

Helfen im Gespräch

Empirischer Vergleich der Hilfe in Rechtsberatung und Psychotherapie

Ina Pick & Claudio Scarvaglieri

Einführung: Zum Sprachlich-kommunikativen Helfen

Helfen gehört zu den Handlungsformen, die das menschliche Verhalten grundlegend kennzeichnen. Menschen sind von frühester Kindheit an in Hilfsbeziehungen unterschiedlicher Form und Qualität eingebunden und erleben sich immer wieder sowohl als Hilfeempfangende sowie (von wenigen Ausnahmen abgesehen) als Hilfeleistende. In modernen Gesellschaften existieren entsprechend eine Reihe von Institutionen, in denen Hilfsbeziehungen und -handlungen verrechtlicht und verstetigt werden (Luhmann, 1975; Böhringer, Hitzler & Richter in diesem Band). In diesen wird Helfen häufig auch in interindividuellen Kommunikationsprozessen realisiert. In diesem Beitrag widmen wir uns der interaktionalen Realisierung dieser Handlungsform, die zum einen derart bedeutsam für menschliches Verhalten an sich ist und zum anderen in vielfältigen institutionellen Zusammenhängen vollzogen wird. Wir verfolgen dabei die These, dass sprachlich-kommunikatives Helfen über die verschiedenen institutionellen Kontexte hinweg strukturell vergleichbar erfolgt, dass sich also in verschiedenen Institutionen des Helfens die gleichen Strukturen sprachlich-kommunikativen Handelns erkennen lassen.¹ Diese Strukturen lassen sich in unterschiedlichen Formen des Helfens in je verschiedenen Dimensionen verschieden ausgeprägt vorfinden. Das erlaubt aus unserer Sicht sowohl Vergleichbarkeit und Abgrenzung von

1 Dabei gehen wir allerdings durchaus von einer kulturellen Prägung des Handlungsformats aus, beziehen unsere Ausführungen also auf den deutschsprachigen Raum.

anderen Formen als auch eine Differenzierung innerhalb verschiedener Formen des Helfens (s. ähnlich für das Beraten als einer Form des Helfens Pick, 2017a).

Wie sich diese Strukturen beschreiben lassen, haben wir bereits anhand verschiedener helfender Situationen empirisch entwickelt. Wir werden dies im Folgenden anhand eines Vergleichs von Helfen in der Psychotherapie und Helfen in der Rechtsberatung weiterverfolgen. Wir vergleichen dabei zwei Formate, die beide alltagssprachlich und heuristisch dem Helfen zugeordnet werden können, aber doch unterschiedlich erscheinen: Nicht nur die Gegenstände, die bearbeitet werden, unterscheiden sich (rechtliche Fragen und Konflikte in der Rechtsberatung, psychische Erkrankungen in der Psychotherapie); Psychotherapie und Rechtsberatung sind auch unterschiedlichen Institutionen zugeordnet und verfolgen unterschiedliche Zwecke (Heilung bzw. Linderung von Erkrankungen, Lösung von Konflikten und rechtlichen Problemen). Auch die Dauer der Gesprächsprozesse und die Intensität des Kontakts zwischen den Beteiligten unterscheidet sich stark. Während die Psychotherapie eine langanhaltende Beziehung, die über Jahre andauern kann, aufbaut (Scarvaglieri, 2020), sind die Kontakte in der Rechtsberatung eher wenige und nehmen im Lauf der Zeit in ihrer Intensität eher ab, auch wenn sich rechtliche Verfahren ebenfalls über Jahre hinziehen können. Diese Unterschiede machen die Frage bedeutsam, weshalb sie trotzdem alltagssprachlich und heuristisch unter dem Begriff des Helfens zusammengefasst werden. Dies möchten wir mit den nachfolgenden Analysen klären.

Zu den Gemeinsamkeiten, die die beiden Formen für einen Vergleich interessant machen, gehört u.a.: Beide sind gesellschaftlich zentrale und weitverbreitete Formen sprachlichen Helfens und berufsrechtlich geschützte (kommunikative) Tätigkeiten, die hohe Zugangsschranken für die institutionellen Agenten² setzen. Unter den stark berufsrechtlich reglementierten Berufen sind beide zudem besonders kommunikationsintensiv. Aus diesen Gründen halten wir den Vergleich dieser beiden Formate, den wir in der Folge vornehmen möchten, für aussichtsreich, um den Begriff sprachlich-kommunikativen Helfens weiter auszudifferenzieren und damit auch unsere bereits an anderen Daten entwickelte These (Pick & Scarvaglieri, 2019) wei-

2 In diesem Beitrag folgen wir Ehlich & Rehbein (1977) und bezeichnen die Personen, die für eine Institution beruflich tätig werden, als AgentInnen und die Personen, die in diesen Institutionen Hilfe erfahren als KlientInnen (Rechtsberatung) bzw. PatientInnen (Therapie).

ter zu stärken. Wir werden zeigen, dass das Helfen in den beiden Formaten jeweils unterschiedlich ausgeprägt ist, was sich an den jeweils verwendeten sprachlichen Formen zeigen lässt. Diese Ausprägungen können dabei auf eine einheitliche Handlungsstruktur zurückgeführt werden.

Basis dieser Untersuchungen ist der von uns vorgelegte Begriff sprachlichen Helfens (Pick & Scarvaglieri, 2019), der anhand analytischer Rekonstruktionen empirisch vorfindbarer helfender Interaktionen von der Überlegung ausgeht, dass Helfen das Übernehmen von Handlungen durch den Hilfeleistenden ist, welche der Hilfeempfänger selbst nicht durchführen kann (oder will). Beim sprachlichen Helfen zeigt sich dies konkret als sprachliches Vorstrukturieren von Denk- und Handlungsalternativen des Hilfeempfangenden durch den Helfenden. Mit Vorstrukturieren meinen wir, dass Helfende Hilfeempfangende durch deren Handlungsprozess kommunikativ begleiten und diesen an zentralen Strukturstellen sprachlich unterstützen. Dies kann durch Einbringen von Wissen oder Handlungsalternativen geschehen, durch Bewertungskriterien und deren Bezug aufeinander oder auch durch das Gewichten (also Auswählen) von bestimmten Alternativen, die jeweils einer Zielerreichung dienen. Sprachliches Helfen bezieht sich auf einen gegebenen Sachverhalt, der kooperativ durch den Hilfeleistenden in einer bestimmten Zielrichtung bearbeitet werden soll. Von sprachlichem Helfen kann man also dann sprechen, wenn durch den Hilfeleistenden bestimmte Denk- bzw. Handlungsalternativen sprachlich vorstrukturiert werden, so dass der Hilfeempfangende dies nicht selbst vornehmen muss (Pick & Scarvaglieri, 2019, S. 35). Sprachliches Helfen unterscheidet sich demnach von aktionalem, nicht-sprachlichem Helfen u.a. darin, dass es zunächst auf Veränderungen im mentalen Bereich des Hörers (Hilfeempfangenden) abzielt, welche Veränderungen in der außersprachlichen Wirklichkeit ermöglichen bzw. vorbereiten sollen. Vergleichbar mit aktionalem Helfen lässt sich auch zwischen starkem und schwachem Helfen unterscheiden: je mehr Handlungen abgenommen bzw. sprachlich vorstrukturiert werden, desto stärker wird geholfen. Dabei gehen wir von einer graduellen Verschiebung entlang einer Skala von stark-schwach aus (s. en détail Pick & Scarvaglieri, 2019, S. 33-35). Sprachliches Helfen wird von allen Beteiligten gemeinsam innerhalb eines größeren Handlungskomplexes vollzogen, der in der Regel mehrere Äußerungen und Sequenzen umfasst. Es kann also innerhalb eines Gesprächs vollzogen werden, sich aber auch über ein ganzes Gespräch oder über mehrere Gespräche erstrecken.

Bevor wir sprachliches Helfen in diesem Sinne in zwei Institutionen nachzeichnen, möchten wir etwaige Missverständnisse ausräumen. Zum einen gehen wir nicht davon aus, dass alleine innerhalb entsprechender Institutionen sprachlich geholfen wird – sprachliches Helfen ist vielmehr Teil alltäglicher Handlungsroutinen und wird auch in Handlungszusammenhängen realisiert, in denen es primär gar nicht ums Helfen geht (so lassen sich etwa Sequenzen innerhalb des Verkaufens als Helfen kategorisieren (Pick & Scarvaglieri, 2019, S. 48-52)). Sprachliches Helfen wird von uns also nicht in Abhängigkeit von der jeweiligen institutionellen Konstellation bestimmt, in welche die Interaktion eingebettet ist, sondern analytisch rekonstruktiv anhand der jeweils konkret vollzogenen sprachlichen Handlungen. Entsprechend gehen wir auch nicht davon aus, dass sprachliches Handeln in helfenden Institutionen durchweg helfenden Charakter hat. Vielmehr werden in Institutionen auch Kommunikationsprozesse vollzogen, die finanziellen oder administrativen Funktionen folgen – etwa der Austausch von Adressen, Abstimmungen über die Bezahlung der Behandlung u.ä. – und damit keine primär helfende Wirkung (im Sinne des Abnehmens von Handlungen, s.o.) anzielen. Unser Begriff sprachlichen Helfens erstreckt sich also allein auf Passagen der Interaktion, die als helfend zu bezeichnen sind, und lässt nicht auf ganze gesellschaftliche Institutionen ausdehnen.

Methoden und Daten

Methodisches Vorgehen: Linguistische Diskurs- und Konversationsanalyse

Methodisch und theoretisch greifen wir in diesem Artikel auf Ansätze der linguistischen Diskurs- und Konversationsanalyse zurück (u.a. Rehbein & Kameyama, 2004; Bergmann, 2010). In diesen Ansätzen wurden Methoden entwickelt, sprachliche Interaktionen zu dokumentieren und mithilfe linguistischer Transkriptionsmethoden (wir verwenden HIAT (u.a. Rehbein et al., 2004)) so verfügbar zu machen, dass auch Details wie Höreräußerungen (die ›Hms‹, die man beim Zuhören oft macht), Pausen und non- oder paraverbale Mittel der Kommunikation dargestellt und untersucht werden können. Diese Ansätze kommen u.a. zu dem Ergebnis, dass sprachliche Interaktion, wenn sie en détail dokumentiert und analysiert wird, häufig nicht dem entspricht,

woran sich Beteiligte im Nachhinein erinnern oder worüber sie bewusst Auskunft geben könnten. Auch zeigen Untersuchungen (für einen Überblick s. etwa Redder 2008), dass authentische sprachliche Interaktion häufig anders verläuft als anhand von Lehrbuchwissen, rechtlichen Vorgaben oder des Schulunterrichts angenommen wird. Zudem konnte gezeigt werden, dass Interaktion bestimmten Formen bzw. Strukturen folgt, die den Interagierenden in der Regel nicht bewusst sind, die im Rahmen der Sozialisierung jedoch erworben, praktiziert und an die jeweils gegebene Interaktionssituation angepasst werden. Jenseits linguistischer Untersuchungen werden diese Formen vielfach erst dann bewusst, wenn jemand gegen sie verstößt – wenn sich ein Kind etwa weigert, zu grüßen oder sich zu bedanken und von den Eltern auf entsprechende Handlungserwartungen hingewiesen wird oder wenn in interkulturellen Kommunikationssituationen unterschiedliche Annahmen über den weiteren Verlauf der Kommunikation vorausgesetzt werden, deren Diskrepanz zu Kommunikationsproblemen und damit potentiell auch zu einer Bewusstmachung der jeweils eigenen Handlungserwartungen führen kann (Garfinkel, 1967; ten Thije, 2006; Bühlig, 2009). Methoden der Diskurs- und Konversationsanalyse erlauben eine Rekonstruktion derjenigen Handlungen, mit denen Interaktion tatsächlich gestaltet wird, sowie der sprachlichen Mittel, mit denen Handlungen wiederum realisiert werden.

Diese Methoden nutzen wir im Folgenden, um aufzuzeigen, wie in zwei Institutionen mittels Sprache geholfen wird und welche sprachlichen, mentalen und aktionalen Handlungen dabei jeweils vollzogen werden. Dabei gehen wir mit der Diskurs- und Konversationsanalyse davon aus, dass interaktive Prozesse von allen Beteiligten gestaltet werden, dass also nicht allein die helfende Person das Helfen vollzieht, sondern die hilfeempfangende Person an diesem Prozess genauso beteiligt ist, ihr Beitrag also ebenfalls erfasst und rekonstruiert werden muss. Wir können das Handeln des Agenten nur unter Berücksichtigung seiner Einbettung in der Interaktion interpretieren. Das heißt, dass wir eine bestimmte Agentenhandlung nicht per se als helfend (oder nicht-helfend) einordnen können, sondern dies nur analytisch vor dem Hintergrund ihrer Situierung und interaktional-sequenziellen Einbettung tun können (s. unsere Analysen zu einem Grenzfall des Helfens Pick & Scarpaglieri, 2019, S. 52-58). Wir werden unsere Analysen dennoch vergleichsweise stark an der helfenden Person orientieren und damit, wie oben erwähnt, v.a. das »Abnehmen bestimmter Handlungen« in den Fokus rücken, das die helfende Person leistet. Dies begründet sich damit, dass wir davon ausgehen,

dass die Helfenden als Agenten der Institution über institutionelles Wissen zweiter Stufe verfügen (Ehlich & Rehbein, 1977) und daher stärker Einfluss auf die kommunikativen Prozesse nehmen und auch kommunikativ anzeigen, welche Art des Helfens den jeweiligen Zwecken entspricht. Insofern scheint das Helfen anhand des Agentenhandelns klar(er) erkennbar zu sein,³ wenngleich Klienten ebenfalls mit zunehmender Erfahrung institutionelle Routinen entwickeln (Koerfer, 1994, S. 117-118; Pick 2011). In unseren Analysen zeigt sich zudem, dass die Agenten bestimmte Themen oder Wünsche der Klienten zurückweisen bzw. verändert bearbeiten und damit anzeigen, was jeweils institutionell bearbeitbar ist. Agenten nehmen also weitgehenden Einfluss auf das, was als Helfen analytisch rekonstruiert werden kann.

Daten

Unsere Analysen beziehen sich auf zwei relativ umfangreiche Gesprächskorpora. Die typischen Formen und Verläufe der vorliegenden Gespräche wurden von uns bereits umfassend analysiert (Scarvaglieri, 2013a; Pick, 2015).

Das Korpus der Rechtsberatung besteht aus insgesamt 86 Gesprächsaufnahmen mit einer Gesamtlänge von 89 Stunden. Es sind 69 Erstgespräche und 17 Folgegespräche (für eine detaillierte Übersicht Pick, 2015, S. 101-103). Insgesamt folgen nur auf 9 der Erstgespräche überhaupt weitere Gespräche. Häufig kommunizieren RechtsanwältInnen mit ihren MandantInnen nach dem ersten Gespräch per Telefon, Email oder Brief und bearbeiten die Sache ansonsten weitgehend selbständig weiter. Für die Analysen fokussieren wir einen familienrechtlichen Beratungsprozess, in dem ein Annäherungsverbot neben einem laufenden Strafverfahren gegen den Exfreund der Mandantin behandelt wird.

Das Therapiekorpus besteht aus sechs Kurzzeittherapien à zwölf Sitzungen, die als Nachsorge nach Suizidversuch in einer bairischen Klinik durchgeführt wurden (Scarvaglieri, 2013a, S. 117-122). Drei der Therapien wurden von einem Gesprächstherapeuten geführt, drei von einem tiefenpsychologisch ausgebildeten Therapeuten. In diesem Aufsatz beschreiben wir den Verlauf einer Gesprächstherapie näher.

3 Helfen scheint sich auch alltagssprachlich stärker an der helfenden Person zu manifestieren, denn es gibt klare Bezeichnungen für das Helfen, den Helfenden oder Hilfeleistungen, während ›Hilfe nehmen oder empfangen‹ bzw. die ›Hilfeempfangenden‹ auch ethnokategorial weniger verankert ist.

Sprachlich-kommunikatives Helfen in Rechtsberatung und Psychotherapie

In diesem Kapitel vergleichen wir das sprachlich-kommunikative Helfen in zwei Prozessen (also Gesprächsfolgen mit denselben Beteiligten) aus den genannten Gesprächskorpora. Diese Analysen stehen exemplarisch für die unseren Untersuchungen insgesamt zugrundeliegenden Daten.

Rechtsberatung

Der Prozess, den wir aus der Rechtsberatung auf das Helfen hin beleuchten, stammt aus dem Familienrecht. Wir werden daran zeigen, dass das Helfen in der Rechtsberatung schwerpunktmäßig auf das Entwickeln von Handlungsalternativen ausgerichtet ist.

Bevor wir auf den Prozess selbst eingehen, sei vorweggeschickt, dass die hier untersuchten mündlichen Rechtsberatungen nur einen relativ kleinen Ausschnitt des gesamten rechtlichen Handlungsprozesses in einer Sache darstellen. In rechtlichen Verfahren sind in der Regel primär zwei Parteien beteiligt, die eine konfliktäre Auseinandersetzung rechtlich beilegen wollen. Das Helfen im Rahmen des anwaltlichen Mandantengesprächs bezieht sich jeweils auf eine der Parteien. RechtsanwältInnen (RA) übernehmen (Teil-) Handlungen eines/r KlientIn innerhalb eines komplexen juristischen Verfahrensverlaufs. Auch wenn in den Gesprächen nur zwei Beteiligte miteinander interagieren, tun sie dies vor dem Hintergrund des (möglichen) Handelns der Gegenseite und eines (möglichen) richterlichen Urteils, das – auch wenn ein Verfahren nicht vor Gericht geführt wird, sondern außergerichtlich beigelegt wird – als *Ultima Ratio*, sozusagen als Endpunkt des rechtlichen Handlungsprozesses einflussreich ist (Deutsch, 2017, S. 105-106; Pick, 2015, S. 285-287). Dieser rechtliche Handlungsprozess lässt sich im Gespräch unter anderem daran erkennen, dass in Mandantengesprächen Unterlagen von RA eingefordert werden (als Belege und zur Überprüfung von Aussagen von MandantInnen (MA)) oder potenzielle Zeugen bestimmt und zum Teil in den Folgegesprächen einbezogen werden. Charakteristisch ist zudem, dass RA nach dem Erstgespräch für ihre MA tätig werden.

Verfolgen wir nun das helfende Handeln im Rahmen des untersuchten Gesprächsprozesses zwischen einer Mandantin (MA (w)) und ihrer Rechtsanwältin (RA (w)). Die Mandantin berichtet im Erstgespräch davon, dass

sie von ihrem Exfreund körperlich misshandelt wurde, die von ihr gerufene Polizei hat ihm noch am selben Abend einen Platzverweis ausgesprochen. Danach ist er noch einmal zurückgekommen, woraufhin die MA erneut die Polizei rief und Anzeige erstattete. Während der Sachverhaltsdarstellung der Mandantin stellt die Anwältin Fragen zu den genauen Abläufen, zur Wohn- und Familiensituation. Die Fallkonstitution wird auf situationelle Umstände des geschilderten Sachverhalts fokussiert wie (beweisbare) Fakten, Ereignishergänge, Beteiligte usw.

Unmittelbar im Anschluss an die Sachverhaltsklärung schließt im untersuchten Erstgespräch das folgende Transkript 1) an, in dem die RA nun helfend die Zielbildung vornimmt und gleich anschließend die zu diesem Ziel passende Handlungsmöglichkeit benennt.

Transkript 1: Rechtsberatung, 1. Gespräch

[45]	RA (w)	M-jä	Ja, ja. Das dürfen Sie. Das dürfen Sie. Ich...
	MA (w)	ich erzähl grad querbeet.	((lacht)) (Ich bin bisschen)...
[46]	RA (w)	Und ich...	Ich versuch es zu sortieren. •• Und dann
	MA (w)	(Durcheinander)...	((lacht))
[47]	RA (w)	kommen wir schon klar.	••• Ja. •• Das heißt. Sie haben jetzt •••
	MA (w)	Hmhñ	
[48]	RA (w)	wahrscheinlich verschiedene Anliegen.	Das eine Anliegen ist, Sie wollen
[49]	RA (w)	sicherstellen, dass er auch wirklich nicht mehr kommt.	•• Das is ganz
	MA (w)		Hmhñ
[50]	RA (w)	wichtig.	Dieser Platzverweis hält nur ne begrenzte Zeit und wir müssen eine.
	MA (w)		Das is ganz wichtig für mich.
[51]	RA (w)	eine Wohnungszuweisung für Sie haben.	Beziehungsweise ein ((ea))
	MA (w)		Hmhñ
[52]	RA (w)	Annäherungsverbot, dass er nicht mehr kommen darf.	Bei Gericht. Das is
	MA (w)		Hmhñ
[53]	RA (w)	das erste, was wir dann besprechen müssen, denk ich mal?	((ea 1s)) •••
	RA (w) [kl]		schreibt
	MA (w)		Hmhñ
[54]	RA (w)	Annäherungsverbot ((aa 1s)) •• ((ea))	Dann. • Zweiter Punkt, der für Sie wichtig
	RA (w) [k]		
[55]	RA (w)	ist Sie wollen wahrscheinlich bald geschieden sein.	• Ach Quatsch! Sie sind ja
	RA (w) [kl]		lauter
[56]	RA (w)	gar nicht verheiratet.	Sorry. Sorry. Das/ hab ich mich verhört.
	MA (w)	Wir sind Gott sei Dank nicht verheiratet.	Gott sei Dank!

Nachdem MA am Ende ihrer Sachverhaltsdarstellung (nach gut drei Minuten Gespräch insgesamt) sich dafür entschuldigt, etwas querbeet (Partiturfläche PF 45) erzählt zu haben, kündigt RA an, »sortieren« zu wollen. Dies tut sie nicht, indem sie den Sachverhalt nochmals zusammenfasst und strukturiert, sondern indem sie nun stellvertretend für die MA im Handlungsprozess weitergeht und ihre »verschiedenen Anliegen« (PF 48) systematisch benennt, rechtliches Wissen einbringt, das für die Einschätzung der Situation der MA (Denkalternativen) relevant ist (hier zum Platzverweis, PF 50) als auch eine adäquate Handlungsalternative gewichtet (Annäherungsverbot, PF 50-53).

Bevor die RA also zu weiteren möglichen Zielen übergeht (PF 54), durchläuft sie zunächst kurz den Handlungsprozess zum ersten Ziel (dass der Ex-Freund nicht mehr kommen kann) und nimmt MA dabei die Denkarbeit beim Entwickeln von Denk- und Handlungsalternativen bezogen auf dieses Ziel ab. Dabei strukturiert sie wie folgt für die MA vor: Zunächst bringt sie rechtliches Wissen zur aktuellen Situation der MA ein »Platzverweis hält nicht so lang« (PF 50). Die Bewertung dieses Wissens und die Gewichtung bezogen auf die Situation der MA verbalisiert sie nur knapp. Diese beinhalten u.a., dass der Schutz, den die MA aktuell hat, nicht ausreichend ist (Platzverweis zu kurz) und bisher nicht gerichtlich (»bei Gericht«) bestätigt ist (nur von der Polizei ausgesprochen). Diese Bewertungskriterien abwägend gewichtet die RA die Situation der MA als nicht zufriedenstellend und rechtlich verbesserbar. Viele der hier relevanten Wissens- und Bewertungselemente, die rechtliches Wissen auf die Situation der MA beziehen, verbalisiert die RA also nicht, ebenso das Ergebnis ihrer Einschätzung (MA braucht Schutz und hat darauf realistische rechtliche Ansprüche) verbalisiert sie nicht. Stattdessen geht sie sofort zur Handlungsplanung über, bei der sie wiederum bestimmte Möglichkeiten einbringt (Wohnungszuweisung, was sie durch Selbstkorrektur als nicht zutreffend verwirft, weil für die Situation der MA nicht anwendbar), diese bewertet und sofort auf ein Annäherungsverbot als relevante Handlungsmöglichkeit hin gewichtet (typisch in der Rechtsberatung als »Pläne ziehen«, Rehbein, 1977, S. 163; Pick, 2015, S. 306-308). Die RA bringt hier weder verschiedene Handlungsoptionen ein noch bewertet sie diese abwägend, sondern verbalisiert lediglich knapp das Ergebnis eines Entscheidungsprozesses zu Handlungsmöglichkeiten (Annäherungsverbot erwirken), den sie stellvertretend für die MA durchlaufen und nur in Teilen versprachlicht hat. Die RA vertieft und bewertet hier also nicht die emotio-

nale oder die Beziehungssituation der MA, sondern bildet eine Einschätzung der Situation aus, indem sie die Situation der MA zum Ausgangspunkt nimmt und mit rechtsweltlichem Wissen abgleicht (Tatbestände, Normen, Ansprüche). Der Schwerpunkt liegt auf (rechtlichen) Handlungsmöglichkeiten, die sich daraus ergeben.

Auch die Zielbildung (PF 47ff.) ist in diesem Ausschnitt als ein Teil helfenden Handelns relevant. Neben dem ersten Anliegen nennt die RA weitere. Dies ist das weitere Ziel Scheidung (PF 55) und später auch Regelungen für gemeinsame Kinder. Allerdings stellt sich dabei nur das erste Ziel als überhaupt zutreffend für diese MA heraus (PF 60-61, RA: »Das heißt, dann geht es eigentlich nur darum, dieses Annäherungsverbot zu bekommen.«). Die Zielbildung durchläuft die RA hier offenbar so sehr standardisiert (Kilian, 2008, S. 14; Pick, 2015, S. 270-272) und vom konkreten Fall abstrahiert, dass bis auf das erste Ziel alle anderen auf die Situation der MA nicht zutreffen. Zudem nimmt sie der MA die Zielbildung ab, indem sie lediglich das Ergebnis dieses Prozesses des Abwägens und Auswählens verbalisiert. Diese Formen des »Ziele in den Mund Legens« ist für die Rechtsberatung nicht untypisch, aber durchaus problematisch (Pick, 2015, S. 190-191).

Interessant ist zudem die sprachliche Zuweisung von Zuständigkeiten für bestimmte Handlungsschritte durch die RA. Denn die RA nimmt die Zielbildung zwar der MA kommunikativ ab, indem sie aus verschiedenen möglichen Zielen auswählt, macht aber dennoch deutlich, dass die Zielbildung eigentlich der MA obliegt (»wahrscheinlich«, PF 48, 55) und zeigt damit sprachlich an, dass sie nicht die absolute Gewissheit über das Ziel beansprucht (Deppermann, 2015, S. 15). Dazu vergewissert sie sich auch nochmals explizit bei der MA (»Das ist ganz wichtig«, PF 49f.), da Zustimmung zunächst nur durch eine Hörerrückmeldung erfolgt. Eine bestimmte Unsicherheit markiert die RA ebenfalls dabei, was genauer zu besprechen ist (»denk ich mal«, PF 53). Beides – das Ziel, aber auch, welche Handlungsalternativen tatsächlich im weiteren Verlauf besprochen und ggf. verfolgt werden – wird damit als in der Entscheidungshoheit der MA markiert, auch wenn die RA hier diese Prozesse praktisch für die MA durchläuft. Im Gegensatz dazu zeigt die RA beim rechtlichen Wissen und der Auswahl von Denk- und Handlungsalternativen, die für die MA relevant sein können, keine Unsicherheit sprachlich an, sondern beansprucht dafür uneingeschränkt Geltung (Fehlen von Abschwächungsmarkern und Verwendung der Modalverbkonstruktion »wir müssen für Sie«, PF 50).

Das knappe Verbalisieren der abgenommenen (Teil-)Handlungen zeigt, dass RA ihren MA beim Helfen sehr viel mentales Handeln abnehmen können, ohne dass dies problematisch werden muss. Genau deshalb sucht MA anwaltliche Hilfe, weil der weitere Handlungsprozess, findet er innerhalb der Rechtswelt statt, auf Experten- und Erfahrungswissen der RA zurückgreifen muss, wenn er erfolgreich durchlaufen werden soll. Wie Analysen gezeigt haben, ist es trotzdem vielfach problematisch, wenn MA nicht in einem ausreichenden Maß aufgeklärt sind, um überhaupt in den Handlungsprozess einbezogen werden zu können (Pick, 2015, S. 277-279), weil sie diesen dann nicht mehr (mit)bestimmen können und ihn gänzlich den RA übertragen.

Im weiteren Verlauf des ersten Gesprächs geht es dann vorwiegend darum, wie die nötigen Informationen zu beschaffen sind, die es für ein solches Annäherungsverfahren braucht (aktuelle Adresse des Exfreundes zur Kontaktaufnahme, Beweise der Körperverletzung durch Arztberichte), und um die Frage der Kostenübernahme. Die RA erfragt also weitgehend die für eine Bearbeitung noch fehlenden Informationen. Das Annäherungsverbot selbst wird im Zusammenhang mit den Kosten von der RA kurz erläutert, um der MA plausibel zu machen, wodurch die Kosten entstehen, die in PF 53 angekündigte Besprechung wird, also nicht mehr ausführlich vorgenommen.

Das zweite Gespräch beginnt damit, dass die MA von den Ereignissen berichtet, die in der Zwischenzeit passiert sind: der Exfreund hat seine Möbel abgeholt, sie selbst hatte dabei keinen Kontakt zu ihm. Er möchte, dass sie die Anzeige zurücknimmt, er redet schlecht über sie und verbreitet Lügen. Im Anschluss an die Darstellung geht die RA auf die von der MA genannten Punkte nicht einzeln ein, sondern reagiert wie schon im ersten Gespräch damit, dass sie den gesamten Entscheidungsprozess (Denk- und Handlungsalternativen) für die MA stellvertretend durchläuft (Transkript 2) und das Ergebnis verbalisiert (Annäherungsverbot laufen lassen, PF 43,46).

Transkript 2: Rechtsberatung, 2. Gespräch (vereinfachtes Transkript)

[41] MA (w) und... ((1s)) Ja. Wobei ich auch sag: "Gut, wenn ich ihn betrogen hab, warum is er dann bei mir geblieben?", ne?

[42] RA (w) ((1,1s)) Ja. • Eben. ((2s)) ((ea)) Joo.

[43] RA (w) ••• Das heißt, wir lassen diesen Antrag auf • Annäherungsverbot ••• laufen. _Auf jeden Fall. ((1s)) Ich würd da auch nochmal anrufen, ob die das bald

Auch in diesem Gespräch liegt der Fokus auf der Gewinnung von Informationen, die die RA befähigen, im Fall weiter zu arbeiten. Diese Informationsgewinnung veranlasst die RA an manchen Stellen, Rechtswissen einzubringen und so Denkalternativen zur Situation der MA im rechtlichen Handlungsprozess auf Grundlage von rechtlichen Bewertungen für die MA verfügbar zu machen (z. B. »Die Frage ist, ob die... Also wenn er wirklich Asyl hat, so wie sie des angedeutet haben, kann das für ihn schon sehr schädlich sein jetzt. •• Und das ist glaub ich sein Hauptproblem. Deshalb, deshalb ruft er überall an. •• Und will • die Rücknahme der Anzeige.«, LO_LJ_2, PF. 51-55).

Auch was die RA in der Sache zwischenzeitlich gemacht hat und wie sich damit die aktuelle Situation der MA verändert hat, wird im 2. Gespräch thematisiert. Die MA hatte bereits eine Abschrift des Antrags bekommen, den die RA zwischenzeitlich gestellt hat. Dazu liefert RA ein paar mündliche Informationen nach, die dazu dienen, die Geschehnisse einordnen zu können und die MA bereits im Voraus auf mögliche Einschränkungen vorzubereiten: »• Das kann sein, dass das Gericht auch in einzelnen Punkten Abstriche macht. Ich beantrage immer ein bisschen mehr, als man, als man dann letztlich bekommt. Also es könnte sein, dass die, dass äh... Wer weiß... Ich hab zum Beispiel: ›Weniger als fünfzig Meter dem Grundstück zu nähern.«. Vielleicht werden die sagen: ›Dem Haus zu nähern.« (2. Gespräch, PF. 106-112). Im Zusammenhang mit helfendem Handeln nennt und bewertet RA hier die aktuelle Situation der MA, sagt also, was übliche Abstände sind, welche sie beantragt hat und warum. Dies alles hilft der MA, ihre Situation einzuschätzen (Entwickeln von Denkalternativen), die im Verlauf des Handlungsprozesses durch den Antrag der RA erst neu hergestellt wurde.

Im dritten Gespräch spricht MA ein Ermittlungsverfahren der Polizei an, dass ihr Exfreund inzwischen gegen sie wegen Unterschlagung und Sachbeschädigung angeregt hat. Damit nimmt der Fall eine Wendung, weil nun auch Gegenvorwürfe der anderen Seite einbezogen werden müssen. Daran wird nochmals die oben beschriebene Dynamik rechtlicher Verfahren deutlich und die Tatsache, dass mehr Beteiligte involviert sind, als die beiden hier untersuchten. Der Beginn des Gesprächs könnte auch aus einem anwaltlichen Erstgespräch stammen, weil die MA den neuen Sachverhalt zunächst einbringt. Die RA hier reagiert wie an anderen Stellen bereits gesehen mit dem Gewichten von Handlungsalternativen (»RA: Also ich würd an Ihrer Stelle — des, des ist glaub ich s einfachste — würd ich... Sie gehen dahin, • machen die Angaben. • Und sagen was war.«, 3. Gespräch, PF. 26-27). RA

verwendet hier die für gewichtete Handlungsalternativen (Rat) typische Formulierung »ich würd an Ihrer Stelle«.

In diesem Gespräch kommt ein weiteres Thema auf, das sich bezogen auf das Helfen etwas anders darstellt als bisher gesehen. Es geht um die Herausgabe von Schmuck, den der Exfreund noch von der MA hat und den sie nun von ihm zurückfordern möchte. Die MA verändert damit im dritten Gespräch ihr Ziel in die Richtung, dass sie nun weniger Schutz sucht, sondern sich kämpferisch gegen ihren Ex-Freund richtet und mit Gegenforderungen (Herausgabe des Schmucks) auf seine Anzeige und Vorwürfe reagieren möchte. Hier ist es ebenfalls so, dass die RA sehr schnell den Entscheidungsprozess selbst durchläuft und eine Handlungsalternative gewichtet, nach der sie nichts weiter unternehmen würde, den Schmuck also nicht zurückfordern oder einklagen würde. Nun aber reicht es nicht aus, dies wie oben gesehen nur knapp zu verbalisieren, sondern diesmal muss sie die MA davon überzeugen, muss ihr also abraten. Dieses Abraten vollzieht die RA, indem sie ihre gewichtete Handlungsoption zunächst global negativ bewertet (»wir müssten ihn in [Ort] verklagen«[...], »das ist aber nicht so lustig«) darauf den Handlungsprozess relativ kleinschrittig schildert und anschließend konkrete Bewertungen einzelner Aspekte vornimmt, die die schlechten Erfolgschancen herausstreichen. Dies entfaltet sich in mehreren Schleifen im weiteren Gesprächsverlauf (Transkript 3). Dadurch wird deutlich, dass beim Abraten ein anderer Informationsbedarf an die MA zu bestehen scheint, weil es in diesem Fall offensichtlich schwieriger ist, der MA Handlungen abzunehmen (konkret das Abrücken von ihren Vorstellungen).

Transkript 3: Rechtsberatung, 3. Gespräch, PF 112ff. (vereinfachtes Transkript)

RA: „((1,8s)) Also wenn er nun • gar nicht reagiert, •• dann wäre die Konsequenz, wir müssten ihn in [Ort] verklagen auf Rückgabe dieser Dinger. ••• Das ist aber nicht so lustig •• Weil: • Wir müssen dort vor s Amtsgericht gehen. ••• Wir müssen nen Vorschuss zahlen für Gerichtskosten. ••• Ähh wir müssen • — da ich nicht nach [ORT] fahre wegen der Geschichte — dort irgendeinen Anwalt beauftragen, ne? Und das sind alles Kosten, wo ganz hoch unsicher ist, ob wir sie je wiederkrigen. • Oder ob das klappt, mit der Herausgabe von dem Zeug, ist auch unsicher.“

Ihre Gewichtung (»Also ich halt nicht sehr viel von diesem Verfahren«, mehrfach nach diesem Ausschnitt) reicht also diesmal nicht allein aus, anders als bisher im Verlauf. Beim Abraten muss die MA diese Gewichtung ebenfalls mitvollziehen, um den Plan einer Klage zu verwerfen. Hier also nimmt die RA der MA ebenfalls Teilhandlungen ihres Planungsprozesses

ab, sie kann diesen aber nicht komplett für MA übernehmen, sondern diese muss letztlich selbst zu der Einsicht gelangen, ihre Forderung aufzugeben und ihre Ziele anzupassen (den Schmuck einfordern vs. Ruhe in die Sache bringen). Im Gegensatz zu Alternativen, die RA umsetzt (Annäherungsverbot, s.o.) bewerkstelligt die RA dies hier, indem sie relativ detailliert auf die von der MA angestrebten Handlungsmöglichkeiten und deren mögliche Entwicklungen eingeht und ihr damit die Problematik eines solchen künftigen Handelns vor Augen führt. Dies ist für die verwerfende Rechtsberatung relativ typisch (»hypothetische Handlungsmöglichkeiten«, Pick, 2015, S. 151-152; 199).

Dies allerdings führt in diesem Gespräch dazu, dass die MA zwar hier tatsächlich ihre Pläne (Schmuck einfordern) kurzfristig verwirft, ihre Einschätzung und Zielbildung bleibt aber weitgehend erhalten, denn sie sucht anschließend neue Wege, Forderungen an den Ex-Freund zu stellen und bringt das Thema Schmerzensgeld auf. Dies zieht sich auch im weiteren Verlauf des Mandats durch, die RA gibt einige Monate nach dem 3. Gespräch auf die Frage nach der Fallentwicklung in einem Fragebogen zum Forschungsprojekt Folgendes an: »Die Gewaltschutzdebatte ist in den Hintergrund getreten. Die Parteien haben keinen Kontakt mehr. Ungelöst bleiben kleinliche Streitereien um die gegenseitige Herausgabe von diversen Gegenständen.«

Bezogen auf das helfende Handeln verlaufen also alle Gespräche innerhalb dieses Prozesses strukturell ähnlich. Es wird die Situation der MA eingeschätzt, Ziele ausgebildet und Handlungsmöglichkeiten dafür entwickelt. Im Erstgespräch ist es die MA, die Sachverhalte einbringt. In den Folgegesprächen findet eher ein Informationsaustausch bezüglich der zwischenzeitlichen Ereignisse statt, denn auch die RA war zwischenzeitlich tätig. Zudem entwickelt sich der Handlungsprozess, auf den sich das Helfen bezieht, in der Zeit: Das, was im Erstgespräch als Handlungsmöglichkeiten besprochen wurde, kann im zweiten Gespräch bereits implementiert worden sein (Antrag auf Annäherungsverbot) und als aktuelle Situation der MA im Rahmen von Denkalternativen bewertet werden (was ist beantragt worden, wie ist das einzuschätzen?). Auch können neue Ereignisse ohne Zutun von RA und MA (Anzeige von der Gegenseite) auftreten, die wiederum auf Denk- und Handlungsmöglichkeiten hin bewertet werden. Ebenfalls können sich Ziele im Laufe des Prozesses in ihrer Relevanz verschieben oder verändern (Ziel ursprünglich: Annäherung verhindern,

Ziel im Verlauf: Herausgabe von Wertsachen). Wenn neue Ausgangsbedingungen oder neue Ziele aufkommen, wird der Hilfeprozess daraufhin also erneut strukturell ähnlich wie hier gezeigt durchlaufen. Das Helfen in der Rechtsberatung fokussiert also grundsätzlich stark auf Handlungsoptionen, auch wenn es darum geht, MA von bestimmten Plänen abzubringen. Die Entwicklung von einer Perspektive auf die Situation der MA unter Einbezug rechtlichen Wissens und Sachverhaltswissens muss zur Planbildung aber ebenfalls durchlaufen werden, was sich an einigen Stellen zeigt, wenn diese kurz verbalisiert werden. Zudem wird in der Rechtsberatung jeweils tendenziell stark für die MA vorstrukturiert, also der Prozess des Entwickelns von Denk- und Handlungsalternativen relativ weitgehend von RA vorstrukturiert.

Gesprächstherapie

In diesem Unterkapitel analysieren wir kommunikatives Helfen in der Gesprächstherapie. Wie bei der Rechtsberatung gehen wir dabei auf die verschiedenen Handlungsschritte ein, in denen sich das Helfen vollzieht. Zunächst beschäftigen wir uns mit der Problemfeststellung, die in der Therapie auch die Beschreibung der pathogenen biographischen Situation und damit der Ursache für den Helfensprozess umfasst.⁴ Diesen Aspekt besprechen wir anhand eines Auszugs aus der dritten Sitzung einer Gesprächstherapie. Anhand von zwei weiteren Auszügen aus der siebten und elften Sitzung der gleichen Therapie illustrieren wir anschließend, wie dieses Problem bearbeitet wird, wie also Denk- und in Ansätzen auch Handlungsalternativen entwickelt werden.

Zunächst präsentieren wir einen Auszug (Transkript 4) aus der dritten Sitzung der Therapie, in dem die Patientin fragt, was ihr nach Ansicht des Therapeuten »fehlt« (PF 2) und damit im Grunde um eine Diagnose bzw. eine klarere Bestimmung ihres Problems bittet.

4 Was wir im Rahmen unseres Helfen-Modells als »Problem« bezeichnen, gestaltet sich durchaus unterschiedlich in verschiedenen Helfensprozessen. Allgemein geht es uns um die Bezeichnung eines Denk-/Handlungswiderstandes, den die Hilfesuchenden nicht alleine überwinden können.

Transkript 4: Gesprächstherapie, 3. Sitzung

- [1] THm [v] Hm̃
 PAF [v] ((4,2s)) Darf ich [Ihnen] jetzt was fragen? ((1,7s)) Sind Sie der Meinung
 PAF [k] [Versprecher]
- [2] THm [v] Hm̃hm̃ ((1,8s)) Im Kopf oder im Herzen
 PAF [v] es fehlt mir hieroder es fehlt mir da?
- [3] THm [v] meinen Sie?
 PAF [v] Hm̃ Wenn Sie s ehrlich sagen. • Also wenn, dann fehlt s
- [4] THm [v] Ihnen im Herzen.
 PAF [v] • Jä ((1,4s)) (Des wü)/ Sie würden mir s auch net sagen.
- [5] THm [v] Hm?
 PAF [v] Sie würden s mir wahrscheinlich net sagen, ob ich jetzt einen ((1,5s))
- [6] THm [v] • Ja was is denn ein Knacks. Was meinen
 PAF [v] einen Knacks hab oder net.
- [7] THm [v] Sie damit? Dass Sie dumm sind?
 PAF [v] • Naja... Bissel ••• bissel spinnert halt.
- [8] THm [v] Spinnert? (Hm̃hm̃) ((2,2s)) Aber wenn ich sag: "Äh ••• wenn wenn
 PAF [v] (Hm̃)
- [9] THm [v] Ihnen etwas fehlt dann am Herzen", dann meine ich ähm, ((2,8s)) im/ zum
- [10] THm [v] Beispiel im Grundgefühl sich selbst gegenüber. • Net? Ich würd/ ich würd
- [11] THm [v] zum Beispiel sagen, ((zieht Luft ein)) äh ein Minderwertigkeitsgefühl das is
- [12] THm [v] keine Sache im Kopf, • so. Von/ von daher. Na freilich spielt sich s im
 PAF [v] Na des net.
- [13] THm [v] Kopf aber •• äh das is eher etwas gefühlsmäßiges. Und äh ich glaub
- [14] THm [v] wenn, dann äh •• ham Sie da Ihre Schwierigkeiten. • Aber nich deswegen
- [15] THm [v] weil Sie dumm sind oder weil Sie irgendwie net denken können oder • weil
- [16] THm [v] Sie • spinnert sind, ((1s)) wie Sie sagen, ((1,3s)) sondern ••• weil s
- [17] THm [v] vielleicht so an dem Grundgefühl ••• der •• Selbstsicherheit, weil s da
- [18] THm [v] etwas ••• problematisch is.
 PAF [v] ((Räuspert sich))

Mit der vorgeschalteten Frage »Darf ich Ihnen was fragen« macht PAF zu Beginn des Auszugs deutlich, dass die von ihr geplante und anschließend vollzogene Handlung aus dem Rahmen des therapeutischen Gesprächs (Lakoff, 1989; Scarvaglieri, 2017) fällt, da sie eigens angekündigt wird und eine Erlaubnis erbeten wird. Nach der zurückhaltenden Zustimmung THms, die allein mittels Höreräußerung realisiert wird (Hm̃), fragt PAF, ob es ihr »hier«

oder »da« »fehlt« (PF 2) – wie anhand der fragenden Reformulierung THs deutlich wird, geht es um »Kopf« oder »Herz[en]« (PF 2). Mit Kopf und Herz wird die pathogene biographische Situation der Patientin, von der ihre psychischen Beschwerden ausgehen und die sie allein nicht bewältigen kann (Scarvaglieri, 2013a, S. 109) auf eine Dichotomie zwischen diesen Körperregionen und entsprechenden Assoziationen – etwa Gefühl vs. Verstand – eingeführt. Der Therapeut akzeptiert diese Frage nach dem Ursprung des Problems in Teilen und produziert nach seiner fragenden Reformulierung eine Antwort (»Also wenn, dann fehlt s Ihnen im Herzen« PF 3-4). Mittels »Also wenn« (PF 3) schränkt er allerdings die Gültigkeit seiner Antwort ein, macht deutlich, dass er sich nur bedingt auf die Dichotomie zwischen »Herz« und »Kopf« einlässt, dass er nur wenn er zwischen beiden wählen muss, das »Herz« als Ursprung des Problems bezeichnen würde. Im Anschluss erläutert er seine Stellungnahme und im Rest des Ausschnitts werden eine Reihe von Symbolfeldausdrücken⁵ eingebracht und zwischen den Interagierenden verhandelt, mit denen sie versuchen, das Problem der Patientin angemessen zu versprachlichen. Nachdem THm das Problem im Bereich des Herzens verortet und damit auf emotionale und unbewusste Prozesse verwiesen hat, spricht die Patientin von einem »Knacks« (PF 5) und äußert die Vermutung (»wahrscheinlich«), dass der Therapeut ihr nicht sagen würde, wenn sie einen solchen hätte. Paf geht also nicht davon aus, dass THm ihr seine Diagnose bzw. die Bestimmung des Problems mitteilen würde – ein expliziter Verweis darauf, dass die Bestimmung und gemeinsame Benennung des Problems in der Psychotherapie zwischen den Beteiligten durchaus umstritten sein kann (sowie auf die generelle Problematik, psychische Erkrankungen zu thematisieren).

Der von Paf eingebrachte, negativ besetzte Ausdruck »Knacks« wird von THm nicht akzeptiert, er fragt, was »denn ein Knacks« sei, bzw. was Paf damit meine (PF 6-7). Als sie zu einer Antwort ansetzt, wird sie von ihm unterbrochen, er formuliert mit »dass Sie dumm sind« (PF 7) eine Vermutung dessen, was sie mit »Knacks« gemeint haben könnte. Damit wird eine Versprachlichung des Problems erfragt, welche auf den vorangegangenen Sitzungen basiert. Die Patientin, die aus einfachen Verhältnissen stammt, hatte wiederholt einen sehr geringen Selbstwert ausgedrückt, den sie häufig

5 Ausdrücke des Symbolfelds der Sprache rufen beim Hörer sprachlich-soziales Wissen auf (Bühler, 1982; Ehlich, 1986).

an mangelnder Bildung oder vermeintlich fehlender Intelligenz festmachte. THm äußert mit »dass Sie dumm sind« also nicht etwa seine eigene Diagnose, sondern die Problembeschreibung, die er bei der Patientin selbst vermutet.

Hier zeigt sich, dass beide Parteien von einem unterschiedlichen Problem ausgehen. Diese je unterschiedlichen Problemverortungen werden denn auch weiter verbalisiert und verhandelt. Auf die Frage THms antwortet PAF mit einem erneuten Versuch der Problembenennung: »bissel spinnert halt« (PF 7). Mit »Herz«, »Knacks«, »dumm« und »spinnert« sind damit bereits vier Symbolfeldausdrücke aufgerufen worden, mit dem Ziel, das Problem der Patientin zu versprachlichen. Sie bleiben durchweg im Bereich der Alltags- oder Umgangssprache und benennen je unterschiedliche Problemquellen und rufen jeweils nur vages Wissen auf, das es kaum erlauben würde, den Handlungswiderstand, der die Situation der Patientin prägt, so zu identifizieren, dass sich daraus ein hilfreicher Umgang mit dem Problem ableiten ließe (Scarvaglieri, 2013, S. 279-282). Zudem wird keiner der Ausdrücke von beiden Parteien akzeptiert. Nach einer Pause erläutert (Bührig, 1996, S. 175-187) THm seine Aussage »wenn Ihnen etwas fehlt dann am Herzen« (PF 8-9). Damit sei ein »Grundgefühl sich selbst gegenüber« (PF 10) gemeint, das als »Minderwertigkeitsgefühl« (PF 11) genauer benannt wird. Daraufhin erklärt THm, wieso dieses Empfinden seines Erachtens nicht im »Kopf« zu verorten, sondern »eher etwas gefühlsmäßiges« (PF 13) sei. In der letzten hier wiedergegebenen Äußerung realisiert er einen weiteren Versuch, das Problem der Patientin zu versprachlichen: »weil s vielleicht so an dem Grundgefühl . . . der . . . Selbstsicherheit, weil s da etwas . . . problematisch is«.

Wie schwierig die Aufgabe für die beteiligten Akteure ist, das Problem der Patienten in der Psychotherapie zu benennen, zeigt sich also an einer Reihe von Aspekten. Zunächst wird dies bereits an der vorbereitenden Frage der Patientin deutlich, die auf die Ungewöhnlichkeit der anschließenden Frage nach einer Problemverortung verweist. Sodann zeigt es sich an dem expliziten Verweis der Patientin darauf, dass THm ihr seine Diagnose ja ohnehin nicht mitteilen würde sowie an der Vielzahl von Symbolfeldausdrücken, die PAF und THm verhandeln, um das Problem zu benennen (zur Bedeutung des Benennens in der Therapie Scarvaglieri, 2015). Dabei schränkt er seine Aussagen verschiedentlich ein, in der letzten Äußerung etwa mit »vielleicht«, »so« und »etwas«, so dass deutlich wird, dass die vollzogene Problembenennung weder fix noch eindeutig ist, dass diesbezüglich also Angebote an die Patientin gemacht werden. Schließlich ist festzuhalten,

dass THm sich zwar zu der von PAF aufgeworfenen Frage danach, wo es ihr fehle, äußert, dass er aber keine fachsprachliche Diagnose vorlegt, wie er dies etwa einem Kollegen gegenüber tun würde. Die von PAF eingebrachten umgangssprachlichen Ausdrücke »Knacks« und »spinnert« werden von ihm nicht akzeptiert, mit »Minderwertigkeitsgefühl« und einem »Grundgefühl der Selbstsicherheit« werden dem zwar Ausdrücke entgegengesetzt, die die problematische pathogene Situation präziser benennen und spezifischeres Wissen aufrufen, psychologische Fachsprache wird jedoch nicht verwendet.

Hinsichtlich des Helfens zeigt sich hier ein durchaus komplexer Prozess der Problembenennung, der in gemeinsamen Aushandlungsprozessen und in mehreren Benennungsversuchen vollzogen wird. THm bewertet die Benennungsversuche, die PAF vornimmt, zum großen Teil negativ: »spinnert« und »Knacks« werden als nicht angemessen bezeichnet, die Dichotomie von »Herz« vs. »Kopf« wird nur unter Vorbehalt akzeptiert. Im Gegenzug nimmt THm eigene Benennungsversuche vor und bewertet diese vorsichtig positiv, so dass der Patientin ein bestimmtes Wissen angeboten bzw. vorgelegt wird, dass aber auch klar ist, dass sie darüber entscheiden kann, ob sie sich dieses Wissen über sich selbst zu eigen machen und damit diese Denkalternative als zutreffend auswählen will. Wie beschrieben wird damit ein eher schwaches Helfen vollzogen, weil Denkalternativen der Hilfesuchenden zum einen durchaus bewertet werden und zum anderen Handlungen vollzogen werden, die der Hilfesuchenden zusätzliche Denkalternativen (Einbringen von Wissen) nahelegen, der Vollzug dieser Handlungen – im Sinne eines Zuschreibens von Wissen auf sich selbst – aber der Hilfesuchenden überlassen wird.

Dieser Prozess ist in der Psychotherapie von hoher Bedeutung, weil Psychotherapie letztlich dadurch heilt, dass die pathogene biographische Situation, in der sich die Patienten befinden, gemeinsam systematisch auf eine Weise verstanden wird, die alternative Denk- und Handlungsmöglichkeiten erkennbar werden lässt (Scarvaglieri, 2013a, S. 279-282). Dem Verstehen der gegebenen biographischen Problematik ist daher die Möglichkeit zur Heilung bereits inhärent (Scarvaglieri, 2019). Aufgrund der hohen Bedeutung dieses Erkenntnisprozesses wird daran in quasi jeder Sitzung der uns vorliegenden verbal orientierten Psychotherapien gearbeitet. Dieser Prozess des Ringens um ein Problemverständnis lässt sich u.E. geradezu als diskursives Kennzeichen von Therapie ausmachen, der sich in dem hier besprochenen Ausschnitt in besonders expliziter Form materialisiert. Empirisch wie theoretisch sind Problembestimmung und Lösungsfindung in der verbal orien-

tierten Psychotherapie also eng miteinander verbunden, wie wir am folgenden Abschnitt noch weiter verdeutlichen.

Auch der folgende Ausschnitt (Transkript 5) aus der siebten Sitzung der gleichen Therapie weist auf diese enge Verbindung von Problembestimmung und -lösung hin. Deutlich wird insbesondere, dass die Entwicklung von Denkalternativen, die u.E. charakteristisch für das Helfen in der Psychotherapie ist, eng einhergehen mit dem Verstehen der gegebenen Situation, welches die Grundvoraussetzung ist, um alternative Denkweisen und anschließend auch alternative Handlungsweisen entwickeln zu können.

Transkript 5: Gesprächstherapie, 7. Sitzung

[18]	PAf [v]	((1,1s)) Aber ich glaube, dass ich auch den Fehler gemacht hab, dass ich
[19]	PAf [v]	<small>Stimme tiefer</small> gesagt hab : "Na na, Andrea, du brauchst zu deinem Vater net fahren".
[20]	PAf [v]	• • "Der kümmert sich — des stimmt des/ — der kümmert sich sowieso
[21]	PAf [v]	<small>hohe Stimmlage, flötend</small> net". „Und da brauchst auch net hinfahren". • "Wenn d net magst, brauchst
[22]	PAf [v]	net hinfahren". "Wenn s d magst, darfst hinfahren, • aber wenn s d net
[...]		
[28]	THm [v]	Nase hoch))' ((1,6s)) Hmhhr' ((11s)) Nun, Sie leben
	PAf [v]	auf die Art und Weise...
[29]	THm [v]	ja ((1s)) mit einem ständigen Gefühl, dass Sie damals — ((1,1s)) aus
[30]	THm [v]	welchen Gründen auch immer — • • dass Sie damals als Mutter ((1,1s))
[31]	THm [v]	nicht ganz des richtige haben gemacht haben. „Vielleicht weil Sie s net
[32]	THm [v]	haben machen können. Aber Sie leben mit diesem Schuldgefühl immer
	PAf [v]	Ja'
	THm [k]	<small>Intonation oszilliert zwischen fragend und assertiv</small>
[33]	THm [v]	noch?
	PAf [v]	Ja des weiß ich. • • • Bei jeder Kleinigkeit. „Genau wie jetzt die
	THm [k]	

Die Patientin spricht in diesem Ausschnitt über die Erziehung ihrer Tochter Andrea (Pseudonym) und bezeichnet es als ihren »Fehler« (PF 18), dass sie es ihrer Tochter leicht gemacht habe, ihrem Vater, von dem die Patientin zu der Zeit bereits geschieden war, aus dem Weg zu gehen. Sie befasst sich ausführlich mit diesem Thema und beschreibt im Detail und mittels intonatorischer

Verfahren der Veranschaulichung (PF 19, 21, 22; Scarvaglieri, 2013b) wie sie ihre Tochter von ihrem Vater ferngehalten habe. Die gesamte Therapie über kommt die Patientin auf das Thema etwaiger Erziehungsfehler zurück, dieses wird hier vom Therapeuten nach einer längeren Pause, wie sie therapeutischen Interventionen häufig vorangehen (Scarvaglieri, 2013a, S. 200), aufgegriffen. Er spricht von einem »Gefühl« (PF 29) der Patientin, »damals als Mutter nicht ganz des richtige« (PF 30-31) getan zu haben und konkretisiert dies wenig später als »Schuldgefühl« (PF 32). Zudem fügt er eine Begründung ein, wonach die Patientin schlicht nicht in der Lage gewesen sei, das »richtige« zu tun. Dabei wird die letzte Äußerung THms in einer Intonation realisiert, die sie sowohl als Frage als auch als Assertion erscheinen lässt (ein weiteres häufiges Kennzeichen therapeutischer Interventionen (Scarvaglieri, 2013a, S. 54)) und auf die die Patientin mit dezidiertem Zustimmung reagiert sowie mit dem Anschluss einer die Intervention bestätigenden Geschichte über Schuldgefühle ihrer Tochter gegenüber.

Hinsichtlich des Helfens zeigt sich hier zum einen ein erneuter Versuch, die problematische, psychische Situation der Patientin sprachlich zu fassen – in diesem Fall als »Gefühl« »damals nicht ganz des richtige« getan zu haben und präziser als »Schuldgefühl«. THm und PAF arbeiten also weiterhin an einem Verständnis der gegebenen biographischen Situation PAFs, welches der zugrunde liegenden gesprächstherapeutischen Theorie zufolge zur Kongruenz zwischen Selbststruktur und Selbstbild der Patientin und damit zur Heilung beitragen soll (Biermann-Ratjen, 2006; Pick & Scarvaglieri, 2019: 45-46). Zum anderen arbeitet THm auch an der Etablierung einer Denkalternative, indem er einen Grund für das möglicherweise falsche Verhalten vorschlägt: »Vielleicht weil Sie es net haben machen können«. Der Patientin wird damit die Option vorgelegt, dass sie sich gar nicht anders habe verhalten können und damit auch nicht wirklich Schuld an etwaigen Fehlentwicklungen trage – schließlich habe ihr gar keine andere Handlungsalternative zur Verfügung gestanden. Ein auf diese Weise verändertes Denken, das etwaiges Fehlverhalten eher auf die Umstände, nicht auf die Person der Patientin zurückführt, kann zu einem Abbau von Schuldgefühlen beitragen und damit auch zu einem veränderten »Grundgefühl« der Patientin sich selbst gegenüber, dass es ihr erlaubt, sich selbst weniger kritisch zu sehen und das eigene Selbst zu akzeptieren. Hier wird also ein Helfen vollzogen, das Denkalternativen anbietet, diese aber nicht weiter bewertet oder gewichtet – eher ist aufgrund von »vielleicht« von einer Abschwächung

des Angebots auszugehen – so dass wir von einem eher schwachen Helfen sprechen.

Während sich in diesem Beispiel also die Problembestimmung mit der Entwicklung von Denkalternativen verbindet, zeigen wir an einem weiteren Auszug (Transkript 6) aus dieser Therapie (11. Sitzung), wie sowohl Denk- als auch Handlungsalternativen kommunikativ miteinander verschränkt realisiert werden.

Transkript 6: Gesprächstherapie, 11. Sitzung

[30]	THm [v]	((1,3s)) Es is net ganz leicht. Des is ganz
	PAf [v]	jüngere Mädchen. _Also da...
[37]:	THm [v]	kjar. Aber ich glaube, <u>wenn</u> Sie s wenn Sie wirklich den Wunsch haben,
	PAf [v]	Nein´
[38]	THm [v]	wenn Sie s möchten, dann wär es möglich. ••• In die Oper zum Beispiel
[39]	THm [v]	is es gar kein Problem allein zu gehen. ((3s)) Oder in s Theater.
	PAf [v]	
[...]		
[47]	THm [v]	unberechtigt. Aber ((1s)) äh •• es deutet sich doch — so hör ich jedenfalls
[48]	THm [v]	auch etwas heraus — es deutet sich so ein bisschen ein Zwiespalt an, nicht wa
[49]	THm [v]	hr? •• Auf der einen Seite möchten Sie gerne ((stockt, 1,4s)) vom Leben
	PAf [v]	Ja´ Ham S Recht.
[50]	THm [v]	etwas haben, Ihren Spaß haben, etwas ge niessen können. Sie wollen tun,
[51]	THm [v]	was Sie/ worauf Sie Lust haben. Ich beton noch einmal dieses Wort Lust.
[52]	THm [v]	Des is mir <u>ganz</u> wichtig! Und auf der anderen Seite möchten Sie halt
	PAf [v]	• Hm´
[53]	THm [v]	auch • eine gewisse Sicherheit und n Rahmen haben, möchten S halt doch
[54]	THm [v]	immer jemand dabei haben, ne?
	PAf [v]	Ja des is ja des. <u>Wenn</u> ich wenigstens

Bereits vor diesem Ausschnitt sprechen THm und Paf über die Möglichkeiten der Patientin, auszugehen und sich zu amüsieren – da ihr Mann sie dabei nicht begleiten möchte, fällt es ihr schwer, dies zu realisieren. THm prozessiert zu Beginn ein Zugeständnis, wonach es »net ganz leicht« (PF 36) sei, für dieses Dilemma eine Lösung zu finden, weist dann aber darauf hin, dass es durchaus »möglich« (PF 38) sei. So könne Paf »in die Oper zum Beispiel«

(PF 38) »oder in s Theater« (PF 39) auch alleine gehen. Deutlich wird, dass hier über konkrete Handlungsoptionen gesprochen wird, die von THm auch eindeutig bewertet (»gar kein Problem« (PF 39)) und vom Wollen PAFs (»wenn Sie s möchten, dann wär es möglich« (PF 37)) abhängig gemacht werden. An dieser Stelle geht es also nicht mehr darum, sich selbst oder die eigene Situation alternativ zu denken, sondern um Handlungsalternativen, die von THm eingebracht und klar bewertet werden. Aufgrund der expliziten Bewertung von Handlungsalternativen wäre von einem mittelstark ausgeprägten Helfen zu sprechen sowie, aufgrund des Bezugs zum unmittelbaren Handeln von einem Typ des Helfens, der in der verbal orientierten Psychotherapie an sich nicht zu erwarten wäre und empirisch auch nur selten realisiert wird.

Wie eng die Entwicklung von Handlungs- und Denkalternativen miteinander verbunden ist, zeigt sich ab PF 47, als THm sich über das mentale Erleben der Patientin äußert. Er befasst sich nicht mehr mit Handlungsalternativen außerhalb des Behandlungszimmers, sondern versucht, neues Wissen über PAF und ihre Wünsche und ihre Ängste zu entwickeln. Das Empfinden PAFs wird bereits zu Beginn der Intervention mittels »Zwiespalt« (PF 48) auf den Begriff gebracht, anschließend erläutert THm, worin dieser Zwiespalt konkret besteht (»auf der einen Seite« »Spaß haben« wollen, »auf der anderen Seite« »eine gewisse Sicherheit« wollen (PF 49-53)). THm nutzt also auch die Besprechung von Handlungsalternativen, wie sie dieser Intervention vorausgeht, um Wissen über die Patientin zu gewinnen und es anschließend zu verbalisieren. Damit bietet er ihr, ähnlich wie in den anderen Beispielen, Alternativen des Denkens über sich selbst an, die sich hier wiederum recht konkret auf Handlungsmöglichkeiten beziehen. Wie im ersten Beispiel werden diese eingeschränkt und nur schwach bewertet (»es deutet sich an«, »so hör ich jedenfalls auch etwas heraus«), so dass deutlich wird, dass PAF das eingebrachte Wissen und damit die entwickelten Denkalternativen auch ablehnen kann. Es findet also keine Gewichtung von Handlungs- oder Denkalternativen statt. Diese werden von der Patientin dennoch akzeptiert, sie stimmt emphatisch zu (PF 49, 54) und bewertet sie damit ihrerseits eindeutig. Anschließend beschreibt sie weiter, was sie sich von ihrem Mann wünscht. Anders als in den ersten beiden Beispielen wird das von THm hier neu eingebrachte Wissen nicht als Teil der Problembestimmung behandelt – weder THm noch PAF verweisen darauf, dass sie den »Zwiespalt« als Teil des Problems ansehen, das die Patientin in die Therapie geführt hat. Dennoch weist THm hier auf eine mentale Struktur hin, die das Wünschen und

Handeln PAFs bestimmt und schafft ihr damit eine mögliche Basis, um das eigene Handeln zunächst zu reflektieren und schließlich auch zu verändern. Das Schaffen von Denkalternativen, wie es von THm in F 47 – 54 angestrebt wird, dient damit letztlich auch einem veränderten Handeln. Damit zeigt dieses Beispiel, dass das Helfen mittels Handlungsalternativen auf dem gemeinsamen, helfenden Erarbeiten von Denkalternativen aufsetzt und dass beide Prozesse unmittelbar ineinander übergehen können.

Vergleich der Analysen und Diskussion der Ergebnisse

Wir möchten nun abschließend die Analyseergebnisse zu diesen beiden unterschiedlichen Formaten bezogen auf das helfende Handeln vergleichen und diskutieren. Unsere Analysen von Rechtsberatung und Psychotherapie konnten zeigen, dass sich der Komplex des sprachlich-kommunikativen Helfens (Pick & Scarvaglieri, 2019) strukturell in beiden Formaten rekonstruieren lässt. Das Ergebnis, dass wir zwei auf den ersten Blick sehr unterschiedliche Formate auf eine vergleichbare Handlungsstruktur zurückführen können, ermöglicht es nun sehr genau die Gemeinsamkeiten und Unterschiede des Helfens in den beiden Formaten zu bestimmen. Gemeinsam ist die vergleichbare Grundstruktur des Helfens, Unterschiede zeigen sich in den folgenden Dimensionen (Pick, 2017b).

Erstens liegt der Fokus je unterschiedlich auf Denk- und Handlungsalternativen. Während ein Großteil (qualitativ und zeitlich-quantitativ) in dem untersuchten therapeutischen Prozess darauf ausgerichtet ist, vor allem an den Denkweisen und Denkalternativen der Patienten auf ihre eigene Person, auf Situationen, ihr (aktuelles und vergangenes) Erleben zu arbeiten, liegt der Fokus in der Rechtsberatung stärker auf der Entwicklung, Bewertung und Abstimmung von Handlungsmöglichkeiten. Trotz der unterschiedlichen Schwerpunktsetzung aber geht es in den Formaten jeweils auch um die andere Dimension des Helfens: in der Rechtsberatung wird durchaus auch eine Veränderung der Sichtweisen von MandantInnen angeregt, z.B. wenn eine veränderte Perspektive der MandantInnen auf die eigene Situation herbeigeführt werden muss, wenn sich Ansprüche anders darstellen als von MandantInnen angenommen (Pick, 2017a). Oder wie im Beispiel oben gesehen, wenn zwar Ansprüche bestehen, MandantInnen aber von der Verfolgung der sich daraus ergebenden möglichen Handlungspläne abgebracht

werden. In der Therapie zielt die veränderte Sichtweise bereits in Richtung veränderten Handelns, Denk- und Handlungsalternativen sind eng verzahnt.

Zweitens unterscheiden sich die Formate darin, ob ihr Schwerpunkt auf der Vermittlung von Expertenwissen liegt oder auf der Umstrukturierung mentaler Prozesse. Während es in der Therapie auf eine Umstrukturierung mentaler Prozesse ankommt (Wissen und Erleben neu sortieren, bewerten), liegt der Fokus der Rechtsberatung tendenziell auf der Wissenserweiterung (Wissen zu rechtlichen Fragen und Verfahren). Beides erfolgt aber erneut nicht ausschließlich, denn auch in der Therapie wird Wissen vom Therapeuten eingebracht (z.B. über psychische Zusammenhänge, Zusammenhänge von vergangenem Erleben und künftigem Handeln) und in der Rechtsberatung werden mentale Prozesse umstrukturiert (z.B. Annahmen über Aufgaben und Zuständigkeiten von Rechtsanwälten, die Rolle von Beweisen oder Gerichten, Vorstellungen von Gerechtigkeit und deren Nicht-Entsprechungen im Recht etc.).

Drittens ergeben sich für die Zuständigkeiten der Beteiligten in den jeweiligen Handlungsprozessen Unterschiede. In der Therapie werden mögliche Denkalternativen, deren Bewertung und Gewichtung von TherapeutInnen tendenziell schwach vorstrukturiert, so dass es den KlientInnen obliegt, diese Prozesse weitgehend selbst zu vollziehen. Zwar geben TherapeutInnen Anstöße und Denk- und Bewertungsmöglichkeiten, anhand derer KlientInnen eigene Bewertungen anschließen und selbst zu einer Gewichtung ihrer Denkalternativen kommen können. Eine Umstrukturierung mentaler Prozesse kann nur von den Klienten selbst vorgenommen werden, dies zu unterstützen ist der Fokus in der Therapie. Abschnitte, in denen TherapeutInnen stärker vorstrukturieren, finden sich dagegen deutlich seltener. In der Rechtsberatung hingegen strukturieren RechtsanwältInnen tendenziell stark vor und gewichten sowohl Denk- und Handlungsalternativen. Das oben diskutierte Beispiel zeigt einen relativ weitgehenden Fall von starker Vorstrukturierung, in anderen Rechtsberatungen kann der Prozess stärker unter Einbezug von MandantInnen erfolgen. Dennoch aber sind es die AnwältInnen, die sowohl die Situation der MandantInnen als auch mögliche zutreffende und erfolgversprechende Handlungsmöglichkeiten in der Rechtswelt einschätzen (gewichten) müssen. Lediglich an Punkten im Handlungsprozess, bei denen die Bewertung und Gewichtung von MandantInnen erforderlich ist (Zielbildung, Handlungsoptionen) werden diese tendenziell stärker einbezogen. Wo ein mentales Mitvollziehen der Bewertungen und

Gewichtungen von MandantInnen erforderlich ist, verbalisieren RechtsanwältInnen ihre Bewertungen und Gewichtungen in der Regel ausführlicher und ermöglichen so den KlientInnen ein Mitvollziehen (s. Abraten).

Viertens verweisen diese Unterschiede auch auf die Zuständigkeiten der Beteiligten über die Gespräche hinaus. Lösungen werden in den überwiegenden Fällen von RechtsanwältInnen implementiert oder müssen sogar anwaltlich umgesetzt werden. Lösungen in der Therapie aber müssen von PatientInnen selbst implementiert werden, weil nur sie ihre Denk- und Handlungsweisen beeinflussen und verändern können.

Dies hat fünftens auch einen Einfluss auf den Umfang der Gespräche und Gesprächsprozesse. Während in der Therapie das angestrebte Ergebnis (eine veränderte Perspektive auf das Selbst und die eigene biographische Situation) innerhalb des therapeutischen Prozesses unter Hilfe des Therapeuten von den KlientInnen selbst umgesetzt wird, findet die eigentliche Arbeit am angestrebten Ergebnis in der Rechtsberatung (ein beigelegter Konflikt und im besten Fall befriedigte Ansprüche) zwischen und nach den Gesprächen statt. Die Gespräche dienen der Begleitung dieses Prozesses, häufig wird der Verfahrensstand auch nur noch schriftlich ausgetauscht. In der Psychotherapie überwiegt also das kommunikative Helfen, während dieses in der Rechtsberatung durch an die Gespräche anschließendes aktionales Helfen (also der Übernahme von Teilhandlungen) ergänzt wird. Dies erklärt den unterschiedlichen zeitlichen Umfang und den unterschiedlichen Status von Gesprächen im übergeordneten Handlungsprozess von Therapie und Rechtsberatung.

Anhand der genannten Punkte sehen wir also das helfende Handeln in den beiden untersuchten Formaten strukturell vergleichbar. Der Handlungskomplex des Helfens, der den KlientInnen Denkarbeit bezogen auf ihre Situation und sich daraus ergebende Handlungsmöglichkeiten abnimmt, indem AgentInnen diese kommunikativ vorstrukturieren, wird in beiden Prozessen durchlaufen. Unterschiede ergeben sich dabei v.a. in der prozessualen Schwerpunktsetzung (Denk- und Handlungsoptionen), der Qualität der Vorstrukturierung (schwach-stark) und der unterschiedlichen Quantität des kommunikativen Helfens im persönlichen Kontakt (Anzahl und Dauer der Gespräche) im Gegensatz zur aktionalen Umsetzung der AgentInnen stellvertretend für ihre KlientInnen (wie in der Rechtsberatung gezeigt).

Entlang solcher Analysen zeichnet sich u.E. also helfendes Handeln vor allem über seine hier herausgearbeitete interaktionale Struktur aus, die wir

zunächst (Pick & Scarvaglieri, 2019) materialgeleitet rekonstruiert und das daraus entwickelte theoretische Modell hier nun mit weiteren Formaten verglichen haben. Eine solche rekonstruktive Bestimmung des Helfens bezieht sich jeweils auf Teile der Rechtsberatung und Psychotherapie. Innerhalb der Formate finden sich ebenfalls nicht-helfende Interaktionen, etwa beim Verkaufen von weiteren Dienstleistungen in der Rechtsberatung oder beim Vereinbaren von Terminen in der Therapie.

Mit einer solchen Konzeption helfenden Handelns ist Helfen also weder bestimmten Institutionen per se eingeschrieben, sondern muss immer wieder im je aktuellen Handlungsvollzug von den Beteiligten miteinander hergestellt werden (und analytisch als solches rekonstruiert werden). Noch ist Helfen per se an die Selbstzuschreibungen der Beteiligten gekoppelt, denn es können auch Handlungen von den Beteiligten selbst als Helfen bezeichnet werden, bei denen Helfende eigene oder institutionelle Ziele verfolgen, die nicht im Sinne der Hilfesuchenden sein müssen (Pick & Scarvaglieri, 2019 zum Helfen in der Lernberatung). Auch sind weitere Fragen offen, wenn man an die Ränder des helfenden Handelns blickt: Wie viel des Handlungsprozesses und welche Elemente muss die hilfeempfangende Person selbst mitvollziehen und mitbestimmen, um überhaupt von einem helfenden Handeln sprechen zu können (s. die Analysen der Rechtsberatung)? Wo liegen Grenzen des Helfens zu anderen ›abnehmenden‹ Handlungsformen wie Bevormunden, Kontrollieren, Instruieren, Erziehen? Zur Beantwortung dieser Fragen ist weitere empirische Forschung notwendig, die den Handlungskomplex anhand von authentischen Gesprächsdaten auch in anderen Formaten rekonstruiert und vergleicht.

Literatur

- Bergmann, J. (2010). Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In L. Hoffmann (Hg.), *Sprachwissenschaft* (S. 258-274). Berlin: de Gruyter.
- Biermann-Ratjen, E.-M. (2006). Krankheitslehre der Gesprächspsychotherapie. In J. Eckert, E.-M. Biermann-Ratjen, & D. Höger (Hg.), *Gesprächspsychotherapie. Lehrbuch für die Praxis* (S. 93-116). Heidelberg: Springer.
- Bühler, K. (1982). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Stuttgart: Lucius & Lucius.

- Bührig, K. (1996). *Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Bührig, K. (2009). Interpreting in Hospitals. Starting Points for Cultural Actions in Institutionalized Communication. In K. Bührig, J. House, & J. D. ten Thije (Hg.), *Translational Action and Intercultural Communication* (S. 151-174). Manchester: St. Jerome.
- Deppermann, A. (2015). Wissen im Gespräch: Voraussetzung und Produkt, Gegenstand und Ressource. *InLiSt – Interaction and Linguistic Structures*, 57. Verfügbar unter: www.inlist.uni-bayreuth.de/issues/57/inlist57.pdf [11.05.2021].
- Deutsch, A. (2017). Schriftlichkeit im Recht: Kommunikationsformen/Textsorten. In E. Felder & F. Vogel (Hg.), *Handbuch Sprache und Recht* (S. 91-117). Berlin: de Gruyter.
- Ehlich, K. (1986). Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse – Ziele und Verfahren. In W. Hartung (Hg.), *Untersuchungen zur Kommunikation – Ergebnisse und Perspektiven* (S. 15-40). Berlin: Akademie der Wissenschaften der DDR.
- Ehlich, K. & Rehbein, J. (1977). Wissen, kommunikatives Handeln und die Schule. In H. C. Goepfert (Hg.), *Sprachverhalten im Unterricht* (S. 36-114). München: Fink.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Kilian, M. (2008). *Das anwaltliche Mandat*. München: Beck.
- Koerfer, S. (1994). *Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Lakoff, R. T. (1989). The limits of politeness: Therapeutic and classroom discourse. *Multilingua* 8(2-3), 101-129.
- Luhmann, N. (1975). Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen. In N. Luhmann (Hg.), *Soziologische Aufklärung 2* (S. 167-186). Wiesbaden: VS Verlag.
- Pick, I. (2011). Alltagskommunikation vs. institutionelle Kommunikation? Diskussion eines Begriffspaares am Beispiel anwaltlicher Mandantengespräche. In K. Birkner & D. Meer (Hg.), *Institutionalisierter Alltag: Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern* (S. 67-91). Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Pick, I. (2015). *Das anwaltliche Mandantengespräch. Linguistische Ergebnisse zum sprachlichen Handeln von Anwalt und Mandant*. Frankfurt a.M.: Lang.

- Pick, I. (2017a). Wie Verständigung wortreich scheitert. Ein Plädoyer für die Entwicklung eines methodisch kontrollierten Umgangs mit gesprochener Sprache im Recht. In F. Vogel (Hg.), *Recht ist kein Text. Studien zur Sprachlosigkeit im verfassten Rechtsstaat* (S. 109-133). Berlin: Duncker & Humblot.
- Pick, I. (2017b). Zusammenführung der Beiträge: Entwicklung einer Typologie des Handlungstyps Beraten. In I. Pick (Hg.), *Beraten in Interaktion. Eine gesprächslinguistische Typologie des Beratens* (S. 427-470). Frankfurt: Lang.
- Pick, I. & Scarvaglieri, C. (2019). Helfendes Handeln. Zum Begriff sprachlichen Helfens und seinen Implikationen für Veränderung. In: E.-M. Graf, C. Scarvaglieri, & T. Spranz-Fogasy (Hg.), *Pragmatik der Veränderung. Problem- und lösungsorientierte Kommunikation in helfenden Berufen* (S. 25-64). Tübingen: Narr.
- Redder, A. (2008). Functional Pragmatics. In G. Antos, E. Ventola, T. Weber, & K. Knapp (Hg.), *Handbook of interpersonal communication* (S. 133-178). Berlin, NY: de Gruyter.
- Rehbein, J. (1977). *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.
- Rehbein, J. & Kameyama, S. (2004). Pragmatik. In U. Ammon, N. Dittmar, K. Mattheier, & P. Trudgill (Hg.), *Sociolinguistics/Soziolinguistik. An International Handbook of the Science of Language and Society* (S. 556-588). Berlin, NY: de Gruyter.
- Rehbein, J., Schmidt, T., Meyer, B., Watzke, F., & Herkenrath, A. (2004). *Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT*. Hamburg: Univ. Hamburg.
- Scarvaglieri, C. (2013a). ›Nichts anderes als ein Austausch von Worten‹. *Sprachliches Handeln in der Psychotherapie*. Berlin, Boston: de Gruyter.
- Scarvaglieri, C. (2013b). Sprachliches Veranschaulichen und Kuratives Verstehen in der Psychotherapie. In K. Birkner & O. Ehmer (Hg.), *Veranschaulichungsverfahren im Gespräch* (S. 66-92). Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Scarvaglieri, C. (2015). Reverbalisierung als Brücke zum kollektiven Handlungswissen. Eine gesprächsanalytische Untersuchung therapeutischer Interventionen. *Journal für Psychologie*, 23(2), 53-80.
- Scarvaglieri, C. (2017). Beraten und Psychotherapie: Zur Differenzierung zweier Formate helfenden Handelns. In I. Pick (Hg.), *Beraten in Interaktion*.

- Eine gesprächslinguistische Typologie des Beratens* (S. 53-76). Frankfurt a.M.: Lang.
- Scarvaglieri, C. (2019). Veränderung durch Verstehen in der Psychotherapie. In E.-M. Graf, C. Scarvaglieri, & T. Spranz-Fogasy (Hg.), *Pragmatik der Veränderung. Problem- und lösungsorientierte Kommunikation in helfenden Berufen* (S. 121-145). Tübingen: Narr.
- Scarvaglieri C. (2020). First Encounters in Psychotherapy: Relationship-Building and the Pursuit of Institutional Goals. *Front. Psychol.* 11:585038. doi: 10.3389/fpsyg.2020.585038
- Thijee, J. ten (2006). Beyond misunderstanding: Introduction. In K. Bührig & J. ten Thije (Hg.), *Beyond misunderstanding. Linguistic analyses of intercultural communication* (S. 1-10). Amsterdam: Benjamins.