
- Luhmann, Niklas (1969/83): Legitimation durch Verfahren. Frankfurt/Main.
- Luhmann, Niklas (1972): Rechtssoziologie. 2 Bde. Hamburg.
- Luhmann, Niklas/Schorr, Eberhard K. (1982): Das Technologiedefizit der Erziehung und die Pädagogik. In: Luhmann Niklas/Schorr, Eberhard K. (Hrsg.): Zwischen Technologie und Selbstreferenz: Fragen an die Pädagogik, Frankfurt/Main, 11-40.
- Lutz, Benedikt/Wodak, Ruth (1987): Information für Informierte: Linguistische Studien zu Verständlichkeit und Verstehen von Hörfunknachrichten. Wien (Verlag der Österreichischen Akademie der Wissenschaften) (=Veröffentlichungen der Kommission für Linguistik und Kommunikationsforschung 17).
- Mühlemann, Therese (1993): Verstehensprozesse in Beratungs- und Nichtberatungsgesprächen. In: Löffler, Heinrich (Hrsg.): Dialoganalyse IV. Referate der 4. Arbeitstagung Basel 1992. Teil 2. Tübingen, 239-247.
- Müller, Klaus (1984): Rahmenanalyse des Dialogs. Aspekte des Sprachverstehens in Alltagssituationen. Tübingen.
- Müllerova, Olga (1989): Korrekturen und Reformulierungen im gesprochenen Text. In: Kommunikationstagung 1989. Internationale Arbeitstage in Wulkow 18. - 20. April 1989 (=Linguistische Studien 199, Reihe A). Berlin, 124-132.
- Munsberg, Klaus (1994): Mündliche Fachkommunikation. Das Beispiel Chemie. Tübingen.

- Narr, Andreas (1988): Verständlichkeit im Magazinjournalismus. Probleme einer rezipientengerechten Berichterstattung im Hörfunk. Frankfurt, Bern, New York, Paris (= Sprache in der Gesellschaft. Beiträge zur Sprachwissenschaft 12).
- Nothdurft, Werner (1994): Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen. In: Nothdurft, Werner/Reitemeier, Ulrich/Schröder, Peter (1994): Beratungsgespräche: Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen, S. 184-228.
- Nothdurft, Werner/Spranz-Fogasy, Thomas (1991): Gesprächsanalyse von Schlichtungsinteraktion. Methodische Probleme und ihre Hintergründe. In: Flader, Dieter (Hrsg.): Verbale Interaktion: Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik. Stuttgart, 222-240.
- Pinkal, Manfred (1985): Logik und Lexikon – Die Semantik des Unbestimmten, Berlin, New York.
- Pix, Manfred (1992): Invention - Innovation - Diffusion: die Entwicklung des Spar- und Sparkassengedankens in Europa; zweites Europäisches Kolloquium für Sparkassengeschichte am 28./29. Mai 1990 in München, Stuttgart.
- Raible, Wolfgang (1978): Langer Rede dunkler Sinn: Zur Verständlichkeit von Texten aus Sicht der Sprachwissenschaft. In: Engel, Ulrich/Grosse, Siegfried (Hrsg.): Grammatik und Deutschunterricht. (Jahrbuch 1977 des IDS 44). Düsseldorf, 18-47.
- Rausch, Adly (1988): Zur Problematik der Gesprächsführung in genetischen Beratungsgesprächen. München, Univ. Diss.
- Rehbein, Jochen (1977): Komplexes Handeln: Elemente einer Handlungstheorie der Sprache, Stuttgart.
- 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 (1994): Beratungsgespräche: Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen
- Rickheit, Gert (1995): Verstehen und Verständlichkeit von Sprache. In: Spillner, Bernd (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit. Kongressbeiträge zur 25. Jahrestagung der Gesellschaft für angewandte Linguistik GAL e.V., Frankfurt/Main [u.a.], 15-30.
- Rost-Roth, Martina (1997): Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen. Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächskontexten. In Fiehler, Reinhard (Hrsg.): Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation. Opladen/Wiesbaden, 216-244.

- Sauer, Christoph (1995): Ein Minimalmodell zur Verständlichkeitsanalyse und –optimierung. In: Spillner, Bernd (Hrsg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit. Kongressbeiträge zur 25. Jahrestagung der Gesellschaft für angewandte Linguistik GAL e.V., Frankfurt/Main [u.a.], 149-171.
- Schäfflein-Armbruster, Robert (1994): Dialoganalyse und Verständlichkeit. In: Fritz, Gerd/Hundsnurscher, Franz (Hrsg.): Handbuch der Dialoganalyse. Tübingen, 493-517.
- Schank, Gerd (1979): Zum Ablaufmuster von Kurzberatungen - Beschreibungen einer Gesprächsstruktur. In: Dittmann, H. (Hrsg.): Arbeiten zur Konversationsanalyse. Tübingen, S. 176 - 198
- Schank, Gerd (1981): Untersuchungen zum Ablauf natürlicher Dialoge. In: Heutiges Deutsch /14. München, 48-92.
- Schank, Gerd/Schoenthal, Gisela (1976): Gesprochene Sprache. Eine Einführung in Analyseansätze und Analysemethoden. Tübingen.
- Schmidt, Siegfried J. (1994): Kognitive Autonomie und soziale Orientierung. Frankfurt/Main.
- Schnotz, Wolfgang (1982): Rekonstruktion individueller Wissensstrukturen. In: Huber, Günter L./Mandl, Heinz (Hrsg.): Verbale Daten. Eine Einführung in die Grundlagen und Methoden der Erhebung und Auswertung. Weinheim, 220-239.
- Schröder, Alfons (1991): Fach- und Gemeinsprache in der Kraftfahrzeugtechnik. Studien zum Wortschatz. Frankfurt/Main. (=Germanistische Arbeiten zu Sprache und Kulturgeschichte 21).
- Schröder, Peter (1994): Perspektivdivergenzen in Beratungsgesprächen. In: Nothdurft, Werner/Reitemeiser, Ulrich/Schröder, Peter (1994): Beratungsgespräche: Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen, 91 – 181
- Schultheis, Stefan K. (1992): Die Diffusion und Adoption von Hörfunk- und Fernsehempfangsgeräten im Bereich der privaten Haushalte. Frankfurt/Main, Univ. Diss.
- Schütz, Alfred/Luckmann, Thomas (1979): Strukturen der Lebenswelt. Bd. 1. Frankfurt/Main.
- Schütz, Alfred/Luckmann, Thomas (1984): Strukturen der Lebenswelt. Bd. 2. Frankfurt/Main.
- Schwitalla, Johannes (1983): Die Beratungsstrategie 'Einliniges Beraten'. Zugleich ein Beitrag zur Typologie von Beratungsgesprächen. In: Rosengren, Inger (1982) (Hrsg.): Sprache und Pragmatik. Lunder Symposium 1982. Stockholm, 327 - 352.
- Selting, Margret (1986a): Imagearbeit bei der Behandlung von Verständigungsproblemen

- in Gesprächen. In: Abraham, Werner/Arhammen, Ritva (Hrsg.): Linguistik in Deutschland. Akten des 21. Linguistischen Kolloquiums Gronningen 1986, 325-337.
- Selting, Margret (1986b): „Nebeneinander-her-reden“: Struktur und Entwicklung eine Verständigungsproblems. In: Grazer Linguistische Studien 26, 131-149.
- Selting, Margret (1987a): Verständigungsprobleme. Eine empirische Analyse am Beispiel der Bürger-Verwaltungs-Kommunikation. Tübingen.
- Selting, Margret (1987b): Reparaturen und lokale Verstehensprobleme oder: Zur Binnenstruktur von Reparatursequenzen. Linguistische Berichte 108, 129-149.
- Selting, Margret/Auer, Peter/Barden, Birgit et al. (1998): Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem (GAT). In: Linguistische Berichte 173/1998, 91-122.
- Siebert, H. (1972): Zur interregionalen Verteilung neuen technischen Wissens. In: Zeitschrift für gesamte Staatswissenschaft 123, 231-263.
- Sowarka, Bernhard (1991): Strategien der Informationsverarbeitung im Beratungsdiskurs: kognitionswissenschaftliche Überlegungen und empirische Analysen zur Wissensrepräsentation und subjektiven Theorie klinischer Beratungsexperten. Weinheim.
- Sprondel, Walter M. (1979): „Experte“ und „Laie“: zur Entwicklung von typenbegriffen in der Wissenssoziologie. In: Sprondel Walter M./Grathoff, Richard: Alfred Schütz und die Idee des Alltags in den Sozialwissenschaften. Stuttgart.140-154.
- Steyer, Kathrin (1994): Reformulierungen. Zur Vernetzung von Äußerungen im Ost-West-Diskurs. In: Busse, Dietrich/Hermanns, Fritz/Teubert, Wolfgang (Hrsg.): Begriffsgeschichte und Diskursgeschichte. Methodenfragen und Forschungsergebnisse der historischen Semantik. Opladen, 143-160.
- Straßner, Erich (1982): Fernsehnachrichten. Eine Produktions-, Produkt- und Rezeptionsanalyse. Tübingen.
- Strauss, Gerhard/Zifonun, Gisela 1983: Wortbedingte Verständigungsprobleme. In: Zeitschrift für Semiotik 5. 149-157.
- Strohner, Hans (1990b): Information, Wissen und Bedeutung. Eine Analyse systemischer Strukturen sprachlicher Kommunikation. In: Weingarten, Rüdiger (Hrsg.): Information ohne Kommunikation? Die Loslösung der Sprache vom Sprecher. Frankfurt/Main, 99-123.
- Thimm, Caja (1990): Dominanz und Sprache: Strategisches Handeln im Alltag. Wiesbaden.
- Tuerer, Cemal (1989): Wissenschaftlich-technische Informationssendungen des Fernsehens: eine mediendidaktische Untersuchung zur Verständlichkeit der Informations-

- sendung "Alternative Energiequellen" aus der Sendereihe "Bilder aus der Wissenschaft" (ARD). Heidelberg. (Diss.).
- Voigt, Andrea (1991): Missverständnisse im Dialog. In: Klein, Eberhard/Duteil, Françoise Pouradier/Wagner, Karl Heinz (Hrsg.): Betriebslinguistik und Linguistikbetrieb. Akten des 24. Linguistischen Kolloquiums, Universität Bremen. Tübingen, Bd. 2, 239-247.
- Wachter, Sigrid (1991): Fach- und Laiensprachliche Semantik des substantivischen Wortschatzes im Bereich 'Buchhandel und Verlagswesen'. Frankfurt/Main [u.a.].
- Wahmhoff, Sibylle (1981): Die Funktion der Paraphrase in gesprächstherapeutischen Beratungen. In: Deutsche Sprache, Heft 2, 97-118.
- Weber, Andreas (1980): Untersuchungen zur Verständlichkeit von Nachrichtensendungen im Fernsehen am Beispiel der Tagesschau'. In: Muttersprache 90, 43-67.
- Weber, Tilo (1998). Shared Background and Repair in German Conversation. Boulder, CO: University of Colorado, Boulder.
- Weingart, Peter (1983): Verwissenschaftlichung der Gesellschaft - Politisierung der Wissenschaft. Zeitschrift für Soziologie, 12.
- Wenzel, Angelika (1981): Funktion kommunikativer Paraphrasen. Am Beispiel von Gesprächen zwischen Bürgern und Beamten am Sozialamt. In: Schröder, Peter/Steger, Hugo (Hrsg.): Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für deutsche Sprache. Düsseldorf, S. 385-401.
- Wenzel, Angelika (1984): Verstehen und Verständigung in Gesprächen am Sozialamt. Tübingen.
- Werlen, Iwar (1982). Ich fasse zusammen - Zur Funktion und Struktur von Resümees in dialogischer Kommunikation. In: Grazer linguistische Studien 17/18, 298-316.
- Wichter, Sigurd (1990): Fachexterne Kommunikation. Die Ungleichverteilung von Wissen als Dialogvoraussetzung. In: Wichter, Sigurd/Rickheit, Gert (1990): Dialog. Festschrift für Siegfried Grosse. Tübingen, 477-494.
- Wichter, Sigurd (1994): Experten- und Laienwortschätze. Umriss einer Lexikographie der Vertikalität. Tübingen.
- Wichter, Sigurd (1995): Vertikalität von Wissen. Zur vergleichenden Untersuchung von Wissens- und insbesondere Wortschatzstrukturen bei Experten und Laien. In: ZGL 3/1995, 284-313.
- Winzer, Horst (1994): Die innerorganisatorische Diffusion neuer Bürokommunikationstechnologien: eine evolutionäre Betrachtungsweise. Frankfurt/ Main [u.a.].

Wunderlich, Dieter (1981): Ein Sequenzmuster für Ratschläge. In: Metzing, Dieter (1981) (Hrsg.): Dialogmuster und Dialogprozesse. Hamburg, 2 - 30.

ANHANG

Transkriptionskonventionen

Die in dieser Arbeit verwendeten Transkriptionskonventionen lehnen sich eng an das von Konversationsanalytikern entwickelte gesprächsanalytische Transkriptionssystem (GAT) an, wurden aber z.T. modifiziert.¹⁰² Im Folgenden sollen die wesentlichen Konventionen dargestellt werden.

Das Transkript besteht aus Transkriptionskopf und Gesprächstranskript. Der Transkriptionskopf enthält folgende Angaben: Gesprächsthema, Aufnahmedatum, Länge des Gespräches, Alter, Geschlecht, Herkunft (aus Ost- oder Westdeutschland) und Beruf bzw. Tätigkeit der Gesprächsteilnehmer. Das Gesprächstranskript besteht aus drei Spalten: Die erste enthält die Zeilennummerierung, die zweite die Sprechersiglen, die dritte den Gesprächstext. Um den Wechsel der Sprecher deutlich zu machen, werden in Spalte zwei die Gesprächsschritte der Ratsuchenden hellgrau, die der Ratgebenden dunkelgrau unterlegt.

Das Transkript wird in Kleinschreibung verfasst und erfolgt in literarischer Umschrift.¹⁰³ Klitische Formen und Assimilationen werden, soweit möglich, mit den Mitteln der Standardorthographie wiedergegeben: „n“ für reduziertes „ein“; „issen“ für „ist ein“. Jeder Sprecherbeitrag, auch Hörerrückmeldungen wie „hm“ oder „jaja“, wird in einer separaten Zeile notiert. Überlappungen und Simultansprechen werden in eckige Klammern gesetzt. Sind innerhalb eines Sprecherbeitrages einzelne Äußerungseinheiten (erkennbar an prosodischen, syntaktischen und semantischen Grenzen) zu erkennen, wird der Beginn einer neuen Äußerungseinheit mit einem Zeilensprung markiert. Äußerungen, die einem anderen Teilnehmer des Forums gelten, werden durch ein vorangestelltes OFF gekennzeichnet.

Der folgende Transkriptauszug soll dieses Vorgehen verdeutlichen:

Beispiel BAUFINANZ 05

17	RG	ja? (H) tag frau B? + [C,]
18	RS	[ja, {p} guten/] {f} guten tag. (H) ich hätte gern ne auskunft über en bankkredit; wir wollen in unserm alter~ noch + äh bauen.[wahr]
19	RG	[ja,]
20	RS	schein\$lich?\$\$
21	RG	hmhm,
22	RS	(H) + weil wir n eignes grundstück habn? [+ un:d]
23	RG	[hmhm,]

¹⁰² Vgl. Selting /Auer /Barden et. al. 1998.

¹⁰³ vgl. Brinker /Sager 1988, 44 sowie Selting /Auer /Barden et. al. 1998, 96.

24	RS	+ en bisschen gespartes geld.
25	RG	ja:,
26	RS	und~ äh: müssen aber en teil kredit aufnehmen; was sind denn die günstigten + äh: bAnken,

Auf der segmentalen Ebene gelten des Weiteren folgende Konventionen:

hm'	kurze Silbe
a:ber	Dehnung
abschliessen=wie hoch	schneller, unmittelbarer Anschluss neuer Sprecherbeiträge oder Äußerungseinheiten
/	Abbruch
(...)	unverständlich
(Wort)	unverständlich mit vermutetem Wortlaut
(...7...)	unverständlich mit Zeitangabe
+	relative Pause (Mikropause)
++	relative Pause (länger)
+3+	Pause mit Zeitangabe, 3 Sekunden

An prosodischen Merkmalen werden lediglich Akzent, Tonhöhenbewegung am Einheitenende sowie Sprechtempo und Lautstärke im Transkript wiedergegeben. Dabei wird der Akzent nur markiert, wenn er auffallend stark ist, Sprechtempo und Lautstärke werden nur dann notiert, wenn sie von der im Gespräch etablierten Sprechernorm deutlich abweichen. Zur Kennzeichnung der genannten Merkmale werden folgende Zeichen verwendet.

{f}	laut
{ff}	sehr laut
{p}	leise
{pp}	sehr leise
{mf}	mittlere (Veränderung aufgehoben)
{>}	schneller
{<}	langsamer
das mÜssen sie	besondere Betonung
;	leicht fallend
.	stark fallend
,	leicht steigend
?	stark steigend
~	schwebend

Paraverbale Äußerungen und nonverbale Handlungen werden folgendermaßen notiert:

\$\$\$	Sprecher lacht (Lachsilben)
\$7\$	Lachen mit Zeitangabe

{Sword\$}	lachend gesprochene Passage
(H)	hörbares Ein- oder Ausatmen
(R)	Räuspern
((hustet))	Husten

Transkripte der Gespräche zum Thema BAUFINANZIERUNG

Ratgeber A: ostdeutscher Berater beim Finanzteam Leipzig

BAUFINANZ 01 „Kauf eine Hauses“

Aufnahme vom: Nov. 1994	transkribiert: en, j, th	Dauer: 3:27
RS: Verkäuferin; 36		

Vorgespräch

1	Z	mz telefonforum? + guten tag?
2	RS	ja, hier is B guten tag. + (H) un:d + zwar hab ich mal ne [frag/]
3	Z	[frau] B sagen sie mir bitte noch ihrn vornam?
4	RS	petra~
5	Z	hm? + und ihr alter und ihre tätigkeit.
6	RS	+ äh.: + sechsundreißig jahre, verkäuferin.
7	Z	hm, Und welches problem haben sie.
8	RS	(H) ich habe eigentlich zweie.
9	Z	hm?
10	RS	=das erste gehts um meine eltern.
11	Z	+ sagen sie mir nur mal so n stichpunkt damit ich an unseren experten weitergeben kann [und sie]
12	RS	[(H)]
13	Z	nich alles [zweimal]
14	RS	[j,a äh:m;]
15	Z	sagen müssen.
16	RS	+ und zwar; + krichten se jetzt angeboten? ihr haus zu kaufen oder e {<} dEil. von e [haus]
17	Z	[ja,]
18	RS	is das.
19	Z	ja,
20	RS	(H) un:d nun wollt ma wissen was die beste finanzierungsmöglich[keit is.]
21	Z	[alles klar.] das wär das eine, und das andere?
22	RS	(H) {>} und dann wollt ich noch fragen~ uns wurde der Andere teil jetzt angeboten, is aber noch nicht hundertprozentig entschieden weils da noch (um e weg) geht, [(H)]
23	Z	[hm?]
24	RS	und dA wollt=ich wissen das wollt ich mir mit meiner {<} schwEster teilen, + + ob/ + {>} och jetzt wegen der finanzierung {<} [ob wir]
25	Z	[a,ha.]
26	RS	da bEide jetzt (...).
27	Z	gut alles klar * OFF {pp} es geht um die finanzierung, (sie wollen ein haus) (...) ihnen wurde ein haus zum kauf angeboten den eltern und ihnen auch (...)

Exploration A

28	RG	++ ja: C, guten tag,
29	RS	(H) ja, B guten tag,
30	RG	ja? ++
31	RS	und [zwar ein,/]
32	RG	[sie (haben~)] ++ kAUf, einer wohnung ja? + oder eines hAUes.
33	RS	hAUes. hm,
34	RG	mit ihrn eltern zusammen.
35	RS	(H) naja meine eltern für sich? und: ich wollte mir die andere hälfte mit meiner schwester teilen.
36	RG	hmhm? isses n dOppelhaus? ++ oder mEhrfamilienhaus?
37	RS	das äh mEhrfamilienhaus ja;
38	RG	is das ähm. ++ sind das zwei be/ + separate grundstücke?
39	RS	++ das wären dann zwei separa[te grund].
40	RG	[ja,]
41	RS	stücke ja.
42	RG	=in dEm sinne kann man sie als zwei getrennte finanzIERungen betrachten.
43	RS	ja~ ++

Problempräsentation A

44	RG	ja. und was wollen sie nu wissen.
45	RS	(H) nun wollt ich~ + äh wissen jetzt erstmal {>} speziell von meinen eltern, {<} wie da die beste finanzierungsmöglichkeit ist.

Problemlösung A

46	RG	die beste~ \$\$ ist immer; + so viel wie möglich eigenkapital und kein kredit~ [+]
47	RS	[hm,]
48	RG	+ äh das ist schon:~ + sInnvoll? + {>} also nich irgendwas zurückhalten un:d ++ äh und mehr kredit aufnehmen?
49	RS	ja,
50	RG	+ un:d dA sollten=se schon mal nach hypothekendarlehen umschauen, ++ und bestehende sachen wie zum beispiel {<} bauparen~ ++ {>} bauparverträge mit einbeziehen.
51	RS	das: besteht nIch.
52	RG	{p} hm?
53	RS	und sie hatten och schon e anjebo gekricht von der el be es Ost?
54	RG	ja,
55	RS	(H) und zwar~ ++ {>} war da wird nachher {<} och e bauparvertrag mit~ ++
56	RG	das is [in der regel]
57	RS	[ein(gebunden)]
58	RG	nicht das günstigste? + (H) weil sie hier noch: relativ + äh; + lange, also sieben oder zehn jahre ansparen müs[sen,]

59	RS	[hm,]
60	RG	und in dEr zeit nur zInsen zahlen? (H) ähm; + mit der gleichen monatsrAte + komm sie mit der + normalen üblichen bankfinanzierung + viel weiter, (und) + und [ham]
61	RS	[{p} ja,]
62	RG	weniger zinsen gezahlt.
63	RS	hm,;
64	RG	das angebot ihrer hausbank~ + + hypothekendarlehen einfordern; + + {>} äh komm sie am {<} besten, + mit der finanzierung [davon.]
65	RS	[hm,] + ja, sie hatten och e Angebot jetzt gekriegt vOn + (H) der dresdner bank..
66	RG	hm,hm?
67	RS	+ und [da]
68	RG	[...]
69	RS	sollten=se dAs lieber vorziehen, als jetzt~/
70	RG	ja:, äh {>} aber hier auch aufpassen dass es nicht ein normales dresdner bAnk darlehen is sondern von:; (H) {<} einer ihrer:; hypothekenbank+tOchter, + + {p} ich denk mal hypothekenbank frankfurt,
71	RS	hm?
72	RG	{mf} äh:; dort is der zins noch:~ etwas günstiger, + + un:d äh; + {>} die dresdner bank würde nur noch en en: + enne gewinnmarge draufschlagen dass die=äh:; die zinsen tEUrer werden als bei hypothekendarlehen.
73	RS	hm?
74	RG	+ ++ das machen die dann auch in der regel (wenn man das fordert.) ne,
75	RS	+ ja.

Problempräsentation B

76	RS	+ + (H) {f} und dann wollt=ich eben noch fragen, was Uns, betrifft, (H) wenn wir jetz~ + + das is nachher EIn grundstück. und könn wir da jEder? {<} jetz n kredit aufnehmen? oder~/
----	----	--

Problemlösung B

77	RG	na sicher. jeder auf sein: separates grUndstück? + + es werden auch die einkommen~ und die: werte der häuser separat gewertet?
78	RS	hm?
79	RG	+ auch wenn sie nebeneinander stehen als haus~ + + äh; die bank würde das: jeweils: als eigenständiges~ + objekt, + bewerten.
80	RS	ja.
81	RG	+ {>} und schließlich haben sIE ja auch andere einkommenssituationen mit ihrer schwester als ihre eltern.
82	RS	hm:, na klar;

Akzeption:

83	RS	+ + + {>} ja das wollt ich eigent[lich wis]
84	RG	[hm,hm?]
85	RS	sen. gu't? danke.

Baufinanz 02 „Finanzierung Eigenheim“

Aufnahme vom: Nov. 1994	transkribiert: j, th	Dauer: 2:00
RS: Elektromaschinenbauer; 38		

Vorgespräch

1	Z	lesertelefon, guten tag,
2	RS	ja schön guten tag, + ich hätte gerne ma ne auskunft wegen ner finanzierung von e eigenheim?
3	Z	ja:, würden se mir bitte ma ihren namen sagen?
4	RS	B kurt.
5	Z	hm:, und wie alt sind sie herr B?
6	RS	(H) + achtunddreißig.
7	Z	ja:, und ihren beruf noch?
8	RS	elektromaschinenbauer.
9	Z	hm:, und + sie möchten + bauen. ja, [+ +]
10	RS	[ja,]
11	Z	hm:, alles klar ich gebe weiter. * OFF ein eigenheim (...) + +

Problempräsentation A

12	RG	C guten tach herr B? + + sie wolln ein + einfamilienhaus neu bauen.
13	RS	ja, richtig. + (H) u:nd da könn/ wollt ich gerne ma: + {<} ne: + finanzierung welche:s + die besten möglichkeiten wären.

Problemlösung A

14	RG	äh: also \$ die beste finanzierung gibts nich, + sonst gäbs ja nur eine bank? [+]
15	RS	[hm,]
16	RG	aber=äh + für ihre spezielle situation gibts bestimmt ne lösung? + als grundregel sollten=se erstma einhalten~ so viel wie möglich selbst [+]
17	RS	[hm,]
18	RG	beitragen, in form von eigenkapital oder~ eigenleistungen bei neubau [is]
19	RS	[{p} ja',]
20	RG	ses ja machbar, + und so wenig wie möglich kredit~ + hier ham sie keine + großen steuerlichen vorteile daraus; +

Problempräsentation A

21	RS	hm', + (H) äh wAs wären eigentlich~ wir sind immer + uns noch immer nich so richtig in klaren was eigentlich + es gÜnstigste wär~ob nun + die fÖrdermittel~ [+]
22	RG	[hm,]
23	RS	äh besser sind oder der zinszuschuß. + günstiger wär.+

Problemlösung A

24	RG	ja das muss man mal gegenrechnen. ne, [+]
25	RS	[ja'.]
26	RG	äh die fördermittel sind ja nich so: + groß. so weltbewegend. [+]
27	RS	[hm,hm,]
28	RG	aber sie bekomm ja auf auf die ganzen jAhre dann + dieses zinsverbilligte darlehen. + + [weil/]
29	RS	[naja] die: die: den zinszuschuß den gibts doch nur vier [jahre.]
30	RG	[den gibts] nur vier jahre. eben. und [das]
31	RS	[ne,]
32	RG	is der nAchteil dann wieder. [+]
33	RS	[ja.]
34	RG	sie bekommen jetzt vielleicht n größeres volUm pro monat, [+]
35	RS	[{p} hm:,]
36	RG	aber auf ne kürzere zeit. [+]
37	RS	[ja~]
38	RG	wenns ihn darum geht jetzt + so viel wie möglich subven/ subventIOnen. + äh zu beanspruchen, + dann is wahrscheinlich + der erste weg~ diese einkommensbedingten + (H) darlehen des landes, + bes[ser.]
39	RS	[ja?]
40	RG	+ aber wenns ihnen darum geht~ vielleicht äh + monatlich die größte entlAstung zu bekomm~ {>} muss mer ma durchrechnen ist vielleicht diese + zinszuschuß {<} auf diese + (H) hundertzwanzigtausend äh + besser.

Problempräsentation B

41	RS	hm', hm', + (H) und wie die fördermittel für nächstes jahr aussehen, da ham sie ja noch keene ahnung. nee?
----	----	---

Problemlösung B

42	RG	nee, das wird erst noch beschlossen.
43	RS	das wird noch beschlossen. hm,
44	RG	im haushalt + ausschuss

Akzeptation:

45	RS	hm, hm, + + (H) naja, (H) das wars eigentlich erstema,
46	RG	ja,
		Abbruch

Baufinanz 03 „Kauf Zweifamilienhaus“

Aufnahme vom: Nov. 1994	transkribiert: j	Dauer: 3:00
RS: ostdeutscher Rentner; 62		

Vorgespräch

1	Z	(...) telefonforum guten tag,
2	RS	ja schön guten tag, hier is B x-stadt. + ich wi/
3	Z	herr B sagen se mir bitte noch ihren vornamen?
4	RS	günter,
5	Z	ja:, und ihr alter~
6	RS	äh dreiunsseschzig jahre.
7	Z	ja. sind sie schon rentner?
8	RS	äh invalidenrentner.
9	Z	ja:. + (H) und welches problem haben sie herr B.
10	RS	äh folgendes. + ich beabsichtige in diesem jahr noch n haus zu kaufen:. ein/
11	Z	ein haus zu kaufen~
12	RS	ein zweifamilienhaus. [+]
13	Z	[ja,]
14	RS	frage, + was kann ich da an fördermitteln erhalten.
15	Z	Alles klar moment bitte~ ++ OFF {p} herr B (...) schon dreiundsechzig (will ein) zweifamilienkhaus kaufen (und will wissen) welche fördermittel er~/ ++

Problempräsentation A

16	RG	ja C guten tag herr B
17	RS	schön guten tag, ++ äh: ich beabsichtige in diesem jahre noch ein: zweifamilienhaus zu kaufen. [+]
18	RG	[hm, hm?]
19	RS	wAs kann ich da äh an fördermitteln in=An,spruch nehmen beziehungsweise wAs kann ich da erhalten.

Exploration A

20	RG	wollten sie das finanzieren, oder in bar bezahlen;
21	RS	äh:~ {<} ich möchte das äh äh halb und halb; {>} das heißt also halb {<} auf krEdit und halb in bar.
22	RG	ham sie schon ne + zusage ihrer bAnk, dass sie das [(...)/]
23	RS	[nEIn] noch nicht.

Problemlösung A

24	RG	das wird (ja) gewisse schwierigkeiten geben, aufgrund der lAUfzeit dieses darlehens~ die laufen ja meist (noch) fünfzehn zwanzig~ + {<} fünfundzwanzig jahre? + und + {>} (der) normfall is man solls bis zum erreichen des rentenalters abgezahlt ham. [++]
----	----	--

25	RS	[aha.]
26	RG	nun kanns allerdings passieren wenn sie zum beispiel ihre kinder mit~ + [da reinnehmen~]
27	RS	[ja, die] kinder sollen da mit. [ja:,]
28	RG	[ja:,] dann äh + dann kann sein dass die bank zustimmt~ + [gut,]
29	RS	[ja'.]
30	RG	wir machens auf fünfzehn zwanzig jahre weil die kinder mit finanzieren.
31	RS	hm:.
32	RG	(H) ähm + fÖrdermittel + ähm + für die Eigennutzung. ja? + [sie]
33	RS	[ja.]
34	RG	wollns ja selber beziehn. [+]
35	RS	[ja, ja.]
36	RG	da gibts für den rEInen kauf~ + eines altbaus in der regel nich? + nur für die schaffung von neuem wohnraum.
37	RS	{f}nUr von neuen wohn[raum.]
38	RG	[ja,] sie müssten dann dachgeschoß ausbauen oder an[bauen~]
39	RS	[hmhm?]
40	RG	+ oder en neubau kaufen~ [+]
41	RS	[hmhm,]
42	RG	dann geht [das]
43	RS	[hmhm.]
44	RG	++ hier kriegen=se allerdings zuschuss wenn sie modernisieren wollen, [+]
45	RS	[ja.]
46	RG	oder sie beantragen dann dieses zinsgünstige ka ef we darlehen, [+]
47	RS	[ja.]
48	RG	da zahlen=se weniger zinsen als beim normalen bankdarlehen.
49	RS	hm:. hm. {>} {p} hm. hm. hm. hm. (H) {<} {mf} also ka ef we kredite: [äh nehm un/]
50	RG	[ja, ' für] die modernisierung aber nich fürn kauf. [ne,]
51	RS	[{f} nei:n.] nUr für modernisierung. [also]
52	RG	[ja?]
53	RS	dach~ fassade~ und fenster. [+]
54	RG	[ja,]

Problempräsentation A'

55	RS	so. und zu welchen konditionen?
----	----	---------------------------------

Problemlösung A'

56	RG	{<} ja, sach mer mal so:~ fünf komma siebenfünf prozent, [+ weiterer]
57	RS	[ja (...)/]
58	RG	trend nach oben richtung sechs prozent~
59	RS	ja?~

60	RG	auf zehn jahre fest, [...]
61	RS	[zehn jahre.]
62	RG	festgelegt, [+]
63	RS	[ja.]
64	RG	und äh: + (F) ja sie könn bis zu fünf jahre tilgungsaussetzung wählen, is aber nich sinnvoll~ [+]
65	RS	[hm:?.]
66	RG	verschiebt (sich) bloß die laufzeit des darlehens. =also [+]
67	RS	[hm:..]
68	RG	ab erstem jahr möglichst beginn~ also ab zwoten jahr + zu [tll]gen?
69	RS	[ja.] hm. [++]
70	RG	[(H)]

Problempräsentation A''

71	RS	{f} ah das kann ich aber von meinem fo/ äh alter noch äh erhalt[en.]
----	----	--

Problemlösung A''

72	RG	[ja] das is die große frage. ne?
73	RS	{mf} hm. hm. hm. hm. [hm.]
74	RG	[sie] vermieten ja nix. ne,
75	RS	(H) naja {f} vermietet wird Auch eine wohnung. ja; die bringt so in etwa bei achthundert mark.
76	RG	da muss die mieteinnahme dafür herhalten~ das muss man sich e ma ausrechnen [+]
77	RS	[hm,]
78	RG	zinsen und tilgung [im]
79	RS	[hm']
80	RG	vergleich zu mieteinnahmen, [+]
81	RS	[hm. hm,]
82	RG	wenn sichs selber trägt isses nur gut,? [+]
83	RS	[hm:?.]
84	RG	wenn=se zuzahlen müssen wirds schwierig=weil äh äh die bank dann + (H) äh mit (H) rente als einzige einnahmequelle, dann: e bissel skeptisch [+]
85	RS	[hm:,]
86	RG	hinguckt. ne,
87	RS	naja die einnahmen das heißt also: äh der verdienst mit der frau zusamm äh [lie]
88	RG	[{p}hm]
89	RS	gen bei zirka dreitausend mark.
90	RG	(H) das müssten=se dann nochmal vor ort mit ihrer bank besprechen, [+]
91	RS	[na,]
92	RG	das is einfach ne einkommensfrage, [+]

93	RS	[ja,]
94	RG	und wenn ihre kinder sowieso mit finanzieren~ da siehts scho bissel besser aus.

Akzeptation:

95	RS	gut, ich bedanke mich?
96	RG	hm, bitte,
97	RS	tschüß

Ratgeber B: westdeutscher Berater Finanzteam Leipzig*Baufinanz 04 „Grundstückskauf“*

Aufnahme vom: Nov. 1994	transkribiert: j, th	Dauer: 3:20
RS: ostdeutscher Hausmeister; 44		

Vorgespräch

1	Z	(...) und der vorname?
2	RS	winfried~
3	Z	bitte?
4	RS	{f} wInfried
5	Z	ja, und wie alt sind sie und was machen sie beruflich.
6	RS	vierundvierzig jahre~ [+]
7	Z	[ja,]
8	RS	hausmeister.
9	Z	ja, + und sie wollen + n häuschen bauen und dazu ham sie fragen.[ja,]
10	RS	[n:ja] häuschen bauen möchte=ich nich=ich möcht e grUndstück kaufen.
11	Z	[aha. klein/]
12	RS	[und zwar] hab ich das schon
13	Z	[ja, + klein moment mal. ja,]
14	RS	[+ äh ich ich könnt e grundst/] + ja,
15	Z	OFF (...) herr B (will n ...)

Problempräsentation A

16	RG	C, tag herr B?
17	RS	ja, schön guten tag. (H) also ich möchte ein grUndstück kaufen.[+]
18	RG	[hm,hm,]
19	RS	ja, im südharz is das jelegen, fünfhundertachzig quadratmeter~ + quadratmeter hunnert mark. st/ da stehn zwei bUngalows drauf, also damals erholungsgrundstücke von e betrieb. + (H) die bungalows sind aber so: groß, dass ich mir die ausbauen könnte oder jedenfalls den einen~ + als späteren wOhnraum mal.[+]
20	RG	[hm,hm,]
21	RS	ja, (H) u:nd äh nu jehts um ne finanzierung. + äh {>}=sach mer {<}rund sechzigtausend mark müßt ich offbring? [+]
22	RG	[ja,]
23	RS	(H) nu wollt ich ma fr/ fragen. + {<} kreditanstalt für wIEderaufbau.[+]
24	RG	[hmhm,]
25	RS	{>} könnt ich dort (so) och e kredit bekomme?

Problemlösung A

26	RG	äh nei:n. + die kreditanstalt für wiederaufbau, + finanziert eigentlich nur die modernisierungs- programme, + ä:h das heißt wenn sie später n aUsbau vornehmen. [+]
27	RS	[ja.]
28	RG	äh dann können sie an die ka ef we=äh über die hAUsbank in der regel, [(H)]
29	RS	[ja'.]
30	RG	ein antrag stellen,=dass sie bis zu fünfhundert mark pro {<} quadratmeter~ + {>} äh darlehen erhalten kÖnnen.[+]
31	RS	[hmmh,]
32	RG	zu vergünstigen zinsen. [+]
33	RS	[aha,]
34	RG	äh grUndstücks + äh + käufe finanziert die ka ef we: + nicht? [+]
35	RS	[nicht.]
36	RG	den grundstückskauf~ {<}den müssten sie: im prinzip + ähm: über eine:=m hypotheken: + bank oder ne {>} sparkasse oder deutsche [bank]
37	RS	[hm:,]
38	RG	beispielsweise vor[neh]
39	RS	[hm:,]
40	RG	men? [+ +]
41	RS	[na,] sparkasse. + {pp} hm,
42	RG	äh + wobei es sehr wichtig ist, (R) + dass man hier beim richtigen institut eigentlich lAndet? [+]
43	RS	[hm.hm,]
44	RG	weil + {<} diese + grUndstücks + käufe {>} kommen dann ins grundbuch im ersten rang. + (H) und wenn sie dort n falsches institUt drinhaben, dann können sie später nicht mehr frei nach anderen instituten schauen. [+]
45	RS	{p}[aha~]
46	RG	man: äh {>} müsste sich also dann mehr umschauen. =ich würd ma damit man gAr keine fehler macht=oder halbwegs günstig + äh kommt, + sagen~ {>} für ne grundstücksfinanzierung wird {<} sich vielleicht über ne sparkasse, + äh etwas mEhr empfehlen. [+]
47	RS	[hm,hm?]
48	RG	als {>} jetzt über ne hypothekenbank? [+]
49	RS	[ja:,]
50	RG	weil ne reine grundstücksfinanzierung machen die häufig AUch nicht. [+ +]
51	RS	[hm;hm,{p} hm;]
52	RG	ja, also darauf wäre schon dann zu achten.
53	RS	hm,hm, naja da hab ich schon en termin bei ner sparkasse.
54	RG	hmhm, aber sprechen sie ruhig mit mEhreren. instituten? [+]

55	RS	[hmhm,]
56	RG	das {<} heißt=äh gehen sie ruhig zu drei~ oder vier~ um sich verschiedene angebote machen zu lassen? [+]
57	RS	[hm;hm?]
58	RG	äh um das son bisschen auch vergleichen zu können.

Problempräsentation A'

59	RS	=wie liecht denn da der zins so unfefähr jetz~
----	----	--

Problemlösung A'

60	RG	(H) ä:hm der zinssatz bei {<} z:ehnjähriger festschreibung~ [den]
61	RS	[...]
62	RG	wir auch noch + empfehlen wÜrden, [+]
63	RS	[hm:,]
64	RG	{>} fünf jahre is zwar billiger aber zehn jahre issen bisschen sicherer, [+ (H)]
65	RS	[ja,ja.]
66	RG	äh liecht derzeit so im schnitt bei acht komma: fünf prozent? [+ +]
67	RS	[acht komma fünf]
68	RG	zu hundert? [+]
69	RS	[hm;]
70	RG	(H) {>} wenn sie aber nur sechzigtausend als kredit brauchen, [+]
71	RS	[ja:,]
72	RG	(H) äh dann handelt es sich um ein kleindarlehen. [+]
73	RS	[ahA,]
74	RG	{>} da müssen sie damit rechnen dass {<} sie:=äh bis zu dreiviertel prozent zinszuschl. + {<} bekommen. + +
75	RS	bis zu dreiviertel~
76	RG	ja. n halbes~ oder dreiviertel~ + könnten obendrauf kommen. + für darlehen unter hunderttausend. [+ +]
77	RS	[ach so? \$\$]
78	RG	u:nd da {>} nimmt die eine bank n bisschen mehr die andere etwas weni[ger.des]halb
79	RS	[hm.hm,]
80	RG	is hier also der vergleich~ + {<} durchaus angebracht~ dass man da + vielleicht n viertel oder so auch sparen kann~ (H) {>} wenn die sparkasse n kleineren zuschlach nimmt als vielleicht + ne andere bank. ne, [+]
81	RS	[hm.hm,]
82	RG	{>} aber kann auch umgekehrt sein.

Akzeptation

83	RS	hm.hm, (H) gu:t ja das wollt ich erstma wissen. das wars erstma, + [ne, bedanke mich ja?]
----	----	--

Problemlösung A''

84	RG	[ja. (H) und~/ + +] wenn=äh [üb]rigens
85	RS	[ja?]
86	RG	bungalows daraufstehn dann könn=se das grundstück auch=äh im prinzip ohne Eigenkapital manchmal finanzieren, weil die gebäude noch drauf sind, [(H)]
87	RS	[hm,]
88	RG	wenn es/ + wenn die wEniger wert würden und es geht nUr um en grundstück, + {<} dann:=ähm + muss man manchmal n bischen eigenkapital einsetzen.
89	RS	hm:~ na die sind eigentlich: in ordnung soweit. also die sind eigentlich=äh [+]
90	RG	[ja.]
91	RS	{p} na?

Akzeptation

92	RS	(H) gut. + bedanke mich.[ja.]
93	RG	[ja. gern] geschehn.
94	RS	wiederhörn.
95	RG	wiederhörn.

Baufinanz 05 „Erststelliger Kredit“

Aufnahme vom: Nov. 1994	transkribiert: st, j, th	Dauer: 8:25
RS: Vorruehändlerin; 58		

Vorgespräch

1	Z	(guten) tag?
2	RS	B, guten tag.
3	Z	ja?
4	RS	ja, ich hätte gern mal zur eigenheimfinanzierung ne [frage.=und zwar äh:/]
5	Z	[ja? (H) ja.sagen se] mir bitte mal ganz schnell noch ihren vornamen?
6	RS	christa B.
7	Z	{<} un:d + {>} wie alt sind sie? und was machen sie beruflich.
8	RS	\$ich bin\$ vorruheständler; bin achtundfuffzig jahre alt, [+ (H)]
9	Z	[ja,]
10	RS	und wir ham n=ä grundstück, en Eigenes, [+]
11	Z	[ja.]
12	RS	und da unsere wohnung, [hier a=we=ge/]
13	Z	[ja.(H)] frau B. kleinen moment. [+]
14	RS	[ja.]
15	Z	der herr C antwortet ihnen dazu. [ja?]
16	RS	[ja.] gut. +5+

Problempräsentation A

17	RG	ja? (H) tag frau B? + [C,]
18	RS	[ja, {p}guten/]{f} guten tag. (H) ich hätte gern ne auskunft über en bankkredit.=wir wolln in unserm alter~ noch + äh bauen.[wahr]
19	RG	[ja,]
20	RS	schein \$lich?\$\$
21	RG	hmhm,
22	RS	(H) + weil wir n eigenes grundstück haben? [+ un:d]
23	RG	[hmhm,]
24	RS	+ en bisschen gespartes geld.
25	RG	ja,;
26	RS	und~ äh: müssen aber en teil kredit aufnehmen; was sind denn die günstigsten + äh: bAnken,

Exploration A

27	RG	(H) ähm: {>} ich muss jetzt noch mal nachfragen, {<} weil ich das akustisch hier nich gAnz mitbe[kommen habe, +]
28	RS	[ja:, ach so,]
29	RG	(H) äh das heißt, sie ham EInmal en eigenes grundstück. [+]
30	RS	[ja:.]
31	RG	äh~ + wieviel ist das zirca wert.

32	RS	(H) ja das liegt in x-dorf, ich würde denken~ + vielleicht so hundert + fuffzigtausend, {p} is es wert,
33	RG	ja, (H) und dann hatten sie gesagt, dass sie noch eigenkapital ham,
34	RS	ja:; + das muss ich wohl jetzt auch schon nennen;
35	RG	(H) ja,
36	RS	{p} ach je.
37	RG	ungefähr, es kommt nich auf die mark an.[ungefähr.]
38	RS	[{p}na unge]fähr fuffzigtausend. {f} aber das bleibt doch ge/ jetzt geheim.[ne?]
39	RG	[ja,] selbstverständlich.
40	RS	ja:. (H) und das haus, was wir uns äh: vorgenommen habn, das soll ohne kEller werden, [+]
41	RG	[hmhm?]
42	RS	ähm. + klein, für uns beide nur, [{>} also]
43	RG	[hmhm,]
44	RS	so ungefähr acht mal neun meter, [+]
45	RG	[ja,]
46	RS	so: unjefähr + neunzig bis fünfundneunzig quadratmeter wohnfläche, [+]
47	RG	[hmhm,]
48	RS	+ {f} kreditwürdig sind wa;=also wir ham uns schon mal bei ner bank erkundigt.
49	RG	ja:,
50	RS	hm? + aber nun äh gehts eben darum, welche bank + {p} nich so hohe {pp} zinsen~ + hat~
51	RG	hmhm? (H) ähm: + + sie rufen aus + m bereich x-stadt an. ne?
52	RS	x-stadt. jawoll.

Problemlösung A

53	RG	(H) äh also als + {<} bAnk benennen {>} mit günstigen zInssätzen? [(H)]
54	RS	[hm?]
55	RG	äh würd ich {<} ihnen:~ in: erster linie beispielsweise die bayrische vereinsbank? [+ +]
56	RS	[ja:?]
57	RG	(H) äh, das is en institut, {<} das:=äh doch recht gute {>} zinssätze eigent[lich hat.]
58	RS	[hm:?] hm?
59	RG	und gut finanzieren kann. [(H)]
60	RS	[hm:,]
61	RG	äh sie sollten trotzdem:, {<} ähm: im ortsbereich die=äh spArkasse; + + mal ansprechen?
62	RS	ja. die ham wer schon ange[sprochen. (...) {p}ja:~ na,ja~ ja, (...)]
63	RG	[ja? also zumindest vergleichen. die sind zwar häufig teurer, + aber (die) sparkasse] kann vielleicht mal mithalten, [(H)]

64	RS	[ja:~]
65	RG	dann wäre es sehr wichtig, (H) {<} dass sie sich ähm: + (H) eine zehnjährige zinsfestschreibung? sichern, [+]
66	RS	[hm:~]
67	RG	also, dass man ihnen jetzt nicht (nur) eine fünfjährige verkauft, [da]
68	RS	[ja:~]
69	RG	issen gewisses risiko, dass man jetzt mit acht prozent finanziert und in fünf jahren, + mit [zehn prozent]
70	RS	[hm:~]
71	RG	verlängern müs[ste, +]
72	RS	[hm:~]
73	RG	ja? das wär sehr wichtig,
74	RS	ja;
75	RG	+ (H) ähm: (H) ja. und neben der bayrischen vereinsbank, würd ich momentan~ + hier gar keine andere benennen, {>} weil so viele sind hier nicht, [äh derzeit/]

Problempräsentation A'

76	RS	[was halten sie] von der äh von der {<} all. + bank? die im hansering i/ sitzt [{p}] die (...).]
----	----	--

Problemlösung A'

77	RG	[äh die] {>} allbank ist eigentlich ein etwas teures institut, weil es [ein]
78	RS	[{pp} ja?]
79	RG	+ äh normales kreditinstitut ist, und keine hypothekenbank, [+ + und]
80	RS	[{p}ach? so. (...)]
81	RG	die sind in der regel teurer {<} als jetzt sparkassen oder hypothekenbanken;
82	RS	ja~ ja~

Exploration A

83	RG	(H) ähm, {>} ne frage wäre, wieviel würde ihr haus ähm: [zirka kosten.]
84	RS	[(das wäre u/)] ungefähr zweihunderttausend soll das kosten.
85	RG	das haus zweihunderttausend. [ne? so:]
86	RS	[ja~ ja~] also, so dass wer ungefähr hundertfünfzigtausend als kredit~ + + [nehmen müssten.]
87	RG	[ja.+] das wärn dreihundertfünf/ sekunde. das wärn dreihundertfünfzigtausend gesamtkosten? [(H)]
88	RS	[hm:~]
89	RG	äh, wenn ich das grundstück in (nen) preis mit reinnehme, {p} davon gehen dann hundertfünfzig, {f} also hundertfünfzigtausend wär der [kredit. ne? (H)]
90	RS	[ja:ja, ja.]

Problemlösung A

91	RG	das wäre Ersch:tellig. + [also sie]
92	RS	[{p}hmhm:,]
93	RG	könnten~ + (H) sie könnten auch das geld eventuell~ + + + äh {<} aufnehmen (H) bei einer + (H) ja; bei der cOsmosversicherung, {>} die könnten=se mal ansprechen,
94	RS	wie heißt die? cos[mos.]
95	RG	[cos]mos.
96	RS	cosmos. [hm,]
97	RG	[das] is ein dirEktvesicherer.
98	RS	ach so? [hm,]
99	RG	[ja?] das geht alles nur postalisch. [(H)]
100	RS	[ja:,]
101	RG	die arbeiten aber auch mit der vereinsbank zusammen. [+ (H) denn]
102	RS	[ja:, ja.]
103	RG	denn ähm: + + es könnte sein, dass das en rein Erstelliges darlehen ist, [+ und]
104	RS	[(...)]
105	RG	das wärn dann die günstigsten sachen~ [(H) + (H) /]
106	RS	[und was? heißt das] eigentlich jetz?= was sie sachten ein?/ + + das darlehen? ein/ wie war das? ein erst~/
107	RG	(H) äh ein Erststelliges darlehen. [das heißt,]
108	RS	[{p} ach (je).]
109	RG	dass das nur fünfzig prozent vom eigentlichen preis. + vom [wert des]
110	RS	[ach so:,]
111	RG	objektes sind. [(H) und die]se
112	RS	[ja:, (...)]
113	RG	erstelligen darlehen, + + die [werden]
114	RS	[ja:,]
115	RG	etwas günstiger vergeben, [+]
116	RS	[hmhm,]
117	RG	äh: und da könnte ma sich auch an:=äh eben versIcherungsunternehmen ver/ äh: wenden, [die kredite]
118	RS	[{p} ach so,]
119	RG	vergeben? [(H)]
120	RS	[hm:, hm,]
121	RG	äh und die cosmos is eins~ + ein unternehmen, das: sogenannte (asoaltIlungsdarlehen) vergibt, [+]
122	RS	[hm:?]
123	RG	da muss man anrufen; sich en [angebot, machen lassen, + (H) äh]
124	RS	[ach so. ja:, {p} nu das is/ hm:,]
125	RG	und müssen aber drauf achten, dass man ihnen keine lebensversicherung verkauft.

126	RS	ja; wir ham sowieso=also wir ham bEIde lebensversicherungen; aber [die]
127	RG	[hmhm,]
128	RS	sind ja erst ähm: jetzt äh nach der wende abgeschlossen worden, [da]
129	RG	[ja,]
130	RS	kommt ja nichts raus. [weil wir]
131	RG	[nein; das/]
132	RS	beide schon in dem alter sin. [+ na?]
133	RG	[das] lässt sich nich verwenden.
134	RS	[ja.]
135	RG	[(H)] jaja.
136	RS	(H) und wir ham uns auch nach fördermitteln erkundigt, dafür is unser altersübergangsgeld wieder zu hoch; [also]
137	RG	[hmhm,]
138	RS	wir kriegen da Auch nichts.
139	RG	hmhm,

Problempräsentation A''

140	RS	(H) + äh sagen=se mal, wissen sie eigentlich ob die ähm: {<} aufbaubank in lei:pzig; würden die auch darlehen hier nach x-stadt? nach sachsen anhalt? geben? {>} das wissen sie nich [jetz zufällig. {pp} hm?]
-----	----	---

Problemlösung A''

141	RG	[(H) +] nein:. [ähm: + es]
142	RS	[nich; wahrscheinlich.]
143	RG	gibt für jedes bundesland eigene förderprogramme,

Problempräsentation A''

144	RS	ja: ne: nich wegen der fördermittel, [nur]
145	RG	[hmhm,]
146	RS	einfach~ ich nahm an, dass die vielleicht auch im:: + ähm (H) jetzt die kreditzinsen etwas nIEdriger sind. [aber das kann nich sein. wa?]

Problemlösung A''

147	RG	[nein. (H) + nein] sind sie nicht, weil [es]
148	RS	[hm:]
149	RG	is auch en ganz normales bankinst[itut, je]de
150	RS	[aha. hm:]
151	RG	bank kalkuliert anders; + [äh:]
152	RS	[hm:]
153	RG	auch diese bayrische vereinsbank beispielsweise, (H) die trennt auch in nen sogenannten erst und nAchrang, [(H)]
154	RS	[ja:]
155	RG	die zinsen sind also wenn man jetzt nur so die hälfte:~ an kapital braucht, etwas gÜnstiger, [+]

156	RS	[ja;]
157	RG	(H) ähm:~ + und die trennen das schon. (H) also da könnte man vergleichen. (H) [sie]
158	RS	[hm:]
159	RG	könn aber auch je=nachdem wann das anfällt, + äh ich denk mal, dass äh die zeitung (H) noch eine verbAndsadresse mitbennent, [wo]
160	RS	[hm:]
161	RG	unabhängige berater zu erreichen sind, [(H)]
162	RS	[ja;]
163	RG	äh und da könnten sie auch mal nachhörn. + + ja? {<} weil:=äh' [es sind]
164	RS	[{pp}ja:]
165	RG	nicht {>} alle banken hier tätig, + (H) un:d {>} wenn man sich selbst die mühe macht, dann müssten sie eigen[tlich min]
166	RS	[hm:]
167	RG	destens zehn banken irgendwo ansprechen, und [kreditangebote Einholen,]
168	RS	[{f}ja: als/ ja:]
169	RG	(H) und die gefahr, dass man dabei trotz(dem) \$was\$ falsch bei macht, ist eigentlich sehr groß.

Problempräsentation A'''

170	RS	was=äh halten sie von der rhein/ äh {<} rheinboden[hypothekenbank?]
-----	----	---

Problemlösung A'''

171	RG	[(H) äh:] rheinboden ist auch n teureres institut.
172	RS	{f} Auch en teureres?
173	RG	ja. (H) also diese vereinsbank, + hAt schon konditionen, + die äh: mit (äh) zu den guten gehören, +
174	RS	hm:
175	RG	(H) un:d äh deshalb {>} benenn ich die ja. ne? sonst könnt ich noch drei vier andere benenn, {\$die sind aber meist\$} etwas teurer, [(H)]
176	RS	[ja;]
177	RG	ähm: und {<} diese cOsmos + (äh) versicherung, das is also ein:=äh: unternehmen, das ohne außendienst arbeitet, + [nur]
178	RS	[hm,]
179	RG	per tElefon, die [adresse + könn sie eigent]
180	RS	[ja:; +ja:;]
181	RG	lich in jeder + (H) äh: mittleren: wirtschftszeitung [häufiger]
182	RS	[ja:;]
183	RG	finden, ich glaub sogar auch in der (...) zeitung werden die hin und wieder ne

		an[zeige platzieren,]
184	RS	[ja:; (...)] schreib ichs mir auf; + [hm:~]
185	RG	[da muss] man in saarbrücken anrufen, [+]
186	RS	[ja:;]
187	RG	(H) äh und die unterlagen werden zugeschickt. + [(H) und]
188	RS	[ja:.. gut,]
189	RG	die vergEben, + tilgungsdarlehen; das is das Wichtige. [(H)]
190	RS	[ja:;]
191	RG	äh und diese tilgungsdarlehen liegen niedriger als bei banken?
192	RS	hm:? + + [+ +]
193	RG	[(H) und]
194	RS	{p} das is schön. [(...)]
195	RG	[und] wenn man das rein erstellig bekOmmt; {>>} dass man also sagt~ das haus is dreihundertfünfzigtausend hinterher mit grundstück, + wErt; [und]
196	RS	[ja:..]
197	RG	man braucht nur hundertfünfzigtausend kredit, (H) {<} dann könnte es sein, dass der zins der cosmos en halbes prozent unter dem der banken liegt.
198	RS	no? und das macht schon was aus.
199	RG	ja.
200	RS	ja. (H) ja, wir hatten ja auch en berater mal im haus, vom allgemeinen wirtschaftsdienst; [(H)]
201	RG	[hmhm,]
202	RS	{>} aber ich {p} weeß nich, da halt ich eigentlich och nich so viel; {mf}=der hatte uns nämlich die {<} rhein boden hypotheckenbank empfohlen, [dass]
203	RG	[ja~]
204	RS	dass das noch die gÜn?stigste wäre;
205	RG	nein. leider nicht. (H) [äh der all]
206	RS	[{p} leider nicht.]
207	RG	gemeine wirtschaftsdienst~=äh is en unternehmen,=äh {<} das zwar so tut, als wenn es unabhängig [und=äh]
208	RS	[{p}hm:]
209	RG	+ {<} gut wäre, (H) {>} da die berater aber auf provisionsbasis arbeiten, [(H)]
210	RS	[ja:~]
211	RG	äh haben die generell immer erst mal en interesse, en bisschen mehr provision zu verdienen; [als gün]
212	RS	[ja,]
213	RG	stigste lösungen; + [dar]
214	RS	[o/]
215	RG	zustellen. +
216	RS	gu:t;
217	RG	ja?

218	RS	[ja.]
219	RG	[und] + {>} deshalb muss man da vorsichtig sein.[hm:.]
220	RS	ja:; so is=es.

Problempräsentation B

221	RS	(H) {>} und sagen sie, äh wenn der kreditvertrag abgeschlossen is, müssten wir auch {<} darauf Achten, dass wir dann eigentümer bleiben? (H) und dass auch wEnns. in die brüche geht; (also es) soll ja nich; (H) [dass]
222	RG	[hm:.]
223	RS	man das haus och selber wieder verkaufen kann?

Problemlösung B

224	RG	(H) ähm; ja gut, [+]
225	RS	[oder/]
226	RG	ähm: es + es soll eigentlich nicht passieren; wenn man jetzt nich mehr bezAhlen könnte, [(H)]
227	RS	[ja:;]
228	RG	äh: und die bank will ne zwangsverwertung betreiben, [(H)]
229	RS	[ja:;]
230	RG	äh da {>} könn=sie dann nichts machen, das heißt man müsste eigentlich {<} vOrher aktiv werden; [(H) se sie bleiben]
231	RS	[ach ja:ja;]
232	RG	generell bleiben sie eigentümer ihres hauses; [selbst]
233	RS	[ja:;]
234	RG	verständlich; (H) aber die bank trägt also diese hundertfünfzigtausend mark als sicherheit ein. [(H) aber]
235	RS	[hm:? hm:;]
236	RG	es is sehr unwahrscheinlich, wenn sie nur so hoch beleihen, (H) [dass sie]
237	RS	[{p}hm,]
238	RG	da überhaupt in schwierigkeiten kommen wür[den.]
239	RS	[ja:;] also, dass wollen wir ja auch nich, bloß mich hat das neulich so bei der (H) schrElne markers so furchtbar erschrocken, die sen[dung,]
240	RG	[(H)]
241	RS	dass da [zwei]
242	RG	[ja,]
243	RS	häuser verst?eigert wurden.
244	RG	(H) ja, dAs sind falsche finanzierungen,

Problemlösung A

245	RG	[ich]
246	RS	[ja:;]
247	RG	würde ihnen empfehlen, wenn sie jetzt {<} ähm: + nIcht auf en verband, {>} so wie wir das machen, gegen honorarberatung, [+ äh]

248	RS	[hm:,]
249	RG	unabhängig von irgenwelchen provisionen, [+]
250	RS	[hm:]
251	RG	äh sich beraten, (H) dann könnten sie also die angebote die sie hAben, auch nehmen, und gehn zur verbrAUcherzentrale, [(H) äh und fragen die, äh]
252	RS	[ja:; {p}ja, das wollten wa sowieso; hm,]
253	RG	wAs sie denn tun sollten, von den: + (a/) + angeboten. [+]
254	RS	[ja:;]
255	RG	die machen zweierlei, + die (verbänden,) entweder (emp)fehlen {>> (die ihnen)} auch durchaus ma en unab[häng]ige(n)
256	RS	[hm,]
257	RG	berater, [(H)]
258	RS	[{p}hm;]
259	RG	Oder die sagen ihnen, dAs oder das sollten=se tun.
260	RS	ja:.

Akzeptation

261	RS	gut. [(H)]
262	RG	[ja?]
263	RS	ich bedanke mich.
264	RG	gern geschehn,
265	RS	danke schön; wieder[hörn.]
266	RG	[wieder]hörn.

Baufinanz 06 „Umbau eines Hauses“

Aufnahme vom: Nov. 1994	transkribiert: j, th	Dauer: 6:44
RS: Hausfrau; 35		

Vorgespräch

1	Z	telefonforum guten tag,
2	RS	ja x-stadt, B, schön guten tag,
3	Z	guten tag,
4	RS	+ (R) ich hab da son paar fragen wegen/ sie ham das so schön reingeschrieben gestern, (H) + und es trifft auch grade + zu:.
5	Z	sagen se mir ma ihren vornamen bitte noch?
6	RS	steffie. \$
7	Z	und sie sind wie alt,
8	RS	fünfundreißig,
9	Z	und von beruf?
10	RS	zur zeit hausfrau. + +
11	Z	ja und ma kurz en stichwort da kann ich an den experten weitergeben; + + worums geht~
12	RS	ja wir wolln baun~ + und da hätt ich son paar fragen + zu:~
13	Z	zur baufinanzierung.
14	RS	hm,
15	Z	hmhm? klein moment OFF (frau B zur baufinanzierung (...))

Problempräsentation A

16	RG	ja + + guten tag frau B C?
17	RS	guten tag da hab ich ja doch noch glück jehabt (\$) + ich hab schon so lange versucht,
18	RG	ja,
19	RS	+ (H) ich hab da son paar fragen =wir solln jetzt von unsern eltern das haus kriegen. + u:nd da müsste aber umjebaut
20	RG	hm,
21	RS	wern so + n paar räumlichkeiten~
22	RG	ja,
23	RS	+ (H) u:nd wir ham zwar n bAUsparvertrach abgeschlossen~
24	RG	hmhm,
25	RS	+ a:ber ich glaube kaum/ wir hatten das damals jemacht auf n kauf der wOhnung hier.=es war nich sehr viel.
26	RG	hmhm,
27	RS	+ + u:nd das wird ja nicht ausreichen;
28	RG	ja,
29	RS	+ u:nd wenn mer jetzt anfangen zu baun muss=ma doch auch ne gewisse bausparsumme ansparn. ne?

Problemlösung A

30	RG	(H) nEIn. + sie könn natürlich auch + äh + kaufen oder finanzieren Ohne + irgendwelche bausparverträge,
----	----	---

Exploration A

31	RG	(H) das heißt sie ham jetzt erst ma das haus der eltern bekommen,
32	RS	hm:?
33	RG	+ äh und möchten jetzt modernisieren.
34	RS	hm:?
35	RG	+ ä:hm wissen sie wie hoch ungefähr hm der kredit sein~ kreditbedarf sEIn wird. {>} den sie für [die]
36	RS	[(H)]
37	RG	modernisierung brauchen.
38	RS	(H) ja~ + wir hams=ma so grob geschätzt so siebzich achzigtausend mark wären des bestimmt;

Problemlösung A

39	RG	=ja. (H) äh da ham sie dann folgende möglichkeiten für die finanzierung. (H) äh zum einen gibts für die modernisierung die sogenannten + äh ka ef wE fördermittel. [+]
40	RS	[hm:,]
41	RG	+ ja; kreditanstalt für wIEderaufbau heißt das? (H) die sind zu beantragen, + über + sach ich mal die üblichen hausbanken. sparkasse~ + volksbank~ + oder bayrische vereinsbank. das sind institute, + äh die solche sachen bearbeiten.
42	RS	hm?
43	RG	+ und + sie haben + äh n kreditanspruch in höhe von + äh + bis zu~ + also von fünfhundert mark pro quadratmeter wohnfläche. + + ja?

Exploration A

44	RG	+ wieviel qua/ quadratmeter wohnfläche haben sie?
45	RS	oh + das wird ne ha/ mensch das is viel des is also is [also]
46	RG	[un/] + ungefähr \$ + + achzich oder hundert~ +
47	RS	(H) also naja so na hundert + quadratmeter sind das~
48	RG	hundert rum, ne,
49	RS	ja~

Problemlösung A

50	RG	=ja. dann haben sie also anspruch sagen wir wenss hundert quadratmeter wÄren, könnten sie fünfzigtausend mark ka ef we kredit bekommen?
51	RS	hm:,
52	RG	+ und der kostet dann u/ irgendwo um die sechs komma fünf prozent~ + zinsen.

53	RS	hm,;
54	RG	+ bankkredite kosten derzeit achteinhalb~ is also erheblich günstiger. [+]
55	RS	[hm:,]
56	RG	so und die dreißigtausend mark oder auch + f/ ja. + dreißig oder vierzigtausend mark die ihnen dann noch fehlen? +
57	RS	hm,
58	RG	äh die könnten sie im prinzip dann auch bei der~ + bank~ + äh mit beantragen.
59	RS	hm,
60	RG	+ entweder bei ner sparkasse~+ O:der dieser vereinsbank~ + ja, oder die bayrische hypothekenbank~ die macht es auch~ + ähm + und diese vierzigtausend mark das is dann das kleIne manko~ + äh das is sen kleInkredit, + für die banken,
61	RS	hm'
62	RG	+ so dass sie da häufig noch son kleinen zinszuschlach~ + bezahlen müssen, + aber + sie müssen da jetzt nich unbedingt n bauparvertrag für abschließen

Exploration A

63	RG	=wie hoch is der bauparvertrag den sie haben.
64	RS	+ bei zwanzichtausend mark oder zweiundzwanzich was das damals war=wir hatten immer so im
65	RG	hm,
66	RS	monat hundert mark eingezahlt;
67	RG	ja,
68	RS	+ un das is hier bei der äh sch/ schwäbisch hall un da hab ich mal gehört dass man eben halt ne äh bestimmte summe dann ansparen muss,
69	RG	ja,
70	RS	+ um überhaupt erst ma in den jenuß zu komm + diesen kredit ebent [+]
71	RG	[hmhm,]
72	RS	nehm zu könn (H)
73	RG	ja, + (H) hier könnte man ä:hm folgendes machen =bekommen sie vermögenswirksame leistung?
74	RS	=ja,
75	RG	+ äh + zweimal?
76	RS	+ n:ein mein mann nur;
77	RG	einmal. [+]
78	RS	[{pp} hm:,]
79	RG	äh bei der größenordnung von~ und wie lange spa/ bespaRn sie den schon mit hundert mark den bauparvertrag~
80	RS	oh wir ham den schon a/ gleich zu anfang also vier jahre jetzt bestimmt scho/

Problemlösung A

81	RG	=vier jahre. (H) dann sind da: so mindestens sagen=wir=mal fünftausend mark drin ne,
82	RS	hm',
83	RG	+ so beim zwanzigtausender vertrag + müssen + achttausend mark drin sein +
84	RS	hm,
85	RG	+ äh damit sie dann + n baupardarlehen in höhe von zwölftausend mark bekommen würden.
86	RS	hm:,
87	RG	+ und + hier würd ich ihnen empfehlen diesen + äh + vertrag dann in die finanzierung mit einzunehmen,
88	RS	hm:,
89	RG	+ äh wird der denn mit vermögenswirksamen leistungen bespart? + + gehen die in den bauparvertrag?
90	RS	ja,
91	RG	+ ja. das is ja ganz günstig. ne, weil das könn sie dann da weiterlaufen lassen, + und + von der finanzierungsform würd ich für sie also empfehlen, + + ähm + sie könnten auch zu ner volksbank gehen, + sag ich mal weil schwäbisch hall (ja) mit denen zu tun hat, + [sie könn/]
92	RS	[ja: da] (bin ich) auch kunde \$
93	RG	ja. oder sie könn aber auch mal + n vergleichsangebot zumindest + der bayrischen vereinsbank einholen. ne, das~ + man sollte nie mit einer bank abschließen sofort, + sondern man sollte ruhig mindestens mit zwei banken mal oder drei banken sprechen, [+]
94	RS	[hm',]
95	RG	um zu gucken was die einem ausrechnen. + (H) und dann könnte die finanzierung so aussehn~ + dass sie: einmal + fünfzigtausend mark ka ef we kredit nehmen? +
96	RS	hm,
97	RG	für die modernisierung? + und~ + wobei + ich sagen muss es gilt nicht es gibt nicht für Alles diese mittel. ja, + äh es könnte durchaus sein wenn sie jetzt die aufstellung machen:~ der modernisierungsarbeiten, + äh dass sie zwar n Anspruch auf fünfzigtausend mark ka ef we mittel hätten, [+]
98	RS	hm'~
99	RG	aber nur vierzigtausend mark bekommen weil nicht Alle arbeiten förderfähig wären.
100	RS	{p} hm'~
101	RG	+ aber das wird ihnen der bankberater sagen.
102	RS	{pp} hm'

103	RG	+ und äh + dann würden sie also sagen=wir=mal fünfzigtausend mark ka ef we mittel bekommen, + würden dann äh zwanzigtausend mark~ + äh hier erstmal zwischenfinanzieren; + mit schwäbisch hall? +
104	RS	{p} hm,
105	RG	und hätten dann nochmal n zwanzigtausend marks~ + normal hypothekenkredit den sie einfach mit tilgung bedienen sollten. + +
106	RS	(H) Oje:.
107	RG	ja? + ja + is doch gar nich sO schwierig. [+ +]
108	RS	[\$\$]
109	RG	das macht ja eine + bank ähm im~ am stück + sie brauchen ja nich mehrere institute, das macht also die volksbank~ oder die vereinsbank~ je nachdem wofür sie sich dann entscheiden würden, (H) die machen das ja für sie, + und + lassen se sich eben halt nur kein: weiteren bausparvertrag + (\$) sach ich mal + verkaufen,
110	RS	hm',
111	RG	+ weil + im regelfall lohnen die sich nich äh lohnt sich das nich wenn man die so lange nachspart. ne, =der vertrag den sie jetzt hAben, der is ausreichend, da könn sie das erstmal mit finanzieren, + sie könn später mit den vermögenswirksamen leistungen auch die ä:h den vertrag tilgen, + die könn se also da:~ + später weiter mit rElN + laufen lassen, +
112	RS	{p} (das is/) sehn se das weeiß man immer alles gar nich~
113	RG	ja die bank würde das jetzt Anders machen~ die bank würde sagen sie tilgen diesen vertrag normal, + und schließen einen neuen bausparvertrag ab den sie dann mit vermögenswirksamen leistungen besparen. + ne, aber das machen die nur damit die wieder n bausparvertrag verkaufen können, [+]
114	RS	[\$]
115	RG	und man kann mit den vermögenswirksamen leistungen eben auch den vertrag wenn er zuteilungsreif ist später tilgen. +

Problempräsentation A'

116	RS	hm~ (H) und ich hab da jetzt noch was jelesen das stand heute in der zeitung auch, (...) äh + steuervorteile bei äh bei kIndern da gibts auch son + bau:~/ ähäh
117	RG	baukIndergeld. +
118	RS	ja;

Problemlösung A'

119	RG	ja~ das ä:hm + trifft aber nicht zu wenn sie das haus von den eltern überschrieben bekommen haben, + sondern diese das äh bekommt man nur wenn man häuser kauft.
120	RS	äh' + kauft oder dann praktisch nachher nEU baut.
121	RG	ja. + in dem moment wo sie ein haus übertragen bekommen, + äh könn sie diese

		abschreibung nicht nutzen, + und + entsprechend auch + kein baukindergeld bekomm.
--	--	---

Akzeptation

122	RS	aha. na da is doch. + sehn se da is/ war alles was ich wissen wollte~ ich hoffe ich habe jetzt alles so richtig + hAlbwegs mitjekricht.=aber es war schon mal ganz gut. (\$) [ich]
123	RG	hmhm?
124	RS	bedanke mich für ihre auskunft.
125	RG	bitte
126	RS	[ja? dankeschön]
127	RG	[gern geschehn~] wiederhörn ++
128	RS	wiederhörn

Ratgeberin C; ostdeutsche Mitarbeiterin einer Wohnungsbauförderstelle*Baufinanz 07 „Umbau Scheune“*

Aufnahme vom: Juli 1995	transkribiert: th, j	Dauer: 3:27
RS: Bankkauffrau; 40		

Vorgespräch

1	RS	B guten tag ich habe vErschiedne fragen. [wissen sie/]
2	Z	[ja würden] sie mir noch ihrn vornam sagen frau [B]
3	RS	[petra.]
4	Z	B petra, + ihr alter und ihre tätigkeit.
5	RS	äh ich bin vierzich jahre?
6	Z	ja:,
7	RS	und arbeite als bankkauffrau.
8	Z	ah angestellte. ja,
9	RS	hmhm,
10	Z	so. und zu welchem problem hauptsächlich hätten sie gern was gewusst, {>} zur flnanzierung oder~
11	RS	äh + mir gehts mehr um diese fördermöglichkeiten? [die/]
12	Z	[fördermö/]
13	RS	vom land geboten werden~ dann [hab ich noch/]
14	Z	[zum hausbau,] oder wohnung,
15	RS	hausbau. ja;
16	Z	ja:. dann geb ich gleich weiter. moment bitte~
		+5+

Problempräsentation A

17	RG	C, guten tag, förderstelle?
18	RS	ja~ B guten tag, + äh welche fördermöglichkeiten bietet das land. das is eigentlich die frage die ich habe.

Exploration A

19	RG	ja da muss ich sie näher fragen~ was möchten sie denn machen.
20	RS	also wir baun eine schEune um und aus.
21	RG	und + für ihre eigennutzung?
22	RS	ja, für unsere eigennutzung.
23	RG	für ihr also Elgengenutzten wohnraum [wollen]
24	RS	[ja,]
25	RG	sie schaffen. =dann könnten sie unter zwei förderrichlinien fallen? u:nd das entscheidet sich nach ihrem einkomm in wElche sie an~ also welche sie nutzen [könnten.]
26	RS	[H] also wir sind äh wir sind {>} also verheiratet, {<} ein kind und zu versteuerndes

		einkommen cirka achtzigtausend mark.
--	--	--------------------------------------

Problemlösung A

27	RG	++ so: die achtzigtausend mark {p} wä:ren als drei personen haus:halt: + {mp} da wirds schon kriminell; das würde wahrscheinlich grade noch + unter das + äh zinsverbilligungsprogramm fallen.
28	RS	hm..
29	RG	aber das muss man im einzelnen AUrechnen. [da]
30	RS	[hm,]
31	RG	gehn sie bitte~

Exploration A

32	RG	also jetzt noch (mal ne) frage~ =wO bauen sie oder wolln sie bauen?
33	RS	äh also das wär (auf) äh in einem dorf in der nähe von x-stadt.
34	RG	von x-sta:dt
35	RS	ja.
36	RG	dann müß/welcher is dort der zuständige kreis?
37	RS	(nu) wir sind bUrgenlandkreis.[aber]
38	RG	[hm.]
39	RS	wir ham hier ne nebenstelle={>} das is jetzt alles in Y-stadt, {<} aber wir ham glaub ich ne nebenstelle in x-stadt unten.

Lösungsvorschlag A

40	RG	ja. dann müssten sie dort zur nebenstelle gehen, sich die: einkommens ähm erklärung= {>} also so ne formulare {<} ho[len?]
41	RS	[hm.,]
42	RG	ausfüllen, mit ihrn einkommensbescheinigungen abgeben? die rechnen ihn das aus und erstellen ihn eine bescheinigung, die sie dann bei der bank + vorlegen zur + beantragung der zinsverbilligung.
43	RS	hm,
44	RG	wenn=se entgegenkommend sind dann + geben sie ihn auch gleich noch das {\$} antragsformular mit. {\$}

Problempräsentation B

45	RS	hm. wissen sie wissen sie auch was über die dOrferneuerungsprogramme~ wie dAs läuft.
----	----	---

Problemlösung B

46	RG	nein. tut mir leid; das kann ich ihn nicht beantworten. [das machen]
47	RS	[{p}das wissen=se nich.]
48	RG	die + zuständigen plA:nungs[ämter,]
49	RS	[hm,]
50	RG	meines wissens [nach,]

51	RS	[hm,]
52	RG	beziehungwei:se + die kämmereien der
53	RS	hm,
54	RG	ähm ++ äh verwaltungsgemeinschaften. + wEnn son dorferneuerungsprogramm läuft.
55	RS	hmhm. ja das soll da draußen laufen hab ich scho/ ham wir uns schon erkundigt also das is~
56	RG	ja dann müssen muss ich sie wirklich [an]
57	RS	[hm,]
58	RG	den entsprechenden landkreis äh verweisen.

Problemlösung A

59	RS	hm. =also bei dem einkomm: äh is eben nur diese zinsverbilli[ung möglich.]
60	RG	[ja, im] höchstfall wEnn überhaupt noch. [ja,]
61	RS	[ja.]
62	RG	das muss man dann sehn + ähm + mit den abzügen [die]
63	RS	[hm~]
64	RG	die möglich sind aus + versicherung~ krankenkasse~ und so wei[ter]
65	RS	[hm,]
66	RG	steuer/ äh lohnsteuer + ähm werbungskosten~
67	RS	hm.
68	RG	+ das kann man jetzt so {>} nich sagen, {<} es könnte vielleicht grad noch hinkomm.

Problempräsentation C

69	RS	hm'. + ähm ++ wissen sie schon was, äh der (...) zehn e fällt doch weg. wissen sie schon wie [das ab/]
----	----	---

Problemlösung C

70	RG	[nein da] wissen mer leider noch nichts näheres. +
71	RS	{p} gAr nichts.
72	RG	das is zwar mal in der zeitung [an]
73	RS	[ja~]
74	RG	gekündigt worden, aber + ähm ohne gesetzeskraft.
75	RS	{p} ohne gesetzes[kraft.]
76	RG	[und] wir ham auch noch keine information dazu.

Akzeptation

77	RS	{p} gut. ich bedanke mich,
78	RG	bitte schön,
79	RS	wiederhörn,
80	RG	wiederhörn

Baufinanz 08 „Neubau“

Aufnahme vom: Juli 1995	transkribiert: th, j	Dauer: 6:51
RS: arbeitslose Frau; 49		

Vorgespräch

1	Z	telefonforum guten tag,
2	RS	guten tach, äh: ich hab eine frage.
3	Z	ja. könn sie mir bitte erst ihren nam sagen,
4	RS	A
5	Z	ja und ihrn vornam und ihr alter brauch ich noch~
6	RS	hm, A äh vorname
7	Z	vorname ja, und dann brauch ich noch ihr alter und ihre tätigkeit
8	RS	hm, + neunundvierzig und arbeitslos.
9	Z	alles klar. zu welchem problem haben sie eine frage=[welchen]
10	RS	[es is/]
11	Z	schwerpunkt~
12	RS	na es geht ums bauen.
13	Z	ja, ums bezahlen~ also mittel oder um + um~
14	RS	jaja also um(...) umreißt mehrere. + mehrere fragen.
15	Z	ja. aber geht im wesentlichen um mittel beim bauen.
16	RS	beim bauen und ja rechtsfragen so.
17	Z	möchten sie ein haus bauen oder eine wohnung kaufen~
18	RS	ein [haus]
19	Z	[ja,]
20	RS	baun mitm sohn zusamm. .
21	Z	ja, ich gebe weiter. +4+

Problempräsentation A

22	RG	B wohnungsbauförderstelle, guten tag.
23	RS	guten tag, + äh eine frage~ wir möchten mitm wir also wir ham jetzt en EInfamilienhaus was mer verkaufen. + das wird in etwa hunderneunzigtausend bring. =und möchten mitm sohn zusammen ein nEUes haus bauen. +
24	RG	hm:?
25	RS	äh und jetzt möcht mer mal wissen~ was wäre für uns die günstigste variante jetzt beim bauen. was wo: kriegt man am besten fördermittel~ was is eigentlich das beste.

Exploration A

26	RG	+ ja es gibt kEin idealrezept muss ich ihn erst sagen. immer die persönlichen verhältnisse spielen ne große rolle [=haben]
27	RS	[hm.]
28	RG	sie denn schon ein neues baugrundstück.
29	RS	ja, das is da.
30	RG	und wo liegt das,
31	RS	das liegt im gleichen ort.
32	RG	+ ja wo is das~ in In x-stadt?
33	RS	na kurz vor x-stadt.
34	RG	ja kurz vor X-kreis Oder x-stadt.
35	RS	x-kreis.
36	RG	das muss ich wissen, ich ich muss sie dann nämlich äh zur richtigen zuständigen stelle schicken [und]
37	RS	[hm.]

Problemlösung A

38	RG	die zuständige stelle für den X-kreis ist das landratsamt x-kreis.
39	RS	hm,
40	RG	das is frau V in der x- straße zehn:.
41	RS	na darum [gehts mir/] \$\$
42	RG	[das vorweg.] ja ich [wollt]
43	RS	[{\$} ja, {\$}]
44	RG	ihn das nur sagen.
45	RS	ja,
46	RG	ähm + es gibt folgende möglichkeiten. + alle, zum haushalt zählenden familienmitglieder, + werden (im) sozusagen in ein topf geworfen, und müssen einkommensmäßig abgeprüft werden. das ist der erste, schritt. nach dem einkommen wird sich herausstellen ob sie förderfähig sind für ein baudarlehen plus zuschüsse, Oder nur für eine zinsverbilligung oder überhAUpt nicht.
47	RS	hm,
48	RG	und dAs ähm müssen ma einfach vorher durchführen. + [sie]
49	RS	[{p} hm,]
50	RG	müssten ähm + sich die ++ formulare dafür in der förderstelle holen, ausfüllen und mit ihrn einkommensbescheinigungen abgeben.
51	RS	hm,
52	RG	das wird dann durchgerechnet und (da) kriegen se vierzehn tage später bescheid,
53	RS	hmhm,
54	RG	ähm + und dann gehts erst weiter dann dann brings erst sinn den antrag so oder so oder oder [gar nicht]

55	RS	[hm~ hm~]
56	RG	zu stelln. ähm angenomm sie würden unter die äh baudarlehnförderung fallen,=würden sie/

Exploration A

57	RG	wie groß is denn dann ihr haushalt.=wieviel personen sollen denn dann einziehen.
58	RS	also im moment sinds drei. es werdn aber dann viere wenn wenn der sohn dann mal heiratet. +++
59	RG	aber er is noch nich [verheiratet.]
60	RS	[nein er is noch] nich verheirat,
61	RG	++ oh isser schon wenigstens verlObt,
62	RS	nein: {\$} noch nich. {\$}
63	RG	hm. dann zählt die junge dame leider nIcht zum haushalt.
64	RS	hm, aber wenn se verlobt wärn dann würde se [wohl dazuzähln,]
65	RG	[ja dann könnte] man das schon das als {\$} eheversprechen ansehn {\$} \$\$
66	RS	[aha, aha,] eh,
67	RG	das is äh en {\$} bisschen kompliziert {\$}
68	RS	ja:,
69	RG	in der ähm + äh familienförderung. + gut.

Problemlösung A

70	RG	=also angenomm drEI personhaushalt würde pro quadratmeter fünf+hundert mark baudarlehn bereitgestellt werden. =und für drei personen-haushalt würden sie neunzig quadratmeter gefördert bekommen.
71	RS	hm, und wenn=ma jetzt mehr haben~ das wird ja mehr. das wird ja en zweifamilienhaus. + also wobei erstmal das obere geschoss nich ausgebaut wird. sondern nur unten das. ++ also=s erdgeschoss.
72	RG	also: es wird aber mal eine eine hauptwohnung und eine einliegerwohnung ge[ben.]
73	RS	[ja] also wir würden unten wohn? und die jung leute dann oben.
74	RG	++ ja:. dann wäre jetzt die frage~ entweder sIE stelln nur als Ehepaar + den antrag und ähm ++ ma:chen nur die hauptwohnung, also bauen nur erst die hauptwohnung mit ausbaufähigem dachgeschoss was aber jetzt im antrag zur zeit noch nIcht ausgebaut wird.
75	RS	hm:,
76	RG	das könnte der sohn dann später beantrag[en.]
77	RS	[hm,]
78	RG	oder sie äh machen gleich komplett + und ähm + dann is es in jEdem fall so die Einliegerwohnung is nIcht mIt förderfähig.[+]

79	RS	[hm,]
80	RG	ist aber auch nich förderschAdlich [muss]
81	RS	[hm,]
82	RG	ich dazu sag[en.]
83	RS	[hm,]
84	RG	ähm~ + wenn sie natürlich die einliegerwohnung nich direkt als einliegerwohnung ähm abgeschlossen +
85	RS	die is abgeschlossen
86	RG	errichten und das ein ein gemEInsamer haushalt wÄ:re, {>} jetzt nur mal angenomm, {<} dAnn würde alles förderfähig sein.
87	RS	hmhm,
88	RG	das (...) sollte man sich überlegen [(....)]
89	RS	[also je/] also noch mal=das hab ich jetzt nich richtig verstanden. wenn jetzt was wär?
90	RG	wenn die + die beiden wohnungen nIcht abgeschlossen wären
91	RS	ach so~
92	RG	wenn man äh praktisch ein gemeinschaftlicher haushalt/
93	RS	Oben und unten [das.]
94	RG	[ja] zusammen[wär]
95	RS	[hm,]
96	RG	dann wäre die gesAmte wohnfläche förder[fähig]
97	RS	[aha,] also och wenn [das jetzt/]
98	RG	[wenn] natürlich äh bestimmte obergrenzen nich überschritten sind. für die anzahl der person im [haushalt.]
99	RS	[hmhm,] da könnte aber oben und unten trotzdem ne küche sein, und das [wäre dann/]
100	RG	[nein] wenns in bEIden äh geschossen ne küche is dann sind das dann zählt das als eigenständige wohnung. [(weil dann) die]
101	RS	[Ach so. hm.]
102	RG	einliegerwohnung perfekt und dann isse nich mehr förderfähig.
103	RS	hm, hm~

Problempräsentation A

104	RS	na was issen jetzt am günstigsten für uns wenn wir mitm sohn zusamm baun=isses günstig den darlehn nUr den äh dem sohn also wenn wir jetzt das grundstück dem sOhn überschreiben und Er das äh äh alles auf sich schreibt~ oder wärs besser wir würdens halbe halbe machen, wie issen am besten.
-----	----	---

Problemlösung A

105	RG	+++ tja~ das + das is eigentlich ihre persönliche geschichte. ähm das kann ich ihn nich empfehlen. nich raten also das müssense selber wissen ob se das gemeinsam machen wollen oder ob sIE das nu machen wollen [oder ob das nu der sohn]
106	RS	[ja es geht jetzt um de um] diese diese ganzen vergünstigungen.=hat der sohn mehr

		abschrei/ ähäh~
107	RG	das kann ich so nich sagen,=da müssen sie erst mit ihm einkomm mal komm.
108	RS	aha,
109	RG	also der sohn und sie.
110	RS	hm,
111	RG	(da) müsst ich sehn was jeder verdient und ob das so oder so + günstiger wäre.
112	RS	hm, [hm,]
113	RG	[das] kann man jetzt so am telefon nich sagen, ohne die äh einkommen zu + sehn.
114	RS	aha,

Problempräsentation A‘

115	RS	+ ja, was können=se uns da nOch raten,
-----	----	--

Problemlösung A‘

116	RG	ja da müssen se schon den weg in die wohnungsbauförderstelle wählen. [und]
117	RS	[hm,]
118	RG	sich wirklich umfassend dann beraten lassen,
119	RS	hm,
120	RG	ihr einkomm erst mal prÜfen lassen~ ähm sagen=se gleich sie möchtens einmal so oder einmal so geprüft haben ,
121	RS	hmhm,
122	RG	um entscheiden zu könn ähm welche/ Abbruch
123	RS	verwendung von umweltfreundlichen bau+materialien. wo kann man sich da oder niedrigs äh system~ wo kann man sich n dA + erkundigen.
124	RG	an sich: + warten=se da geb ich sie weiter an unsren expErten. ja?
125	RS	hmhm,
126	RG	wiederhörn
127	RS	wiederhörn, danke~

Ratgeber D: westdeutscher Berater und Betriebswirt im Verein für Kreditgeschädigte*Baufinanz 09 „Übergangsregelung 10e“*

Aufnahme vom: August 1995	transkribiert: th, j	Dauer: 2:55
RS: Buchhalterin; 57		

Vorgespräch

1	RS	B guten tag,
2	Z	ja guten tag [frau name sagen se mir bitte/]
3	RS	[ich hab ne frage zur eigenheim/] bitte,
4	Z	sagen=se mir bitte ihrn vornamen,
5	RS	gudrun~
6	Z	+ und wie alt sind sie und was machen sie beruflich.
7	RS	siebenundfünfzich.
8	Z	und was machen sie [beruf/]
9	RS	[ich bin] buchhalterin und bin zur zeit krank. [und]
10	Z	[ja:,]
11	RS	ich weiß nIcht, wie lange der krankenstand [anhält.]
12	Z	[{p} ja.]
13	RS	+ ich habe ne frage zu der eigenheimfinanzierung.
14	Z	ja klein moment bitte der herr C antwortet~
15	RS	danke. +3+

Problempräsentation A

16	RG	guten tag frau B. [(oder) (...)]
17	RS	[ja guten] tag herr C? ich hab ne frage zur eigenheimfinanzierung=[wir]
18	RG	[ja,]
19	RS	wir sind vIERundneunzig mit unserm neubau fertig geworden. mEI[ne]
20	RG	[ja,]
21	RS	frage, gilt der zehn e wElter oder wird der auch für die vIERundneunzig fertiggestellten eigenheime + umge/ um/ ähäh äh gilt der nicht mehr. ++
22	RG	äh~
23	RS	gibt es übergangsregelungen~

Lösungsvorschlag A

24	RG	es is ja so dass äh für sEchsunneunzig praktisch eine neue reglung der steuerlichen förderung [(...)]
25	RS	[is] mir klar.
26	RG	(...) verabschiedet worden (...).
27	RS	ja,
28	RG	für die sachen die jetzt vIERundneunzig fertiggestellt worden sind~ wo sie ja auch für fÜnfundneunzig schon (zehn e)abschreibungen]

29	RS	[so isses.]
30	RG	sicherlich äh beantragt haben. [ne',]
31	RS	[ja:,]
32	RG	wird das erst nochmal so weiter gelten.
33	RS	bIs dIEse acht jahre lang.
34	RG	ja'.
35	RS	gibt es kEIne variante dazu.
36	RG	+ äh das kann ich ihnen jetzt im einzelnen~ weil das ja erst [praktisch]
37	RS	[hm,]
38	RG	gestern [verabschiedet worden ist mehr oder weniger.]
39	RS	[hm, hm, hm, hm, hm,]
40	RG	kann ich ihnen im detail so nich sagen?=man müsste das jetzt äh nachlesen, da kann ich äh im mOment nur sagen dass sie da vielleicht mit einem stEUerberater drüber sprechen [sollten,]
41	RS	[{>}is klar] hm,
42	RG	um jetzt [kOnkret ihrn fall äh zu gucken]
43	RS	[hm, hm, hm, hm,]
44	RG	inwieweit auch vielleicht ein wechsel oder ein Übergang möglich is.
45	RS	hm? hm? gut.=aber/
46	RG	(...) wie gesagt können sie auch bei unsrem vERein mal in eine berAtung komm, wo wir dann + auch literatur haben [um]
47	RS	[hmhm,]
48	RG	das [dann]
49	RS	[hmhm.]
50	RG	entsprechend nachlesen zu könn.
51	RS	ja. naja, ich nehme an da mÜssten ja irgendwelche übergangsreglungen in kraft treten~
52	RG	ja auf [jeden fall].
53	RS	[denn] ich weiß es wird sicher nich nebenhEr laufen~
54	RG	++ nein nEbenher äh (...) + es wird en Übergang [(...) geben.]
55	RS	[{p}(en) über]gang. [ich/]
56	RG	[es] wird auch ne übergangsrEglung [geben,]
57	RS	[hm,]
58	RG	die is aber im detail hier noch nich bekannt.
59	RS	alles klar. dAs wollt ich nur wissen, weil mich das sEhr interessiert~ weil wIr ebend äh da sehr von betroffen würden~
60	RG	ja,
61	RS	und wir würden mit diesem nEUen sachen besser zu rande kommen, weil mein mann arbeitslos [is.]
62	RG	[ja~]

63	RS	ich zur zeit im krankenstand, + da wÄre das schon was. \$\$
64	RG	ja‘ wobei das muss man natürlich auch bedenken, das ist ja AUch eine sache wo man steuern spAren kann.
65	RS	ja‘.
66	RG	(wenn man) sparen kann man natürlich nur in dEm maße, wie man auch tatsächlich steuern za:hlt.
67	RS	Alles klar.
68	RG	ja?
69	RS	alles klar. in dem moment dann trifft treffen auch diese/
70	RG	=also wo sie kElne steuern zahlen, [äh]
71	RS	[hm,]
72	RG	werden se auch diese äh neue äh~
73	RS	die fördergelder nich~
74	RG	förder/ das sind in dem sinne keine fördergelder, sondern das sind auch stEUerspar äh [modelle,]
75	RS	[ach.das sind] AUch steuerspar~
76	RG	ja, genauso
77	RS	[{p}hm.]
78	RG	is das. +

Akzeption

79	RS	alles klar~
80	RG	ja,
81	RS	dAnn is mir alles klar.
82	RG	(ja bitte,)
83	RS	gut, herr C ich bedanke mich, + tschüß,

Baufinanz 10 „Chancen auf Förderung“

Aufnahme vom: August 1995	transkribiert: th, j	Dauer: 5:25
RS: selbständige Unternehmerin; 31		

Vorgespräch

1	Z	guten tag
2	RS	ja A
3	Z	hallo (is da) jemand
4	RS	ja, hörn sie mich,
5	Z	oh ganz schlecht
6	RS	ja (A)
7	Z	ja, und wie alt sind sie und was machen sie beruflich.
8	RS	hm. einunddreißig ich bin selbständig.
9	Z	ja und es geht um eigenheim,
10	RS	naja ich wollte mich mal erkundigen (R) überhaupt, ich sach ma vom prinzip äh + was heut in der zeitung steht. ja,
11	Z	ja, klein moment bitte ja,

Problempräsentation A

12	RG	+++ B guten tag frau A,
13	RS	hm, guten tag.
14	RG	guten tag
15	RS	ja. ich sach mal ich hab heut das gelesen hier telefonforum
16	RG	ja,
17	RS	das is aber vIEl:sagend + äh \$\$ ich möchte mal fragen=ich würde mir gerne mal + ja durchchecken lassen
18	RG	ja,
19	RS	ob das für uns oder unsre familie überhaupt machbar is. [äh]
20	RG	[ja~]
21	RS	ich sach mal von was eignem zu trÄUm.

Problemlösung A

22	RG	ja, [also das is (...) im prinzip genau der]
23	RS	[weil ich bis jetzt an und für sich erneint habe.]
24	RG	richtige weg, dass man also vorher guckt was hat man im portmonaise sozusag[en]
25	RS	[hm~]
26	RG	jeden monat üb[rig,]
27	RS	[hm,]
28	RG	dass man also äh+ sich erstmal darüber informiert was kann ich (...) überhaupt leisten mit mit meinem geld.
29	RS	j`a, oder isses überhaupt drinne weil ich (...) das [fAst verneint habe]
30	RG	[oder is das überhaupt/]
31	RS	bis jetzt.

32	RG	ja~ is es überhaupt umsetzbar na,
33	RS	hm~
34	RG	und dass die gefahr is ja immer dass man sich vielleicht selber überschätzt,
35	RS	hm,
36	RG	beziehungsweise dass man auch durch + äh öffentliche fördermittel die ja zum teil gewährt werden sich sehr schnell verführen lässt,
37	RS	hm,
38	RG	da in der richtung was zu machen.
39	RS	hm, hm,
40	RG	wir können ihnen also anbieten der verein für kreditgeschädigte hat hier in x-stadt in der x-straße vierunddreißig, eine geschäftsstelle,
42	RS	hm,
43	RG	äh dass man dOrt das im einzelnen mal dUrchrechnen lässt.
44	RS	ich wollt nich unbedingt nach x-stadt komm, diese/
45	RG	von wo/
46	RS	ich ruf von y-stadt grade.
47	RG	von y-stAdt..
48	RS	hm,
49	RG	+ äh + was auch machbar ist + dass sie also uns die sachen zU schicken,
50	RS	hm, ++
51	RG	äh:
52	RS	was brauchen sie~
53	RG	wie bitte,
54	RS	was sie brauchen~
55	RG	was wir brauchen und das wäre im prinzip ihre einkommenssituation,
56	RS	hm,
57	RG	ihre äh + eigenkapital+struktur das was sie an eigenkapital haben event[uell.]
58	RS	[hmhm,]
59	RG	sparverträge und ähnlich[es,]
60	RS	[hmhm,]
61	RG	und äh die personenanzahl die im haushalt lebt,
62	RS	hmhm,
63	RG	dann kann man das im großen und ganzen schon mal durchrech[nen.]
64	RS	[hmhm.]
65	RG	das können sie also auch dort zu der x-straße vierunddreißig hier in x-stadt schicken und dann kann man gucken inwieweit man das auf schriftlichem wege machen kann.
66	RS	hmhm, +++ {p} gut.
67	RG	ja,
68	RS	hmhm~
69	RG	wir könn ihnen denn da auch nochmal so + äh broschüren oder ähnliches denn da

		beilegen wo man denn auch bestimmte sachen einfach nachlesen kann.
70	RS	{p} hm.

Akzeptation

71	RS	++ gut~ + ja~ +
72	RG	ja,
73	RS	ich sach ma gut. so hab ichs mir schon fast gedacht dass sie mir jetzt hier nicht am telefon {\$} [sagen {\$}/]

Problemlösung A

74	RG	[am telefon] kann ich [(das) (...)]
75	RS	[(R)]
76	RG	sagen ähm + äh + dass also ein bestimmtes quantum vom einkommen fürs leben sein muss, das wirt[schafts]
77	RS	[wieviel is] das,

Exploration A

78	RG	++ äh wieviel personen leben [(im haushalt)]
79	RS	[vier also] zwei [kinder]
80	RG	[vier,]
81	RS	hmhm,
82	RG	zwei erwachsene
83	RS	hm,
84	RG	zwei kinder na,
85	RS	hm,

Problemlösung A

86	RG	dann müssten sie also sicherlich äh + rechnen zirka fünfzehnhundert mark für die beiden erwachsenen, und dreihundert mark für jedes kind~ also zweitausendeinhundert mark die verbleiben (ihn)
87	RS	hm,
88	RG	wenn sie dann noch eigenheim mit zirka hundert quadratmeter bauen (...) hohe nebenkosten äh ++ bEwirtschaftungskosten rechnet man zirka äh vier- bis fünfhundert mark,
89	RS	hm,
90	RG	das heißt also zweitausendsechshundert mark, von ihrem nettoeinkommen + äh werden also zum leben und den hohen nebenkosten schon [+]
91	RS	[hm,]
92	RG	verbraucht. [na,]
93	RS	[{p} hm,]
94	RG	und dann kommst drauf an was sie verdienen~
95	RS	{p} hm~

Exploration A

96	RG	was is ungefähr ihr nettoeinkommen,
97	RS	ah wir ham ungefähr jeder drei äh zweitausend mark also viertausend.
98	RG	viertausend mark. + ham sie noch andre verpflichtungen, irgendwelche~
99	RS	nee nichts außergewöhnliches außer jetzt hort und so was, [na,]
100	RG	[ja,]
101	RS	also weiß ich nich.
102	RG	das heißt/
103	RS	ne unfallversicherung hat ja auch jeder~
104	RG	{p} ja.
105	RS	aber sonst [nix.]

Problemlösung A

106	RG	[ja,] das heißt also bei ihnen würden ungefähr tausendzweihundert bis tausendvierhundert für so eine kreditverpflichtung übrig bleiben. +
107	RS	mag sein, \$\$
108	RG	unge[fähr.]
109	RS	[hm,]
110	RG	das ist so ganz [grob.]
111	RS	[hm,]
112	RG	na,
113	RS	ja,
114	RG	und darüber müsste man gucken wieviel kann man da an kreditmitteln eventuell von bezahlen?
115	RS	na höchstens hunderttausend, oder hundertfünfzigtausend.
116	RG	ja irgendwo zwischen hundertfünfzig und hundertAchtzigtausend,
117	RS	hmhm,
118	RG	und dann kommts drauf an wieviel + Eigenkapital sie noch haben~

Exploration A

119	RS	das würd ich mir borgen bloß. [gAr nix, nix]
120	RG	[wieviel gar] nichts.
121	RS	also [+wissen se]
122	RG	[das heißt/]
123	RS	ich sach mal fünftausend oder sowas das is für mich gar nix \$\$
124	RG	ja das is richtig.
125	RS	j`a,

Problemlösung A

126	RG	man muss also schon besser zwanzig prozent Eigenkapital + [...]
127	RS	[von] der gesamtsumme [also wenn man für]
128	RG	[...]/
129	RS	dreihunderttausend was bauen will davon zwanzig [prozent.]
130	RG	[(sollte man.)] sechzichtausnd mark
131	RS	ja,
132	RG	ungefähr haben.
133	RS	aha,
134	RG	also es/
135	RS	ja~
136	RG	++ dann müsste man das (...) dann durchrechnen und sich genau angucken.
137	RS	hmhm,
138	RG	++ so mit dem betrag den (sie schildert) haben~ +
139	RS	wirds eng.
140	RG	äh wird es sehr eng,
141	RS	hm,
142	RG	und äh da sollte man also sehr sehr vorsichtig sein. bevor man den kredit (...)
143	RS	denk ich auch.
144	RG	ja?
145	RS	hmhm, ++ alles [klar.]
146	RG	[anson]sten wie gesagt~ sie können uns nochmal anschreiben und das detailliert schildern dass man denn auch (...) das mal das nochmal äh + das noch hochrechnet.
147	RS	(...) ja:, aber ich sach mal so pauschal hatt ich mir das auch schon genau[so]
148	RG	[ja.]
149	RS	an und für sich gedacht,
150	RG	ja'.
151	RS	und wenn man da nich mit hunderttausend irgendwo dabei is also wenn entweder en anbau oder en ich sach mal en mehrfamilienhaus,
152	RG	ja'.
153	RS	weil ja dann die kosten unterkomm was andres käme Eh nich in frage.
154	RG	ja, ja, +

Akzeptation

155	RS	bedank ich mich
156	RG	ja bitte,
157	RS	[wiederhörn]
158	RG	[wiederhörn]

Ratgeber E: westdeutsche Vorsitzende des Vereins für Kreditgeschädigte*Baufinanz 11 „Betriebshaus LPG“*

Aufnahme vom: Juli 1995

transkribiert: th, j

Dauer: 6:49

RS: medizinisch-technische Assistentin; 47

Vorgespräch

1	Z	telefonforum guten tag,
2	RS	ja guten tag. hier ist B aus x-stadt, ich rufe an wegen der eigenheimfinanzierung.
3	Z	ja, würden sie mir bitte noch ihr alter und ihre derzeitige tätigkeit sagen,
4	RS	ja mein alter siebenundvierzig jahre,
5	Z	hm,
6	RS	und ich bin äh ähm: + med/ medizinisch-technische assistentin.
7	Z	alles klar [ich]
8	RS	[hm,]
9	Z	gebe an unsere expertin weiter
10	RS	danke,

Problempräsentation A

9	RG	++ ja guten morgen frau B.
10	RS	ja {\$} guten tag, {\$} Ich wollt mich ähm + jetzt mal erkundigen nach der eigenheimfinanzierung? und zwar~ ähm + muss ich ihn erst mal unsre situation schildern=wir wohn in einem betriebshaus der le pe ge.
11	RG	hmhm?
12	RS	und äh uns die betriebshäuser müssen jetzt verkauft werden und zwar aus diesem grund~ alles was nicht zur produktion zählt. ja,
13	RG	hmhm,
14	RS	und jetzt äh wird Uns das haus als ähm erst+mieter zuerst Angeboten.
15	RG	ja,
16	RS	und jetzt meine frage dahin. wie sieht das aus mit fördermitteln auch zu einem kAUf des hauses, ist das überhaupt möglich, oder muss man da sich jetz nUr bei einer bank den kredit jetz äh + suchen oder wie verhält sich das~

Problemlösung A

17	RG	also die fördermittel für neunzehnhundertfünfundneunzig sind so gut wie vergriffen.
18	RS	hm:?
19	RG	so. nun äh is ihn das angeboten worden =ich weiß nich also wie schnell das umgesetzt [werden muss?]
20	RS	[das] muss sehr schnell umgesetzt werden? [(H) {pp} hm'~]
21	RG	[ja.] so. also äh is es so, dass sie im grunde genommt äh hinmarschieren müssen zu äh

		zunächst mal zu ihrer hausbank, [und]
22	RS	[hm:,]
23	RG	der hausbank also vorlegen müssen + äh zu welchem preis äh ihn das angeboten wurde [und]
24	RS	[ja:,]
25	RG	und wie ihre einnahmen ausgaben [situation]
26	RS	[ja:]
27	RG	is.
28	RS	ja, ja,
29	RG	so. dann machen die ihn praktisch also ein erstes Angebot?
30	RS	ja,
31	RG	so. äh dann könn sie also nachdem sie dieses Erste angebot [ham, also]
32	RS	[hm? hm?]
33	RG	{>} kaufen sie sich oder {<} gehen zur verbraucherzentrale?
34	RS	ja,
35	RG	und äh + bei der verbraucherzentale/ zentrale gucken sie dann äh in das ähm heft + finanztest,=dort könn sie also viele kreditinstitute mit ihrn besonderheit[en]
36	RS	[ja,]
37	RG	praktisch + äh feststellen, [(wo)]
38	RS	[ja,]
39	RG	sie sich dann auch wEitere angebote? [+]
40	RS	[hm:,]
41	RG	praktisch geben lassen.=[also]
42	RS	[ja,]
43	RG	das is so als wenn man ein kleid kauft. also da muss [man]
44	RS	[ja:,]
45	RG	ja viel gucken, [und]
46	RS	[ja,]
47	RG	wenn man geld kauft muss man auch (viel) [gucken.]
48	RS	[ja,] noch mehr [ja, \$\$]
49	RG	[so.] nOch mehr.
50	RS	{ \$ } ja, { \$ }
51	RG	genau sie sagen das [richtig.]
52	RS	[hm,]
53	RG	und dann äh + werden bei ihn vIEle fragen äh + auftauch[en,]
54	RS	[ja,]
55	RG	und dazu sind wir nachher in der x-straße vierunddreißig~ die zeitung wird dann äh in x-stadt,
56	RS	ja,
57	RG	x-straße vierunddreißich, [in]

58	RS	[ja,]
59	RG	x-stadt sind wir dann also zu äh: + äh anzutreffen,
60	RS	hm,
61	RG	und dass sie dann (uns) äh praktisch diese berAtungsbogen
62	RS	ja,
63	RG	vor äh legen, und sagen bitte guckt doch mal durch [äh]
64	RS	[ja,]
65	RG	äh wo muss ich aufpassen. [dass]
66	RS	[ja,]
67	RG	sie also von Anfang an ein sEhr aktiver kreditnehmer werden, [und]
68	RS	[hm,;]
69	RG	wenn wIr ihn aber sagen. + also das wird ein zu tEUres wohnu/ wohn.
70	RS	ja,
71	RG	bitte die finger davon las[sen.]
72	RS	[ja~]
73	RG	dAnn kann ich ihn nur sagen + nehm sie guten rat an? [denn]
74	RS	[ja,]
75	RG	ich hab das also + lEIdvoll durchlitten. ich sag [das].
76	RS	[ja.]
77	RG	nochmal wirklich so [(deutlich.)]
78	RS	[hm, hm~]
79	RG	äh wenn das ganze sich nachher zum albraum gestaltet das wär [schlimm.]
80	RS	[ja~]
81	RG	und für sIE isses jetzt so, vIEl schularbeiten machen, vIEl angebote einholen,
82	RS	hm~ hm~
83	RS	sie könnten (...)/
		UNTERBRECHUNG der Aufnahme durch DIE ZEITUNG oder durch BANDFEHLER
84	RS	ähm dieses hEft. mit dem finanztest. [das]
85	RG	[ja˘.]
86	RS	bekomm ich bei der verbraucherzen[trale? H]
87	RG	[das könn sie] in der verbraucherzentr[ale]
88	RS	[ja.]
89	RG	EInsehen? [ja?]
90	RS	[ja,] ja,
91	RG	und dann sehen sie also + äh äh da is zum beispiel ähm wird dann über berEItstel- lungszinsen~ oder ob schÄtz[gebührr]
92	RS	[ja~] ja~
93	RG	oder oder wel[che]
94	RS	[ja,]
95	RG	nEbenkosten die einzelnen bank banken nehm, [und]
96	RS	[ja,]

97	RG	dAnn picken se sich en paar raus?
98	RS	hm:?
99	RG	die ihn also gut erschein, [und]
100	RS	[ja,]
101	RG	die schreiben wir dann an und sagen hier ich [habe also]
102	RS	[HH]
103	RG	äh das und das zu zahlen, [was]
104	RS	[hm:,]
105	RG	äh würde ich [also bei ihn praktisch dann zur verfügung]
106	RS	[ja~ ja; ja; hm:,]
107	RG	gestellt bekomm. [da ja auch bEleihungsgrenzen]
108	RS	[HHHH]
109	RG	da [sind, und]
110	RS	[{pp}ach. {mf} ja~]
111	RG	und etwas eigenkapital gehört also auch dazu.
112	RS	ja~
113	RG	ja?

Problempräsentation B

120	RS	äh bei uns is das nämlich äh jetzt so dass wir uns innerhalb von vIer wOchen eine bank suchen mÜssen,
121	RG	ja',
122	RS	wir haben wEder ein äh grundbuchauszug noch sonst etwas vOrliegen, und das is ja für uns jetzt sehr schwierig über[haupt ne bank/]
123	RG	[also ein grund]buchauszug is also das äh das A und O.
124	RS	ja das bekOmm wir aber nIcht, [wir könnten uns]
125	RG	[ja aber~ dann we/]
126	RS	höchstens eine äh ein belEIhungsgutach[ten,]
127	RG	[nee.]
128	RS	jetzt an [äh + fertigen]
129	RG	[nein. nein.]
130	RS	lassen~

Problemlösung B

132	RG	nein, das äh grundbuch [is]
133	RS	[hm,]
134	RG	praktisch äh ja. äh die bUchhaltung der bundesrepublik. und wenn + man über eine buchhaltung keine vernünftigen auskünfte [kriegt~]
135	RS	[ja?]
136	RG	wer also wirklich besitzer is =nachher kommt noch irgendwer aus irgend[(wo)/]
137	RS	[{f} eben~] eben~ drum;
138	RG	also äh + das is also unverantwortlich [wenn]
139	RS	[ja,]

140	RG	äh sie dann also zu einem verkauf gedrängt werden sollen~
141	RS	ja,
142	RG	dann müsste man noch überlegen wElche + sicherheitsschiene man zUsätzlich [äh]
143	RS	[hm:;]
144	RG	bringen [kann]
145	RS	[hm:;]
146	RG	aber wenn Ich ein grundbuch + nich einsehen könnte, [und]
147	RS	[ja,]
148	RG	nich wüsste wie die verhältnisse [{>} die]
149	RS	[ja,]
150	RG	besitzverhält[nisse {<}]
151	RS	[ja,]
152	RG	da dran [sind,]
153	RS	[ja,]
154	RG	dann kann nachher also ein/ irgend jemand ihn die sachen streitig machen, also das is ne schlImme, sache, [(H)]
155	RS	[{p} gut.]
156	RG	da würd ich drIngend abraten. + [und da würd ich also]
157	RS	[HH]
158	RG	die die verkAUfen [wollen,]
159	RS	[ja,]
160	RG	die würd ich also erst mal~ + noch ganz schön also unter druck setzen dass sie klare verhAltnisse [schaffen sollen.]
161	RS	[ja, ja,]
162	RG	ja,
163	RS	denn da is nämlich noch ga/ äh ganz unklar ganz und gar nIcht geklärt, wie äh das mit dem grund und boden dann wird, [der]
164	RG	[ja~]
165	RS	grund und boden für das haus, das wäre wohl ähm: in ordnung, das wäre wohl der le pe ge,=aber der gArten alles was dann noch dazugehört das is [wohl]
166	RG	[o:ch,]
167	RS	halt nIcht geklärt. [(H)]
168	RG	[ne:~}
169	RS	und wir werden jetzt gedrängt weil das wohl innerhalb bis zum jahresende dann auch über die bühne [ge]
170	RG	[{p} ne.]
171	RS	laufen sein [sOll, HH]
172	RG	[nein~ nein~] nein; also da würd ich auch sagen, da muss man über solche dinge öffentlickeit herst[ellen,]
173	RS	[ja:;]
174	RG	denn man kann ihn also nich äh eine sache wo alles sO im unklaren [is]

175	RS	[hm:;]
176	RG	aufs auge drücken, [und]
177	RS	[ja',]
178	RG	sie sind nachher die leidtrage[nde. und]
179	RS	[ja, ja.]
180	RG	das wird ja sicherlich mEhrere betreffen.
181	RS	ja das sind vier äh parten betr[offen. ja.]
182	RG	[ja.]
183	RS	{p} ja.
184	RG	ne, also + dA muss also noch [sehr]
185	RS	[{p}hm:;]
186	RG	ernsthaft [gesprochen werden]
187	RS	[{p}hm:~ hm:~]
188	RG	und wie gesagt wir sind da gErne nachher auch bereit [sie zu unterstützen.]
189	RS	[ach, das wär schön.]
190	RG	ja,
191	RS	das wär schön =und könnte man dann jetzt auch mal zu ihn ich hab nämlich nächste woche urlaub, wenn wir jetzt noch gAr nichts weiter erreicht haben, kann ich da auch in der x-straße mal vOrsprechen [bei ihn dass man sich/]
192	RG	[sie könn in der x-]straße vOrsprechen, [und]
193	RS	{p}das is [das is nett.]
194	RG	in der zeitung wird dann also noch bekannt gegeben weil ich die sprEch[zeiten]
195	RS	[{f}ja?]
196	RG	von hier also nich im kopf hab, [(weil)]
197	RS	[ja?]
198	RG	das im mom[ent]
199	RS	[{mf}gut~]
200	RG	auch nur notdürftig äh [besetzt is.]
201	RS	[hm:? hm:~]
202	RG	aber wir halten das für ne ganz wichtige sache [dass wir dieses leid nich]
203	RS	[{p}ach. das wär schön.]
204	RG	also~ [+]
205	RS	[ja,]
206	RG	bei ihn also auch aufkommt.
207	RS	ja,
208	RG	ja?
209	RS	das is ganz nett von [ihn,]
210	RG	[okay?]

Akzeption

211	RS	recht herzlichen [dank,]
212	RG	[gut,] wieder/

		Abbruch
--	--	---------

Ratgeber F: ostdeutscher Kreditreferent bei Schwäbisch Hall (G)*Baufinanz 12 „Werkwohnung“*

Aufnahme vom: Juli 1995

transkribiert: th, j

Dauer: 3:45

RS: weiblich

Vorgespräch

Das Vorgespräch zwischen der RS und der Mitarbeiterin der Zeitung wurde nicht aufgezeichnet. Der Mitschnitt setzt mit der Begrüßung zwischen RS und RG ein.

Problempräsentation A

1	RG	(...guten) tag?
2	RS	(H) hier ist B aus x-stadt; ich hätte ganz gern mal äh zum: äh:m förder/ zu den fördermitteln eine frage.
3	RG	ja,
4	RS	(R) äh' die wohnungsbauförderung gilt + wohl nur für neunzehnhundertfünfundneunzig.

Problemlösung A

5	RG	richtig. die wird jedes jahr neu aufgelegt, [die]
6	RS	[ja.]
7	RG	wohnbauförderbestimmung, [+]
8	RS	[hm:,]
9	RG	und + gelten nur für das betreffende jahr.
10	RS	ja.

Problempräsentation A'

11	RS	(H) und wenn ich jetzt den antrag noch stellen würde, würdes ja sicher gar nich mehr realisierbar sein; wenn das nur für n halbes jahr gilt. ja?
----	----	--

Exploration A'

12	RG	ich darf mal nachfragen? sie: haben vor, eine eigentumswohnung zu erwerben. [+ o]der?
13	RS	[ja:?] ja?
14	RG	und äh haben sie dort schon ein kaufvertrag [abgeschlossen?]
15	RS	[wir ham den schon:] unterschrieben; ja,
16	RG	gut.

Problemlösung A'

19	RG	(H) dort gibt es jetzt verschiedene möglichkeiten der förderung. es gibt zum ein ein bAUdarlehen, von sachsen anhalt? [+ und]
20	RS	[ja:?]
21	RG	dann gibt es noch die möglichkeit ein zinszuschuss zu erhalten.[+]
22	RS	[hmhm?]

23	RG	beide form sind abhängig von: + ihrn einkommensgrenzen.
24	RS	ja,
25	RG	ja?
26	RS	hmhm?
27	RG	oder von ihren einkomm.
28	RS	hm:?
29	RG	(H) und + prinzipiell gült für beide die aussage, dass mit dem bAUvorhaben, (H) wEnn die förderrichtlinien neunzehnhundertfÜnfundneunzig zum tragen kommen, mit dem bauvorhaben bis dreißigsten sechsten neunzehnhundertsEchsundneunzig begonnen worden sein mUss. wenn sie den kaufvertrag; in neunzehnhundertfünfundneunzig Abgeschlossen [haben?]
30	RS	[ja?]
31	RG	+ dann + treff/ treffen voll diese förderrichtlinien für sie: zu:, aus dem jahr neunzehnhundertfünfundneunzig.
32	RS	aha.
33	RG	auch wenn sie jetzt erst in die wOhnung neunzehnhundertsechsundneunzig einziehen würden.
34	RS	aha. naja, wir wohnen ja eigentlich schon drin. ja?
35	RG	A:ha.
36	RS	na?

Exploration A'

37	RG	das is also:, + jEtz versteh ich sie richtig. [es]
38	RS	[ja,]
39	RG	ist eine + äh:/
40	RS	na von der te ge el. äh. von der treuhand, eine + äh'=ei=äh wErkswohnung [gekauft.]
41	RG	[aha;]
42	RS	ne?
43	RG	gut. dAnn muss ich natürlich korrigieren. ich war jetzt der auffassung, es handelt sich um eine neuge[baute]
44	RS	[hm:?]
45	RG	eigentumswohnung.
46	RS	ja.
47	RG	es ist kEIne neujebaute? [sondern:]
48	RS	[nein.]
49	RG	sie waren schon immer mIEter, [da]
50	RS	[ja,]
51	RG	drinne, und könn die jetzt käuflich er[werben.]
52	RS	[ja.]
53	RG	von [der te el ge.]
54	RS	[so ist es.] ja.

Problemlösung A'

55	RG	(H) hier gelten + IElder, da es sich nicht um eine nEUgebaute eigentumswohnung handelt, nicht, da gelten nicht diese fördermittel.
56	RS	aha.
57	RG	hier haben sie die möglichkeit, über + die treuhand, ein sogenanntes {<} restkaufgelddarlehen {>} zu erhalten. [(R)]
58	RS	[hmhm?]
59	RG	und dieses restkaufgelddarlehen, können sie beantragen über die bank, bei der sie:, ihre wohnung finanzieren.

Exploration A'

60	RS	[ja:;]
61	RG	[finan]ziern sie ihre wohnung?
62	RS	ja,
63	RG	gut. und mit welcher bank, wenn ich fragen darf?
64	RS	sparkasse.
65	RG	sparkasse. okay.

Problemlösung A'

66	RG	(H) sie gehn bitte nochmal zur sparkasse,
67	RS	hm:?
68	RG	(R) sagen; äh: sie kaufen die wohnung, {>} das wissen die ja, [+]
69	RS	[hm:?]
70	RG	{<} und äh: sie haben sich kundig gemacht, es gibt ein sogenanntes restkaufgelddarlehen, von der treuhand.
71	RS	ja?
72	RG	(H) das äh: von konditionen her? (R) ist + begrenzt? auf + zwanzig prozent des kAUfpreises? aber maximal zehntausend demark.
73	RS	hmhm?
74	RG	ja?
75	RS	hmhm?
76	RG	und das muss beantragt werden; über ihre bank? und die äh nicht/ äh leiten das weiter, diesen antrag; an die el be es ost, na:ch + potsdam.
77	RS	ja:,
78	RG	das [weiss ich (...).]
79	RS	[da sind wir auch,] ähm bauparier. + bei der el be es. ja:, [(H)]
80	RG	[das] ist ja positiv. [okay. also:,]
81	RS	[ja, hm:?]
82	RG	ich würd sie bitten~ nochmal mit ihm: + äh berater? zu [sprechen,]
83	RS	[ja:?]
84	RG	bei der sparkasse, + und (H) dieses restkaufgelddarlehen anzusprechen, [und ich]
85	RS	[hm:?]
86	RG	sach mal, es hilft ihn ja, + ihre belastung zu redu[zieren,]

87	RS	[ja:,]
88	RG	beziehungsweise, ihren eigenkapitaleinsatz nicht so hoch zu gestalten.
89	RS	ja.
90	RG	ja?
91	RS	gut. und ansonsten trifft diese wohnungsbauförderung für uns jetzt nicht zu.
92	RG	nein.
93	RS	gut. das wollte ich [eigentlich]
94	RG	[ja,]
95	RS	nur wissen.
96	RG	also;; da sie ein Älteres [objekt,]
97	RS	[ja.]
98	RG	oder ein: + objekt kaufen was worin sie schon immer als [mieter]
99	RS	[ja:]
100	RG	jewohnt hat, treffen die förderlinien; die zwei die ich zuerst genannt hatte; nicht zu.
101	RS	aha.
102	RG	ja:?

Akzeptation:

103	RS	(H) gut. recht vielen/
-----	----	------------------------

Halle, 15.04.2002

Erklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst habe, keine anderen als die von mir angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und die den benutzten Werken wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen kenntlich gemacht habe.

Thomas Schubert

Lebenslauf

Name	Schubert, Thomas
Geburtsdatum	12. 03. 1965
Geburtsort	Görlitz
Wohnort	06118 Halle, Tieckstraße 20
Familienstand	verheiratet, 1 Kind
Schulbildung:	1971-1979 Besuch der Polytechnischen Oberschule 1979-1983 Besuch der Erweiterten Oberschule 1983-1985 Wehrdienst 1985-1986 Arbeit als Betreuer im Kinderheim Görlitz
Ausbildung	1986-1992 Studium an der Martin-Luther-Universität Halle/Wittenberg, Lehramt an Gymnasien, Fachkombination Deutsch/Geschichte 1992 Abschluss der 1. Staatsprüfung 1992-1994 Referendariat am Gymnasium Bitterfeld 1994 Abschluss der 2. Staatsprüfung
beruflicher Werdegang	1994 – 1998 wissenschaftlicher Mitarbeiter am Germanistischen Institut der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg, Abteilung Sprachwissenschaft; Forschungsbereich Gesprochene Sprache seit August 1998 Lehrer an der Berufsbildenden Schule III „J. C. v. Dreyhaupt“ Halle in den Fächern Dramaturgie, Mediasystematik, Präsentationstechnik, Urheberrecht, Marketing und Deutsch

Halle, 23.04.2004