

Biographische Darstellungen in der Renten-Beratung - Eine gesprächsanalytische Untersuchung mit Schlussfolgerungen für die Aus- und Weiterbildung

Ricarda Wolf

Abstract

Der folgende Beitrag steht im Kontext einer gesprächsanalytischen Untersuchung von Beratungsgesprächen in der Sozialversicherung. Primäres Ziel ist es, empirisch begründete Entscheidungen über Ziele und Inhalte von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen zur Gesprächsführung in der Beratung zu treffen. In diesem Beitrag konzentriere ich mich auf die Frage nach dem angemessenen Umgang mit biographischen Darstellungen von Klienten in Renten-Beratungen. Sie erwächst daraus, dass biographische Darstellungen zwar zum Sachverhaltsschema dieses institutionellen Gesprächstyps gehören, in der Alltagswahrnehmung aber häufig über die institutionellen Relevanzen hinauszugehen scheinen. Ich zeige in diesem Beitrag zunächst, dass sich die Klienten weit mehr als angenommen an einer institutionellen Bestimmung, was relevant ist, orientieren. Dies gilt auch für solche Fälle, in denen die biographischen Darstellungen auf den ersten Blick von dem institutionell definierten Sachverhaltsschema abweichen, etwa wenn sie auf eine Rechtfertigung für die Inanspruchnahme von Sozialleistungen hinaus laufen. Ich argumentiere dafür, dass biographische Selbstthematisierungen mit dieser Funktion ebenfalls institutionell relevant sind. Darüber hinaus kann mit biographischen Selbstpräsentationen ein gesprächsrhetorisches Verfahren realisiert werden, das ich als "Versprachlichung der Rekonstruktion von (biographischen) Informationen" bezeichne. Für die Beratungs-Praxis ergibt sich aus den Analyse-Ergebnissen die Empfehlung, den biographischen Selbstpräsentationen der Klienten weit mehr zu trauen als es zuweilen geschieht. Eine wichtige Voraussetzung dafür besteht in der Erweiterung des Deutungsrepertoires von Beratern in Bezug auf die Funktionen der biographischen Darstellungen ihrer Klienten.

Keywords: biographische Selbstthematisierung; Beratung; Gesprächsrhetorik; anwendungsorientierte Gesprächsforschung

English abstract

The following article is situated within the context of a study of Social Security counseling interviews from the aspect of discourse analysis. The primary goal is to make empirically founded decisions regarding the objectives and curriculum of training- and further training seminars on conducting counseling interviews. In this article, I will focus on the issue of the proper handling of biographical facts presented by clients in pension counseling. The issue arises from the fact that although the presentation of biographical facts falls under the factual profile of this institutional interview type, it frequently seems to exceed institutional relevance in everyday perception. In the present article I will first show that clients orientate themselves on an institutional regulation much more than has hitherto been assumed, which is relevant. This also applies to cases where the presentation of biographical facts appears on the surface to deviate from the institutionally defined factual profile, for example when its ultimate purpose is a legitimization of

claims to Social Security benefits. I argue that biographical self-presentation with this purpose is also institutionally relevant. Moreover, with biographical self-presentations, a rhetorical procedure in discourse can be implemented which I call "reconstruction of (biographical) information translated to the linguistic level". On the basis of the results of the analysis, the recommendation can be made that biographical self-presentations by clients be relied on to a stronger degree in counseling than has hitherto been the case. An important prerequisite for this is the expansion of the interpretation repertoire of counselors with regard to the functions of the biographical presentations of their clients.

Keywords: biographical self presentation, counseling, interactive rhetoric, conversation analysis for practical purposes

1. Einführung: Das Projekt "Beratungsgespräche in der Sozialversicherung"
- 1.1. Ausgangssituation und Motivierung des Projekts
- 1.2. Methodik
2. Gegenstand dieses Beitrags und theoretisch-methodische Vorbemerkungen
- 2.1. Fragestellung und Vorschau auf den Argumentationsgang
- 2.2. Theoretisch-methodische Vorbemerkungen
- 2.2.1. Beratungs-Begriff
- 2.2.2. Ansatz zur Beschreibung der Sachverhaltskonstitution
3. Biographische Darstellungen als Bestandteil des Sachverhaltsschemas in der Renten-Beratung
- 3.1. Gemeinsame Grundorientierung, Divergenzen im Detail - Beispiel 1 'Der ungarische Gastprofessor'
- 3.1.1. Vorgreifendes Fazit der detaillierten Analyse
- 3.1.2. Detaillierte Analyse
- 3.1.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis
- 3.2. Die institutionelle Definition der Relevanz biographischer Darstellungen – Beispiel 2 'Der DO-Angestellte'
- 3.2.1. Vorgreifendes Fazit der detaillierten Analyse
- 3.2.2. Detaillierte Analyse
- 3.2.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis
4. Biographische Darstellungen als 'kommunikative Herausforderungen'
- 4.1. Biographische Selbstthematizierungen als 'Impression Management' – Beispiel 3 'Der Sohn'
- 4.1.1. Vorgreifendes Fazit der detaillierten Analyse
- 4.1.2. Detaillierte Analyse
- 4.1.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis
- 4.2. Biographische Darstellungen als 'versprachlichter Erinnerungsprozess' – Beispiel 4 'Die Zahnarthelferin'
- 4.2.1. Vorgreifendes Fazit der detaillierten Analyse
- 4.2.2. Detaillierte Analyse
- 4.2.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis
5. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen für die Aus- und Weiterbildung
6. Anhang
- 6.1. Liste der Transkriptionskonventionen
- 6.2. Transkripte der Gesprächsausschnitte
7. Literatur

1. Einführung: Das Projekt 'Beratungsgespräche in der Sozialversicherung'

Die Renten-Beratung ist ein institutioneller Gesprächstyp, mit dem immer mehr Menschen häufiger als ein Mal in ihrem Leben konfrontiert werden. Mit der Schaffung von Auskunfts- und Beratungsstellen haben Rentenversicherungsträger wie zum Beispiel die Deutsche Rentenversicherung Bund¹ Service-Angebote geschaffen, mit denen sie ihrer auch gesetzlich festgeschriebenen Auskunfts- und Beratungspflicht nachkommen (vgl. SGB I, §13-15). Die Besucher dieser Auskunfts- und Beratungsstellen sind keinesfalls nur angehende Rentner, die vorab schon einmal die Höhe ihrer Rente erfahren oder sich beim Ausfüllen ihres Rentenantrags helfen lassen wollen. Zu den Ratsuchenden gehören zunehmend jüngere Personen: Manche haben Fragen im Zusammenhang ihrer Kontenklärung oder der neuerdings jährlich versandten Renteninformation.² Andere wollen wissen, inwiefern für sie als Selbständige die Zahlung von Versicherungsbeiträgen obligatorisch oder sinnvoll ist. Und schließlich handelt es sich bei den Besuchern um Personen, die ihre bisherige berufliche Tätigkeit aus gesundheitlichen Gründen nicht (beziehungsweise nicht ohne Weiteres) fortsetzen können.³

Als Renten-Berater/innen in den Auskunfts- und Beratungsstellen sind Mitarbeiter der jeweiligen Rentenversicherungsträger tätig, die in der Regel ein Fachhochschul-Studium mit dem Abschluss 'Diplom-Verwaltungswirt/in' absolviert haben. Häufig haben sie vor ihrer Tätigkeit als Berater/innen zunächst in einer oder mehreren Leistungsabteilungen gearbeitet. Ihre Kompetenzen im Bereich der Gesprächsführung erwerben sie vorrangig 'on the job'. Seit einigen Jahren werden sie diesbezüglich durch das Fachhochschul-Studium und durch Weiterbildungsangebote unterstützt.

¹ Nach der Organisationsreform der Rentenversicherung, die 2005 stattgefunden hat, ist die nicht mehr zeitgemäße Aufteilung von Arbeitern und Angestellten auf verschiedene Träger aufgehoben worden. Die Organisation, die bisher unter dem Namen Bundesversicherungsanstalt für Angestellte bekannt war, heißt jetzt Deutsche Rentenversicherung Bund. Zu den weiteren Rentenversicherungsträgern gehören nun die Regionalträger (zum Beispiel Deutsche Rentenversicherung Rheinland-Pfalz) und die Rentenversicherung Knappschaft/ Bahn/ See.

² Die 'Kontenklärung' ist ein Verfahren, bei dem der Rentenversicherungsträger die an ihn bisher gemeldeten und in Versicherungskonten gespeicherten Daten ihrer Versicherten auf Vollständigkeit und auf Übereinstimmung mit dem Wissen des Versicherten prüft. Seit einigen Jahren, unter anderem im Zusammenhang mit möglichen Datenverlusten infolge der Wiedervereinigung, sind die Rentenversicherungsträger dazu gesetzlich verpflichtet. Im Ergebnis der Kontenklärung erhalten die Versicherten regelmäßig eine sogenannte Renteninformation, die bisher erworbene Rentenansprüche auflistet und eine Hochrechnung zur zukünftigen Rentenzahlung nach derzeitiger Gesetzeslage und gegenwärtigem Erwerbsstatus enthält.

³ Falls hier nicht die Voraussetzungen für eine Rente wegen Erwerbsminderung vorliegen, kann diesen Versicherten mit *Leistungen zur beruflichen Rehabilitation* geholfen werden. Dazu gehören zum Beispiel die Finanzierung von Hilfsmitteln (wie zum Beispiel Stehpulten) sowie Maßnahmen, die Aktivitäten zur gegebenenfalls notwendigen beruflichen Umorientierung finanzieren. Diesem Personenkreis stehen speziell ausgebildete *Berater/innen für berufliche Rehabilitation* zur Verfügung, die ihre Beratungstätigkeit ebenfalls in den Auskunfts- und Beratungsstellen der Rentenversicherungsträger ausüben.

1.1. Ausgangssituation und Motivierung des Projekts

Ist man nun als Dozent/in oder Trainer/in mit der Aufgabe betraut, die Gesprächsführungs-Fähigkeiten von (angehenden) Renten-Berater/innen weiter zu entwickeln, so führen gegenwärtig verfügbare Informationsquellen zu verschiedenen Schlussfolgerungen, was die spezifischen Ziele und Inhalte der Seminare beziehungsweise Trainings betrifft:

Die (angehenden) Berater/innen selbst äußern häufig spontan einen Bedarf daran, im Umgang mit aggressiven Versicherten geschult zu werden. (Verbringt man etwas häufiger Zeit in den Auskunfts- und Beratungsstellen, kann man allerdings feststellen, dass aggressive Verhaltensweisen von Klienten eher die Ausnahme sind). Andere wollen wissen, wie man mit 'Vielrednern' umgeht. "Manche Versicherte breiten ihr ganzes Leben vor mir aus, wahrscheinlich haben sie zu Hause niemanden zum Reden", so eine häufig geäußerte Wahrnehmung. Zwar gehören biographische Darstellungen zum Geschäft der Renten-Beratung, aber offensichtlich besteht der Eindruck, dass ein Großteil von (biographischen) Erzählungen nicht 'zur Sache' gehört. Folglich fragen die Teilnehmer/innen an Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen: Wann muss ich, darf ich, wie kann ich das Erzählen von Lebens- und Leidensgeschichten der Klienten so lenken, dass sie 'zur Sache sprechen' und 'auf den Punkt zu kommen'?

Antworten auf Fragen wie diese lassen sich nur bedingt aus der reichhaltigen Literatur zum Beraten ableiten. Publikationen zur Renten-Beratung als spezifischem Typ von Beratungsgesprächen liegen bisher nicht vor. Aber immerhin liefern gesprächsanalytische Befunde zu anderen (institutionellen) Beratungssituationen mögliche Erklärungen für das eben angedeutete 'Relevanzproblem': Divergierende Relevanz-Setzungen sind typisch für eine Reihe von institutionellen Kontexten, insbesondere für Beratungsgespräche zwischen Experten und Laien (vgl. zum Beispiel Langfeldt/Nothdurft 2004:269f.). Die Gründe dafür liegen unter anderem im unterschiedlichen Institutionenwissen der Beteiligten (vgl. ebenda und Becker-Mrotzek 2001:1513). Übertragen auf die Rentenberatung könnte das bedeuten: Die Klienten verfügen im Normalfall *nicht* über die renten- und versicherungsrechtlichen Kategorien, um ihre Biographie den institutionellen Relevanzen entsprechend zu präsentieren. Das kann unter anderem dazu führen, dass sie mehr von ihrer Lebensgeschichte präsentieren als aus institutioneller Sicht relevant ist. Als weiterer Grund kommt die unterschiedliche Betroffenheit von Berater und Klient bezüglich des Problems in Betracht (vgl. Langfeldt/Nothdurft 2004:270f.). Aber welche praktische Handlungsorientierung kann daraus für das Vorgehen der Berater/innen abgeleitet werden? Hier legen sich die Autoren gesprächsanalytisch fundierter Publikationen selten fest (was aus wissenschaftlicher Sicht verständlich, aus der Sicht von Praktikern aber unbefriedigend ist).

Handlungsorientierungen für die Beratungs-Praxis findet man dagegen in der umfangreichen 'Ratgeber-Literatur' zum Beraten. Theoretisch stützen sie sich zu meist auf Beratungsmodelle, wie sie im Kontext der humanistischen Psychologie und der Gesprächspsychotherapie (insbesondere des personenbezogenen Ansatzes von Carl Rogers) entwickelt worden sind. Zu den hier als zentral vermittelten 'Beratungsfertigkeiten' gehören zum Beispiel das 'Ermutigen', das 'Paraphrasieren' oder das 'Reflektieren der Gefühle' (vgl. Ivey 1999, zitiert nach Ertelt/Schulz 2002:37ff.) Ohne Zweifel sind Techniken wie diese in therapeutischen Kontexten

oder auch zum Beispiel in der Berufsberatung sinnvoll (vgl. Ertelt/Schulz 2002 und Bahrenberg 2003). Denn für die Analyse und Bearbeitung des Problems ist es hier besonders wichtig, die Sichtweise des Klienten auf sein Problem sowie auf sein bisheriges Leben und die gegenwärtige Lebenssituation zu erfahren, das heißt ihn zu einer umfassenden Selbstpräsentation zu veranlassen. Mit genau dieser Funktionalität werden die angeführten Techniken auch vorgestellt. Ist dies aber auch für die Renten-Beratung sinnvoll? Meine Intuition und Erfahrungen aus ersten Hospitationen machten mich diesbezüglich skeptisch.

Diese Situation war der Ausgangspunkt eines anwendungsbezogenen gesprächsanalytischen Forschungsprojekts zu 'Beratungsgesprächen in der Sozialversicherung', das ich als Dozentin für Sozialwissenschaften am Fachbereich Sozialversicherung der Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung gegenwärtig durchführe. Es besteht aus den Teilprojekten 'Renten-Beratung', 'Beratung zur beruflichen Rehabilitation' und 'Interkulturelle Renten-Beratung'. Für eine wissenschaftliche Fundierung von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen hielt ich es für notwendig, die spezifischen strukturellen Merkmale und Kontextbedingungen der verschiedenen Typen von Beratungsgesprächen in der Sozialversicherung zu identifizieren. Die wissenschaftliche Fundierung ist dabei nicht Selbstzweck, vielmehr gilt es, empirisch begründete Entscheidungen über Ziele und Inhalte von Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen zur Gesprächsführung in der Beratung zu treffen.

1.2. Methodik

Für ein solches Ziel hat die gesprächsanalytische Vorgehensweise einen entscheidenden Vorzug: Infolge der 'Flüchtigkeit' von Gesprächen sind die Wahrnehmungen und Erinnerungen der Teilnehmer an Beratungsgesprächen unweigerlich verzerrt. Diese Verzerrung würde sich 'vererben' auf Untersuchungsergebnisse, die auf Befragungen von Gesprächsteilnehmern basieren. Die Gesprächsanalyse dagegen beruht auf der methodischen Prämisse, Forschungsfragen allein auf der Grundlage von Protokollen authentischer Gespräche zu beantworten. Damit entgeht sie den durch die 'Flüchtigkeit' von Gesprächen bedingten Verzerrungen. Weiter sorgt eine weitreichende Ausarbeitung von methodischen Prämissen der Analyse authentischer Gesprächsdaten dafür, dass auch die Subjektivität des analysierenden Forschers weitgehend außen vor bleibt. Schließlich liefert diese Vorgehensweise Materialien und Ergebnisse, die Voraussetzung für bestimmte Trainingsmethoden sind: zum einen für die Methode der gemeinsamen Analyse von Fallbeispielen, zum anderen für die Methode der Simulation authentischer Fälle (vgl. Becker-Mrotzeck/Brünner 1999 und Lambertini/ten Thije 2004). Ob ein Gesprächsführungsseminar diese Methoden allerdings auch tatsächlich anwendet, ist meines Erachtens nicht *automatisch* ein Merkmal gesprächsanalytischer Fundierung. Vielmehr sollte diese Frage erst auf der Grundlage der Analyseergebnisse und der daraus resultierenden Zielsetzungen für die jeweiligen Trainings beantwortet werden.

Für eine auf Gesprächsführungstrainings abzielende Untersuchung erscheint mir insbesondere eine *gesprächsrhetorische* Ausrichtung der Untersuchungsmethodik vorteilhaft, wie sie durch Werner Kallmeyer und seine Mitarbeiter/innen

entwickelt worden ist.⁴ Dabei werden wesentliche methodische Prinzipien und Erkenntnisse der ethnomethodologischen Konversationsanalyse angewendet, um

- Verfahren zu identifizieren, mit denen Gesprächsteilnehmer ihre Interessen in einem Gespräch zu realisieren versuchen,
- die Konsequenzen dieser Verfahren für den weiteren Gesprächsverlauf unter je spezifischen Situations- und Interaktionsbedingungen zu beschreiben und
- verallgemeinerbare Aussagen über Chancen und Risiken von solchen Verfahren unter verschiedenen Situations- und Interaktionsbedingungen treffen zu können.⁵

Bei Anwendung eines solchen Denk- und Analyseansatzes ist eine interaktionstheoretisch und -analytisch fundierte Identifizierung von kommunikativen (Standard-)Anforderungen eines Situationstyps und von Verfahren als 'Antworten' auf diese Anforderungen möglich. Vermieden wird eine subjektive (und potenziell das Gesicht der Trainingsteilnehmer bedrohende) Sicht auf vermeintliche Berater-Defizite beziehungsweise 'Richtig-versus-Falsch'-Bewertungen von Verhaltensweisen. Stattdessen liefern gesprächsrhetorisch orientierte Untersuchungen die empirische Basis für ein Verständnis von Kommunikation, nach dem es kaum sprachlich-kommunikative Verhaltensweisen gibt, die unabhängig von einer spezifischen Situation als 'gut oder schlecht' bewertet werden können.⁶ Dem Wesen von Sprache und Kommunikation entspricht es viel mehr, Verhaltensweisen im Hinblick auf ihre Chancen/Vorteile und Risiken/Nachteile unter bestimmten Situations- und Interaktionsbedingungen zu betrachten. Mit seiner Orientierung auf *verallgemeinerbare* Aussagen zu Chancen und Risiken von Verfahren kommt der gesprächsrhetorische Ansatz dennoch dem *Bedarf nach allgemeinen Handlungsorientierungen* entgegen, der in der Weiterbildungspraxis sowohl von Entscheidern als auch von den Teilnehmern geäußert wird.

Zusammenfassend ergaben sich damit folgende Ziele des Projekts "Beratungsgespräche in der Sozialversicherung":

⁴ Gegenstand von Gesprächsrhetorik ist nach Kallmeyer "nicht 'Redekunst' im herkömmlichen Sinne, sondern das sprachliche Verhalten in der Interaktion (...) Im Zentrum stehen Eigenschaften der Gesprächsbeteiligung, die mit dem Versuch der Sprecher zu tun haben, sich durchzusetzen ..." (1996:7). Dies sind zwar auch die Gegenstände der klassischen Rhetorik und Dialektik, demgegenüber berücksichtigt die Gesprächsrhetorik aber die "Einbettung des individuellen Handelns in den Interaktionsprozess und die Auswirkung von dessen Eigenschaften wiederum auf die rhetorischen Verfahren der Interaktionsbeteiligten" (a.a.O.:9).

⁵ Gesprächsrhetorische Untersuchungen bauen in theoretischer und methodischer Hinsicht auf der ethnomethodologischen Konversationsanalyse auf. Jedoch konzentrieren sie sich weniger darauf, wie Interaktion überhaupt konstituiert und interaktive Ordnung hergestellt wird. Sie akzentuieren vielmehr, dass Gesprächsbeteiligte in Interaktionen ihre Interessen durchzusetzen versuchen. Interaktive Ordnung als interaktionskonstituierendes Moment ist dabei etwas, dem die Beteiligten bei ihrem Durchsetzungsvermögen einerseits unterliegen und das sie andererseits instrumentalisieren können (vgl. Kallmeyer 1996:10). Zum analytischen Instrumentarium gehören dabei auch Erkenntnisse zu Formulierungsprozessen in komplexen Äußerungen (vgl. zum Beispiel Kallmeyer 2002; Wolf 1997).

⁶ Dies ist in dem grundsätzlich kontextuellen Charakter von Sprache und Kommunikation begründet, dem man mit Handlungsanweisungen im Sinne von "Vermeide *Du-Botschaften* oder *Killerphrasen*, verwende *Ich-Botschaften*" nicht gerecht wird. Übrigens äußern die Teilnehmer an Gesprächsführungsseminaren selbst häufig Skepsis bis Widerstand gegen diese Form von Handlungsorientierungen.

- Theoretisch und empirisch fundierte Bestimmung sinnvoller Ziele, Inhalte und Methoden von Trainings zu Beratungsgesprächen in der Sozialversicherung;
- Schaffung von Voraussetzungen für Trainingsmethoden wie die gemeinsame Analyse von Fallbeispielen und die Simulation authentischer Fälle (beziehungsweise praxisnahe Kommunikationsübungen und Rollenspiele).

Dazu bedarf es einer Identifizierung und Systematisierung

- der *strukturellen Besonderheiten* verschiedener Beratungstypen in der Sozialversicherung,
- der spezifischen *Anforderungen* an die Gesprächsführung,
- der kommunikativen *Verfahren* zur Bearbeitung dieser Anforderungen,
- der *Chancen und Risiken* dieser Verfahren unter verschiedenen Situationsbedingungen.

Als Materialgrundlage dafür habe ich insgesamt 160 Beratungsgespräche in verschiedenen Auskunft- und Beratungsstellen unterschiedlicher Rentenversicherungsträger dokumentiert. Die Gespräche stammen aus verschiedenen Städten Nord- und Mitteldeutschlands (sowohl Ost als auch West) sowie aus Polen. Darunter sind 120 Renten-Beratungen (bei 20 interkulturellen Begegnungen) und 40 Beratungsgespräche zur beruflichen Rehabilitation. Die Dauer der Gespräche beträgt zwischen 5 Minuten und 1,5 Stunden.

2. Gegenstand und theoretisch-methodische Vorbemerkungen zu diesem Beitrag

2.1. Fragestellung und Vorschau auf den Argumentationsgang

In den folgenden Ausführungen dieses Aufsatzes beschäftige ich mich ausschließlich mit dem Gesprächstyp der 'Renten-Beratung'. Dabei konzentriere ich mich auf *eine* der oben angedeuteten Fragen, die häufig in Gesprächsführungs-Seminaren zur Renten-Beratung gestellt werden, nämlich: Wie ist mit den Lebens- und Leidensgeschichten umzugehen, die Klienten im Beratungsgespräch erzählen? Wann muss man, wie kann man unterbrechen beziehungsweise das Erzählen so lenken, dass die Klienten 'zur Sache sprechen' und 'auf den Punkt zu kommen'?

Gesprächsanalytisch gewendet lässt sich ein Teil dieser Fragen so paraphrasieren: Inwiefern ist Biographisches in der Renten-Beratung thematisch relevant beziehungsweise inwiefern gehört Biographisches zum 'Schema der Sachverhaltskonstitution' von Renten-Beratungen; welche Relevanz-Setzungen von Biographischem nehmen die Beteiligten vor und wie werden divergierende Relevanz-Setzungen bearbeitet?

Nach einer kurzen Einführung in den theoretisch-methodischen Hintergrund meines Vorgehens (2.2.) zeige ich zunächst an zwei Beispielen, inwiefern Klienten und Berater Biographisches zum Thema der Renten-Beratung machen und wie *divergierende* Relevanz-Setzungen in der Regel 'ausgehandelt' werden (3.). Ich

beantworte dabei auch die Frage, welcher (institutionellen) Definition des Sachverhaltenschemas der Renten-Beratung die Beteiligten folgen. Im Zentrum des Beitrages sollen dann zwei Fälle stehen, in denen die biographischen Darstellungen der Klienten mit besonderen kommunikativen Herausforderungen verbunden sind (4.). Dabei gliedere ich die Diskussion der Beispielfälle jeweils wie folgt: Der Einführung in das Beispiel folgt zunächst ein vorgreifendes Fazit aus der detaillierten Analyse. Anschließend vermittele ich detailliertere Einblicke in den Analyse-Gang, ohne das sequenzielle Vorgehen immer vollständig zu protokollieren. Schließlich folgt eine Diskussion der jeweiligen Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis.⁷ Abschließend fasse ich diese Schlussfolgerungen zusammen und stelle erste Überlegungen und Erfahrungen auch zur Trainings-Methodik vor (5.).

Da es sich bei den Gesprächsbeispielen um längere Gesprächsausschnitte handelt, konnten die Transkripte nur zu geringen Teilen in den Text eingefügt werden; sie befinden sich im Anhang (6.). Personenbezogene Angaben wie Namen, Ortsangaben, Geburtsdaten, Versicherungsnummern etc. wurden aus Datenschutzgründen in den Transkripten leicht geändert.

2.2. Theoretisch-methodische Vorbemerkungen

2.2.1. Beratungs-Begriff

Was die Gesprächsbeteiligten in Auskunfts- und Beratungsstellen von Rentenversicherungsträgern miteinander tun, kann vielfach nur mit einem sehr weiten Begriff von 'Beratung' beschrieben werden. Nach Kallmeyer (2000:227) ist "Beraten mit anderen Handlungsformen der Hilfe oder der Unterstützung" verwandt und kann entweder "stärker auf Auskunftgeben und Wissensvermittlung oder stärker auf die Thematisierung und Beeinflussung von psychischen Befindlichkeiten orientiert sein". Letzteres spielt in der Renten-Beratung kaum eine Rolle.⁸ Auch sind hier solche Modelle nicht anwendbar, nach denen die Beratung unter Verzicht auf Wissensvermittlung und Ratschläge erfolgt (und stattdessen primär in der Unterstützung des Klienten bei der Problemdefinition und Lösungssuche besteht). Grund dafür ist, dass die in Renten-Beratungen zu bearbeitenden Probleme ein hohes Maß an rentenrechtlichem Experten-Wissen erfordern. Ein Großteil der in Auskunfts- und Beratungsstellen geführten Gespräche lässt sich weitgehend mit der folgenden Definition von Beratung beschreiben (ebenda):

Eine Partei, der Ratsuchende (RS), hat ein Problem; RS veranlasst oder lässt zu, dass sich eine andere Partei, der Ratgeber (RG), mit seinem Problem in helfender Funktion beschäftigt; RG schlägt als Problemlösung ein zukünftiges Handeln von RS vor; RS entscheidet über die Annahme des Lösungsvorschlags, und die Realisierung der Lösung bleibt Aufgabe von RS.

⁷ Für dieses von der sequenzanalytischen Darstellungspraxis abweichende Vorgehen habe ich mich um der besseren Lesbarkeit willen entschieden. Denjenigen Leser/innen, die an der Entstehung der Befunde aus der Sequenzanalyse interessiert sind, soll das vorgreifende Fazit eine bessere Orientierung in den analytischen Ausführungen dienen. Es ist aber auch möglich, die analytischen Passagen zu überspringen und gleich zur Diskussion der Befunde mit Blick auf die Praxis überzugehen.

⁸ Anders stellt sich dies für Beratungen zur beruflichen Rehabilitation dar.

Der zuletzt genannte Aspekt lässt sich nur auf einen Teil der Renten-Beratungen beziehen. Falls die 'Problemlösung' zum Beispiel im Bezug von Leistungen aus der Rentenkasse gesehen wird, so wirken bei deren Realisierung der Klient und verschiedene Behördenvertreter zusammen. Viele Rentenversicherungsträger sind mittlerweile dazu übergegangen, ihre Beratungsdienste auch zur Unterstützung beim Ausfüllen von Antragsformularen anzubieten.

2.2.2. Ansatz zur Beschreibung der Sachverhaltskonstitution

Die Teilnehmer eines Gesprächs müssen fortlaufend ihre Aufmerksamkeitsausrichtung aneinander angleichen. Dazu gehört die gemeinsame Fokussierung auf einen Gesprächsgegenstand beziehungsweise Sachverhalt. Das heißt, sie müssen sich wechselseitig verdeutlichen, zu welchem Thema gerade gesprochen wird und in welchem Verhältnis der Beitrag thematisch zu vorausgegangenen Redebeiträgen steht (vgl. Kallmeyer 1978:193f.). Prinzipiell gilt, dass die Konstituierung und Veränderung von Gesprächsthemen von den Beteiligten 'ausgehandelt' wird. Dieser Aushandlungsprozess erfolgt in der Regel *implizit*: Wenn die Äußerung eines Teilnehmers inhaltlich eine Diskontinuität zu dem gerade etablierten inhaltlichen Fokus darstellt, kann sie als Initiative zum Themenwechsel sowie als ein bestimmtes '*thematisches Angebot*' verstanden werden. Knüpft ein anderer Gesprächsteilnehmer inhaltlich an diese Äußerung an, so 'ratifiziert' er diese 'thematische Initiative' beziehungsweise dieses 'thematische Angebot'.⁹ Dies führt *dann* zur Konstituierung eines relativ eigenständigen (Teil-)Themas, wenn der neue inhaltliche Fokus über mindestens zwei Sprecherwechsel erhalten bleibt (vgl. Müller 1984:103). *Explizite* Verständigungssignale, ob ein Thema etabliert, fortgeführt oder beendet werden soll (zum Beispiel *wir müssen mal weiter zum Kern kommen*), sind eher die Ausnahme. Nach eigenen Untersuchungen verhält sich der Aufwand, der zur Anzeige einer thematischen Diskontinuität betrieben wird, proportional zur Stärke der Diskontinuität (vgl. Wolf 1992).

Über diese Prozesse der interaktiven Themenkonstituierung lässt sich ein Großteil dessen rekonstruieren, was die Beteiligten sich wechselseitig als inhaltlich relevant anzeigen. Darüber hinaus sind Aktivitäten von Bedeutung (wie zum Beispiel ein Interesse bekundendes *mhm* oder *aha*), die zwar nicht unmittelbar zu einer Fokusveränderung führen, aber dennoch die Relevanzeinschätzung bezüglich einer Partneraktivität signalisieren. Im konkreten Interaktionsvollzug werden solche Relevanzmarkierungen allerdings häufig als 'thematische Angebote' verstanden oder machen solche erwartbar (siehe das erste Beispiel in 3.1.).

Dass sich die Aushandlung von inhaltlichen Relevanzen und Aspekten der Thema-Entwicklung meistens eher unspektakulär vollzieht, liegt unter anderem daran, dass sich Gesprächsteilnehmer an sogenannten 'Schemata der Sachverhaltsdarstellung' (vgl. Kallmeyer/Schütze 1977) orientieren, die sie im Laufe ihrer Sozialisation ausgebildet haben. Diese Schemata beinhalten Wissen darüber, welche Inhalte/Sachverhalte in welchen Situationen in welcher Weise etabliert werden (können) beziehungsweise erwartbar sind.

⁹ Damit ist der einfachste Fall einer solchen Aushandlung im Dialog beschrieben. Mit zunehmender Teilnehmerzahl verläuft dieser Prozess komplexer, was jedoch für diesen Beitrag nicht von Belang ist.

Inwiefern in der Renten-Beratung Biographisches zum Schema der Sachverhaltsdarstellung gehört und welchen Besonderheiten das 'Aushandeln' in diesem institutionellen Kontext unterliegt, soll nun im nächsten Abschnitt behandelt werden.

3. Biographische Darstellungen als Bestandteil des Sachverhaltsschemas in der Renten-Beratung

3.1. Gemeinsame Grundorientierung, Divergenzen im Detail - Beispiel 1 'Der ungarische Gastprofessor'

Als Beispiel dienen Ausschnitte eines Beratungsgesprächs mit einem Klienten, der ungarischer Staatsbürger ist und nun nach 43 Jahren Berufstätigkeit (einigen davon in Deutschland) Rente beziehen möchte. Er informiert die Beraterin gleich zu Beginn des Gesprächs darüber, dass er einen Lebenslauf zusammengestellt hat und setzt damit Biographisches relevant. Die Beraterin bestätigt die thematische Relevanz dessen, indem sie zunächst einige Daten zu dem in Deutschland verbrachten Lebensabschnitt abfragt. Dies dient vermutlich einer ersten Orientierung, ob überhaupt Ansprüche aus der deutschen Rentenversicherung bestehen könnten (das heißt die Voraussetzungen für die vermutlich zeitaufwändige Antragsaufnahme gegeben sind).¹⁰ Im Detail möchte ich einige Ausschnitte aus jenem Gesprächsabschnitt präsentieren, in dem der Lebenslauf des Klienten besprochen wird. Dieser Abschnitt beginnt ca. zehn Minuten nach Eröffnung des Gesprächs. (Die Transkriptionskonventionen zu den Gesprächsausschnitten finden Sie im Anhang 6.1.)

Ausschnitt 1:

50 B: so↓ *3* sechzich bis siebzich↑ ich muss jetzt mal eben

51 B: gucken ob ich ihren ihren lebenslauf hier richtig verstehe↓
52 V: ja

53 B: sie haben geschrieben sechzich mitarbeiter der

54 B: elektrizitätswerke budapest wehrdienst studium an der uni

55 B: budapest↓ ähm

56 V: ja ich w/ aber in abendstudium und ich war

57 V: berufstätig dabei↓ so äh vo"ll * berufstätig↑ und

58 B: * #mhm↑#

59 K: #HOHE STIMME#

60 V: in abendstudium↓ * ja↓ ein äh

61 B: gut↓ und sie haben abitur gemacht↑

62 V: fachabitur↓

63 B: mhm↑ *3* gut↓ wir müssen die datenkonten

¹⁰ Das Beratungsgespräch dauert fast zwei Stunden, in denen eine größere Anzahl an Formularen bearbeitet wird.

- 64 B: grundsätzlich klärn ab dem sechzehnten lebensjahr↓ das heißt
- 65 B: ab neunzehnhundertsiebenundfünfzich↓
- 66 V: ja↓ dann war ich in den in
- 67 B: ja↓ moment↑
- 68 V: schule↓ soll ich die schule na/ nennen↑
- 69 B: das war vergleichbar mit dem deutschen gymnasium↑ mhm↑
- 70 V: ja↓
- 71 B: und wann sind sie dann mit der schule fertig gewesen↑
- 72 V: äh neunundfünfzich
- 73 B: neunundfünfzich könn=se mir
- 74 B: da noch n monat zu sagen↑

3.1.1. Vorgeifendes Fazit der detaillierten Analyse

- Beide Gesprächspartner zeigen eine Orientierung an einem für die Renten-Beratung gültigen Sachverhaltsschema, das (unter anderem) biographische Daten als Schemakomponenten enthält, und zwar nur *bestimmte* biographische Daten.
- Bei dieser grundsätzlich gemeinsamen Orientierung an der Relevanz biographischer Daten zeigen sich aber auch divergierende Relevanz-Setzungen. Viele thematische Initiativen des Klienten treffen kaum den Informationsbedarf der Beraterin, so dass häufig Rückstufungen der Klienten-Angebote durch die Beraterin erfolgen.
- Allerdings finden wir in diesem Ausschnitt Hinweise darauf, dass *irrelevante* biographische Informationen Aktivitäten des *Beraters* selbst veranlasst sein können.
- Bemerkenswert ist die insgesamt unspektakuläre Art, wie divergente Relevanz-Setzungen 'ausgehandelt' werden: Die Beraterin weist thematische Angebote des Klienten überwiegend implizit zurück, und zwar dadurch, dass sie eigene thematische Initiativen äußert. (*Begründungen* sind die Ausnahme und werden durch den Klienten auch nicht erbeten.) In dieser impliziten und 'begründungsarmen' Aushandlungspraxis zeigt sich die *institutionelle Dominanz* der Beraterin (vgl. zum Beispiel Becker-Mrotzeck 2001:1509 und 1515f.). Diese 'institutionelle Dominanz' manifestiert sich weiter in der Tatsache, dass die thematischen Angebote der Beraterin *grundsätzlich* ratifiziert werden, die des Klienten dagegen nur manchmal.¹¹ Der Klient behandelt diese Vorgehensweisen der Beraterin als unproblematisch.

¹¹ Die Dominanzphänomene sind durch die Institution beziehungsweise die institutionelle Berater-Rolle legitimiert. Zumindest lassen sich die Fragen der Beraterin und ihre Entscheidungen, an welchen Stellen vertieft und ergänzt wird, ausnahmslos mit den gesetzlichen Voraussetzun-

3.1.2. Detaillierte Analyse

Die gemeinsame Orientierung beider Gesprächspartner an der Relevanz biographischer Informationen für die Renten-Beratung zeigt sich bereits in den ersten Redebeiträgen dieses Gesprächsausschnitts. Die Beraterin projiziert in Z.50/51 zunächst eine nähere Beschäftigung mit dem vom Klienten mitgebrachten schriftlichen Lebenslauf, um zu prüfen, ob sie diesen richtig versteht.¹² Sie ratifiziert damit noch einmal die eingangs durch den Klienten vorgenommene Relevanz-Setzung von biographischen Informationen und behandelt den Lebenslauf als thematische Ressource für den weiteren Gesprächsverlauf. Erfüllt wird diese Projektion, indem die Beraterin die schriftlich fixierten Daten laut liest (Z.53-55). In Z.56 steigt der Klient mit einer präzisierenden Information ein, die sich auf sein Studium bezieht (*ich w/ aber in abendstudium und ich war berufstätig dabei*↓). Damit haben die Beteiligten gemeinsam einen Kontext etabliert, in dem der schriftliche Lebenslauf den 'thematischen Leitfaden' bildet.

Weiter deutet der Gesprächsverlauf darauf hin, dass Beide offensichtlich nur *bestimmte* biographische Daten als in diesem institutionellen Kontext bedeutsam betrachten. Der Klient zeigt eine entsprechende Orientierung durch die Auswahl, die er zunächst im schriftlichen Lebenslauf getroffen hat, und die er dann bei seinen präzisierenden Angeboten vornimmt. Die Beraterin zeigt dies durch die Selektivität ihrer Ratifizierung von thematischen Angeboten des Klienten. So behandelt sie seine Information, dass sein Abitur ein Fachabitur war, als nicht relevant (Z.63f.), weiter die Frage nach dem Namen der Schule (Z.67f.). Was die Grundlage dieser Auswahl ist, und ob die Gesprächspartner diese Grundlage 'teilen', darauf liefern die Teilnehmer-Aktivitäten in diesem Beispiel keine eindeutigen Hinweise (siehe aber 3.2.). Nahe liegt eine *solche* gemeinsame Grundlage, nach der jene biographischen Daten relevant sind, die einen Renten-Anspruch begründen. Zu unserem Alltagswissen gehört, dass dafür vor allem die Jahre unserer Berufstätigkeit maßgeblich sind. Manchen ist bekannt, dass auch die Zeit der Berufsausbildung zählt. Dazu passt, dass sich die präzisierenden thematischen Angebote des Klienten während des gesamten Gesprächs vor allem auf Angaben zu Studium und Berufstätigkeit beziehen.

Dass divergierende Relevanz-Setzungen durch Berater/innen selbst veranlasst werden können und dass solche Divergenzen in der Regel implizit ausgehandelt werden, zeigt sich zunächst zwischen Z.56 und Z.62: Die Äußerung des Klienten in Z.56 (*ich w/ aber in abendstudium und ich war berufstätig dabei*↓) kann als ein - den Punkt 'Studium' - vertiefendes thematisches Angebot angesehen werden. Die Reaktion der Beraterin darauf in Z.58 (*mhm*) ist interessant: Denn dieses *mhm* ist in einer - für ihre Verhältnisse - auffällig hohen Stimmlage intoniert, womit sie den Hinweis auf das Abendstudium als relevant kennzeichnet. Den Klienten veranlasst dies zu einer um das Attribut *voll* ergänzten Paraphrase (*so äh vo"ll * berufstätig*↑ *und in abendstudium*↓), was als Wiederholung seines thematischen Angebots verstanden werden kann. Jedoch, die Beraterin akzeptiert dieses themati-

gen für Rentenansprüche erklären. Der Klient ist laut Gesetz zur 'Mitwirkung' und damit zur Beantwortung dieser Fragen verpflichtet (vgl. SGB VI, § 149, Abs. 4).

¹² Inwiefern es auf ein entsprechendes 'institutionelles Alltagswissen' des Klienten hinweist, dass er einen schriftlich formulierten Lebenslauf in die Beratung mitbringt, lässt sich anhand dieser Daten nicht feststellen. Möglicherweise ist er bei der (telefonischen) Terminvereinbarung darum gebeten worden.

sche Angebot nicht. Dies zeigt sie in Z.61 implizit durch ein alternatives thematisches Angebot - die Frage *und sie haben abitur gemacht*↑ - an. Ihr markiertes *mhm* in Z.58 bleibt damit erklärungsbedürftig. Der Klient allerdings zeigt einen solchen Erklärungsbedarf nicht an (Sie als Leser/in können in der Fußnote 13 eine Erklärung dafür finden).¹³ Vielmehr ratifiziert er die Rückstufung und die thematische Initiative der Beraterin (implizit), indem er die Frage nach dem Abitur beantwortet (*ja*↓ *ein äh fachabitur*↓). Auch später unternimmt er keine Aktivität, um das Abendstudium noch einmal ins Spiel zu bringen.

Die nächsten Sequenzen (ab Z.63) zeigen die eben beschriebenen Phänomene (Veranlassung einer irrelevanten Klienten-Information durch eine Berater-Aktivität und implizite Aushandlungen divergierender Relevanz-Setzungen) gleich noch einmal: Indem der Klient die Frage nach dem Abitur nicht einfach nur mit *ja*, sondern mit *ja*↓ *ein äh fachabitur*↓ beantwortet, bietet er zugleich eine thematische Vertiefung an. Dies honoriert die Beraterin mit einem *mhm*, das offen lässt, ob diese Vertiefung für sie von Bedeutung ist. Drei Sekunden später sagt sie *gut*↓ *wir müssen die datenkonten grundsätzlich klären ab dem sechzehnten lebensjahr*↓ *das heißt ab neunzehnhundertsiebenundfünfzig*↓ (Z.63ff.). (Möglicherweise versucht sie damit nachträglich, dem Klienten den Widerspruch zwischen ihren Reaktionen in Z.58 und 61 zu erklären, von dem im vorigen Absatz die Rede war.)

Das Vertiefungsangebot des Klienten (*ja*↓ *ein äh fachabitur*↓) wird jedenfalls nicht ratifiziert. Der Klient versteht die eben zitierte Berater-Äußerung in Z.63ff. offensichtlich als alternatives "thematisches Angebot", mit dem biographische Daten *vor* der *Abiturprüfung* relevant gesetzt werden. Dementsprechend äußert er: *dann war ich in den in schule*↓ (Z.66f.). Das *ja*, mit dem die Beraterin darauf reagiert, klingt, als wolle sie sagen: "Na, das ist mir schon klar". So zumindest scheint es der Klient zu verstehen, worauf seine Frage *soll ich die schule na/ nennen*↑ (Z.68) hindeutet. Nach dem Versuch-Irrtum-Prinzip versucht er nun, hinter den Sinn der Berater-Äußerung in Z.63ff. zu kommen beziehungsweise herauszufinden, welche biographischen Details relevant sind: der Name der Schule etwa? Die Beraterin reagiert mit *moment* und weckt damit die Erwartung, dass sie die Frage des Klienten gleich beantworten wird. Anschließend setzt sie aber erst einmal den Schultyp und das Ende-Datum der Schulzeit relevant. Die Frage nach dem Namen der Schule wird im weiteren Verlauf (siehe Anhang) nicht wieder aufgegriffen. Nach dem Motto 'keine Antwort ist auch eine Antwort' kann der Klient nun vermuten, dass eine Namensnennung nicht erforderlich ist. Der Klient selbst behandelt es als unproblematisch, dass seine Frage nicht beantwortet wird.

¹³ Die auffällige Relevanzmarkierung der Beraterin in Z.58 erfährt später eine Aufklärung. In Z.143-145 sagt sie *mit dem äh studium das machen wir hinterher das hab ich nich vergessen*↑ *mit dem abendstudium oder fernstudium*. Damit zeigt sie ihre Definition dieses Punktes nun als *thematisch* relevant an, verschiebt dessen Etablierung aber auf einen späteren Zeitpunkt, siehe Z.460-488. (Der Grund dafür ist vermutlich, dass Studienzeiten zu den sogenannten 'Anrechnungszeiten' gehören, die auf einem anderen Formular erfasst werden als dem, das die Beraterin gerade ausfüllt.) Ihre Äußerung klingt allerdings, als gehe sie davon aus, dass sie den Klienten über die thematische Relevanz dieses Punktes bereits informiert habe - verantwortlich für diesen Eindruck ist vor allem das Segment *das hab ich nich vergessen*↑. Das konnte er angesichts ihres auffälligen *mhm* in Z.58 zwar erahnen, aber nicht sicher erfahren.

3.1.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis

Berater und Klienten teilen ein für die Renten-Beratung gültiges Sachverhaltschema, das (unter anderem) biographische Daten als Schemakomponenten enthält. Das Beispiel steht zunächst dafür, dass Berater/innen und Klienten/-innen in der Regel eine grundsätzlich *gemeinsame institutionelle Relevanz-Orientierung* zeigen. Alltagssprachlich formuliert: Abschweifungen gegenüber dem, was in die Renten-Beratung hinein gehört, sind seltener als man zunächst vermutet oder sogar wahrnimmt. Die Vermittlung von Techniken, mit denen Berater ihre Klienten dazu bringen, 'auf den Punkt zu kommen', dürfte deshalb nicht zu den obersten Prioritäten eines Gesprächsführungs-Trainings zur Renten-Beratung gehören.

Was die dennoch zu beobachtenden Divergenzen bei den Relevanz-Setzungen betrifft, so kann man sie sicher zum Teil auf die oben angesprochenen Wissens-Unterschiede sowie auf die unterschiedliche Problem-Betroffenheit der Beteiligten zurückführen. Darüber hinaus zeigt die Analyse dieses Ausschnittes aber, dass (biographische) Informationen, die aus institutioneller Sicht irrelevant sind, durch Vertreter/innen der Institution selbst hervorgerufen werden können. Im Beispiel 2 (3.2.) begegnen wir diesem Phänomen ein weiteres Mal, weshalb die Schlussfolgerungen aus diesen Beobachtungen am Ende des Abschnitts 3.2. diskutiert werden.

Die in dem Ausschnitt beobachtete Praxis, divergierende Relevanz-Setzungen *implizit* auszuhandeln, kann als das von den Berater/innen präferierte Vorgehen beschrieben werden. Dies ergibt eine Durchsicht des gesamten Korpus. Als außenstehender Beobachter könnte man diese Praxis zunächst für problematisch halten, auch angesichts der kleinen 'Unfälle', deren Zeugen wir gerade geworden sind. Außerdem trägt diese Praxis ja nicht gerade dazu bei, die institutionell bedingten Unterschiede im Fachwissen zu reduzieren. Sollte man (angehende) Berater/innen in Gesprächsführungstrainings also eher dazu anhalten, Relevanz-Rückstufungen oder alternative Relevanz-Hochstufungen gegenüber ihren Klienten zu *begründen*? Eine solche Schlussfolgerung wäre meines Erachtens vorschnell; sie würde die (erst durch die Analyse abgesicherte) Beobachtung ignorieren, dass die Klienten die implizite Aushandlungspraxis als unproblematisch behandeln. (Mit Blick auf das gesamte Korpus lässt sich sagen: Nur unter besonderen Umständen, etwa wenn sich der Klient an ein Datum nicht genau erinnern kann, wird die Bedeutsamkeit erbetener Informationen hinterfragt. Ein Beispiel dafür ist der Ausschnitt in Z.478-487, siehe Anhang.) Offensichtlich gehört zu dem von Beratern und Klienten 'geteilten' institutionellen Wissen auch, dass Klienten aufgrund ihres fehlenden Fachwissens nur bedingt selbst Relevanzeinschätzungen von (biographischen) Informationen vornehmen können. Die Lösung dieses Problems besteht in dem beiderseits akzeptierten Vorgehen, dass Klienten Informationen anbieten, die ihrem 'alltäglichen Institutionenwissen' zufolge relevant sein *könnten*, und dass Berater ohne Begründungsbedarf selektieren. Die 'institutionelle Dominanz' der Beraterin, die der Klient in unserem Beispiel ebenfalls als unproblematisch behandelt, ist Teil dieser 'Problemlösung'. (Dass mit dieser institutionellen Dominanz auch Gefahren für den Problemlösungsprozess verbunden sind, wird mit dem vierten Beispiel im Abschnitt 4.2. deutlich werden.)

3.2. Die institutionelle Definition der Relevanz biographischer Darstellungen – Beispiel 2 "Der DO-Angestellte"

In diesem Abschnitt, mit dem zweiten Beispiel, werden wir einer Antwort auf die Frage nach der institutionellen Definition des Sachverhaltsschemas in der Renten-Beratung noch einen Schritt näher kommen. Das betrifft vor allem die Frage, auf welcher Grundlage bestimmt wird, welche biographischen Informationen in der Renten-Beratung relevant sind und welche nicht.

Aus Platzgründen verzichte ich bei diesem und den folgenden Beispielen darauf, die relevanten Transkriptausschnitte in den Text einzufügen, und verweise stattdessen auf den Anhang (Transkript 2 'Der DO-Angestellte'). Zum Kontext nur so viel: Die Beraterin hatte von ihrer Kollegin aus dem Anmelde- und Warte-Bereich erfahren, dass es sich bei dem folgenden Besucher um einen 'Dienstordnungsmäßig Angestellten' handelt (das heißt um eine Person, die in einem beamtenähnlichen Verhältnis angestellt und damit von der Versicherungspflicht entbunden war).

3.2.1. Vorgeifendes Fazit der detaillierten Analyse

- Die biographische Darstellung ist hier in die Anliegensschilderung des Klienten eingebettet, die er im Rahmen eines komplexen Turns (Redebeitrages) vollzieht. Dadurch wird die biographische Darstellung im Vergleich zu der des ungarischen Gastprofessors weniger interaktiv vollzogen. Die Möglichkeiten der Beraterin, ihre Relevanzeinschätzungen zu signalisieren und die Darstellung zu lenken, sind damit eingeschränkt (eine Situation, vor der sich gerade Neulinge im Beratungs-Geschäft häufig fürchten).
- Hier hat die Beraterin 'Glück', denn der Klient stellt sich gleich zu Beginn des Gesprächs als jemand dar, der über institutionelles Expertenwissen verfügt. Er demonstriert eine enge Orientierung seiner biographischen Darstellung an einer institutionsbezogenen Relevanz-Definition.
- Dadurch liefert die Selbstpräsentation des Klienten genauere Hinweise auf die institutionellen Kategorien, die die Begründung eines Rentenanspruches beschreiben. Dazu gehören zum Beispiel sogenannte 'Wartezeiten', 'Beitragszeiten' und 'Anrechnungszeiten'.
- Interessant ist, dass der Klient am Ende seiner Darstellung trotz seiner Expertise vom engen institutionellen Fokus abweicht. Dies lässt sich durch eine Aktivität der Beraterin erklären, mit der sie (ungewollt) eine Bearbeitung der Selbstpräsentation des Klienten veranlasst hat.

3.2.2. Detaillierte Analyse

Als Reaktion auf ihre Eingangsfrage *haben sie denn * ne versicherungsnummer↓* (Z.1)¹⁴ erfährt die Beraterin zunächst folgende biographische Daten (Z.5-12): Jahrgang `42, 37 Jahre Tätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellter bei einer Berufsgenossenschaft, Frühpensionierung aus gesundheitlichen Gründen, die Pension beträgt 75 Prozent.¹⁵ Eine komplexere biographische Darstellung (Z.14-69) wird eingebettet in die Ankündigung einer Frage (*und nun is meine frage, Z.12*) und die Formulierung dieser Frage (*so↓ mei"ne frage...ich hätte ja auch noch so weit ich weiß n anspruch auf rente aus der rentenversicherung für diese zeiten↑ fragt sich nur steht mir die jetzt schon zu↑ ..., Z.71-89*).

Mit der Projektion einer Frage verschafft sich der Klient hier Raum für eine komplexe Darstellung. Inwiefern für die Beratung relevant ist, was er zu sagen hat, kann die Beraterin erst dann sicher einschätzen, wenn der Klient seine Frage formuliert hat. Nicht nur aus Höflichkeit, sondern in erster Linie um der Erfüllung ihrer Aufgabe willen, muss sie die Darstellung des Klienten bis zum Ende aufmerksam verfolgen.¹⁶ Sie erfährt dabei Folgendes über das Leben ihres Gesprächspartners (Z.14-69):

- Vom 01.04.1960 bis zum 31.03.63, während der Lehre als Sozialversicherungsfachangestellter, wurden Beiträge zur Rentenversicherung entrichtet;
- anschließend Tätigkeit als Angestellter (ein viertel Jahr);
- danach eineinhalb Jahre Wehrdienst (01.07.1964 - 31.12.1964);
- danach Prüfung für den mittleren Dienst, bis im Herbst 1967 Versicherungsfreiheit eintrat;
- ab Herbst 1967 zunächst noch Angestellten-Status (aber mit der Zusage, dass eine Festanstellung erfolgt, nachdem die Prüfung für den gehobenen Dienst abgelegt wurde);
- nach der amtsärztlichen Untersuchung wurde die Festanstellung urkundlich bestätigt.

Bevor ich mich genauer mit dieser biographischen Darstellung beschäftige, möchte ich die Aufmerksamkeit auf den kleinen Disput zwischen der Beraterin und dem Klienten lenken, der sich an die biographische Darstellung und Anliegenpräsentation anschließt. Denn dieser Disput liefert deutliche Hinweise darauf, inwiefern die Auswahl der vom Klienten angebotenen Informationen größtenteils

¹⁴ Eine solche Frage ist eher unüblich; in der Regel wird die Existenz einer Versicherungsnummer fraglos unterstellt. Sie lässt sich auf das Vorwissen der Beraterin über die Identität des Klienten als DO-Angestellter zurückführen und dient vermutlich der Überprüfung dieses Vorwissens: Denn es handelt sich bei der Kategorie des DO-Angestellten um eine "historische" Kategorie, der nur Personen bis zu einem bestimmten Alter angehören können. Aus dem Zusammenhang zwischen der personaltechnischen Kategorie und dem Alter des Klienten ergibt sich, dass eine Versicherungsnummer *nicht* existieren dürfte - was der Klient dann auch bestätigt.

¹⁵ Zur Bezugsgröße dieser 75% macht der Sprecher keine Angabe.

¹⁶ Die Einbettung dieser biographischen Darstellung in die Anliegen schilderung hat auch Konsequenzen für die Analyse: Die Aktivitäten der Beraterin, die sich hier auf Rückmeldesignale wie "mhm", eine Nachfrage (Z.45-47) und eine Reformulierung dieser Nachfrage (Z.52-54) beschränken, können im Vergleich zum ersten Beispiel nur als vage Relevanzeinschätzungen angesehen werden.

einer institutionellen Relevanzdefinition entspricht: Der Klient formuliert in Z.88ff., dass er davon ausgeht, vor seinem Aufstieg in den gehobenen Dienst Ansprüche auf Leistungen aus der gesetzlichen Rentenversicherung erworben zu haben. Die Beraterin widerspricht prompt: *nee leider nich nee * ähm wir brauchen ja um einen rentenanspruch überhaupt machen zu können*↓ ... *brauchen wir fünf jahre beiträge* (Z.97-103). Dies veranlasst den Klienten dazu, die institutionelle Relevanz seiner bisher vermittelten biographischen Daten zu verdeutlichen: Seine spontane Behauptung *ja die hab ich ja*↓ *dicke*↓(Z.104) belegt er mit einer anschließenden Quintessenz seiner gesamten biographischen Darstellung (*von sechzich von sechzich 1.4. 60*↓ *bis dez/ bis herbst 67*↓ *das sind ja mehr als fünf jahre*↓, Z.106-110).

Beide Gesprächspartner bringen hier ihre Orientierung daran zum Ausdruck, dass *bestimmte* Aktivitäten beziehungsweise 'Zeiten' in einem 'zurückgelegten' Leben relevant sind für die Begründung eines Rentenanspruchs. Unter Einbeziehung der Befunde zum Beispiel 1) lässt sich verallgemeinernd sagen: Zum Sachverhaltsschema der Renten-Beratung gehören sämtliche biographische Daten, die für die Begründung eines Renten-Anspruchs in Frage kommen könnten. (Zumindest gilt dies für die große Zahl an Renten-Beratungen, in denen das Anliegen in der Prüfung von Rentenansprüchen besteht.) Dies ist gewissermaßen der kleinste gemeinsame Nenner der institutionsbezogenen Definitionen von Klienten und Beratern, und dieser kleinste gemeinsame Nenner lässt sich aus den vorliegenden Gesprächsdaten auch rekonstruieren. Dass im Beispiel 2) strittig verhandelt wird, ob die Bundeswehrzeit 'zählt' oder nicht, widerspricht der institutionellen *Orientierung* des Klienten nicht.

Was sich aus den Gesprächsdaten allein nicht genau rekonstruieren lässt, ist die *präzisere* Definition der Relevanz biographischer Daten, die den Kategorien der gesetzlichen Rentenversicherung entspricht (und an der sich die Beraterin als Vertreterin dieser Institution orientiert). Die lässt sich präziser unter Rekurs auf entsprechendes Fachwissen explizieren. 'Rentenrechtlich relevant' sind danach zum Beispiel Zeiten, in denen Beiträge an die gesetzliche Rentenversicherung gezahlt worden sind ('Beitragszeiten'), Zeiten der Erziehung eines Kindes zwischen dem 1. und 3. Lebensjahr ('Kindererziehungszeiten') und Zeiten der Schul- und Berufsausbildung ab dem 16. Lebensjahr ('Anrechnungszeiten'). (Vgl. SGB VI, § 54ff.)

Mit diesem Wissen ausgestattet können wir nun rückblickend sehen, in welchem hohem Maße sich der Klient im zweiten Beispiel an einem Sachverhaltsschema der Renten-Beratung orientiert, das auch der *präzisen* institutionellen Definition entspricht: Bemerkenswert ist bereits die Eingangsformulierung *bis zu meiner anstellung (...) hab ich beiträge zur rentenversicherung entrichtet* (Z.25-27). Vergleicht man diese Formulierung mit sonst üblichen Äußerungen wie "ich war X Jahre berufstätig", so zeigt sich hierin eine enge Orientierung an der institutionellen Kategorie der 'Beitragszeiten'. Auch die Auswahl und Anordnung der biographischen Informationen weist auf eine Orientierung an dieser und anderen rentenrechtlichen Kategorien hin:

- In Z.27-34 listet der Klient punktgenau jene Lebenszeiten auf, die in den Kategorien der Rentenversicherung 'Beitragszeiten' sind (*einmal vom 1.4. ** 1960*↑ *bis 31.3.63*↑ *da hatt ich ausgelernt*↑ *da war ich sozialversicherungs-*

fachangestellter↑ und *äh dann viertel jahr sch/ war ich n viertel jahr als angestellter noch tätich*↑). Auffällig sind die genauen Zeitangaben, mit denen der Klient die Zeit der Lehre von der Zeit einer Tätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellter abgrenzt. Sonst liefern Klienten diese präzisen Angaben erst auf Nachfrage des Beraters (siehe auch Beispiel 1).

- In Z.34-37 gibt er seine Wehrdienstzeit an (wiederum mit genauen Daten) - ein Lebensabschnitt, der für ihn ebenfalls in die Kategorie der 'Beitragszeiten' fällt, wie während seines Disputs mit der Beraterin ab Z.97 deutlich wird (siehe oben).
- Ebenfalls zu den 'Beitragszeiten' gehören die Jahre danach bis zur Prüfung für den mittleren Dienst, nach der im Herbst 1967 die Versicherungsfreiheit eintrat.
- Der Nachtrag in Z.76/77 (*ach so da kommt die schulzeit nach=m z/ nach=m vollendeten 16. Lebensjahr auch zu ich hab realschule also*) lässt eine Orientierung an der Kategorie der 'Anrechnungszeiten' erkennen.

Vor diesem Hintergrund sind die Äußerungen des Klienten in den Zeilen 48-69 auffällig, denn sie scheinen zunächst seiner engen Orientierung an den Relevanzen der Institution zu widersprechen: Die Informationen, dass er für die Inspektorenlaufbahn vorgesehen war und dass die Laufbahn zunächst das Ablegen der Prüfung für den mittleren Dienst erforderte (Z.48-50), sind nicht 'rentenrechtlich relevant'. Dafür ist allein von Bedeutung, ob beziehungsweise bis wann der Angestelltenstatus mit der Zahlung von Beiträgen an die gesetzliche Rentenversicherung verbunden war (wie die Beraterin in Z.52/54 auch verdeutlicht). Aus dem gleichen Grund ist auch die Information des Klienten, dass ihm nach bestandener Prüfung für den gehobenen Dienst eine Festanstellung zugesichert war (Z.58-61), nicht 'rentenrechtlich relevant'. Dasselbe gilt für den Hinweis auf die amtsärztliche Untersuchung, die erforderlich war, damit die Festanstellung urkundlich bestätigt werden konnte (Z.63-69).

Nach einem ersten oberflächlichen Blick auf diese Passage entsteht leicht der Eindruck, als ginge es dem Klienten hier um pure Selbstdarstellung: Hebt er nicht allzu deutlich hervor, dass er Karriere gemacht hat und dass er lange für diese Karriere vorgesehen gewesen sei? Geht es etwa darum, seine Ebenbürtigkeit mit der Beraterin herauszustellen?¹⁷ Die Analyse dieses Abschnitts führt zu einem differenzierteren Bild: Diese Informationen folgen keiner eigenen (initialen) Relevanz-Setzung durch den Klienten selbst. Vielmehr werden sie erst durch eine Nachfrage der Beraterin veranlasst: *das heißt als sie (im) mittleren dienst gemacht haben war=n sie noch ganz normaler angestellter* (Z.45-47). Bei Berücksichtigung dieses Kontexts erscheint die Äußerung des Klienten in Z.48-50 (*ja ja ich war ja für=n gehobenen dienst vorgesehen für die inspektorenlaufbahn*↓...) als Bearbeitung der Berater-Kategorie 'ganz normaler Angestellter'. Ob diese Bearbeitung primär einen Widerspruch zwischen Selbst- und Fremdbild aufheben soll

¹⁷ Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass er bereits zu Beginn des Gesprächs einen Solidarisierungsversuch unternommen hatte: Im Rahmen seiner Frage an die Beraterin, ob sie wisse, was ein DO-Angestellter sei, hatte er gesagt *also praktisch sind wir ja Kollegen*. Die Beraterin hatte diesen Solidarisierungsversuch leicht lachend abgewehrt (die Äußerungen befinden sich in den im Anhang ausgelassenen Transkriptzeilen).

oder andere Gründe hat, kann nicht entschieden werden und ist für den Befund auch unerheblich. Wichtig ist, dass diese Selbstdarstellung des Klienten *interaktiv* - unter 'Mitarbeit' der Beraterin - produziert worden ist. Letztlich kann man dies als Produkt einer missglückten Adressatenorientierung ansehen: Die Verwendung des Ausdrucks 'ganz normaler Angestellter' ermöglicht zwar eine alltagsnahe Umschreibung der institutionellen Kategorie 'Beitragszeit'. Den Gesprächspartner aber, der vorher sein Expertenwissen und seine enge institutionelle Orientierung verdeutlicht hat, führt dies im gegebenen Kontext - paradoxerweise - zu einer Entfernung von dieser institutionellen Orientierung.

Die Beraterin versteht das Missverständnis offensichtlich und verdeutlicht mit ihrer folgenden Nachfrage in Z.52/54 (*aber bis 67 sind dann auch von von der #bege# noch beiträge abgeführt worden*) den rein versicherungstechnischen Fokus ihres Informationsbedarfs. Der Klient ratifiziert diese Fokussierung zunächst (*ja*↓↑ *und dann bin ich eben *freigestellt worden ich sag mal jetzt grob ab herbst 67, Z.55/56*), um dann die korrigierende Selbstkategorisierung als Kandidat für den gehobenen Dienst noch einmal zu paraphrasieren (*aber d/ hatte praktisch ne erklärung dass ich dann nach ablegung der zweiten prüfung da dieser für den gehobenen dienst da eben fest angestellt werde, Z.58-61*). Die amtsärztliche Untersuchung wird für den Klienten offensichtlich im Zusammenhang mit einer Selbstkorrektur des Zeitpunktes der Festanstellung relevant: Genau genommen - im Sinne einer urkundlichen Bestätigung - bestand die Festanstellung erst nach der amtsärztlichen Untersuchung.

Mit dieser Fokusverschiebung hebt der Klient seine enge Orientierung an den institutionellen Relevanzen aber nicht auf. Gleich nach der zweiten Runde seiner Arbeit an der Fremdkategorisierung als 'normaler Angestellter' initiiert er eine Rückleitung zum Hauptfokus, zu seinem Anliegen: *so*↓ *mei"ne frage * bin ja nun mittlerweile * werd ich 62*↓↑ *und ich hätte ja auch noch soweit ich weiß n anspruch auf rente aus der rentenversicherung für diese zeiten*↑, Z.71-74.

3.2.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis

Dieses Beispiel steht noch einmal für eine Beobachtung, die mit Blick auf das gesamte Korpus verallgemeinert werden darf: Berater und Klienten zeigen in der Regel eine grundsätzlich *gemeinsame institutionelle Relevanz-Orientierung*. Es sieht so aus, als könnten Berater/innen eher gelassen an biographische Darstellungen ihrer Klienten herangehen - zumindest in dem Sinne, dass sie weit seltener Lenkungstechniken bemühen müssen als sie zuweilen annehmen.

Der Fall des DO-Angestellten erweckt den Anschein, dass dies selbst auf Situationen zutrifft, die für Berater/innen schwerer kontrollierbar sind. Schwerer kontrollierbar in dem Sinne, dass die biographische Selbstpräsentation des Klienten im Rahmen der Anliegen schildering erfolgt und Berater/innen keine Relevanzeinschätzungen vornehmen können, bevor sie das Anliegen kennen. (Ohne Relevanzeinschätzungen wiederum wäre der Einsatz von Lenkungstechniken kaum legitimierbar.) Allerdings könnte man vermuten, dass Berater/innen sich nur in Fällen wie diesem - bei professionellem Institutionenwissen eines Klienten - so 'entspannt' verhalten können. Dies führt zu der Frage, ob man auch bei Klienten ohne professionelles Institutionenwissen auf Lenkung verzichten kann, wenn eine biographische Selbstpräsentation im Rahmen einer Anliegen schildering erfolgt

und dadurch schwerer kontrollierbar ist. Einer Antwort darauf kommen wir mit dem Beispiel 3) im Abschnitt 4.1. näher. Was allerdings professionelles Institutionenwissen von Klienten betrifft, so scheint es mir keine Garantie dafür zu sein, dass Abschweifungen ausbleiben. Wenn Berater/innen über die Notwendigkeit von Lenkung entscheiden wollen, sind sie auch hier auf Signale des Klienten angewiesen, inwieweit er sich an dem institutionell definierten Sachverhaltsschema orientiert. Das heißt, sie müssen genau zuhören. In unserem Beispiel war die enge institutionsbezogene Orientierung des Klienten daran erkennbar, dass er nur solche biographischen Daten präsentiert hat, die rentenrechtlichen Kategorien entsprechen. Weiter daran, dass er seine Präsentation mit genauen Zeitangaben versehen hat.

Weiter steht auch dieses Beispiel für die Möglichkeit, dass Berater/innen irrelevante Selbstpräsentationen von Klienten selbst veranlassen beziehungsweise mitproduzieren. Der oberflächliche Eindruck, den man von der Darstellung des Klienten hatte gewinnen können, war: Hier ist es jemandem ganz wichtig, seinen sozialen Status hervorzuheben. Die genauere Analyse zeigte jedoch, dass die Beraterin selbst den Anlass zu einigen Aktivitäten gegeben hatte, die für diesen Eindruck (mit) verantwortlich sind. Es ist ein allgemeines Phänomen, dass wir Aktivitäten unseres Gegenübers oft vorschnell als positive Selbstdarstellung (um der Selbstdarstellung willen) interpretieren. Dabei sind wir häufig selbst die Co-Produzenten solcher Selbstdarstellungen. Auf jeden Fall (auch wenn die Konsequenzen dieser Co-Produktionen hier alles Andere als dramatisch sind) führen die bisher behandelten Beispiele zu dem Schluss: Es lohnt sich, (angehende) Berater/innen auf ihren potenziell eigenen Anteil an inhaltlich abweichenden Darstellungen aufmerksam zu machen.

Schließlich hat das eben besprochene Beispiel zu einer Definition geführt, was aus institutioneller Sicht relevant ist beziehungsweise was zum Sachverhaltsschema einer Renten-Beratung gehört: *Zum Sachverhaltsschema der Renten-Beratung gehören sämtliche biographische Daten, die für die Begründung eines Renten-Anspruchs in Frage kommen könnten. 'Rentenrechtlich relevant' in diesem Sinne sind zum Beispiel Zeiten, in denen Beiträge an die gesetzliche Rentenversicherung gezahlt worden sind, Zeiten der Erziehung eines Kindes zwischen dem 1. und 3. Lebensjahr und Zeiten der Schul- und Berufsausbildung ab dem 16. Lebensjahr.* Eine solche Definition dürfte die Teilnehmer von Seminaren zur Renten-Beratung allerdings kaum überraschen. Vermittelswert wird sie vor allem im Zusammenhang mit darüber hinaus gehenden Antworten auf die Frage danach, was in die Renten-Beratung gehört. Solche weitergehenden Antworten werden anhand der nächsten beiden Beispiele entwickelt.

4. Biographische Darstellungen als "kommunikative Herausforderungen"

Wie verhalten sich Berater beziehungsweise was ist zu tun, wenn die biographische Darstellung keine deutlich erkennbare institutionelle Orientierung im eben beschriebenen Sinne aufweist? In solchen Fällen können biographische Darstellungen zu einer 'kommunikativen Herausforderung' werden, und zwar für beide Beteiligten.

4.1. Biographische Selbstthematizierungen als 'Impression Management' – Beispiel 3 'Der Sohn'

Das Beispiel ist der Ausschnitt eines Gesprächs, in dem der Klient letztlich über Beginn und Höhe seines Rentenanspruchs aufgeklärt werden möchte (siehe Anhang, Transkript 3 'Der Sohn'). Nachdem er mit dem Berater zunächst ein Anliegen seiner Ehegattin besprochen hat, leitet er zu seiner eigenen Angelegenheit über: *so und jetzt kommt meins*↓ (*also*)*ausgangspunkt is folgendes*↑ (Z.45/46). Dies ist zwar keine so deutliche Ankündigung einer Frage wie zu Beginn des zweiten Beispiels, gleichwohl dürfte für den Berater im gegebenen Kontext die Interpretation nahe liegen, dass damit die Anliegens-Schilderung eingeleitet wird. Aber bevor der Klient sein Anliegen formuliert (Z.104ff.), präsentiert er zweieinhalb Minuten lang eine Kette von schicksalhaften Ereignissen, die ihm und seiner Familie in den letzten Jahren widerfahren sind. Damit das vorgreifende Fazit aus der detaillierten Analyse leichter nachvollzogen werden kann, präsentiere ich zunächst eine Zusammenfassung dieses komplexen Redebeitrages:

- Der Klient stellt dar, wie es zum (unfreiwilligen) Verlassen der Firma, in der er gearbeitet hatte, und damit zur Arbeitslosigkeit gekommen war. Er sei zunächst mit der Entscheidung konfrontiert gewesen, in einer Niederlassung dieser Firma in einer anderen Stadt zu arbeiten oder die Firma zu verlassen. Am Ende eines von ihm eingeleiteten Arbeitsgerichtsprozesses habe er sich für den angebotenen Vergleich entschieden, gekündigt und eine Abfindung erhalten.
- Er begründet seine Entscheidung mit der Andeutung einer Kette von Schicksalsschlägen in seiner Familie (Autounfall des Vaters mit tödlichen Folgen für die Schwester der Mutter und entsprechenden Problemen der Mutter; Erkrankung des Vaters an Alzheimer; Tod des Vaters), in der er die Familie unterstützt hat (Betreuung des Vaters, auch in rechtlicher Hinsicht; Betreuung der Mutter nach dem Tod des Vaters).
- Er informiert darüber, dass er ein Schreiben vom Arbeitsamt erhalten hat. (Es handelt sich um die seit einiger Zeit an Arbeitslose ab dem 58. Lebensjahr gehende Aufforderung zu unterschreiben, dass sie sich dem Arbeitsmarkt nicht mehr zur Verfügung stellen und zum frühestmöglichen Zeitpunkt in Rente gehen, zu dem dies ohne Abzüge möglich wäre.)¹⁸ Der Klient informiert, dass er eine *Vorabversion* bereits unterschrieben habe, und dass jetzt *diese Dreimonatsfrist* abgelaufen sei - gemeint ist wohl die Frist, bis zu der man seine Zustimmung zurückziehen kann.
- Anschließend berichtet er von dem Vorhaben, seine Mutter in eine *Kurzzeitpflege* zu geben und begründet dies mit ihrer Krankheit (Osteoporose), in deren Folge ein Lendenwirbel beschädigt ist. Im Nachtrag informiert er darüber, dass seine Frau Krebs habe und demnächst ihre dritte Kur beginne.
- Dieser Nachtrag mündet in die Darstellung des Anlasses seines Besuchs in der Auskunfts- und Beratungsstelle: Seine Frage ist, ab wann und in welcher

¹⁸ Die prompte Reaktion des Beraters *weil sie eben 58 sind*↓ (Z.90) zeigt, dass er 'im Bilde' ist.

Höhe er eine Rente bekommen könne. Er deutet an, dass sich diese Frage auch im Zusammenhang mit 'Hartz IV' ergebe.¹⁹

Für die fachliche Bearbeitung seines Anliegens - so viel darf vorweggenommen werden - ist diese biographische Darstellung nicht relevant. So geht der Berater im folgenden Gesprächsverlauf auch mit keiner Silbe darauf ein. Vielmehr beschäftigt er sich im Weiteren nur mit den biographischen Daten des Versicherungsverlaufs, der ihm in elektronischer Form vorliegt. Nur die dort aufgeführten Daten scheinen ihm wichtig, um die Frage des Klienten zu beantworten.

Eine für die Praxis bedeutsame Frage ist nun, ob der Berater dies hätte früher erkennen können, und wenn ja, ob die Notwendigkeit und Möglichkeit bestanden hätte, die Darstellung des Klienten im Sinne der oben genannten institutionellen Relevanzen zu lenken. Dazu muss die Frage nach dem Sinn dieser biographischen Selbstpräsentation beantwortet werden. Verbindet der Klient damit eine bestimmte Botschaft an den Berater oder resultiert die Darstellung einfach aus Unsicherheit darüber, welche Daten institutionell bedeutsam sind (siehe 3.1.)?

4.1.1. Vorgeifendes Fazit der detaillierten Analyse

- Entgegen einem ersten Hör- oder Leseindruck weist der Redebeitrag des Klienten eine beachtliche Ordnung auf.
- Dies lässt darauf schließen, dass der Klient eine klare Botschaft hat, die er dem Berater so 'ökonomisch' wie möglich vermitteln will:
- Und zwar zielt die biographische Selbstpräsentation auf eine Kontrolle des Bildes, das sich der Berater angesichts der (auch aus dem Versicherungskonto hervorgehenden) Langzeitarbeitslosigkeit des Klienten machen könnte. Die Botschaft ist, vereinfacht gesagt: "Dass ich arbeitslos geworden und bis heute geblieben bin, ist nicht auf persönliche Defizite oder fehlende Bereitschaft zur Erwerbsarbeit zurückzuführen, sondern auf meine familiäre Situation." Das heißt, der Klient betreibt hier '*Impression Management*' (Eindruckskontrolle).²⁰

¹⁹ Im Hintergrund könnte die Frage stehen, die sich zur Zeit der Aufzeichnung dieses Gesprächs (August 2004) vielen Klienten gestellt hat: Ist es besser, vorzeitig, das heißt mit Abzügen, in Rente zu gehen als Arbeitslosengeld II in Anspruch zu nehmen?

²⁰ Unter *Impression Management* sollen in Anlehnung an Jones/Pittman (1982) und Tedeschi (1981) Verhaltensweisen verstanden werden, mit denen Individuen den Eindruck kontrollieren, den sie auf andere Personen machen. Bei Jones/Pittman und Tedeschi ist die ursprünglich auf Goffman zurückgehende Theorie des 'Impression Management' im Rahmen der experimentellen Sozialpsychologie weiter ausgearbeitet worden. In welcher Weise dieses Konzept für einen gesprächsrhetorischen Ansatz fruchtbar gemacht werden kann, habe ich in einem früheren Aufsatz gezeigt (vgl. Wolf 1999).

4.1.2. Detaillierte Analyse

a) *Zur Ordnungsstruktur des Redebeitrages*: Vielen erscheint die Äußerung des Klienten im ersten Moment unstrukturiert, chaotisch. Der Sprecher sei mit den Schicksalsschlägen 'einfach noch nicht fertig' - so die häufig spontan geäußerte Erklärung.²¹ Auf den zweiten Blick beziehungsweise bei genauerer Analyse entdeckt man aber viel mehr "Ordnung" in der Äußerung des Klienten, und dies liefert einen Schlüssel zur Beantwortung der eingangs gestellten Fragen:

Zum einen weist die Äußerung eine klare (durch entsprechende Gliederungssignale gekennzeichnete) Makrostruktur auf,²² die durch eine weitgehende Orientierung an der Chronologie der Ereignisse gekennzeichnet ist: Der erste und zweite Abschnitt stellen weiter zurück liegende Geschehnisse dar, nämlich diejenigen, die zur Arbeitslosigkeit (und zum Verharren in diesem Status)²³ geführt haben. Zum Ende des zweiten Abschnitts ist die Darstellung in der nahen Vergangenheit 'angekommen'. Im dritten und vierten Abschnitt werden Ereignisse aus der nahen Vergangenheit geschildert, die in die Gegenwart hineinreichen. Und mit der im fünften Abschnitt an den Berater gestellten Frage befindet sich der Sprecher im unmittelbar gegenwärtigen Kontext. Von der chronologischen Ordnung wird nur beim Übergang zwischen dem ersten und zweiten Abschnitt abgewichen; hier kommt ein kausales Ordnungskriterium ins Spiel, das der Sprecher zu Beginn des zweiten Abschnittes (*begründung war vielfältig*↑, Z.63/65) auch anzeigt. Auffällig ist dabei, dass die Darstellung mit vagen Zeitangaben versehen ist (der Sprecher spricht nur von *damals*, Z.47, oder von *damaligen zeiten*, Z.67) und dass die zeitliche Abfolge der hier angedeuteten Ereignisse unklar bleibt.²⁴ Aus dem gleichen Grund ist die Reichweite des Begründungskontextes unscharf.²⁵ Vier der fünf rekonstruierten Abschnitte sind mit klaren Gliederungssignalen, teilweise sogar Rahmungen, versehen: So wird der erste Abschnitt gerahmt durch das einleitende Segment *ausgangspunkt is folgendes*, Z.45/46, und das abschließende Seg-

²¹ Zu den wichtigsten Merkmalen der Formulierungsdynamik, die einen solchen ersten Eindruck erklären, gehören a) die unklaren kausalen Zusammenhänge um die Todesfälle herum (zunächst werden die Probleme der Mutter auf den durch den Vater verursachten Tod der Schwester zurückgeführt, Z.65-70, dann aber erscheinen sie durch Ereignisse um die Erkrankung des Vaters an Alzheimer herum verursacht, 70-72; schließlich bleibt infolge des Umbaus der syntaktischen Konstruktion in Z.71/72 offen, welche Ereignisse das wann genau waren: ist der Vater nach einem Jahr/anderthalb Jahren an Alzheimer *erkrankt* oder *gestorben*; wird überhaupt Alzheimer als Todesursache angesehen?), b) Wortfindungsschwierigkeiten wie zum Beispiel in Z.77/78; c) Vagheit infolge von Konstruktionsbrüchen und morpho-syntaktischen Inkongruenzen in Z.97-99 (sollte versucht werden, die Mutter in eine Kurzzeitpflege *zu geben* oder sie darin *zu belassen*?).

²² In meiner vorangestellten Zusammenfassung des Redebeitrages habe ich mich an dieser Makrostruktur orientiert.

²³ Die in Klammern aufgeführte Aussage ist in der Klienten-Äußerung nicht expliziert; sie lässt sich aus der Darstellung nur erschließen, siehe Anmerkung 21 und 25.

²⁴ Unklar ist: Liegen der Unfalltod der Schwester der Mutter und die Erkrankung des Vaters *vor* oder *parallel* zu den Geschehnissen, die letztlich zum Ausscheiden aus der Firma geführt haben?

²⁵ Liefert auch noch der Tod des Vaters oder/und die anschließende Unterstützung der Mutter den Grund für die Entscheidung, die Firma zu verlassen? Oder haben die zuletzt genannten Ereignisse eine vom Begründungskontext unabhängige Relevanz, und der Sprecher ist inzwischen zur chronologischen Darstellungsweise zurückgekehrt? Eine Deutung im zuletzt genannten Sinne führt zu der oben genannten Interpretation, dass auch der *Verbleib* in der Arbeitslosigkeit mit den Ereignissen in der Familie begründet werden soll.

ment *das war der ausgangspunkt eigentlich*, Z.61/63. Der zweite Abschnitt wird eingeleitet durch *begründung war vielfältlich*↑ *ei"ne meiner * begründungen war* (Z.63/65). Die aus der nahen Vergangenheit in die Gegenwart hineinreichenden Ereignisse werden durch *jetzt is folgendes eingetreten* (Z.85/86) angekündigt. Eine Abgrenzung zwischen diesen offensichtlich zeitlich nahe beieinander liegenden Ereignissen (Schreiben vom Arbeitsamt, dritter Abschnitt; Krankheit der Mutter, vierter Abschnitt) wird zunächst durch *einerseits* (Z.86), dann durch *die zweite seite war eigentlich* (Z.97) hergestellt. Schließlich finden wir mit *das is die randbedingung*↑ (Z.104) ein Gliederungssignal vor, das das Potenzial hat, den Übergang zu einem nächsten Punkt erwartbar zu machen. Dieser Übergang erfolgt im Anschluss an die nachgetragene Information über die Krebskrankheit der Frau auch, indem nun das Anliegen präsentiert wird. Allerdings ist die Reichweite dieses Gliederungssignals unspezifisch. (Bezieht sich *randbedingung* auf die Pflegebedürftigkeit der Mutter und die Krankheit der Ehefrau, oder auch auf das Schreiben vom Arbeitsamt?)

Zum anderen findet sich 'Ordnung' auch in der Mikrostruktur der Abschnitte. Es gibt hier eine Reihe von komplexeren Äußerungsteilen, in denen eine begonnene Konstruktion über mehrere Expansionen aufrechterhalten wird.

Ein Beispiel dafür ist die folgende Äußerungseinheit im ersten Abschnitt (Z.55-61): *ich hab mich letztlich/ äh erst mal ein jahr hatt ich da * verzuch drin*↑ ** weil * äh ich ein verfahren dagegen äh arbeitsgericht am arbeitsgericht da eingeleitet hatte ** aber dann äh nachdem ich ** kurz vor ende des verfahrens rausgekriecht hatte also es is zu meinen gunsten hab ich mich bereit erklärt die firma zu verlassen*↓ ** mit einer abfindung*↓. Um die hier erbrachte Formulierungsleistung zu verdeutlichen, sei zunächst der Rahmen dieser Äußerung paraphrasiert: "erst mal ein Jahr hatt' ich da Verzug drin, aber dann hab ich mich bereit erklärt die Firma zu verlassen". In der 'realen Äußerung' des Klienten ist zunächst ein mit *weil* eingeleiteter Nebensatz inkorporiert, für den die beinahe schriftsprachliche Realisierung (finites Verb in Endstellung) bemerkenswert ist. In den mit *aber dann* beginnenden zweiten Rahmenteil ist ein Segment eingebaut, das selbst hierarchisch strukturiert ist (*nachdem ich ** kurz vor ende des verfahrens rausgekriecht hatte also es is zu meinen gunsten*).

Ein weiteres Beispiel ist die schon oben erwähnte komplexe Einheit in Z.65-72: *ei"ne meiner * begründungen war * dass mein vater einen schweren unfall hatte mit einem auto zu damaligen zeiten*↑ ** meine * sch/ die schwester meiner mutter dabei äh letztlich verstorben ist*↑ *und meine mutter entsprechend riesige proble"me hatte*↑ *weil nach einem jahr oder anderthalb jahren mein vater an alzheimer äh irgendwie * ja*↓ *** irgendwann is der verstorben*↓. Zwar sind die kausalen Beziehungen zwischen den einzelnen Segmenten nicht ganz klar; bemerkenswert ist jedoch, dass eine Nebensatzkonstruktion über drei parallel konstruierte Nebensätze aufrechterhalten wird. Erst der sich an den letzten der drei Nebensätze anschließende kausale Nebensatz wird nicht in der projizierten Weise geschlossen (erwartbar wäre nach *alzheimer* ein finites Verb, entweder in der Bedeutung von 'erkrankt' oder in der von 'gestorben'). Die Schließung erfolgt stattdessen durch einen Konstruktionsumbau. Weiter oben hatten wir bemerkt, dass aufgrund der vagen Kausalbeziehungen die 'Reichweite' des Begründungskontextes nicht klar identifiziert werden kann. Der Konstruktionsumbau hat das Potenzial, die Schließung dieses Kontextes und einen Rückgang zur chronologischen

Darstellungsweise zu indizieren (siehe Fußnote 25). In dessen Ergebnis ist die berufsbiographische Entscheidung, die hier begründet werden soll, nicht auch noch auf den Tod des Vaters zurückzuführen. Ob oder inwiefern der Tod durch die Alzheimer-Krankheit bedingt ist, ist in diesem Begründungszusammenhang unerheblich. Das bedeutet, dass Vagheiten hinsichtlich von Ereigniszusammenhängen zugunsten einer klaren Fokussierung - hier auf die Begründung der berufsbiographischen Entscheidung - in Kauf genommen werden.

Die bisher genannten Ordnungsmerkmale gehen 'Hand in Hand' mit einem Darstellungsstil, der durch eine 'Präferenz von Ergebnis vor Prozess'²⁶ und eine hohe Frequenz von Andeutungen gekennzeichnet ist. Mit diesem Darstellungsstil ist das Potenzial verbunden, die Kontrolle über die Struktur einer komplexen Darstellung - mit klaren Gewichtungen - zu behalten:

- Die Äußerungseinheiten sind nicht vom Beginn eines darzustellenden Prozesses her konstruiert, stattdessen steht das faktische Ergebnis im Vordergrund. Dass dem ein Prozess vorangegangen ist, wird angedeutet.
 - Ein Beispiel dafür ist die Äußerungseinheit *letztlich hat man mir eine * alternative gestellt*↑, Z.50/51: die Konfrontation mit einem Entscheidungsproblem ist das Ergebnis eines Prozesses, der durch *letztlich* lediglich angedeutet wird.
 - Bei einer prozessorientierten Darstellung wären die Ereignisse 'Unfalltod', 'Krankheit des Vaters' etc. eher im Anschluss daran dargestellt worden, nicht erst in einem nachfolgenden begründenden Abschnitt. (Etwa so: *Letztlich hat man mir eine Alternative gestellt, ich sollte entweder nach YY, nach ZZ oder die Firma verlassen. Das war damals eine schwere Entscheidung, denn in meiner Familie gab es zu dieser Zeit einige Ereignisse, die meine Anwesenheit erforderten/ die einem Umzug entgegenstanden...*)
 - Die Ereignisse infolge des Autounfalls (Tod der Schwester, Probleme der Mutter, Alzheimer-Krankheit und Tod des Vaters) werden als Fakten kurz, beinahe stichwortartig, eingeführt (Z.65-72). Dass zwischen ihnen prozesshafte, kausale Zusammenhänge bestehen, wird angedeutet. Der Verzicht auf Präzision erleichtert es dem Sprecher hier, den Fokus auf die Begründung der berufsbiographischen Entscheidung beizubehalten.
- Eine Ausnahme von dieser 'Präferenz von Ergebnis vor Prozess' ist die schon erwähnte Äußerung in Z.55-61 (*ich hab mich letztlich/ äh erst mal ein jahr hatt ich da * verzuch drin*↑ * weil * usw.). Diese Ausnahme weist darauf hin, dass dem Sprecher die Darstellung eines Prozesselements (nämlich des Arbeitsgerichtsverfahrens) wichtig ist.
- Auffällig sind auch Ellipsen, wie sie zum Beispiel durch den fehlenden Artikel in *begründung war vielfältich* (Z.63/65) entstehen.

²⁶ Die Verwendung des Präferenz-Begriffes entspricht hier nicht der konversationsanalytischen Bestimmung dieses Begriffs.

- Typisch für den andeutenden Stil ist weiter die angezeigte Konzentration auf *eine* Begründung. Zwar ist aufgrund der Einleitung (*ei"ne meiner begründungen war*, Z.65) zunächst auch möglich, dass eine Liste von mehreren Gründen aufgeführt werden wird. Letztlich wird aber nur *ein* (komplexer) Grund präsentiert; zumindest ergibt sich aufgrund der rekonstruierten Formulierungsdynamik die Deutung, dass die Familiensituation insgesamt *einen* Teil der damals vielfältigen Begründung ausmachte.
- Zuweilen gibt es Satzabbrüche, die zeigen, dass mehr erzählt werden *könnte*, der Sprecher aber zugunsten einer Konzentration auf bestimmte Relevanzen darauf verzichtet (vgl. zum Beispiel *was sonst an der wirbelsäule noch war unabhängig davon*↓, Z.103/104).
- Als 'Höhepunkt' dieser auch auffällig nüchternen Darstellungsweise kann die nachträgliche Information über die Krebskrankheit der Frau angesehen werden (Z.104-107).

Zwischenfazit: Diese komplexe Äußerung weist auf verschiedenen Ebenen eine klare Ordnung auf, mit zugrunde liegenden Ordnungskriterien wie 'Chronologie der Ereignisse' und 'Präferenz von Ergebnis vor Prozess'. Die Makrostruktur wird durch Gliederungssignale verdeutlicht. Auch die eine Abweichung von der chronologischen Ordnung wird durch ein Gliederungssignal angezeigt. Dies geht einher mit bemerkenswerten Formulierungsleistungen auf der mikrostrukturellen Ebene, die durch die Aufrechterhaltung projizierter syntaktischer Schemata über mehrere Segmente hinweg gekennzeichnet sind. Einige der syntaktischen Konstruktionsbrüche lassen sich vor diesem Hintergrund auf die Orientierung an der übergeordneten Ordnungsstruktur zurückführen. Die vielfach andeutende, beinahe stichwortartige Darstellungsweise ist funktional für die Aufrechterhaltung einer solchen Ordnung. Ebenso ist die Vagheit der zeitlichen und kausalen Beziehungen zwischen den Ereignissen in diesem Sinne funktional. Auch wenn zum Teil andere Gründe für diese Vagheiten denkbar sind (siehe unten) - der Verzicht auf Präzision kommt an vielen Stellen einer Ökonomie-Orientierung und Kontrolle über die Äußerungsstruktur entgegen. All dies deutet weder auf ein unbefriedigtes Mitteilungsbedürfnis noch auf einen Erzähler, der mitten in der psychischen Verarbeitung seines Schicksals steckt.²⁷ Der Sprecher hat ganz offensichtlich eine klare Botschaft, die er möglichst zeitsparend übermitteln will. Beides verdeutlicht er seinem Gesprächspartner *von Beginn an*; für den aufmerksamen Zuhörer dürften während des Äußerungsvollzugs vor allem die Gliederungssignale und die Erfüllung entsprechender Projektionen wichtige Indikatoren dafür sein.²⁸

²⁷ Erwähnenswert ist in diesem Zusammenhang, dass Formulierungsschwierigkeiten häufiger im letzten Äußerungsabschnitt (der Anliegensschilderung im engeren Sinne) als in den ersten Abschnitten gezeigt werden. Welche Merkmale Erzählungen von traumatischen Erlebnissen im Unterschied zu dem hier analysierten 'Schicksals-Bericht' aufweisen, zeigen zum Beispiel Deppermann/Lucius-Hoene (2005).

²⁸ Ob auch die im Ergebnis der Analyse identifizierten *mikrostrukturellen* Ordnungsmerkmale schon während des Äußerungsvollzugs zu einem Eindruck von Ordnung beitragen, lässt sich auf der Basis der vorliegenden Daten nicht bestimmen. Die Tatsache, dass Hörer/innen der Tonbandaufnahme in dem Beitrag zunächst wenig Ordnung erkennen, kann nicht als Hinweis darauf verwertet werden, zu welchem Eindruck ein in das Gespräch involvierter Zuhörer während des Äußerungsvollzugs gelangen könnte. Interessant wäre, einer entsprechenden Frage im Rahmen einer eigenen Untersuchung nachzugehen.

b) Zur 'Botschaft' der biographischen Selbstpräsentation: Wie schon gesagt, ist die biographische Darstellung des Klienten, relativ zu seinem Anliegen, fachlich nicht von Bedeutung. Worin besteht also deren 'Botschaft' beziehungsweise *gesprächsrhetorisches Potenzial*?²⁹ Während der detaillierten Analyse habe ich zwei Deutungen verfolgt:

- Der Klient geht davon aus, dass die von ihm geschilderten Ereignisse 'rentenrechtlich relevant' sein *könnten*, zum Beispiel in dem Sinne, dass ihm für die Unterstützung seiner Familie etwas angerechnet wird, was sich auf Rentenanspruch und -höhe auswirkt.
- Der Klient nimmt seine biographische Darstellung primär zum Zweck der *vorbeugenden* Legitimation seiner (expliziten) Fragen an den Berater vor. Diese Fragen 'verraten' unweigerlich einen berufsbiographischen Bruch beziehungsweise die schon länger währende Inanspruchnahme von Arbeitslosengeld. Angesichts der überwiegend negativen gesellschaftlichen Bewertung von Arbeitslosigkeit und der Stigmatisierung vor allem von Langzeitarbeitslosen³⁰ ist die Frage des Klienten potenziell mit einer negativen Selbstdarstellung verbunden. Es liegt nahe, dass man infolge einer solchen Selbstdarstellung um seine Handlungsspielräume in einem Gespräch mit dem Vertreter eines Sozialversicherungsträgers fürchtet oder/und um dessen Engagement für das Anliegen des Klienten. Für den Klienten lohnt es sich also auf alle Fälle, das Bild (den Eindruck) zu kontrollieren, das sich der Berater angesichts seines Anliegens machen *könnte*. Die Selbstdarstellung als jemand, der nicht infolge mangelnder Arbeitsmotivation oder Fähigkeiten in diesen Status geraten ist, sondern aus Engagement für die eigene Familie, schafft ein Gegenbild zu dem des 'Verlierers' und kann die trotzdem nötige Inanspruchnahme von Sozialleistungen legitimieren. Es ist nicht *irgendein* positives Bild, das der Klient hier von sich zeichnet; vielmehr begründet es die im gegebenen Kontext relevante Hilfsbedürftigkeit des Klienten bei gleichzeitiger Positionierung als ernstzunehmender Gesprächspartner.

Auch wenn es eine Vielzahl an Äußerungsmerkmalen gibt, die zunächst beide Deutungen unterstützen, spricht am Ende mehr dafür, die Selbstpräsentation im Sinne von 2), als "Impression Management", zu interpretieren.³¹ Die Möglichkeit

²⁹ Mit '*gesprächsrhetorischem Potenzial*' ist das Vermögen von Gesprächsaktivitäten gemeint, die Handlungsbedingungen des jeweiligen Akteurs im Sinne seiner übergeordneten Ziele/Interessen in einem Gespräch zu beeinflussen, vgl. Wolf (1999:70).

³⁰ In der soziologischen und sozialpsychologischen Literatur findet sich häufig der Hinweis auf die 'Individualisierung' von Arbeitslosigkeit im Alltagsdiskurs - gemeint ist, dass der Grund für die anhaltende Arbeitslosigkeit eines Individuums eher in persönlichen Defiziten gesehen wird als in den Bedingungen des Arbeitsmarktes oder/und der Dynamik von Langzeitarbeitslosigkeit selbst (vgl. Kieselbach 1994). Auch wenn man erwarten könnte, dass eine solche 'diskursive Individualisierung' mit zunehmender Massenarbeitslosigkeit abnimmt - die öffentliche Diskussion um das Arbeitslosengeld II im Jahr 2004 ist von vielen Betroffenen als stigmatisierend wahrgenommen worden.

³¹ Zusammenfassend seien einige Beobachtungen genannt, die gegen eine Deutung im Sinne von 1) sprechen: Der Klient fragt im fünften Abschnitt nicht nach Sozialleistungen für familiäre Unterstützungen. Weiter assoziiert der Laie im Fall der Pflege von Familienangehörigen wohl eher Leistungen aus der Krankenkasse als Leistungen aus der Rentenkasse. Deshalb ist anzunehmen, dass jemand, der auf Leistungen aus der Rentenversicherung für die Pflege von Familienangehörigen setzt, ansatzweise ein spezielleres Wissen hat und zumindest ahnt, dass Zeit-

einer Deutung im Sinne von 1) ist allerdings wichtig für eine erste Beantwortung der Frage, ob und inwiefern der Berater hier hätte lenkend eingreifen können: Solange der Berater davon ausgehen muss, dass der Klient am Ende nach Leistungen für die Unterstützung von (pflegebedürftigen) Familienmitgliedern fragen könnte - und auf eine solche Fährte wird er relativ früh, bei Erwähnung der Erkrankung des Vaters und von Problemen der Mutter, geleitet - könnten die Informationen des Klienten tatsächlich rentenrechtlich relevant sein. Eine Lenkung der Darstellung wäre unter diesen Umständen kaum zu rechtfertigen.

Gilt dies aber auch dann, wenn eine biographische Selbstpräsentation 'nur' dem 'Impression Management' im Sinne der oben genannten zweiten Deutung dient? Bevor ich in 4.1.3. zu einer Antwort auf diese Frage komme, möchte ich diese zweite Deutung *zusammenfassend* begründen:

- Zunächst spricht die Auswahl thematischer Aspekte in den Abschnitten 1-4 dafür: Die Darstellung der Ereignisse nach dem Unfall und der Unterstützung durch den Klienten eignen sich für eine Begründung, wie es zur Erwerbslosigkeit gekommen ist.³² Mit dem Hinweis auf die *gegenwärtige* Unterstützung der Mutter kann der Klient auch seinen aktuellen Verbleib im Erwerbslosen-Status rechtfertigen.
- Der Klient betreibt einigen Aufwand, um sich als jemand darzustellen, der sein Leben 'selbst in die Hand nimmt'. Das heißt, es sind nicht persönliche 'Defizite' wie zum Beispiel Willensschwäche, Inaktivität, fehlende Arbeitsmotivation, die ihn auf staatliche Leistungen angewiesen machen. Indizien für diese Selbstdarstellung sind
 - der Gebrauch des Verbs 'austreten' in *äh bin * damals eigentlich äh aus der firma ausgetreten* in Z.47/50 (er suggeriert einen aktiven Beitrag zur Herstellung von Nicht-Zugehörigkeit, wie er eher im Kontext eines Vereins statt einer Firma möglich ist)
 - oder die (der 'Präferenz für Ergebnis vor Prozess' widersprechende) Darstellung, dass der Entscheidung die Firma zu verlassen, ein Arbeitsgerichtsprozess voraufgegangen war (Z.56-61).
 - Auf eine entsprechende positive Selbstdarstellung läuft auch die in diese Prozessdarstellung inkorporierte Information über die Bedingung hinaus, unter der die Entscheidung für den Vergleich gefallen war: *nachdem ich... rausgekriecht hatte also es is zu meinen gunsten hab ich mich bereit erklärt die firma zu verlassen*↓ * mit einer *abfindung*↓ (Z.58-61).
- Am Ende des Gesprächs stellt der Klient Fragen, für deren Legitimation seine Begründung, wie es zur Arbeitslosigkeit und zum Verharren in diesem Status

punkt, Intensität und/oder Dauer der Pflgetätigkeit eine Rolle spielen. Im Widerspruch dazu stehen die vagen Zeitangaben in der Schilderung des Klienten. Schließlich moniert der Klient die Berater-seitige Ignoranz bezüglich der Informationen über die Unterstützung der Familienangehörigen nicht. Auch später verzichtet er auf eine Re-Thematisierung dieses Punktes.

³² Aus der Tatsache, dass die tragischen Familienereignisse als Begründung für die Entscheidung zum "Austritt" aus der Firma kontextualisiert werden, erwächst ein weiteres Argument gegen eine Deutung im Sinne von 1). Denn infolge dieser Kontextualisierung steht die Arbeitslosigkeit im Fokus; die Familienereignisse werden als zu diesem Punkt subsidiär dargestellt.

gekommen ist, sinnvoll ist (Z.223ff.): Er fragt, ob sich die Wiederaufnahme einer Erwerbstätigkeit günstig auf den Rentenanspruch auswirken würde. Nachdem der Berater dies differenzierend bestätigt hat, deutet der Klient noch einmal die begrenzten Bedingungen an, unter denen dies für ihn nur möglich wäre (*für mich is also e/ eher entscheidend * dass ich etwas bekomme was den ra"ndbedingungen entspricht† und zwar mei"nen randbedingungen in de"r form dass meine mutter und wie gesagt meine/ * weil das ja auch finanziell ne frage wird...*, Z.247 - 253). Nachdem er diese Bedingungen zu Beginn des Gesprächs eingehender geschildert hatte, muss er sie nun nicht einmal mehr ganz aussprechen; ein Verweis wie *wie gesagt* genügt, um an die eventuelle Pflegebedürftigkeit auch seiner Ehe-Frau zu erinnern.

4.1.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis

Im konkreten Beispiel gibt es zunächst folgende Gründe dafür, dass der Berater in die biographische Selbstpräsentation des Klienten kaum hätte lenkend eingreifen können: Zum einen gibt es aufgrund der manifesten Effizienz- und Ordnungsorientierung der Darstellung keinen *Anlass* zu lenkenden Aktivitäten. Zugleich schränkt die damit verbundene Projektion einer bestimmten Darstellungsabsicht die *Möglichkeiten* zur Lenkung erheblich ein. Schließlich ist es bis zum Ende der Selbstpräsentation nicht ausgeschlossen, dass die Informationen (im Sinne der ersten Deutung, siehe oben) auch rentenrechtlich relevant sind.

Unabhängig von diesen konkreten Umständen sollte die Diskussion zu diesem Beispiel zu (durchaus 'normativ' orientierten) Empfehlungen führen, wie Berater sich im Falle von fachlich irrelevanten biographischen Selbstpräsentationen verhalten sollten. Meine Antwort auf diese Frage beschränkt sich zunächst auf Fälle, bei denen - wie in diesem Beispiel - die Funktion der Selbstpräsentation darin besteht, dem negativen Bild vorbeugen, das mit der Inanspruchnahme von Sozialleistungen häufig assoziiert wird. Ich möchte dafür argumentieren, dass biographische Selbstthematisierungen mit dieser Funktion ebenfalls als - sekundär - institutionell relevant angesehen werden können. Eine Unterbindung derselben wäre damit *nicht* gerechtfertigt. Zur Begründung dieser Empfehlung rekurriere ich auf das von Goffman eingeführte *Konzept des rituellen Gleichgewichts*, demzufolge die Aufrechterhaltung dieses rituellen Gleichgewichts wesentlich für die notwendige Kooperationsgrundlage eines Gesprächs ist (vgl. Goffman 1967 und 1971). Störungen dieses Gleichgewichts, wie sie zum Beispiel durch *face*-verletzende Aktivitäten entstehen können, machen Aktivitäten zur Wiederherstellung des rituellen Gleichgewichts erwartbar.³³ Bleiben diese dauerhaft aus, beeinträchtigt dies die Kooperationsgrundlage des Gesprächs. Die Selbstthematisierung im eben behandelten Beispiel kann in diesem Sinne als 'Arbeit am rituellen Gleichgewicht' angesehen werden, allerdings als eine vorbeugende. Denn der interaktive Anlass dafür wird sich erst im weiteren Gesprächsverlauf ergeben, nämlich wenn der Klient sein eigentliches Anliegen zur Sprache bringen wird und dabei unweigerlich seinen sozialen Status offenbaren muss. (Letzteres kann für ihn eine negative

³³ Um genau zu sein: Der Betroffene muss dazu anzeigen, dass er sein '*face*' durch die Handlung des Gegenübers als verletzt ansieht. Unter '*face*' wird dabei das Bild verstanden, das der Betroffene im gegebenen Interaktionskontext geltend machen will.

Selbstdarstellung sein und damit eine Verletzung des eigenen *face*.) Strukturell gesehen ist es hier also nicht eine *face*-verletzende Aktivität des *Beraters*, die eine auf das rituelle Gleichgewicht zielende Aktivität des Klienten nach sich zieht. Vielmehr bearbeitet der Klient mit seiner Selbstthematization eine antizipierte zukünftige Störung des rituellen Gleichgewichts, die durch *eigene* Aktivitäten erfolgen wird. Wenn die vorzubeugenden Störungen aber durch Aktivitäten entstehen, die zur Schilderung und Bearbeitung des Anliegens *notwendig* sind - also durch Aktivitäten, die den institutionellen Relevanzen im engeren Sinne entsprechen - dann sind biographische Selbstthematizationen wie die hier behandelte ebenfalls *institutionell bedingt*. Sie sind damit *sekundär institutionell relevant*.

Die Institution der Renten-Beratung ist eine reichhaltige Quelle von Störungen des rituellen Gleichgewichts im eben beschriebenen Sinne. Denn häufig werden mit der primär institutionell relevanten biographischen Darstellung 'Bilder' des Klienten ans Tageslicht gefördert, die nicht dem entsprechen, was interaktiv gelten soll. Biographische Selbstthematizationen, die schildern, wie es zu einem bestimmten Erwerbs- und damit auch sozialversicherungsrechtlichen Status gekommen ist, können solche Störungen beheben.³⁴ Mit der Unterbindung solcher Aktivitäten würde der Berater dem Klienten die Möglichkeit nehmen, einen interaktiv beziehungsweise *situativ veranlassten* Beitrag zum rituellen Gleichgewicht zu leisten - mit möglichen Kosten für das Vertrauen des Klienten in die Kooperationsfähigkeit des Beraters und für Handlungsmöglichkeiten auf beiden Seiten.³⁵

Ein solcher Hinweis auf die Wirkungen des '(aktiven) Zuhörens' für die Vertrauensgrundlage eines Gesprächs findet sich häufig auch in der Ratgeber-Literatur zum Beraten - mit den vorhergehenden Ausführungen konnte dies eine interaktionstheoretische Begründung erfahren.

4.2. Biographische Darstellungen als "versprachlichter Erinnerungsprozess" – Beispiel 4 "Die Zahnarthelferin"

Anlass des Gesprächs, aus dem dieses Beispiel stammt, ist die noch nicht abgeschlossene Kontenklärung der Klientin (siehe Anhang, Transkript 4 'Die Zahnarthelferin'). Sie war von ihrem Rentenversicherungsträger schriftlich aufgefordert worden, noch das Zeugnis ihres Hauptschulabschlusses vorzulegen und eine

³⁴ Sie stehen damit in der Nähe von Aktivitäten, die ich an anderer Stelle als "soziale Positionierungen" beschrieben habe (vgl. Wolf 1999). Darunter verstehe ich sprachlich-interaktive Aktivitäten, mit denen Interagierende sich selbst und anderen bestimmte Eigenschaften zuweisen oder bestimmten sozialen Kategorien zuordnen, um damit ihre Handlungsmöglichkeiten in einem Gespräch zu beeinflussen (vgl. ebenda:70). Konstitutiv für dieses gesprächs-rhetorische Konzept von sozialer Positionierung ist, dass die Positionierungsaktivität auf einen interaktiven Vorfall - eine manifeste Störung der interaktiven Ordnung - reagiert. Dieser Vorfall macht die 'Aufgabe' erkennbar, die mit der Positionierungsaktivität bearbeitet werden soll und bestimmt auch deren interaktionsstrukturelle Implikationen. Ein solcher Vorfall ist im dritten Beispiel streng genommen nicht gegeben; als 'Entsprechung' kann allenfalls die *antizipierte* Störung des rituellen Gleichgewichts infolge der negativen Selbstdarstellung angesehen werden.

³⁵ Diese Argumentation impliziert nicht, dass für *jeden* Klienten aus einer 'brüchigen' Biographie beziehungsweise aus einem Erwerbslosen-Status heraus Anlässe zur legitimierenden Selbstthematization erwachsen. Neben den je spezifischen Interaktionsbedingungen dürfte dies auch vom jeweiligen 'Bewältigungsstil' des Klienten abhängen.

'Lücke'³⁶ von vier Monaten zu 'klären'. Die biographische Selbstpräsentation der Klientin dient der Bearbeitung dieses Problems. Interessant ist dieses Beispiel zum einen wegen der ungewöhnlichen Funktion dieser Selbstpräsentation. Zum anderen, weil der Berater den Beitrag dieser biographischen Darstellung für die Problembearbeitung nicht (an)erkennt - mit negativen Konsequenzen für den Gesprächserfolg.

4.2.1. Vorgreifendes Fazit der detaillierten Analyse

- Häufig ist die Beziehung zwischen den Relevanz-Setzungen durch den Berater und den biographischen Darstellungen der Klientin unklar, das heißt es bleibt offen, inwiefern mit den Selbstthematisierungen konditionelle Relevanzen erfüllt werden. Auch weisen die biographischen Darstellungen der Klientin in sich vielfältige Widersprüche und Brüche auf, was die Identifizierung ihrer Funktionalität erschwert.
- Die Funktionalität der biographischen Selbstpräsentationen besteht zum Teil - wie beim dritten Beispiel - in einer Legitimierung der Erwerbslosigkeit und Inanspruchnahme entsprechender Sozialleistungen ('Impression-Management'). Dies scheint auch die vorherrschende Deutung des Beraters zu sein.
- In ihrer gesamten Gestalt erschließt sich die Selbstpräsentation der Klientin aber erst, wenn man sie darüber hinaus als ein besonderes rhetorisches Verfahren rekonstruiert, nämlich als 'Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses von (biographischen) Informationen'.
- Der Berater lässt sich an entscheidenden Stellen nicht oder nur bedingt auf die Selbstpräsentation der Klientin ein. Seine Reaktionen auf die Klientin sind durch häufige Relevanz-Rückstufungen (mit zunehmender Schärfe) gekennzeichnet. Er verlässt sich vielmehr auf die biographischen Daten, die ihm das elektronische Versicherungskonto der Klientin liefert. Die Potenziale, die die Selbstpräsentation der Klientin für die interaktive Problembearbeitung hat, bleiben damit zu großen Teilen ungenutzt.

4.2.2. Detaillierte Analyse

Zur Einführung in den hier zur Debatte stehenden Gesprächsausschnitt fasse ich zunächst die ihm vorangehenden Gesprächsschritte und die darin enthaltene erste biographische Darstellung der Klientin zusammen. Bereits hier zeigen sich einige Merkmale, die in dem vorgreifenden Fazit aufgeführt wurden. Nachdem der Berater den Grund des Besuchs erfasst hat, ereignen sich folgende Gesprächsschritte:

³⁶ Eine 'Lücke' ist im Fachjargon der Rentenversicherung eine bestimmte Zeit im Leben des Versicherten, zu der dem Rentenversicherungsträger keine Meldungen über rentenrechtlich relevante Ereignisse vorliegen (wie etwa Ausbildungszeiten, die Anstellung bei einem Arbeitgeber, Arbeitslosigkeit, Erziehungsurlaub etc). Getreu dem in den letzten Jahren ausgegebenen Motto "Jeder Monat zählt!" sehen es die Rentenversicherungsträger als eine wichtige Aufgabe im Dienste ihrer Klienten an, solche Lücken aufzuklären. Liegen für die fragliche Zeit keine rentenrechtlich relevanten Tatbestände vor oder lassen sich die erforderlichen Nachweise nicht erbringen, wird diese Zeit im Versicherungskonto als 'geklärte Lücke' gespeichert.

1) Der Berater kündigt an, dass er sich zunächst den Versicherungsverlauf der Klientin, wie er in ihrem elektronischen Versicherungskonto dokumentiert ist, selbst anschauen möchte. 2) Die Klientin informiert den Berater, dass sie einen Versicherungsverlauf aus dem Jahr 1989 dabei hat, in dem die jetzt fehlenden Zeiten aufgeführt seien. 3) Der Berater kommentiert diese Information mit *ach tatsächlich*, ohne sich diesen Verlauf anzuschauen (er widmet sich dem auf dem Bildschirm aufgerufenen Versicherungsverlauf). 4) Sieben Sekunden, nachdem der Berater am Bildschirm zu lesen begonnen hat, liefert die Klientin (während er weiter liest) die folgende Zusammenfassung ihres Lebenslaufs: Sie war Zahnarzt-helferin, hat durch diesen Beruf Allergien an den Händen bekommen, sollte/wollte 1986 eine Umschulung absolvieren, die sie wegen Schwangerschaft dann aber nicht aufgenommen hat, war nach der Geburt ihrer Tochter Hausfrau und hat nebenbei - "nicht auf Steuerkarte", wie sie sagt - zwölf Jahre lang im Kindergarten als Zahnpflegekraft gearbeitet. Vor einem Jahr hat sie sich von ihrem Mann getrennt. Im Zuge ihres Umzuges in eine neue Wohnung sind ihr Unterlagen abhanden gekommen.

Die folgenden Ausführungen zu dem sich daran anschließenden Gesprächsauschnitt gliedere ich in drei Abschnitte (gemäß der drei Phasen der Problembearbeitung, die sich in dem Ausschnitt erkennen lassen):

a) *Abschnitt Z.74-111*: Nach der eben präsentierten biographischen Darstellung stellt der Berater zunächst die weitgehende Vollständigkeit des Versicherungsverlaufs fest, einerseits um die Klientin wegen des Verlusts ihrer Unterlagen zu beruhigen, andererseits um nun die fragliche Lücke von vier Monaten zu thematisieren (*nja gucken wir mal↓ die äh der versicherungsverlauf is ja so weit vo"llständig bis auf * äh die zeit hier märz neunzehnhundertsechundachzich bis august neunzehnhundertsechundachzich↓*, Z.74-77). Was die Klientin als Reaktion darauf schildert, sieht für einen kurzen Moment wie eine Information zum fraglichen Zeitraum aus. (Dafür sind vor allem die Projektionen in Z.78-81 verantwortlich: *märz sechundachzich bis august↓ bezug von arbeitslosengeld↓ und zwar äh ** war das so↑*.)³⁷ Tatsächlich aber, vom Ende her gesehen, liefert sie im Folgenden (Z.87- 99) Informationen zu Ereignissen *vor* diesem Zeitraum, genauer: wie es zur Arbeitslosigkeit gekommen ist: Krankenschreibung; Arbeitsversuch; ärztliche Bestätigung des negativen Erfolgs und der Unfähigkeit, ihren Beruf weiter auszuüben; Warten auf Zuständigkeitsmeldung eines Trägers für Umschulungsmaßnahme (wobei der Schritt "Entscheidung für eine Umschulung" implizit bleibt); Arbeitslos-Meldung.

Die Schaltstelle dieser Fokusverschiebung (vom Zeitraum 'März bis August 1986' hin zu einem davor liegenden Zeitraum) könnte die begründende Äußerung *weil ich durfte in dem alten beruf nicht weiter arbeiten* (Z.84/86) sein. Möglicherweise ist im Zuge der Formulierung hier für die Klientin ein selbst auferlegter Begründungsbedarf entstanden, der die anschließenden Informationen darüber, wie es zur Arbeitslosigkeit gekommen ist, veranlasst. Auf jeden Fall erfolgt keine Reflexion dieser Fokusverschiebung durch die Klientin.³⁸ Dies dürfte es dem Berater erschweren, ihre Darstellung nachzuvollziehen.

³⁷ Der Situation im zweiten und dritten Beispiel vergleichbar, muss der Berater das Ende der projizierten Darstellung abwarten, ehe er eine Relevanzeinschätzung vornehmen kann.

³⁸ Damit erhält die Äußerung *ich hab äh * bis dieser trä"ger feststand↓ also die berufsgenossenschaft↑ musste ich mich arbeitslos melden↓* (Z.81-84) unterschiedliche Bedeutungen - je

Der Berater verzichtet auf eine Beschäftigung mit dieser biographischen Darstellung der Klientin. So thematisiert er den Widerspruch zwischen dem von ihm relevant gesetzten Zeitraum und dem von der Klientin thematisierten Zeitraum nicht. Auch auf Nachfragen zur gelieferten biographischen Darstellung (etwa zu konkreten Zeitangaben) verzichtet er - offensichtlich liefert ihm hier das elektronische Versicherungskonto alles, was ihm nötig erscheint. Seine Reaktion besteht allein darin, die Darstellung der Klientin indirekt als nicht relevant zu kennzeichnen (*na das haben sie aber in dieser zeit dann gemacht↓ also die arbeitslosigkeit i"s ja auch bis neunundzwanzigsten dritten sechsendachzich ** #is die ja auch gespeichert↓#*, Z.100-103). Auch auf die Beschäftigung mit der darauf folgenden Äußerung der Klientin, die als Reaktion auf seine Rückstufung erklärungsbedürftig ist, verzichtet der Berater (*ja↑ drei monate bezug↓ und dann↑ krank↑ gesundheitsma/ ma/ maßnahme kei"ne ausfallzeit steht da↓ & vom ersten neunten sechsendachzich bis einunddreißigsten zwölften*, Z.106-109). Zwar sieht es zunächst so aus, als würde die Klientin damit die vorhergehende Berater-Äußerung (*also die arbeitslosigkeit i"s ja auch bis neunundzwanzigsten dritten sechsendachzich ** #is die ja auch gespeichert↓*) bestätigen. Aber die nachgeschobene Zeitreferenz in der Klienten-Äußerung (*vom ersten neunten sechsendachzich bis einunddreißigsten zwölften*) verrät, dass sie jetzt offenbar von etwas Anderem spricht. Der Berater, wie gesagt, thematisiert diesen Widerspruch nicht; auch kümmert ihn die Informationsquelle der Klientin nicht, auf die sie mit *steht da* in Z.107 hinweist. Stattdessen stellt er in Z.111/112 erneut den Zeitraum März 1986 bis August 1986 zur Debatte (*in dieser zwischenzeit↓ was haben sie denn da gemacht↓ was is da" gewesen↓ das da"s muss↓*).

Mit diesen Unterlassungen bleiben allerdings einige Chancen für die Problembearbeitung ungenutzt. So hätten Nachfragen zu konkreten Zeitangaben ihm ermöglicht, die Schilderung der Klientin mit den Daten aus dem Versicherungskonto abzugleichen. Vielleicht hätte dies auf eine interessante Spur geführt. Möglicherweise trüge auch das Dokument, auf das die Klientin in Z.106/107 mit *steht da* verweist, zur Lösung des Rätsels bei.

Worin besteht nun die *Funktion* der biographischen Selbstpräsentation in Z.86-99? Einen Hinweis liefert die schon erwähnte Äußerung *weil ich durfte in dem alten beruf nicht weiter arbeiten* (Z.84/86), mit der die vorhergehende Äußerung *bis dieser trä"ger feststand↓ ...musste ich mich arbeitslos melden↓* (Z.82-84) begründet wird. Die Schilderung, wie es zur Arbeitslosigkeit gekommen ist (Krankschreibung; erneuter Arbeitsversuch; ärztliche Bestätigung des negativen Erfolgs...) stützt die in der Begründung enthaltene Behauptung *ich durfte in dem alten beruf nicht weiter arbeiten*. Es spricht also zunächst einiges dafür, dass die biographische Darstellung in Z.87-99 Teil eines argumentativen Kontextes ist, der letztlich die Inanspruchnahme von Sozialleistungen legitimieren soll. Insofern

nachdem, ob sie vom Beginn des Redebeitrages her gesehen wird oder vom Ende her. Vom Beginn aus gesehen, was der Perspektive des Beraters entspricht, erscheint sie als Einleitung der zuvor projizierten Darstellung. Das heißt, die Projektion auf eine biographische Darstellung zum fraglichen Zeitraum wird dadurch aufrechterhalten. (Eine solche Erwartbarkeit wird auch noch durch das folgende Segment *wir haben dann n arbeits(versuch?)↑*, Z.86, aufrechterhalten, insbesondere aufgrund des "dann". Der Abbruch dieser Konstruktion ist ein nur undeutliches Signal für einen Wechsel des bisher projizierten Ordnungsschemas.) Vom Ende her gesehen erscheint die Äußerung in Z.81-84 dagegen als vorgreifende Zusammenfassung der Schilderung, wie es zur Arbeitslosigkeit gekommen ist.

wäre die biographische Selbstpräsentation als 'Impression Management' zu deuten.³⁹

Im Weiteren argumentiere ich dafür, dass die Funktion dieser biographischen Darstellung damit nicht hinreichend geklärt ist: Eine Legitimation der Inanspruchnahme von Sozialleistungen hätte auch wie folgt realisiert werden können: "März sechshundachtzig bis August. Bezug von Arbeitslosengeld. Ich musste mich ja arbeitslos melden, bis dieser Träger feststand, also die Berufsgenossenschaft, weil ich durfte in dem Beruf nicht weiter arbeiten. Das hat sich nach einem Arbeitsversuch gezeigt, den ich nach der Krankschreibung noch mal gemacht habe. Der Dr. Dr. Müller von der Uniklinik hat mir das damals bestätigt; das Attest habe ich auch dabei". Für meine Argumentation sind folgende Unterschiede zwischen dieser Paraphrase und der authentischen Äußerung (Z.86-99) wichtig: Die Paraphrase ist konsequenter als argumentative Einheit kontextualisiert, zum Beispiel indem der (gescheiterte) Arbeitsversuch *als Beleg* für die Berufsunfähigkeit gekennzeichnet wird (*das hat sich nach einem Arbeitsversuch gezeigt...*). Dass dem Arbeitsversuch eine Krankschreibung vorausgegangen war, hat für die Begründung/Legitimation der Arbeitslosigkeit eine geringere argumentative Kraft als die Information über den Arbeitsversuch selbst; deshalb erscheint sie in der Paraphrase nachgeordnet. In der authentischen Klienten-Äußerung dagegen folgt die Anordnung der Informationen der Ereignischronologie (Krankschreibung, erneuter Arbeitsversuch, Attest). Analog dazu projizierte die Einleitung der authentischen Klienten-Äußerung (*und zwar war das so*, Z.81) weniger eine Äußerung mit argumentativem Charakter als eine Schilderung von Ereignissen (etwa, wie es zur Arbeitslosigkeit gekommen ist).

All dies deutet auf eine eigene, über die moralische Legitimierung der Arbeitslosigkeit hinaus gehende, Relevanz der Schritte 'Krankmeldung' und 'Arbeitsversuch'. Hinzukommt, dass die Klientin damit auch Informationen liefert, die sich in ihrem Rentenversicherungskonto ja bereits niederschlagen. Dies kann sie zumindest ahnen, nachdem der Berater sich dieses Konto eingangs angeschaut und mitgeteilt hatte, dass bis auf die fragliche Zeit alle Daten gespeichert sind. Warum stellt die Klientin die Information über die Krankmeldung und den erneuten Arbeitsversuch dann so heraus? Sinnvoll ist ein Großteil der Strukturmerkmale dieser biographischen Darstellung dann, wenn man sie (auch) als *'Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses biographischer Daten'* versteht. Ein solches Verfahren würde im gegebenen Kontext das rhetorische Problem lösen, eine konditionelle Relevanz erfüllen zu wollen, ohne über die notwendige Wissensgrundlage dafür schon zu verfügen.⁴⁰ Es kann damit das *Bemü-*

³⁹ Ein weiterer Hinweis darauf ist vor allem die Art der Angaben zum ärztlichen Attest - ein zweifacher Dokortitel erhöht (im Alltagsverständnis) die Solidität des Attests, und die Angabe des Namens und der Arbeitsstelle des Arztes ermöglicht es dem Berater bei Bedarf, die Aussage der Klientin zu prüfen. Alternativ kann man sich auch das Attest selbst anschauen, denn die Klientin bekundet, dass sie es bei sich hat. Mit der Information über den Arbeitsversuch kann sich die Klientin zugleich als jemand darstellen, die ihre Arbeitswilligkeit trotz antizipierbarer Gefahren für die eigene Gesundheit unter Beweis gestellt hat.

⁴⁰ Es mag auf den ersten Blick befremdlich klingen, dass jemand über Daten seiner eigenen Biographie kein Wissen hat. Tatsächlich kommt dies in Renten-Beratungen häufiger vor. (Deshalb werden die Klienten im Vorfeld - soweit sie sich voranmelden - auch gebeten, vorbereitend einen Lebenslauf zusammen zu stellen.) Und wer ein Kontenklärungsverfahren bereits absolviert hat, wird bestätigen können, dass es tatsächlich einige Anstrengung erfordern kann,

hen um die Erfüllung einer konditionellen Relevanz angezeigt werden bei gleichzeitiger Manifestation von Unterstützungsbedarf. Bei einer solchen Deutung würde sich auch der Widerspruch zwischen dem Zeitraum, über den zu sprechen sie anfangs erwartbar macht und dem Zeitraum, über den sie dann tatsächlich spricht, aufklären. Schließlich wäre das Fehlen konkreter Zeitangaben in ihrer biographischen Darstellung weniger erklärungsbedürftig.

b) *Abschnitt Z.111-130*: In Z.111/112 erfolgt eine erneute Relevanz-Hochstufung des Zeitraums März 1986 bis August 1986. Anders als im vorigen Abschnitt bezieht sich die Antwort der Klientin jetzt auf diesen fraglichen Zeitraum. Aber ähnlich wie dort gibt es einen Widerspruch zwischen dem, was die Klientin zunächst projiziert (*ja: arbeitslosenhi"lfe*↓, Z.113/115) und dem, was am Ende die Botschaft ihrer Darstellung ist (*und dann äh kriegte ich keine arbeitslosenhilfe weil ich verhei"ratet war*↓, Z.121/122). Dass die Klientin in diesem Abschnitt erneut die Arbeitslosigkeit und den Grund dafür thematisiert (*...war arbeitslos↑ äh * ei"n jahr↓ * der träger wie gesagt stand nicht fest↑ das hat go/ imme"ns lange gedauert*↓, Z.116-119) ist weniger redundant als es (offensichtlich auch dem Berater) auf den ersten Blick erschien. Vielmehr macht die Information über die einjährige Dauer der Arbeitslosigkeit (die im Vergleich zu ihrer Darstellung im ersten Abschnitt neu ist) nachvollziehbar, dass sich im Leben der Klientin die Frage nach Arbeitslosenhilfe überhaupt stellte.

Erneut lässt sich der Berater auf die biographische Darstellung der Klientin nur bedingt ein: In Z.117(*also arbeitslos geme"ldet waren sie*) versucht er eine Ereignisschilderung zu unterbinden, wie sie die Klientin durch *das war dann so*"↓ in Z.115 projiziert hat. In Z.120 hebt er zu einer deutlicheren Relevanz-Rückstufung an (*ne das steht!*, im Sinne von "das steht jetzt nicht zur Debatte, das haben Sie ja schon gesagt"), die er dann aber nicht ausformuliert. Dass er von seinen Unterbrechungsversuchen in beiden Fällen ablässt, heißt allerdings nicht, dass er der Klientin im Weiteren genau zuhört. Vielmehr scheint er nur das zu hören, was ihm eine schnelle Problemlösung verspricht (*also arbeitslos geme"ldet waren sie*).⁴¹ Das ist es auch, was er im Anschluss an die biographische Darstellung der Klientin in diesem Abschnitt reformuliert: *aber arbeitslos geme"ldet waren sie in dieser zeit*↓, Z.124/127. Damit stuft er einen Großteil der Klienten-Darstellung als irrelevant ein. (Dies erfolgt zwar implizit, aber im Vergleich zu vorhergehenden Relevanz-Rückstufungen deutlich schärfer: lauter gesprochen und auffällig betont). Wiederum thematisiert der Berater den inhaltlichen Widerspruch zwischen dem Beginn und dem Ende der Klienten-Äußerung nicht. Hier sieht es so aus, als sei er ihm infolge selektiver (hypothesengeleiteter, wunschgemäßer) Wahrnehmung entgangen. Das heißt, er hat vermutlich nicht registriert, dass die Klientin *keine* Arbeitslosenhilfe erhalten hat.

Dies verwischt eine möglicherweise 'heiße Spur' bei der Klärung der 'Lücke': Denn die Klientin antwortet auf die Berater-Äußerung *aber arbeitslos geme"ldet waren sie in dieser zeit*↓ mit *ja si"cher*↓ *ähm das hab ich hier mein ich auch noch*↓ (Z.126/129). Das ist für beide Beteiligten wahrscheinlich erst einmal die

sich mit genauen Datums-Angaben an Dinge zu erinnern, die mehr als zehn Jahre zurück liegen.

⁴¹ Eine Lösung des Problems wäre damit deshalb verbunden, weil Zeiten der (amtlich dokumentierten) Erwerbslosigkeit als rentenrechtliche Zeiten gelten und die 'Lücke' damit 'geklärt' werden könnte.

angenehmere Antwort, scheint sie doch die erhoffte Aufklärung zu bringen. So geht der Berater dann auch zu der Frage über, wie der Nachweis über die Meldung als Arbeitslose erbracht werden kann. Aber, hätte die Klientin auch mit *ja sicher* geantwortet, wenn der Berater alternativ gefragt hätte: "Ach so, Sie haben keine Arbeitslosenhilfe erhalten. Waren Sie dann überhaupt noch weiter arbeitslos gemeldet? Vielleicht haben wir für diese vier Monate deshalb keine Meldung, weil Sie nicht weiter arbeitslos gemeldet waren...?" Angesichts der Tatsache, dass die 'Lücke' noch weitere dreißig Minuten Thema bleibt, letztlich ohne Klärung, sei das Nachdenken über eine solche Alternative erlaubt.

Wie beim ersten Abschnitt klärt sich die Widersprüchlichkeit in der Selbstthematisierung der Klientin auf, wenn man sie als 'Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses biographischer Daten' versteht. Dessen Ergebnis (dass sie aufgrund ihres Familienstandes keine Arbeitslosenhilfe beziehen konnte) liegt in Z.113/115, da sie den Gedanken an die Arbeitslosenhilfe äußert, noch nicht vor. Die Klientenäußerung *ja: arbeitslosenhilfē*↓ muss also noch keine Antwort auf die Frage des Beraters sein, sondern kann lediglich den Beginn einer Beschäftigung mit dieser Frage demonstrieren. Auf den Gedanken, dass sie Arbeitslosenhilfe bezogen haben könnte, ist sie möglicherweise durch die vorhergehende Information des Beraters gekommen (nach der ihre Arbeitslosigkeit bis Ende März 1986 - also genau *vor* dem fraglichen Zeitraum - gespeichert ist). Ein Indiz für diese Deutung ist, dass ihre Äußerung *ja: arbeitslosenhilfē*↓ intonatorisch als eine Art 'Einfall' modalisiert wird: Die Betonung liegt auf *hilfē*, also genau dem Wortteil, der die kategoriale Veränderung im Vergleich zu den vorhergehenden Informationen (Arbeitslosengeld) verdeutlicht; zwischen der ersten und zweiten Silbe dieses Wortteils wird eine von weit oben abfallende Intonationskurve realisiert. Sieht man die Äußerung über die Arbeitslosenhilfe als durch die vorhergehende Berater-Äußerung assoziiert an, ist auch die erneute - auf den ersten Blick redundant wirkende - Information über die Arbeitslosigkeit sinnvoll (*ich hab ei"n jahr arbeitslosen/ war arbeitslos*↑ *äh * ei"n jahr*↓ (Z.115ff.)). Denn diese Information wird nicht einfach nur *wiederholt*, sondern um die Angabe der *Dauer* der Arbeitslosigkeit *ergänzt*. Schließlich spricht für eine Deutung der Selbstthematisierung als 'Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses...', dass sie auch in diesem zweiten Abschnitt eine deutliche Prozessorientierung aufweist: Die überwiegend ereignis-bezogenen Informationen werden jeweils durch *und dann* verknüpft. Das 'Impression Management' ist hier noch klarer untergeordnet als im vorigen Abschnitt. Auf eine solche Botschaft lässt sich nur die wiederholte Rekurrenz auf die offene Entscheidung über den Träger der Umschulungsmaßnahme sowie der Hinweis auf die Langwierigkeit dieser Entscheidung sinnvoll zurückführen. (Beides ist durch den lokalen Kontext motiviert, und zwar veranlasst die vorhergehende neue Information über die Dauer der Arbeitslosigkeit, dass die Dauer des Entscheidungsprozesses über den Träger präzisiert wird. Dies ist übrigens ein weiterer Beleg für die Hypothese, dass Renten-Beratungen aufgrund der institutionellen Relevanz bestimmter biographischer Informationen ein erhöhtes Potenzial bergen, 'eindruckssteuernde' biographische Selbstthematisierungen zu veranlassen.)

c) *Abschnitt 161-194*: Die Bearbeitung der Frage, wie die Arbeitslosigkeitsmeldung zwischen März 1986 und August 1986 nachgewiesen werden kann, mündet darin, dass die Klientin noch einmal ihre Papiere durchsucht. Recht un-

vermittelt kommt sie dabei auf einen Rechtsstreit zu sprechen (*ich bin dann zum re"chtsanwalt auch gegangen*↓ *ne*↑ *hier zu dem herrn schneider in kreuzwinkel*, Z.168/169), was der Berater jedoch an der frühestmöglichen Stelle unterbindet: *ja ja gut*↓ *ich verstehe ich weiß was sie sa"gen wollen aber dat spielt alles keine rolle jetzt für die entschei"dung ob hier äh ne arbeitslosigkeit vorgelegen hat oder nich*↑↓ *egal ob da jetzt gestritten wurde welcher trä"ger zuständig is oder ob Sie wat ma"chen dürfen*↓ *fakt is hier muss vo"rliegen ne a"rbeitslosmeldung oder ne kra"nkmeldung* * *ja*↑ *damit wir diese lü"cke geschlossen kriegen alles andere/* (Z.170-183). Diese Äußerung bildet den Höhepunkt der Rückstufungs-Dynamik in dem bisher behandelten Gesprächsausschnitt.⁴² Eine weitere explizite Rückstufung des Beraters verrät, wie er die (wiederholten) Informationen der Klientin, dass sie sich arbeitslos melden musste, deutet, nämlich im Sinne der Herstellung von Glaubwürdigkeit: *ja*"↓ *is ja auch is ja auch in ordnung*↓ *das glaub ich ihnen alles is auch äh wie gesacht wir sch/* (Z.191-194). Es scheint, als ginge er davon aus, dass die biographischen Darstellungen der Klientin zum Großteil der Legitimierung ihrer Arbeitslosigkeit dienen.

Etwas später gelingt es der Klientin, den Rechtsstreit doch noch ins Spiel zu bringen (Z.220/221). Es geht ihr dabei offensichtlich nicht darum, wie der Berater vermutet hatte, den Rechtsstreit an sich zu thematisieren (und dies für eine Selbstdarstellung im Sinne von "Impression Management" zu nutzen). Vielmehr ist die Erinnerung daran Ausgangspunkt eines Nachdenkens, welche Behörde noch einen Nachweis über ihre Meldung als Arbeitslose in der Zeit zwischen März 1986 und August 1986 haben könnte. Auch hier wendet die Klientin also ein Verfahren an, das als 'Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses...' beschrieben werden kann. Anders als in den vorigen Abschnitten bezieht es sich allerdings nicht auf biographische Daten im engeren Sinne, sondern auf Informationen über mögliche Archive, in denen die erforderlichen Dokumente über die bisher rekonstruierten biographischen Daten zu finden sein könnten.

Zwischenfazit: Entsprechend gängiger Erklärungsansätze mag man auch bei diesem vierten Gesprächsbeispiel einen Teil der differierenden Relevanz-Setzungen zunächst auf die Unterschiede im Institutionenwissen zurückführen wollen.⁴³ Auf den zweiten Blick lassen sich einige Relevanz-Setzungen der Klientin eher im Sinne von 'Impression Management' deuten. Erst die detaillierte Analyse jedoch bringt Argumente dafür hervor, dass die Klientin hier ein Verfahren der

⁴² Die Rückstufung wird mit großem Formulierungsaufwand betrieben; sie enthält explizite Elemente (*aber dat spielt alles keine rolle ...; egal ob da jetzt gestritten wurde...*), wird nicht höflich abgeschwächt wie etwa in dem ersten Gesprächsbeispiel (*das is dem grunde nach eigentlich gar nich so wild*↓ *das is * um nich zu sagen es is egal*↓..); und die Hochstufung der stattdessen relevanten Informationen (*fakt is hier muss vo"rliegen...*) erfolgt noch deutlicher prosodisch markiert als im vorigen Abschnitt: ab *vorliegen* klopft der Berater im Sprechrhythmus auf den Tisch.

⁴³ Eine solche wissensbezogene Erklärung liegt auf den ersten Blick zum Beispiel für die Relevanz-Setzung des ärztlichen Attests und des Namens des Arztes im ersten Abschnitt nahe. Denn zum 'alltäglichen Institutionenwissen' von Klienten gehört zwar, dass bestimmte Dinge zu belegen sind, nicht aber auch Wissen darüber, *wann welche* Belege erforderlich sind. Auf den zweiten Blick würde diese Erklärung aber außer Acht lassen, dass die Information über das ärztliche Attest im Kontext einer Legitimation der Arbeitslosigkeit erscheint. Und weiter bliebe bei dieser Deutung offen, warum die Klientin im ersten Abschnitt Ereignisse relevant setzt, die in einem anderen als dem fraglichen (und durch den Berater relevant gesetzten) Zeitraum liegen.

'Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses von (biographischen) Informationen' realisiert. Dieses Verfahren löst im gegebenen Kontext das rhetorische Problem, eine konditionelle Relevanz erfüllen zu wollen, ohne über die dafür nötigen Voraussetzungen zu verfügen. Eindeutig sind die Hinweise auf ein solches Verfahren freilich nicht. Dies kann man entweder als Gegenargument ansehen oder wie folgt einordnen: Der rhetorische Erfolg eines solchen Verfahrens (zum Beispiel im Sinne der Durchsetzung eigener Relevanz-Setzungen) setzt voraus, dass das Erinnern deutlicher *inszeniert* wird als es die Klientin in diesem Fall tut.⁴⁴ Dass diese Verdeutlichung unterbleibt, erschwert die Identifizierung eines solchen Verfahrens im vorliegenden Beispiel sowohl für den Analysierenden als auch für den Gesprächspartner. Ob der Berater in diesem Beispiel die Äußerungen der Klientin als 'lautes Erinnern' und als Einladung zur gemeinsamen Rekonstruktion deutet, lassen seine Reaktionen nicht erkennen. Sichtbar ist nur die zunehmende Gereiztheit seiner Reaktionen, und dass er eine solche Einladung nicht annimmt. Letzteres ist der Problembearbeitung in diesem Gespräch allerdings abträglich. Dadurch, dass der Berater sich mehr auf die im Versicherungskonto gespeicherten Daten verlässt als auf die biographische Darstellung und die Quellen der Klientin, bleibt so manche Chance für eine Klärung des fraglichen Zeitraums ungenutzt, wird so manche Spur verbaut.

Übrigens zeigen sich hier auch die Gefahren, die sich mit der institutionellen Dominanz eines Beraters für eine effiziente Aufgabebearbeitung ergeben können. (Im Abschnitt 3.1. war auf deren Problemlösungspotenzial hingewiesen worden). Die institutionelle Dominanz verschafft dem Berater im Fall divergierender Relevanz-Setzungen bessere Bedingungen, seine eigenen Relevanzen durchzusetzen. Folglich können Fehldeutungen von Relevanz-Setzungen der Klienten zu Umwegen oder sogar Misserfolgen bei der Problembearbeitung führen.

4.2.3. Diskussion der Befunde mit Blick auf die (Trainings-)Praxis

Auch bei diesem Beispiel birgt die biographische Selbstpräsentation eine größere Funktionalität für die Problembearbeitung, eine größere institutionelle Relevanz, als es zunächst den Anschein hat. Dass der Berater dies nicht erkennt, kann ihm allerdings kaum zum Vorwurf gemacht werden. Die überwiegend unstrukturiert wirkende Darstellungsweise der Klientin erschwert es, die Botschaften ihrer biographischen Selbstpräsentationen zu erkennen. Dass sich dahinter ein bestimmtes rhetorisches Verfahren verbergen könnte, ergibt erst eine detailliertere Analyse. Hinzukommt, dass die Klientin ihre Darstellungen nicht deutlicher als einen versprachlichten Rekonstruktionsprozess erkennbar macht. Schließlich gehört ein solches Verfahren kaum zum Deutungsrepertoire von Renten-Beratern in Bezug auf biographische Darstellungen ihrer Klienten. Vielmehr sind sie es gewohnt, Selbstthematizierungen von zweifelhafter institutioneller Relevanz entweder auf

⁴⁴ Was die Klientin hier tut, hat nur zum Teil die Qualität von "Inszenieren", wie es von Schmitt (2003) als eine spezifische Form der Bedeutungskonstitution und gesprächsrhetorisches Verfahren rekonstruiert wurde. Die für "Inszenieren" typischen Strukturmerkmale wie zum Beispiel "Lokalität, Geordnetheit und Kontrastivität", die die Erkennbarkeit und Interpretierbarkeit eines Teilnehmer-Verhaltens als "Inszenierung" von etwas und damit als spezifische Form der Bedeutungskonstitution ermöglichen (vgl. Schmitt 2003:240ff.), sind in unserem Beispiel nicht realisiert.

die Differenzen im Institutionenwissen zurückzuführen, sie als Rechtfertigungen (in der hier verwendeten Terminologie 'Impression Management') zu deuten oder mit 'Behördenschelte' in Verbindung zu bringen.

Eine Schlussfolgerung daraus für die Trainingspraxis ist, das Deutungsrepertoire von (angehenden) Beratern hinsichtlich der Funktionen von biographischen Selbstthematizierungen zu erweitern. Das 'Verfahren der Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses von (biographischen) Informationen' ist weniger 'exotisch' als es angesichts dieses Beispiels erscheinen mag. Schließlich handelt es sich bei der Erinnerung an (rentenrechtlich relevante) biographische Daten um ein (kommunikatives) Standard-Problem, das Klienten in Renten-Beratungen haben (siehe Fußnote 40). Das behandelte rhetorische Verfahren kann als eine Standard-Lösung für dieses Problem angesehen werden.

Schließlich weist das vierte Beispiel auf eine Gefahr hin, die ich bei der Analyse zahlreicher Fälle festgestellt habe. Nicht wenige Berater/innen versuchen die vielfältigen Klippen der Anliegen- beziehungsweise Sachverhaltsklärung zu 'umschiffen', indem sie sich zunächst oder in erster Linie an den Informationen aus dem Versicherungskonto orientieren. Der Nutzen solcher elektronischer Werkzeuge ist allerdings begrenzt oder verkehrt sich sogar ins Gegenteil, wenn dadurch die Problemlösungspotenziale, die aus den Informationen des Klienten selbst erwachsen, nicht erkannt oder genutzt werden. In vielen Fällen ist das elektronische Versicherungskonto nützlicher, wenn es nicht *anstelle*, sondern zusätzlich und/oder vergleichend zu/ mit den Klienten-Informationen genutzt wird. Es ist ein Mittel, das das genaue Hinhören und Deuten durch den Berater unterstützen, nicht aber ersetzen kann.

5. Zusammenfassung der Befunde und Schlussfolgerungen für die Aus- und Weiterbildung

Wie ist mit biographischen Darstellungen von Klienten in der Renten-Beratung umzugehen, die 'nicht zur Sache' gehören beziehungsweise zu gehören scheinen? Auf diese Frage, die in der Praxis und in Gesprächsführungs-Seminaren zur Renten-Beratung häufig gestellt wird, sollte der vorliegende Beitrag eine Antwort geben. Der Beitrag steht im Kontext eines anwendungsbezogenen Forschungsprojekts, dessen Ziel es unter anderem ist, eine gesprächsanalytisch fundierte Bestimmung von Zielen und Inhalten der Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen für Renten-Berater/innen vorzunehmen. Um die oben genannte Frage zu beantworten, habe ich Renten-Beratungen danach untersucht, inwiefern die Beteiligten hier Biographisches relevant setzen, die Relevanz von Biographischem 'aushandeln', und an welchen Schemata der Sachverhaltsdarstellung von Renten-Beratungen sie sich dabei orientieren.

Die Befunde und Schlussfolgerungen für die Aus- und Weiterbildung fasse ich im Folgenden thesenartig zusammen und ergänze sie durch einige Erfahrungen der Umsetzung in meinen eigenen Trainings zur Renten-Beratung:

1. Die Analysen ergeben zunächst - auch über die hier vorgeführten Beispiele hinaus -, dass die Darstellungen der Versicherten weit häufiger einen Beitrag zum Verständnis oder gar zur Bearbeitung des Sachproblems leisten als es auf den ersten Blick erscheinen mag.

2. Zum einen trifft das auf jene Fälle zu, in denen sich eine *gemeinsame* Orientierung von Beratern und Klienten an einem institutionell definierten Sachverhaltsschema der Renten-Beratung unmittelbar zeigt. Für dieses Sachverhaltsschema ist die Relevanz *bestimmter* biographischer Informationen konstitutiv, und zwar solcher, die für die Begründung eines Renten-Anspruchs bedeutsam sein könnten. Welche Informationen das genau sind, ist Bestandteil institutionellen Experten-Wissens, über das in der Regel nur die Berater verfügen. Bestandteil dieses Experten-Schemas sind rentenrechtliche Kategorien wie 'Beitragszeiten', 'Anrechnungszeiten', 'Kindererziehungszeiten', 'Berücksichtigungszeiten' etc., wie sie im sechsten Sozialgesetzbuch (SGB VI) definiert sind.⁴⁵
3. Falls sich aus dem Unterschied zwischen Experten- und 'Alltagsschema' divergierende Relevanz-Setzungen ergeben, werden diese bemerkenswert unspektakulär bearbeitet: Klienten bieten Informationen an, die ihrem 'alltäglichen Institutionenwissen' zufolge relevant sein *könnten*, und Berater definieren deren (thematische) Relevanz ohne Begründungsbedarf. Die darin zu Tage tretende institutionelle Dominanz der Berater - von den Klienten in der Regel als unproblematisch behandelt - scheint Teil dieser 'Problemlösung' zu sein. Angesichts einer häufigen Gleichsetzung von 'Kundenorientierung' mit 'Vermeidung von Dominanz beziehungsweise hierarchischer Kommunikation' dürfte dies eine wichtige Botschaft in Gesprächsführungs-Trainings zur Rentenberatung sein. Zugleich ist auf die Gefahren für die Problemlösung hinzuweisen, die sich - wie das vierte Beispiel gezeigt hat - aus der institutionellen Dominanz ergeben können.
4. Zum anderen gilt die unter 1) gemachte Aussage auch für solche Fälle, in denen die biographischen Darstellungen von dem eben beschriebenen Sachverhaltsschema der Renten-Beratung abweichen. Ein Beispiel dafür war die biographische Darstellung in dem Gesprächsausschnitt 'Der Sohn'.
 - a) Zunächst ließ sich hier zeigen, dass der Klient mit der Strukturierung und Modalisierung seiner Darstellung ein deutliches Bemühen um Kürze manifestiert. Daran war eine Orientierung am institutionellen Sachverhaltsschema erkennbar, auch wenn für einen Moment davon abgewichen wurde.
 - b) Weiter sind biographische Darstellungen wie diese als *sekundär institutionell relevant* anzusehen. Die gesprächsanalytische Betrachtung des Falls brachte eine interaktionstheoretische Begründung dieser Position hervor: Der Sinn der Selbstthematization in diesem Beispiel bestand in einer Rechtfertigung für die Inanspruchnahme von Sozialleistungen ('Impression Management'). Mit dem institutionellen Sachverhaltsschema von Renten-Beratungen ist ein erhöhtes Potenzial verbunden, biographische Selbstthematizationen mit dieser Funktion zu veranlassen. Denn negative Selbstdarstellungen, wie sie aufgrund des rentenrechtlich relevanten Ein-

⁴⁵ Eine an Laien adressierte, verständliche Darstellung dieser Konzepte findet sich zum Beispiel in der von der Bundesversicherungsanstalt für Angestellte herausgegebenen Broschüre "Fremd-wort Rente - 250 Begriffe verständlich gemacht".

blicks von Beratern in die Biographie und die persönlichen Lebensverhältnisse ihrer Klienten immer möglich sind, stören das 'rituelle Gleichgewicht' (Goffman). Selbstthematisierungen mit der oben genannten Funktion können solche Störungen beheben, und das ist für die Aufrechterhaltung der Kooperationsgrundlage des Gesprächs notwendig. Eine Unterbindung solcher Selbstthematisierungen würde zu Lasten der Bearbeitung *primärer* institutioneller Relevanzen gehen. In diesem Sinne können biographische Selbstthematisierungen *sekundär* institutionell relevant sein.

5. Schließlich kann die unter 1) getroffene Aussage sogar auf solche Fälle zutreffen, in denen sich der Sinn der Selbstthematisierungen nur schwer erschließt. Ein Beispiel dafür waren die biographischen Darstellungen der 'Zahnarzt-helferin'. Was zunächst lediglich nach 'Impression Management' aussah, stellte sich bei differenzierter Betrachtung als Realisierung eines bestimmten kommunikativen Verfahrens dar: als 'Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses von (biographischen) Informationen". Dieses Verfahren barg durchaus Chancen für den übergeordneten Problemlösungsprozess. Dazu hätte der Berater allerdings die damit verbundene Einladung annehmen müssen, sich an dem Rekonstruktionsprozess zu beteiligen. Dies war ihm vermutlich deshalb nicht möglich, weil er die Darstellung der Klientin nicht entsprechend deuten konnte.
6. Im Zusammenhang damit ist auf eine Gefahr hinzuweisen, die mit der Nutzung elektronischer Hilfsmittel verbunden ist. Solche Hilfsmittel erweisen ihre Nützlichkeit nur dann, wenn sie nicht anstelle, sondern zusätzlich zu den Informationen, die die Klienten selbst liefern, genutzt werden. Die Tatsache, dass der Berater im vierten Beispiel seine Aufmerksamkeit 'halbiert' hat - zur Hälfte war er mit dem Versicherungskonto der Klientin beschäftigt - dürfte eine Deutung der Selbstthematisierungen der Klientin erst recht erschwert haben. Übrigens haben mir Berater/innen zurückgemeldet, dass sie ihre Beratungspraxis umgestellt haben, nachdem sie diese Analyseergebnisse in einer Dokumentation meiner Analyseergebnisse⁴⁶ nachlesen konnten - mit dem Ergebnis, dass sie zum Teil 'schneller' beraten.

Für die Beratungspraxis folgen aus 1-6) unter anderem folgende Handlungsorientierungen:

- Berater/innen sollten zunächst darauf vertrauen beziehungsweise unterstellen, dass die biographischen Darstellungen ihrer Gesprächspartner zur Definition und Bearbeitung des Sachproblems beitragen.
- Sie sollten unterstellen, dass die Klienten damit eine Botschaft an ihn/sie als Berater/in senden wollen, die für das Sachproblem von Bedeutung ist. (Sie sollten Selbstdarstellungen, die auf Rechtfertigungen für die Inanspruchnahme von Sozialleistungen hinauslaufen, nicht von vornherein als irrelevant für die Aufgabenbearbeitung betrachten.)

⁴⁶ Vgl. Wolf (2006).

- Berater/innen sollten sich ganz auf das konzentrieren, was ihre Gesprächspartner mit ihrer (biographischen) Darstellung vermitteln wollen; sie müssen versuchen, deren Botschaft zu erkennen.
- Sie sollten nicht versuchen, den Prozess abzukürzen, indem sie sich nur an den Daten des Versicherungskontos orientieren.
- Wer auch bei biographischen Darstellungen in der Renten-Beratung 'aufmerksam zuhört', muss in der Regel nicht befürchten, in eine therapeutische Situation zu geraten. Das Zuhören dient auch hier den Aufgaben, die mit der Rolle des Renten-Beraters verbunden sind.

Für die Aus- und Weiterbildung folgt aus 1-6), dass die Einübung von Steuerungstechniken in den Hintergrund rückt gegenüber einer Erweiterung des Deutungsrepertoires (angehender) Renten-Berater/innen in Bezug auf biographische Selbstthematizierungen. Sie benötigen zunächst theoretischen Hintergrund und analytisches Handwerkszeug, der/das ihnen angemessene Deutungen biographischer Selbstthematizierungen ermöglicht. Dazu gehört sowohl Wissen über die Vielfalt an Funktionen, die biographische Darstellungen in der Renten-Beratung haben können, als auch die Fähigkeit, relevante Hinweise auf bestimmte Funktionen zu erkennen. Darüber hinaus ist es wichtig den Berater/innen bewusst zu machen, welchen *eigenen* Beitrag sie häufig dazu leisten, wenn (biographische) Äußerungen ihrer Klienten vom institutionellen Sachverhaltsschema abweichen.

Hierfür erscheint mir die Methode der gemeinsamen Analyse authentischer Fälle unabdingbar. Zum einen wegen der Vielfalt an möglichen Funktionen, die man sich als Trainer/in kaum ausdenken kann, zum anderen wegen der Darstellungsmerkmale, die auf bestimmte Funktionen hinweisen. Letztere sind in Rollenspielen nur bedingt simulierbar.

Das bedeutet nicht, auf die Simulation authentischer Fälle verzichten zu müssen. Im Interesse einer Vielfalt an Aktivitätsformen der Teilnehmer/innen ist diese Methode als Ergänzung sinnvoll. Ich selbst wende sie unter anderem so an, dass ich nach einer genau durchdachten Rollenbeschreibung *selbst* die Rolle eines Klienten spiele. Dadurch minimiere ich die Gefahr unrealistischer biographischer Darstellungen, wie sie häufig entstehen, wenn Teilnehmer/innen aufgefordert werden, das Erzählen einer Lebensgeschichte zu simulieren. (Diese Gefahr besteht nach meiner Erfahrung - zumindest bei der Arbeit mit Studierenden - selbst dann, wenn man ihnen eine Rollenbeschreibung vorgibt.) Als vorteilhaft hat es sich erwiesen, ein- und dieselbe Lebensgeschichte verschiedenen Teilnehmern in der Berater-Rolle zu präsentieren. Die Rollenspieler reagieren ganz unterschiedlich auf einzelne Elemente ein- und derselben biographischen Darstellung, wodurch sich für den weiteren Gesprächsverlauf spezifische Interaktionsbedingungen ergeben. In der Gruppe können dann die Chancen und Risiken jeweiliger Vorgehensweisen unter verschiedenen Interaktionsbedingungen beobachtet und diskutiert werden. Auf diese Weise versuche ich, den oben erwähnten gesprächs-rhetorischen Denkansatz auch für die Trainingspraxis fruchtbar zu machen.

Abschließend bleibt zu sagen: Meine Erfahrungen bestätigen, was vielerorts als Vorteil eines Seminars, das gesprächsanalytisch fundiert und an der Berufspraxis der Teilnehmer ausgerichtet ist, angeführt wird (vgl. zum Beispiel Hartung 2003:29f.): Die Aufmerksamkeit, Motivation und Transfermöglichkeit der Teilnehmer/innen ist weitaus größer, wenn sie mit authentischen Fällen aus ihrer ei-

genen Berufspraxis arbeiten, als wenn (simulierte) Beispiele aus anderen Kontexten herangezogen werden. Auch wenn es eine lernpsychologische Binsenweisheit ist, dass Aufmerksamkeit und Motivation wesentlich für den Lernprozess sind - verblüfft hat es mich letztlich doch, dass die Teilnehmer/innen viel häufiger und deutlicher die sich ergebenden Handlungsorientierungen umsetzen, seit ich mit authentischen Fällen aus ihrer (zukünftigen) Berufspraxis arbeiten kann.

6. Anhang

6.1. Liste der Transkriptionskonventionen

A:		Sigle zur Kennzeichnung eines Sprechers (hier: B= Berater; V= Versicherter beziehungsweise Klient)
A: #ach so:# K #IRONISCH#		Kommentar zur Äußerung (auf der Kommentarzeile)
#		Extension eines Kommentars
A: <u>ja</u> <u>aber</u> B: <u>nein</u> <u>nie</u>		simultan gesprochene Äußerungen stehen untereinander, sind durch Unterstreichungen als solche gekennzeichnet und zugeordnet
*		kurze Pause
**		etwas längere Pause (bis max. 1 Sekunde)
3,5		längere Pause mit Zeitangabe in Sekunden
=		Verschleifung eines Lautes oder mehrerer Laute zwischen Wörtern
/		Wort- oder Konstruktionsabbruch
↑		steigende Intonation
↓		fallende Intonation
-		Intonation in der Schwebe
”		auffällige Betonung
:		auffällige Dehnung
>vielleicht<		leiser (relativ zum Kontext)
<manchmal>	l	auter (relativ zum Kontext)
←dann→		langsamer (relativ zum Kontext)
→na ja←		schneller (relativ zum Kontext)
(...)		unverständlicher Wortlaut
(immer?)		nicht eindeutig identifizierter Wortlaut
LACHT		Wiedergabe nicht lexikalisierte Äußerungen auf der Sprecherzeile

6.2. Transkripte der Gesprächsausschnitte

Transkript 1 "Der ungarische Gastprofessor"

- 50 B: so↓ *3* sechzich bis siebzich↑ ich muss jetzt mal eben
- 51 B: gucken ob ich ihren ihren lebenslauf hier richtich verstehe↓
 52 V: ja
- 53 B: sie haben geschrieben sechzich mitarbeiter der
- 54 B: elektrizitätswerke budapest wehrdienst studium an der uni
- 55 B: budapest↓ ähm
- 56 V: ja ich w/ aber in abendstudium und ich war
- 57 V: berufstätig dabei↓ so äh vo"ll * berufstätig↑ und
- 58 B: * #mhm↑#
- 59 K: #HOHE STIMME#
- 60 V: in abendstudium↓ * ja↓ ein äh
- 61 B: gut↓ und sie haben abitur gemacht↑
- 62 V: fachabitur↓
- 63 B: mhm↑ *3* gut↓ wir müssen die datenkonten
- 64 B: grundsätzlich klärn ab dem sechzehnten lebensjahr↓ das heißt
- 65 V: ja
- 66 B: ab neunzehnhundertsiebenundfünzich↓
- 67 V: dann war ich in den in
- 68 B: ja↓ moment↑ das war
- 69 V: schule↓ soll ich die schule na/ nennen↑
- 70 B: vergleichbar mit dem deutschen gymnasium↑ mhm↑ und wann
- 71 V: ja↓
- 72 B: sind sie dann mit der schule fertig gewesen↑
- 73 B: neunundfünzich könn=se mir da
- 74 V: äh neunundfünzich
- 75 B: noch n monat zu sagen↑
- 76 V: ja das is äh (ÜBERLEGT)abgeschlossen is
- 77 B: im juli↓ mhm↑ juli neunundfünzich↓
- 78 V: das äh juli↓ im juli↓ ja↓
- 79 V: war praktisch arbeitslos bis sechzich↓ aber das war damals
- 80 B: LACHANSATZ
- 81 V: im kommunismus nicht * ausgesprochen↓
- 82 B: →ja arbeitslosigkeit

83 B: hat=s da ja nich gegeben ne↑←LACHT
 84 V: jaja↓ jaja↓

(AUSLASSUNG 15 sec.)

85 B: #←müssen wir dann noch mal eben ergänzen auf dem
 86 K # SCHREIBT

87 B: vierhundertzehn können wir gleich parallel machen→#
 88 K #

89 B: jo
 90 V: das war ein fachabitur für finanzen * auf dem gymnasium

91 B: das is dem grunde nach eigentlich gar nich so wild↓
 92 V: ja

93 B: das is * um nich zu sagen es is egal↓**

94 B: #abitur↓ gut↓ * budapest# so:↓ ** ja dat dat werd ich nich
 95 K: #SCHREIBT #
 96 V: pescht

97 B: schaffen #dass ich das kontinuierlich als pescht ausspreche#
 98 K #LACHEND #

99 B: LACHT ähm ** so↓ und von juli neunundfünzich bis sechzich
 100 V: okay

101 B: waren sie dann ohne beschäftigung↓ und sechzich wa"nn
 102 V: ja↓

103 B: fingen sie da an↑ ach so=ne art
 104 V: #(...) da steht alles drin#
 105 K: #ÜBERREICHT EIN BÜCHLEIN#

106 B: arbeitsbuch↓ ne↑ mhm↑ mhm↑
 107 V: ja genau und den zweiten januar bin ich

108 V: in der ** (EIGENNAME) das is äh ** war die staatsbank↓

109 V: das praktikum hat angefangen
 110 B: mhm↑ das heißt also erst mal

111 B: bis dezember sechzich warn sie ohne beschäftigung↓
 112 V: bis **

113 V: ja↓ bis zweiter januar erster januar is feiertag
 114 B: ja↓ mhm↑

115 V: nich↑ ja↓** und dann war kurze beschäftigung
 116 B: genau deswegen↓

117 V: als praktikant bis achter januar * sechzich↑
 118 B: mhm↑ *2,5* jaha↑

- 119 B: das war dann bei der ungarischen #XXX# oder wie nannten
 120 K #BENENNUNG EINER ORGANISATION#
 121 V: und ja
- 122 B: sie das gerade
 123 V: ja (AUSLASSUNG: SUCHE NACH ÜBERSETZUNG)
- 124 V: staatliche #YYY# ja↓ das war der #ZZZ# also * ja↑
 125 K #ÜBERSETZUNG DES NAMENS DIESER ORGANISATION# #ERLÄUTERUNG#
 126 B: ja is okay↓
- 127 B: ja okay↓ gut↓ äh neunte erste
- 128 B: wie ging=s dann weiter↑ zwölfter erster↓
 129 V: zwölfter erster↓ (... wochenende?)
- 130 B: war=s wochenende genau↓
 131 V: #samstag und sonntag# den
 132 K #LACHEND#
- 133 V: elektrizitätswerke↑ *budapescht↑
 134 B: mhm↑ was haben sie da gemacht↑
- 135 V: äh vie"les↓ äh ich bin angefangen zu studieren äh
 136 B: LACHT mhm↑
- 137 V: ich wollte aus dieser finanzwelt rauskommen und techniker
 138 V: sein und dann * bin angefangen bei buchhaltung und endete
 139 V: als äh ** technischer angestellter↓ * war mit dem studium
- 140 V: noch nicht fertig↑ (...) (...)
 141 B: mhm↑ moment moment↑ technischer angestellter↑
- 142 B: wie lange war=n se denn bei den elektrizitätswerken↓
 143 V: zwölfter juli
- 144 V: neunzehnhundertsiebzich↓ ** und dann
 145 B: mhm↑ sekunde noch bitte↑
- 146 B: #*3*# so ja↓ mit dem äh studium das machen wir hinterher
 147 K #SCHREIBT#
- 148 B: das hab ich nich vergessen↑ mit dem abendstudium
 149 V: ja
- 150 B: äh und dann ab siebzich les=ich sind sie wissenschaftlicher
- 151 B: mitarbeiter an der uni budapescht geworden↓ ham=se
 152 V: ja↓ (...)
- 153 B: mitgekricht↑ budapescht↓ LACHT
 154 V: budapescht ja LACHT

Ab Minute 38:50:

- 460 B: während des abendstudiums↓ haben sie da für die äh für das
 461 B: studium selber↓ mehr wie zwanzich wochenstunden
 462 B: aufgebraucht↓also wieviel stunden in der woche warn=se an
 463 B: der uni↑*wie lange haben sie noch gebüffelt↑ über den
 464 B: brief/ äh büchern↑
 465 V: #ja# LACHT also für/ also zwanzich/ das
 466 K: #LACHEND#
 467 V: wa"r am anfang so geregelt dass fünf/ * ja vier stunden
 468 V: also fünf tage zwanzich↑ war pflicht↓ und dann
 469 B: okay↓
 470 V: später/ später haben wir das am am freitag (in tagen)
 471 B: reicht schon?LACHANSATZ
 472 V: bekommen aber das zwanzich stunden ander un/ an der uni
 473 B: zwanzich stun/wochen
 474 V: siebzehn war der pflicht↓ und das äh aufbaustudium
 475 B: stunden kommen se immer↓ ja↓ okay↓ gut↓
 476 V: hab=ich (...) gemacht da war ich schon angestellter der uni↓
 477 V: und dann (musst=ich) in das andere gebäude rübergehen↓
 478 B: das
 479 B: aufbaustudium war dreiundsiebzich bis fünfundsiebzich↓ ne↑
 480 V: ja↓
 481 B: und das war aber auch zwanzich stunden überschreitend↑ oder
 482 B: war das weniger↓
 483 V: #>ich glaube das war weniger↓ ich weiß nich
 484 K: #ÜBERLEGEND#
 485 V: also< *2*# e"twazwanzich↓ is das so (wichtig)↑
 486 B: ja↓ also wir
 487 B: kriegen=s als studium nich nebenher angerechnet wenn=s
 488 B: unter zwanzich wochenstunden is↓

Transkript 2: Der DO-Angestellte

- 1 B: so:: ** haben sie denn * ne versicherungsnummer↓
 2 V: nö hab ich
 3 V: nicht↓ hab ich schon von ihrer kollegin erfahrn↓ da ich
 4 B: das

- 5 V: jahrgang 42 bin und ich war selber in der sozialversicherung
6 V: 37 jahre tätig bei einer berufsgenossenschaft↑
7 B: mh↑
- 8 V: und äh wie gesagt ich bin aber in frühpension gegangen
9 V: aus gesundheitlichen gründen↑ und äh * ja kriech da *
10 B: mh↑
- 11 V: wie gesacht pension seitdem↑ * 75 prozent↑ den höchstsatz
12 V: hatt ich erreicht↑ und nun is meine frage bevor ich
13 B: mh↑
- 14 V: dienstordnungsmäßig a"ngestellt wurde↓ ich war im gehobenen
15 V: dienst (AUSLASSUNG 15 sec.)⁴⁷
- 25 V: und äh bis zu meiner anstellung das war nach der prüfung
26 V: für=n mittleren dienst im jahre 67 hab ich beiträge zur
27 V: rentenversicherung entrichtet also einmal vom 1.4.**1960↑
28 B: mhm↑
- 29 V: bis 31.3.63↑ da hatt ich ausgelernt↑ da war ich
30 B: mhm↑
- 31 V: sozialversicherungsfachangestellter↑ und äh dann
32 B: mh↑
- 33 V: viertel jahr sch/ war ich n viertel jahr als angestellter
34 V: noch tätig↑ dann hab ich anderthalb jahre bundeswehr↑
35 V: so lang war ja damals die gesetzliche wehrdienstzeit↑
36 B: mh↑
- 37 V: vom 1.7. * 63↑ bis 31.12.64↓ ja und denn hatt ich
38 B: mh↑
- 39 V: wie gesacht die prüfung fü/ erst für=n mittleren dienst
40 V: abgeleht gehabt↑ * und danach bin ich praktisch äh
41 V: rentenversicherungsfrei geworden↓ das war 67↓
42 B: ja↓ sind sie denn
- 43 V: im herbst 67 bin ich renten/ die bescheinigung hab ich
44 V: zu hause auch noch irgendwo rumflattern↓
45 B: das heißt als Sie (im)

⁴⁷ Der Klient fragt an dieser Stelle, ob die Beraterin wisse, was eine "dienstordnungsmäßige Anstellung" sei. Nach einer positiven Rückmeldung wendet sich die Beraterin - wie zum Beweis für den Klienten - mit einer entsprechenden Erklärung an die Interviewerin.

- 46 B: mittleren dienst gemacht haben war=n sie noch ganz normaler
- 47 B: angestellter↓ (dann?)↓ aha↑
- 48 V: & ja ja ich war ja für=n gehobenen dienst
- 49 V: vorgesehen für die inspektorenlaufbahn↓ & also das war ja
- 50 V: die erste prüfung die musste man da ja machen und äh
- 51 B: mhm mh
- 52 B: aber bis 67 sind dann auch von von der #bege# noch beiträge
- 53 K #BG=BERUFSGENOSSENSCHAFT#
- 54 B: abgeführt worden↓ mhm↑
- 55 V: ja↓↑ und dann bin ich eben * freigestellt
- 56 V: worden ich sag mal jetzt grob ab herbst 67↓ war aber
- 57 B: mhm↑ mhm↑
- 58 V: noch a"ngestellter aber d/ hatte praktisch ne erklärung
- 59 B: mhm↑
- 60 V: dass ich dann nach ablegung der zweiten prüfung da dieser
- 61 V: für den gehobenen dienst da eben fest angestellt werde
- 62 B: ja ja mhm↑
- 63 V: oder war vorher schon fest angestellt #aber als ich die"
- 64 K #ZUNEHMEND LAUTER
- 65 V: abgeleht hatte musst ich noch mal zum amtsarzt# da hat
- 66 K UND HÖHER#
- 67 V: man mich noch mal durchuntersucht und dann hab ich das äh
- 68 B: KICHERT
- 69 V: ja so ne urkunde gekriegt >anstellungs*vertrach gekriecht↓
- 70 B: ja
- 71 V: ne↑ <so↓ mei"ne frage * bin ja nun mittlerweile * werd ich
- 72 V: 62↓↑ und ich hätte ja auch noch soweit ich weiß n anspruch
- 73 B: mhm↑
- 74 V: auf rente aus der rentenversicherung für diese zeiten↑
- 75 B: mhm↑
- 76 V: ach so da kommt die schulzeit nach=m z/ nach=m vollendeten
- 77 V: 16. Lebensjahr auch zu ich hab realschule also
- 78 B: mhm↑ mhm ähm können
- 79 B: wir im moment schieben das thema schulzeit weil ich denke
- 80 V: ja ja
- 81 B: wir kommen gleich sowieso noch zu=nem antrag auf
- 82 V: ja

- 83 B: kontenklärung und dann müssen wir nachher noch mal drüber
 84 V: LACHT VERHALTEN ja
- 85 B: reden mhm↑ * jetzt ihre frage w/ ob sie rente kriegen
 86 V: ja
- 87 B: und wenn ja wann↓ mhm
 88 V: ja↓ also soviel ich weiß krieg ich rente fragt sich nur
- 89 B: steht mir die jetzt schon zu↑ oder ab vollendeten se/
 90 B: #mhm#
 91 K #VERNEINEND#
- 92 V: & →ich muss zu sagen ich bin schwerbehinderter↓ ich bin
- 93 V: 90 prozent↓ dann sieht das wahrscheinlich a"nders aus↓
 94 B: #ja#
 95 K #LACHEND#
- 96 V: (doch) nich↑
 97 B: #nee leider nich# nee * ähm wir brauchen ja um einen
 98 K #LACHEND#
- 99 B: rentenanspruch überhaupt machen zu können↓ oder haben zu
 100 V: ja
- 101 B: können↓ feststellen zu können↓ brauchen wir fünf jahre
 102 V: ja
- 103 B: beiträge ATMET TIEF EIN drrrrrrrr RÄUSPERN
 104 V: ja die hab ich ja↓ dicke↓ ja↓
- 105 B: also wir hatten drei jahre mhm
 106 V: von sechzich von sechzich 1.4. 60↓
- 107 B: moment moment moment↓ moment↓ jaja
 108 V: bis dez/ bis herbst 67↓ das sind ja mehr
- 109 B: so gerechnet haben sie recht↓ so gerechnet
 110 V: als fünf jahre↓ ja↓
- 111 B: haben sie in jedem fall recht↓ wir haben aber die
- 112 B: bundeswehrzeit drin↓ RÄUSPERN we"nn
 113 V: ja die zählt ja mit↓
- 114 B: sie nachversichert worden sind↓ denn sie haben
 115 V: nee wieso die beiträge li/
- 116 B: RÄUSPERN nein↓
 117 V: wurden ja weiter gezahlt↓ doch↓

Transkript 3 "Der Sohn"

44 B: >so (dann haben wir)
 45 V: so und jetzt kommt meins↓ (also) ausgangspunkt is
 46 V: folgendes↑ ich bin in einer firma gewesen hier * ich sachte
 47 V: das grad ansatzweise in in #XX#↑ äh bin * damals eigentlich
 48 K #NAME EINER STADT#
 49 B: mhm↑
 50 V: äh * aus der firma ausgetreten↑ ähm * ja↓ letztlich hat man
 51 V: mir eine * alternative gestellt↑ * ich sollte entweder nach
 52 V: #YY↑ nach ZZ#↑ oder * äh * die firma verlassen↓ das war
 53 K #ORTSNAMEN#
 54 B: mhm↑ ja↓
 55 V: das- das thema daran↑ ich hab mich letztlich/ äh erst mal
 56 V: ein jahr hatt ich da * verzuch drin↑ * weil * äh ich ein
 57 V: verfahren dagegen äh arbeitsgericht am arbeitsgericht da
 58 V: eingeleitet hatte ** aber dann äh nachdem ich ** kurz vor
 59 V: ende des verfahrens rausgekriecht hatte also es is zu
 60 V: meinen gunsten hab ich mich bereit erklärt die firma zu
 61 V: verlassen↓ * mit einer abfindung↓ und das war der
 62 B: mhm↑ RÄUSPERN okay↓
 63 V: #ausgangspunkt eigentlich↑ * äh * begründung war
 64 K #KLAPPERN DER TASTATUR
 65 V: vielfältich↑ ei"ne meiner * begründungen war * dass mein
 66 V: vater einen schweren unfall hatte mit einem auto zu
 67 V: damaligen zeiten↑ * meine * sch/ die schwester meiner
 68 V: mutter dabei äh letztlich verstorben ist↑ und meine
 69 B: ja↓
 70 V: mutter entsprechend riesige proble"me hatte↑ weil nach
 71 V: einem jahr oder anderthalb jahren mein vater an alzheimer
 72 V: äh irgendwie * ja↓ ** irgendwann is der verstorben↓ ich
 73 B: mhm↑
 74 V: hatte die rechtliche seite und die betreuung für meinen
 75 V: vater damals↑ äh ** nachdem er verstorben war und das
 76 B: ja↓↑
 77 V: rechtliche vorher abge/ äh durch/ äh äh na↓ wie heißt

- 78 V: das- abgewickelt worden is↑ äh hatt ich für meine
 79 B: mhm mhm↑
- 80 V: utter die betreuung übernommen aber nich im rechtlichen
- 81 V: sinne sondern (...?) einfach als sohn was damit * jetzt
 82 B: klar↓
- 83 V: äh äh ablief eigentlich↓ * sie wohnte weiter in ihrem haus↑
- 84 V: und äh * wurde von uns versorgt was was essen was sonstige
- 85 V: sachen betraf sie is inzwischen 79↑ * jetzt is folgendes
- 86 V: eingetreten↑ einerseits habe ich #dieses schreiben
 87 K #PAPIERRASCHELN#
 88 B: mhm↑
- 89 V: gekriegt vom arbeitsamt↑ (...) (...)
 90 B: weil sie eben 58 sind↓ das kommt
- 91 V: richtig# das is auch okay↑ ich hab das
 92 B: immer automatisch ja↓
- 93 V: schon mal unterschrieben↑ als als vorabversion beim
 94 B: ja
- 95 V: arbeitsamt↑ und jetzt läuft auch die dreimonatsfrist ab↑
 96 B: mhm↑
- 97 V: die zweite seite war eigentlich * dass ** meine mutter
- 98 V: jetzt ins * wir versu"chten sie zumindesten jetzt erst mal
- 99 V: eine eine ku"rzzeitpflege äh * zu belassen und zwar aus
- 100 V: de"n gründen weil sie osteoporose hat↑ und dadurch n
 101 B: mhm↑
- 102 V: lendenwirbel der dritte lendenwirbel da entsprechend äh
- 103 V: kapputt gegangen is↓ ** was sonst an der wirbelsäule noch
- 104 V: war unabhängig davon↓ so↓ das is die randbedingung↑ meine
- 105 V: frau hat krebs↑ äh die muss jetzt zur kur↑ das is jetzt
 106 B: mhm↑ mhm↑
- 107 V: am 18. die dritte↑ * und ** ich b/ befinde mich momentan
- 108 V: in der situation dass ich t/ nicht genau weiß * we"nn es
- 109 V: zur rentenfrage kommt↓ wa"nn ich rente kriegen ka"nn↑
 110 B: mhm↑
- 111 V: und #in welcher höhe sie ist↓ und jetzt hab ich/ muss
 112 K #PAPIERRASCHELN
 113 B: okay↓ (...)

- 114 V: ich eins dazu" sagen das war vom arbeitsamt↑ jetzt hab
115 B: mhm↑
- 116 V: ich *1,5* schon mal folgendes gekriecht↓ das war der
- 117 V: ablauf↑ den hab ich vorher mal gekriecht- *3* und das war
118 B: genau↓
- 119 V: der letzte stand *4*
120 B: den se mal gekriecht haben dieser
- 121 V: ja die renteninfo hatt ich
122 B: renteninfo wahrscheinlich ne↑
- 123 V: vo"rher mal↑ ich ich hab hier noch mal angefragt ich wusste
- 124 V: jetzt nich wies weiter läuft↑ ob das alles so richtig war↓
125 B: ach so okay↓
- 126 V: weil man mir zum beispiel beim arbeitsamt hab ich das so"
- 127 V: verstanden↑# * äh * ich weiß auch nich wie=s jetzt aufgrund
- 128 V: hartz vier und so weiter weiter läuft↓ alles was was was
- 129 V: was mich da erwartet eigentlich↓ äh ** momentan bin
130 B: mhm↑
- 131 V: ich ja noch in der arbeitslosen/ * krieg ich noch
- 132 V: arbeitslosgeld↓ irgendwann krieg ich
133 B: geld richtig↓
- 134 V: arbeitslosenhilfe vielleicht oder nich↑ ich weiß es nich
- 135 V: je nachdem wie das wei"ter geht↑ da und da hab ich
136 B: mhm↑
- 137 V: an dieser stelle (eben) die frage was was erwartet mich
- 138 V: da eigentlich↓ könn Sie mir da weiter helfen↓
139 B: alles klar↓ grundsatz
- 140 V: &ja
141 B: verstanden↓ so↓ * gut das rentenkonto sieht ja auf jeden
- 142 B: fall erst mal relativ vollständig aus↑ seit 1961 geht das
- 143 B: bei ihnen los↑ * und sie war=n ja beschäftigt wenn das
- 144 B: jetzt richtig is bis zum 30.9.02↓ das is richtig↓ ne↑
145 V: ja

Ausschnitt vom Gesprächsende (24. Minute von insgesamt 27:33 Minuten):

- 221 B: klär=n↑ aber * ansonsten is die sache ja ziemlich
- 222 B: eindeutig↓
- 223 V: * äh wenn man zwischendurch jetzt noch eine
- 224 V: möglichkeit schaffen würde oder si"ch schafft dass man
- 225 V: se"lbst noch ar"beiten geht undsoweiter ändert sich das
- 226 V: natürlich zugu"nsten jetzt↓ nicht↑
- 227 B: ja klar↓ im prinzip
- 228 B: müssen sie sehen dass sie aus den abschlägen rauskommen
- 229 V: (...)
- 230 B: das heißt wenn sie sagen ich finde noch mal sa=ma für zwei
- 231 V: ja
- 232 B: jahre befristet ne sache↑ dann haben sie danach noch mal n
- 233 B: anspruch auf arbeitsosenge"ld↑ n neuen↑ gehen
- 234 V: mhm mhm↑
- 235 B: vielleicht erst mit 62 oder 61=n=halb in rente und jedes
- 236 B: jahr dass sie später in rente gehen- 3,6 prozent weniger
- 237 V: (ach so)
- 238 B: abschlag↓ auf a"lles↓ und das le"benslang↓ ne↑
- 239 V: alles klar↓
- 240 B: (also mit) sehen dass man auch vielleicht ne
- 241 V: gut↓ mhm mhm↑
- 242 B: etwas schlechter dotierte beschäftigung mal * durchaus ins
- 243 B: auge fassen kö"nnte↑ * zumindestens da"nn spätestens wenn
- 244 B: man im arbeitslosengeld zwei sich wiederfindet↓
- 245 V: das das
- 246 V: is für mich weniger das problem↑ das das äh die absolute
- 247 V: finanzielle sch/ maßstab sondern für mich is also e/ eher
- 248 V: entscheidend * dass ich etwas bekomme was den
- 249 V: ra"ndbedingungen entspricht↑ und zwar mei"nen
- 250 B: ja klar↓
- 251 V: randbedingungen in de"r form dass meine mutter und
- 252 V: wie gesagt meine/ * weil das ja auch finanziell ne frage
- 253 V: wird ich weiß gar nich inwieweit man da noch eingreifen
- 254 V: kann↑ * wenn das jetzt von den ko"sten her zum beispiel

- 255 V: im im pfle"geheim↓ * äh über ihren maßstab re"nte hinaus
256 V: geht↓ äh bin ich da eigentlich als sohn verpflichtet da äh
257 V: zuschüsse zu zahlen oder wie läuft das (...)↓

Transkript 4 "Die Zahnarthelferin"

- 74 B: nja gucken wir mal↓ die äh der versicherungsverlauf
75 B: is ja so weit vo"llständig bis auf * äh
76 B: die zeit hier märz neunzehnhundertsechsdachzich
77 B: bis august neunzehnhundertsechsdachzich↓
78 V: märz sechsdachzich bis august↓ #bezug von
79 K: # LIEST VOR#
80 B: ja↓
81 V: arbeitslosengeld↓# und zwar äh ** war das so↑ ich
82 V: hab äh * bis dieser trä"ger feststand↓ also die
83 V: beru"fsgenossenschaft↑ musste ich mich arbeitslos
84 V: melden↓ weil ich durfte in dem alten beruf nicht
85 B: mhm
86 V: weiter arbeiten↑ wir haben dann n arbeits(versuch?)↑
87 V: ich war erst krankgeschrieben↑ hab dann n arbeitsversuch
88 V: zwischendurch wieder gemacht ob=s wi"rklich vom beruf
89 V: äh kommt↑ und der auslöser das zeug/ also dieses
90 B: mhm
91 V: ärztliche attest das hat dieser * doktor doktor müller
92 V: hier in der uniklinik damals äh gemacht↑ das hab
93 V: ich au"ch dabei↑ da steht d/ ganz klar drin äh dass
94 V: die krankheit nicht äh h zu einer berufskrankheit
95 V: wi"rd↑ äh muss ich die tätigkeit aufgeben↓ **
96 B: mhm
97 V: und dann stand eben der träger noch nicht fest↓
98 V: a"↑ was ma"ch ich jetzt↑ um geld zu beziehen↑ *
99 V: hab dann mich arbeitslos gemeldet↓
100 B: na das haben sie
101 B: aber in dieser zeit dann gemacht↓ also die

- 102 B: arbeitslosigkeit i"s ja auch bis neunundzwanzigsten
- 103 B: dritten sechsdachzich ** #is die ja auch gespeichert↓#
- 104 K: #ÜBERLEGEND #
- 105 B: (...?)
- 106 V: ja drei monate bezug↓ und dann↑ krank↑ gesundheitsma/
 107 V: ma/ maßnahme kei"ne ausfallzeit steht da↓ & vom
- 108 V: ersten neunten sechsdachzich bis einunddreißigsten
- 109 V: zwölften ** >krank gesundheitsmaßnahme kei"ne
- 110 B: hm
- 111 V: ausfallzeit↓<
- 112 B: *1,5* in dieser zwischenzeit↓ was haben sie
- 113 V: ja:
- 114 B: denn da gemacht↓ was is da" gewesen↓ das da"s muss/
- 115 V: arbeitslosenhilfe↓ * das war dann so"↓ ich hab ei"n
- 116 V: jahr arbeitslosen/ war arbeitslos↑ äh
- 117 B: also arbeitslos geme"ldet waren sie
- 118 V: * ei"n jahr↓ * der träger wie gesagt stand nicht fest↑
- 119 V: das hat go/imme"ns lange gedauert↓ und dann hab ich äh
- 120 B: ne das steht/ ja
- 121 V: * ich war ja verheiratet↑ und dann äh kriegte ich
- 122 V: keine arbeitslosenhilfe weil ich verhei"ratet war↓
- 123 V: ganz ei"nfach↓ und dann musste mein mann für mich (...?)
- 124 B: #<aber arbeitslos
- 125 K: #STACCATO
- 126 V: ja si"cher↓
- 127 B: geme"ldet wa"ren sie in dieser zeit↓# äh vom vom *
- 128 K: #
- 129 V: ähm das hab ich hier mein ich auch noch↓
- 130 B: jo↓ * entweder

(Auslassung von 1min:45sec, in denen es um die Frage geht, wie die Klientin die Meldung als Arbeitslose in der fraglichen Zeit nachweisen kann. Da das Arbeitsamt Unterlagen nicht so lange aufhebt, wird sie es über ihre Krankenkasse versuchen müssen. In Z.153-158 fasst der Berater das Ergebnis der Überlegungen zusammen.)

161 V: ja ich kann hier noch mal durchblättern also ob da jetzt/

162 V: ich hab die"ses hier von damals↑ dann da"s jetzt von

- 163 V: heute↑ und äh * hier steht n #*4*# jaja das is dieses
 164 K: #LIEST#
- 165 V: ki"nderjahr dann damals #*2*#
 166 K: #BLÄTTERT#
 167 B: hm↓
- 168 V: ich bin dann zum re"chtsanwalt auch gegangen↓ ne↑ hier
- 169 V: zu dem herrn schneider in kreuzwinkel
 170 B: ja ja gut↓ ich
- 171 V: und äh
 172 B: verstehe ich weiß was sie sa"gen wollen aber dat spielt
- 173 B: keine rolle jetzt für die entschei"dung ob hier äh ne
- 174 B: arbeitslosigkeit vorgelegen hat oder nich↑↓ egal ob da
- 175 B: jetzt gestritten wurde welcher trä"ger zuständig is
- 176 B: oder ob Sie wat ma"chen dürfen↓ fakt is hier muss
- 177 B: vorsch/ #vo"rliegen ne a"rbeitslosmeldung oder ne
 178 K: #KLOPFT IM SPRECHRHYTHMUS AUF DEN TISCH
 179 V: mhm↑
- 180 B: kra"nkmeldung# * ja↑ damit wir diese lü"cke geschlossen
 181 K: #
 182 V: ne da"
- 183 B: (kriegen) alles andere
 184 V: war ich * war ich ja äh a"rbeitslos↓
- 185 V: weil ich hab gekündigt dann↑ ich war erst
 186 B: ja
- 187 V: kra"nkgeschrieben↓ * ne↑ und dann hab ich gekündigt↑
- 188 V: und musste mich a"rbeitslos melden ich konnte ja
 189 B: mhm↑
- 190 V: nich noch weiter arbeiten die allergien die wa"rn ja
 191 B: ja"↓ is
- 192 V: bis hier oben↓ (ja aber)
 193 B: ja auch is ja auch in ordnung↓ das glaub ich ihnen
- 194 B: alles is auch äh wie gesacht wir sch/ stelln jetzt fest
- 195 B: in der zeit warn sie arbeitslos gemeldet und die
- 196 B: Barma Ersatzkasse in Ballstedt die s/ muss jetzt nachgucken
- (Auslassung von 45sec, in denen es darum geht, ob sie selbst die Krankenkasse kontaktiert oder der Rentenversicherungsträger.)
- 220 V: ich ich weiß nur also als ich dan:ach den rechtsanwalt

- 221 V: eingeschaltet hab hat die berufsgenossenschaft hier
- 222 V: diese ganzen äh minder äh bezüge also von wegen hier
- 223 V: arbeitslosengeld und so hat die mir das nachgezahlt↓
- 224 V: * also is ja die beru"fsgenossenschaft eigentlich
- 225 V: dafür zuständig äh gewesen↓ s war ja
- 226 B: na dann is dann hat
- 227 V: anerkannt also ich hab hier wohl vorliegen
- 228 B: ja mindestens ne- ja↑
- 229 V: was mir die berufsgenossenschaft mir dann alles *
- 230 V: im na"chhinein äh zurü"ckerstattet hat eben für diese
- 231 V: arbeitslosigkeit↓ ich kann/ ich konnte da ja selber
- 232 V: gar nicht fü"r↓ ich hab ja a/aus gesundheitlichen
- 233 V: grü"nden meinen arbeitsplatz/ hier dasteht das zum
- 234 V: beispiel↓ das is dann hier immer na"chgezahlt worden
- 235 V: für die ** zeit↓
- 236 B: #*43*# naja gut da muss ich mich mal
- 237 B: eben schlau machen

7. Literatur

- Bahrenberg, Rainer (2003): Richtig beraten - Anregungen, Techniken. Band 1: Beratungsrelevante Einstellungen, Grundhaltungen und Gesprächstechniken. Nürnberg: Bundesanstalt für Arbeit.
- Becker-Mrotzeck, Michael (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden. In: Brinker, Klaus (Hg.), Text- und Gesprächslinguistik: ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Berlin / New York: Walter de Gruyter.
- Becker-Mrotzeck, Michael / Brüner, Gisela (1999): Simulation authentischer Fälle (SAF). In: Brüner, Gisela / Fiehler, Reinhard / Kindt, Walther (Hg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen: Westdeutscher Verlag, 72-80.
- Deppermann, Arnulf / Lucius-Hoene, Gabriele (2005): Trauma erzählen - kommunikative, sprachliche und stimmliche Verfahren der Darstellung traumatischer Erlebnisse. In: Psychotherapie & Sozialwissenschaft 1, 35-73.
- Ertelt, Bernd-Joachim / Schulz, William E. (2002): Handbuch Beratungskompetenz. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Goffman, Erving (1967): Interaction ritual. Essays on Face-to-Face Behavior. Chicago: Aldine Publ.
- Goffman, Erving (1971): Relations in Public. Microstudies of the Public Order. London: Lane.

- Hartung, Martin (2003): Teure Fehleinschätzung. In: *Management & Training* 1, 28-31.
- Jones, E.E. / Pitman, T.S. (1982): Toward a general theory of strategic self-presentation. In: Suls, Jerry (Hg.): *Psychological Perspectives on the Self* (Vol.1). Hillsdale: Erlbaum, 231-262.
- Kallmeyer, Werner (1978): Fokuswechsel und Fokussierungen als Aktivitäten der Gesprächskonstitution. In: Meyer-Herrmann, Reinhard (Hg.), *Sprechen - Handeln - Interaktion*. Tübingen: Niemeyer, 103-243.
- Kallmeyer, Werner (1996) (Hg.): *Gesprächsrhetorik*. Tübingen: Narr.
- Kallmeyer, Werner (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. In: *Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung* 2/2000, 227-252.
- Kallmeyer, Werner (2002): "Frau Erle" und ihr Arzt. Zur gesprächsrhetorischen Analyse eines Arzt-Patient-Gesprächs. In: *Psychotherapie und Sozialwissenschaft* 4, 301-310.
- Kallmeyer, Werner / Schütze, Fritz (1977): Zur Konstitution von Kommunikationsschemata der Sachverhaltsdarstellung. In: Wegener, Dirk (Hg.): *Gesprächsanalysen*. Hamburg: Buske, 159-274.
- Kieselbach, Thomas (1994): Arbeitslosigkeit als psychologisches Problem - auf individueller und gesellschaftlicher Ebene. In: Montada, Leo (Hg.): *Arbeitslosigkeit und soziale Gerechtigkeit*. Frankfurt/Main: Campus Verlag, 233-263.
- Lambertini, Lucia / ten Thije, Jan (2004): Die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens mittels der Simulation authentischer Fälle. In: Becker-Mrotzeck, Michael / Brüner, Gisela (Hg.): *Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, 174-198.
- Langfeldt, Hans-Peter / Nothdurft, Werner (2004): *Psychologie*. 3. Aufl. München Basel: Ernst Reinhard Verlag..
- Müller, Klaus (1984): *Rahmenanalyse des Dialogs*. Tübingen: Narr.
- Schmitt, Reinhold (2003): Inszenieren: Struktur und Funktion eines gesprächsrhetorischen Verfahrens. In: *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 4/2003, 186-250 (www.gespraechsforschung-ozs.de).
- Tedeschi, James (1981): *Impression management theory and social psychological research*. New York: Academic Press.
- Wolf, Ricarda (1991): "Stopp mal bitte, wir müssen mal weiter zum Kern kommen!" Zur Rolle von Metakommunikation bei der Thema-Entwicklung - untersucht an Problembearbeitungsgesprächen einer Musiker-Gruppe". *Dissertationsschrift Universität Potsdam (Unv. Manuskript, 2 Bde.)*.
- Wolf, Ricarda (1997): Zur stilistischen Relevanz intonatorischer Kontrastierung beim Formulieren. In: Sandig, Barbara / Selting, Margret (Hg.): *Sprech- und Gesprächsstile*. Berlin, New York: Walter de Gruyter, 44-93.
- Wolf, Ricarda (1999): Soziale Positionierung im Gespräch. In: *Deutsche Sprache*, 1/1999, 69 - 94.
- Wolf, Ricarda (in Vorb.): *Kleines Gesprächsbuch für die Renten-Beratung*.

Prof. Dr. Ricarda Wolf
Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung
Fachbereich Sozialversicherung
Nestorstraße 25
10709 Berlin
prof.dr.ricarda.wolf@drv-bund.de

Veröffentlicht am 1.2.2006

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.