

## **"Äh, wo drückt bei Ihnen der Schuh?" Anliegenformulierung im anwaltlichen Erstgespräch**

**Ina Pick**

### *Abstract*

Die kommunikative Seite der juristischen Berufe wird in Deutschland seit Juli 2003 auf Drängen der Anwaltschaft unter dem Titel "Schlüsselqualifikationen" als verpflichtender Bestandteil in der juristischen Ausbildung berücksichtigt. Obwohl der größte Teil der Juraabsolventen den Anwaltsberuf ergreift, gibt es gerade zur anwaltlichen Gesprächsführung kaum sprachwissenschaftliche Befunde, die allerdings eine wichtige Grundlage zur Umsetzung der Ausbildungsreform wären. Der Artikel stellt Ergebnisse zur Anliegenformulierung im anwaltlichen Erstgespräch vor. Es wird gezeigt, dass Mandanten ihr Anliegen nicht formulieren, obwohl gerade dessen Ermittlung die wichtigste Aufgabe im anwaltlichen Erstgespräch ist und die folgende Zusammenarbeit von Anwalt und Mandant darauf aufbaut. Dies wird darauf zurückgeführt, dass Mandanten die Stadien des Handlungsprozesses im juristischen Kontext nicht durchlaufen können. Sie scheitern bereits an der Einschätzung ihrer Situation.

*Keywords:* Anliegen, Mandantengespräch, Gesprächsführung, Anwalt, Sachverhaltsdarstellung.

### *English Abstract*

Communication skills became a mandatory element of German legal education in 2003 when they were implemented as "key qualifications" following pressure from the Bar. Even though most law graduates become lawyers, there has been little linguistic research on their negotiation skills, although such analysis would be the crucial basis for implementing the education reform. This paper presents results of a study on the requesting behavior in initial lawyer-client meetings. It shows that clients do not explain their concerns adequately, although this is the prime task in these initial meetings and forms the basis for the subsequent collaboration. The reason for this is that clients already fall short of estimating their own situation while acting in a legal context.

*Keywords:* Requesting behavior, initial lawyer-client meetings, communication skills, lawyer, presenting the circumstances of a case.

1. Einleitung
2. Der Beruf des Anwalts und der Stellenwert des Mandantengesprächs
3. Datengrundlage
4. Kategorienbildung
5. Anliegenformulierung
- 5.1. Sachverhaltsdarstellung
- 5.2. Anliegen
6. Die Stadien des Handlungsprozesses im anwaltlichen Erstgesprächs
7. Ausblick
8. Literatur

## 1. Einleitung

Zum Stichtag 01.01.2010 waren in Deutschland rund 150000 Rechtsanwälte<sup>1</sup> zugelassen (Bundesrechtsanwaltskammer 2010a), Tendenz weiter steigend. 41% der deutschen Bevölkerung hatte zwischen 2002 und 2006 mindestens ein Rechtsproblem (Hommerich/Kilian 2007:74), 87% davon waren privaten Ursprungs (a.a.O.:48). Dreiviertel derer, die einen Rechtsanwalt in Anspruch genommen haben, haben diese Hilfe nur ein- oder zweimal benötigt, sind also eher als unerfahrene Mandanten einzustufen (ebd.). Somit kann also durchaus ein jeder in die Situation kommen, in Folge eines Rechtsproblems, anwaltlichen Rat zu suchen.

Doch was genau bedeutet es, sich einen Anwalt zu nehmen? Was passiert konkret hinter der so dicht verschlossenen Tür des anwaltlichen Büros? Wie trägt der "Durchschnittsmensch" sein Rechtsproblem in die juristische Welt?

Dass dieser Vorgang maßgeblich sprachlich vonstattengeht, ist kein Geheimnis. Die anwaltliche Arbeit ist eine Arbeit mit Sprache. Recht ist in Sprache gehüllt und wird sprachlich praktiziert. Die Wichtigkeit der kommunikativen Seite in der juristischen Berufsausübung ist in Deutschland seit 1. Juli 2003 unter dem Begriff "Schlüsselqualifikationen" auch in der juristischen Ausbildung verankert (§ 5a Abs. 3 Deutsches Richtergesetz). Seitdem lernen angehende Juristen verpflichtend Inhalte wie Verhandlungsmanagement, Gesprächsführung, Rhetorik, Streitschlichtung, Mediation, Vernehmungslehre und Kommunikationsfähigkeit. Vorgesehen ist u.a. eine Vermittlung des Wissens durch Praktiker bereits im Studium (von Preuschen 2005:9). Diese Reformierung der Ausbildung ist maßgeblich auf die Forderungen der Anwaltschaft zurückzuführen, die sich für eine anwaltsorientiertere (im Gegensatz zur bisher richterorientierten) Juristenausbildung eingesetzt haben. Ein Grund dafür ist, dass "die weit überwiegende Zahl der Absolventen der juristischen Ausbildung [...] den Beruf des Rechtsanwalts [ergreift]" (Schmidt-Räntsch 2009:118). Im Vergleich hat sich die Zahl der zugelassenen Rechtsanwälte seit 1995 etwa verdoppelt (Bundesrechtsanwaltskammer 2010b), während die Zahl der Richter im gleichen Zeitraum um ca. 10% auf rund 20000 zurückgegangen ist (Hommerich/Kilian/Dreske 2008:205). Schätzungen gehen davon aus, dass ca. 75% - 80% der Absolventen Rechtsanwälte werden (Hommerich/Kilian 2006:11). Ein weiterer Grund für die Reform ist die Forderung nach einer praxisnäheren Ausbildung, da vor allem angehende deutsche Anwälte die Konkurrenz ihrer Kollegen aus den anderen EU-Staaten fürchten, die neuerdings auch in Deutschland zugelassen werden dürfen und meist eine kürzere Ausbildung durchlaufen und damit längere Praxiszeiten vorweisen können. Im Nachbarland Österreich, dessen Rechtssystem am nächsten mit dem der Bundesrepublik verwandt ist, haben junge Anwälte bereits fünf Jahre der "praktischen Verwendung" und davon mindestens drei bei einer Rechtsanwaltsstation hinter sich, bevor sie den Beruf ausüben dürfen (§ 2 Abs. 2 Österreichische Rechtsanwaltsordnung). Dagegen ist die Praxis im deutschen Referendariat auf dem Weg in den Anwaltsberuf, die seit der Reform von 2003 nun von den insgesamt zwei Jahren zumindest neun Monate bei der Anwaltsstation vorsieht, noch immer wesentlich kürzer. Hier zeigt sich, dass offensichtlich das Studium allein nicht als ausreichend er-

---

<sup>1</sup> Zugunsten der Lesbarkeit habe ich auf eine gendergerechte Schreibweise verzichtet. Die hier verwendeten Personen- und Berufsbezeichnungen sind, sofern sie nicht auf konkrete Einzelpersonen bezogen sind, generisch zu verstehen.

achtet wurde und wird, die Ausbildung zum Rechtsanwalt zu leisten, sondern wesentliche Qualifikationen in der Berufspraxis erworben werden müssen. Ein Versuch, dies zu verbessern ist die Einführung der Schlüsselqualifikationen bereits im Studium. Dies bringt das Verständnis der Juristen für die Wichtigkeit kommunikativer Kompetenz zum Ausdruck, vor allem aber zeigt sie den Bedarf in der anwaltlichen Praxis.

Was aber die anwaltliche Gesprächsführung ausmacht und wo genau die Probleme liegen, ist bisher kaum wissenschaftlich bestimmt worden. Mögliche Gründe dafür nennen Danet et al. (1980), die ihren vergeblichen Versuch und ihre Probleme beschreiben, dieses Thema zu erforschen. Es gibt einige wenige Werke aus juristischer Feder, die u.a. die Kommunikation mit dem Mandanten thematisieren, allerdings in der Regel eingebettet in die weiteren Tätigkeiten des Anwalts im Rahmen der Mandatsbearbeitung (Kilian 2008; König/Weth 2004; Heussen 1999; Klinge/Klinge 1998; Borutta 1996, Kasperek 1996). Diese Arbeiten gehen alle nicht von authentischem Gesprächsmaterial aus, ebenso wenig untersuchen sie anwaltliche Gespräche systematisch, sondern basieren größtenteils auf Erfahrungswissen der jeweiligen Autoren und zielen darauf ab, dieses Wissen an Kollegen und Berufseinsteiger weiterzugeben. Arbeiten mit linguistischem Hintergrund zu Mandantengesprächen gibt es ebenfalls kaum, zu nennen sind hier Maley et al. (1995), Felstiner/Sarat (1995), beide aus dem englischen Sprachraum. Zu bedenken ist hier allerdings, dass dieser Untersuchung das angelsächsische "Case Law" zugrunde liegt, in dem das Recht in größerem Ausmaß von der Rechtsprechung stetig neu geschaffen wird. Dies ist nicht ohne Weiteres auf die Situation auf dem europäischen Festland zu übertragen, wo Rechtsprechung und Gesetzgebung strikter getrennt sind. Im deutschsprachigen Raum untersuchen Harenburg/Seelinger (1979) Mandantengespräche mit dem Fokus auf der juristischen Dogmatik<sup>2</sup> und deren Anwendung im anwaltlichen Gespräch. Die Untersuchung der kommunikativen Seite der Gespräche bleibt allerdings oberflächlich. Die Materialgrundlage sind Tonbandaufnahmen, allerdings werden hier nicht authentische Gespräche aufgenommen, sondern Besprechungen eines konstruierten Falles, mit dem verschiedene Anwälte konfrontiert werden. Die meines Wissens einzige Beschäftigung mit authentischem deutschem Gesprächsmaterial findet sich in Reitemeier (1994). Er nimmt das anwaltliche Gespräch im Zuge seiner Untersuchung zu Beratungsgesprächen als Beispiel und behandelt es in aller Kürze exemplarisch. Reitemeier (1994:253ff.) zeigt, wie der Anwalt die ungleichen Voraussetzungen im Mandantengespräch für seine eigenen (wirtschaftlichen) Interessen nutzt.<sup>3</sup>

Eine hier anknüpfende, weitergehende und detaillierte wissenschaftliche Beschreibung anwaltlicher Gesprächsführung ist also eine notwendige Aufgabe, da die Umsetzung der Reform und somit der Erwerb der Schlüsselqualifikationen nur am Maßstab des konkreten Bedarfs sinnvoll zu realisieren ist. So kann eine Basis gefunden werden, das anwaltliche Gespräch neben der Beschreibungsperspektive subjektiver Erfahrung langjährig tätiger Anwälte in einen systematisch zu be-

<sup>2</sup> "Rechtsdogmatik nennt man die Lehre vom geltenden Recht" (Creifelds 2007:937).

<sup>3</sup> Diese Einschätzung Reitemeiers (1994:253ff.) kann ich für die von mir analysierten Gespräche nicht teilen, da sich hier keine Hinweise dafür finden. Darüber hinaus müsste mit einer solchen Einschätzung eine genauere Beurteilung des rechtlich Möglichen und Sinnvollen einhergehen, die ich nicht leisten kann.

schreibenden und damit evaluationsfähigen Untersuchungsgegenstand zu überführen.

Dieser Aufsatz stellt erste Analyseergebnisse anwaltlicher Erstgespräche vor. Der Fokus der Untersuchung liegt darauf, wie Mandanten ihr Anliegen in den juristischen Kontext einbringen. Das Ziel soll zunächst eine Bestandsaufnahme kommunikativer Aufgaben für die Anliegensformulierung im Mandantengespräch sein. Damit einhergehend soll gezeigt werden, wie Kategorien entwickelt wurden, mit denen anwaltliche Erstgespräche analytisch greifbar gemacht werden können.

## **2. Der Beruf des Anwalts und der Stellenwert des Mandantengesprächs**

Bevor ich auf die sprachliche Seite der anwaltlichen Tätigkeit eingehe, möchte ich einen kurzen Überblick zum Berufsbild der Anwaltschaft als Selbst- und Fremdbild geben, um den Hintergrund der untersuchten Gespräche einzubeziehen und institutionelle Besonderheiten berücksichtigen zu können. Die Bundesrechtsanwaltsordnung definiert die anwaltliche Tätigkeit wie folgt: "Der Rechtsanwalt ist der berufene unabhängige Berater und Vertreter in allen Rechtsangelegenheiten" (§ 3 Abs1 Bundesrechtsanwaltsordnung, vgl. auch Wein 1995:17). Hesse (2004:98) bezeichnet die Rechtsanwälte als "Vermittlungsagenten".

Da das Recht Sache von professionellen Experten geworden ist und da allen anderen dem Recht gegenüber nur der Laien-Status geblieben ist, haben Vermittlungsagenten für das Leben des Rechts eine große Bedeutung. [...] Sie durchlaufen die gleiche Ausbildung wie die primären Adressaten<sup>4</sup> und gelten entsprechend ebenso hinreichend qualifiziert, Gesetzestexte zu verstehen und auf Einzelfälle anzuwenden (Hesse 2004:98).

Die Anwaltschaft in Deutschland unterliegt dem Rechtsdienstleistungsgesetz. "Rechtsdienstleistung ist jede Tätigkeit in konkreten fremden Angelegenheiten, sobald sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert". (§ 2, Abs. 1 Rechtsdienstleistungsgesetz).

Nicht nur bei Gerichten, sondern vor zahlreichen Behörden und Stellen, die keine Gerichte sind, finden Verfahren statt, in denen das Bedürfnis besteht, eine rechtskundige Person zur Wahrnehmung der Interessen der Beteiligten zuzulassen. Ferner wird der Anwalt nicht nur vor den Gerichten und Behörden tätig, sondern erteilt auch auf allen Rechtsgebieten Rat, selbst wenn die einzelne Rechtsache nicht bei einer öffentlichen Stelle anhängig wird (Feuerich/Braun 2000:45).

Ein entscheidendes Merkmal in der Selbstdarstellung der Anwaltschaft ist die alleinige Verpflichtung einem Mandanten gegenüber.

Dabei unterscheidet sich unsere Arbeit von der anderer Berater durch einen Faktor, der gleichzeitig auch der wichtigste für unsere gesamte Arbeit ist: Wir sind immer im ausschließlichen Interesse unseres Auftraggebers tätig und müssen dessen Sicht der Dinge einseitig, also parteilich durchsetzen (Heussen 1999:3).

In einer Kampagne der Bundesrechtsanwaltskammer zur Aufbesserung des Images der deutschen Rechtsanwälte wirbt sie mit den Schlagwörtern: "Unabhän-

---

<sup>4</sup> Hesse unterscheidet primäre und sekundäre Adressaten des Rechts. Unter erstere fallen die "Stabsangehörigen", zweitere sind das "Volk" (Hesse 2004:97).

gig, verschwiegen, loyal" (Bundesrechtsanwaltskammer 2005:4) als "Alleinstellungsmerkmale der Anwaltschaft" (a.a.O.:Titelblatt).

Es stellen sich also zwei wichtige Merkmale für die anwaltliche Tätigkeit heraus: Zum einen, dass Rechtsberatung nur von einer ausgewählten Personengruppe betrieben werden darf und sich diese zum anderen als Vertreter *ausschließlich* der Interessen ihrer Klienten verstehen. Auch im Begriff "Mandant"<sup>5</sup> steckt diese Auffassung. Der Rechtsanwalt verfolgt das Anliegen seiner Mandanten (Kilian 2008:4f.). Diese Verpflichtung den Mandanten gegenüber geht einher mit den eigenen wirtschaftlichen Interessen der Anwälte. "Der Anwalt ist auch Interessenvertreter, Dienstleister und Unternehmer" (Rittershaus 1999:16). Der Mandantenkontakt ist letztlich die Einnahmequelle des Anwalts. Auch Klinge/Klinge (1998:63) weisen darauf hin, dass "der Mandant das Wirtschaftsgut des Anwalts ist. Dieses Wirtschaftsgut muß besonders gepflegt werden".

Neben den Gesprächen mit den Mandanten wird der Anwalt den Sachverhalt rechtlich prüfen, Schriftsätze mit der gegnerischen Partei, den Gerichten und Behörden vorbereiten, Recherchen vornehmen, außergerichtliche Möglichkeiten zur Konfliktbeilegung prüfen und vorbereiten, den Mandanten im Prozess vertreten usw. Da sich die weiteren Tätigkeiten der Anwälte auf die Interessen ihrer Klienten beziehen, ist das Mandantengespräch dabei ein wesentlicher Teil der anwaltlichen Arbeit.

Bezüglich der Mandantenschaft ist zu berücksichtigen, dass es sich oftmals um Rechtsunkundige handelt, die sich im Rechtssystem nicht genügend auskennen, um die Maßnahmen des Anwalts zu bewerten. Darüber hinaus sind Mandanten auch mit der juristischen Fachsprache zumeist nicht sehr vertraut, was gerade im anwaltlichen Gespräch eine wichtige Rolle spielt (Creutz 2006:4; Griemert 2004:4). Das Mandantengespräch hat drei Kernfunktionen: Es dient erstens zur Ermittlung, ob das Mandat erteilt wird bzw. werden kann. Zweitens werden die zur Bearbeitung notwendigen Tatsachen zusammengetragen und drittens dient es der Kontaktaufnahme, dem Kennenlernen der bisher in der Regel einander unbekanntes Handelnden, Anwalt und Mandant (Kilian 2008:23). Besonders die zweite Funktion benennt der Anwalt, dessen Gespräche zur Analyse vorliegen, als Kern seiner Arbeit:

Aufgabe des Anwalts ist Sachverhaltsermittlung. Nicht Juristerei. Ich muss natürlich auch das Gesetz im Kopf haben, damit ich weiß, was für einen Sachverhalt ich brauche, damit ich das oder das oder das als Rechtsfolge habe. Aber primär ist die Aufgabe Sachverhaltsermittlung: Was ist Sache? (Interview mit dem beteiligten Anwalt, 30.3.09; 1:32:30)

In der Reihe der Mandantengespräche nimmt das Erstgespräch eine gesonderte Stellung ein, weil hier Anwalt und Klient zum ersten Mal miteinander in Kontakt treten und der Klient seinen Fall darlegt, oftmals ohne dass der Anwalt bereits weiß, worum es geht, geschweige denn bereits eine eigene Sichtweise entwickelt hat. Daher lässt sich hier die Übertragung eines Sachverhaltes in den juristischen Kontext nachzeichnen. Hier werden die Weichen für die weitere Interaktion bereits maßgeblich gestellt und es entwickelt sich das Bild des Falles für den Anwalt

<sup>5</sup> "Mandant: 'Klient eines Rechtsanwalts'. Eigentlich 'der Anvertrauende' zu lat. mandare 'anvertrauen, beauftragen'" (Kluge 2002:594); "Mandat: 'Auftrag, Amt'. Entlehnt aus lat. mandatum 'Auftrag, Befehl', dem substantivierten PPP von lat. mandare 'übergeben, anvertrauen' zu lat. manus 'Hand' und dare 'geben, reichen'" (ebd.).

und ebenfalls die Perspektiven für den Klienten. Alles Weitere baut auf dieser Gesprächssituation auf. Darüber hinaus ist das Erstgespräch oftmals das einzige Gespräch, das Anwälte persönlich mit ihren Klienten führen. Teilweise werden Folgegespräche telefonisch erledigt oder es bleibt bei einer Erstberatung, immer abhängig vom Umfang des Falles und dessen Bearbeitung. In der Folge soll nun auf die vorliegenden Daten weiter eingegangen werden.

### 3. Datengrundlage

Der Analyse liegen insgesamt sieben Tonaufnahmen authentischer Mandantengespräche zugrunde, von denen insgesamt vier im Detail analysiert wurden. Der Anwalt kennt weder den Mandanten noch das Thema im Vorfeld. Die Kanzlei, in der die Gespräche aufgenommen wurden, befindet sich in einer deutschen Kleinstadt und ist eine Gemeinschaft mehrerer unterschiedlich spezialisierter Anwälte und Anwältinnen. Der Anwalt ist Fachanwalt für Verwaltungsrecht und in seiner Kanzlei entsprechend für dieses Rechtsgebiet zuständig. Alle Mandanten sind rechtsunkundige Privatpersonen und Männer.

Es sollen nun kurz die Gespräche vorgestellt werden, damit sich die im Folgenden gezeigten Transkriptausschnitte besser in einen Zusammenhang einordnen lassen. Im Gespräch "Beurteilung" fürchtet der Mandant eine noch ausstehende dienstliche Beurteilung, die ihn für eine andere Stelle qualifiziert, nicht zu bekommen, weil möglicherweise ein aus seiner Sicht schlechter qualifizierter Konkurrent von seiner Vorgesetzten befördert werden soll. Der Fall "Finanzamt" behandelt eine Zahlungsforderung von Seiten des Finanzamtes an den Mandanten, der aufgrund einer Insolvenz eines beteiligten Unternehmens nun bereits gezahltes Geld erneut leisten soll. Das Gespräch "Unfall" behandelt einen Verkehrsunfall, der die Besonderheiten birgt, dass der Mandant mit einem von einer Bekannten geliehenen Auto gefahren ist und der Unfallgegner eine türkische Spedition ist, also eine Auslandsberührung eingeschlossen ist. Weiter untersuche ich das Gespräch "Erbschaft". Hier hat der Mandant gemeinsam mit anderen Familienmitgliedern das Erbe seiner Tante angetreten, aus dem zunächst eine Stiftung gegründet werden soll und erst in der Folge das Erbe daraus bestritten werden kann. Hier sind u.a. Komplikationen entstanden, weil die Stiftung nicht gegründet worden ist, der Mandant aber zur Zahlung von Steuern dafür veranlagt wurde.

Ein Mandat ist bei allen Gesprächen zu Stande gekommen. Die Dauer der Gespräche beträgt jeweils zwischen zwanzig und dreißig Minuten. Das Gespräch "Verkehrsunfall" ist etwas kürzer und dauert nur etwa 15 Minuten. Bei der Aufnahme der Gespräche waren jeweils immer nur der Anwalt und der Mandant anwesend. Alle Gespräche sind in HIAT (Ehlich/Rehbein 1976; Rehbein et al.:2004) transkribiert und anonymisiert.

Ich beschränke mich für die Analyse auf wenige Gespräche, die ich detailliert und umfassend untersuche. Die Ergebnisse haben zumindest für die vorliegenden Gespräche Bestand und sollen als Ausgangspunkt für die Analyse weiterer anwaltlicher Gespräche kritisch überprüft und adaptiert werden können.

#### 4. Kategorienbildung

Da es an eigenen Kategorien zur Beschreibung anwaltlicher Mandantengespräche bisher mangelt, gilt es, diese aus verschiedenen bereits bestehenden Komponenten in Verbindung mit der Analyse des authentischen Gesprächsmaterials für eine Kategorienbildung zu entwickeln. Dies ist vor allem im Hinblick auf eine Entwicklung eines Handlungsmusters für den vorliegenden Gesprächstyp von Relevanz. Dazu können hier allerdings aufgrund der noch geringen Datengrundlage lediglich erste Überlegungen angestellt werden, die in der Folge systematisch auf der Basis eines größeren Korpus ausgebaut werden sollen.

Für die Untersuchung der Anliegensklärung im anwaltlichen Mandantengespräch zeigt sich die von Becker-Mrotzek/Brünner (2007) auf der Basis unterschiedlicher Diskurstypen entwickelte "musterartige Struktur" (Becker-Mrotzek/Brünner 2007:667) für die Anliegensklärung als fruchtbar. Diese ist explizit kein Handlungsmuster, weil es sich zwar um eine generelle Struktur mit in Anliegensklärungen rekurrenten Positionen handelt, diesen aber aufgrund der Verschiedenartigkeit der Anliegenstypen jeweils unterschiedliche Zwecke zugrunde liegen (Becker-Mrotzek/Brünner 2007:667). Das Ablaufschema zur Anliegensklärung von Becker-Mrotzek/Brünner (2007:669) beinhaltet folgende Bestandteile: das "Herstellen des Gesprächskontakts", das "Vorbereiten des Anliegens", das "Formulieren des Anliegens", das "Explorieren des Anliegens", und das "Ratifizieren des Anliegens".

Die vorliegende Untersuchung fokussiert aufgrund ihrer Fragestellung auf die Phase des "Formulieren des Anliegens". Als kommunikative Aufgaben des Klienten in dieser Phase nennen Becker-Mrotzek/Brünner (a.a.O.:668; 671) "Sachverhalt nennen", "Appell an H formulieren" und "Relevanz für S verdeutlichen".

Um diese kommunikativen Aufgaben genauer bestimmen zu können, greife ich auf die von Nothdurft (1984) anhand verschiedener Beratungsgespräche erarbeiteten "Stücke" zurück, da diese eine systematische Beschreibung der Problemdarstellung des Klienten in Beratungsgesprächen ermöglichen.

Unter 'Stücken' der Problem-Präsentation verstehe ich diejenigen 'Kategorien' von Sachverhalten bzw. Weltanschauungen, die in der Phase der Problem-Präsentation in Beratungsgespräche eingeführt werden (Nothdurft 1984:22).

Die "Stücke" sind "charakteristische Darstellungsmittel" (a.a.O.:11), die das Problem durch die sequentielle Abarbeitung der einzelnen Komponenten intersubjektiv wahrnehmbar machen. "Stücke" sind beispielsweise das Benennen des Problematischen ("Problem-Stellung") oder die Begründung der Wahl des Beraters ("Instanzenwahl") (für einen Überblick über alle Stücke vgl. Nothdurft 1984:48). Diese Kategorien erweisen sich für die Analyse der Mandantengespräche als fruchtbar, um die von Becker-Mrotzek/Brünner (2007) genannten kommunikativen Aufgaben weiter ausdifferenzieren zu können. Ich nutze die von Nothdurft (1984) entwickelten Kategorien also, um die Teilhandlungen in der Bearbeitung der kommunikativen Aufgaben zu beschreiben. Dazu werde ich diese

auf den Gesprächstyp zuspitzen oder neue Kategorien aus dem vorliegenden Gesprächsmaterial entwickeln.<sup>6</sup>

Um auch den institutionellen Zusammenhang anwaltlicher Beratung einzubeziehen und gleichzeitig die Interpretation darauf zuzuspitzen, möchte ich in einem nächsten Schritt mit Rehbein (1977) einige handlungstheoretische Überlegungen im Bezug auf anwaltliche Mandantengespräche anstellen, die eine Erklärung der empirischen Befunde liefern sollen, die weder mit Nothdurft (1984) noch mit Becker-Mrotzek/Brünner (2007) zu leisten sind.

Als eine weitere Komponente sollen in die Kategorienbildung für anwaltliche Mandantengespräche Ergebnisse aus unterschiedlichen institutionellen Kontexten einfließen, in denen jeweils in einer Agent-Klient-Konstellation Anliegen bearbeitet werden, wie der Kommunikation in Ämtern und Behörden (Becker-Mrotzek/Fickermann 1992; Becker-Mrotzek/Ehlich/Fickermann 1992), der hochschulischen Kommunikation (Meer 2006; 2003; 2001; Rost-Roth 2003; Boettcher/Meer 2000) und der medizinischen Kommunikation (Lalouschek 2005; Spranz-Fogasy 2005; Nowak 2007). Diese Arbeiten werden hier nur insoweit berücksichtigt, wie sie, kontrastierend oder kombinierend, für die Analyse der vorliegenden anwaltlichen Gespräche nutzbar gemacht werden können.

Nicht zuletzt werden die gewonnenen Kategorien in einem zyklischen Prozess immer wieder mit den Gesprächen selbst konfrontiert und entsprechend adaptiert, um aus der Verbindung der genannten Komponenten ein funktionierendes Modell für die Analyse zu entwickeln, das verschiedene Ebenen der zu untersuchenden Gespräche mit einbezieht.

In der Folge werde ich nun mit Hilfe dieses beschriebenen Instrumentariums auf die Anliegenformulierung in den vorliegenden Mandantengesprächen eingehen.

## 5. Anliegenformulierung

Mit der Eröffnungsinitiative, die in den mir vorliegenden Gesprächen vom Anwalt mit einer offenen Eröffnungsfrage (z.B. "Was kann ich für Sie tun?", "Wie kann ich Ihnen helfen?" "Wo drückt bei Ihnen der Schuh?") realisiert wird, übergibt er dem Klienten das Rederecht worauf dieser mit der "Formulierung seines Anliegen" (Becker-Mrotzek/Brünner 2007:669) beginnt.

Voraussetzung für das Notwendigwerden einer Anliegenklärung ist eine bestimmte Grundkonstellation (Becker-Mrotzek/Brünner 2007:667). Diese beinhaltet eine "Blockade" in einer Handlung des Sprechers, die er nicht in der Lage ist, selbst zu überwinden. Darüber hinaus gibt es eine Person, von der der Ratsuchende annimmt, sie verfüge über das betreffende Wissen und könne es an ihn weitergeben, initiiert durch die Handlung der Anliegenformulierung (ebd.). Die

---

<sup>6</sup> Nothdurft (1984) erarbeitet das Kategoriensystem im Hinblick auf die Entwicklung eines Handlungsschemas, während die von Becker-Mrotzek/Brünner (2007) entwickelte musterartige Struktur aus diskursanalytischem Zusammenhang stammt. Diese Zusammenführung mag möglicherweise zunächst erstaunen, erklärt sich aber damit, dass ich lediglich die von Nothdurft (1984) entwickelten Kategorien für den vorliegenden Gesprächstyp adaptiere, nicht aber seine gesamte Konzeptualisierung übernehme. Methodische Detailfragen können in diesem Rahmen nicht weiter diskutiert werden, dafür verweise ich auf Pick (in Vorb.).

Anliegensformulierung ist im Gesprächsverlauf des anwaltlichen Erstgesprächs die erste Konfrontation des Agenten mit dem Problem des Klienten und dessen Hintergründen. Eine Anliegensformulierung besteht, wie oben beschrieben, aus den Komponenten Sachverhaltsdarstellung, dem Appell an H und dem Deutlichmachen der Relevanz für S. (Becker-Mrotzek/Brünner 2007:668). Zunächst zur Darstellung des Sachverhalts im anwaltlichen Erstgespräch.

### **5.1. Sachverhaltsdarstellung**

Die Darstellung des Sachverhalts ist ein Teil der Anliegensformulierung, da sich die erwartete Handlung des Agenten auf einen Ausschnitt aus der Wirklichkeit des Klienten bezieht, der zunächst dem Beratenden zugänglich gemacht werden muss. Insgesamt ergeben sich folgende Teilhandlungen, die für die Sachverhaltsdarstellung im anwaltlichen Erstgespräch analysiert werden können: Instanzenwahl, vorgreifende (verfahrensbezogene oder inhaltliche) Typisierung, Klären der bisherigen Lösungsversuche, Vorgeschichte, Auftritt, Geschehen und Problemstellung. Diese sollen im Folgenden in Bezug auf anwaltliche Mandantengespräche eingeführt werden.

Die Instanzenwahl (Nothdurft 1984:43) ist ein Mittel für die Beziehungskonstitution. Dass diese von Relevanz für das anwaltliche Gespräch ist, bestätigt auch der beteiligte Anwalt. Er fragt gelegentlich danach, weil er einerseits die Gründe der Anwaltswahl seiner Klienten so besser einordnen und gegebenenfalls seine Fragen darauf abstimmen kann, und weil er dadurch andererseits eine Möglichkeit hat, seine Werbemaßnahmen zu evaluieren.

Die vorgreifende Typisierung (Becker-Mrotzek/Brünner 2007:670) korrespondiert mit der von Nothdurft (1984:27f.) entwickelten Problem-Richtung. Vorgreifenden Typisierungen werden in allen Gesprächen in Form von kategorialen Typisierungen (Nothdurft 1984:29) realisiert. Für die anwaltlichen Erstgespräche kann die kategoriale Typisierung weiterentwickelt und je nach Kategorie des Stichwortes in eine verfahrensbezogene (auf ein Verfahren abzielend) und eine inhaltliche (nach dem entsprechenden Rechtsgebiet) Typisierung differenziert werden. Auffällig ist, dass in keinem Gespräch die inhaltliche und verfahrensbezogene Typisierung kombiniert wird. Möglicherweise ist dies auf das kleine Korpus zurückzuführen, es könnte aber auch generell mit dem fehlenden Wissen der Mandanten über juristische Kategorien zu erklären sein. Dies wäre noch genauer zu untersuchen.

### Gespräch "Unfall": inhaltliche Typisierung

[5]		
[t]	17:00	
A [v]		Wie kann ich Ihnen helfen?
M [v]		• Das • werden wir jetzt mal feststellen. Also das ist
[6]		
A [v]		Hmhř
M [v]		ne <b>Verkehrssache</b> <sup>7</sup> ,

### Gespräch "Erbschaft": verfahrensbezogene Typisierung

[3]		
M [v]		Njå, das Erbe spielt hier nur im Hintergrund ne Rolle. Also Vor/ im
[4]		
M [v]		Vordergrund steht was einfaches, ein <b>Mahnverfahren</b> . ((1,4s)) Da hab ich eine
[KO]		(( <i>Rascheln, Klappern, Mandant holt</i>
[5]		
A [v]		Hmhř
M [v]		<b>Klageschrift erhalten</b> . ((2,3s)) Das ist die. •• Die hab ich aber
[KO]		<i>vermutlich Unterlagen heraus-----</i> )

Das Klären der bisherigen Lösungsversuche geht auf die Kategorie Station (Nothdurft 1984:41f.) zurück und gleichzeitig darüber hinaus. Für den anwaltlichen Kontext ist es sinnvoll auch weitere, nicht-institutionelle Lösungsversuche mit einzuschließen, da die Behandlung des Problems hier in der Regel keine längere institutionelle Vorgeschichte hat, wie dies im medizinischen Bereich beispielsweise oft der Fall ist. So können auch die nicht juristischen Systeme zur Problemlösung berücksichtigt werden, die in diesem Kontext eine große Rolle spielen. Möglicherweise kann es nach der Bearbeitung eines größeren Korpus hier sinnvoll sein, institutionelle und nicht-institutionelle Lösungsversuche zu trennen, dies erweist sich aber bisher als noch nicht notwendig.

Die Vorgeschichte ist eine aus den anwaltlichen Erstgesprächen neu gebildete Kategorie. Diese steht für die sukzessive Darstellung der Vorgeschichte und der sich verkettenden Handlungsabläufe bis hin zum Geschehen und der Problemstellung. Nothdurft bezeichnet den Zusammenhang, in den die Stücke eingebettet sind als "Sachverhalts-Komplex" (Nothdurft 1984:29), der den Sachverhalt im Ganzen mit seinen Stücken, sowie die Vor- und Nachgeschichte einschließt. Dies halte ich für die Analyse von Mandantengesprächen für zu unspezifisch und trenne daher das Einführen der Vorgeschichte als eigene Teilhandlung, da in der anwaltlichen Kommunikation der konkreten Vorgeschichte des zu schildernden Problems eine weit größere Relevanz zugeschrieben werden kann, als es in anderen institutionellen Kontexten der Fall ist. Eine weitere Möglichkeit der Einfüh-

<sup>7</sup> Die für die Analyse relevanten Stellen wurden zur besseren Orientierung von mir im Transkript jeweils fett hervorgehoben.

zung der Vorgeschichte im untersuchten Kontext ist, die Unterlagen bereits vor dem Gespräch an den Anwalt zu senden. Hier wird die institutionelle Besonderheit deutlich, dass ein Großteil der Informationen schriftlich vorliegt.

Für das anwaltliche Gespräch wird der Auftritt (Nothdurft 1984:31), der sich auf die Beteiligung des Klienten bezieht, um die Einführung aller Beteiligten in dem von dem Klienten geschilderten Sachverhalt erweitert, weil so die Nennung aller Personen, nicht nur der eigenen, analytisch erfasst werden kann, da dies, womöglich im Gegensatz zu den von Nothdurft untersuchten Beratungsgesprächen, für die Analyse anwaltlicher Mandantengespräche von hoher Wichtigkeit ist. Für die Auftritte der anderen Beteiligten gilt, dass sie aus Sicht des Mandanten eingeführt werden, also auch seine Sichtweise und seine Attribuierungen mit diesen Auftritten einhergehen.

Das Geschehen (Nothdurft 1984:29f.) hängt eng zusammen mit der Problemstellung (Nothdurft 1984:34f.), ist aber analytisch genau davon zu trennen. In der Analyse der Mandantengespräche zeigt sich, dass ebenfalls das Geschehen von der Vorgeschichte klar zu trennen ist, denn im Geschehen wird die Veränderung der Vorgeschichte beschrieben, aus der sich die Problemstellung entwickelt. Diese jedoch bildet eine eigene Kategorie, in der das Problem an sich benannt wird. Die Problemstellung ist ein wichtiger Kern der Anliegenformulierung, da sich nicht ohne weiteres automatisch aus der Beschreibung des Kontextes das Problem ergibt. Eine Problemstellung findet sich in allen von mir untersuchten Anliegenformulierungen. Als eine für anwaltliche Gespräche wichtige analytische Unterscheidung stellt sich darüber hinaus die Trennung der Problemstellung vom Ziel des Mandanten heraus, da sich aus derselben Problemstellung verschiedene Ziele ergeben können.

Nachdem die Analysekategorien kurz vorgestellt wurden, möchte ich nun an einem Transkriptausschnitt exemplarisch zeigen, wie die Darstellung des Sachverhaltes in den anwaltlichen Gesprächen realisiert wird. Der Ablauf der Darstellung des Falles ist in allen untersuchten Gesprächen ähnlich. Beginnend mit der Vorgeschichte werden weitere Stücke sukzessive eingebracht und auf die Darstellung des Problems hingearbeitet. Im folgenden Transkriptausschnitt schildert der Mandant zunächst seine berufliche Position und das Umfeld (Vorgeschichte), sowie die Ausschreibung einer Stelle, auf die er sich in der Folge beworben habe (Auftritt). Zusätzlich gibt er als Grund an, dass er die Voraussetzungen dazu erfülle. Nun wird das folgende Problematische in die Vorgeschichte eingebettet: Die Aufforderung der Vorgesetzten, die Bewerbung zurückzunehmen und die Drohung, eine entsprechende Beurteilung nicht zu erteilen. Hier präsentiert der Mandant zunächst das Geschehen, in dem Fall die Aufforderung der Rücknahme der Bewerbung, was an sich noch nicht problematisch ist, da der Mandant bereits zuvor deutlich gemacht hat, dass er das nicht getan hat. Erst die Problemstellung, die Drohung, die erforderliche Beurteilung nicht zu erteilen, ist hier das Problematische.

## Gespräch "Beurteilung"

- [28]  
**M [v]** also zugetragen, ((1,4s)) dass ich am ((1s)) ähm • oder... ••• Ich hab mich
- 
- [29]  
**A [v]** Hmhñ ((1,1s)) Beworben auf diese Stelle?  
**M [v]** dann beworben. Richtig. ((1,7s))
- 
- [30]  
**A [v]** Já Hmhñ  
**M [v]** Ääh... ••• Habe... Weil ich die Voraussetzungen erfülle, die dort genannt
- 
- [31]  
**A [v]**  
**M [v]** sind. ((2,4s)) Uund • ähm • • dann wurde ich • am • zehnten Zehnten ((2,3s))
- 
- [32]  
**A [v]** ••• Hmhñ  
**M [v]** von meiner Sachgebietsleiterin, ••• der Frau Maibach, ••• ääh  
**M [ko]** ((stöhnendes
- 
- [33]  
**M [v]** •• ja — wie soll ich sagen indirekt? — sag/ sollen wir sagen direkt aufgefordert,  
**M [ko]** ääh))
- 
- [34]  
**M [v]** die Bewerbung zurückzunehmen, ((2s)) Weil • ich die erforderliche Beurteilung  
**M [ko]** ((nachdrücklich, lauter werdend-----
- 
- [35]  
**A [v]** ((1,9s)) Hmhñ  
**M [v]** nicht bekommen würde. •• Ja? • Is also ((1,4s)) die  
**M [ko]** -----))
- 
- [...]
- 
- [44]  
**A [v]** Hmhñ  
**M [v]** zurück.". Ja? ((1,3s)) Uund ähm jetzt bin ich • seit/ schon seit drei
- 
- [45]  
**M [v]** Monaten krankgeschrieben, weil ich mir am ersten achten • die Achillessehne
- 
- [46]  
**A [v]** Hmhñ  
**M [v]** gerissen habe. • Beim Fußball. ((1,1s)) Und geh morgen wieder • zum
- 
- [47]  
**M [v]** Dienst, Ich habe diese erforderliche Beurteilung noch nicht. Ich hab also diese
- 
- [48]  
**M [v]** Beurteilung noch nicht bekommen. Hab sie noch nicht in Händen, ((1,1s)) Und

Auffällig an der Realisierung des Mandanten sind hier lange Pausen (Fl. 29 1,7s, Fl. 31 2,4s, 2,3s, Fl. 34 2s), die jeweils zwischen den einzelnen relevanten Informationen gemacht werden: Bewerbung, Datum, Name und Handlung der Vorgesetzten, Begründung der Handlung der Vorgesetzten und damit auch Begründung des Problematischen für den Mandanten. Weiter auffällig ist der häufige Einsatz zustimmungssichernder Sprechhandlungsaugmente (Rehbein 1979). Dies steht in enger Verbindung mit den Sprechpausen und dem Ziel, dieser Passage der Darstellung viel Gewicht zu verleihen und sie für den Anwalt möglichst nachvollziehbar zu machen. Damit wird also auch formulatorisch die Wichtigkeit dieser Passage deutlich markiert und die folgende Problem-Stellung in den aktuellen Zusammenhang eingeführt, um damit die Erzählung zum Standpunkt des Hier und Jetzt zu schließen. Die Problem-Stellung wird hier in Fl. 47f. realisiert. *Ich habe diese erforderliche Beurteilung noch nicht. Ich habe also diese erforderliche Beurteilung noch nicht bekommen. Hab sie noch nicht in Händen.* Durch die auffällig häufige Reformulierung zeigt sich auch hier, analog zur Analyse oben, die Markierung der Wichtigkeit dieser Passage.

Ebenso wie im obigen Beispiel gezeigt, findet sich eine Formulierung der Problem-Stellung auch in den übrigen von mir untersuchten Gesprächen. Insgesamt kann ich mich für die mir vorliegenden Gespräche also dem Ergebnis von Nothdurft (1984:37) nicht anschließen:

In der Tat taucht in auffällig vielen Beratungs-Gesprächen ein Stück 'Problem-Stellung' nicht auf; stattdessen gehen die Beteiligten unmittelbar zur Verabredung eines Anliegens über, ohne daß immer deutlich wird, welches eigentlich der problematische Sachverhalt ist.

Eine Problem-Stellung wird in den von mir untersuchten Gesprächen immer realisiert. Ebenso wird eine Vorgeschichte mit der Darstellung des Geschehens, aus dem sich die Problem-Stellung entwickelt, genannt. Betont werden muss allerdings, dass es sich hier um eine Problem-Stellung aus Sicht des Mandanten handelt und noch nicht etwa um jene aus anwaltlicher Sicht. Ich führe diesen Befund auf den institutionellen Rahmen zurück,<sup>8</sup> in dem die Gespräche stattfinden. Zum Anwalt geht man erst, wenn man eine Lösung für ein Problem benötigt, die man selbst nicht in der Lage ist herbeizuführen. Da es sich bei der Art der Probleme um solche handelt, die bereits gesellschaftlich relativ spezifiziert sind, wird es also erwartbar, dass der Mandant mit einem spezifischen Problem zum Anwalt kommt. Dazu kommt, dass häufig bereits schriftliche Unterlagen vorliegen, in denen das oder die bestehenden Probleme bereits dokumentiert sind und sich der Klient auf diese berufen kann. Eine weitere Erklärung ist das professionelle und routinierte Gesprächsverhalten des Anwalts. Er unterbricht die Mandanten kaum, an manchen Stellen stellt er klärende Rückfragen, nie aber beeinflusst er das Erzählen der Klienten. Dies trägt sicherlich auch in hohem Maß dazu bei, dass die Klienten dazu kommen, die Problem-Stellung zu formulieren. Damit ist allerdings noch nicht das Anliegen genannt.

---

<sup>8</sup> Zu einer ausführlichen Betrachtung und Differenzierung der Institution Recht verweise ich auf Busse 1992. Er unterscheidet hier maßgeblich "die Rechtsinstitute als fachliche Wissensrahmen, die Personen-Institutionen des juristischen Apparates, und die sozialen Institutionen, die mit den Rechtsinstituten in einer engen Wechselbeziehung stehen". Das Recht bezeichnet er als "Oberbegriff für diese drei Formen juristischer bzw. juristisch relevanter Institutionen". (Busse 1992:306)

## 5.2. Anliegen

Nachdem oben gezeigt wurde, wie der Sachverhalt vom Mandanten eingeführt wird, möchte ich nun weiter auf das Anliegen und dessen Realisierung durch den Mandanten im anwaltlichen Erstgespräch eingehen.

Inhaltlich sind die beiden zentralen Bestandteile der Anliegensformulierung das Thema und die Erwartung an den Hörer und damit die Weiterbehandlung des Problems (Becker-Mrotzek/Brünner 2007:667). Da die Sachverhaltsdarstellung und somit das Thema bereits im Vorfeld realisiert (in den anwaltlichen Gesprächen ausführlich) oder zumindest vorgreifend typisiert wurde, macht das, wie das Problem weiter behandelt werden soll, den Kernbestandteil der Anliegensformulierung aus. Mit dem Anliegen wird "eine Übersetzung der Problem-Stellung" (Nothdurft 1984:36) vollzogen, die sowohl das Ziel des Klienten einbezieht, als auch auf die Aktivität des Beraters bezogen sein soll. "Im Anliegen wird festgelegt, was mit der Problem-Stellung für das Beratungsgespräch gemacht werden soll" (ebd.).

In den mir vorliegenden Erstgesprächen gibt es keines, in dem das Anliegen auf den ersten Blick zu bestimmen wäre. Das einzige Gespräch, in dem eine kommunikative Handlung vollzogen wird, die einem Anliegen nahe kommt, ist das Gespräch "Beurteilung". Der folgende Ausschnitt schließt sich an den oben gezeigten an.

### Gespräch "Beurteilung"

- [48]  
 M [v] Beurteilung noch nicht bekommen. Hab sie noch nicht in Händen, ((1,1s)) **Und**
- 
- [49]  
 M [v] wollte eigentlich mal fragen, • was man/ was wir machen könnten, wenn es •
- 
- [50]  
 A [v]  
 M [v] jetzt dazu käme, dass ich diese • • also diese Qualifikation nicht bekäme.
- 

Hier zeigt sich nach der Problem-Stellung nun (Fl.48ff.) folgende Äußerung des Mandanten: *Und wollte mal fragen, was man/ was wir machen könnten, wenn es jetzt dazu käme, dass ich diese, also diese Qualifikation nicht bekäme.* Der Klient formuliert sein Anliegen in Form eines Wissensdefizites, er bittet den Anwalt, seine Handlungsalternativen zu erweitern, und zwar bezogen auf ein Ereignis, das möglicherweise in der Zukunft eintreten könnte (wenn es dazu käme, dass er diese Qualifikation nicht bekäme). Hier nimmt der Klient ein zukünftiges Ereignis an und möchte sich bereits für den Fall des möglichen Eintretens im Vorfeld ein Bild über die Handlungsmöglichkeiten machen. Aus dem Spektrum aller Handlungsmöglichkeiten sieht er als besonders zutreffend diejenigen an, die gesellschaftlich bereits für ähnliche Problem-Stellungen vorgesehen sind, weshalb er einen Anwalt aufsucht. Weder kennt er diese, noch hat er einen Einblick in die Chancen, sein Ziel mit Hilfe juristischer, also gesellschaftlich vorgesehener Lösungsprozesse zu erreichen. Daher betraut er jemanden mit seinem Problem, der das ihm

fehlende Wissen und mögliche notwendig werdenden Fähigkeiten (etwaige Vertretung vor Gericht etc.) professionell erworben hat.

In der Folge des Gesprächs (hier nicht im Transkript) erörtert der Anwalt, dass es die Möglichkeiten gebe, Beurteilungen anzufechten. Dazu kategorisiert er zunächst die Art der Beurteilung als "Beurteilung zur Bewerbung" und erklärt, dass man zuerst einmal abwarten müsse, was in der Beurteilung stehe. Dann geht er generell darauf ein, dass Beurteilungen grundsätzlich der Wahrheit entsprechen müssen und dass man dies mit Nachweisen bestätigen könne. Er schließt seine Ausführungen damit, dass man mit Hilfe von Belegen der Tätigkeit und vorherigen Beurteilungen feststellen könne, wenn die neue Beurteilung davon abweicht. Auffällig oft verwendet der Anwalt in diesem Abschnitt das unpersönliche Pronomen "man", was zur Generalisierung der Ausführungen erheblich beiträgt. Das primäre Rederecht verbleibt bis Fl. 81 beim Anwalt.

Daraufhin reformuliert der Mandant nun seine Frage (Fl.82ff.). Er nimmt explizit Bezug auf seine oben bereits gestellte Frage, ändert sie aber inhaltlich von der Frage nach den Handlungsmöglichkeiten in die Frage nach einer Übernahme des Mandates um. Besonders interessant ist hier, dass der Mandant nicht mehr auf das ihm vom Anwalt zur Verfügung gestellte Wissen eingeht, das er ja mit der ersten Frage explizit erbeten hatte, indem er dieses beispielsweise vor dem Hintergrund seiner zu Beginn gestellten Frage reflektiert, sondern dass er nun gleichsam alle weiteren Handlungen dem Anwalt überträgt (*Okay, und meine Frage war jetzt, ob Sie das machen können.*). Dies geschieht zwar propositional als Frage, illokutiv ist hier dennoch die Aufforderung zur Übernahme hineingelegt. Dies passt, vor dem Hintergrund, dass der Anwalt von Berufs wegen an einer Übernahme des Mandats ebenfalls interessiert ist, grundsätzlich mit dem Ziel des Anwalts zusammen.

### Gespräch "Beurteilung"

[81]	A [v]	dass da irgendwas nicht stimmt.	Ja? • • Aber das müssen wir <u>abwarten</u> ,
	M [v]		Hmhñ
[82]	A [v]	• • • ja?	
	M [v]	Okay, und meine Frage war jetzt, ob Sie das machen können. Das ist	
[83]	A [v]	Das können wir machen. Das kann ich machen, klar. Ich muss mich da	
	M [v]	jetzt...	Okay. Dann, dann                      Is das in Ordnung.

Aus dieser Perspektive lohnt es sich, die erste Frage in Fl. 49 noch einmal zu betrachten. Hier schließt der Mandant mit einer Reformulierung *was man/ was wir machen könnten* den Anwalt bereits mit ein und erklärt schon mit dieser Äußerung die Kooperation. Die Übertragung der Angelegenheit erfolgt dann im nächsten Schritt, nachdem offensichtlich klar geworden ist, dass *man* etwas machen kann. Aus dem *was machen können* (Fl.49) ist ein *das machen können* (Fl.82) gewor-

den. Der Klient scheint also bis Fl. 82 gehört zu haben, dass der Anwalt Handlungsmöglichkeiten kennt und hypothetische Lösungen bereithält und überträgt dessen Ausführung in der Folge dem Anwalt. Wichtig ist, zu bemerken, dass der Anwalt nicht genau ausgeführt hat, wie diese Anfechtung im Einzelnen verläuft (z.B. in Form eines Handlungsschemas), sodass der Klient nach wie vor über die tatsächlich zur Verfügung stehenden Mittel nichts weiß. Das fehlende Wissen, das er mit der ersten Frage erfragt hatte, wurde also nicht ergänzt. Was der Klient nun weiß, ist lediglich, dass der Anwalt Möglichkeiten professioneller Art für die Lösung seines Problems an der Hand hat und in der Lage zu sein scheint, diese einzusetzen. Auch dies zeigt, dass bereits die erste Frage nicht als Frage nach fehlendem Wissen zu verstehen war, sondern als Frage, ob das Wissen über Handlungsmöglichkeiten generell beim Anwalt vorhanden ist und damit letztlich danach, ob er prinzipiell in der Lage ist, die Problemlösung zu übernehmen. Denn wäre wirklich das Ergänzen von Wissen das Ziel des Mandanten gewesen, so hätte er wohl nach den Ausführungen des Anwalts noch einmal genauer nachgefragt. Offensichtlich reicht es dem Mandanten aber aus, dass der Anwalt über das möglicherweise notwendig werdende Wissen verfügt. Das Anliegen des Klienten ist es hier also auch offensichtlich nicht, wie zu Beginn angenommen, sich nach Wissen oder Handlungsanweisungen zu erkundigen, sondern sich das Wissen des Anwalts zu Nutze zu machen und ihn als Komplizen, als Stellvertreter ins Boot zu holen. Es ist das Anliegen, dass der Anwalt die professionelle Problemlösung für den Mandanten übernimmt. Dies wird bereits in der ersten Formulierung *was man/was wir machen könnten* deutlich.<sup>9</sup>

Auch in den anderen Gesprächen lässt sich Ähnliches nachzeichnen. Im folgenden Transkriptbeispiel aus dem Gespräch "Unfall" findet sich an keiner Stelle eine Anliegensformulierung. Aufschlussreich ist es aber, jene Stelle im Gespräch genauer zu betrachten, an der die Sachverhaltsdarstellung abgeschlossen ist und sich eine Möglichkeit bietet, das Anliegen zu realisieren.

### Gespräch "Unfall"

[33]

[t] 2:24

A [v]

• Hmñ

M [v]

Und auf einmal macht s hinten n "Bums", Wie fuhrn also stop-and-go,

[34]

M [v] ich denk: • "Ich bin im falschen Film", • • • wir fuhrn weiter, dann macht s wieder

[35]

M [v] "Bums", • Also mit jedem Mal wieder neu anfahren, fährt der mir hinten in die

<sup>9</sup> Betrachtet man den weiteren Gesprächsverlauf, wird dieses Nichtformulieren des Anliegens problematisch, weil damit ebenfalls die Ziele nicht genannt werden, die wie oben gezeigt ein Bestandteil des Anliegens sind. Im vorliegenden Gespräch "Beurteilung" kommt es zu einer Schleifenbildung, weil der Anwalt, der in der Folge einen Handlungsplan ausbildet, von einem anderen Ziel ausgeht als der Mandant.

- [36]  
M [v] Kiste, Beim dritten Mal wurde auch ich stutzig, • • • bin dann voll in die Bremse,
- 
- [37]  
M [v] • • voll auf die Hupe, weil neben mir • • standen meine beiden Zeugen, zwei
- 
- [38]  
A [v] ((1s)) Genial! G... ((lacht))  
M [v] Polizisten. Hab ich auch gesucht. Ich sach: "Wenn schon
- 
- [39]  
A [v] Richtig scheiße.  
A [ko] ((lachend))  
M [v] Scheiße, dann aber gute." Bin also ausm Auto  
M [ko] ((beide lachen, 1,8s))
- 
- [40]  
A [v] Hm̃ Jajã  
M [v] gehüpft, • • bin zu denen hin, • • äh den/ mit den geliehenen Klamotten,
- 
- [41]  
A [v] • Hm hm̃  
M [v] • • Und äh • ich sach: "Sehen Sie das, der saß mir da hinten drin.", "Ja
- 
- [42]  
[t] 3:00  
A [v]  
M [v] klar", sach er, "eindeutig.", so. • Und dann wurde das ganze aufgenommen mit
- 
- [43]  
[t]  
A [v] Jã  
M [v] einem Unfallbericht, • • Und dann haben die mir gesucht, das ist alles \_\_\_\_\_
- 
- [44]  
M [v] überhaupt kein Problem. Obwohl: • türkischer Sattelschlepper, • türkische
- 
- [45]  
[t] 3:15  
A [v] Hmhñ Ne grüne Karte  
M [v] Firma, • türkischer Fahrer "Nix verstehn, nix sagen."
- 
- [46]  
A [v] gehabt?  
M [v] • • Offensichtlich. So sachte mir nämlich jetzt • ähm der von der Dekra.
- 
- [...]
- [55]  
A [v] • • • Gesellschaft • • hm̃ ((1s)) grüne Versicherungskarte,  
A [ko] ((murmelnd, liest vor))  
M [v] Versicherungskarte,
-

[56]	A [v]	da ist angekreuzt. Das haben die also konrolliert. Hmhñ	mit der
	M [v]	Sò	und von da...
[57]	A [v]	Nummer und alles ((unv.)). Jä hñ	
	M [v]	Richtig. Und von daher <u>meinte</u> dann hier der Spezialist, der	
[58]	A [v]		
	M [v]	Gutachter, • • ähm ((räuspern)) dass das denn nicht ganz so haarig werden	
[59]	A [v]	Hmhñ	Jä
	M [v]	würde, aber er • empfehle auf <u>jeden</u> Fall einen Anwalt zu nehmen,	Hab ich
[60]	A [v]		Hmhñ
	M [v]	gesacht: "Da hab ich gar kein/ • • keine Berührungsängste.",	Zumal m- •
[61]	[t]	4:00	
	A [v]		Jä Hmhñ
	M [v]	-m- • -m die Inhaberin des Fahrzeuges, • • also die • Halterin,	die hat
[62]	A [v]		Wunderbar,
	M [v]	wohl auch eine Rechtsschutzversicherung. Hab ich hier so n Zettel (gekriegt)	
[63]	A [v]	die brauch ich nämlich.	
	M [v]	Sò... • denk ich mir. Ich hab noch nichts ausgefüllt, da, weil	
[64]	A [v]		Ahso okay, ne, keine Frage.
	M [v]	ich das eben kurz mit Ihnen besprechen wollte,	
[65]	M [v]	Weil ich unterstelle mal, ((räuspern)) dass Sie wohl auch von ihr dann eine	
[66]	A [v]	So ist es.	
	M [v]	Vollmacht brauchen. • • Diese Dame nun hol ich jetzt gleich in	
[67]	[t]		
	A [v]	Hmhñ	
	M [v]	Wuppertal ab,	

In diesem Ausschnitt zeigt sich Folgendes: Zunächst schildert der Mandant die Vorgeschichte – er ist auf der Autobahn mit dem Auto unterwegs (hier nicht im Transkript), dann das Geschehen – es gibt eine Unfallstelle und alle müssen von drei Spuren in eine, er ordnet sich vor einem LKW ein (ebenfalls nicht im

Transkript). Daraus ergibt sich die Problem-Stellung: der LKW-Fahrer sieht ihn nicht und fährt ihm dreimal von hinten auf sein Auto auf (Fl.33-37). Weiter folgt dann der Auftritt der beiden Zeugen (Fl.37-43), sowie die weitere Spezifikation der Problem-Stellung, dass es sich um einen Fall mit Auslandsberührung handle (Fl.44/45). In den folgenden Flächen, die hier ausgelassen sind, zeigt der Mandant dem Anwalt das Gutachten der Polizisten, in dem auch vermerkt ist, dass die vom Anwalt erfragte "grüne Karte" vorlag. Nachdem nun diese Formalien geklärt sind, verweist der Mandant auf die Einschätzung eines anderen Experten, des Gutachters, der zum einen den Fall als "nicht so haarig" bewertet und zum anderen empfohlen hat, einen Anwalt zu nehmen (Fl.58/59). An dieser Stelle findet im vorliegenden Gespräch die Übertragung des Falles auf den Anwalt statt. Dies mache ich an folgenden Punkten fest: Erstens ist dies eine mögliche Stelle im Gespräch, an der die Formulierung des Anliegens zu erwarten wäre (Nothdurft 1984:52f.). Im vorliegenden Gespräch wird aber nicht etwa ein Anliegen realisiert, sondern der Mandant begründet sein Kommen. Damit macht er implizit deutlich, dass er den Fall und die weitere Bearbeitung dem Anwalt überträgt: er "nimmt einen Anwalt". Dies wird zweitens verstärkt dadurch, dass er in der Folge (Fl.60ff.) diese Aussage des Gutachters auf sich bezieht und feststellt, dass er keine Berührungsängste hat, was er auch bereits durch sein Kommen gezeigt hat. Dennoch greift er diese Tatsache noch einmal explizit an dieser Stelle auf, womit er sich selbst in Bezug zu der Empfehlung des Gutachters setzt. Noch immer ohne sein Anliegen zu realisieren, geht er dann zur Kostenübernahme durch die Rechtsschutzversicherung über und "unterstellt" darauf, dass der Anwalt eine Vollmacht der Fahrzeughalterin braucht (Fl.65/66). Hiermit leitet der Mandant also auch formal die Übertragung des Falls und somit die Übernahme des weiteren Vorgehens ein, indem er die Bezahlung (hier auch wieder implizit) und die Frage der Vollmacht anspricht. Der Mandant macht also zunächst deutlich, dass er die Empfehlung bekommen hat, einen Anwalt zu nehmen, bringt sich selbst dann damit in Bezug, und in der Folge klärt er die Formalien der Kostenübernahme und der Vollmacht. Auffällig ist, dass der Mandant an dieser, für das Anliegen geeigneten Stelle dieses nicht formuliert. Noch auffälliger ist aber, dass er sein Anliegen auch an keiner anderen Stelle expliziert.

Auch in den anderen von mir untersuchten Gesprächen formuliert keiner der Mandanten an irgendeiner Stelle sein Anliegen, also seine Erwartung an den Anwalt bezüglich seiner soeben präsentierten Problem-Stellung.<sup>10</sup> Es wird in jedem der untersuchten Gespräche implizit die Problemlösung dem Anwalt übertragen. Ich nenne diese Art des kommunikativen Vorgehens "Anliegensübertragung". Der Klient überträgt alle weiteren Handlungsschritte, einschließlich der Bildung des Anliegens dem Anwalt. Dieser soll nun an seiner Statt sein Problem bearbeiten und somit auch die Tätigkeiten im Bezug auf das Problem und dessen Lösung bestimmen. Die erwartete Leistung des Anwalts ist die *Übernahme* der Problemlösung und der damit verbundenen Tätigkeiten, inklusive der Ziel- und Planbildung.

<sup>10</sup> Dieser Befund weicht von dem Nothdurfts (1984:56) ab. Er stellt u.a. auch für die Rechtsberatung fest, dass in Institutionen mit "eng umgrenzten Problem-Spektren" das Anliegen im Mittelpunkt steht. "Der genannte problematische Sachverhalts-Zusammenhang [wird] vollständig auf das Anliegen kondensiert" (ebd.). Nothdurft untersucht allerdings auch keine anwaltlichen Gespräche, vielmehr sind die einzigen beiden Situationen seines Korpus, in denen eventuell eine rechtliche Beratung stattfindet, kommunale Beratungsstellen oder die Nichtsesshaftenberatung (a.a.O.:13). Dies könnte ein Grund für die unterschiedlichen Ergebnisse sein.

Dies entspricht nicht nur der Wahrnehmung der Mandanten, sondern auch dem anwaltlichen Selbstverständnis sowie der Berufsordnungen.

Der Anwalt wird als 'Stellvertreter' wahrgenommen, der – vom Vertrauen der Mandanten getragen – als Experte eine kompetente Problemlösung für seine Mandanten sucht (Hommerich/Kilian 2007:132).

Auch der Anwalt, dessen Gespräche dieser Arbeit zugrunde liegen, bestätigt dies:

In verwaltungsrechtlichen Verfahren wissen die Leute in der Regel nicht, wo eigentlich das Problem des Falles liegt. Die kommen und sagen: "Der Beitragsbescheid ist zu hoch!" Nur wo man dann anfangen kann zu bohren, das kriegen Sie erst raus, wenn Sie die Akten haben und dann mit dem Mandanten den Aktenstand durchgehen, dann eine Risikoabschätzung machen (Interview mit dem beteiligten Anwalt 18.12.08, 6:10).

Der Anwalt bewertet also nun vor dem Hintergrund seines professionellen Wissens, wie mit dem Problem weiter umgegangen werden kann. Hier manifestiert sich der Zweck des anwaltlichen Erstgesprächs also sprachlich: "Es dient [...] der Abklärung, ob, wie von beiden Seiten erhofft, das Mandat überhaupt erteilt wird" (Kilian 2008:23). Die Mandatserteilung steckt genau in *ob Sie das machen können* (Gespräch "Beurteilung"). Kommt man auf die Aspekte zurück, die Becker-Mrotzek/Brünner (2007:667) als Kennzeichnung für Anliegensformulierung nennen ("das Thema des Anliegens", "die angestrebte Handlung von H" und "die kommunikative Form einer Anliegensformulierung") wird diese Analyse weiter gestärkt: das Thema des Sachverhaltes wird, wie oben gezeigt, immer von den Klienten eingeführt, indem sie die Problem-Stellung formulieren. Die angestrebte Handlung ist, wie ebenfalls aus der Analyse oben deutlich wurde, die Übertragung der Problembewertung und -lösung auf den Anwalt. Hier wird also das Anliegen des Mandanten in der konkreten Situation des Beratungsgesprächs deutlich, die Übertragung der Problembearbeitung auf den Anwalt. Was damit aber nicht genannt wird, ist das Anliegen, das der Mandant bezogen auf das von ihm geschilderten Problem hat. Dies bleibt in allen von mir untersuchten Gesprächen offen, obwohl das eigentlich das Kernstück des anwaltlichen Erstgesprächs sein sollte. Vergleicht man diesen Befund mit Ergebnissen zur Anliegensformulierung aus anderen Kontexten (Becker-Mrotzek/Brünner 2007; Rost-Roth 2003; Meer 2003; Boettcher/Meer 2000; Becker-Mrotzek/Fickermann 1992; Mrotzek/Ehlich/Fickermann 1992) fällt auf, dass hier die Formulierung eines Anliegens durchaus stattfindet, die Anliegensübertragung also kein übliches Verfahren zu sein scheint.

Dieser Befund benötigt eine Erklärung, die über die bislang herangezogenen handlungstheoretischen Modelle hinausgeht, da weder Becker-Mrotzek/Brünner (2007) noch Nothdurft (1984) von dem institutionellen Kontext anwaltlicher Mandantengespräche ausgehen und ihre Ergebnisse sich somit nur bedingt auf das vorliegende Material übertragen lassen. Daher möchte ich mit Rehbein (1977) weiter ausholen und überlegen, wie dieser überraschende Befund zu erklären sein könnte.

## 6. Die Stadien des Handlungsprozesses im anwaltlichen Erstgespräch

Um eine Erklärung für das Nichtformulieren des Anliegens bzw. die Anliegenübertragung in den anwaltlichen Erstgesprächen geben zu können, möchte ich das von Rehbein (1977) entwickelte Modell des Handlungsprozesses mit in die Überlegungen einbeziehen. Dieses Modell erlaubt es, eine Handlung im Gesamten und in ihren Einzelheiten zu betrachten und diese auf die Handlungsmöglichkeiten des Klienten bei einem Rechtsproblem zu übertragen. Das Durchlaufen dieser Stadien im anwaltlichen Erstgespräch und dessen Konsequenzen, vor allem im Bezug auf die Anliegenformulierung, werde ich in der Folge erörtern.

Betrachtet man das erste Stadium im Handlungsprozess des Mandanten (Rehbein 1977:143f.), das "Einschätzen", zeichnet sich, übertragen auf die anwaltlichen Erstgespräche, folgendes Bild ab: Grundsätzlich sind die Mandanten in der Lage, den Handlungskontext zu perzipieren. Dies wird besonders daran deutlich, dass sie in den Erstgesprächen mitunter sehr genau ihr Wissen zur Sachlage schildern. Sie können also ohne Probleme Zeit, Ort, Beteiligte und das Geschehen selbst rekonstruieren und kommunikativ so aufarbeiten, dass es auch dem Anwalt zugänglich wird. Weiter können die Klienten ebenfalls den Handlungskontext identifizieren. Sie wissen, dass es sich z.B. um ihren beruflichen Kontext handelt, in dem sie sich auf eine ausgeschriebene Stelle bewerben, oder dass es sich um ein Familienereignis handelt, in dem sie z.B. geerbt haben usw. Ebenfalls sind die Klienten in der Lage, diese Situation als positiv oder negativ zu bewerten. In den von mir untersuchten Gesprächen liegt immer eine negative Bewertung zu Grunde, was erst Anlass ist, überhaupt einen Anwalt aufzusuchen. Die Klienten sind also in der Lage, subjektives Alltagswissen sowie ihr Alltags-Musterwissen zu mobilisieren und so den Handlungskontext zu bestimmen.

Anders gestaltet sich der Fall im Bezug auf professionelles juristisches (Muster-)wissen. Hier befindet sich der Klient in einem Handlungskontext, in dem er in der Regel weder in der Lage ist, seinen Standpunkt zu bestimmen, noch Muster aufzurufen, die in diesem Zusammenhang relevant werden. Das führt dazu, dass er auch eine Bewertung seiner Situation im juristischen Handlungskontext nicht vornehmen kann. Dieses Dilemma der Übertragung alltagsweltlicher in professionelle Kategorien, also Konfrontation mit Wissen über den individuellen Fall auf Seiten des Klienten mit dem abstrakten Fachwissen auf Seiten der Agenten, findet sich in vielen institutionellen Handlungskontexten wieder (Becker-Mrotzek 2001:1513; Becker-Mrotzek/Fickermann 1992:87f.; Meer 2003:18f.; Löning 2001:1585; 1994; Spranz-Fogasy 2005:35). Besonders relevant wird dies allerdings im Gegensatz zu anderen institutionellen Gesprächstypen im juristischen Kontext deshalb, weil hier ein System zur gesellschaftlichen Problemlösung vorliegt, das in weiten Bereichen zunächst parallel zu alltäglichen Problemlösungen besteht. Das Besondere ist, dass man ein Problem mit Hilfe juristischer Lösungsvorschläge zwar lösen kann, zumeist aber in der Regel nicht *muss*. "Aufgabe der Rechtsfindung ist es, für vorgelegte soziale Konflikte Lösungen zu finden" (Harenburg/Seeliger 1979:56; vgl. auch Hesse 2004:49ff.; Busse 1992:297).

Montada/Kals (2001:11f.) nennen acht Handlungsalternativen<sup>11</sup> zur Lösung sozialer Konflikte, von denen der größte Teil nicht-juristische Lösungsmöglichkeiten beinhaltet. Dies bestätigt auch eine Studie zur Inanspruchnahme von Rechtsanwältinnen:

In den letzten fünf Jahren hatten 51% der deutschen Bevölkerung Rechtsprobleme. Hiervon hatte 44% (=22% der Gesamtbevölkerung) ein einziges Rechtsproblem, 56% (29% der Gesamtbevölkerung) mehrere Rechtsprobleme. 41% der Befragten haben im selben Zeitraum die Dienste eines Rechtsanwalts in Anspruch genommen, 22% einmal, 19% mehrmals. In der Gruppe der Bürger, die in den vergangenen Jahren keinen Rechtsanwalt beauftragt haben (58% der Bevölkerung) hatten 22% gleichwohl ein Rechtsproblem, 12% von ihnen einmal, 10% mehrmals (Hommerich/Kilian 2007: 42).

Bezieht man dies nun auf die Möglichkeiten, die zur Problemlösung zur Verfügung stehen, kann man feststellen, dass es sich weitgehend um zwei nebeneinander existierende Systeme zur Problemlösung handelt, ein alltagsweltliches und ein institutionalisiertes, die sich allerdings in ihrer Verallgemeinerbarkeit und ihrem Zwangscharakter unterscheiden (Hesse 2004:51). Bezogen auf die Situation des Mandanten bedeutet das, dass er mit dem System juristischer Problemlösung in der Regel nicht vertraut ist, da die Anwendung der Regelungen komplex ist und nach bestimmten, genau festgelegten Verfahren verläuft (Hoffmann 1998:522). Handlungsprozesse im alltäglichen Kontext kann der Mandant leicht eigenständig durchführen. Im juristischen Handlungskontext hingegen wird er in den meisten Fällen vermutlich bereits an der Einschätzung, insbesondere bei der Identifikation und Bewertung seiner selbst im Handlungskontext scheitern, weil ihm sowohl Situations-, wie auch Musterwissen fehlen und er folglich auch zu keiner Bewertung gelangen kann.

Der Anwalt aber bedient sich stringent dieser professionellen Muster zur juristischen Problemlösung. Er übernimmt den "Zuordnungsprozeß" (Becker-Mrotzek/Fickermann 1992:89), die Situation des Klienten in institutionelle Kategorien zu überführen. Er hat ein elaboriertes Wissen über diese ausgearbeiteten Problemlösungsmuster und vor allem auch über die Handhabung in der Praxis. Er weiß einerseits, welche Handlungen er anstrengen muss, damit er ein bestimmtes Ziel erreicht, er weiß andererseits ebenfalls – und das ist sein Erfahrungswissen aus dem Berufsleben – welche Handlungen mit welcher Wahrscheinlichkeit zu welchem Erfolg führen. Er hat Kenntnisse über Präjudizien, Wissen über die Entscheidungen bestimmter Gerichte, kennt die Praxis vieler Richter und er kennt natürlich nicht zuletzt die Rechtslage im Allgemeinen. Die Voraussetzungen juristischen Handelns gehen also weit über die reine Kenntnis der Gesetzestexte hinaus. "Ausgebildete Juristen wissen, wie wenig man angesichts eines Entscheidungsproblems mit Normtexten allein anfangen kann" (Busse 1992:315). Das Wissen über die Praxis hat der Klient aber im Regelfall noch weniger als ein Wissen über die Rechtslage, was zu einer weiteren Hürde für den juristischen Laien und seinen Versuch der selbstständigen Problemlösung wird. Diese verschiedenen Handlungskontexte und das Nichtvertrautsein des Klienten mit dem professionellen

---

<sup>11</sup> 1. Einseitig nachgeben, 2. eigene Position einseitig durchsetzen (durch Einschüchterung, Bestrafung usw.), 3. eine Verhandlung führen, 4. Mediation, 5. vor Gericht gehen, 6. Schiedsleute entscheiden lassen, 7. den Streit schlichten, 8. eine autokratische Entscheidung herbeiführen (z.B. durch Vorgesetzte) (Montada/Kals 2001:11f.).

Handlungskontext schlagen sich nun unmittelbar in der Anliegensformulierung nieder.

Der Klient hat ohne den Zugang zu diesem Wissen keine Möglichkeiten zur Bildung möglicher Handlungspläne und zur Einschätzung deren voraussichtlichen Erfolges, da er nicht weiß, welche Mittel angestrengt werden müssen. Er ist also mit anderen Worten nicht in der Lage seine Ausgangsposition und mögliche Wege im Gefüge der Rechtsordnung zu beurteilen. Dies müsste er aber sein, um in diesem Kontext ein Ziel und damit einen Handlungsplan ausbilden zu können. Da er dies nicht selbst kann, wird auch klar, weshalb er kein Anliegen bezogen auf seine Problem-Stellung formulieren kann. Daher ist also auch die Planbildung Aufgabe des Anwalts, womit er auch in allen mir vorliegenden Gesprächen anschließt. Dies geschieht allerdings hier ohne vorher mögliche Ziele zu explizieren und mit dem Mandanten zu diskutieren und führt in den Fällen zu Schleifenbildungen, Missverständnissen und Wiederholungen, in denen der Anwalt Ziele annimmt, die nicht jene des Mandanten im alltagsweltlichen Kontext berücksichtigen. Damit deuten sich bereits einige Problemlagen anwaltlicher Erstgespräche an.

Vor dem Stadium der Ziel- und Planbildung, das Mandanten im juristischen Handlungskontext ebenfalls mangels der Einschätzung ihrer Situation nicht durchlaufen können, steht das der Motivation (Rehbein 1977:50f.). Auch hier setzt sich die Problematik fort: Die Motivation im Falle der Klienten, die zum Anwalt gehen, ist die Transformation eines für sie negativen oder nachteiligen Zustandes in einen für sie vorteilhafteren, ohne jedoch genauer einschätzen zu können, wo sie stehen, wie und mit welchem Aufwand der bessere Zustand hergestellt werden kann. Aus Unkenntnis ihrer Möglichkeiten, oder wenn die Alltagsmuster zur Problemlösung nicht mehr ausreichen, suchen Klienten die professionelle Hilfe eines Anwalts, der die weiteren Handlungsstadien für sie übernimmt. Dies zeigt der folgende Transkriptausschnitt besonders deutlich:

- [4]  
 A [v] Jä  
 M [v] von der gegnerischen Seite bekommen haben, ((1s ea)) Jä und nun müssen
- 
- [5]  
 M [v] wir mal schauen, wie wir • jetzt aus dieser Sache — ja ich sag jetzt mal auch
- 
- [6]  
 M [v] günstigenfalls bedient — ((1,1s)) aus irgendeinem Schlamassel oder was auch
- 
- [7]  
 A [v] Was für ein Schlamassel?  
 M [v] immer ansteht, irgendwie herauskommen. Ja, weiß ich nicht. Ich kann s dir nicht  
 M [ko] ((lachend-----
- 
- [8]  
 A [v] Äh... Ja  
 A [ko] ((lachend))  
 M [v] sagen. Also ich/ mir sind eben durch Unkenntnis der Rechts lage  
 M [ko] -----))

[9]

A [v] • • Also, • generell.

M [v] da...

Der Mandant formuliert hier sehr vage alles, was in der weiteren Folge passieren wird, (*aus irgendeinem Schlamassel oder was auch immer ansteht*) und deutet auf eine mögliche Lösung (*irgendwie herauskommen*). Der Mandant scheint nicht in der Lage, sich ein Bild zu machen, weder über den Standpunkt, den er selbst in dem Geschehen einnimmt bzw. einnehmen wird, noch über die Möglichkeiten, die er hat oder über das weitere Vorgehen. Ihm fehlt also sowohl die Einschätzung als auch das Musterwissen. Dies begründet er sehr treffend mit: *durch Unkenntnis der Rechtslage*. Das einzige, was er bezüglich seines Anliegens sagen kann, ist, dass sich der Fall möglichst nicht zu seinem Nachteil entwickeln soll (*günstigstenfalls bedient*). Auch die Wahl dieser Formulierung zeigt, dass er nicht weiß, wie die Sache ausgehen kann. Ihm wäre es lieber, es würde positiv enden, das wäre der *günstige* Fall, er schließt aber die Möglichkeit auch nicht aus, dass er mit Verlusten aus der Sache herausgeht, was der Formulierung "*günstigenfalls*" (Fl.6) zu entnehmen ist.

Die Motivation der Klienten im anwaltlichen Erstgespräch ist es also, ein Problem in irgendeiner Weise für sie zufriedenstellend zu lösen. Handlungsmöglichkeiten oder Vorstellungen vom Ablauf haben sie meist nicht, weil sie nicht mit den professionellen Mustern des juristischen Handlungskontextes vertraut sind. Mit dem Aufsuchen des Anwalts und der Anliegensübertragung konstatieren sie genau das. Dies bestätigt sich auch in einem Interview mit dem Anwalt über seine Arbeit:

Die Mandanten haben irgendwie vage Vorstellungen: 'Vielleicht könnt man da irgendwas machen?', weil sie einfach nicht juristisch geschult sind. Und bei der Behörde, da will der Mandant irgendwas, eine Baugenehmigung kriegen, einen Bescheid überprüft haben usw. Aber wenn die hierher kommen, dann ist das alles schwammig. [...] Die halten sich alles offen und sagen: 'lass den Anwalt mal machen, der wirds schon richten'. [...] Ein Verkehrsunfall, das ist ja eigentlich eine einfach strukturierte Sache. Aber auch da haben wir es häufig, dass der noch nicht einmal sagen kann: 'Ich hab hier einen Schaden. Ich bitte Sie, diesen Schaden geltend zu machen'. Das ist eigentlich der Auftrag. Da muss ich dann selbst überlegen, er will Schadenersatz. Er kann aber auch genauso gut was anderes wollen. *Das Anliegen kommt tatsächlich nicht rüber* (Interview mit dem beteiligten Anwalt 30.03.09, 7:50).

Hier wird deutlich, dass Mandanten also durchaus "etwas wollen", wenn sie einen Anwalt aufsuchen. Dies bleibt im Gespräch aber zunächst nur sehr unbestimmt. Daraus ergibt sich umso mehr die Wichtigkeit kommunikativ gut geschulter Anwälte.

## 7. Ausblick

Anwaltliche Arbeit ist maßgeblich eine kommunikative Tätigkeit. Diese Tätigkeit lässt sich mit diskursanalytischen Kategorien beschreiben, die nicht zuletzt auch im Hinblick auf die Schlüsselqualifikationen in der juristischen Ausbildung nütz-

lich werden können. Konkret konnte für die untersuchten Gespräche gezeigt werden, dass Mandanten kein Anliegen formulieren, sondern in Form einer Anliegensübertragung den Anwalt damit beauftragen. Dies ist ein überraschender Befund, da die Ermittlung des Anliegens für die darauf aufbauende Zusammenarbeit von Anwalt und Mandant die wichtigste Aufgabe im anwaltlichen Erstgespräch ist. Gründe für das Nicht-Formulieren des Anliegens lassen sich finden, wenn man die Stadien des Handlungsprozesses (Rehbein 1977) auf die Handlungen der Beteiligten im anwaltlichen Erstgespräch bezieht. Mandanten können diese Stadien im juristischen Kontext nicht durchlaufen, sie scheitern bereits an der Einschätzung ihrer Situation. Diese Unmöglichkeit, sich in der juristischen Welt zurechtzufinden, zeigt sich im gesamten Verlauf des anwaltlichen Gesprächs.

Diese Ergebnisse können, betrachtet man die zugrunde liegende Datenmenge, nur eine erste Annäherung an das Thema sein, an die die Analyse eines größeren Korpus anknüpfen soll. Letztlich muss das Ergebnis, das am Ende eines juristischen Verfahrens steht, wieder in die Alltagswelt des Mandanten integriert werden und hat für den Mandanten konkrete Folgen. Daher ist es umso wichtiger, dass im Laufe der Mandatsbearbeitung eine zufriedenstellende Lösung im Interesse der Mandanten erarbeitet wird. Diese gilt es von Seiten des Anwalts mit einem professionellen, reflektierten Gesprächsverhalten herbeizuführen und die Situation gewinnbringend für alle Beteiligten zu steuern. Um das anwaltliche Gesprächsverhalten zu beschreiben, zu trainieren und damit letztlich zu verbessern, können gerade Untersuchungen, die auf authentischen Gesprächen aus der anwaltlichen Berufspraxis basieren, einen wichtigen Beitrag leisten. Die verpflichtende Integration der Ausbildung von Schlüsselqualifikationen im Jurastudium setzt ein deutliches Signal zur Notwendigkeit dafür.

## 8. Literatur

- Becker-Mrotzek, Michael / Brünner, Gisela (2007): Anliegensklärung: Anliegen formulieren und explorieren. In: Redder, Angelika (Hg.), *Diskurse und Texte*. Tübingen: Stauffenburg, 665-682.
- Becker-Mrotzek, Michael (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden. In: *Text- und Gesprächslinguistik (HSK 16/2)*, 1505-1525.
- Becker-Mrotzek, Michael / Ehlich, Konrad / Fickermann, Ingeborg (1992): Bürger-Verwaltungs-Diskurse. In: Fiehler, Reinhard / Sucharowski, Wolfgang (Hg.), *Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 234-253.
- Becker-Mrotzek, Michael / Fickermann, Ingeborg (1992): Das Verhältnis von Mündlichkeit und Schriftlichkeit in kommunikationsintensiven Berufen. In: Antos, Gerd / Augst, Gerhard (Hg.), *Textoptimierung. Das Verständlichmachen von Texten als linguistisches, psychologisches und praktisches Problem*. Frankfurt: Lang, 83-115.
- Boettcher, Wolfgang / Meer, Dorothee (Hg.) (2000): "Ich hab nur ne ganz kurze Frage" – Umgang mit knappen Ressourcen. Sprechstundengespräche an der Hochschule. Neuwied: Luchterhand.
- Borutta, Bernd (1996): *Das anwaltliche Mandantengespräch für Einsteiger*. Neuwied: Luchterhand.

- Bundesrechtsanwaltskammer (2010a): Kleine Mitgliederstatistik, Stand 1.1.2010  
<http://www.brak.de/seiten/pdf/Statistiken/2010/MGklein2010.pdf>
- Bundesrechtsanwaltskammer (2010b): Entwicklung der Zahl zugelassener Rechtsanwälte von 1950 bis 2010  
<http://www.brak.de/seiten/pdf/Statistiken/2010/EntwicklungRAe.pdf>
- Bundesrechtsanwaltskammer (2005): Unabhängig, verschwiegen, loyal! Plakate und Flyer für die Kanzlei. In: BRAKMagazin 1, 4.
- Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO)  
<http://bundesrecht.juris.de/brao/BJNR005650959.html#BJNR005650959BJNG000100666>.
- Busse, Dietrich (1992): Recht als Text. Linguistische Untersuchungen zur Arbeit mit Sprache in einer gesellschaftlichen Institution. Tübingen: Niemeyer.
- Weber, Klaus (Hg.) (2007): (Creifelds) Rechtswörterbuch, 19.Aufl. München: Beck.
- Creutz, Marcus (2006): Wie sag ich's meinem Mandanten? Marketing fängt bei der Sprache an. In: BRAKMagazin 04, 4-5.
- Danet, Brenda / Hoffman, Kenneth / Kermisch, Nicole (1980): Obstacles to the Study of Lawyer-Client Interaction: The Biography of a Failure. In: Law & Society Review 14/4, 905-922.
- Deutsches Richtergesetz (DRiG)  
<http://bundesrecht.juris.de/drig/BJNR016650961.html#BJNR016650961BJNG000300666>.
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen (1976): Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen (HIAT). In: Linguistische Berichte 45, 21-41.
- Felstiner, William / Sarat, Austin (1995): Divorce Lawyers and Their Clients. Power and Meaning in the Legal Process. New York: Oxford University Press.
- Feuerich, Wilhelm / Braun, Anton (2000): Bundesrechtsanwaltsordnung. Recht für Anwälte aus dem Gebiet der Europäischen Union. Kommentar. München: Vahlen.
- Griemert, Sven (2004): Der Anwalt im Markt. Zum Selbstverständnis der Anwälte. In: BRAKMagazin 05, 4.
- Harenburg, Jan / Seeliger, Gerd (1979): Transformationsprozesse in der Rechtsanwaltspraxis. Eine Untersuchung von Rechtsanwalt/Klienten-Gesprächen. In: Böhme, Gernot / von Engelhardt, Michael (Hg.), Entfremdete Wissenschaft. Frankfurt: Suhrkamp Wissenschaft, 56-84.
- Hesse, Hans Albrecht (2004): Einführung in die Rechtssoziologie. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Heussen, Benno (1999): Anwalt und Mandant. Ein Insider-Report. Köln: Otto Schmidt.
- Hoffmann, Ludger (1998): Fachtextsorten der Institutionensprache I: das Gesetz. In: Hoffmann, Lothar et al. (Hg.), Fachsprachen (HSK 14,1). Berlin: de Gruyter, 522-528.
- Hommerich, Christoph / Kilian, Matthias / Dreske, René (Hg.) (2008): Statistisches Jahrbuch der Anwaltschaft 2007/2008. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Hommerich, Christoph / Kilian, Matthias (2007): Mandanten und ihre Anwälte. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.
- Hommerich, Christoph / Kilian, Matthias (2006): Die Berufssituation junger Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte. Bonn: Deutscher Anwaltverlag.

- Kasperek, Elisabeth (1996): Erfahrungen mit Sprache in einer Rechtsanwaltspraxis. In: Osnabrücker Beiträge zur Sprachtheorie (OBST) 53, 61-74.
- Kilian, Matthias (2008): Das anwaltliche Mandat. München: C.H. Beck.
- Klinge, Hildegard / Klinge, Erich (1998): Mandantengespräch und Konfliktbewältigung. Köln: O. Schmidt.
- Kluge, Friedrich (2002): Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache. Berlin: de Gruyter.
- König, Eckard / Weth, Stephan (2004): Das Mandantengespräch – effiziente Beratung in der anwaltlichen Praxis. Saarbrücken: Juris.
- Lalouschek, Johanna (2005): Medizinische Konzepte ärztlicher Gesprächsführung – am Beispiel der psychosomatischen Anamnese. In: Neises, Mechthild / Ditz, Susanne / Spranz-Fogasy, Thomas (Hg.), Psychosomatische Gesprächsführung in der Frauenheilkunde. Stuttgart: Wiss. Verlagsgesellschaft, 48-72.
- Löning, Petra (2001): Gespräche in der Medizin. In: Antos, Gerd et al. (Hg.), Text- und Gesprächslinguistik (HSK 16,2). Berlin: de Gruyter, 1576-1588.
- Löning, Petra (1994): Versprachlichung von Wissensstrukturen bei Patienten. In: Redder, Angelika / Wiese, Ingrid (Hg.), Medizinische Kommunikation. Diskurspraxis, Diskursethik, Diskursanalyse. Opladen: Westdt. Verlag, 97-114.
- Maley, Yon / Candlin, Christopher / Crichton, Jonathan / Koster, Pieter (1995): Orientations in lawyer-client interviews. In: Forensic Linguistics 2/1, 42-55.
- Meer, Dorothee (2006): Hochschultypische Sprechstundengespräche – Ein Gesprächstyp zwischen Empirie und Potential. In: Wildt, Johannes (Hg.), Consulting, coaching, supervision (Blickpunkt Hochschuldidaktik 117). Bielefeld: Bertelsmann, 132-145.
- Meer, Dorothee (2003): Sprechstundengespräche an der Hochschule. Ein Ratgeber für Lehrende und Studierende. Hohengehren: Schneider.
- Meer, Dorothee (2001): "So das nimmt ja gar kein Ende heute, is ja furchtbar" – Ein gesprächsanalytische fundiertes Fortbildungskonzept zu Sprechstundengesprächen an der Hochschule. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 2, 90-114, [www.gespraechsforschung-ozs.de](http://www.gespraechsforschung-ozs.de).
- Montada, Leo / Kals, Elisabeth (2001): Mediation: Lehrbuch für Psychologen und Juristen. Weinheim: Beltz PVU.
- Nothdurft, Werner (1984): "...äh folgendes problem äh..." Die interaktive Ausarbeitung "des Problems" in Beratungsgesprächen (Forschungsberichte des IDS 57). Tübingen: Narr.
- Nowak, Peter (2007): Eine Systematik sprachlichen Handelns von Ärzt/inn/en. Metastudie über Diskursforschung zu deutschsprachigen Arzt-Patient-Interaktion. Wien: Dissertation.
- Österreichische Rechtsanwaltsordnung (RAO)  
<http://www.rechtsanwaelte.at/www/getFile.php?id=81> .
- Pick, Ina (2009): "Äh wo drückt bei Ihnen der Schuh?" Das Anliegen im anwaltlichen Erstgespräch. Universität Wien: Diplomarbeit.
- Pick, Ina (in Vorb.): Das sprachliche Handeln im anwaltlichen Mandantengespräch – eine diskursanalytische Untersuchung. Technische Universität Dortmund: Dissertation.
- Preuschen von, Anabel (2005): Ausbildung des Anwaltsnachwuchses. Studium und Vorbereitungsdienst. In: BRAKMagazin 06, 9.

Rechtsdienstleistungsgesetz (RDG)

<http://bundesrecht.juris.de/rdg/BJNR284010007.html#BJNR284010007BJNG000100000>.

Rehbein Jochen / Schmidt, Thomas / Meyer, Bernd / Watzke, Franziska / Kerkenrath, Anette (2004): Handbuch für das computergestützte Transkribieren nach HIAT. In: Arbeiten zur Mehrsprachigkeit 56.

Rehbein, Jochen (1979): Sprechhandlungsaugmente. Zur Organisation der Hörersteuerung. In: Weydt, Harald (Hg.), Die Partikeln der deutschen Sprache. Berlin: de Gruyter, 58-74.

Rehbein, Jochen (1977): Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache. Stuttgart: Metzler.

Reitemeier, Ulrich (1994): Beraten und institutioneller Kontext. In: Nothdurft, Werner / Reitemeier, Ulrich / Schröder, Peter: Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Tübingen: Narr, 230-259.

Rittershaus, Gerald (1999): Anwalt und Mandant. In: Hommelhoff, Peter / Müller-Graf, Christian / Ulmer, Peter (Hg.), Die Praxis der rechtsberatenden Berufe. München: Beck, 1-16.

Rost-Roth, Martina (2003): Anliegenformulierungen: Aufgabenkomplexe und sprachliche Mittel. In: Baumgarten, Nicole / Böttger, Claudia / Motz, Markus / Probst, Julia (Hg.), Übersetzen, Interkulturelle Kommunikation, Spracherwerb und Sprachvermittlung – das Leben mit mehreren Sprachen, Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht (Online), 187-209, <http://zif.spz.tu-darmstadt.de/jg-08-2-3/beitrag/TOC.htm>.

Schmidt-Räntsch, Jürgen (2009): Deutsches Richtergesetz. Kommentar. München: Beck.

Spiegel, Carmen / Spranz-Fogasy, Thomas (2001): Aufbau und Abfolge von Gesprächsphasen. In: Antos, Gerd et al. (Hg.), Text- und Gesprächslinguistik (HSK 16,2). Berlin: de Gruyter, 1241-1251.

Spranz-Fogasy, Thomas (2005): Kommunikatives Handeln in ärztlichen Gesprächen – Gesprächseröffnung und Beschwerdenexploration. In: Neises, Mechtild / Ditz, Susanne / Spranz-Fogasy, Thomas (Hg.), Psychosomatische Gesprächsführung in der Frauenheilkunde. Stuttgart: Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft, 17-47.

Wein, Thomas (1995): Recht durch Rechtsanwälte? Berlin: Duncker&Humbolt.

Ina Pick (MA)

Brabanter Straße 7

50674 Köln

[mandantengespraech@inapick.de](mailto:mandantengespraech@inapick.de)

Veröffentlicht am 7.3.2011

© Copyright by GESPRÄCHSFORSCHUNG. Alle Rechte vorbehalten.