

Bärbel Treichel

Konversationsanalyse von Beratungsinteraktion. Das Handlungsschema der Beratung, Problem- versus Lösungsorientierung und der Ort für biographische Beratung

KURZBESCHREIBUNG

Dieses Modul nutzt die Konversationsanalyse und die interaktionale Soziolinguistik, um ein Beratungsgespräch zu analysieren im Bezug auf die Handlungsschemata der Beratung.

LERNZIELE

1. Fähigkeit zur detaillierten Analyse kommunikativer Strukturen
2. Erkennen der Bedeutung von Sprache und Interaktion im Beratungsprozeß
3. Bewußtheit über kommunikative Aufgaben und sprachliche Ausdruck
4. Verstehen und Anwenden des Handlungsschemas der Beratung
5. Verstehen der Bedeutung biographischer Prozesse für die Beratung

INHALT

- 1. Einleitung**
- 2. Interpretation**
- 3. Ordnung zu jeder Zeit**

© bei der Autorin

Gefördert im Rahmen des EU Programmes Leonardo da Vinci

* **Roh-Übersetzung:** Die vorliegende Übersetzung ist als Arbeitsgrundlage nutzbar, sie ist jedoch **nicht** zitierfähig.
Die Übersetzungen werden fortlaufend überarbeitet. Überprüfen Sie daher bitte regelmäßig die jeweils aktuelle Version.

4. Analysestufen**4.1 Die allgemeine Konversationsgestalt, d.h., das Kommunikationsgenre****4.2 Sequenzielle Analyse****4.3 Formale Konversationsstruktur****4.4 Zu verhandelnde Identitäten****5. Handlungsschema der Beratung****6. Fall-Analyse****7. Diskussion****8. Schlussbemerkungen**

1 Einleitung

Die Reihe von Modulen nähert sich dem Thema der biographischen Beratung aus einer Anzahl verschiedener Richtungen an. Es werden theoretische Diskussionen über Biographieanalyse und biographische Prozesse geführt und empirische Beispiele aus der Beratungspraxis verschiedener Länder, die an dem Projekt teilnehmen, präsentiert. Unter dem empirischen Material gibt es Fallbeschreibungen und Beschreibungen nicht abgeschlossener Beratungsprozesse, Interviews mit BeraterInnen über ihre Arbeitstätigkeit und über die Geschichte der Interaktion mit bestimmten KlientInnen und biographische Interviews mit KlientInnen, die einen Umschulungsprozess durchlaufen haben. Während einiges empirisches Material in Form ethnographischer Beschreibungen verfügbar ist, wurden die BeraterInneninterviews und die biographischen Interviews auf Tonband aufgenommen, transkribiert und für eine kontextualisierte Analyse verfügbar gemacht, welche die Inhaltsentwicklung *und* die linguistische Darstellungsform einbezieht. Beim Vergleich von Inhalt und Form erfahren ForscherInnen nicht nur, was gesagt wurde, sondern auch, wie es gesagt wurde; das zusätzliche prozessuale Wissen liefert den ForscherInnen wertvolle Einsichten in die innere Einstellung ihrer InformantInnen und in die größeren biographischen und sozialen Prozesse, in denen ihre Berichte verankert sind.

Dieses Modul behandelt u.a. eine sehr besondere Art empirischer Daten, die in vorangehenden Modulen nicht auftraten, namentlich eine authentische Beratungssitzung, die auf Tonband aufgenommen und für die Analyse transkribiert wurde. Diese Art von Daten bietet einen direkten Eindruck dessen, was bei einer Beratung gemacht wird, da sie den LeserInnen erlaubt, einer Beratungssitzung zu folgen, wie sie sich tatsächlich einmal entwickelte – und nicht durch den Filter einer Gesprächspartnerin oder eines Gesprächspartners, die oder der ihre oder seine Wahrnehmung schildert. Aus nachvollziehbaren Gründen ist der Zugriff auf authentisches Beratungsmaterial schwer und wir sind den BeraterInnen und KlientInnen sehr dankbar, die uns erlaubten, nicht nur an ihren Beratungssitzungen teilzunehmen, sondern diese auch mitzuschneiden!

Die Niederschrift beleuchtet eine authentische Sitzung einer Beraterin mit ihrer Klientin in einem Umschulungszentrum in Deutschland, bei der sich die beiden zum ersten Mal trafen, um über Probleme und Bedürfnisse der Klientin und die Möglichkeiten des Zentrum, ihr zu helfen, zu sprechen (Erstinformationsgespräch). Die Beratungssitzung ist Teil eines institutionellen Rahmens; die Klientin wurde von amtlicher Stelle an das Zentrum verwiesen und das Zentrum ist dafür verantwortlich, der Klientin irgendeine Art von Leistung zur Verfügung zu stellen. Wie man sich vorstellen kann, hat der institutionelle Rahmen einigen Einfluss auf den Verlauf der Beratungssitzung: Die Klientin muss sich im Zentrum vorstellen, die Einrichtung kann ihr eine Anzahl von Dienstleistungen vorschlagen, die Beraterin hat einen speziellen Beratungsstil entwickelt und als die Klientin in das Zentrum kommt, ist es Sache des Zentrums, die Interaktion zu strukturieren, natürlich unter Rücksichtnahme auf die Bedürfnisse und die Geschichte der Klientin. Das Material, das in diesem Artikel verwandt wird, ist die Transkription des authentischen Tonbandmitschnitts der Beratungssitzung.

Für einen kontrastierenden Vergleich führt dieser Modulartikel ein zweites Datenset ein. Es stammt aus der Beschreibung eines Beraters seiner Beratung einer Klientin über einen längeren Zeitraum und zu verschiedenen Zeitpunkten. Diese zweite Materialart liefert auf keine Beratungssitzung einen direkten Zugriff, da es allein aus der Darstellung des Beraters

besteht. Es ist jedoch ein exzellentes Beispiel für das Potential biographischer Beratung und davon, wie diese in einen sehr erfolgreichen Beratungsprozess einbezogen werden kann.¹

Für die Gesprächsanalyse ziehe ich *ethnomethodologische Konversationsanalyse* (Sacks, 1995; Kallmeyer, 1994) und *interaktionale Soziolinguistik* (Schiffrin, 1994; Gumperz, 1982; Dittmar, 1997) heran. Die Bevorzugung der einen oder anderen theoretischen Rahmung ist dem geschuldet, ob ForscherInnen die Konversationsanalyse als in der Soziologie oder in der Linguistik verankert sehen. Wie Harvey Sacks in seinen Vorlesungen vorschlug, schafft eine detaillierte Analyse von Gesprächsbestandteilen der Interaktion die Grundlage für *eine Soziologie mit anderen Mitteln*. Die Soziolinguistin Deborah Schiffrin beschrieb die interaktionale Soziolinguistik als sich mit der *Kontextualisierung* des Gesagten, d.h., damit "wie Sprache in bestimmten Umständen des sozialen Lebens positioniert ist und wie sie in diesen Situationen Bedeutung und Struktur reflektiert und hinzufügt," befassend (Schiffrin, 1994, 97).

Beim Untersuchen der Mitschnitte und Transkriptionen tatsächlich ablaufender Beratung treffen wir auf situierte, d.h. sozial eingebettete, Kommunikation, die sich reflektierend und interpretierend auf soziales Leben bezieht; wir treffen auf Kommunikation, die für die InteraktantInnen bedeutsam ist und gelegentlich neue Interpretationen schaffen mag, um die reflektierten sozialen Umstände zu erklären. InteraktantInnen können sich auf die Existenz kommunikativer Prozesse verlassen, welche sie durch den Austausch geleiten: Ihnen stehen Mittel zur Verfügung, sich aufeinander zu beziehen und sie wissen um kommunikative Genres, so z.B., was in einer Beratung zu geschehen hat. Die Existenz intuitiv bewusster kommunikativer Prozesse hilft ihnen durch die Interaktion und gibt dieser eine geordnete Erscheinung – wie schwierig auch immer die auszuführenden Aufgaben sind. Gerade durch die Kommunikationsmittel wird eine verlässliche Struktur produziert und über die sozialen Umstände gelegt. Und um Beratung aus Harvey Sacks' Blickwinkel zu betrachten: eine detaillierte Analyse der Konversationsstruktur ist notwendig, um die zugrunde liegende Ordnung hervortreten zu lassen und die sozialen Umstände, wie sie sich durch sprachliche Mittel materialisieren, zu analysieren.

2 Interpretation

Eine grundlegende Annahme der Konversationsanalyse ist, dass soziale und Gesprächsordnung von InteraktantInnen durch sprachliche Praktiken der Interpretation und der Bedeutungsschöpfung kontinuierlich kreiert wird. Wie Goffman (1981) in seinem Buch "Forms of Talk" vorschlug, kann der Austausch von Äußerungen nicht in Begriffen eines Sender-Empfänger-Modells der Kommunikation verstanden werden, in dem der Sender eine Äußerung produziert, die dem Empfänger eins zu eins übermittelt wird. Goffman empfiehlt vielmehr, die Komplexität von Sprecher- und Zuhörerrollen zu beachten: Ein/e SprecherIn hat ein großes Repertoire, um ihre oder seine Äußerungen in Bezug auf Wahrheitsansprüche und inneres Engagement zu modulieren, während ein/e ZuhörerIn gelegentlich weniger aufmerksam sein mag und variierende Grade der Aufmerksamkeit anzeigen mag. Goffman beschreibt kommunikative Interaktion in Bezug auf komplexe Teilnehmerahmen und Produktionsformate: InteraktantInnen wechseln einigermassen oft ihren Stand, also ihre Bezugnahme aufeinander und zu den zu besprechenden Themen. Sie mögen das Gesprächsthema ernst nehmen oder darüber scherzen, sich unfreundlich oder freundlich, formell oder informell zueinander verhalten und zu der gesamten Interaktion

¹ Wir sind Erika Gleisner, die als wissenschaftliche Hilfskraft am Leonardo-Projekt mitarbeitete, sehr dankbar für ihre exzellente Arbeit bei der Transkription und Übersetzung vieler unserer Interviews ins Englische!

mit mehr oder weniger Engagement beitragen. Sie schaffen beim Sprechen Sozialität und beziehen sich auf unterschiedliche soziale Kontexte, welche sie für die gegenwärtige Interaktion relevant machen. Das Repertoire an Mitteln, welches InteraktantInnen zur Verfügung steht, um ihre Anteilnahme an Interaktion und auch die Stärke und Ernsthaftigkeit ihrer Vorschläge zu modulieren, macht es sinnvoll, nicht nur zu untersuchen, was gesagt wird, sondern auch, wie es gesagt wird. Nur eine kontextualisierte Analyse, also eine Analyse, welche das, was gesagt wird, mit dem vergleicht, wie es gesagt wird, hilft dabei, besser zu bestimmen, was ein/e SprecherIn mit ihren oder seinen Äußerungen meint, welche Handlungen sie oder er beim Sprechen ausführt, wie diese in das größere Handlungsschema und kommunikative Genre passen und wie der Einstellungsrahmen zwischen den InteraktantInnen etabliert wird.

3 Ordnung zu jeder Zeit

Harvey Sacks' Vorlesungen basieren auf der ethnomethodologischen Einsicht, dass "menschliche Handlungen auf beschreibbare Weise methodisch sind" (Sacks, 1995, Teil VII, Anhang I, S. 805; vgl. Garfinkel, 1967). InteraktantInnen stellen die soziale Ordnung, die in der vorliegenden Interaktion wirkt, durch kommunikative Mittel her und daher ist strukturelle Ordnung in kommunikativer Interaktion zu finden und zu beschreiben.

Wenn wir Konversationsmitschriften betrachten, haben wir zuallererst das Gefühl, dass Kommunikation sich ungeordnet entwickelt. Der Anschein von Unordnung resultiert jedoch weitgehend aus unserer fehlenden Vertrautheit mit dem Lesen eines aufgeschriebenen Gesprächs. Wir als InteraktantInnen in der realen Welt, als SprecherInnen, die tatsächlich sprechen, sind mehr oder weniger leicht in der Lage, an kommunikativer Interaktion teilzuhaben, und selbst wenn sich die Anzeichen verkomplizieren, bricht die Konversation nicht zwangsweise ab. Wir haben als InteraktantInnen im Alltag Vorstellungen von kommunikativer Ordnung und Unordnung und wir besitzen ein Repertoire kommunikativer Mittel, um mit ihnen umzugehen. Kommunikative Prozesse zeigen die aller sinnvollen Kommunikation zugrunde liegende Ordnung auf. Wie Harvey Sacks in seinen Vorlesungen entwarf: "Personen finden Wege, das nicht zu ignorieren, was sie eigentlich tun sollten" (Sacks, 1995, Teil I, Vorlesung I, S. 7), selbst wenn sie linguistisch gegen die Erwartungen handeln. In anderen Worten, wenn eine Komplikation auftritt, zeigen InteraktantInnen einander, dass sie eine Vorstellung von einer normalen kommunikativen Entwicklung haben: Sie greifen zu Reparaturmaßnahmen und beziehen sich auf kommunikative Ordnung, trotz eines – nur augenscheinlichen – Mangels daran. Harvey Sacks führt Beispiele aus Telefongesprächen in einem Therapiezentrum für Suizidgefährdete an, in welchen Menschen aus nachvollziehbaren Gründen ihre Namen nicht angeben wollen. Stattdessen benutzen sie komplexe kommunikative Strategien, um die Frage nach ihrem Namen nie auftreten zu lassen.

Die/ der AnalystIn benutzt die inhärente Konversationsordnung und die Tatsache, dass kommunikative Ordnung auf die soziale Ordnung verweist, diese stärkt und in Teilen, die für den betreffenden interaktiven Austausch relevant sind, erneuert. In Bezug auf Mitschriften von Beratungssitzungen, ist die linguistische Oberfläche symptomatisch für viele der Phänomene, welche die/ der AnalystIn studieren möchte. Sie liefert der Analytistin oder dem Analytisten die Mittel, von analytischem Standpunkt aus etwas über die Interaktion auszusagen. Dank dieses in der Diskursanalyse verankerten analytischen Ansatzes, kann sie oder er mehr über die Konversation sagen als vielleicht selbst die InteraktantInnen. Aus diesem Grund ist es selbst für BeratungsexpertInnen lohnend, die thematische Entwicklung *und* die strukturelle Entfaltung der Beratungsinteraktion zu studieren, da sie andere Perspektiven auf den Beratungsprozess bieten. Detailliertere Aussagen über die

theoretischen Grundlagen und methodologischen Instrumente von Konversationsanalyse bieten Deppermann (2001), ten Have (1999), Linell (1998), Hutchby & Wooffitt (1998), Kallmeyer & Schütze (1976), Kallmeyer (1988), Bergmann (2001).

4. Analysestufen

Beim Analysieren von Konversationsinteraktion mit konversationsanalytischen Methoden, müssen wenigstens vier Stufen beachtet werden. Diese Stufen sind für die Etablierung von Interaktion fundamental; sie beziehen sich auf verschiedene Aspekte der Wirklichkeit. Die interessierenden Konversationsphänomene erstrecken sich unterschiedlich weit und müssen analytisch unterschieden werden: Sie mögen die lineare Entfaltung und sequenzielle Ordnung mündlicher Rede betreffen (4.2), sie mögen hauptsächlich in der strukturellen Oberfläche der mündlichen Rede verankert sein (4.3) oder sie mögen aus einer Vielzahl struktureller Mittel bestehen, die längere Abschnitte oder den gesamten Wortwechsel umfassen (4.1, 4.4).

Um nicht nur den Inhalt zusammenzufassen, muss erfragt werden, worüber wie gesprochen wird und mit welchen Absichten.

4.1 Die allgemeine Konversationsgestalt, d.h., das Kommunikationsgenre

Beratung ist ein spezielles Kommunikationsgenre, welches bestimmte Anforderungen an die InteraktantInnen stellt, was die Gesprächsthemen, die Form des Gesprächs und die Identitäten der GesprächspartnerInnen im Bezug auf einander betrifft. Weitere Aspekte beziehen sich auf die institutionelle Einbettung der Beratung und darauf, inwieweit sie die Beratungsinteraktion beeinflusst (für eine Diskussion der Kommunikationsgenres, vgl. Luckmann, 1986; Keppler, 1994; Ehlich, 1986; Rehbein, 1988; es wurde viel geschrieben über die institutionelle Einbettung von Konversation, z.B. Günther & Kotthoff, 1992; Erickson & Shultz, 1982; Hinnenkamp, 1985). Im Sinn großer formaler Muster ist es notwendig, die dominierenden Kommunikationsschemen der Präsentation zu betrachten, d.h., man muss bestimmen, durch welche großen strukturellen Formate die InteraktantInnen ihre Themen entfalten. Dies können die Kommunikationsschemen des Erzählens, des Beschreibens und des Argumentierens sein.

4.2 Sequenzielle Analyse

In der Konversationsanalyse gilt soziale Wirklichkeit als prozessuales Phänomen, d.h., soziale Wirklichkeit entfaltet sich als Prozess in konkreten Kommunikationssituationen, wenn InteraktantInnen einander signalisieren, was in welcher Reihenfolge zu berücksichtigen sei. Die Entwicklung von Themen und Hauptthemenlinien ist darum relevant für die prozessuale Konstruktion von Wahrheit im Diskurs. Die Aneinanderreihung von Themen im Diskurs vermittelt temporale, kausale, räumliche und soziale Beziehungen. TextlinguistInnen sprechen gelegentlich von *Erfahrungssikonizismus* (experiential iconicism), wenn der Diskurs durch seine lineare Ordnung zum Ikon der Wirklichkeit, welche er konstruiert, wird (Enkvist, 1981).

4.3 Formale Konversationsstruktur

Die Analyse der formalen Konversationsstruktur sagt etwas über die *Ethnomethoden* der InteraktantInnen im Gespräch aus. Für die Ethnomethodologie sind dies die Techniken des Verstehens und sich verständlich Machens. Ein weiterer Fachbegriff in der Literatur lautet *Kontextualisierungshinweise* (contextualization cues; Gumperz, 1982): InteraktantInnen beziehen sich mittels linguistischer Mittel auf Parameter der sozialen Einordnung des Austauschs, auf den Status, das Alter, das Geschlecht, die emotionale Qualität der Beziehung, sowie die Relevanz der biographischen Dimension.

Im Besonderen ist es sinnvoll, die folgenden Phänomene zu betrachten: *Flüssige gegen stockende Rede*: In jeglicher Konversation gibt es Abschnitte, die deutlich flüssiger sind als andere. Variationen in Redepausenmustern, Sprechfehlern und sprachlichen Reflektionsanzeigern deuten auf unterschiedliche Flüssigkeitsgrade hin und mögen als leichte oder schwierige Ideenformulierung interpretiert werden. *Intonationskonturen* informieren über die Schließung von ideellen Einheiten und größeren Sprechsegmenten, wie sie von den GesprächspartnerInnen wahrgenommen werden. Eine Vielzahl linguistischer Mittel werden angewandt um *Meinungsunterschiede* gegen -nähe zu symbolisieren, wie z.B. Einschränkungen ("gewissermaßen", "bis zu einem gewissen Grad", "irgendwie") oder deiktische Anzeiger von Nähe und Distanz ("hier" – "dort", "dies" – "jenes", "ich"/ "wir" – "man"). Auch *vage Ausdrucksweise* mag als Fremdheitsindikator interpretiert werden. Die *Sprechmodalität*, d.h. Grade der Ernsthaftigkeit, des Scherzens oder der Ironie, informiert über die innere Einstellung zum Gesagten. Zuletzt sagt die Schaffung von *Reziprozität* etwas über die Qualität der Interaktion aus, also darüber zu welchem Grad InteraktantInnen sich aufeinander beziehen, Ideen aufgreifen und Unterstützung oder Wettstreit signalisieren.

Fragen an eine bestimmte Beratungsinteraktion mögen sein, was die formelle Seite der Interaktion charakterisiert und ob in den formellen Mustern starke Brüche oder Transformationen auftreten.

4.4 Zu verhandelnde Identitäten

InteraktantInnen verwenden eine Vielzahl linguistischer Mittel, um auf allgemeine Weise Aspekte sozialer Identität auszudrücken: Sie mögen Expertise oder Hilflosigkeit, Alter und Geschlecht, BeraterInnen- oder KundInnenverhalten, Berufsidentität, Bildung, soziale und regionale Zugehörigkeit oder einfach ihren Wunsch oder ihre Unwilligkeit, an der Umschulungsberatung teilzunehmen, ausdrücken. Wie Garfinkel betont, handeln wir als InteraktantInnen in der sozialen Welt nicht in festen sozialen Rollen, die nur in Worte gefasst werden müssen. Wir müssen vielmehr sicherstellen, dass die Charakteristika, die wir im Austausch mit anderen stärken wollen der Partnerin oder dem Partner demonstriert werden. Für eine Beratungssitzung bedeutet dies, dass die/ der BeraterIn und die/ der KlientIn ihre Identitäten in Bezug auf einander für die laufende Interaktion aktiv entwerfen müssen und einander demonstrieren müssen, was für eine Art von BeraterIn und KlientIn sie sind. Auch der Rahmen einer Beratungsinteraktion ist für interaktionale Arbeit interessant: Die/ der BeraterIn muss zum Beispiel entscheiden, wie geschlossen oder offen sie oder er den Rahmen gestalten will, wie stark sie oder er sich auf den institutionellen Rahmen des Austauschs bezieht und wann sie oder er die Besonderheiten der Situation der Klientin oder des Klienten heranzieht. Die/ der KlientIn demonstriert durch ihre oder seine interaktionale Arbeit, wie sie oder er sich selbst in dem Austausch entwirft, wie viel sie

oder er beitragen möchte und wie sie oder er sich in Beziehung zu der/ dem BeraterIn und dem interaktionalen Rahmen und den zu diskutierenden Themen sieht.

Die formalen Charakteristika, die in 4.3 diskutiert wurden, werden nun zusammengetragen und interpretiert, um auf einem übergeordneten Level zu Betrachtungen über den Diskurs und die Identitätskonstruktionen, wie sie aus der Interaktion hervorgehen, zu gelangen.

5 Handlungsschemata im Kommunikativen Genre der Beratung

Wie oben diskutiert, bewegt das kommunikative Genre der Beratung InteraktantInnen dazu, eine Reihe thematischer und formaler Erfordernisse zu beachten. Beim Durchlaufen des kommunikativen Genres der Beratung, müssen sie eine Reihe von Aufgaben erfüllen und sprachlich ausformulieren, die das Handlungsschema der Beratung mit sich bringt.

Ich beziehe mich hier auf Werner Kallmeyers (2000) Entwurf der Teilpunkte von Beratung, also der Aufgaben der InteraktantInnen in einer Beratungssitzung.

(a) Definition der Situation und Vorbereitung des Handlungsschemas der Beratung

Zu Beginn einer Beratungssitzung (welche die erste von mehreren sein mag), muss die Beratungsnotwendigkeit ausgesprochen werden und die/ der BeraterIn muss als die beratende Person ausgewählt werden. Die ersten Wortwechsel müssen sich darum um die Vorbereitung des kommunikativen Genres der Beratung drehen. Das hat mit der Verhandlung über Verantwortlichkeiten, Kompetenz und Vertrauen zu tun. Diese Dimensionen ermöglichen das Handlungsschema der Beratung; und die Festlegung der Bedingungen zu diesem Zeitpunkt wird für alle weiteren Zusammentreffen eine große Rolle spielen, z.B. für die emotionalen Eigenschaften des Austauschs oder inwieweit die Institution in das Gefüge hineinspielt.

(b) Problempräsentation

Die/ der KlientIn präsentiert ihren oder seinen Fall, stellt dar, wie er sich entwickelt hat, wie er problematisch wurde und welche Mittel bisher ergriffen wurden, um das Problem zu lösen.

(c) Entwicklung einer Problemdefinition

Die/ der BeraterIn fragt, um das Problem zu verstehen, und BeraterIn und KlientIn arbeiten an der Entwicklung einer Definition des Problems als Basis für den Beratungsprozess.

(d) Neudefinition des Problems und Definition des Beratungsthemas

Wenn Wissen über die Art des Beratungsbedarfs wächst, können InteraktantInnen deutlicher ausdrücken, was Thema und Aufgaben des Austauschs sein sollten.

(e) Entwicklung einer Lösung

Die InteraktantInnen bedenken Mittel zur Lösung des von ihnen identifizierten Problems, sie reflektieren die zu erfüllenden Bedingungen, geben und reflektieren Ratschläge und evaluieren ihre Problemlösungsarbeit.

(f) Den Ratschlag verarbeiten und verdauen

Die/ der KlientIn bedenkt, was ihr oder ihm als Ratschlag angeboten wurde, evaluiert es und mag sich entscheiden, den Ratschlag als Beratungsergebnis anzunehmen.

(g) Vorbereitung für die Umsetzung

KlientIn und BeraterIn spielen mental die Durchführbarkeit und Folgen des Ratschlags durch und entscheiden, ob der Ratschlag durchführbar ist.

(h) Verabschiedung der Beraterin oder des Beraters

Die/ der KlientIn äußert mehr oder weniger deutlich, dass die Aufgabe der Beratungssitzung erfüllt ist und dankt möglicherweise der/ dem BeraterIn.

Kallmeyers Fließschema der kommunikativen Beratungsaufgaben wurde als Resultat empirischer Erforschung einer Reihe von Beratungsprozessen in unterschiedlichen Umfeldern entwickelt. Es stellt eine idealisierte Version der in einer Beratungssitzung zu erfüllenden Aufgaben dar. Kallmeyer bemerkt, dass diese Beratungsschritte nicht immer in der entworfenen Ordnung stattfinden und dass die Unterteilung der Sequenzen oft eher fließend denn fest ist. Um noch einmal auf Harvey Sacks' Terminologie zurückzugreifen, ein von Zusammenhängen freies Schema wie von Kallmeyer präsentiert, kann auf Umschulungsberatung angewandt werden und mit Kontextbewusstsein verfeinert werden, so dass aus Beratung im Allgemeinen und im Besonderen neue Einblicke entstehen mögen. Einer der Topoi dieser Sequenz von Modulen betrifft die biographische Dimension, wie sie sich in der Umschulungsberatung materialisiert.

ÜBUNG: Diskussionsvorschlag

Bei der Betrachtung des in Kap. 5 abgebildeten Fließschemas der in der Beratung auszuführenden Aufgaben kann man sicher Stellen identifizieren, an denen biographische Betrachtungen wahrscheinlich sind. Um mit dem Modell vertrauter zu werden, ist es nützlich, die beschriebenen Stufen des Beratungsprozesses, die besonders anfällig für biographische Betrachtungen sind, zu identifizieren.

6 Fallanalyse

In diesem Kapitel werden größere Ausschnitte einer authentischen Beratungssitzung präsentiert und in Begriffen des Handlungsschemenmodells der Beratung beschrieben. Es wird auf die inhaltliche Ausfüllung der verschiedenen, in Kallmeyers

Handlungsschemenmodells der Beratung beschriebenen Handlungsstufen, wie auch auf die formale Ausführung der interaktionalen Schritte geachtet. Ein Segment wird für eine nähere Diskussion der biographischen Informationen, welche die Interaktantinnen thematisieren, ausgewählt.

Der Fall entfaltet sich wie folgt: Als das Transkript einsetzt, haben die Gesprächspartnerinnen bereits ihre Rollen in der Interaktion als Beraterin und Klientin verhandeln können. Ihre Rollen sind durch den institutionellen Rahmen vorgezeichnet: Die Klientin wurde zu der Beraterin gesandt, um mit einem Hilfsschema für eine Umschulung ausgestattet zu werden. Die Anforderungen für Stufe a des Modells, die Situationsdefinition, wurden erfüllt und das Handlungsschema der Beratung konnte durch die Interaktantinnen etabliert werden.

In den ersten Zeilen, die nun diskutiert werden, *präsentiert* die Klientin (K) *ihr Problem* (Stufe b). Sie wird von der Beraterin (B) darum gebeten.

- B: ehm . generell ist es so/ & ich weiß nicht sagen Sie noch mal(-) . gesundheitliche Beeinträchtigung ist(-) .
 K: Haut(,) . (Feuchtigkeit)
 B: Kontakt/ Kontakt . allergie

Die Klientin ist eine Friseurin und wegen einer Hautallergie kann sie ihren erlernten Beruf nicht weiter ausüben. Das größte Problem der Klientin wird als medizinische Kategorie formuliert.

Die folgenden Wortwechsel drehen sich um die Entwicklung einer *Problemdefinition* (Stufe c). Dies ist eine interessante Phase in der Beratung, da Klientin und Beraterin zu einem besseren Verständnis des Problems gelangen und dafür seine verschiedenen Aspekte berühren müssen.

- B: eh . gegen bestimmte Stoffe(?)
 K: nein . alles Feuchte(,)
 B: nur Feuchtigkeit(?) .
 K: ja(,) . na und Nickel . sehr stark(,)
 B: na(-) . [kommentiert, was sie sich notiert bis+] Feuchtig . keit . . + aber nicht die . Stoffe die im Frisörhandwerk jetzt so verwendet werden(?)
 K: da ist nichts(,) . da ist gar nichts nö(-)
 B: das wurde getestet(?)
 K: ja . . aber es reicht jetzt schon wenn ich einen nassen Lappen in die Hand nehme oder so(,) . also es ist immer bei mir was Feuchtes(,) }
 B: und was passiert dann(?) . was ist zu Hause wenn Sie was in die Hand/
 K: ja dann krieg ich/ . ja dann krieg ich () und krieg Bläschen(,) }
 B: und zu Haus(-) . was machen Sie da(?)
 K: na(-) . größten Teils mit Handschuh(,) .
 B: mhm(-) . . das geht(?)
 K: muss(-) . ((kurzes Lachen)) .
 B: mhm
 K: aber ich hab mich da also(-) . wo ich gearbeitet habe war das natürlich viel schlimmer(,) .
 B: mhm
 K: aber ich bin jetzt schon über ein Jahr raus aus dem(-) . Beruf(-) . und trotzdem . also das wird sich nicht mehr ändern . ich denke dass das(-) . dass das jetzt da ist mit meinem(-) . Hautproblem & und(-) .
 B: mhm . und das ist aber(-) . überwiegend an den Händen ja(?) .

- K: ja nur an den Händen(.)
 B: nicht irgendwo anders . dass das einfach sich weiter trägt oder so(?)
 K: nee nur an den Händen nee
 B: mhm(,)

Die Beraterin braucht ein besseres Verständnis des Problems und fragt nach den Substanzen, welche die Allergie hervorrufen, nach den Symptomen und den Umständen, unter denen sie auftreten. Es lohnt sich anzumerken, dass die Problemdefinition eine der komplexeren Aufgabe im Beratungsprozess zu sein scheint, welche einige Wortwechsel zwischen BeraterIn und KlientIn erfordert, und dass BeraterInnen nicht erwarten sollten, das Problem oder die Gruppe von Problemen direkt präsentiert zu bekommen; längere Wortwechsel über die Aussprache des Problems sind eher die Regel als die Ausnahme.

Wie Kallmeyer betont, können Abschnitte der Problempäsentation und -definition in unterschiedlichen Phasen des Beratungsprozesses auftauchen, so dass ein informierter Eindruck von dem Problem möglicherweise spät in der Beratungssitzung entsteht.

Klientin und Beraterin schreiten sodann zur *Definition des Beratungsthemas* fort, d.h., zu einer Klarstellung, worauf sich die Beratung konzentrieren soll. In unserem Beispiel wird die Beraterin nun sehr aktiv, indem sie erklärt, was die Institution der Klientin anzubieten hat (Stufe d). Gelegentlich mögen Reflexionen über den möglichen Beitrag der Beratung eine Neudefinition des Problems einschließen.

- B: grundsätzlich ist es halt einfach so() . dass wir(-) . ehm(-) . dual ausbilden(,) . wissen Sie was dual heißt(?) .
 K: auf das bezogen jetzt nicht . nee(-)
 B: ja(-) . also Sie machen einen Part einer Berufsschule() . den ganzen Theorieteil()
 K: mhm
 B: wenn es zum Beispiel Bürokauffrau ist() . gehen Sie zwei mal & ein/ eine Woche einmal in der Woche zur Berufsschule und eine Woche zwei mal in der Woche(-) . und . die restliche Zei/ der Zeit(-) . ehm . die restliche Zeit suchen wir für Sie einen Ausbildungsbetrieb . wo Sie permanent(-) . dort zugehen sind(,)
 K: mhm
 B: wo Sie dann praktische Fähigkeiten gleich erlangen können(-) . sich versuchen einzubringen in das Team(-) . Aufgaben mit übernehmen(-) . und dort muss auch dann ein Ausbilder vorhanden sein(,) . der dann zuständig für Sie ist(-) . der auch so einen Durchlaufplan hat(,) . das alles ein bisschen mit begleitet(,) . das heißt dual also gekoppelt(-) . Theorie und Praxis(,) . ja(?)
 K: mhm
 B: das ist unsere Form der Umschulung hier() . es gibt auch noch andere Möglichkeiten(-) . andere Bildungsträger . ehm . bieten es an(-) . dass man zwei Jahre lang `ne Ausbildung macht und auf der Schulbank sitzt() . und nur ein viertel Jahr(-) . ein Praktikum macht(,)
 K: mhm
 B: irgendwo in einem Betrieb(,) . ja(?) .
 K: mhm
 B: dann ist man wirklich Praktikant(-) . wo Sie jetzt bei uns hier richtig Umschüler(-) . oder eben Auszubildender sind(-) . nur `ne verkürzte Ausbildungszeit haben(,) . also(-) . Azubi . zum zweiten mal . ne(?) . . ehm(-) . generell hat das viele Vorteile() . weil Sie natürlich zwei Jahre lang in einen Betrieb integriert sind() . und sich da auch schon gut einbringen können(,) . bestimmte Aufgabenbereiche übernehmen(-) . gerade wenn vielleicht . jemand in Schwangerschaftsurlaub geht

oder langsam rausgeht(-) . oder generell . ein expandierendes Unternehmen ist & hat man natürlich schnell die Möglichkeit wenn die Sie zwei Jahre lang kennen gelernt haben(-) . schnell reinzurutschen in den Bereich(.) .

K: mhm

B: aber . Fakt ist() . es ist meist unabhängig davon(-) . oder oftmals unabhängig davon ob Sie wirklich gut sind oder nicht gut sind(-) . hat das Gel/ eh . Unternehmen kein Geld(-) :dann: . kommt es oftmals auch nicht zu einer Übernahme(.) .

K: mhm

B: trotzdem ist durch diesen hohen Praxisanteil(-) . haben Sie danach dann sehr gute Grundlagen um sich zu bewerben(.) . dann können Sie in die Bewerbung natürlich reinschreiben "zweijährige Ausbildung mit sehr hohem Praxisanteil . in . ((schneller bis+)) den den den den den Bereichen"(,)+ . ja(?) .

K: mhm

B: ist natürlich ein Vorteil für(-) . alle dabei(.) . . der Betreib(-) . braucht für Sie da keine Ausbildungsvergütung zu zahlen() . ja(?) . sondern das macht alles der Rentenversicherungsträger(-) . in Ihrem Fall jetzt die genossenschaftliche Vereinigung(.) .

K: mhm

B: die dann das Übergangsgeld zahlt(-) . und der Betrieb Sie sozusagen zwei Jahre kostenlos hat(.) . ja(?) . ist einfach(-) . Sie haben einen Nachteil durch Ihre Behinderung() . ja(?) . die Allergie() . aber einen Vorteil eben in dieser Form(.) . dort auch integriert zu werden . ja(?) . also einen finanziellen Vorteil(.) .

K: mhm

Im ersten Teil übernimmt die Beraterin eine institutionelle Perspektive: Sie konzentriert sich sehr auf die Einrichtung zur beruflichen Rehabilitation und erklärt deren Philosophie. Im zweiten Teil bringt die Beraterin die Perspektive der Firmen, die Auszubildende des Bildungswerks akzeptieren, vor; sie haben üblicherweise viele Vorteile daraus. Erst im dritten Teil konzentriert sich die Beraterin auf die Perspektive der Klientin, die auch von dem vorgezeichneten Ausbildungsweg profitiert.

Es scheint, als gibt es kaum Zeit für Fragen der Klientin. Die Perspektive des Bildungswerks ist sehr dominant und da Stufe d ebenfalls um eine Neudefinition des Problems bemüht ist, kann man an der Strukturierungsarbeit der Beraterin erkennen, dass sie es vorrangig zu einem institutionell zu lösenden Problem erennt und nur wenig auf die Klientin eingeht und Informationen von ihr sammelt.

Es ist jedoch sehr klar, dass das Berufsbildungswerk ein leistungsstarkes Ausbildungsprogramm organisiert, das Theorie und Praxis kombiniert und eine Philosophie vertritt, seine KlientInnen ernsthaft zu begleiten.

Im folgenden Segment der Beratungssitzung sind Beraterin und Klientin mit der *Entwicklung einer Lösung* beschäftigt (Stufe e, etwa 8 transkribierte Seiten), der am stärksten fordernden Aufgabe im Beratungsprozess und einer, die viel aus einem angeregten Austausch der GesprächspartnerInnen profitieren kann. Wie man aus dem vorangegangenen Austausch vermuten kann, ergreift die Beraterin wiederum die Initiative und präsentiert den Umfang an beruflichen Tätigkeiten, welche das Bildungswerk fördern kann. Die Beraterin arbeitet eine lange Berufsliste durch. Da diese Aufzählung längere Zeit beansprucht, wähle ich wenige Auszüge aus, um einen Eindruck der Problemlösungsarbeit in dieser Beratung zu vermitteln.

B: das sind die Berufe() . die wir(-) . eh . bisher(-) . wir arbeiten glaub' ich seit einundneunzich hier() . :in: (-) . der Bereich berufliche . Rehabilitation in

Betrieben() . und hier sind Berufe die wir bisher ausgebildet haben(,) . ja(?) . . . :eh: . wir gehen die mal langsam durch(,) & Kaufmann im Einzelhandel(-) . also das sind Einzelhandelsbetriebe wo eben was verkauft wird(-) . Kaufmann im Groß- und Außenhandel(-) . wäre zum Beispiel(-) . müssen wir einfach gucken immer nach Neigungen Fähigkeiten Interessen . ja(?) . ich könnte mir zum Beispiel vorstellen wenn wir denn so ein . Drogeriegroßhandel haben oder so was . da kennen Sie sich ja mit den Produkten auch einfach mal aus . oder so(,)

K: mhm

B: da müsste man speziell nach Großhandels . unternehmen suchen . wo Sie sagen "mensch(-) . da hab ich Kenntnisse . Fähigkeiten und Neigungen auch(-) . und das könnte ich mir gut vorstellen . dort im . eh . als Kaufmann des Groß- und Außenhandels eine Ausbildung zu machen(,)" . :ja:(?) .

K: mhm

B: eh . viele . die aus dem Bau kommen(-) . und Baustoffkenntnisse haben :oder:(-) . ich hab einen Kachelofensetzer mit dabei der sagt eben auch "ich habe ganz viel Kenntnisse in diesen und jenen Bereichen" . die gehen natürlich lieber in den Baustoff/ Baustoffgroßhandel(-) . oder in einen Baumarkt oder(-) . in einen speziellen Elektrogroßhandel wenn jemand Elektromonteur war(,) . ne(?) . also . müssen wir einfach gucken nach Neigungen und Interessen(-) . wo Sie da gern hingehen könnten . nur(-) . wie gesagt(-) . das setzt wirklich daran an wo ru/ liegen Ihre Interessen() . ja(?) . wo finden wir dann vielleicht auch einen Ausbildungsbetrieb(,) . . :eh: . Kaufmann in der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft(-) . ist der Immobilienkaufmann() . ja(?)

K: mhm

B: ich denke das wissen Sie & sagen Sie immer halt stopp wenn Sie nichts wissen(,)

K: mhm

Für dieses Gespräch ist charakteristisch, dass es sehr stark durch die Beraterin dominiert wird, welche die in der Einrichtung bestehenden beruflichen Möglichkeiten aufzählt. Bezug auf die Klientinnenperspektive tritt nur in Beispielen anderer KlientInnen auf, welche in der beruflichen Umschulung untergebracht wurden. Natürlich erwähnt die Beraterin, dass es ein Problem von "Fähigkeiten und Interessen" ist, ob ein Ausbildungsprogramm erfolgreich ist – in Bezug auf diese Kategorie muss die Berufsaufzählung der Klientin jedoch einigermaßen beliebig erscheinen.

Die Beraterin hat eine spezielle Art, ihre Präsentation vorzustrukturieren, indem sie zu einigen Berufen anmerkt, dass sie sehr hohe Anforderungen an Auszubildende stellen – zu hohe Anforderungen für die Klientin, wie sie sie bewertet.

B: Rechtsanwaltsfachangestellte Steuerfachangestellte Sozialversicherungsfachangestellte und Verwaltungsfachangestellte(-) . die . recht gehobene Anforderungen haben in der Ausbildung(,) . also fast bis auf Abiturebene . dass dort eh . man . ne Möglichkeit hat einen Ausbildungsplatz zu finden(-) . man muss wirklich sehr sehr gute Zeugnisse mitbringen(-) . und die Ausbildung ist sehr anspruchsvoll(,) . das hab ich jetzt schon mitgekriegt von denen die wir(-) . versucht haben da zu integrieren(,) . zusätzlich entstehen da erhebliche Kosten für Zwischenprüfungen und zusätzliche Lehrgänge(,) . wo Sie wahrscheinlich in/ mit Ihrer genossenschaftlichen Vereinigung auch Unterstützung bekommen würden(-) . aber . wenn andere von anderen Kostenträgern kommen ist es ein bisschen kribbliger immer ne(?) . . . ((leiser bis+)) besteht da(?) . (a . b) (?) + .

K: Rechtsanwaltsfachangestellte hatte ich damals mich mal informiert bevor ich meine Lehre angefangen hab & aber wenn Sie sagen es ist so wie so mit Abitur und(-) .

B: nee nicht nur(,) . also ich denke man muss einfach gucken(,) . müssten wir noch mal nachgucken(°) . ich mache erst mal ein Kreuzchen dran ja(?) .

Obwohl die Ausbildung zur Rechtsanwaltsfachangestellten als zu anspruchsvoll für die Klientin eingeschätzt wird, informiert die Klientin die Beraterin, dass sie an diesem Beruf interessiert ist. Ein kurzer Wortwechsel zwischen Beraterin und Klientin entsteht, woraufhin die Beraterin ein Kästchen auf ihrem Fragebogen ankreuzt.

Die Problemlösungsphase des Gesprächs ist eine sehr lange. Dies ist teils dem Fakt geschuldet, dass die Beraterin eine große Anzahl an Berufen anzubieten hat. Andererseits stellt die Problemlösungsphase die größten Anforderungen an die Gesprächspartnerinnen. In Bezug auf das vorliegende Segment muss erwähnt werden, dass die Beraterin *Abkürzungsstrategien* benutzt, um ihr Beratungsschema durchzuführen: Obwohl die Klientin Interesse an einer bestimmten Tätigkeit erklärt, fragt die Beraterin nicht, was die Attraktivität der Tätigkeit für die Klientin ausmacht. Selbst wenn sie mit ihrer Einschätzung, dass die Ausbildung zur Rechtsanwaltsfachangestellten zu anspruchsvoll für die Klientin ist, muss es für ihre weitere Beratung interessant sein, die ihre Klientin interessierenden Bereiche kennenzulernen, ob dies zum Beispiel Büroarbeit, Kundenkontakt, Kommunikation, interessante Tätigkeitsfelder, abwechslungsreiche Tätigkeiten usw. sind. Obwohl die Klientin ihr Interesse erklärt, liegt es der Beraterin nicht, die Erwiderungen ihrer Klientin zu nutzen, um ihre Beratung mehr auf die Klientin auszurichten.

Neben der vermuteten intellektuellen Befähigung der Klientin nur zu bestimmten Berufen, konzentriert sich die Beraterin weitgehend auf die Gesundheitsdimension.

B: Hotelfachmann und Restaurantfachmann(°) . .

K: im Hotel hätte ich auch gerne(-) . gearbeitet(,) . und was is das genau(°) . Hotelfach/ also Restaurantfachmann(?)

B: ja da sind Sie für(-) . eben Gastronomie/ gastronomische . Dinge zuständig

K: aber das wär doch auch feucht oder(?)

B: ich denke Sie müssen Tische abwischen Sie müssen/

K: eben(,) . das ist es ja(-) .

B: beides(,) . ich denke auch beim . Hotelfachmann ist es ja . so weit ich informiert bin(-)

K: man fängt ja immer klein an(,)

B: wenn Sie da klein anfangen sind Sie natürlich vielleicht auch erst mal für Zimmerservice und so was zuständig(-)

K: ((lauter bis+)) ich meine(-) . eh Spaß machen würde mir das auf jeden Fall+ . aber ehm . ich weiß dass ich jetzt unfähig geschrieben wurde und wenn ich dann wieder in so einen Beruf reingehe(-) .

B: mhm

K: ich weiß nicht was die GRBA dazu sagt . aber(-) .

B: da müssen wir gucken(,) . also da müssen wir vorsichtig sein & und wenn Sie sich nicht sicher sind(°) . also wir können ja erst mal ein Kreuzchen mit dran machen(°) . dann müssen Sie das einfach arbeitsmedizinisch noch abklären(,) .

K: mhm

B: wir können nachher im Internet auch noch mal gucken(°) . da stehen auch die gesundheitlichen Voraussetzungen immer(,) . also wenn da zum Beispiel drin steht(-) . ehm . eh . keine Atemwegserkrankung und keine Kontaktallergien oder irgendwas dergleichen oder(-) . eh . eh . hundert Prozent gesunde Haut(-) . dann fällt das natürlich schon aus(,) . ja(?) . hab's hier erst mal(-) . versehen mit einem Kreuzchen(,)

Wiederum weist die Klientin auf einen Beruf hin, der ihr gefällt. Diesmal wird der Beruf ausschließlich in Bezug auf seine gesundheitlichen Ansprüche diskutiert und wiederum fragt die Beraterin nicht weiter, welche anderen Aspekte ihn für ihre Klientin attraktiv machten.

Es sollte nun interessant sein, den genauen Ausschnitt der Beratung anzusehen, in dem ein Beruf für die Klientin ausgewählt wird (noch immer Stufe e). Dies geschieht nachdem die Beraterin ihre Berufsliste abgearbeitet hat, als die Klientin die Möglichkeit zum Sprechen bekommt.

- B: das sind die Berufe die wir jetzt so(-) . :ehm: . hier im Angebot haben(,)
- K: also für mich ist es eigentlich wichtig dass ich nicht nur am Computer sitze sondern dass ich auch mit anderen Menschen zu tun habe(-) . hier zum Beispiel bei diesem Gesundheitswesen(-) . ich hab ja auch . im Frisör mit al/ alten Menschen sag ich mal(-) . dass man sich mit denen unterhalten hat und das hat mir sehr viel Spaß gemacht(,)
- B: mhm
- K: dass man da ein bisschen helfen kann oder so(-) . . .
- B: muss man gucken(-) . ob es dann auch so ist(,)
- K: ne(?) . ich hab jetzt zwei(-) Teilnehmerinnen im Blindenförderungswerk hier in Dresden als Kauffrau im Gesundheitswesen untergebracht(-) . weil die verschiedene Einrichtungen haben(-) . ehm . es kann durchaus sein(,)
- B: man muss eben über den Flur gehen(-) . trifft Leute(-) . grad' alte Leute sind ja immer besonders dankbar für ein liebevolles Wort und für einen kleinen Schwatz zwischendurch oder so(-) . das muss halt einfach so sein . ich denke da muss man einfach auch die Person dafür sein ja(?)
- K: mhm
- B: und man muss dann einfach hin und wieder ein liebevolles Wort . loswerden und ein Ohr für alles haben(,)
- K: ja(?) . . aber(-) . ich denke überwiegend ist es halt einfach eine Bürotätigkeit(,)
- K: ja aber es sind halt die alten Menschen oder(-) . sag ich jetzt mal wo man denn doch(-) . so ein bisschen Abwechslung hat oder so(-) .
- B: ja . mhm . ja(-) . . kann aber bei Bürokaufmann ebenso sein . weil der Bürokaufmann ist ja so vielseitig einsetzbar da können Sie wirklich an der Rezeption vom Autohaus sitzen(-)
- K: mhm
- B: wir haben hier zum Beispiel eine Bürokauffrau(-) . die . eh . ehm . in der Tierarztpraxis an der Rezeption Ihre Ausbildung macht(,)
- K: ja(?)
- K: mhm .. das ist auch schön ja(-) . ((kurzes Lachen))
- B: also nur mal als Beispiele(-) . eh . Sie können natürlich auch richtig im Verwaltungsbereich eines Krankenhauses einfach mal untergebracht sein(,)
- K: und haben fast nie Kontakt zu irgendwelchen . Leuten die krank sind(,)
- K: ja(?)
- K: mhm
- B: brauch aber nicht so sein(,)
- K: denke da ist der ein/ die Einsatzmöglichkeit so breit(,)
- B: dass man . ja durchaus auch gucken kann(-) . wo . eh finde ich da ein Einsatzgebiet ja(?)
- K: mhm
- B: bei der Bürokauffrau(-)

Nachdem die Beraterin ihren Plan durchgearbeitet hat, beginnt eine Verhandlungsphase, in der die Klientin etwas mehr über ihre Neigungen und Erwartungen sagt. Bürokauffrau, einer der Punkte auf der Liste, gerät durch eine Intervention der Beraterin, welche denkt,

dass dieser Beruf eine Reihe von Anforderungen erfüllt und ihrer Meinung nach für die Klientin interessant sein sollte, in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Durch eher indirekte kommunikative Handlungen („aber das ist auch bei der Bürokauffrau möglich“ diese Stelle im Interview nicht gefunden), empfiehlt die Beraterin der Klientin Bürokauffrau nachdrücklich als möglichen Umschulungsberuf. Es ist darum wert zu erwähnen, dass Bürokauffrau, die Wahl, welche nur wenige Wortwechsel später getroffen wird, im wesentlichen die Wahl der Beraterin ist!

Die Beraterin ermutigt ihre Klientin nicht sehr, mehr über ihre Interessen zu erzählen, sondern geht dazu über zu beschreiben, wie zwei andere Teilnehmerinnen der Bildungsmaßnahme als Geschäftsfrauen sehr erfolgreich sind. Die KlientInnenorientierung dieser Beraterin besteht weithin aus ihrer Erfahrung mit anderen KlientInnen. Durch ihre Hilfe konnten für eine wesentliche Zahl von KlientInnen Dienste bereitgestellt werden; sie benutzt diese Fälle als Vergleichsbasis, wenn sie für neue KlientInnen Stellen finden muss.

Fallvergleiche sind ein nützliches Werkzeug, berufliche Erfahrung in neue Beratungsprozesse einzubringen. Die Abkürzung dieser Methode besteht jedoch im Mangel an Rücksichtnahme auf die Individualität der eigentlichen Klientin. Die Beraterin scheint kein Repertoire zu ihrer Verfügung zu haben, um tiefer in die Fallstruktur ihrer tatsächlichen Klientin einzusteigen.

Die in dieser Beratung für die Klientin gefundene Lösung – eine Umschulung zur Bürokauffrau aufzunehmen – geht auf einen ungleichgewichtigen Austausch von Beraterin und Klientin zurück, der weitestgehend von der Beraterin dominiert wird, die sich an einer institutionellen Perspektive und an ihren Erfahrungen mit früheren KlientInnen orientiert. Die Beratung leidet unter einem Mangel an KlientInnenorientierung; die Beraterin bietet ihrer Klientin kaum Gelegenheiten, um ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse zu präsentieren und weiterzuentwickeln.

Im folgenden Segment haben Beraterin und Klientin die Möglichkeit die erreichten Beratungsergebnisse zu überdenken (Stufe f, Verarbeitung des Ratschlags) und etwas Reflexivität in die Beratung hineinzubringen: Die Klientin fragt, wovon es abhängt, wo man als Auszubildende zur Bürokauffrau später platziert wird; die Beraterin reflektiert die Anforderungen verschiedener Arbeitsstellen. Das allgemeine Ziel ist, über die getroffene Entscheidung nachzudenken und sie aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Die Klientin erlaubt der Beraterin, weiter über den speziellen Beruf zu sprechen, als sie sagt: „na das hat sich vorhin bloß gut angehört, was Sie gesagt haben.“ Zum Ende des Austauschs kann die Lösung „Bürokauffrau“ festgehalten werden:

B: wäre das so zu sagen dann & so zu sagen schon die Entscheidung(´)

K: ja

Wie oben über den generellen Duktus der Beratungssitzung festgestellt wurde, nutzt die Beraterin Abkürzungsstrategien, um zu einer Lösung zu gelangen. Sie arbeitet eine Liste von Berufen ab, welche den Bedürfnissen ihrer Klientin angepasst ist und sie lässt ihre Klientin nicht die verschiedenen Angebote diskutieren. Einige Berufe werden erwähnt, um sofort durch die Beraterin aussortiert zu werden, weil diese sie für zu anspruchsvoll für ihre Klientin hält. Als die Klientin vages Interesse formuliert, ist die Beraterin nicht in der Lage, die sie konkret interessierenden Dimensionen zu erfragen. Letztere hätten für den laufenden Beratungsprozess von großer Hilfe sein können. Die Beraterin fragt ihre Klientin nicht einmal nach den Motiven für ihre erste Berufswahl.

Es gibt jedoch in dem Austausch einen Abschnitt, in dem die Beraterin eine weitere Diskussion zulässt: Als die Entscheidung getroffen wurde, die Umschulung zur Bürokauffrau anzutreten, hätte die Beraterin den Auswahlprozess ohne weiteres

abschließen und zum nächsten Schritt in der Beratung, der Absprache der zum Beginnen der Umschulung notwendigen Schritte, fortschreiten können. Diese Aufgaben können als Aktivitäten zur *Vorbereitung der Durchführung* (Stufe g) zusammengefasst werden. Aber vor der Vorbereitungsphase eröffnet die Beraterin noch einmal die Diskussion und zählt weitere Berufe auf, die außer dem der Bürokauffrau ausgewählt werden. Sie fragt zum Beispiel: „in wie weit sieht es aus mit Rechts . anwalt . fachangestellte(?) . was hätten Sie da für Bedenken so(?) . . oder was spricht dafür(?)“

Die letztendliche Entscheidung wird der Klientin überlassen:

- B: noch mal genauer damit auseinander setzen(,) . . . so(-) . noch irgend was Ihnen jetzt aufgefallen(?) ((6 sek.)) mhm(-) . . ich hab jetzt so rausgehört dass Sie sich erst mit den Berufen jetzt noch mal beschäftigen müssten ja(?) . oder(-) . würden sie jetzt schon ne Gewichtung vornehmen . von dem was wir hier aufge . geschrieben haben & was an erster Stelle an zweiter Stelle und an dritter Stelle stehen sollte(,) .
- K: ((leiser bis+)) nur Bü/ Bürokauffrau(,)+ .
- B: ja(?) . ((4 Sek.))

Neben den besprochenen Mängeln, die der Preis von Abkürzungsstrategien, wie sie von der Beraterin angewandt werden, sind, lässt die Beraterin in ihrer Arbeit keinerlei Abweichung von ihrem Plan zu; sie beendet die Beratung nicht nach der ersten Lösung, sondern arbeitet weitere Möglichkeiten ab, bevor die Entscheidung endgültig getroffen wird. In dieser Phase des Austauschs lässt die Beraterin zu einem gewissen Grad einen offenen Ausgang der Beratung zu. Die Erwägung weiterer Möglichkeiten hätte eine komplizierte komplette Neuorganisation der Beratung bedeuten können, so dass weitere Problemlösungsarbeit und Verarbeitungsaktivitäten hätten nötig werden können. Dies geschieht aber nicht, Bürokauffrau bleibt die gültige Lösung und ihre Umsetzung ist Mittelpunkt des folgenden Wortwechsels.

Bei der Betrachtung einer gesamten Beratungsinteraktion aus einiger Entfernung, scheint es, als bekämen wir ein differenzierteres Bild der Umschulungseinrichtung, ihres Repertoires, wie sie die Umschulung organisiert, wie sie ihre Auszubildenden anwirbt und was sie für sie macht. Die Beraterin vermittelt auch viel über das Drehbuch ihrer Beratung. Wenn wir jedoch die Klientin betrachten, so bleibt ihr Bild erstaunlich undurchsichtig. Ihre Auswahl basiert auf der vagen Einschätzung, dass der Beruf sehr vielfältig ist. Wie die Klientin diesen neuen Beruf findet, der möglicherweise ihr gesamtes berufliches Leben dominieren wird – oder zu einer neuen Umschulung führen wird, sollte er der falsche sein –, wird in dem Gespräch gar nicht deutlich.

ÜBUNG: Diskussionsvorschlag

Die Beraterin für die berufliche Umschulung benutzt in ihrer Arbeit eine Reihe von Abkürzungsstrategien. Welche Punkte vernachlässigt sie in ihrer Beratungsarbeit? Worin liegen die Vorteile ihrer Abkürzungsstrategien? Auf welchen Stufen des Handlungsschemenmodells hätte sie mehr machen können? Welche Probleme entstehen durch ihre abkürzenden Beratungsstrategien?

Das Bildungswerk fördert eine Vielzahl von Berufen zum Vorteil seiner KlientInnen und ist sehr erfolgreich darin, eine große Zahl der KlientInnen mit neuen Anstellungen zu versorgen. Die Stärke ihrer Arbeit liegt im sehr ausführlichen Betreuungssystem für die UmschülerInnen: Praktische Ausbildungstage in Firmen alternieren mit Berufsschultagen

im Bildungswerk und KlientInnen haben ihre persönlichen BeraterInnen vom Bildungswerk, die mit ihren Auszubildenden in ständigem Austausch über den Fortschritt ihrer Umschulung stehen. Auf den späteren Stufen des Umschulungsrahmens findet also viel Diskussion und Reflexion statt. Wie wir von vielen KlientInnen aus biographischen Interviews wissen, wurden diese BeraterInnen oft für ihre berufliche wie auch für ihre persönliche Biographie außerordentlich wichtig. Die in diesem Modulartikel formulierte Kritik in Bezug auf eine einzelne niedergeschriebene Beratungssitzung ist keineswegs darauf ausgerichtet, die exzellente Arbeit des Berufsbildungswerks schlecht zu machen. Nur in Bezug auf das Handlungsschema der Beratung wie es aus konversationsanalytischer Forschung entwickelt wurde und mit Bezug auf die soziologische Biographieanalyse könnten Verbesserungsvorschläge für die Berufsfindung gemacht werden. Berater berücksichtigen natürlich die Biographien ihrer Klienten. Das Leonardo-Projekt ist aber besonders daran interessiert, ein umfassenderes, prozessorientiertes Verständnis der biographischen Dimension zu entwickeln und diese für weitere Beratung auszunutzen. Gelegenheiten zum Vergleich von Beratungen in unterschiedlichen Ländern tragen dazu bei, den Blick auch für biographische Beratung zu schärfen.

Hier wird nun ein zweites Datenset eingeführt, welches die Arbeit eines Beraters aus einem anderen der am Leonardo-Projekt beteiligten Länder abbildet. Dieser Berater ist sich der biographischen Kategorien, die in dieser Modulesequenz definiert werden, stärker bewusst und seine Herangehensweise kann als prozessorientiert bezeichnet werden. Auch fokussiert seine Arbeit verglichen zum vorherigen Datenset andere Stufen des Handlungsschemenmodells der Beratung.

Das zweite Datenset stammt aus einem Interview mit einem Berater, der seine Dienste einem Sterbehospiz anbietet. Er spricht über die Entwicklung eines bestimmten Falls. Die Beratung dreht sich nicht um berufliche Umschulung, ist aber ein gutes Beispiel eines überaus erfolgreichen Beratungsprozesses, der biographische Beratung beinhaltet. Im allgemeinen Handlungsschema der Beratung kann sie als Vergleichsbeispiel benutzt werden, um aufzuzeigen, auf welchen Stufen des Modells am wahrscheinlichsten biographische Beratung auftritt und wie sie in das Aufgabenschema integriert wird. Auch kann auf thematischem Level angenommen werden, dass biographische Beratung in beiden Umständen gefragt ist: Wie das berufliche Leben sehr eng mit biographischen Prozessen im Leben der Menschen verknüpft ist, wirkt die Konfrontation mit dem Tod auf die Biographien von Patienten und nahen Verwandten. Das zweite Datenset lehrt darum viel über die Komplexität biographischer Belange, die im Rahmen dieser Modulesequenz über biographische Beratung diskutiert werden.

Der Berater wird von den HospizmitarbeiterInnen in einem Notfall angerufen, als sie mit dem schwierigen Verhalten der Ehefrau eines Patienten nicht mehr klar kommen:

- B: Ich lernte sie kennen weil die Schwester vom Tageshospiz . . zu mir eilte und sagte: ”:Uhh: (‘) . . John, ja ((schnell bis +)) John, du musst mit dieser Frau sie ist eine schreckliche Frau (‘) + sie war am :Telefon: sie wird ihn aus dem Haus :werfen: sie bringt den psychiatrischen Dienst rein (,) Wir wissen nicht/ () wir kommen damit nicht klar! Du bist ein Berater du musst das regeln . . Hier ist die Telefonnummer ”(,) . . ((lacht))
- I: ((lacht))
- B: Also dachte ich: ”Mein Gott was/ was ist das?” Ganz und gar nicht was ich erwartet hatte was ich tun müsste. Also hab ich mit einiger :Angst: und Besorgnis bei ((lacht)) ihr angerufen

Der Berater wird von den HospizmitarbeiterInnen in einer Notfallsituation zu Hilfe gerufen und ihm wird die vage und komplexe Aufgabe gestellt, sich der Ehefrau eines Patienten anzunehmen, die gegen alle Erwartungen verstößt und darum auf der Station Ärger verursacht. Nicht ohne einige Mittel der Dramatisierung – er berichtet den Wortwechsel mit der zuständigen Schwester und seine Gedanken als direkte Rede, imitiert den Ton und spricht mit viel Bewegung – präsentiert er, wie er diese Klientin traf.

Er erzählt weiterhin, wie er das Handlungsschema der Beratung etablieren konnte. Er sagt auch, dass sich ihre Beziehung positiv entwickelte und dass seine Klientin “offenbar entschloss, dass ich jemand war, mit dem sie freiwillig keine robuste ((lacht)) Beziehung haben wollen würde” (Stufe a, Situationsdefinition und Etablierung des Handlungsschemas der Beratung).

Sehr oft ist es der Fall, dass Beratung aus einer eher schwierigen und komplexen Situation entsteht. Der Beratungsfokus ist jedoch nur lose definiert und die InteraktantInnen müssen zusätzliche Arbeit leisten, um ein klareres Bild der Probleme und eine Ahnung, wie diese zu lösen sind, zu bekommen. Die Komplexität der Probleme wird in den Stufen b und c des Beratungsmodells deutlich, auf denen das Hauptproblem präsentiert, definiert und neudefiniert und das Beratungsthema ausgehandelt wird. Dies trifft auf Beratung im Allgemeinen zu und, wie wir in den bisher angeführten Beispielen sehen können, auch auf Berufsberatung und Sterbeberatung. Die zwei Fälle unterscheiden sich jedoch darin, wie dies ausgeführt wird. Während die Berufsberaterin eine institutionelle Perspektive einnimmt und sich auf die allergischen Symptome konzentriert, steigt der Sterbeberater nun in eine tiefergehende Erforschung der diversen Blickpunkte des Problems ein, um zu einem besseren Verständnis des Verhaltens seiner Klientin zu gelangen.

B: Wir hatten also eine wirklich nette . Unterhaltung (,) Grundlegend . war sie ver:schreckt: mit der . . Krankheit ihres Mannes umzugehen (,) . Und er hatte ehm . . einen Magentumor (‘) . und ehm sie hatten eine Ehe ohne viel persönliche Anteilnahme. Sie sprachen nicht über ihre Gefühle, sie besprachen überhaupt keine wichtigen Dinge selbst . Geldfragen. Er kümmerte sich um das :Geld: und die Versicherung und/ sie/ und das war ein weiterer Aspekt. Sie war verängstigt wie sie klar kommen würde wenn er :gestorben: wäre

Die HospizmitarbeiterInnen dachten, die Klientin sei unfähig, sich ihrem Ehemann gegenüber angebracht zu verhalten. Wie der Berater herausfindet, gibt es für die Klientin zwei Problemgruppen: Eine betrifft die emotionale Seite, die andere eine sehr praktische Seite. Darum fragt der Berater detailliert nach den Umständen des Falles und der Klientin, um das Problem besser zu verstehen und das Beratungsthema – oder vielmehr die Beratungsthemen, da es einige sind – besser definieren zu können (Stufen c und d).

Nachdem der Berater die Perspektive seiner Klientin besser zu verstehen gelernt hat, bringt er eine andere Perspektive zur Sprache, nämlich jene der Gesellschaft und ihrer Einstellung zu Krankheit (Stufe d):

B: wie Sie wahrscheinlich aus Medien und Filmen und Geschichten und so weiter wissen. Wir haben eine eher . . unrealistische Vorstellung dass in dem :Moment: in dem jemand an Krebs erkrankt . sie fast geheilt sind irgendwie diese Person wie schwierig sie im Leben auch immer waren .

I: mhm

B: Wie schwierig sie mit ihrer Krankheit auch immer sind. Sie/ sie müssen zum Mittelpunkt des Familienlebens gemacht werden.

I: mhm

B: obwohl sie in der Vergangenheit ((lacht)) eine solche Stellung nicht verdient haben

- I: mhm
 B: Also die Leute die in Pflegeberufen tätig sind (,) die Leute mit Krebs finden es sehr schwer wenn die Verwandten . oder die Pfleger eines Kranken nicht . ihre eigenen . Bedürfnisse sehr . zurückstellen
 I: mhm
 B: gegenüber der an Krebs erkrankten Person.

Der Berater dehnt das Blickfeld seiner Fallbewertung aus. Die emotionale Seite, die praktische Seite und die gesellschaftliche Sicht zusammen erlauben dem Berater, eine erste Erklärung für die Ablehnung des Verhaltens seiner Klientin durch die HospizmitarbeiterInnen zu formulieren:

- B: Was diese Dame den HospizmitarbeiterInnen am Telefon erzählt hat über . wissen Sie “was wird aus :mir:/ und ich bin in einer/ das alles erschwert mein Leben in dieser Zeit sehr”/ es fiel ihnen sehr schwer das zu akzeptieren/ und sie hatten/ sie entwickelten eine sehr negative Einstellung dieser :Ehefrau: gegenüber . . Und das verbesserte die Situation nicht weil
 I: mhm
 B: sie nahm das natürlich wahr jedes Mal wenn sie mit ihnen zusammentraf. Sie missbilligten absolut diese Frau die ihre eigenen .
 I: mhm
 B: Zukunftsängste vor . das stellte was sie als . eheliche Pflicht gegenüber ihrem Ehemann ansahen in () .

Die bisherige Fallbeschreibung zeigt, dass das Beratungsthema nicht auf das schlechte Verhalten der Klientin, wie es von den HospizmitarbeiterInnen wahrgenommen wurde, reduziert wurde, sondern erstreckt sich über die vielen Dimensionen, welche diesen Fall durch seine komplexe Einbettung in biographische und soziale Prozess auszeichnen. Der Berater schreitet dazu fort, seine Expertenmeinung über den Fall zu formulieren, indem er seine eigene Einschätzung präsentiert und alle angesprochenen Perspektiven zusammenführt.

- B: Dies führte zu einer Anzahl von Vorfällen wo . . ehm sie von zuhause floh für ein Wochenende und ihn zurückließ um . abzuhauen/ ((schneller bis +)) ich meine er kam :klar:+ . aber es ging ihm nicht :gut: und das ließ die Leute noch mehr denken was für eine schreckliche Frau sie war weil sie weglief
 I: mhm mhm
 B: Statt zuhause zu bleiben (,) Erm . . einmal wurde berichtet dass sie gedroht hatte sich umzubringen
 I: mhm
 B: weil sie Angst hatte vor dem . Leben/ nicht so sehr vor dem Leben ohne ihn gefühlsmäßig sondern das Leben ohne . sein praktisches und finanzielles und finanzielles :Wissen: (,)
 I: mhm mhm
 B: und das ist die große Sache (,) . . Eh aber als ich sie kennenlernte und ihn kennenlernte ((schnell bis +)) weil eines war schöne daran + ich/ ich kannte ihn weil er kam in das Tageshospiz und er und ich formten . eine Art von Freundschaft . . Und als ich sie :zusammen: sah ((leiser bis+)) wenn sie beide im Hospiz zu Mittag aßen oder wenn sie mich zusammen besuchten oder wenn ich sie zuhause besuchte + (,) ich sah dass sie einander wirklich liebten (,) . Das war etwas was . die anderen

Mitarbeiter im Hospiz . . nicht wirklich sehen konnten aber auch nicht sehen wollten (.) Sie hatten schon :beschlossen: . das sie eigennützig war (.)

I: mhm

B: Ehm aber ich merkte nein nein nein dass dies eine warme Beziehung war, sie :wanderten: zusammen in den Bergen das war eines ihrer Hobbies (‘) sie verbrachten wirklich viel Zeit zusammen (‘) . und ehm . . . Ich half ihnen das zu würdigen. Ich half dem Pärchen . . . weil der Mann auch merkte wie viel Angst sie hatte allein gelassen zu werden (.) Und er schien nichts :dagegen: zu haben dass sie . ihre Ängste vor sein Wohlbefinden stellte (.) Er hatte also kein Problem damit, es waren nur die Hospizmitarbeiter die ein Problem hatten (.) Und natürlich waren sie immer wichtiger in ihrem :Leben: geworden weil als er kränker . wurde und mehr Zeit im Hospiz verbringen musste (.) wurde ihr Freundeskreis außerhalb des Hospizes weniger wichtig und der Kreis von professionellem Pflegepersonal wurde wichtiger (.) Darum war die negative Einstellung des Pflegepersonals gegenüber dieser Frau . . . noch wichtiger für ihre Angst . . vor der Zukunft

Wir lernen aus diesem Segment, dass die Definition des Beratungsthemas und die Lösungsentwicklung (Stufen d & e) idealerweise Hand in Hand gehen. Der Berater arbeitet mit einer Klientin an ihrer Einstellung gegenüber ihrem Ehemann und der Situation seines bevorstehenden Todes, er bringt sie dazu, das Pflegepersonal in einem anderen Licht zu sehen und er zieht die Sichtweise des Patienten heran.

Diese Vielzahl an Perspektiven geht in seinen Beratungsplan ein: Er organisiert praktische Unterstützung für sie, indem er die Ehepartner dazu bringt, sich zusammzusetzen und zu diskutieren, wie er die Bücher geführt hat und wie die Rente zu regeln ist. Er hilft der Klientin, ihre Gefühle besser auszudrücken und ihren Worten Geltung zu verschaffen, so dass Ehemann und Ehefrau sich auf ihre emotionale Beziehung konzentrieren und diese weiterentwickeln können. Und er trennt diese Art von Prozessen von der Pflegeleistung, welche dem Patienten erbracht werden muss, so dass die MitarbeiterInnen des Hospizes sich auf ihren Patienten konzentrieren und ein positiveres Bild von seiner Frau entwickeln können.

B: Und . . obwohl ich es selbst sage und vielleicht sollte ich das nicht . ich glaube das meine . Verfügbarkeit im Hospiz (.) machte die Leben aller in dieser/ für dieses spezielle Paar besonders viel besser (.) Weil :ihre: Gefühle auszudrücken und sie zu einem gewissen Grad zu rechtfertigen (.) und dann eine praktische . Lösung für das Problem zu finden (‘) . half ihr . . etwas mehr Zeit darauf zu verwenden mit ihrem Ehemann mitzufühlen ((englisch: empathizing! “emphasizing” im Transkript ergibt keinen Sinn))

I: mhm

B: verschaffte dem Ehemann . seine Behandlung und seine nötige Unterstützung

I: mhm mhm

B: und hielt das Pflegepersonal frei . von dem Bombardement mit diesen ganzen Informationen

6 Diskussion

Nach dem Vergleich der dargestellten Beratungsprozesse erscheint mir eine Aussage des Hospizberaters wichtig, mit der ich hier gerne beginnen möchte: „Es gab keinen allgemeinen Beratungsplan.“

Während die Beraterin bei der Umschulungsberatung eine Liste von Tätigkeiten durchgeht mit dem Ziel, zu einer endgültigen Entscheidung zu gelangen, begibt sich der Hospizberater in einen offenen Beratungsprozess, bei dem viel Zeit darauf verwandt wird, die Vielschichtigkeit des vorliegenden Problems und die verschiedenen Sichtweisen aller involvierten Akteure zu erforschen. Er kann das tun, indem er sich sehr auf die Problemdefinition und die umfassende Arbeit an der Entwicklung eines Beratungsthemas (Stufen c & d) konzentriert. Vor diesem Hintergrund kann die Hospizberatung als problemzentriert gelten, während die Umschulungsberatung eher lösungsorientiert ist (Konzentration auf Stufe e).

Ein weiterer Unterschied besteht zwischen den Strategien der BeraterInnen um ihre Klientinnen dazu zu befähigen, über ihre Fälle zu sprechen. Durch unsere tagtäglichen sprachlichen Handlungen erwerben ist hier „verwenden“ gemeint? wir normalerweise nicht alle linguistischen Mittel um leicht einem Beratungsgespräch gewachsen zu sein: Während Alltagssprache weitgehend mit praktischen Handlungen und konkreten Ereignissen in der Vergangenheit und der Gegenwart beschäftigt ist (Malinowski, 1923; SozialwissenschaftlerInnen fassen das Sprechen über vergangene Ereignisse oft in Begriffe rekonstruktiver Kommunikationsgenres), bekommen wir im Alltag nicht viel Training in Kommunikationsgenres, welche die Fähigkeit erfordern, über Gefühle und innere Einstellungen und Neigungen zu sprechen. Der Hospizberater arbeitet mit seiner Klientin, um ihr zu ermöglichen, ihre Gefühle und Bedürfnisse auszudrücken, so dass sie den Beratungsprozess als Individuum verlässt, das sowohl im Sprechen als auch in alltäglicher sozialer Interaktion kompetenter ist. Die Umschulungsklientin bleibt in dem Interview als Persönlichkeit so blass, teils weil ihr die Sprache fehlt, ihre Neigungen und Veranlagungen in Worte zu fassen, und teils weil die Beraterin kaum versucht, ihr Wege dazu anzubieten. Ganz gegensätzlich der Verlauf in einigen Abschnitten der Umschulungsberatung: Die Beraterin beschneidet die Bemühungen ihrer Klientin, das eine oder andere Thema auszudehnen und schreitet schnell zum nächsten Punkt auf ihrer Liste oder ihrem mentalen Fahrplan fort.

Das Problem sprachlicher Formulierung geht noch weiter, da einige Aspekte, die für Umschulungsprozesse immens wichtig sind, gar nicht in Worte gefasst werden können, sondern von einer erfahrenen Beraterin oder einem Berater rekonstruiert werden müssen. Der Hospizberater achtet sehr auf die Ausdrucksmittel seiner Klientin und es kann vermutet werden, dass er diese Einblicke benutzt, um eine übergeordnete Perspektive auf diesen Fall zu erlangen; das bedeutet, dass er eine quasiwissenschaftliche Perspektive entwickelt, welche vereint, was seine Klientin explizit sagt, wie sie es sagt und unter welchen biographischen und sozialen Umständen sie es sagt.

Diese Bedenken führen uns weiter in die biographische Dimension wie sie in diesen beiden Beratungsfällen durchscheint. Der Sterbeberater findet einige der Gründe für das unangebrachte Verhalten seiner Klientin in früheren Erfahrungen und sozialen Rahmungen. Seine Klientin hat nicht gelernt, ihr alltägliches Leben selbst zu organisieren, was weitgehend durch die traditionelle Ausrichtung ihrer Ehe begründet ist.

Als der Tod ihres Ehemannes bevorstand, machten ihre Sorgen sie für die emotionale Seite der Beziehung zu ihm Ehemann blind. Auch findet der Berater heraus, dass seine Klientin in ihrer Familie schon früher schlechte Erfahrungen mit dem Tod gemacht hatte; dies lässt sie angesichts des bevorstehenden Todes ihres Ehemannes in Panik ausbrechen.

In Begriffen der Prozessstrukturen des Lebenslaufs (vgl. Modul x), können wir sagen, dass sie in einer *Verlaufskurve des Erleidens* (Riemann & Schütze, 1991; Schütze, 1995) steckt und dass ihr Leben von ernster praktischer und emotionaler Unordnung bedroht ist. Der Berater erkundet die vielfältigen Dimensionen, die ihre Handlungskurve am Leben erhalten, und mit seiner Hilfe können einige dieser Dimensionen ausgeschaltet werden. Ihr Leben kann wieder stabilisiert werden und dies hilft ihr, die emotionale Beziehung zu

ihrem Ehemann zu entwickeln, mit seinem bevorstehenden Tod umzugehen und eine angebrachtere Beziehung mit dem Pflegepersonal zu entwickeln. Der Beratungsprozess schaltet nicht nur einige der Handlungskurvendimensionen aus, sondern führt sie auch in einen *biographischen Transformationsprozess*, welcher sie befähigt, in menschlichen Angelegenheiten ein kompetenteres Individuum als zuvor zu werden. Auch ihre reflexiven Fähigkeiten nehmen zu, was zum Teil das Resultat der linguistischen Mittel ist, um sich auf innere Zustände zu beziehen und die Dinge durchzusprechen, welche sie in dem Beratungsprozess erlernt hat.

Die Umschulungsberaterin hat ganz eindeutig weniger Sensibilität für die biographischen Prozesse ihrer Klientin; manchmal greift sie nicht einmal kleine biographische Fakten auf. Sie beachtet die biographischen Umstände und den sozialen Rahmen der Fallstruktur, auf die sie trifft, nicht. Sie überhört zum Beispiel, dass ihre Klientin fragt, wovon es abhängt, wo sie platziert werden würde. Diese Information ist für die Klientin höchst relevant, da sie, wie sich später herausstellt, ein kleines Kind hat und nur in ihrer Heimatstadt arbeiten kann. Die relative Unkenntnis der Beraterin über biographische Umstände ist erstaunlich, da das Beratungsbedürfnis durch eine Allergie hervorgerufen wurde, welche verhindert, dass die Klientin weiter ihre Arbeit ausübt. Die Beraterin verwendet sehr wenig Zeit auf die Erforschung der Lebensumstände ihrer Klientin. Sie nimmt den Fakt, dass sie an einer Allergie leidet, als Startpunkt für ihre Beratungsarbeit und sucht neue Berufe für ihre Klientin. Die Allergie mag einfach eine Reaktion auf die feuchten Substanzen gewesen sein, mit denen die Klientin arbeiten musste. Andererseits sind Allergien oft der symptomatische Ausdruck anderer Konditionen, mit denen eine Person Schwierigkeiten hat: Die Klientin mag in einer schwierigen biographischen Situation gesteckt haben, möglicherweise einer Verlaufskurve des Erleidens, die sie für alle Arten von Symptomen anfällig machte und die auch ihre Anfälligkeit für Allergien verstärkt haben mag. Solche Umstände können besser mit einer klaren Perspektive auf biographische Prozesse verstanden werden, wie sie in dieser Modulsequenz entwickelt werden.

Die Klientin hat auch Schwierigkeiten, ihre Wünsche und Bedürfnisse auszudrücken. In dieser Hinsicht gelangt auch die Umschulungsberaterin zu keiner Perspektive, die über das hinausgeht, was explizit gesagt wurde; sie verlässt sich auf die Inhalte des Interviews, wie spärlich diese auch sein mögen.

Die kleine Verhandlung, die in der Umschulungsberatung stattfindet, deutet auf ein anderes Problem hin, dass eindeutig jenseits des Zugriffs des Plans der Beraterin liegt: Wenn die Umschulung zu einem komplett neuen Beruf initiiert wird, wirkt das nicht nur auf das Berufsleben der Klientin, sondern mag sich auch in eine Prozessstruktur der biographischen Transformation entwickeln. Die Umschulungsberaterin, wie sie sich in der Sitzung beschreibt, hat nicht die Mittel, um solch eine Transformation zu bemerken, anzuleiten und zu begleiten².

7 Schlussbemerkungen

In diesem Modulartikel wird die Analyse zweier Beratungsprozesse in Begriffen eines Handlungsschemenmodells der Beratung präsentiert. Dieses Modell basiert auf konversationsanalytischer Forschung und fasst Beratung als Abfolge kommunikativer Aufgaben, die BeraterIn und KlientIn interaktiv ausführen müssen, auf.

² Diese Kritik bezieht sich ausschließlich auf die besprochene Beratungssitzung. Das Umschulungszentrum leistet ausgezeichnete Arbeit darin, seine KlientInnen zu begleiten und zu unterstützen, wenn sie im Umschulungsprozess stehen, auch in Bezug auf ihre berufliche und persönliche Entwicklung!

Beim Abarbeiten der Aufgaben kann die Betonung unterschiedlich gesetzt werden, zum Beispiel auf die Problemlösungsstufe (wie in der Umschulungsberatung) oder auf die Problemdefinition, Neudefinition und Themenentwicklungsstufe (wie in der Sterbeberatung). Biographische Bedenken passen in die unterschiedlichsten Stadien und es ist eine Sache von Graden der Offenheit und der Einbeziehung von Perspektiven im einzelnen Beratungsentwurf.

Eine andere Argumentation wurde in Bezug auf die linguistischen Ausdrucksmittel, die ein/e KlientIn zum Beratungsprozess mitbringt, entwickelt. Diese mögen mehr oder weniger umfänglich sein und oft verschiedene Entwicklungsstadien für die Präsentation innerer Erfahrungen im Vergleich zu äußeren Ereignissen aufzeigen. Sensibilität für linguistische Ausdrucksmittel mag BeraterInnen helfen, Unordnung, Ausdrucksarmut oder einen "robusten" kommunikativen Ansatz als tiefgründig zu verstehen. Der Hospizberater arbeitet mit seiner Klientin an der Entwicklung ihrer Möglichkeit, innere Einstellungen auszudrücken. Auch wenn er seine rekonstruktiven Fähigkeiten im Beratungsprozess beweist, da einige für eine Klientin oder einen Klienten wichtige Dinge kaum ausgedrückt werden können, sondern durch den Berater rekonstruiert werden müssen, wiederum mit Verweis auf biographische Prozesse, Diskursprozesse und auf die Mikrostruktur linguistischer Ausdrücke. Wie in anderen Modulen dieses Lehrapparats aufgezeigt, gibt es eine Beziehung zwischen Prozessstrukturen des Lebenslaufes und ihrem sprachlichen Ausdruck (vgl. auch Treichel, 2004.)

Wie Harvey Sacks in seinen Vorlesungen vorschlägt, sollten wir *Sprache analysieren, wo sie tief und interessant ist* (Sacks, 1995, Teil III, Vorlesung 23). Mir fällt kein anderes kommunikatives Genre ein, in dem diese Anforderung bestimmter erfüllt wird als in der Beratung. Beratung beschäftigt sich mit der Verhandlung von Bedeutung: Im Prozess der Interpretation der gegenseitigen Äußerungen, müssen die InteraktantInnen herausfinden, was relevant ist, welches Gewicht den besprochenen Dingen zugeschrieben werden sollte oder welche ausgelassen werden sollten, all dies im allgemeinen Rahmen der Beratung zur Vermittlung von Orientierung, und der weitreichende Konsequenzen für einen langen Lebensabschnitt haben mag. Sensibilität für Prozessstrukturen des Lebenslauf, Kenntnis des Handlungsschemas der Beratung und Bewusstsein über die sprachlichen Mittel, um äußere Ereignisse und innere Einstellungen auszudrücken, werden BeraterInnen helfen, ihre Fälle besser zu verstehen und bessere Beratung anzubieten.

Ich möchte zum Schluss erwähnen, dass BeraterInnen in ihrer professionellen Praxis gewöhnlich keine Mitschriften ihrer Sitzungen bereitstellen. Das Durcharbeiten von Transkriptionen in dieser Sequenz von Modulen soll bei der Konversationsanalyse helfen. Im Berufsalltag kann das Analyserepertoire nur in abgekürzter Form angewandt werden und Erfahrung in Konversationsanalyse hilft dabei, die Aufmerksamkeit für diskursive Phänomene, die für einen analytischen Ansatz relevant sind, zu wecken. Vertrautheit mit diskursiven Phänomenen und wie diese auf biographische Kategorien und Lebensumstände wirken, sensibilisiert AnalystInnen für die Verkettung von Phänomenen, welche für eine gute Beratungspraxis relevant sind.

Literatur

- Bergmann, J. (2001). Das Konzept der Konversationsanalyse. In K. Brinker, G. Antos, W. Heinemann & S. Sager (Eds.), *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung (2. Halbband)* (pp. 919-927). Berlin: de Gruyter.
- Deppermann, A. (2001). *Gespräche analysieren*. Opladen: Leske & Budrich.

- Dittmar, N. (1997). *Grundlagen der Soziolinguistik: Ein Arbeitsbuch mit Aufgaben*. Tübingen: Niemeyer.
- Ehlich, K. (1986). Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse: Ziele und Verfahren. In L. Hoffmann (Ed.). (1996), *Sprachwissenschaft. Ein Reader* (pp. 183-201). Berlin: de Gruyter. (Originally in W. Hartung (Ed.). (1986), *Untersuchungen zur Kommunikation – Ergebnisse und Perspektiven* (pp. 15-40). Berlin: Akademie der Wissenschaften; and in D. Flader (Ed.). (1991), *Verbale Interaktion* (pp. 127-143). Stuttgart: Metzler.)
- Enkvist, N. (1981). Experiential iconicism in text strategy. *Text, 1*, 77-111.
- Erickson, F. & Shultz, J. (1982). *The counselor as gatekeeper: Social interaction in interviews*. London: Academic Press.
- Garfinkel, H. (1984). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press. (Originally 1967, Prentice-Hall)
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Oxford: Blackwell.
- Gumperz, J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Günthner, S. & Kotthoff, H. (1992). (Eds.). *Die Geschlechter im Gespräch: Kommunikation in Institutionen*. Stuttgart: Metzlersche Verlagsbuchhandlung.
- Have, P. ten (1999). *Doing conversation analysis. A practical guide*. London: Sage.
- Hinnenkamp, V. (1985). Zwangskommunikative Interaktion zwischen Gastarbeitern und deutscher Behörde. In J. Rehbein (Ed.), *Interkulturelle Kommunikation* (pp. 276-298). Tübingen: Gunter Narr.
- Hutchby, I. & Wooffitt, R. (1998). *Conversation analysis. Principles, practices and applications*. Cambridge: Polity Press.
- Kallmeyer, W. & Schütze, F. (1976). Konversationsanalyse. *Studium Linguistik, 1*, 1-28.
- Kallmeyer, W. (1988). Konversationsanalytische Beschreibung. In U. Ammon, N. Dittmar & K. Mattheier (Eds.), *Soziolinguistik*. Berlin: de Gruyter.
- Kallmeyer, W. (Ed.). (1994). *Kommunikation in der Stadt. Teil 1: Exemplarische Analysen des Sprachverhaltens in Mannheim*. Berlin: Walter de Gruyter.
- Kallmeyer, W. (2000). Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. *Zeitschrift für Qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung, 2*, 227-252.
- Keppler, A. (1994). *Tischgespräche: Über Formen kommunikativer Vergemeinschaftung am Beispiel der Konversation in Familien*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Linell, P. (1998). *Approaching Dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.
- Luckmann, T. (1986). Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft Kultur und Gesellschaft*, 191-211.
- Malinowski, B. (1923). Das Problem der Bedeutung in primitiven Sprachen. In C.K. Ogden & I.A. Richards (Eds.), *Die Bedeutung der Bedeutung. Eine Untersuchung über den Einfluß der Sprache auf das Denken und über die Wissenschaft des Symbolismus* (323-384). San Diego, CA: Harcourt Brace Jovanovich.
- Rehbein, J. (1988). Ausgewählte Aspekte der Pragmatik. In Hoffmann, L. (Ed.). (1996), *Sprachwissenschaft. Ein Reader* (pp. 106-131). Berlin: de Gruyter. (Originally in U. Ammon, N. Dittmar & K. Mattheier (Eds.). (1988), *Soziolinguistik* (pp. 1181-1195). Berlin: de Gruyter.)
- Riemann, G. & Schütze, F. (1991). "Trajectory" as a basic theoretical concept for analyzing suffering and disorderly social processes. In D. R. Maines (Ed.), *Social organization and social process: Essays in honor of Anselm Strauss* (pp. 333-357). New York: Aldine de Gruyter.

- Sacks, H. (1995). Appendix I: "Introduction" 1965. In *Lectures on conversation (Vols. I & II)*(Part VII, pp. 802-805). Ed. by G. Jefferson. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H. (1995). Lecture 1: Rules of conversational sequence. In *Lectures on conversation (Vols. I & II)*(Part I, pp. 3-11). Ed. by G. Jefferson. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H. (1995). Lecture 23: Agreement; What can be done with language. In *Lectures on conversation (Vols. I & II)*(Part III, pp. 428-434). Ed. by G. Jefferson. Oxford: Blackwell.
- Sacks, H. (1995). *Lectures on conversation (Vols. I & II)*. Ed. by G. Jefferson. Oxford: Blackwell.
- Schiffrin, D. (1994). *Approaches to discourse*. Oxford: Blackwell.
- Schütze, F. (1995). Verlaufskurven des Erleidens als Forschungsgegenstand in der interpretativen Soziologie. In H.-H. Krüger & W. Marotzki (Eds.), *Erziehungswissenschaftliche Biographieforschung* (pp. 116-157). Opladen: Leske & Budrich.
- Treichel, B. (2004). *Identitätsarbeit, Sprachbiographien und Mehrsprachigkeit. Autobiographisch-narrative Interviews mit Walisern zur sprachlichen Figuration von Identität und Gesellschaft*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Transkriptionszeichen

.	kurze Pause
..	mittellange Pause
...	längere Pause
((5 Sek.))	lange Pause
()	nicht verstandenes Wort/ mögliche Äußerung
<u>betont</u>	betontes Wort
:gedehnt:	gedehnte Äußerung
:>leiser<:	leiser als die normale Lautstärke
:<lauter>:	lauter als die normale Lautstärke
&	“schnelle Anknüpfung”
“wir waren ..”	Zitat
((schneller bis +))	Kommentar zur Äußerung
(,)	Stimme senkt sich
(‘)	Stimme hebt sich
(-)	Stimme bleibt auf dem gleichen Niveau
(?)	Frage
die/ diese	Selbstverbesserung
[...]	Anmerkung des Interviewers
K	Klientin
B	BeraterIn
I	Interviewer