

Ricarda Wolf

**Rentenberatung:
Tipps und Hilfen für das Gespräch**

Brühl/Rheinland 2006

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-938407-16-5

ISSN 0179-1982

Druck: Statistisches Bundesamt
Zweigstelle Bonn

Impressum:

Fachhochschule des Bundes
für öffentliche Verwaltung
Willy-Brandt-Str. 1
50321 Brühl

www.fhbund.de

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	5
2.	Grundlagen der Kommunikation	15
2.1.	Wie zuverlässig sind unsere Instrumente zur Verständigung?	15
2.2.	Wer „kontrolliert“ den Gesprächsverlauf?	17
2.3.	Wie sieht das in der Rentenberatung aus?	22
2.4.	Sind Beziehungen wirklich so wichtig? Vom rituellen Gleichgewicht im Gespräch	24
3.	Behördenlust statt –frust? – Einige Wesensmerkmale der Kommunikation öffentlicher Verwaltungen	27
3.1.	Die Bedingungen der Verwaltungskommunikation im Überblick	28
3.2.	Gründe für das erhöhte Störpotenzial	30
3.2.1.	Verrechtlichung	30
3.2.2.	Massenhaftigkeit, Verfahrensregeln und Schriftdominanz	32
3.2.3.	Unterschiedliche Handlungsvoraussetzungen	33
4.	Phasenbezogene kommunikative Aufgaben und Verfahren in der Rentenberatung	36
4.1.	Ratschläge sind wie Schläge? Grundvoraussetzungen des Beratens	36
4.2.	Eis brechen? Begrüßung und Gesprächseröffnung	43
4.3.	Was will der eigentlich? Die Verständigung über das Anliegen	46
4.3.1.	Schon klar, worum es geht? Wie das Standardwissen über typische Anliegen zur Falle werden kann	47
4.3.2.	Wer berät, hört zu? Exkurs über Aktives Zuhören	55
4.3.3.	Die Falldarstellung als kommunikative Herausforderung	61
4.3.4.	Geteilte Aufmerksamkeit ist halbe Aufmerksamkeit – einige Risiken der simultanen Nutzung verschiedener Informationsquellen	70
4.3.5.	Zuhören, unterbrechen, lenken? - Lebens- und Leidensgeschichten in der Rentenberatung	75
4.3.6.	Techniken zur Steuerung des Erzählens	96

4.4.	Die Bearbeitung des Anliegens – Verständlichkeit als kommunikative Herausforderung in der Rentenberatung	105
4.4.1.	Umgang mit Fachwörtern und fachsprachlichen Formeln	106
4.4.2.	Wege bahnen: Die Strukturierung von fachspezifischen Informationen	113
5.	Phasenübergreifende Aufgaben: Umgang mit Emotionen	127
5.1.	Unzufriedenheit / Beschwerden bearbeiten	128
5.2.	Trauernde beraten	136
5.3.	Mit „Besserwissern“ umgehen	141
5.4.	Unangenehme Mitteilungen machen	150
6.	Zusammenfassung – Leitfaden	167
7.	Literatur	179
8.	Anhang: Erläuterungen zur Notation der Gesprächsbeispiele	182

1. Einleitung

Beraten als „Handwerk“

Beraten bedeutet miteinander sprechen. Es gibt kein anderes Medium als das Gespräch, durch das der Berater¹ seine berufliche Tätigkeit ausübt. Inwiefern er die Instrumente dafür beherrscht, ist gleichzusetzen mit der Frage, inwiefern ein Tischler mit Kreißäge und Hobel umgehen kann. Es genügt nicht, etwas von der Statik von Möbeln und von der Beschaffenheit verschiedener Holzarten zu verstehen. Man muss auch die Methoden und Instrumente kennen, um das Holz in die gewünschte Form zu bringen. Und so gehört auch zum Handwerk des Rentenberaters mehr als das fachliche Wissen. Das Fachwissen ist gleichsam nur das „Rohmaterial“. Damit es in der Beratung zur Lösung eines Kundenproblems führen kann, muss der Berater die Instrumente der beratenden Gesprächsführung beherrschen. Dieses „Handwerk“ erwirbt man – anders als die Fähigkeit zur Kommunikation im Alltag – nicht automatisch durch Bildung und Erziehung bis zum frühen Erwachsenenalter. Denn bei der Rentenberatung handelt es sich um einen spezifischen institutionellen Gesprächstyp, mit dem die meisten Menschen erst im Erwachsenenalter bewusste Erfahrungen machen (und dann zuerst als Klienten). Er ist durch die Aufgaben und Umweltbedingungen von öffentlichen Verwaltungen allgemein und der gesetzlichen Rentenversicherung im Besonderen gekennzeichnet. Die Kommunikation zwischen Behörden und Bürgern gilt als Kommunikation mit erhöhtem Störpotenzial. Daraus erwachsen – im Vergleich zur Alltagskommunikation – besondere Anforderungen an die Gesprächsführung, für deren Bewältigung es spezifische Methoden und Techniken gibt.

Im Fall des Tischlers geht man offenbar davon aus, dass er die für seine Tätigkeit notwendigen Instrumente und Methoden nicht ausschließlich durch Beobachtung und die Versuch-Irrtum-Methode erlernt. Es bedarf zusätzlich einer systematischen Unterweisung, und deshalb gehört das Tischlerhandwerk auch zu den Ausbildungsberufen. Nicht anders verhält es sich beim „Handwerk“ der Gesprächsführung in der Beratung. Auf eine Reihe der hier hilfreichen Techniken

¹ Gemeint ist hier natürlich auch die Beraterin. Sie finden in dieser Veröffentlichung einen flexiblen Umgang mit dem Problem, dass die maskuline Endung im Deutschen auch weibliche Personen mit einschließen kann, letztere sich dadurch aber (zu Recht) nicht immer angesprochen fühlen: Neben den verschiedensten Formen des sogenannten „Splittings“ (z.B. Berater/in) wird manchmal auch das „generische Maskulinum“ verwendet. Maßgabe ist dabei eine möglichst flüssige Lesbarkeit des Textes.

kommt man nicht einfach so – d.h. indem man seine kommunikative Alltagskompetenz auf das institutionelle Beratungsgespräch anwendet.

Adressaten und Konzept

Das vorliegende Buch will hier Unterstützung bieten. Es richtet sich zum einen an Personen, die am Anfang einer Tätigkeit als Rentenberater/innen stehen. Es will jedoch auch den routinierten Profis nützlich sein – sei es zur Bestätigung des eigenen Tuns, sei es zur Identifizierung des einen oder anderen Elements von „Betriebsblindheit“, das sich nach all den Jahren eingeschlichen haben mag. Vielleicht ist der eine oder andere Tipp zum Ausprobieren drin? Darüber hinaus richtet es sich an die Auszubildenden und Studierenden von Einrichtungen, die Nachwuchskräfte für die Rentenversicherung ausbilden, an die Lehrenden dieser Einrichtungen sowie an Dozentinnen und Dozenten betrieblicher Weiterbildungen zur Rentenberatung. Weiter werden jene Mitarbeiter/innen von Rentenversicherungsträgern angesprochen, zu deren Berufsalltag der (telefonische) Kontakt mit Kunden / Versicherten gehört, auch wenn sie nicht als Rentenberater im engeren Sinne arbeiten. Und schließlich kann es für Lehrende und Studierende sozialwissenschaftlicher Disziplinen interessant sein, die sich über Anwendungsmöglichkeiten gesprächsanalytischer Forschungsprojekte und / oder den institutionellen Gesprächstyp „Rentenberatung“ informieren wollen.

Dieses Buch beruht auf einem Forschungsprojekt (siehe unten). Es ist aber nicht als Forschungsbericht angelegt, sondern als Handbuch für die Beratungspraxis. Deshalb habe ich auf einen Forschungsüberblick zu Beratungsgesprächen sowie auf umfassendere theoretisch-methodische Reflexionen verzichtet. Dem entspricht auch das Bemühen, den Text so abzufassen, dass er ohne besondere sprach- und kommunikationswissenschaftliche Vorkenntnisse verständlich ist. Einige Grundlagen werden im 2. und 3. Kapitel vermittelt. Weiter ist das Buch so aufgebaut, dass es den unterschiedlichsten Zeitressourcen und Lesegewohnheiten entgegenkommt (siehe unten den Punkt „Aufbau“).

Wer allerdings allgemeingültige Rezepte für „gute“ und „schlechte“ Formulierungen sucht, wird hier nicht fündig. Es würde dem Wesen von Kommunikation widersprechen, solche Negativ- und Positiv-Listen aufzustellen, wie man sie häufig in Kommunikationsratgebern findet. Denn welche kommunikative Strategie, welche Formulierung in einem Gespräch zum „Erfolg“ führt, hängt immer von der jeweiligen Situation ab. Und in jeder Situation hat eine Strategie bzw. ein Verfahren sowohl Vor- als auch Nachteile, die man als Akteur – nicht unbedingt bewusst

- im Sinne einer Kosten-Nutzen-Rechnung abwägt. In diesem Sinne werden in dem vorliegenden Text die Chancen und Risiken diskutiert, die je nach Situation mit kommunikativen Verfahren in der Rentenberatung verbunden sind. Im Mittelpunkt stehen zu diesem Zweck Beispiele aus „echten“ Beratungsgesprächen, wie sie in verschiedenen Auskunfts- und Beratungsstellen von Rentenversicherungsträgern stattgefunden haben. Die Darstellung ist dabei jeweils so aufgebaut, dass der Beispielpräsentation eine Einführung in die kommunikative Aufgabenstellung und in den Kontext des Beispiels vorangeht. Im Anschluss folgt eine Analyse, die auf die Erklärung der jeweiligen Gesprächsdynamiken und auf die Identifizierung von Chancen und Risiken der Vorgehensweise des Beraters gerichtet ist. Im Fall von optimierbaren Vorgehensweisen werden schließlich alternative Handlungsmöglichkeiten vorgestellt. Dies sind entweder Vorschläge der Autorin oder entsprechende „Positiv-Beispiele“ aus den „echten“ Gesprächssituationen.

In diesem Zusammenhang möchte ich alle Rentenberater/innen, insbesondere diejenigen, deren Gespräche ich hier verwendet habe, um Verständnis dafür bitten, dass die Beispiele für Missgeschicke und ungünstige Vorgehensweisen etwas überwiegen. Das liegt in der Natur eines ökonomischen Erkenntnis- und Darstellungsprozesses, zumindest in der Gesprächsforschung: Wie den meisten Menschen springen auch dem Forscher bzw. Analysierenden zunächst die Fälle ins Auge, in denen etwas nicht ganz glatt gelaufen ist. Häufig treten erst, wenn man anhand eines unglücklichen Gesprächsverlaufs die Nachteile eines bestimmten Verfahrens erkannt hat, die Vorteile eines anderen Verfahrens ans Tageslicht. Das leichte Übergewicht an Unglücksfällen in diesem Buch sagt deshalb nichts über die Gesprächsführungskompetenz der an dem Projekt beteiligten Berater/innen aus! Auch nichts über die Beratungsqualität des jeweiligen Rentenversicherungsträgers. Was dies betrifft, drücken Kunden in Befragungen immer wieder eine hohe Zufriedenheit mit den Beratungsleistungen aus.

Bei alledem erhebe ich keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Der Fokus liegt auf Verfahren für diejenigen Standardaufgaben, mit denen die größten kommunikativen Herausforderungen in der Rentenberatung

verbunden sind.² Die bestehen z.B. darin,

- das Anliegen des Versicherten zu verstehen,
- biographische Darstellungen des Versicherten zu verstehen und ggf. abschweifende Erzählungen zu steuern,
- komplexe renten- und versicherungsrechtliche Sachverhalte verständlich zu vermitteln,
- emotional schwierige Situationen zu bearbeiten (z.B. bei Trauerfällen),
- Situationen mit erhöhtem Konfliktpotenzial zu bewältigen (z.B. unangenehme Mitteilungen zu machen oder mit Besserwissern umzugehen).

Wissenschaftlicher Hintergrund

Das vorliegende Buch beruht auf Untersuchungen von ca. 160 authentischen Beratungsgesprächen, die zwischen Juli 2004 und August 2005 in verschiedenen Auskunft- und Beratungsstellen von Rentenversicherungsträgern geführt worden sind. Sie erfolgten im Rahmen des Forschungsprojekts „Beratungsgespräche in der Sozialversicherung“, dessen Teilprojekt „Rentenberatung“ mit der vorliegenden Publikation abgeschlossen ist. Den Ausgangspunkt und institutionellen Rahmen dieses Forschungsprojekts bildete meine Tätigkeit als Dozentin für Sozialwissenschaftliche Grundlagen des Verwaltungsmanagements am Fachbereich Sozialversicherung der Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung:

In der Vorbereitung auf Lehrveranstaltungen und Gesprächsführungstrainings zur Rentenberatung stellte ich bald einen Mangel an Forschungsbemühungen und Publikationen zu diesem speziellen Typ von Beratungsgesprächen fest. Es gibt zwar eine reichhaltige wissenschaftliche Literatur und eine Vielzahl an praxisorientierten Lehrbüchern zu Beratungsgesprächen in verschiedenen anderen, vor allem therapeutischen, Kontexten.³ Daraus lassen sich aber nur bedingt Zie-

² Was hier als Standardaufgaben und „größte Herausforderungen“ angesehen wird, entspringt in erster Linie den Analyseergebnissen zum vorliegenden Gesprächskorpus von ca. 100 Rentenberatungsgesprächen. Dies entspricht aber weitgehend der Sichtweise von Beraterinnen und Beratern, wie ich Rückmeldungen zu einem Entwurf dieses Buches entnehmen konnte.

³ Für einen Überblick über die Ansätze und Publikationen zu Beratungsgesprächen aus der Gesprächsforschung vgl. Nothdurft / Reitemeier / Schröder (1994) und Kallmeyer (2000). Einen Überblick über psychologische Beratungsansätze und ihre Anwendung in der Bildungs- und Berufsberatung geben Ertelt / Schulz 2002. Stellvertretend für die „Ratgeberliteratur“ sei auf Bachmair et.al (1996) verwiesen.

le und Inhalte von Lehrveranstaltungen zur Rentenberatung ableiten, die sowohl wissenschaftlich fundiert als auch praxisorientiert sind.

Um dies zu erreichen, bedurfte es einer eigenen Untersuchung von Rentenberatungen mit dem Ziel, deren Spezifika im Vergleich zu anderen Beratungssituationen zu identifizieren. Es ging also nicht um eine Evaluierung der Gesprächskompetenz von Rentenberaterinnen und -beratern. Im Einzelnen sollten folgende Fragen beantwortet werden:

- Welche kommunikativen Standardaufgaben und -probleme bestehen in Rentenberatungen?
- Welche Verfahren setzen Berater/innen zur Bearbeitung dieser Standardaufgaben ein?
- Welche Chancen und Risiken sind mit diesen Verfahren je nach Situation verbunden?

Als Untersuchungsmethode bediente ich mich der Gesprächsanalyse, einem sozial- und sprachwissenschaftlichen Methodeninstrumentarium zur Dokumentation und systematischen, kontrollierten Interpretation von authentischen Gesprächen.⁴ Gegenüber Befragungsmethoden hat diese Methode für die o.g. Ziel- und Fragestellungen folgende Vorzüge:

- Infolge der ‚Flüchtigkeit‘ von Gesprächen sind die Wahrnehmungen und Erinnerungen der Gesprächsteilnehmer unweigerlich verzerrt. Diese Verzerrung würde sich ‚vererben‘ auf Untersuchungsergebnisse, die durch Befragungen zustande gekommen sind. Mit ihrer methodischen Prämisse, Forschungsfragen allein auf der Grundlage von authentischen Gesprächen zu beantworten, entgeht die Gesprächsanalyse diesen Verzerrungen.
- Eine weitreichende Ausarbeitung von Interpretationsregeln sorgt dafür, dass die Subjektivität des analysierenden Forschers weitgehend außen vor bleibt.
- Eine gesprächsanalytische Vorgehensweise liefert 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.⁵
- Für die Gestaltung des Handbuchs resultiert daraus der Vorteil, dass die Aussagen anhand „echter“ Fälle aus der (zukünftigen)

⁴ Eine verständliche Einführung in die Gesprächsanalyse gibt z. B. Deppermann 2001.

⁵ Eine Beschreibung dieser Methoden finden Sie in Becker-Mrotzeck / Brüner 1999 und Lambertini / ten Thije 2004 (online zugänglich unter www.gespraechsforschung.de).

Berufspraxis von Rentenberater/innen veranschaulicht werden können. Den Protagonisten von Beispielgesprächen müssen nicht künstliche, von der Autorin konstruierte, Formulierungen in den Mund gelegt werden. Es kommen „echte“ Berater/innen mit genau den Formulierungen zu Wort, die sie in ihren Gesprächen gebraucht haben.

Aufbau des Bandes

Das vorliegende Handbuch ist modular aufgebaut, so dass es den verschiedensten Lesebedürfnissen und Zeitressourcen entgegen kommt:

Die eiligen Leser/innen können sich anhand des zusammenfassenden Gesprächsleitfadens (Kapitel 6) informieren, welche Vorschläge zur Gesprächsführung aus den bisherigen Untersuchungen erwachsen.

Wer diese Vorschläge nicht einfach ohne Begründung hinnehmen will, oder ohne sich ein eigenes Bild gemacht zu haben, der/die sei vor allem auf die zentralen Kapitel 4 und 5 verwiesen. Sie enthalten die Analysen und Schlussfolgerungen zu den Beispielen aus den Rentenberatungen. Für denjenigen, der dieses Büchlein zu einer ersten umfassenden Einarbeitung nutzen will, können diese Kapitel in ihrem vollen Umfang von Interesse sein. Ihr Aufbau und Darstellungsstil ermöglicht aber auch die sporadische, intensive Beschäftigung mit jeweils *einem* bestimmten kommunikativen Problem. (Mit Hilfe der untenstehenden Inhaltsübersicht können Sie sich zu diesem Zweck besser orientieren.)

Die an einer Skizze der theoretischen Grundlagen interessierten Leser/innen finden in den Kapiteln 2 und 3 eine Einführung in die Grundlagen der Kommunikation und in die Spezifika von Behörden- bzw. Verwaltungskommunikation.

Kurze Inhaltsangaben zu den Kapiteln 2 bis 5:

Einige Grundlagen der Kommunikation: Wie kann man Missverständnisse und andere Kommunikationsstörungen vermeiden? Diese Frage bildet für viele Menschen den Ausgangspunkt dafür, sich überhaupt mit Sprache und Kommunikation zu beschäftigen. An ihr orientiert sich auch die Darstellung einiger Grundlagen der Kommunikation im Kapitel 2. Zunächst wird die Voraussetzung hinterfragt, die in dieser Frage stillschweigend enthalten ist, nämlich dass wir unsere Kommunikation mit anderen Menschen überhaupt von Missverständnissen

und anderen Störungen frei halten können. Dazu dient ein kurzer Einblick in die verschiedenen, den Sprechern nicht immer bewussten, Bedeutungsbestandteile einer Äußerung, in die Dimensionen des „Beziehungsaspekts“ der Kommunikation und in bestimmte Mechanismen, die negative Gesprächsentwicklungen begünstigen. Die Einsicht in diese Wesensmerkmale hilft, Kommunikationsstörungen zu reduzieren. Vollständig vermeiden können wir sie nicht – sie gehören zum Wesen des Instrumentariums, das uns für die Verständigung mit anderen Menschen zur Verfügung steht.

Wesensmerkmale der Kommunikation öffentlicher Verwaltungen: Behörden mussten sich in der Vergangenheit viel Kritik an ihrer Kommunikation mit Klienten gefallen lassen. Sie haben darauf mit einer Fülle an Aktivitäten reagiert. Nicht zuletzt ist auch die Intensivierung der Beratungstätigkeit von Rentenversicherungsträgern eine „Antwort“ darauf. Warum sich dies aber nur teilweise in höherer Kundenzufriedenheit niederschlägt, lässt sich mit einigen Wesensmerkmalen und Paradoxien der Kommunikation öffentlicher Verwaltungen erklären. Diese werden im Kapitel 3 vorgestellt. Wer sich des grundsätzlich höheren Störpotenzials von Behördenkommunikation bewusst ist, hat weniger Anlass, gereizte Verhaltensweisen von Kunden persönlich zu nehmen und kann gelassener mit Irritationen und Frustrationen auf beiden Seiten umgehen. Im Zusammenhang damit wird der Frage nachgegangen, ob es eigentlich gerechtfertigt ist, im Behördenkontext von „partnerschaftlicher“ Kommunikation zu sprechen (wie das im Zuge der Verwaltungsmodernisierung häufig getan wird): Gibt es hier nicht unweigerlich Über- und Unterordnungsverhältnisse? Wer aber ist wem untergeordnet?

Grundsätzliches zum Beraten: Beratungsgespräche als spezifischer Kommunikationstyp sind ebenfalls durch bestimmte Asymmetrien gekennzeichnet, auf die sich Schwierigkeiten in der Gesprächsführung zurückführen lassen. Um diese Merkmale von Beratungsgesprächen geht es im Abschnitt 4.1. Daraus ergibt sich u.a., dass Vertrauen auch in der Rentenberatung zu den wichtigsten Gesprächsgrundlagen gehört. Weiter wird diskutiert, wie man die Forderung nach „umfassender Beratung“ (§ 14, SGB I) mit den Grundvoraussetzungen für ein Beratungsgespräch in Einklang bringen kann. Darüber hinaus wird in diesem Abschnitt die Rolle thematisiert, die der Rentenberater im Vergleich zu Beratern in anderen Beratungskontexten einnimmt.

Gesprächseröffnung: Auch für Rentenberatungen gilt: Der Anfang eines Gesprächs sagt viel über dessen weiteren Verlauf aus bzw. hat großen Einfluss darauf, wie sich das Gespräch gestaltet. Hier werden

auch die Grundmauern für das nötige Vertrauen zwischen den Gesprächspartnern gelegt. Wie sollte angesichts dessen der Erstkontakt gestaltet werden? Ist es nötig, die Versicherten aus dem Anmeldebereich abzuholen? Müssen sie mit Handschlag begrüßt werden? Sollte das Gespräch mit einem small talk (warming up) begonnen werden? Welche Formulierung ist angemessen, um das Anliegen des Kunden zu erfragen? Antworten auf Fragen wie diese erfahren Sie im Abschnitt 4.2.

Die Verständigung über das Anliegen: Dass der Anfang eines Gesprächs entscheidend für dessen weiteren Verlauf ist, lässt sich nicht allein auf das wahrnehmungspsychologische Phänomen des „ersten Eindrucks“ zurückführen. Für Beratungsgespräche ist auch bedeutsam, wie die Verständigung über das Anliegen bzw. das „Problem“ des Ratsuchenden gestaltet wird. Hierbei stellen sich anspruchsvollere Aufgaben, als man auf den ersten Blick glauben mag. Darum geht es im Abschnitt 4.3. Im Einzelnen erfahren Sie,

- welche „Standardfehler“ gerade routinierten Beratern/-innen hier unterlaufen (4.3.1.),
- welche Schwierigkeiten die Kunden in dieser Gesprächsphase bewältigen müssen (4.3.3.),
- welche Techniken der Gesprächsführung hier hilfreich sind (4.3.2., 4.3.6.),
- warum der Blick in das elektronische Versicherungskonto ein riskantes Mittel sein kann, um die Herausforderungen dieser Gesprächsphase zu bewältigen (4.3.4.).

Umgang mit Lebens- und Leidensgeschichten: Die Rentenversicherung ist eine gesellschaftliche Institution, die unweigerlich das Leben ihrer Klienten zum Thema macht. Insofern gehören Lebensgeschichten bzw. – allgemeiner - biographische Darstellungen auch zu den legitimen Inhalten von Rentenberatungen. Für die Sachverhaltsbearbeitung interessieren die Rentenberater/innen aber nur bestimmte Aspekte, während die Versicherten meistens mehr erzählen. Angesichts knapper Zeit- und Aufmerksamkeitsressourcen erwächst für Berater/innen daraus der Bedarf, die biographischen Selbstpräsentationen der Kunden zu lenken. Im Einzelnen stellen sich folgende Fragen:

- Wieviel biographisches Erzählen kann ich zulassen?
- Wann sollte und wie kann ich das Erzählen unterbrechen, ohne unhöflich zu sein?

Antworten auf diese Fragen liefert der Abschnitt 4.3.5. Dabei soll deutlich werden, dass die Erzählungen der Versicherten weit häufiger zur Verständigung über das Anliegen und zur Problembearbeitung beitragen, als es auf den ersten Blick erscheinen mag. Dies trifft selbst dann

zu, wenn die Lebensgeschichte für den Sachverhalt nicht unmittelbar relevant ist. Zur Kompetenz eines Rentenberaters gehört deshalb nicht in erster Linie die Kenntnis von Steuerungstechniken (siehe Abschnitt 4.3.6.), sondern die Fähigkeit, die Botschaften zu erkennen, die die Versicherten mit ihren Erzählungen vermitteln.

Die Bearbeitung des Anliegens – Verständlichkeit als kommunikative Herausforderung in der Rentenberatung: In der Problembearbeitungsphase besteht das Kerngeschäft häufig darin, die Versicherten über versicherungs- oder rentenrechtliche Sachverhalte aufzuklären. Angesichts der Komplexität dieser Sachverhalte wird dies zur größten kommunikativen Herausforderung in der Rentenberatung - für beide Beteiligten. Darum geht es im Abschnitt 4.4. Die Fähigkeit des Beraters, Fachwissen für einen Laien verständlich zu vermitteln, entscheidet darüber, ob sich der Versicherte am Ende gut beraten fühlt. Zu dieser Fähigkeit gehört

- sich der fachsprachlichen Elemente bewusst zu sein, die man in der Kommunikation mit „Insidern“ verwendet,
- und diese in der Kommunikation mit Laien angemessen „übersetzen“ oder „umschiffen“ zu können (4.4.1.).

Allerdings beschränkt sich das Thema „Verständlichkeit“ nicht auf die Übersetzung von Fachsprache, zumal dies auch nicht unbegrenzt möglich ist. Verstehen kann auch durch eine sinnvolle Strukturierung von Gesprächsbeiträgen gefördert werden (4.3.2.). Zum einen spielt hier die Reihenfolge eine Rolle, in der dem Versicherten Informationen präsentiert werden (4.3.2.1.), zum anderen „Navigationshilfen“, die ihm die Struktur einer komplexen Äußerung verdeutlichen (4.3.2.2.). Schließlich stellt sich die Frage,

- ob die Verwendung eines Fachwortes durch eine/n Versicherte/n als Hinweis auf entsprechendes Fachwissen bei ihr/ihm angesehen werden kann,
- ob Rückmeldesignale wie Kopfnicken oder „mhm“ in der aktuellen Situation als Verstehenssignale gedeutet werden können.

Umgang mit Emotionen: Der Umgang mit (negativen) Emotionen gehört zu den Standardaufgaben in der Rentenberatung, die – anders als die zuvor genannten Aufgaben - nicht einer bestimmten Gesprächsphase zugeordnet werden können. Dies ist der Gegenstand des Kapitels 5.

- **Unmutsbekundungen und Beschwerden:** Es liegt im Wesen der Behördenkommunikation, dass Berater/innen des Öfteren mit solchen Emotionsausdrücken konfrontiert werden. Gemäß der verbreiteten Maxime, dass nur auf der Sachebene eine konstruktive Problembearbeitung möglich ist, versuchen Menschen

häufig, solche Unmutsbekundungen zu übergehen. Warum dies aber nur selten zum Erfolg führt, welches Missverständnis mit dieser Maxime verbunden ist und welche kommunikativen Verfahren erfolversprechender sind, erfahren Sie im Abschnitt 5.1.

- **Trauerfälle:** Mit einer ganz anderen Art von Emotionen haben es Rentenberater/innen zu tun, wenn sich Versicherte nach dem Tod eines Verwandten an sie wenden. Um das angemessene Verhalten in diesen schwierigen Situationen geht es im Abschnitt 5.2. Dabei wird der Frage nachgegangen, inwiefern Beileidsbekundungen gegenüber dem Betroffenen angemessen wären und welche alternativen Möglichkeiten es gibt, Anteilnahme zu zeigen – ohne Kosten für eine effiziente Bearbeitung des Sachproblems (z.B. Beantragung einer Hinterbliebenenrente).
- **Umgang mit „Besserwissern“:** Schließlich begegnen Rentenberater/innen von Zeit zu Zeit sogenannten Besserwissern (oder Personen, die sie als solche wahrnehmen). Dazu gehören auch Versicherte, die sich gleich zu Beginn des Gesprächs als „Kollegen“, d.h. als Experten in Sachen Rentenversicherung, darstellen. Im Abschnitt 5.3. wird am Beispiel des Gesprächs „Der DO-Angestellte“ gezeigt, in welche Fallen Berater/innen dabei geraten können, und wie sie diesen Fallen ausweichen können.
- **Unangenehme Mitteilungen:** Häufig müssen Rentenberater/innen unangenehme Mitteilungen machen, etwa wenn der/die Versicherte Auskunft über seinen Rentenanspruch (Beginn und Höhe) erbittet und nur ein niedriger Betrag errechnet werden kann, oder wenn der Berater den Kunden auf seine Versicherungspflicht aufmerksam macht (die gegebenenfalls zu nachträglichen Beitragsforderungen führt). Im Allgemeinen tendieren Menschen dazu, solche Mitteilungen angenehm zu verpacken – aus Höflichkeit gegenüber dem Gesprächspartner und/oder, um trotzdem als angenehme Zeitgenossen zu erscheinen. Häufig geht das auf Kosten der Klarheit der Botschaft, was in der Rentenberatung jedoch fatale Folgen haben kann. Welche Wege es gibt, dem Versicherten die unangenehme Botschaft unmissverständlich zu übermitteln - bei gleichzeitigem Ausdruck von Wertschätzung – erfahren Sie im Abschnitt 5.4.

Danksagung

Das „Gesprächsbuch für die Rentenberatung“ hätte ohne die Unterstützung durch Andere nicht in dieser Weise geschrieben werden können. Aus Gründen der gebotenen Anonymität muss ich darauf verzichten, die Namen all derer zu nennen, bei denen ich mich dafür bedanken möchte: Allen voran gilt mein Dank den zahlreichen Versicherten und Berater/innen, die mit einer Tonaufzeichnung ihrer Gespräche einverstanden waren. Um unter den Beratern/-innen für Unterstützung des Projekts zu werben, habe ich im Vorfeld eine Reihe von Informationsgesprächen geführt. Als erste haben mir viele Leiter/innen von Auskunfts- und Beratungsstellen interessiert zugehört und Türen für weitere Gespräche mit Beratern/-innen geöffnet. Nicht zuletzt waren einige organisatorische Maßnahmen erforderlich, um geeignete Bedingungen für die Gesprächsaufzeichnungen zu schaffen. Die erste große Tür haben mir Frau Ingeborg Aupperle, zum Zeitpunkt des Projektbeginns Leiterin des Außendienstes der Bundesversicherungsanstalt für Angestellte, und Frau Kerstin Landsiedel geöffnet. Weiter wurde das Projekt durch den Fachbereich Sozialversicherung der Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung institutionell unterstützt. Dafür danke ich Frau Gudrun Dannhauer, Leiterin des Fachbereichs und der Bildungsabteilung der Deutschen Rentenversicherung Bund, sowie Herrn Ulrich Hente, stellvertretender Fachbereichsleiter. Damit das Projekt im Einklang mit den Bestimmungen des Datenschutzes ablaufen konnte, hat Ulf-Heiko Gerold viel Zeit und Energie aufgewandt. Schließlich gilt mein Dank all jenen Beraterinnen und Beratern sowie Kolleginnen und Kollegen, die eine erste Version des vorliegenden Buches gelesen und kritisch kommentiert haben.

2. Grundlagen der Kommunikation

2.1. Wie zuverlässig sind unsere Instrumente zur Verständigung?

Viele Menschen erhoffen sich von der Teilnahme an Kommunikationstrainings oder von der Lektüre in Ratgebern zur Kommunikation Antwort auf die folgende Frage: **Wie kann man Missverständnisse und andere Kommunikationsstörungen vermeiden?** Es gibt gute Gründe, sich um eine Antwort auf diese Frage zu bemühen. Schließlich behindern Missverständnisse uns bei der Bewältigung von Aufgaben, bei der Realisierung von Zielen, Wünschen und Interessen. Im schlimmsten Fall führen sie zu Katastrophen wie Flugzeugabstürzen. Störungen in der Kommunikation zwischen Rentenversicherern und ihren Kunden

können nicht nur das Wohlbefinden der Mitarbeiter und Kunden beeinträchtigen, sondern auch Zeit und Geld kosten - auf beiden Seiten.

Dennoch müssen wir akzeptieren, dass Missverständnisse und Kommunikationsstörungen nicht generell vermeidbar sind. Das liegt u.a. an der **prinzipiellen Mehrdeutigkeit sprachlicher Zeichen** und der Subjektivität menschlicher Wahrnehmungen.

Beispiel 1 „Nett“:

Stellen Sie sich vor, Sie erhalten demnächst einen neuen Vorgesetzten bzw. eine neue Vorgesetzte. Einige Ihrer KollegInnen haben diese Person schon kennengelernt. Sie sind neugierig und fragen „Wie ist die/der Neue denn so?“ Möglich, dass die Antwort so ausfällt: „Ach, der/die ist eigentlich ganz nett“. Wahrscheinlich genügt Ihnen das nicht. Welche Eigenschaften und Verhaltensweisen des/der Neuen sollen Sie sich unter „nett“ vorstellen? Oder ist „nett“ hier gar ironisch gemeint und bedeutet so viel wie „langweilig“?

Das Wort „nett“ ist ein Beispiel für die prinzipielle Mehrdeutigkeit von sprachlichen Zeichen. Nicht alle sind gleichermaßen vieldeutig, aber prinzipiell gilt, dass jedes sprachliche Element verschiedene Bedeutungen oder Bedeutungsnuancen hat. Diese Mehrdeutigkeit hat durchaus auch einen Vorteil: Dadurch wird es möglich, mit einem begrenzten Repertoire von Zeichen, aus dem jede Sprache ja besteht, unendlich viele Sachverhalte, Gedanken, Phantasien und Träume sprachlich auszudrücken.

In der Regel sorgt der Kontext eines Wortes oder Satzes dafür, dass die Vielfalt von Bedeutungsmöglichkeiten reduziert wird. (Zum „Kontext“ einer Äußerung gehören zum einen das, was vorher gesagt wurde, zum anderen äußere Umstände eines Gesprächs wie Raum und Zeit, und schließlich die Art der Beziehungen zwischen den Kommunikationspartnern.) Dadurch wird es möglich, dass Menschen sich trotz der Mehrdeutigkeit von Zeichen verstehen können. Wenn am Neujahrsmorgen jemand zu Ihnen sagt „Ich habe einen Kater“, dann legt das Kontextmerkmal „Neujahr“ eher nahe, dass der Sprecher über Kopfschmerzen infolge intensiven Alkoholkonsums klagt, als dass ihm eine männliche Katze gehört.

Dennoch bleibt immer Interpretationsspielraum. Denn Menschen verfügen immer auch über unterschiedliche Erfahrungen und unterschiedliches Wissen, durch die einerseits jedes sprachliche Zeichen auch

individuelle Nebenbedeutungen haben kann. Andererseits deuten sie dadurch Kommunikationssituationen, also Kontextmerkmale, individuell unterschiedlich. Stellen Sie sich zum Beispiel vor, dass ein Mann seine spät am Abend heimkommende Ehefrau mit den Worten empfängt: „Hast du so lange noch im Büro zu tun gehabt? Du siehst auch ganz müde aus.“ Falls beide die Situation bzw. den Kontext dieser Frage unterschiedlich interpretieren, ist auch ihr Verständnis, was diese Worte bedeuten, unterschiedlich. Die Frau, die ihren Gatten für besonders eifersüchtig hält und/oder ein schlechtes Gewissen nach einem netten Abend mit einem Arbeitskollegen hat, könnte die Situation als „Verhör“ und die Bedeutung dieser Worte als „Fangfrage“ interpretieren. Der Mann könnte die Situation dagegen einfach als „Begrüßung“ definieren, in der seine Worte Ausdruck von Interesse, Mitgefühl, auch Stolz auf das berufliche Engagement seiner Gattin sein sollen.

Fazit:

Missverständnisse gehören zur Kommunikation! Kommunikative Kompetenz schließt daher ein:

- ⇒ die Fähigkeit, diese Ambivalenzen zu ertragen und angesichts von Ungewissheit Geduld und Gelassenheit zu entwickeln (vgl. Langfeld/ Nothdurft 2004, S. 267).
- ⇒ die Fähigkeit, sich nicht vorschnell auf *eine* (negative) Deutung einer Äußerung festzulegen, d.h. konkurrierende Deutungen von Äußerungen und Handlungen so weit es geht parallel aufrechtzuerhalten (vgl. ebenda);
- ⇒ die Fähigkeit, vorschnelle Schuldzuweisungen für Missverständnisse oder andere Kommunikationsstörungen – sei es in die eigene Richtung, sei es in Richtung des Gesprächspartners – zu vermeiden.

Sie fragen sich trotzdem, was Sie in der Rentenberatung dazu beitragen können, damit der/die Versicherte Ihnen möglichst gut folgen kann? Die Frage ist berechtigt, denn das eben formulierte Fazit schließt ja keineswegs aus, dass man etwas für die *Reduzierung* von Missverständnissen und anderen Reibungsverlusten im Gespräch tun kann. Ausführliche Antworten auf diese Frage finden Sie im Kapitel 4.

2.2. Wer „kontrolliert“ den Gesprächsverlauf?

Eng verbunden mit der Frage nach der Vermeidung von Missverständnissen ist die Frage, inwieweit wir in einem Gespräch überhaupt Einfluss auf den Gesprächsverlauf nehmen (und zum Beispiel konflik-

täre Entwicklungen vermeiden) können. „Es gehören immer zwei dazu“ – das ist ein Satz, den Sie sich nach einem verunglückten Interaktionsverlauf bestimmt schon einmal gefallen lassen mussten. **Bedeutet das aber, dass Sie es in der Hand haben, eine konfliktäre Gesprächsentwicklung zu vermeiden?** Wenn Sie nur wollen?

Beispiel 2 „Da vorn ist grün“:

Markus Meier muss wegen einer Dienstreise zum Flughafen; seine Freundin Rita fährt ihn mit ihrem Wagen hin. Aufgrund eines Staus ist die Zeit knapp geworden; Markus sitzt wie auf Kohlen. Als sich der Wagen einer momentan auf grün geschalteten Ampel nähert, ergibt sich folgender Dialog:

Markus: Du, da vorn ist grün.

Rita: (bremst ab) Fährst du oder fahr ich?

Markus: Warum bist du so gereizt?

Rita: Nee, offensichtlich bist du doch derjenige, der gereizt ist.

Markus: In einer Stunde geht mein Flieger, aber das scheint dich nicht zu interessieren. *Rita:* Und wonach sieht das aus, was ich hier gerade mache?

Usw.

Es ist mittlerweile eine Binsenweisheit, dass jede Kommunikation nicht nur im Austausch von Informationen über eine Sache (z.B. *Die Ampel ist grün*) bzw. von „Appellen“ (z.B. *Gib Gas*) besteht, sondern immer auch Selbstdarstellungs- und Beziehungsbotschaften „enthält“ (z.B. *Du brauchst mich als Dein Ratgeber*). Genauer gesagt: Jeder Kommunizierende muss damit rechnen, dass alles, was er in einer Kommunikationssituation tut, auch im Hinblick auf die Selbstdarstellungs- und Beziehungsbotschaft *interpretiert* werden kann.

Dies drückt der Kommunikationspsychologe Friedemann Schulz von Thun mit seinem berühmt gewordenen Kommunikationsmodell, dem

„Nachrichten-Quadrat“, aus:⁶

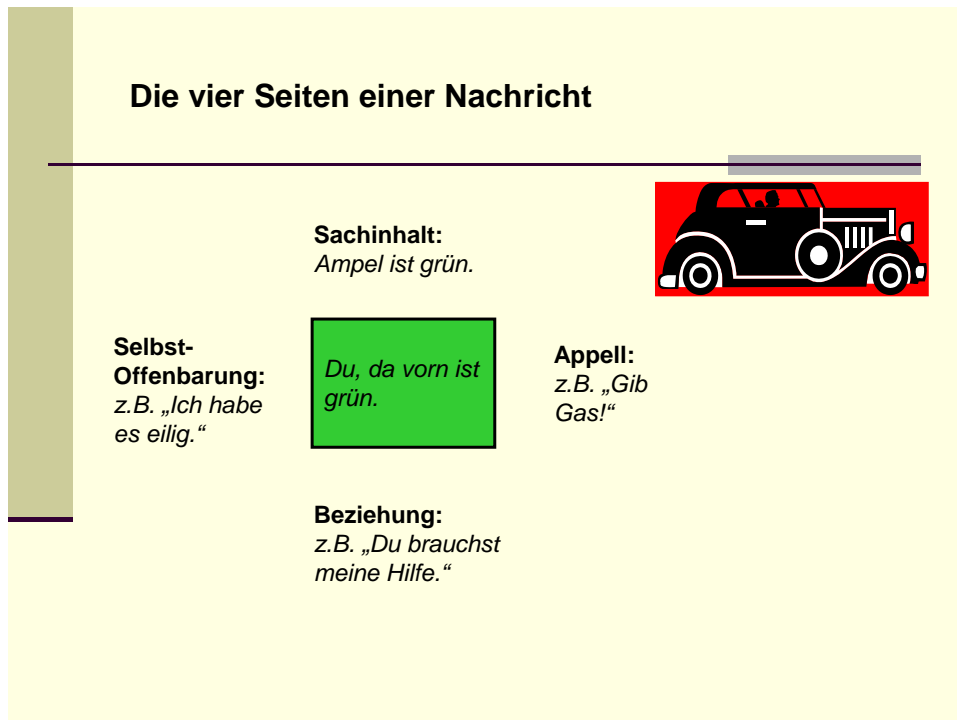


Abb. 1: Das Kommunikationsmodell („Nachrichtenquadrat“) von Schulz von Thun

Der oben angeführte Dialog ist ein typisches, wenn auch stilisiertes, Beispiel für ein „entglittenes“ Gespräch. Es zeigt zunächst: Wenn Gespräche aus dem Ruder laufen, so muss das nicht an Missverständnissen oder unvereinbaren Meinungen auf der „Sachebene“ liegen. Gründe können auch Reibungen auf der „Beziehungsebene“ sein. In den meisten Kommunikationslehrbüchern wird sogar darauf hingewiesen, dass die Beziehungsebene den Hauptanteil an Kommunikationsstörungen trägt. So zeigt Schulz von Thun an einer Reihe von Beispielen, dass Menschen ihrem Gegenüber zwar häufig (insgeheim) auf der Sachebene zustimmen, wegen Unstimmigkeiten auf der Beziehungsebene dann aber in der Sache widersprechen. Darüber hinaus münden Unvereinbarkeiten auf der „Sachebene“ früher oder später in Reibungen auf der „Beziehungsebene“. Deshalb ist es auch ein wohlfeiler Ratschlag, wenn es in Kommunikationstrainings oder Ratgeberbüchern heißt, man solle auf der Sachebene bleiben oder so schnell wie möglich zur Sachebene zurückkehren. Zu welchen Gesprächsstörungen ein Missverständnis dieses Ratschlages führen kann, zeige ich im Abschnitt 5.1. am Beispiel „Anschlussheilbehandlung“.

⁶ Der Dialog im Beispiel 2 ist eine von mir konstruierte Variante jenes Dialogs, mit dem Schulz von Thun sein „Nachrichtenquadrat“ illustriert (vgl. Schulz von Thun, 2002, S. 25ff.).

Wichtige **Dimensionen auf der Beziehungsebene** sind einerseits der **Grad an Wertschätzung** und andererseits der **Grad an Lenkung bzw. Bevormundung**, der in einer Äußerung zum Ausdruck gebracht oder aus ihr herausgehört wird. Der Tübinger Rhetorikprofessor Christian Rainer Weisbach stellt dies wie folgt dar:

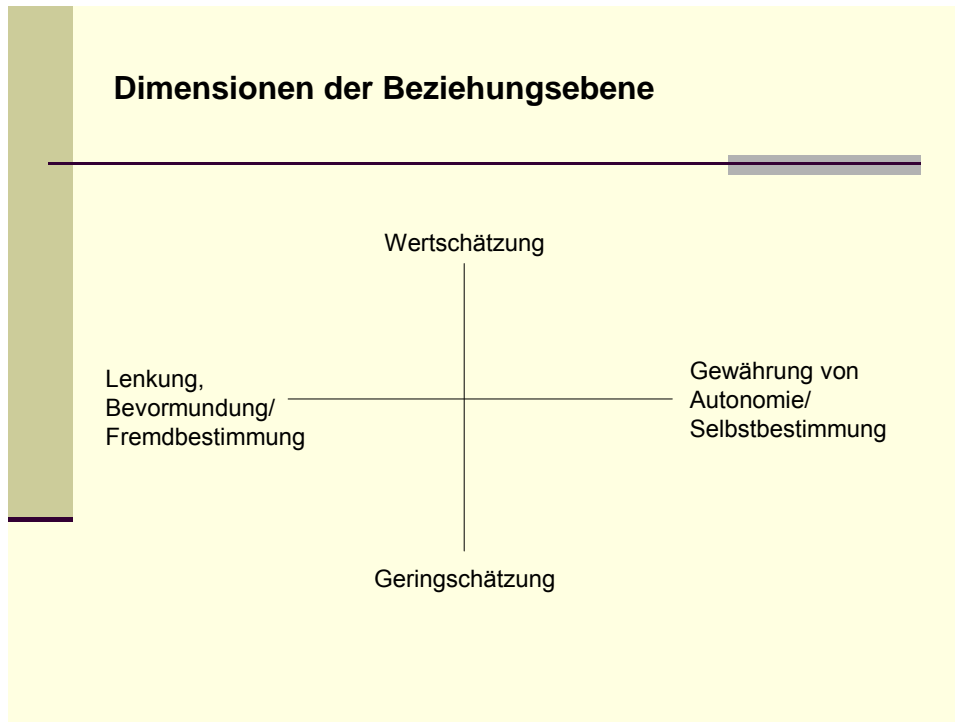


Abb. 2: Das „Verhaltenskreuz“ (vgl. Weisbach 2001, S. 71)

Welcher Grad an Wertschätzung und Lenkung in einer Äußerung „steckt“, hängt u.a. von der Wortwahl, dem Tonfall oder der begleitenden Mimik und Körpersprache ab. Auch mit der Redemenge, die wir in einem Gespräch beanspruchen, und in der Art, wie wir zu Wort kommen, sind Signale von Wertschätzung und Lenkungsansprüchen verbunden. In dem Beispiel oben verrät Ritas schnippische Antwort *Fährst du oder fahr ich?*, dass Markus` Äußerung für sie eine unangemessene Beziehungsbotschaft enthielt: Offensichtlich fühlt sie sich bevormundet, und Bevormundung setzt immer die Einschätzung des „Bevormundenden“ voraus, dass das Gegenüber die jeweilige Aufgabe nicht allein bewältigen kann. Insofern geht mit Bevormundung auf Seiten des Bevormundeten meistens auch das Gefühl von geringer Wertschätzung einher.

Für die eingangs gestellte Frage, ob und inwiefern wir es selbst „in der Hand haben“, konfliktäre Situationen zu vermeiden oder zu beenden, muss nun folgende Frage beantwortet werden: **Gehört die von Rita empfangene Beziehungsbotschaft *unweigerlich* zu der Aussage „Da vorn ist grün“?** Liegt es also an der Aussage bzw. Formulierung,

dass sich das Gespräch so entwickelt? Die Antwort ist: **Nicht unter allen Umständen**. Das wird deutlich, wenn wir uns einen alternativen Gesprächsverlauf vorstellen, wie er sich nach gängigen Normalitätsvorstellungen (zumindest in unserer Kultur) auch hätte ergeben können:

Markus: Du, da vorn ist grün. Rita: Ich beeil mich ja schon. Ich weiß, du sitzt wie auf Kohlen. Markus: Danke.
--

Zu den Umständen, unter denen die Aussage *Da vorn ist grün* als Bevormundung verstanden werden kann, könnte eine bestimmte Beziehungsgeschichte von Rita und Markus gehören, über die hier nicht weiter spekuliert werden soll. Wichtig ist in unserem Zusammenhang, **dass wir bei Kenntnis der Umstände, unter denen eine Aussage ungewollte Beziehungsbotschaften hervorbringen kann, konflikthären Entwicklungen durchaus vorbeugen können**. Zum Beispiel, indem wir versuchen, eine Formulierung zu finden, die negative Beziehungsbotschaften ausschließt oder die es dem Gesprächspartner zumindest schwerer macht, uns die Absicht einer negativen Beziehungsbotschaft zu unterstellen. (So hätte Markus seinen Hinweis auch so anbringen können: *Hast du gesehen? Da vorn ist grün.*)

In diesem Sinne haben wir es zum Teil durchaus in der Hand, wie ein Gesprächspartner auf unsere Äußerung(en) reagieren wird, und wie sich folglich das Gespräch weiter entwickeln wird. Noch einmal allgemeiner formuliert: Wer Mühe darauf verwendet, dass eine Äußerung auf der Beziehungsebene angemessen ist (das heißt Bevormundung vermeidet oder minimiert und Wertschätzung zeigt), optimiert die Bedingungen für einen Gesprächsverlauf, der auch im Hinblick auf *eigene* Handlungsinteressen günstig ist. Nach dem Motto: Wie es in den Wald hineinschallt, so schallt es auch wieder heraus.

Dennoch ist unsere Kontrolle über Folgereaktionen und damit den Gesprächsverlauf immer nur begrenzt möglich: Denn nicht immer kennen wir die näheren Umstände, die in eine scheinbar neutrale sachliche Äußerung eine negative Beziehungsbotschaft „hineinkatapultieren“. Das gilt insbesondere für alle Gesprächssituationen, in denen sich einander fremde Personen gegenüber stehen. Im Falle eines „Unfalls“, also einer Formulierung, die sich im Nachhinein als Fettnapftritt herausstellt, bleibt Ihnen nur, oder immerhin, die Möglichkeit einer kurzen Entschuldigung.

2.3. Wie sieht das in der Rentenberatung aus?

Wen wundert es angesichts dieser Grundeigenschaft von Kommunikation, dass auch Rentenberater/innen, selbst „alte Hasen“, phasenweise die Kontrolle über den Gesprächsverlauf verlieren? Häufig ist das dann zu beobachten, wenn sie sich auf kleine Machtkämpfe einlassen. Anlass solcher subtilen, erst beim genaueren Hinsehen erkennbaren, Machtkämpfe sind hier meistens „besserwisserische“ Verhaltensweisen von Versicherten (siehe auch Kapitel 5.3.) oder Unmutsäußerungen über die Behörde (siehe auch Kapitel 5.1.). Wenn Berater/innen darauf mit rechtfertigenden Erklärungen oder gar mit kleinen Gegenangriffen reagieren, gerät schnell einmal das Hauptanliegen des Kunden aus dem Blick. Oder die Arbeit auf diesen „Nebenschauplätzen“ behindert schon das *Verstehen* des Hauptanliegens durch den/die Berater/in. Dies illustriert der folgende Ausschnitt aus einem Beratungsgespräch in einer Auskunft- und Beratungsstelle. Erläuterungen zur Notation der Gesprächsausschnitte (wie werden z.B. Betonungen wiedergegeben, wie gleichzeitiges Sprechen von Berater/in und Klient/in?) finden Sie im Anhang.

Beispiel 3 „Neuberechnungsbescheid“:

Im Rahmen der Anliegensschilderung – lange bevor der Berater weiß, wegen welcher Frage der Versicherte die Beratungsstelle aufgesucht hat – ergibt sich folgender Austausch:

- 1 V: Dann äh kriegt ich, nachdem der Rentenbescheid kam,
- 2 *noch* mal einen Rentenbescheid. Frag ich mich, warum
- 3 man das nicht gleich auf den ersten Rentenbescheid
- 4 mit aufführt.
- 5 B: (MURMELND) Mal gucken, wann sind Sie in Rente?
- 6 V: Denn das sind ja alles unnötige Kosten.
- 7 B: So, jetzt woll'n wir mal kurz gucken. Ich muss es erst
- 8 mal verstehen, was bei Ihnen gelaufen ist. (Liest in den
- 9 VOM VERSICHERTEN MITGEBRACHTEN PAPIEREN.)
- 10 V: (WÄHREND BERATER LIEST) Dazu müssen Sie
- 11 natürlich erst mal wissen, dass dies der *erste* Bescheid
- 12 war. (WEIST AUF EIN SCHRIFTSTÜCK HIN.)
- 13 B: Ja, ein Neuberechnungsbescheid ist immer mindestens
- 14 der zweite, den man gekriegt hat. (Liest weiter.)
- 15 V: (WÄHREND BERATER LIEST) Ja, aber da frag ich mich,
- 16 warum muss das doppelt sein.
- 17 B: Wir müssen erst mal gucken. Ich muss es erst mal sortie-
- 18 ren. Weil alles, was bei einer deutschen Verwaltung ir-
- 19 gendwo beantragt wird, muss immer mit Bescheid ge-

20	macht werden. Da kann man nicht einfach anrufen und
21	sagen „Alles klar, Sie kriegen drei Euro mehr oder weni-
22	ger“, sondern das muss halt alles geregelt werden.
23	V: Da ist ja nichts gegen zu sagen.
24	B: (IRONISCH) Ja, ist halt so, ne? (MURMELND) So, jetzt
25	muss ich grad mal was rechnen.
26	V: (IRONISCH) Ob das <i>richtig</i> ist, ist `ne andere Sache.
27	B: Das ist was Anderes, deswegen können Sie ja Wider-
28	spruch einlegen, theoretisch, praktisch. (LEISER)
29	Jetzt woll'n wir erst mal gucken, was hier passiert ist.
30	Usw.

Der Versicherte zweifelt hier in zum Teil „besserwisserischer“ Art an, dass die Vorgehensweise des für ihn zuständigen Rentenversicherungsträgers korrekt bzw. effizient ist. Es lässt sich folgende Dynamik erkennen: Während der Berater in Zeile 7/8 zunächst noch *mehrdeutig* auf die „Klage“ des Versicherten reagiert, wehrt er sich in Zeile 13/14 mit einer leicht arroganten Herausstellung seines Wissens auf den besserwisserischen Hinweis des Versicherten in Zeile 10-12. Dass der Versicherte in Zeile 15/16 seinen Vorwurf (*warum muss das doppelt sein*) wiederholt, ist in „sachlicher“ Hinsicht wenig sinnvoll. Vielmehr scheint es hier darum zu gehen, gegen die Kompetenzdarstellung des Beraters in Zeile 13/14 zu „punkten“. Zwischen Berater und Versichertem ist ein kleiner Machtkampf entbrannt, wie auch die Fortsetzung ab Zeile 17 zeigt. Auf der sichtbaren Oberfläche erscheint dies zwar als Austausch auf der Sachebene. Hinterfragt man aber den Sinn dieses Wortwechsels im gegebenen Kontext, so liegt eher die Interpretation nahe, dass es verdeckt um die Beziehung zwischen den Beteiligten geht.

Dieser „Positionskampf“ führt dazu, dass der Berater eine Frage zu beantworten versucht, die für das eigentliche Anliegen des Kunden unerheblich ist. Denn für eine genauere Antwort auf die Frage des Versicherten, warum er zwei Rentenbescheide mit ähnlichem Inhalt erhalten hat, muss sich der Berater erst einen Überblick über den Schriftverkehr des Kunden mit der Behörde verschaffen. Indem er dies tut, verliert er aus dem Blick, dass das eigentliche Anliegen des Versicherten *nicht* in dieser Frage bestehen könnte. Tatsächlich wird nach zehn Minuten (!) deutlich, dass den Versicherten etwas ganz Anderes in die Beratungsstelle geführt hat.

Ich greife das Beispiel im Abschnitt 4.3.1. noch einmal auf und stelle dort Alternativen zu der hier beschriebenen Vorgehensweise des Beraters vor.

An dieser Stelle seien ein paar Bemerkungen zu einem universellen Interaktionsmechanismus ergänzt, der erklärt, warum es so leicht zu solchen Dynamiken kommt und warum es so schwer ist, sie zu stoppen. Wir benötigen das Wissen über diesen Mechanismus für eine Reihe weiterer Beispiele aus Rentenberatungen, die in den Kapiteln 4 und 5 diskutiert werden.

2.4. Sind Beziehungen wirklich so wichtig? Vom rituellen Gleichgewicht im Gespräch

Vielleicht haben Sie sich eben gefragt, warum die Beziehungsebene eine so dominierende Rolle spielt, dass sie sogar die primäre Konfliktquelle sein kann – selbst in institutionellen Gesprächen. Warum investieren wir so viel, um in Begegnungen mit Anderen zu lenken, wie wir wahrgenommen werden? Zum einen, weil unser psychischer Haushalt, unser emotionales Gleichgewicht, von unserem Selbstbild betroffen ist und dieses Selbstbild immer auch von Anderen in Gesprächen mitproduziert wird. Zum anderen, weil unsere Handlungsmöglichkeiten in einer Interaktion mit davon abhängen, als wer wir gelten. Um einige Beispiele für Letzteres zu nennen: Wer als kompetent und unterhaltsam gilt oder wahrgenommen wird, der kann in einer Lehr-Lern-Situation häufig längere Redezeit beanspruchen als jemand, dem diese Eigenschaften abgesprochen werden. Wer die Position eines Vorgesetzten inne hat, darf Aufgaben verteilen, Anweisungen geben, Verhalten beurteilen. Tut dies ein Mitarbeiter gegenüber einem Kollegen auf gleicher Hierarchieebene, wird dies als unangemessen empfunden und häufig scharf zurückgewiesen. Und wer als Sozialschmarotzer wahrgenommen wird, könnte in Gesprächen bei einem Sozialversicherungsträger geringere Chancen haben, seine Interessen durchzusetzen. (Im Abschnitt 4.3.5.3 präsentiere ich ein Beispiel für die Selbstdarstellung eines Versicherten, die einer solchen Wahrnehmung entgegensteuert.) Es geht also um weitaus mehr als unsere Eitelkeit, wenn wir danach streben, dass ein bestimmtes Bild von uns soziale Geltung erlangt.⁷ Es geht ganz wesentlich auch darum, dass wir bestimmte Gesprächsziele realisieren wollen.⁸

Es ist also in vielerlei Hinsicht wichtig und sinnvoll, dass Menschen sich um ihr „Gesicht“ in Interaktionen mit Anderen sorgen. Und da dies für alle Menschen gilt, ist gegenseitige Gesichtswahrung eine existen-

⁷ Unter „sozialer Geltung“ verstehe ich hier, dass die Interaktionspartner dieses Bild für die Dauer der Begegnung bestätigen bzw. keine Aktivitäten ausführen, durch die es beschädigt wird.

⁸ Dies ist der Grundgedanke einer sogenannten gesprächsrhetorischen Sicht auf Selbst- und Fremddarstellungsphänomene in Gesprächen (vgl. Wolf 1999).

zielle Grundlage menschlichen Zusammenlebens. Deshalb gibt es bestimmte soziale Regelmechanismen, die der wechselseitigen Gesichtswahrung in Begegnungen dienen. Dazu gehört dem Soziologen Erving Goffmann zufolge die Orientierung von Menschen daran, dass ein sogenanntes **rituelles Gleichgewicht** die Grundlage einer jeden Interaktion ist.⁹ In einem rituellen Gleichgewicht befinden sich die Interaktionspartner dann, wenn sie gegenseitig das Bild bestätigen, für das sie soziale Gültigkeit beanspruchen. Ist dieses Gleichgewicht über einen längeren Zeitraum einer Begegnung hinweg nicht gegeben, so verliert die Begegnung ihre Grundlage. (Früher oder später entzieht sich ein Beteiligter oder entziehen sich alle Beteiligten der Interaktion.)

Nun kommt es im alltäglichen Austausch aber unweigerlich zu zeitweiligen Störungen dieses rituellen Gleichgewichts. Um dennoch die Grundlage der Interaktion zu erhalten, setzen sich sogenannte **rituelle Ausgleichshandlungen** in Gang – ein Mechanismus, der auf die schnellstmögliche Wiederherstellung des rituellen Gleichgewichts gerichtet ist.¹⁰

Im einfachsten Fall gehören dazu zwei Grundschritte:

- Aktivitäten, mit denen der in seinem Bild „Geschädigte“ dem Anderen zeigt, dass er sich „verletzt“ fühlt und ihn zu einer Korrektur veranlasst,
- Aktivitäten, mit denen das Gegenüber (der „Schädigende“) diese Korrektur ausführt (z.B. Entschuldigungen).

Auf die Wiederherstellung des rituellen Gleichgewichts können aber auch sogenannte **aggressive Ausgleichshandlungen gerichtet sein**. Hier „antwortet“ derjenige, der sein Image als „verletzt“ ansieht, mit einer seinerseits verletzenden Aktivität. Die Chancen, dass dadurch Gleichgewicht wiederhergestellt wird, sind jedoch gering. Häufig entsteht dadurch nur eine neuerliche, stärkere Gefährdung des rituellen Gleichgewichts. Etwa, wenn der Gegenangriff „über das Ziel hinausschießt“ und die Waage dadurch nur zur anderen Seite ausschlägt. Oder die Zielperson dieses Gegenangriffs fühlt sich nicht als

⁹ Meine Ausführungen in diesem Absatz sind eine stark zusammengefasste und vereinfachte Wiedergabe der Ausführungen von Goffman in seinem Essay „On Face-Work“, der in der deutschen Übersetzung unter dem Titel „Techniken der Imagepflege“ erschien (vgl. Goffman 1991, S. 10-53).

¹⁰ Goffman verwendet den Begriff „Ritual“, weil er sich auf Handlungen bezieht, „durch deren symbolische Komponente der Handelnde zeigt, wie achtenswert er ist oder für wie achtenswert er die anderen hält... Das Image eines Menschen ist etwas Heiliges und die zu seiner Erhaltung erforderliche expressive Ordnung deswegen etwas Rituelles.“ (Goffman 1991, S. 25.)

Verursacher einer vorausgegangenen Gesichtsverletzung. Folglich sieht sie sich nun ausschließlich als Opfer einer Gesichtsverletzung, die das – für sie vorher intakte - Gleichgewicht stört.

Auf diese Weise kann sich die uns allen bekannte, unendliche Spirale von aufeinander reagierenden Gesichtsverletzungen in Gang setzen, die mit der Eigendynamik eines perpetuum mobile eine Rückkehr zum Ausgangspunkt (zur Sache) erschwert. Dies passiert, wenn auch auf ganz subtile Weise, in dem eben behandelten Beispiel „Neuberechnungsbescheid“.

Die Darstellung dieser Interaktionsmechanismen soll nicht implizieren, dass wir in sozialen Begegnungen gleichsam Sklaven unseres Strebens nach rituellem Gleichgewicht sind. Vielmehr sollte deutlich werden, dass ein zunächst sinnvoller sozialer Regelmechanismus mit Risiken behaftet ist, der uns zur Falle werden kann. Mit diesen Risiken lässt sich die Entstehung und Dynamik konfliktärer Situationen erklären. Mit der Kenntnis derselben wird es uns möglich, Interaktionsfallen wie die oben beschriebenen zu umgehen. Z.B. indem wir uns weniger schnell auf Deutungen festlegen, nach der ein Interaktionspartner eine unser Gesicht verletzende Aktivität „begangen“ hat. Oder indem wir bewusst weniger riskante Ausgleichshandlungen auswählen, oder indem wir eine Gesichtsverletzung auch einmal „unbeantwortet“ lassen. Was das im Einzelnen für die Rentenberatung bedeutet, wird in den folgenden Kapiteln an konkreten Beispielen gezeigt.

Fazit

Wir haben im Gespräch durchaus Möglichkeiten, den Gesprächsverlauf in einem für uns selbst günstigen Sinne zu steuern. Diese Möglichkeiten sind jedoch begrenzt, da wir in unserem eigenen Handeln prinzipiell auch abhängig von den (nur bedingt antizipierbaren) Interpretationen und Handlungen unseres Gegenübers sind. Diese prinzipielle wechselseitige Abhängigkeit bezeichnet man in der Fachliteratur als *Interdependenz des Handelns*. Aufgrund dieser Eigenschaft von Gesprächen gehört zu kommunikativer Kompetenz auch

- die Fähigkeit, mit dieser prinzipiellen Interdependenz eigenen Handelns umzugehen,
- Handlungsspielräume für die anderen Beteiligten zu organisieren, die es diesen ermöglichen, so zu handeln, dass man mit seinen eigenen Interessen anschließen kann (vgl. Langfeldt/ Nothdurft, 2004, S. 267).

3. Behördenlust statt –frust? – Einige Wesensmerkmale der Kommunikation öffentlicher Verwaltungen¹¹

In dem oben behandelten Beispiel („Neuberechnungsbescheid“) sagt der Berater augenzwinkernd: ... *alles, was bei einer deutschen Verwaltung irgendwo beantragt wird, muss immer mit Bescheid gemacht werden. Da kann man nicht einfach anrufen und sagen ‚Alles klar, sie kriegen drei Euro mehr oder weniger‘, sondern das muss halt alles geregelt werden.* Er bestätigt damit selbstironisch ein Vorurteil, dem Behördenvertreter immer noch unterliegen, nämlich unflexibel und „ordnungssüchtig“ auf schriftliche, amtliche Dokumente fixiert zu sein. Der Begriff der „Bürokratie“ hat in unserer Alltagssprache heute deutlich negative Nebenbedeutungen. Dabei sind eine Reihe der belächelten oder sogar verspotteten Verfahrensweisen *notwendig*, um die anstehenden Aufgaben – im Dienste der Bürger – effizient bearbeiten zu können. Die Tatsache, dass Behörden dem Bürger dienen (sollen), schließt aber eben Reibungen und Konflikte zwischen beiden Seiten nicht aus. Im Gegenteil: ein erhöhtes Störpotenzial liegt sogar in der „Natur der Sache“, d.h. in den notwendigen Merkmalen von Verwaltungsarbeit und –kommunikation. Und wechselseitige Vorurteile zwischen Behördenvertretern und Kunden sind der Ausdruck sowie das sich stets reproduzierende Ergebnis dieses erhöhten Störpotenzials. Dies spüren gerade die Mitarbeiter/innen in den Auskunfts- und Beratungsstellen, die ja häufig die ersten Ansprechpartner der Versicherten sind.

Wer sich der Merkmale von Verwaltungskommunikation als Störungsursachen bewusst ist,

- hat weniger Anlass, gereizte Verhaltensweisen von Kunden persönlich zu nehmen,
- kann vielleicht gelassener und verständnisvoller mit Irritationen und Frustrationen auf beiden Seiten umgehen

¹¹ Ich verwende die Bezeichnungen „öffentliche Verwaltung“ und „Behörde“ hier synonym. Dabei folge ich Becker-Mrotzeck, demzufolge Behörden gesellschaftliche Institutionen sind, „die in staatlicher Hoheit selbständig Verwaltungsaufgaben wahrnehmen“. (Becker-Mrotzeck 2001, S. 1507.) Verwaltung als „die überwachende, disponierende Tätigkeit im Umgang mit Gütern, Tätigkeiten und Leistungen, die nach vorgefassten Regeln geplant und stetig abläuft“ (Fuchs et al. 1978, S. 838, zitiert nach Becker-Mrotzeck 2001, S. 1506) ist nicht auf Behörden beschränkt, sondern findet z.B. auch in der Privatwirtschaft statt. Als synonym können deshalb nur die Begriffe „Behörde“ und „öffentliche Verwaltung“ angesehen werden – als solche gelten die Organisationen der gesetzlichen Rentenversicherung

- und kann aus deren Kenntnis das eine oder andere sachliche Argument gegenüber einem von der „Bürokratie“ genervten Kunden gewinnen.

Im folgenden Abschnitt 3.1. finden Sie zunächst einen Überblick über die Bedingungen, denen die Kommunikation zwischen Behördenvertretern und ihren Kunden unterliegt. Im Abschnitt 3.2. stelle ich dar, inwiefern daraus ein erhöhtes Störpotenzial resultiert.

3.1. Die Bedingungen der Verwaltungskommunikation im Überblick

Der Sprachwissenschaftler Michael Becker-Mrotzeck hat in einem Handbuchartikel die Gedanken und Forschungsergebnisse verschiedener Autoren zum Thema „Verwaltungs- bzw. Behördenkommunikation“ ausgewertet. Zusammenfassend führt er folgende Bedingungen von Verwaltungshandlungen an, die insbesondere die Kommunikation in Behörden bzw. öffentlichen Verwaltungen bestimmen:

- **Legalität:** Die Einrichtung und Zuständigkeiten von Behörden sind in einem Rechtsstaat durch demokratische Entscheidungen legitimiert und in ihren Verfahrensweisen durch entsprechende Vorschriften im Detail festgelegt (vgl. Becker-Mrotzeck 2001, S. 1507). Verwaltungshandlungen müssen auf einer angebbaren und überprüfbaren gesetzlichen Grundlage beruhen (vgl. a.a.O., S. 1508).
- **Gleichbehandlung:** „Der Verfassungsgrundsatz der Gleichheit vor dem Gesetz verlangt eine Gleichbehandlung aller Einzelfälle.“ (Ebenda.)
- **Massenhaftigkeit:** Die Zahl der Kunden vieler Behörden ist riesig, und entsprechend groß ist die Menge an Wissen und Daten, die erhoben und ausgetauscht wird. Dies erfordert eine arbeitsteilige Erledigung (vgl. ebenda), d.h. an der Bearbeitung eines Einzelfalls sind in der Regel mehrere Mitarbeiter/innen beteiligt.
- **Einheitlichkeit:** Verbunden mit den beiden zuvor genannten Bedingungen vertreten Behörden nach außen eine einheitliche Meinung (vgl. ebenda).

Die Funktionsweise von Behörden ist dementsprechend durch **klar geregelte Verfahrensweisen** gekennzeichnet. Mit der Bedingung der Legalität ist verbunden, dass die gesetzlichen Grundlagen jeweiliger Entscheidungen für alle Beteiligten (einschließlich der Kunden) transparent werden müssen. Aus alledem resultiert schließlich die **Schriftdominanz** des Verwaltungshandelns (vgl. a.a.O., S. 1507), die auch

die mündliche Kommunikation zwischen Behördenvertretern und ihren Kunden beeinflusst. „Typisch für Verwaltungsakte ist daher, dass sie als Vorgang geführt und in einer Akte fortlaufend dokumentiert werden. Nur so ist eine für die Arbeitsteilung notwendige Weitergabe der Daten... möglich.“ (a.a.O., S. 1509).

Eine weitere Bedingung von Behördenkommunikation besteht in der **Beziehung zwischen Behördenvertretern und ihren Klienten**, die man als ein komplexes, zum Teil widersprüchliches, Verhältnis von Über- und Unterordnung beschreiben kann. Im Zusammenhang damit haben die Beteiligten **unterschiedliche Handlungsvoraussetzungen und –spielräume**:

1. Auf der einen Seite sind öffentliche Verwaltungen die ausführenden Organe der vom Volk gewählten Vertreter, und Bürger/-innen sind immer potenziell Anspruchsberechtigte aufgrund von erfüllten Verpflichtungen gegenüber dem Staat. In diesem Bezugsrahmen sind **Behördenvertreter/innen** auch **als Dienende** (also „untergeordnet“ gegenüber dem Bürger) anzusehen. (Vgl. Adamaschek 2001, S. 28.)
2. Auf der anderen Seite sind öffentliche Verwaltungen mit hoheitlichen Verwaltungsaufgaben betraut, die im Zusammenhang mit Ansprüchen und Pflichten der Bürger/innen gegenüber dem Staat stehen. Dazu gehört auch eine Mitwirkungspflicht der Klienten, wenn es um die Prüfung von Anspruchsvoraussetzungen für bestimmte Leistungen geht. Die Behördenvertreter/innen verfügen damit über bestimmte Handlungsrechte, die die Handlungsspielräume ihrer Klienten bzw. Kunden einschränken können. So sind die Klienten in bestimmten Gesprächsphasen stärker zur Beantwortung von an sie gerichteten Fragen verpflichtet als umgekehrt. (Siehe auch die Fußnote 37 zum Beispiel „Der ungarische Professor“ im Abschnitt 4.3.5.1.) Zum Teil sind das Fragen oder Forderungen, die in anderen Situationen einem Fremden gegenüber unangemessen wären, siehe z.B. die Frage *Haben Sie Kinder?* im Beispiel „Türkisches Lebensmittelgeschäft“. In diesem Bezugsrahmen sind Behördenvertreter ihren Klienten „übergeordnet“. Man spricht hier auch von **institutioneller Dominanz** (vgl. Becker-Mrotzeck 2001, S. 1510).
3. Zwischen den Mitarbeitern/-innen öffentlicher Verwaltungen und ihren Kunden besteht **ungleiches Wissen**. Dabei ist es keineswegs so, dass der Wissensvorsprung nur auf der Seite der Behördenvertreter liegt. Ihr Wissensvorsprung betrifft
 - die rechtlichen Grundlagen ihres Verwaltungshandelns sowie die internen Vorschriften und Arbeitsabläufe der Behörde,

- die Kategorien und die Sprache, in denen/der man effizient über die anliegenden Sachverhalte kommuniziert (siehe Abschnitt 4.4.).

Die Kunden haben häufig einen Wissensvorsprung bezüglich der

- Problemlage, die sie zur Kommunikation mit der Behörde veranlassen,
- und ihrer lebensgeschichtlichen Hintergründe, die für den zu klärenden Sachverhalt (z.B. die Prüfung von Anspruchsvoraussetzungen für Leistungen) bedeutsam sind.

3.2. Gründe für das erhöhte Störpotenzial

Inwiefern lässt sich nun mit der Kenntnis der Bedingungen und Funktionsweisen von Behörden das erhöhte Konfliktpotenzial ihrer Kommunikation mit Kunden erklären?

3.2.1. Verrechtlichung

Infolge gesellschaftlicher Wandlungen, wie sie mit den Begriffen Individualisierung und Globalisierung¹² beschrieben werden, erhöht sich die Komplexität der rechtlichen Grundlagen von Entscheidungen. Dies erhöht den Aufwand in der mündlichen wie in der schriftlichen Kommunikation (z.B. Bescheide, Begleitbriefe), um die gesetzliche Legitimation dieser Entscheidungen transparent zu machen. Unzufriedenheit auf beiden Seiten entsteht dabei nicht nur aufgrund der Informationsmenge, sondern auch aufgrund der zunehmend schweren Verständlichkeit rechtlicher Hintergründe. Mitarbeiter/innen von Behörden müssen folglich viel mehr Augenmerk auf eine verständnisfördernde Präsentation der rechtlichen Sachverhalte legen, um das gleiche Niveau an Informiertheit ihrer Kunden wie bisher zu erreichen. Das kostet Energie und Zeit. Und Kunden müssen mehr Geduld und Verständnis dafür aufbringen, dass dies nicht immer durch die einmalige flüchtige Lektüre eines behördlichen Schreibens möglich ist. Angesichts zunehmend längerer Arbeitstage sowie der Tatsache, dass man es in der Regel mit mehreren Behörden gleichzeitig zu tun hat, ist das für so manchen Kunden schwer zu akzeptieren.

¹² Für den Bereich der gesetzlichen Rentenversicherung ist hierbei der Wandel von Berufs- und folglich Versichertenbiographien bedeutsam: Die Lebensläufe und Berufsbiographien weichen zunehmend von Vorstellungen über sogenannte „Normalbiographien“ ab, d.h. die Vielfalt biographischer Verläufe nimmt zu (vgl. Kohli 1985 und 1988). Dazu trägt bei, dass immer mehr Menschen einen Teil ihres (Berufs-)Lebens im Ausland verbringen.

Hinzu kommt, dass dem Verständnis der rechtlichen Grundlagen durch juristische Laien Grenzen gesetzt sind. Zwar wird allgemein (auch von vielen Juristen) gefordert, dass Gesetzestexte allgemeinverständlich formuliert werden. Dass dies bereits Realität sei, davon scheinen auch die Autoren von Verwaltungsschreiben auszugehen, wenn sie Entscheidungen mit dem Hinweis auf entsprechende Paragraphen begründen. Zumindest dürfte der Empfänger diese Verweise so verstehen, als müsse er nur in den Gesetzestext schauen, um die Entscheidung nachvollziehen zu können. Eine solche Verständlichkeitsforderung ist zunächst auch im Grundgesetz verankert: „Das Rechtsstaatsprinzip gebietet, grundrechtsrelevante Vorschriften in ihren Voraussetzungen und ihrem Inhalt so klar zu formulieren, dass die Rechtslage für den Betroffenen erkennbar ist und er sein Verhalten danach einrichten kann.“ (Leibholz/Rinck 2006, Rz. 681 zu Art. 20 des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland). Jedoch deutet sich schon im nächsten Absatz dieses Kommentars an, dass der „Bestimmtheitsgrundsatz“ mit Einschränkungen verbunden ist: „Unklare Gesetze können in extremen Fällen wegen Verstoßes gegen rechtsstaatliche Grundsätze nichtig sein. Wegen Unbestimmtheit der Formulierung wird ein derartiger Verstoß (...) nur ausnahmsweise festgestellt werden können (...). Dass eine Bestimmung ihren Inhalt nur sehr unvollkommen und nicht unmissverständlich zum Ausdruck bringt, vermag diese Annahme in aller Regel noch nicht zu rechtfertigen (...). Die Notwendigkeit der Konkretisierung nimmt einer gesetzlichen Begriffsbestimmung noch nicht die Bestimmtheit, die der Rechtsstaat von einem Gesetz fordert (...).“ (a.a.O., Rz. 682.) Der Grad der jeweils zu fordernden Bestimmtheit hänge von der Eigenart des geregelten Sachverhalts ab, insbesondere davon, in welchem Umfang der zu regelnde Sachverhalt einer genaueren begrifflichen Umschreibung überhaupt zugänglich ist. (Vgl. a.a.O., Rz. 684.) Nach einer Entscheidung des Bundesverfassungsgerichts sei der Vorschrift „auch dann Genüge getan, wenn es sich durch Auslegung ermitteln lasse“ (Stein/Frank 2004, S. 154). Schließlich sind Gesetzestexte immer in einen Kontext umgebender Gesetzestexte eingebettet und letztlich nur bei Kenntnis dieses Gesamtsystems verstehbar bzw. sinnvoll interpretierbar. Der Rechtslinguist Kent D. Lerch schreibt dazu: „Seit Jahrhunderten werden in Kommentaren Fäden von Verweisen über die Texteme juristischen Normierens und Entscheidens gespannt. Präjudizien, Berufungen und auch Widerlegungen nehmen in jeder juristischen Verlautbarung eine Vielzahl anderer in sich auf und empfehlen sich selbst wieder weiter zum Bezug für eine Fortschreibung des Texts von Recht... All diese Verschwisterungen und Verschwägerungen mit anderen Texten trägt der Text nicht etwa bei sich. Sie müssen immer mehr oder weniger mühsam wiederhergestellt werden...“ (Lerch 2005, S. 105.)

Um dieses Gesamtsystem von juristischen Texten und Methoden ihrer Auslegung kennenzulernen, absolvieren Juristen und Mitarbeiter öffentlicher Verwaltungen eine längere Ausbildung. **Die Forderung bzw. der Wunsch nach Transparenz (der Legitimität) von Verwaltungsentscheidungen für den Laien muss insofern als eine paradoxe Bedingung des Verwaltungshandelns angesehen werden.**¹³

3.2.2. Massenhaftigkeit, Verfahrensregeln und Schriftdominanz

Eine zentrale Aufgabe und Schwierigkeit im Verwaltungsverfahren besteht in der Zuordnung von konkreten Fällen der Lebenswirklichkeit zu den abstrakten Kategorien der Verwaltung (vgl. Becker-Mrotzeck, S. 1508), etwa wenn die Frage zu klären ist, ob jemand der Kategorie „Selbständiger“ zuzuordnen ist. Diese abstrakten Verwaltungskategorien sind gewissermaßen eine „Antwort“ auf die Bedingungen der Gleichbehandlung und Einheitlichkeit. Im Zusammenhang mit der Massenhaftigkeit von Einzelfällen führen diese Bedingungen dazu, dass die Arbeitsweise mit Fragevordrucken - die ja für alle Klienten einheitlich die jeweils relevanten Verwaltungskategorien enthalten – aus Verwaltungssicht als besonders effizient erscheint. Erwartet oder verlangt die Behörde nun aber, dass die Kunden diese Vordrucke selbst ausfüllen, so bürdet sie allein *ihnen* die oben erwähnte Zuordnungsaufgabe auf. Die meisten Kunden sind damit überfordert. Denn zum einen verfügen sie häufig nicht über diese institutionellen Kategorien. Zum anderen schließen die Vielfältigkeit von individuellen Sachlagen und die Häufigkeit von Zweifelsfällen eine einfache Zuordnung aus. (Becker-Mrotzeck spricht hier von der „tendenziellen Unbestimmtheit des Alltags“, ebenda.) Außerdem führt die Vielfalt individueller Sachlagen dazu, dass Vordrucke immer umfangreicher werden. Die Kunden wiederum sind von immer weniger Fragen auf diesen Vordrucken betroffen, was sie aufgrund des oben angesprochenen Wissensgefälles jedoch häufig nicht sicher einschätzen können. In alledem liegt viel Frustrationspotenzial, sowohl auf Kundenseite als auch auf Seiten der Mitarbeiter/innen in Behörden, deren Fallbearbeitung durch unvollständig oder falsch ausgefüllte Vordrucke behindert wird.

¹³ Lerch formuliert in seiner Auseinandersetzung mit der Organisation juristischen Wissens in (Hyper-)Texten sogar folgende Sichtweise auf die (Text-)Arbeit des Juristen: „Mit dem Übergang von der Auslegung der Texte zur Verknüpfung von Texten im Hypertext ändert sich im juristischen Handeln nicht nur ein äußerer Rahmen, sondern dieses Handeln selbst. (...) Der Richter kann Legitimität nicht aus dem Gesetzbuch ableiten, sondern muss sie sich in seinem Tun verdienen (...). Es geht (...) im Recht um die Inszenierung von Legitimität.“ (Lerch 2005, S. 122 f.)

Mit ihrer Strategie, die Tätigkeit von Auskunfts- und Beratungsstellen zu intensivieren und Versicherte auch beim Ausfüllen von Vordrucken zu unterstützen, versuchen einige Rentenversicherungsträger, solche Grundkonflikte der Behördenkommunikation zu bearbeiten. Denn dadurch nun wird die o.g. Zuordnungsaufgabe zu einer im Beratungsgespräch *gemeinsam* zu lösenden Aufgabe. Die „Kundenzufriedenheitsbarometer“ der letzten Jahre zeigen, dass diese Strategie durchaus erfolgreich ist. Ein Teil der Schwierigkeiten „vererbt“ sich jedoch auch auf das Auskunfts- und Beratungsgespräch, wie viele der in diesem Buch vorgeführten Beispiele zeigen werden.

3.2.3. Unterschiedliche Handlungsvoraussetzungen

Asymmetrien bzw. **Ungleichheiten in der Verteilung von Wissen und Macht** sind Bedingungen, die den Erfolg einer Kommunikation häufig behindern. Denn davon sind wesentliche Kooperationsgrundlagen des Gesprächs betroffen – der Grad an Wertschätzung und Selbstbestimmung, den sich die Beteiligten wechselseitig zukommen lassen bzw. zugestehen (siehe Kapitel 2): Wem in einem Gespräch eine untergeordnete Position zukommt, der fühlt sich tendenziell weniger wertgeschätzt bzw. reagiert empfindlicher auf entsprechend interpretierbare Signale. Weiter ist eine untergeordnete Position mit geringeren Selbstbestimmungsmöglichkeiten bzw. Handlungsspielräumen im Vergleich zur übergeordneten Position verbunden. Diese Erkenntnisse führten in den siebziger Jahren des vorigen Jahrhunderts zur Forderung nach dem „herrschaftsfreien Diskurs“ (Habermas). Nun gehören aber Asymmetrien in Gesprächen zur gesellschaftlichen Realität. Einerseits können sie sogar erst den Anlass zur Kommunikation liefern (z.B. bei Beratungsgesprächen)¹⁴, andererseits sind hierarchische Verhältnisse sinnvolle Instrumente für die Gestaltung gesellschaftlichen Zusammenlebens. Der „herrschaftsfreie Diskurs“ ist also vielmehr als ein Ideal anzusehen: Er ist letztlich zwar unerreichbar, motiviert uns aber, die für die Kommunikation hinderlichen Konsequenzen von Asymmetrien im Gespräch zu reduzieren.

Unser Empfinden von angemessener Wertschätzung oder Lenkung in einem Gespräch hängt wesentlich davon ab, ob wir die uns zugewiesene hierarchische Position akzeptieren. Wir kennen alle eine Reihe von Situationen, in denen uns eingeschränkte Handlungsmöglichkeiten aufgrund unserer – hier - untergeordneten Position nicht oder we-

¹⁴ Man wird kaum eine Beratungsstelle aufsuchen, wenn man von sich glaubt, über den gleichen Wissens- bzw. Informationsstand wie der Berater zu verfügen.

niger stören. Wenn wir uns zum Beispiel für den Besuch einer Weiterbildungsveranstaltung entschieden haben, akzeptieren wir viel leichter den höheren Redeanteil des Dozenten relativ zu unserem eigenen Anteil. Anders sieht das aus, wenn uns Eltern oder Freunde bei einem Treffen, das wir selbst als gemütliches Beisammensein „definiert“ haben, ungebeten Vorträge halten oder Ratschläge geben.

Mit der Akzeptanz von Definitionen des Über- und Unterordnungsverhältnisses ist nun ein weiterer Grund für das erhöhte Störpotenzial in der Behördenkommunikation verbunden: Aus den oben genannten größeren Handlungsrechten und Wissensvoraussetzungen haben viele Behördenvertreter in der Vergangenheit eine grundsätzlich stärkere hierarchische Position im Vergleich zu ihrem Klienten abgeleitet. Einige tun dies noch heute. Sie verlieren dabei aus dem Blick, dass sie letztlich eine dienende Funktion haben. Mit einer solchen Beziehungsdefinition sind Kunden, zu Recht, selten einverstanden; sie fühlen sich unangemessen herablassend behandelt. Umgekehrt haben die Klienten zuweilen unangemessene Vorstellungen über ihre Rechte und Pflichten gegenüber der Behörde, teils aus mangelnder Kenntnis von deren Handlungsbedingungen und Funktionsweisen. Folglich empfinden die Verwaltungsmitarbeiter/innen ihr Verhalten als anmaßend, und einige reagieren darauf, indem sie ihre institutionelle Dominanz betonen.

Kurz: Das größere Störpotenzial der Behördenkommunikation erwächst auch aus unterschiedlichen, unvereinbaren Beziehungsdefinitionen durch die Beteiligten.

Was die Sichtweise der Verwaltungsmitarbeiter/innen betrifft, so ist mit der Forderung nach einer größeren Dienstleistungsorientierung im Rahmen der Verwaltungsmodernisierung ein Wandel in Gang gekommen. Dies verhindert aber nicht, dass sie zuweilen die *Grenzen* ihres Wissensvorsprungs gegenüber ihren Klienten verkennen. Anders gesagt: Sie ignorieren – unbewusst –, dass es Gesprächsinhalte gibt, über die ihr Gesprächspartner ein größeres Wissen bzw. für die er eine größere Zuständigkeit hat. Um zwei Beispiele aus der Rentenberatung vorwegzunehmen: Häufig glauben Berater/innen das Anliegen und die Problemlage ihres Gesprächspartners zu kennen, bevor dieser es geschildert hat. Und die Speicherung der Versichertenbiographie in dem von der Behörde geführten „Versicherungskonto“ verführt nicht wenige dazu, sich auch bezüglich des Lebenslaufs ihres Gegenübers als „Besserwissende“ zu verhalten. Inwiefern dies zu Störungen des Gesprächs führen kann, zeige ich im Abschnitt 4.3.4. am Beispiel „Die Zahnarthelferin“.

Schließlich erwachsen Kommunikationsstörungen in der Verwaltungskommunikation häufig aus dem möglichen **Widerspruch zwischen den institutionellen Zielen** der Behörde **und den individuellen Zielen** des einzelnen Kunden. Zwar sind die Klienten gleichermaßen wie die Behördenvertreter/innen an Gesetze und Vorschriften gebunden, aber es obliegt der Verwaltung (im weiteren Sinne), die Übereinstimmung von individuellen Zielen/Wünschen des Kunden mit den Gesetzen/Vorschriften festzustellen. Der Bürger ist letztlich abhängig von den Entscheidungen der Verwaltung. Auch darin besteht ein Aspekt der institutionellen Dominanz des Behördenvertreters gegenüber dem Klienten (vgl. Becker-Mrotzeck 2001, S. 1509).

Angesichts dieser Gründe für das erhöhte Störpotenzial von Behördenkommunikation ist es nicht verwunderlich, dass auch im Zuge umfassender Verwaltungsmodernisierungen aus Behördenfrust nicht einfach Behördenlust werden kann.

Zusammenfassung:

Das Handeln der Mitarbeiter/innen in öffentlichen Verwaltungen unterliegt Bedingungen und Grundsätzen wie **Legalität, Massenhaftigkeit, Gleichbehandlung** und **Einheitlichkeit**. Darüber hinaus ist es durch vielschichtige **Asymmetrien** gekennzeichnet, die in der Kommunikation mit Kunden keinesfalls eine hierarchisch übergeordnete Position allein des Mitarbeiters bedingen. Die Funktionsweise des Verwaltungshandelns ist durch **klar geregelte** Verfahrensweisen und **Schriftdominanz** gekennzeichnet. Diese Bedingungen führen zu teilweise paradoxen, auf jeden Fall aber für beide Seiten hohen Anforderungen an die Kommunikation, und zu einem entsprechend höheren Störpotenzial. Vor allem Transparenz und Verständlichkeit der rechtlichen Grundlagen sind letztlich nicht vollständig erfüllbare Forderungen. Sich dennoch erkennbar um die Realisierung dieser Forderung zu bemühen, dürfte zur Verringerung des erhöhten Konfliktpotenzials beitragen. Außerdem kann es erheblich reduziert werden, wenn sich die Einstellung weiter verbreitet, dass es gute Gründe für eine partnerschaftlich ausgerichtete Kommunikation mit Kunden gibt. Denn Kommunikationsressourcen wie Handlungsrechte/-pflichten und Wissen sind hier nicht nur zu Ungunsten der Kunden verteilt. Diese Erkenntnis mag der Hintergrund dafür sein, dass immer mehr Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung die partnerschaftliche Kommunikation mit Kunden in ihrem Unternehmensleitbild festschreiben.

4. Phasenbezogene kommunikative Aufgaben und Verfahren in der Rentenberatung

Die folgenden Vorbemerkungen zu den Spezifika des Gesprächstyps „Beraten“ dienen u.a. dazu, Ihnen die Orientierung im 4. und 5. Kapitel zu erleichtern.

4.1. Ratschläge sind wie Schläge? Grundvoraussetzungen des Beratens

Beispiel 4 „Ungebetener Ratschlag“:

Anna und ihr Ehemann Benno sitzen beim Abendessen und plaudern über den vergangenen Arbeitstag. Anna erzählt von ihrem Streit mit einem Kollegen. Benno reagiert darauf mit Ratschlägen, was sie an dieser oder jener Stelle hätte zu dem Kollegen sagen können. Anna steht vorzeitig vom Tisch auf und sagt schnippisch „Danke für die guten Tipps.“ Benno bleibt – nun ratlos – sitzen.

Beratungsgespräche treten sowohl in privaten Kontexten auf (etwa wenn wir einen Freund / eine Freundin um Rat in Sachen „Kindererziehung“ fragen) als auch in institutionellen Kontexten (z.B. Schul- und Erziehungsberatung, genetische Beratung, Vermögensberatung). Was den privaten Kontext betrifft, so gibt es ein verbreitetes Missverständnis, das Anlass so manchen Ehestreits liefert (wie sich mit dem Beispiel oben andeutet): Eine Beratungssituation entsteht nicht dadurch, dass jemand einen Rat zu vergeben hat, und auch nicht dadurch, dass der Gesprächspartner dieses vermeintlichen Ratgebers ein Problem zu haben scheint. Die Existenz eines Problems gehört zwar zu den Grundvoraussetzungen dafür, dass eine Beratungssituation entsteht, jedoch nur in Verbindung damit, dass auch ein Ratsuchender existiert. Zu einem Ratsuchenden wird eine Person aber nur, wenn sie selbst den betreffenden Sachverhalt für sich als Problem ansieht und sich für dessen Lösung Unterstützung wünscht.

Ich orientiere mich dabei weitgehend, nicht vollständig, an folgender

Definition von Beratung:

„Eine Partei, der Ratsuchende (RS), hat ein Problem; RS veranlasst oder lässt es 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.“ (Kallmeyer 2000, S. 228.)

Der Aussage, dass eine Beratungssituation auch dann entsteht, wenn der Ratsuchende die Beschäftigung mit seinem Problem nur „zulässt“, ist aus einem *soziologisch-beschreibenden* Blickwinkel zuzustimmen. Aus *psychologischer* Sicht aber ist die Wahrscheinlichkeit des Erfolgs einer Beratung gering, wenn der Betroffene das Beraten nur zulässt. Die Aufnahme und Akzeptanz eines Rates sowie die eigenverantwortliche Umsetzung desselben setzen eine aktive Rolle des Ratsuchenden bei der Problemdefinition und Veranlassung von Unterstützung voraus.

Diese Bedingungen sind in dem Gespräch zwischen Anna und Benno nicht gegeben. Mit ihrer Erzählung über den Kollegenstreit hat Anna keinesfalls die Existenz eines Problems signalisiert, erst recht nicht eines solchen, für dessen Lösung sie sich Unterstützung durch Benno wünscht. Bei Fehlen dieser Grundvoraussetzungen für ein Beratungsgespräch können Ratschläge leicht „wie Schläge“ wirken.

Sie meinen, diese Grundvoraussetzungen sind bei institutionellen Beratungen automatisch dadurch gegeben, dass der Kunde die Beratungsstelle aufsucht? Ein einfaches Gegenbeispiel sind jene Beratungsgespräche bei der Bundesagentur für Arbeit, die der *Berater* initiiert, etwa wenn er wissen will, welche Bewerbungsaktivitäten der Kunde unternommen hat, oder wenn er ihm ein konkretes Arbeitsangebot vermitteln kann (vgl. Bahrenberg 2003, S. 37). Auch in der Rentenberatung sind prinzipiell Situationen möglich, in denen der Berater zwar einen Rat geben bzw. eine Information vermitteln möchte oder muss, der Versicherte aber kein entsprechendes Problem formuliert hat oder sieht. In solche Situationen können die Gesprächspartner z.B. infolge der Forderung nach „**umfassender Beratung**“¹⁵ gelangen. Der Bera-

¹⁵ Nach §14, SGB I, sind die Rentenversicherungsträger zur umfassenden Beratung verpflichtet. In Anmerkung 3 der Erläuterungen zu dieser Vorschrift heißt es u.a.: „Der Umfang der Beratung bemisst sich in erster Linie nach dem Inhalt des Beratungersuchens. (...) Die Beratung darf sich (aber – R.W.) nicht immer auf das beschränken, wonach ausdrücklich gefragt wurde. Es ist auch auf solche Umstände hinzuweisen, die im Zusammenhang mit der Fragestellung als bedeutsam

ter muss in einem solchen Fall die Voraussetzungen für entsprechende Berateraktivitäten erst schaffen, z.B. durch folgende Formulierung:

Ich muss / möchte Sie noch über etwas informieren, für das Sie im Moment vielleicht gar kein offenes Ohr haben. Sie sind heute erst einmal wegen X hergekommen. Damit hängt aber noch eine weitere Sache zusammen, mit der Sie spätestens in X Monaten konfrontiert würden. Und da Sie heute gerade hier sind, nutze ich die Gelegenheit...

Oder: Mir fällt bei der Durchsicht Ihres Versicherungskontos / Ihrer Unterlagen etwas auf, das mit dem Anlass Ihres heutigen Besuchs nichts zu tun hat. Es ist für Sie aber nur von Vorteil, wenn ich Sie heute schon darauf hinweise, dass...

Empfehlenswert ist es, solche weitergehenden Beratungsthemen möglichst erst dann anzusprechen, wenn der ursprüngliche Anlass des Besuchs abgearbeitet ist.

Weiter sind für den Gesprächstyp „Beraten“ folgende Merkmale charakteristisch, unabhängig davon, ob es sich um einen privaten oder institutionellen Kontext handelt (Sie werden unschwer einige Gemeinsamkeiten mit Merkmalen der Kommunikation öffentlicher Verwaltungen erkennen):

Die Asymmetrie in der Wissensverteilung und Betroffenheit::

- Ein Ratsuchender wendet sich meistens *dann* an eine andere Person mit der Bitte um Rat, wenn er bei dieser Person einen Vorsprung an Wissen voraussetzt, das zur Problemlösung erforderlich ist.
- Der Ratsuchende hat gegenüber dem Berater meistens einen Wissensvorsprung hinsichtlich seines individuellen Problemzusammenhanges.
- Anders als der Ratsuchende ist der Berater von dem Problem nicht persönlich betroffen.
- Im Zusammenhang mit den zuvor genannten Aspekten ergeben sich zwischen Berater/in und Ratsuchendem immer auch unterschiedliche Sichtweisen auf das Problem, insbesondere darauf,

auffallen müssen“, etwa – wie es in Anmerkung 1 heißt - „wenn sich im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens ein konkreter Anlass ergibt, den Versicherten spontan auf klar liegende Gestaltungsmöglichkeiten hinzuweisen, die sich offensichtlich als zweckmäßig aufdrängen und die jeder verständige Versicherte mutmaßlich nutzen würde.“

was zum Problem dazugehört und was nicht (siehe Abschnitt 4.3.5.3.).

Die Asymmetrie in der Verteilung von Handlungsrechten und –pflichten:

- Damit jemand eine ihm übertragene Beratungsaufgabe erfüllen kann, muss er bestimmte Dinge tun dürfen, die in anderen Kommunikationssituationen das erforderliche Maß an Distanz zwischen den Gesprächspartnern und Diskretion oder das gerade noch erlaubte Maß an Lenkung/Bevormundung überschreiten. Er muss zum Beispiel bestimmte Fragen an den Ratsuchenden richten dürfen, Verhaltensweisen beurteilen und problematisieren sowie Alternativen vorschlagen dürfen etc.

Eine um Rat bittende Person begibt sich damit freiwillig in eine Situation, in der einige Regeln einer gleichberechtigten Kommunikation aufgehoben sind bzw. in modifizierter Form gelten, und in der sie selbst zeitweise eine „unterlegene“ Position einnimmt. **Man darf deshalb davon ausgehen, dass jemand einiges an Vertrauensvorschuss investiert, ehe er sich auf eine solche Situation einlässt.** Damit ist eine erste **kommunikative Standardaufgabe** angesprochen, die erfüllt werden muss, damit ein Beratungsgespräch zustande kommt, aufrechterhalten wird und zu einem guten Abschluss kommt: **die Herstellung und Sicherung von Vertrauen** (vgl. Nothdurft 1994). Was Sie als Berater/in dafür tun können, erfahren Sie in den nächsten Abschnitten.

An dieser Stelle seien einige vertiefende Bemerkungen zu den **Rollen von Berater und Ratsuchendem** in der Rentenberatung eingefügt. Als ich meine Beobachtungen zu Rentenberatungsgesprächen einmal in einem Kreis von Psychologen und Gesprächsforschern vorgestellt habe, fragte eine Teilnehmerin skeptisch, ob es sich hierbei wirklich um Beratungsgespräche und nicht eher um Informationsgespräche handele. Sie hatte dabei offensichtlich bestimmte psychologische Beratungen im Blick, in denen die Aufgabe des Beraters darin besteht, dem Klienten beim Verstehen seines Problems zu helfen und dabei, die für ihn passende Problemlösung zu finden. Die Vermittlung von Informationen bzw. fachlichem Wissen, wie es Aufgabe des Rentenberaters ist, findet dabei nicht statt oder steht zumindest nicht im Vordergrund. Dementsprechend verhält sich der psychologische Berater – gemessen an seinem Redeanteil – weit passiver als sein Klient. Er hält sich mit eigenen Vermutungen über das Problem des Klienten lange zurück, erst recht mit eigenen Ideen, worin die Lösung des Problems bestehen könnte. Der Klient nimmt eine aktive Rolle bei der Definition

seines Problems und bei der Erarbeitung einer Problemlösung ein.¹⁶ Tatsächlich sind die Verhältnisse in der Rentenberatung etwas anders: Sowohl im Rahmen der Problemdefinition als auch im Kontext der Problemlösung ist es nötig, dass der/die Rentenberater/in dem Versicherten in einem gewissen Umfang Informationen und Fachwissen vermittelt. (Was nicht bedeutet, dass der Versicherte dabei passiv ist, oder gar, dass der Berater den größeren Redeanteil haben sollte; siehe den Abschnitt 4.3.1.) Aufgrund dieser und anderer Unterschiede können die vorrangig für therapeutische Kontexte entwickelten Beratungsmodelle und –techniken auch nur begrenzt auf die Rentenberatung angewandt werden (siehe Abschnitt 4.3.2.).

Der größere Anteil an Informationsvermittlung schließt aber keinesfalls die *Beratungsqualität* der meisten Gespräche in den Auskunfts- und Beratungsstellen der Rentenversicherung aus. Entscheidend sind die folgenden, in der Definition oben angeführten Merkmale von Beratungen: „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.“¹⁷ Für die Praxis der Gesprächsführung bedeutet dies, dass der Rentenberater seine „Antwort“ auf das Problem des Versicherten auch als *Vorschlag* formuliert. **In jedem Fall muss dem Versicherten deutlich werden, dass er anstehende Entscheidungen selbst treffen muss und für deren Umsetzung selbst verantwortlich ist.** Aufgabe des Beraters ist es, die dafür notwendige Wissensgrundlage bereitzustellen.

Geeignete Formulierungen, die diese rollengemäße Abgrenzung von der Verantwortung für die Problemlösung ausdrücken, sind zum Bei-

¹⁶ Je nach theoretischem Ansatz, dem eine psychologische Beratung folgt (z.B. Psychoanalyse, Personenzentrierte Therapie, Gestalttherapie, Transaktionsanalyse, Verhaltenstherapie, Kognitiv-behavioristische Therapie) gibt es hier Unterschiede im Detail (vgl. Ertelt/Schulz 1997). Wie viel Zurückhaltung der Berater je nach Ansatz übt, ist lange Zeit unter dem Schlagwort „direktive versus non-direktive Beratung“ diskutiert worden. Der auf den Psychologen Carl Rogers zurückgehende Ansatz der Personenzentrierten Therapie bzw. klienten-bezogenen Gesprächsführung kann als am wenigsten direktiv angesehen werden. Die Aussage oben, dass sich die Rentenberatung durch ein größeres Maß an Fachwissen auszeichnet, das dem Ratsuchenden zur Bearbeitung seines Anliegens vermittelt werden muss, gilt unabhängig von diesen Differenzen zwischen den Ansätzen psychologischer Beratung.

¹⁷ Ich denke dabei an solche Situationen, in denen der Versicherte Unterstützung bei der Entscheidungsfindung benötigt. Darüber hinaus werden in den A- und B-Stellen der Rentenversicherung auch „reine“ Auskunftsgespräche geführt.

spiel – je nach Fall:

- Ich schlage Ihnen vor...; Ich empfehle Ihnen...
- Aus Sicht der Rentenversicherung wäre Ihnen X zu empfehlen; Sie müssen aber selbst prüfen, ob dies mit Ihren aktuellen Lebensumständen oder Ihrer weiteren Lebensplanung zusammenpasst. Dazu kann ich *als Rentenberater* natürlich nichts sagen.
- Die Entscheidung müssen Sie am Ende selbst treffen. (Siehe Beispiel „Einkommensgerechte Zahlung“ im Abschnitt 4.4.2.1.)
- Aus *rentenrechtlicher* Sicht haben Sie hier zwei Möglichkeiten. Welche davon für Sie die beste ist, hängt von weiteren Umständen ab, die außerhalb rentenversicherungsrelevanter Sachverhalte liegt. (Eventuell – je nach Fall: Ich empfehle Ihnen, sich erst noch einmal über die Höhe der Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung zu informieren. Dann können Sie vergleichen mit dem, was ich Ihnen eben ausgerechnet habe und entscheiden, ob Sie vorzeitig in Rente gehen wollen.)

Unangemessen ist eine Reaktion wie die Folgende:

Beispiel 5 „Hartz IV“:

„Das heißt, wir müssen jetzt im Prinzip bei Ihnen einkalkulieren, dass Sie arbeitslos werden. Schlicht und ergreifend, oder anders: dass Sie leider dann auch arbeitslos *bleiben* aufgrund der wirtschaftlichen Situation. Unseren guten Hartz werd ich Ihnen nicht ersparen können, aber Sie könnten frühestens zum 1.7. 2011 in die Rente gehen. Das ist Ihr 63. Lebensjahr, und Sie hätten dann aber leider 8,1 Prozent Abzüge. Ich denke aber, wenn sich die Gerüchte so, die es über die Hartz-Geschichten da jetzt im Umkreis gibt, wenn sich das wirklich so bewahrheitet, **dann werden Sie wahrscheinlich mit `ner gekürzten Rente immer noch besser fahren als mit irgendwelchen Arbeitslosengeschichten dann.**“

Die Beraterin schränkt hier zwar den Gültigkeitsbereich ihrer Aussage ein, indem sie sie durch *ich denke* einleitet, mittels *wahrscheinlich* als nicht ganz sicher kennzeichnet, und indem sie deren Grundlage als „Gerücht“ einstuft. Diese Abgrenzung genügt in diesem Fall aber nicht, denn die Beraterin trifft eine Aussage, die ihre Kompetenz als *Rentenberaterin* überschreitet. Nach §14, SGB I, folgt die Beratung „streng der Zuständigkeitsverteilung für die im Sozialleistungsrecht zu erfüllenden Aufgaben. Jeder Leistungsträger hat über den Bereich zu beraten, in dem er auch zu entscheiden hat.“

(Anm. 1 der Erläuterungen zu §14, SGB I; vgl. auch Anm. 3.5.) Zwar sollte sich m.E. ein Rentenberater *als Mensch* auch zu Dingen äußern dürfen, die nicht in seinen Kompetenz- und Zuständigkeitsbereich gehören. Im Gespräch mit einem Versicherten muss er dann aber eine sehr deutliche „Rollendistanz“ formulieren, etwa so:

„Als *Rentenberater/in* kann ich Ihnen nur etwas zu X sagen; aber aus meiner Erfahrung als Y (z.B. Mutter/Vater, Mitarbeiter/in, Tochter/Sohn...) könnte ich Ihnen Z empfehlen. Aber wie gesagt, meine Rolle als Vertreter/in der Rentenversicherung erlaubt mir nur eine Aussage über X. Alles Weitere müssen Sie selbst mit Blick auf Ihre konkreten Umstände entscheiden.“

Wir haben bis hierhin einige kommunikative Aufgaben gestreift, die Berater und Ratsuchende in der Rentenberatung standardgemäß bearbeiten müssen: darunter die Herstellung und Aufrechterhaltung einer Vertrauensgrundlage, die Erarbeitung einer gemeinsamen Problemdefinition und die Vermittlung von Informationen und Fachwissen zur Problembearbeitung. Das 4. und 5. Kapitel dieses Buchs ist der systematischen Behandlung von ausgewählten kommunikativen Standardaufgaben der Rentenberatung gewidmet. Der Aufbau dieser Kapitel folgt einer Unterscheidung zwischen **phasenbezogenen Aufgaben** (d.h. solchen, die für eine bestimmte Gesprächsphase typisch sind) und **phasenübergreifenden Aufgaben** (solchen die in jeder Phase eines Beratungsgesprächs anfallen [können]). Die Ausführungen zu den phasenbezogenen Aufgaben sind nach der Chronologie eines idealtypischen Beratungsgesprächs gegliedert:

Gesprächsphase	Phasenbezogene Aufgaben	Abschnitt
1. Eröffnung des Gesprächs	Gesprächsbereitschaft und Vertrauen herstellen.	4.2.
2. Definition des Problems	Das Anliegen des Versicherten erfassen; Eine gemeinsame Definition des Problems erarbeiten; Biographische Darstellungen verstehen.	4.3.
3. Die Bearbeitung des Problems	Antworten und Problemlösungsmöglichkeiten verständlich aufzeigen: ➤ Mit Fachsprache angemessen umgehen ➤ Darstellung strukturieren.	4.4
4. Beendigung des Gesprächs	Ggf. offene Fragen aufnehmen. Ergebnisse zusammenfassen. Folgeschritte festlegen.	

	Phasenübergreifende Aufgaben	Abschnitt
	Mit Emotionen angemessen umgehen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ bei Beschwerden; ➤ in Trauerfällen; ➤ wenn der Versicherte ein „Besserwisser“ ist; ➤ bei unangenehmen Mitteilungen. 	5.1. 5.2. 5.3. 5.4.

4.2. Eis brechen? Begrüßung und Gesprächseröffnung

Soziologische Untersuchungen haben gezeigt, dass sich in den ersten Schritten bzw. Sequenzen eines Interaktionsereignisses häufig schon recht genau dessen Grundstruktur und die Beziehung zwischen den Beteiligten abzeichnen (vgl. Streeck 2004). Sozialpsychologen, die sich mit der Wahrnehmung von Personen in sozialen Begegnungen beschäftigen, betonen die Rolle des ersten Eindrucks. Der erste Eindruck, den wir von unserem Gegenüber gewinnen, kann zwar völlig verzerrt sein. Er wirkt sich häufig dennoch im Sinne einer „sich selbst-erfüllenden Prophezeiung“ auf dessen Verhalten im weiteren Verlauf aus. Denn der erste Eindruck beeinflusst zunächst unser Verhalten gegenüber dieser Person, und dies wiederum wirkt sich auf deren Selbstdarstellungs- und Handlungsmöglichkeiten aus. Am Ende verhält sie sich (tatsächlich oder unserer Wahrnehmung nach) unserem ersten Eindruck entsprechend.

Sowohl der interaktionssoziologische als auch der sozialpsychologische Blick verweisen also auf die Bedeutsamkeit der Anfänge von Begegnungen zwischen Menschen. In ihnen liegen große Chancen für eine aktive Gestaltung der Positionen, die wir in einem Gespräch einnehmen werden (das heißt auch: wie weit wir selbst den weiteren Gesprächsverlauf kontrollieren können), und für die Herstellung der für das Beratungsgespräch notwendigen Vertrauensgrundlage.

In Lehrveranstaltungen mit Nachwuchskräften für Rentenversicherungsträger werde ich häufig gefragt, ob es gerade für das Vertrauen günstig ist, das Gespräch mit einem small talk bzw. sogenannten Eisbrecher-Fragen (z.B. *Haben Sie gut hergefunden?; Was bringen Sie denn für ein Wetter mit!*) zu beginnen. Für eine Antwort schließe ich mich der Position von Bahrenberg an, dass eine gesonderte „Anwärmphase“ nicht unbedingt notwendig ist. „Kontakt... stellt sich auch ein, wenn in einer den Erwartungen der Beteiligten nicht zuwiderlaufenden Art und Weise an der Sache gearbeitet wird“ (Bahrenberg

2003, S. 44 f.).¹⁸ Wir dürfen davon ausgehen, dass nicht nur Berater/innen mit der Zeit haushalten müssen, sondern dass auch die meisten Kunden ein Interesse daran haben, ihre Angelegenheit schnellstmöglich zu erledigen. Möglich ist natürlich, dass der Berater selbst diese Anwärmphase braucht (z.B. weil es keine Verschnaufpause zwischen der vorhergehenden und der neuen Beratung gab), oder dass das Verhalten des Kunden die Notwendigkeit eines „warming-up“ erkennbar macht. Ist dies nicht der Fall, „wären Eisbrecherfragen geradezu kontraproduktiv, irritierend und ablenkend“ (a.a.O., S. 45).

Dies gilt zumindest dann, wenn sich die Begrüßungs- und Eröffnungsphase bereits im Büro des Beraters ereignet und die eigentliche Arbeit deshalb sofort beginnen könnte. Etwas Anderes ist es, wenn die Berater/innen ihre Kunden aus dem Anmelde- und Wartebereich abholen, wie das in vielen Auskunft- und Beratungsstellen üblich ist.

Diese Praxis hat viele **Vorteile**:

- Der Berater sieht, was „draußen los ist“, wie viele Besucher auf ein Gespräch warten.
- Er kann auf dem Weg zu seinem Büro, den er gemeinsam mit seinem Kunden zurücklegt, dessen Stimmung erfahren und
- ggf. negative Stimmungen schon hier auffangen.

Beispiel 6 „Stimmungsumschwung“

Die Versicherte, die wir im Beispiel „Knieoperation“ noch näher kennenlernen werden, hockte mit griesgrämigem Gesicht im Warteraum, als der Berater und ich sie abholten. Dies erhöhte einen Moment lang für mich die Hürde, sie nach ihrer Einwilligung in eine Tonbandaufnahme ihres Gesprächs zu fragen. Die Reaktion der Versicherten war überraschend: „Klar bin ich dazu bereit, dann wird endlich mal dokumentiert, was hier alles schief läuft.“ Diese Bemerkung bestätigte den Eindruck, dass die Versicherte mit einer deutlich negativen Voreinstellung in das Gespräch ging. Auf dem Weg in das Büro gelang es dem Berater jedoch mit einigen wenigen charmanten Bemerkungen, die Stimmung der Versicherten aufzuhellen.

¹⁸ Auch wenn die Eröffnungsphase vorrangig eine Gelegenheit für die Herstellung von Vertrauen ist, beschränkt sich die Arbeit am Vertrauen doch keineswegs auf diese Phase.

Da ich mit der Tonbandaufzeichnung immer erst im Büro des Beraters begonnen habe, nachdem die Versicherten die Einverständniserklärung unterschrieben haben, konnte ich den Wortlaut der Beraterbemerkungen leider nicht festhalten. Wichtiger als der Wortlaut ist an dieser Stelle aber, dass deutlich wird, welche Chancen und Gelegenheiten mit der Praxis des Abholens verbunden sind. Übrigens hat die Versicherte in diesem Beispiel am Ende ein deutliches Lob über die Tätigkeit dieser Beratungsstelle ausgesprochen – ein klares Signal auch für ihre Zufriedenheit mit dem gerade geführten Gespräch.

Einschränkung: Ein förderlicher Faktor für den Erfolg jeglichen Tuns ist die Authentizität des jeweiligen Akteurs. Deshalb können sich die Vorteile der Praxis des Abholens ins Gegenteil verkehren, wenn Berater/innen den sich dabei bietenden Gelegenheiten zum small talk gänzlich abgeneigt sind. Stellen Sie sich vor, was an Gedanken und Gefühlen sich aufbaut, wenn Berater/in und Versicherte/r einen längeren gemeinsamen Weg *schweigend* zurücklegen. Angesichts der angedeuteten Vorteile lohnt es sich m.E. jedoch – wenn die Hürde nicht allzu hoch ist - diesbezüglich an sich zu arbeiten.

Unabhängig davon, ob die Begrüßung im Wartebereich oder im Büro des Beraters stattfindet, stellt sich die Frage: **Handschlag oder kein Handschlag?** Sie wird in Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen oft mit gesteigerter Emotionalität diskutiert, wobei häufig hygienische Risiken als Argumente gegen die Begrüßung per Händedruck angeführt werden. Aus genau diesem Grund muss die Entscheidung m.E. hier auch jedem selbst überlassen werden. Wir sollten dabei jedoch berücksichtigen: Der Händedruck gehört in unserem Kulturkreis zu den gängigen Begrüßungsritualen in formellen Situationen (wie es auch die Rentenberatung eine ist). Dementsprechend eng verbunden sind damit Signale von eigener Professionalität und Wertschätzung dem Anderen gegenüber – und Potenziale für die Herstellung der Vertrauensbasis. Entsprechende Zeichen setzen Sie auch, wenn Sie dem Kunden aktiv einen Platz anbieten.

Schließlich stellt sich die Frage nach der geeigneten Formulierung für den Übergang zum eigentlichen Beratungsgespräch, für **die Frage nach dem Anliegen**. Wie erfährt der Kunde, wann er mit der Darstellung seines Anliegens beginnen kann? In studentischen Rollenspielen findet sich häufig die Formulierung „Was ist ihr Problem?“ Auch wenn die Existenz eines „Problems“ zu den Voraussetzungen für das Zustandekommen eines Beratungsgesprächs gehört, ist diese Formulierung nicht unproblematisch. Denn das Wort „Problem“ hat für verschiedene Menschen unterschiedliche Nebenbedeutungen. Dement-

sprechend könnte ein Versicherter den Anlass seines Besuchs in der Beratungsstelle nicht als „Problem“ (im Sinne von etwas, das ihn emotional stark belastet, und dessen Lösung er allein nicht bewerkstelligen kann) auffassen. Oder es führt aufgrund negativer emotionaler Nebenbedeutungen zu einem unangemessenen Erwartungsschema für das folgende Gespräch. Professionelle Rentenberater/innen verwenden in der Regel die Einstiegsfrage „Wie kann ich Ihnen (weiter)helfen?“ oder „Was kann ich für Sie tun?“. Der Ausdruck der „Helfen-Komponente“ ist zunächst wie die Verwendung des Wortes „Problem“ gerechtfertigt, entspricht er doch einer Definition, nach der Beratungsgespräche zu den „Handlungsformen der Hilfe oder der Unterstützung“ (Kallmeyer 2000, S. 228) gehören. Allerdings hat diese Formulierung den Nachteil, dass dadurch eine Situationsdefinition suggeriert wird, nach der der Versicherte als Hilfsbedürftiger erscheint. Das könnte erheblich der von ihm bevorzugten Situationsdefinition widersprechen. Deshalb halte ich die Formulierung **„Was kann ich für Sie tun?“** für **die am meisten geeignete Formulierung**. Sie ist hinsichtlich ihrer emotionalen Nebenbedeutungen vergleichsweise neutral, bei gleichzeitig klarem Ausdruck des Servicegedankens. Mit dieser Formulierung signalisieren Sie dem Kunden Ihre Grundhaltung, dass Sie etwas für ihn tun (wollen).

4.3. Was will der eigentlich? Die Verständigung über das Anliegen

In der Phase der Anliegensklärung bzw. Problemdefinition stecken anspruchsvollere Aufgaben als man auf den ersten Blick glauben mag, und zwar für beide Seiten. Das beginnt bereits damit, dass die Versicherten häufig nicht genug Raum zur Darstellung ihres Anliegens erhalten. Darüber hinaus haben Berater/innen und Versicherte ein unterschiedliches Wissen über bzw. unterschiedliche Sichtweisen auf das Problem, das im Hintergrund des Anliegens steht. Eine wichtige und selten mit zwei Sätzen zu erledigende Aufgabe ist folglich, eine **gemeinsame Definition des Problems** zu erarbeiten.

Bei dieser Voraussetzung für eine effiziente Beratung geht es nicht nur darum, dass der Berater sich ausreichend ins Bild gesetzt fühlt. **Wichtig ist auch, dass der Ratsuchende weiß, dass der Berater sein Problem versteht. Und dass sich der Ratsuchende mit seiner Sichtweise auf das Problem ernst genommen fühlt** (auch wenn diese Sichtweise aus fachlicher Sicht korrekturbedürftig ist). Divergierende Problemdefinitionen schränken über kurz oder lang die *Fähigkeit* und *Bereitschaft* des Versicherten ein, den Lösungsvorschlägen und Erklärungen des Beraters konzentriert zu folgen bzw. aktiv zur

Problemlösung beizutragen. Das haben Sie sicher auch selbst schon erfahren, wenn Sie in der Rolle eines/einer Ratsuchenden waren.

Im Folgenden werden drei grundlegende Schwierigkeiten, die bei der gemeinsamen Problemdefinition in der Rentenberatung auftreten können, ausführlicher dargestellt:

- das Standardwissen von Beratern über typische Anliegen als „Falle“ (4.3.1.);
- die Falldarstellung als „rhetorische Herausforderung“ für den Versicherten (4.3.3., 4.3.4.);
- Lebens- und Leidensgeschichten in der Rentenberatung (4.3.5.).

In den Abschnitten 4.3.2. und 4.3.6. finden Sie aufbauend darauf Vorschläge zur Bearbeitung dieser Schwierigkeiten.

4.3.1. Schon klar, worum es geht? Wie das Standardwissen über typische Anliegen zur Falle werden kann

Die erste Schwierigkeit, um die es in diesem Abschnitt geht, würde kaum auftreten, wenn Berater/innen überhaupt kein Wissen über die Anliegen/Probleme ihrer Kunden hätten. Es erwächst vielmehr daraus, dass die Berater/innen über abstrakte Schemata von Kundenproblemen bzw. –Anliegen verfügen. Diese abstrakten Schemata haben zwar den Vorteil, dass sich die Berater/innen in der Darstellung des Kunden besser orientieren können. Sie verleiten aber auch dazu, sich als „Experten“ der Klientenprobleme zu fühlen und der Darstellung des Klienten nicht genug Aufmerksamkeit zu schenken. Dies zeigen die folgenden beiden Beispiele.

Beispiel 7 „Türkisches Lebensmittelgeschäft“:

Die Begrüßung der beiden Gesprächspartnerinnen hat im Wartebereich der Beratungsstelle stattgefunden. Während die junge Versicherte (Ende 20) später im Büro noch dabei ist, die Einverständniserklärung zur Tonbandaufzeichnung zu unterschreiben, beginnt die Berate-

rin mit den folgenden Worten:¹⁹

Beispiel 7 „Türkisches Lebensmittelgeschäft“:

01 B: Ich schau mir zuerst mal Ihre Daten an, die *wir* haben,
02 was wir alles schon von Ihnen wissen (TIPPT
03 VERSICHERUNGSNUMMER EIN), die Kollegin hat
04 mir aufgeschrieben, es geht darum, dass sie sich
05 selbständig machen?
06 V: *Genau. Hab* mich eigentlich schon selbständig gemacht
07 jetzt zum 3.1.
08 B: Zum 3.1.
09 V: Genau. Lläuft das Geschäft schon.
10 B: Gut. Was *ist* das für eine Selbständigkeit.
11 V: Ja, ist allgemein Einzelhandel. Türkischer (B: Einzel-
12 handel) Lebensmittelgeschäft.
13 Import (B: mhm) Export.
14 B: Gut. Erste Frage: Haben Sie Kinder.
15 V: (KURZES ZÖGERN, STIRNRUNZELN ZUR INTERVIE-
16 WERIN HIN) Nein.
17 B: Wir haben ab 1.3.2002 gespeichert, dass Sie angefangen
18 haben zu lernen? (V: Mhm.) Und haben bis zum 2.1.2005
19 auch schon die Beiträge vom Arbeitsamt gemeldet be-
20 kommen. (V: Genau.) *Bevor* Sie angefangen haben
21 zu lernen, sind Sie noch zur Schule gegangen↑
22 V: Ja, ich hatte vorher Schule gemacht, also meinen Realab-
23 schluss, und dann noch ein Jahr höhere Handelsschule,
24 (B: Höhere Handelsschule.) Wirtschaft. (B: Gut.) Genau.
25 B: Da hätten wir gerne noch mal die Abschlusszeugnisse.
26 (V: Mhm.) Damit wir die Zeit noch berücksichtigen kön-
27 nen.
28 V: (ÜBERLEGEND) Kann man die rüberfaxen? (B: Muss
29 aber nicht/) Reicht das, wenn man die dann faxt? Oder/
30 B: Ja, geht auch. Zur Rentenversicherungsnummer, ne?
31 Ähm muss aber nicht sein.
32 So. Ansonsten *haben* Sie im Moment 32 Monate Bei-
33 tragszeit. Mit diesen 32 Monaten haben Sie noch keinen
34 Rentenanspruch. Man braucht insgesamt 5 Jahre, das
35 wären 60 Monate. Damit man überhaupt einen Renten-
36 anspruch hat. (V: Mhm.)
37 B: Wenn Sie sich jetzt mit Ihrem Einzelhandel selbständig
38 gemacht haben, dann *dürfen* Sie Beiträge zahlen, Sie
39 *müssen* aber nicht. Es sei denn, Sie wären *nur* für einen
40 einzigen Auftraggeber tätig.

¹⁹ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

41 V: Nee, es ist mein eigenes Geschäft, aber ich beziehe vom
42 Arbeitsamt, wenn dann Existenzgründungszuschuss. Und
43 wenn ich das vom Arbeitsamt beziehe, dann bin ich ver-
44 pflichtet... (B: ...Beiträge zu zahlen. Dann ist es Ich-AG.)
45 Ja genau.
46 B: Gut. Ähm ja. *Dann meldet* uns das Arbeitsamt das aber
47 und dann *müssen* Sie Beiträge zahlen, dann müssen Sie
48 (V: Genau.) äh den halben Regelbeitrag zahlen, der ist
49 festgelegt da können Sie/
50 V: mhm das hatt ich auch/ Genau. Das hatt ich auch am Te-
51 lefon gesagt, und die Dame meinte nee **ich solle heut**
52 **um 14 Uhr herkommen und die Kalkulation mitbrin-**
53 **gen, das ist ja vom Steuerberater jetzt errechnet, da-**
54 **mit wir für dieses Jahr die Beiträge zur Rentenversi-**
55 **cherung festlegen können.**
56 V: (B: Ja.) **Deshalb bin ich heut gekommen, sonst/**
57 B: (MIT HOHER STIMME) Super. Dann sind Sie ja schon
58 aufgeklärt.
59 V: (LEICHT LACHEND) Genau.

Analyse:

Die Beraterin verlässt sich hier ganz auf die Mitteilung ihrer Kollegin aus dem Anmeldebereich: Danach gehe es darum, dass die Versicherte sich selbständig machen will. Die Beraterin schließt daraus, dass die Versicherte eine allgemeine Aufklärung darüber wünscht, welche Möglichkeiten der Beitragszahlung sie in diesem Fall hat. Das ist ein häufiges Anliegen von „werdenden Selbständigen“, gewissermaßen ein Standardfall und somit Bestandteil des „Schema-Wissens“ von Beratern über Probleme/Anliegen von Versicherten. Insofern sieht sich die Beraterin offensichtlich nicht veranlasst, nach dem Anliegen zu *fragen*. Aus ihrer Sicht genügt es, der Versicherten mitzuteilen, was sie von der Kollegin aus der Anmeldung bereits erfahren hat. Die korrigierende Zustimmung der Versicherten in Zeile 6/7 (Genau, hab mich eigentlich schon selbständig gemacht jetzt zum 3.1.) versteht sie offensichtlich auch als Zustimmung zu ihrer – nicht ausgesprochenen – Definition des Anliegens, nämlich „Beratung zu Beitragshöhen“. So vollzieht die Beraterin anschließend zweieinhalb Minuten lang Aktivitäten, die der Vorbereitung einer Aufklärung der Versicherten über die unterschiedlichen Beitragsarten dienen (sie fragt nach der Branche, in der die selbständige Tätigkeit angesiedelt ist, nach der Existenz von Kindern, nach der Schulbildung vor Beginn der Berufsausbildung). Die Redebeiträge der Versicherten beschränken sich in diesen zweieinhalb Minuten darauf, die Fragen der Beraterin zu beantworten. Erst, als für sie offensichtlich ist, dass die Beraterin von falschen Voraus-

setzungen ausgegangen ist, ergreift sie selbst die Gelegenheit, den Grund ihres Besuchs zu schildern.

Wenn man nicht ausdrücklich nach dem Anliegen fragt – Risiken:

- **Verlängerung der Gesprächsdauer:** Diese Art der Verkürzung der Anliegensklärung mag in dem Wunsch begründet sein, das Gespräch in einem angemessenen zeitlichen Rahmen zu halten. **In ca. 50 Prozent der Fälle** führt dies jedoch zu einer Verlängerung der Gesprächsdauer. (Siehe auch das Beispiel „Zuschuss zum Krankenversicherungsbeitrag“ weiter unten.)
- **Verlust von Vertrauen und Kooperationsbereitschaft infolge Fremdbestimmung:** Die Beraterin macht sich – symbolisch gesprochen – selbst zur Expertin für die Problemdefinition bzw. das Anliegen der Versicherten. Vorgehensweisen dieser Art sind meistens mit einer größeren Fremdbestimmung des Gesprächspartners als nötig verbunden. So erhält die Versicherte im Beispiel eben zweieinhalb Minuten lang keine Gelegenheit, selbstbestimmt zu handeln. **Sie wird auf die Rolle beschränkt, Fragen zu ihrer Person zu beantworten, bevor die Beraterin sich die Legitimation dafür erarbeitet hat.** Auch wenn oben gesagt wurde, dass die Rolle des Beraters prinzipiell mit bestimmten Rechten gegenüber den Ratsuchenden „ausgestattet“ ist, müssen diese Rechte doch immer auch durch vorhergehende Gesprächsaktivitäten in Kraft gesetzt werden. So ist es nicht verwunderlich, dass die Versicherte auf die Frage *Haben sie Kinder?* irritiert und zögernd reagiert. Nicht-legitimierte Fremdbestimmung kann – freilich in individuell und situativ variierendem Maße – zu Lasten des Wohlbefindens in der Gesprächssituation gehen und in der Folge zu einer Verringerung der Kooperationsbereitschaft führen. (Zum theoretischen Hintergrund dieser Aussage siehe Kapitel 2.)
- **Inadäquates Problemverständnis:** Eine weitere typische Falle besteht darin, dass Berater/innen nur diejenigen Elemente aus der Problemdarstellung des Versicherten heraushören, die ihrem Schemawissen über Standardanliegen entsprechen (mit der Konsequenz eines inadäquaten Problemverständnisses.)

Das hier beschriebene Phänomen ist in Rentenberatungen zwar weit verbreitet, aber keineswegs für die Institution der Rentenversicherung spezifisch. Zu ähnlichen Ergebnissen kommen Untersuchungen zu Beratungen in anderen Kontexten und sogar zu Arzt-Patienten-Gesprächen (vgl. Imhof 2003).

Das folgende Beispiel illustriert ein **weiteres Risiko, nämlich dass der Berater ein Stück weit die Kontrolle über die Gesprächsentwicklung**, auch im Hinblick auf die Beziehungsseite, **verliert**: Im Nachgang werden größere Ordnungsanstrengungen auf beiden Seiten notwendig. Es handelt sich dabei um einen Ausschnitt aus jenem Gespräch, aus dem auch das Beispiel „Neuberechnungsbescheid“ (Abschnitt 2.3.) stammte, und der dem Ausschnitt dieses Beispiels vorausgeht.

Nachdem der Versicherte die Einverständniserklärung zur Tonbandaufzeichnung unterschrieben hat, eröffnet der Berater das Gespräch mit den folgenden Worten:²⁰

Beispiel 8 „Zuschuss zum Krankenversicherungsbeitrag“:

01 B: Schön, jetzt wollen wir mal gucken, was Sie haben (V: Ja.
02 Und dann schau`n wir mal, wie der Kaiser sagen würde.
03 V: Die Betriebskrankenkasse (B: ja) hat ja ihren Beitrag er-
04 höht (B: erhöht), ja, und daraufhin kriegt ich auch ne Mit-
05 teilung (B: Ja.), dass der Zuschuss sich auch bei mir
06 erhöht. (B: Mhm.) Aber, das soll laut Schreiben erst Gül-
07 tigkeit haben nach drei Monaten/
08 B: Mhm, das ist richtig. Ärgerlich, ärgerlich genug, aber (V:
09 Ja.) es ist also so, man hat da `ne zeitliche Verzögerung
10 auch aus verfahrenstechnischen Gründen drin. Bei `ner
11 Senkung dauert`s quasi drei Monate, bis man den den
12 Höheren quasi wieder bekommt, und umgekehrt das Gleiche.
13 Man hat also ne dreimonatige Verzögerung, nicht?,
14 bis bevor sich die Anpassung denn auswirkt. Das geht (V:
15 ja, ja) in beiden Wegen geht das so. Sowohl wenn`s er-
16 höht wird, als auch wenn`s gesenkt wird (V: hm), ja? Das
17 hat also der Gesetzgeber deshalb gemacht, weil er ge-
18 sacht hat, okay, man will nicht alles immer rückwärts neu
19 berechnen, sondern letztendlich möglichst nur für die Zu-
20 kunft. Dann nimmt man eben in Kauf, dass man sacht, auf
21 der einen Seite, gut, weil einmal ist es *günstiger* für den
22 Betroffenen für drei Monate, und wenn der andere Weg
23 eingeschlagen wird, ist es etwas ungünstiger für den Be-
24 troffenen.

²⁰ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

25 V: Naja, also in diesem Fall ist es ja ungünstiger (B: In dem
 26 Fall ja, wenn`s aber mal wieder/) weil ich drei Monate die
 27 sen Erhöhungs/ äh diesen Zuschuss nicht bekomme.
 28 (LAUTER) So. Ich hab darauf nun ja Widerspruch einge-
 29 legt (B: Ja.), weil ich mir gesagt hab, das kann eigentlich
 30 nicht sein/ (B: Find ich nicht gut.) Bitte?
 31 B: Das find ich nicht gut, haben Sie gesagt. (V: Ja.) Ja, ich
 32 will`s bloß mal lesen, damit ich mal sehe, was Sie ge-
 33 schrieben haben. (LIEST, 15 SEKUNDEN.) Gut, und was
 34 ist dann passiert?
 35 V: Dann kriegt ich, nachdem der Rentenbescheid kam,
 36 nochmal einen Rentenbescheid. Frag ich mich, warum
 37 man das nicht gleich auf den ersten Rentenbescheid mit
 38 aufführt. (Fortsetzung siehe Beispiel „Neuberechnungs-
 bescheid“ im Abschnitt 2.3.)

Bei Betrachtung dieses Gesprächsanfangs wird deutlich, dass der Berater in den Zeilen 8-24 schon eine Erklärung abliefern, bevor der Versicherte eine Frage gestellt bzw. sein Anliegen dargestellt hat. (Die Tonaufzeichnung lässt keinen Zweifel daran, dass der Versicherte mit seiner Darstellung in Zeile 7 noch nicht zu Ende war.) Offensichtlich geht der Berater davon aus, dass der Versicherte Auskunft zur Rechtmäßigkeit dieses Vorgehens haben möchte.²¹ Damit liegt er zwar nicht ganz falsch, wie sich später herausstellt. Dennoch ist seine Erklärung in den Zeilen 8-24 verfrüht. Denn der Versicherte kann zu diesem Zeitpunkt noch nicht davon ausgehen, dass der Berater ein adäquates Verständnis seines Problems und Anliegens entwickelt hat. Insofern kann er die Erklärung des Beraters noch nicht als Antwort auf seine Frage verstehen oder akzeptieren. In den Zeilen 25-30 versucht der Versicherte dann, mit seiner Anliegensdarstellung fortzufahren. Er wird jedoch wiederum unterbrochen; der Berater zieht es vor, die entsprechenden Schriftstücke zunächst selbst zu lesen (Zeilen 31-34). Als er damit fertig ist, ermuntert er seinen Gesprächspartner mit einer sehr offenen Frage (*Gut, was ist dann passiert?*), weiter zu sprechen. Mit der Aussage *Dann kriegt ich, nachdem der Rentenbescheid kam, noch mal einen Rentenbescheid* (Zeile 35) ist noch kein Informationsfortschritt erreicht, was das eigentliche Anliegen des Versicherten betrifft. Zur Klärung trägt auch die leicht vorwurfsvolle Äußerung des Kunden *Frag ich mich, warum man das nicht gleich auf den ersten Rentenbescheid mit aufführt* in Zeile 37/38 nichts bei, wie im späteren

²¹ Eine alternative Interpretation ist, dass er zum frühestmöglichen Zeitpunkt seine fachliche Kompetenz zum Ausdruck bringen möchte. Auch dieser Wunsch ist verständlich, aber häufig ebenfalls Ursache für ineffiziente Gesprächsverläufe, siehe das Beispiel „Einkommensgerechte Zahlung“ im Abschnitt 4.4.2.

Verlauf deutlich wird. Dieser Vorwurf ist aber der Ausgangspunkt dafür, dass die Gesprächspartner nun vom Weg abkommen, dass sie die Aufgabe, sich über das eigentliche Anliegen zu verständigen, aus dem Auge verlieren. Wie im Abschnitt 2.3. beschrieben, entwickelt sich ein kleiner Positionskampf, in dessen Ergebnis sich unmerklich das Ziel verschoben hat, mit dem der Berater die Schreiben weiter durchsieht: Er sucht nun nach einer Antwort auf die Frage, warum der Rentenversicherungsträger zwei Rentenbescheide kurz nacheinander herausgeschickt hat. **Genau diese Frage hat aber** – wie sich nach zehn Minuten erfolglosen Bemühens herausstellt – **nichts mit dem eigentlichen Anliegen des Versicherten zu tun**. Schließlich stellt der Berater die längst fällige Frage: *Was wollen wir letztendlich machen, oder was erwarten Sie jetzt, was wir hier tun...?* Die Antwort des Versicherten: *Was ich jetzt eben nicht verstehe: Wenn das Gesetz ab ersten ersten zweitausendvier gilt, wieso man mir vom ersten ersten zweitausendvier bis zum einunddreißigsten dritten oder ja bis einunddreißigsten dritten `ne Nachzahlung gegeben hat und jetzt auf einmal nicht mehr.*

Alternativen:

Im Folgenden finden Sie zwei Alternativen, die zu diesem nicht ganz glücklichen Start denkbar sind. Die erste (von mir bevorzugte) Variante nutzt gleich die erste sich bietende Gelegenheit, eine Rückfrage zum Anliegen zu stellen. Sie verzichtet auf die „Belehrung“, die der Berater schon zu Beginn vorgenommen hatte:

1. Alternative:

01 B: Schön, was führt Sie zu uns /was kann ich für Sie tun?
02 V: Die Betriebskrankenkasse hat ja ihren Beitrag erhöht, und
03 daraufhin kriegt ich auch `ne Mitteilung dass äh der Zu-
04 schuss sich auch bei mir erhöht. Das soll laut Schreiben
05 erst Gültigkeit haben nach drei Monaten.
06 B: Das ist ärgerlich für Sie, kann ich mir vorstellen. (Wartet,
07 ob der Versicherte weiter spricht, falls nicht...) Und möch-
08 ten Sie jetzt Auskunft darüber haben, ob dieses Vorgehen
09 rechtmäßig ist, oder führt Sie ein anderer Grund zu uns?

Die zweite Variante enthält die „Belehrung“ des Beraters, *obwohl* sie sich im Original als erster Schritt zur Entwicklung einer negativen Dynamik erweist. Deutlich werden soll dadurch, dass auch nach einem unglücklichen Impuls wie in den Zeilen 8-24 des Originals noch die

Voraussetzungen für eine effizientere Anliegensklärung geschaffen werden können.

2. Alternative:

01 B: Schön, was führt Sie zu uns /was kann ich für Sie tun?

02 V: Die Betriebskrankenkasse hat ja ihren Beitrag erhöht, und
03 daraufhin kriegt ich auch `ne Mitteilung, dass äh der Zu-
04 schuss sich auch bei mir erhöht. Das soll laut Schreiben
05 erst Gültigkeit haben nach drei Monaten.

06 B: Das ist ärgerlich für Sie, kann ich mir vorstellen. Aber
07 man hat da `ne zeitliche Verzögerung auch aus verfahr-
08 renstechnischen Gründen drin. Bei einer Senkung dau-
09 ert`s quasi drei Monate, bis man den Höheren quasi wie-
10 der bekommt und umgekehrt das Gleiche...

11 V: So. Ich hab darauf nun ja Widerspruch eingelegt, weil ich
12 mir gesagt hab, das kann eigentlich nicht sein.

13 B: Ja, ich will`s bloß mal lesen, damit ich mal sehe, was Sie
14 geschrieben haben.

15 (LIEST) **Gut, worum geht es Ihnen jetzt: Wünschen**
16 **Sie eine Vorinformation, ob dieser Widerspruch Aus-**
17 **sicht auf Erfolg hat oder...wie kann ich Ihnen jetzt**
18 **helfen.**

Bei keiner der vorgestellten Alternativen geht es um die Wortwahl im Einzelnen. Das Wesentliche an der ersten Alternative besteht darin, dass der Berater nicht auf der Basis seiner *Vermutung* über das Anliegen reagiert, sondern *nachfragt*. Für die 2. Alternative ist entscheidend, dass im Anschluss an die Lektüre des Widerspruchsschreibens nicht zuerst die wenig zielführende Frage gestellt wird, welche Ereignisse folgten (*Was ist dann passiert?*). Denn diese offene Frage ist im Original quasi eine Einladung, auch all das darzustellen, was den Unmut des Versicherten hervorgerufen hatte. Stattdessen wird in dem Alternativvorschlag eine Darstellung des Anliegens eingefordert (*Gut, worum geht es Ihnen jetzt...*; Zeile 15 ff.). Inwiefern die Zustimmung zu den beim Versicherten vermuteten Gefühlen in Zeile 6 (*ärgerlich für Sie...*) jeweils sinnvoll ist, wird im Abschnitt 5.1. diskutiert.

Vorteile dieses nachfragenden Vorgehens:

- Der Berater verringert die Gefahr, am Problem des Kunden vorbei zu beraten.
- Der Kunde weiß, wie der Berater sein Anliegen versteht, um ggf. korrigierend eingreifen zu können.
- Es reduzieren sich die Gelegenheiten für „Kämpfe“ auf Nebenschauplätzen.

Nachteile?

Nachwuchskräfte werfen in Lehrveranstaltungen zur Rentenberatung manchmal die Frage auf, ob der Berater nicht seine fachliche Kompetenz unter Beweis stellen kann, wenn er die Frage des/der Versicherten schon beantwortet, bevor sie ganz ausgesprochen wurde. Oder umgekehrt: Stellt er sich nicht als „schwer von Begriff“ dar, wenn er Nachfragen zur Verständnissicherung stellt? Dagegen spricht aus meiner Sicht Folgendes:

- Die mit einem Verzicht auf verständnissichernde Nachfragen verbundenen Risiken (s.o.) sind um ein Vielfaches größer als die Chance, auf diese Weise Kompetenz zu demonstrieren.
- Angesichts der eingangs dargestellten Störanfälligkeit von (Behörden-)Kommunikation zeugt das Nachfragen eher von hoher kommunikativer Kompetenz. Zudem kann man mittels einer geeigneten *Wortwahl* einiges dafür tun, dass die Fragen nicht als Ausdruck von Inkompetenz erscheinen.
- Schließlich gibt es weitaus günstigere Gelegenheiten, den/die Versicherte/n von der eigenen fachlichen Kompetenz zu überzeugen.

4.3.2. Wer berät, hört zu? Exkurs über Aktives Zuhören

In kaum einer Publikation zur Gesprächsführung in der Beratung fehlt der Hinweis auf die Techniken des „Aktiven Zuhörens“. Die Beschreibung dieser Techniken entstammt ursprünglich psychotherapeutischen Kontexten, insbesondere dem auf Carl Rogers zurückgehenden Ansatz der „klientenzentrierten Gesprächsführung“. Nach diesem Beratungsansatz besteht die Rolle des Beraters *nicht* darin, dem Klienten von sich aus Lösungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Vielmehr soll der Klient durch Selbst-Exploration zu einer Verbesserung des Bewusstseins, der Spontaneität, des Selbstvertrauens und der inneren Offenheit gelangen (vgl. Ertelt/ Schulz 1997, S. 21) und darauf aufbauend eine Lösung seines Problems erreichen. Die verbalen Aktivitäten des Beraters beschränken sich daher auf ein Minimum; er ist vielmehr ein „aktiver Zuhörer“, der u.a. mit folgenden Techniken arbeitet:

- a) Er signalisiert dem Klienten, dass er bereit ist, aufmerksam zuzuhören und zu verstehen. Dazu dienen u.a. nicht-verbale Signale wie z.B. Kopfnicken, Äußerungen wie „ja“, „hm“, „aha“ etc.
- b) Er ermuntert den Klienten, mehr/weiter zu erzählen, ohne dass dieser das als einengende Aufforderung versteht. Dies kann, muss aber nicht durch explizite Äußerungen wie „das ist interes-

sant“ o.ä. erfolgen; vielmehr kann auch hier ein Nicken oder „ja“ genügen, wenn es an der richtigen Stelle platziert wird; bei entsprechendem Blickkontakt und Körperhaltung kann sogar Schweigen dafür förderlich sein.

- c) Er zeigt dem Klienten, wie er ihn verstanden hat, indem er dessen Äußerung paraphrasiert, d.h. sinngemäß wiederholt.
- d) Er gibt dem Klienten zu verstehen, welche Gefühle er aus dessen Äußerungen heraushört - freilich nicht in der Weise, dass der Klient sich „durchleuchtet“ fühlt. Dies hat im therapeutischen Kontext u.a. die Funktion, dass sich der Klient seiner Gefühle bewusst wird und mit ihnen umzugehen lernt.

Stellt man Teilnehmern an Gesprächsführungstrainings zur Rentenberatung diese „Techniken des Aktiven Zuhörens“ vor, wird man häufig mit der Befürchtung konfrontiert, dass sie (zu) ausführliches Erzählen begünstigen. Der Einwand ist zumindest für die unter b) und d) genannten Techniken berechtigt, die in therapeutischen Kontexten ja gerade zu diesem Zweck eingesetzt werden. Tatsächlich kommen sie nach meinen Beobachtungen in Rentenberatungen auch selten zum Einsatz (in Beratungen zur beruflichen Rehabilitation dagegen schon eher). Es sieht so aus, als sperre sich der Kontext der Rentenberatung ein wenig gegen die *pure* Anwendung von bestimmten „Techniken des Aktiven Zuhörens“.

Dennoch sind Varianten davon auch in der Rentenberatung hilfreich! Insbesondere gilt das für das Paraphrasieren (sinngemäße Wiederholen) dessen, was der Versicherte gesagt hat. Dadurch kann der Berater dem Versicherten zeigen, wie er ihn verstanden hat, und der Versicherte kann ggf. korrigieren. Auch wenn sich kein Korrekturbedarf ergibt, hat das Verfahren einen nicht zu unterschätzenden Vorteil: Der Versicherte erhält größere Sicherheit, verstanden zu werden bzw. dass der Berater sich um ein adäquates Verständnis bemüht. Diese Technik kann in allen Beratungsphasen nützlich sein. Ganz besonders ist sie jedoch in der Phase der Anliegenklärung zu empfehlen. Denn damit kann der/die Berater/in vermeiden, eine vorschnelle Hypothese über das Anliegen und Problemverständnis des/der Versicherten auszubilden. Stellen Sie sich eine Kombination aus Paraphrase- und Nachfragetechnik für das eben behandelte Beispiel 7 vor:

Techniken des „Aktiven Zuhörens“ in einer 3. Alternative zum Beispiel 7:

01 B: Schön, was führt Sie zu uns /was kann ich für Sie tun?
02 V: Die Betriebskrankenkasse hat ja ihren Beitrag erhöht, und
03 daraufhin kriegt ich auch ´ne Mitteilung dass äh der Zu-
04 schuss sich auch bei mir erhöht. Das soll laut Schreiben
05 erst Gültigkeit haben nach drei Monaten.
06 B: Das ist ärgerlich für Sie, kann ich mir vorstellen.
07 V: Ja. Und ich hab darauf nun Widerspruch eingelegt, weil
08 ich mir gesagt hab, das kann eigentlich nicht sein.
09 B: **Verstehe, Sie zweifeln daran, dass es rechtmäßig ist,**
10 **die Anpassung Ihres Zuschusses an den erhöhten**
11 **KV-Beitrag erst drei Monate später vorzunehmen.**
12 **Deshalb haben Sie Widerspruch eingelegt. Habe ich**
13 **das richtig verstanden?**
14 V: (entweder Bestätigung oder Korrektur dieser
15 Paraphrase).
16 B: (im Fall einer Bestätigung): Ist Ihre Frage an mich, ob
17 dieses Verfahren rechtmäßig ist bzw. was die gesetzliche
18 Grundlage dafür ist? Oder haben Sie eine Frage im Zu-
19 sammenhang mit dem Widerspruchsverfahren?

Falls Sie angesichts der Künstlichkeit dieser von mir konstruierten Alternative noch zweifeln, ob solche Techniken in „echten“ Rentenberatungen sinnvoll sind, schauen Sie sich bitte das nächste Beispiel an. Es handelt sich um das schon im Abschnitt 4.2. erwähnte Gespräch, in dessen Vorfeld es dem Berater gelungen war, die Versicherte in eine bessere Stimmung zu versetzen (Beispiel 6 „Stimmungsumschwung“). In der folgenden Wiedergabe des Gesprächsbeginns sind diejenigen

Berateräußerungen, die „aktives Zuhören“ zeigen, hervorgehoben:

Beispiel 9 „Knieoperation“:²²

01 V: So, *mein* Problem ist, dass ich äh vor ungefähr vierzehn
02 Tagen, drei Wochen hier war (**B: ja**), ihre Kollegin diesen
03 Brief aufgesetzt hat (ÜBERGIBT B DAS SCHREIBEN)
04 weil (**B: ja**) die RVA²³ Geld zurück verlangt (B LIEST
05 SCHREIBEN), mit der Bitte, wie viel ich dazuverdienen
06 darf.
07 B: Frau Hoberg, seit wann sind Sie Rentnerin.
08 V: Seit (ÜBERLEGEND) 2003, Moment (ÜBERLEGEND)
09 gucken Sie bitte selbst nach. (ÜBERREICHT B DEN
10 RENTENBESCHIED.) (**B: Ja.**) Also bei mir ist das so'n
11 bisschen kompliziert alles.
12 B: Sie sind nebenher noch berufstätig.
13 V: Nein.
14 B: Nicht.
15 V: Nein.
16 B: Wie kommt man dann auf Hinzuverdienst und auf eine
17 Rückforderung.
18 V: Das ist ganz einfach, ich hab `99 die erste Knie-OP ge-
19 habt (**B: ja**), n halbes Jahr später musst ich an dem Knie
20 operiert werden, da hab ich Carbonfaserstifte einsetzen
21 lassen, und war krankgeschrieben (**B: ja**). So, dann hab
22 ich n Kampf mit der RVA gehabt, mit der Krankenkasse,
23 wegen einer Rehabilitation (**B: ja**). Denn die Carbonfaser
24 musst ich selbst zahlen, aber alles Andere hat ja die Kas-
25 se bezahlt (**B: ja**). Ein Jahr später hab ich dann von der
26 Krankenkasse `ne Reha gekriegt, und anschließend dann
27 auch von der RVA (**B: ja**). Dann ging das Problem weiter,
28 ich bin mit einem Miniskusriss aus der Reha zurückge-
29 kommen (**B: ja**), `n halbes Jahr später ist der Miniskus
30 entfernt worden und ist festgestellt worden, die Knorpel-
31 masse, die sich gebildet hatte nach den Carbonfasern,
32 war total weg (**B: ja**). Dann is ein künstliches Kniegelenk
33 eingesetzt worden, also eine (Schlinken?)prothese. Ge-
34 nau ein Jahr später lag ich wieder im Krankenhaus, weil
35 ein Knochen nachgewachsen war (**B: mhm, ja**). Das wa-
36 ren sechs, und in dieser Zeit hab ich erst noch mein Geld
37 von der Stadt Lenningen gekriegt, anschließend von der
38 Krankenkasse/

²² Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

²³ RVA (Rentenversicherungsanstalt) steht hier aus Gründen der Anonymität für den von der Versicherten genannten Rentenversicherungsträger.

39 B: **Von der Stadt Lenningen haben Sie was bekommen**
40 **bitte?**

41 V: Meinen Lohn weiter bekommen.

42 B: **Ach so, im Rahmen der Entgeltfortzahlung.**

43 V: Ja, genau. **(B: Mhm.)** Nachdem das ausgeschöpft war,
44 hat **(B: ja)** dann die Krankenkasse **(B: ja)** bezahlt **(B: ja)**,
45 und ich war immer noch krankgeschrieben. Und dann
46 musst ich mich beim Arbeitsamt melden. Der sachte mir
47 dann, der Sachbearbeiter, irgendjemand zahlt für Sie,
48 egal wer. Dann kriegt` ich irgendwann, dann war das *auch*
49 ausgeschöpft, Arbeitslosenhilfe bekomme ich nicht, ich hab
50 zwar den Antrag gemacht, aber **(B: ja)** hab dann sofort
51 dabeigeschrieben, also erwarte kein Besch/ positiven Be-
52 scheid.

53 B: **Sie erwarten keinen Leistungsanspruch.**

54 V: Genau **(B: ja, ja)**. So, und dann kriegt` ich auf einmal,
55 dann war das mit der, hier mit der Rente, das mir das also
56 per Gericht dann zugesprochen wurde/

57 B: **Im Klageverfahren (V: im Klageverfahren) ist dann die-**
58 **se Rente anerkannt worden, ja?**

59 V: Ja, da war da erst so`n Theater, ich kriegte nur 70 Euro
60 soundsoviel, weil man davon ausgegangen ist, dass ich
61 also noch Geld verdiene. Und das ist aber nicht der Fall.
62 Dann haben wir `n Antrach hier in Lohe gestellt, und
63 dann kriegt` ich dann diese 217 Euro.

64 B: Ja, sagen Sie mal Frau Hoberg/

65 V: So, zwischenzeitlich hat (B: ja) die Krankenkasse denn
66 aber mir geschrieben, sie haben eine Geldzurückforde-
67 rung **(B: mhm)** von 4500 Euro ungefähr. Dann war ich
68 wieder hier in Lohe, dann hat die RVA das aber dem Ar-
69 beitsamt bezahlt, da bin ich zum Arbeitsamt gegangen
70 und hab gesagt, mir fehlen doch sieben Monate von dem
71 Arbeitslosengeld. Hab meine gesamten Papiere mitge-
72 nommen, das Arbeitsamt Brunn hat`s genehmigt, RVA
73 fordert jetzt 1080 zurück.

74 B: Okay, also interessant ist jetzt die ganze Geschichte inso-
75 fern, Frau Hoberg, weil ich persönlich so im Moment noch
76 gar nicht konkret nachvollziehen kann, wie dieser Rückfor-
77 derungsanspruch der RVA jetzt zustande gekommen ist.
78 Es wäre schön, wenn Sie mir in dem Zusammenhang also
79 auch noch das Schreiben, die sogenannte Anhörung der
80 RVA zur Verfügung stellen könnten. Vielleicht kann ich
81 dieser Anhörung etwas mehr entnehmen.

Zu den hier verwendeten Techniken des Aktiven Zuhörens gehören vor allem Rückmeldesignale wie „ja“, „mhm“. Wichtig ist dabei, dass sie an „passenden“ Stellen geäußert werden. Sie haben sicher schon öfter an sich selbst beobachtet, dass Sie bei unpassender Platzierung solcher Signale misstrauisch werden, ob Ihr Gesprächspartner Ihnen wirklich aufmerksam zuhört. „Passend“ sind solche Signale z.B. am Ende bestimmter Informations- bzw. Sinneinheiten. Oder dann, wenn der Sprecher selbst Ihnen anzeigt, dass er ein solches Rückmeldesignal erwartet. Dies kann er z.B. durch eine kurze Pause und/oder eine Stimmhebung und/oder Blickkontakt signalisieren.

Weiter wendet der Berater in diesem Beispiel „reine“ Paraphrasen an (z.B. in den Zeilen 53 und 57/58) sowie Kombinationen aus Paraphrasen und Fragen und/oder Ergänzungen (z.B. 39 und 42). **In jedem Fall zeigt er der Versicherten damit, wie er sie verstanden hat bzw. holt zusätzliche Informationen zur Absicherung eines adäquaten Verständnisses ein.**

In weiteren Abschnitten dieses Buches“ werden Sie noch mehr Beispiele finden für Gelegenheiten, die Techniken des Aktiven Zuhörens auch in der Rentenberatung sinnvoll einzusetzen. Im Abschnitt 5.1. können Sie sehen, dass hier selbst das Verbalisieren der beim Gesprächspartner wahrgenommenen Stimmung (siehe die oben unter d) genannte Technik) nützlich sein kann. Im Abschnitt 4.3.6. zeige ich, wie man einem Ratsuchenden damit auf konstruktive und höfliche Weise helfen kann, „auf den Punkt“ zu kommen.

Zusammenfassung:

Professionelle Berater/innen verfügen über abstrakte Schemata von Kundenproblemen bzw. –anliegen. Dies ist hilfreich dafür, dass sie sich in den (manchmal nicht leicht zu verstehenden) Anliegenstellungen ihrer Klienten schneller und besser zurechtfinden. Allerdings sind damit auch Gefahren verbunden: Sie verleiten Berater/innen dazu, vorschnell zu glauben, dass sie das Anliegen des Kunden verstanden haben. Folglich vermitteln sie auf der Basis eines unvollständigen oder gar inadäquaten Problemverständnisses irrelevante und/oder unzutreffende Informationen bzw. Lösungsvorschläge. Im günstigen Fall wird den Beteiligten das Missverständnis früher oder später bewusst, aber bis dahin ist Zeit und möglicherweise Vertrauen auf der Seite des Kunden verloren gegangen. Darüber hinaus können sich während der Bearbeitung von Problemen, die gar nicht zum eigentlichen Anliegen des Kunden gehören, „Nebenkriegsschauplätze“ etablieren, die die Kontrollmöglichkeiten des

Beraters über den Gesprächsverlauf reduzieren. Diesen Gefahren können Sie mit einer Grundhaltung vorbeugen, dass Sprache ein prinzipiell störanfälliges Mittel der Verständigung ist und Nachfragen deshalb ein probates Mittel professioneller Kommunikation sind. Hilfreich für die Absicherung eines adäquaten Problemverständnisses ist es, wenn Sie während der Anliegensschilderung des Kunden die „Techniken des Aktiven Zuhörens“ (wie z.B. Nachfragen, Wiederholen, Paraphrasieren und Senden von Rückmeldesignalen) anwenden.

4.3.3. Die Falldarstellung als kommunikative Herausforderung

Es ist durchaus verständlich, dass viele Berater/innen sich gern (oder lieber) auf ihr Schemawissen über typische Kundenprobleme oder alternative Informationsquellen wie in den Beispielen „Türkisches Lebensmittelgeschäft“ und „Zuschuss zum KV-Beitrag“ verlassen, als die Schilderungen der Kunden selbst abzuwarten. Sie haben vielfach die Erfahrung gemacht, wie schwer es den Versicherten fallen kann, ihr Problem oder auch biographische Hintergründe institutionsgerecht zu vermitteln. Tatsächlich stehen viele Versicherte bei der Darstellung von Sachverhalten im Rentenversicherungskontext vor einer schwierigen Aufgabe. Denn um den Beratern ihr Anliegen oder auch relevante biographische Informationen „mundgerecht“ präsentieren zu können, fehlt ihnen häufig das nötige Fach- bzw. Institutionenwissen. Versicherte reflektieren und speichern ihr Leben nicht in Kategorien von Pflichtbeitragszeiten oder beitragsfreien Zeiten, Anrechnungszeiten oder Ersatzzeiten. Sie können nicht genau wissen, welche Informationen der Berater im Einzelnen benötigt und welcher Informationsbedarf sich hinter einer Frage verbirgt.

Beispiel 10 „Wohnort im Mai 1990“:

Ein einfaches Beispiel für dieses Phänomen, wenn auch nicht aus der Phase der Anliegensklärung, ist die Frage, ob der/die Versicherte im Mai 1990 in der DDR oder in der BRD gelebt hat.²⁴ Häufig stellen Berater/innen hier einfach die Frage *Wo haben Sie im Mai 1990 gelebt?*, worauf so mancher Versicherter ins Grübeln gerät, weil er sich an die genaue Adresse seines damaligen Wohnortes nicht mehr erinnern kann – die doch aber gar nicht von Bedeutung ist. Als alternative Formulierung bietet sich an: Haben Sie im Mai 1990 in Ost- oder Westdeutschland gelebt?

²⁴ Die Rentenberater/innen unter den Lesern werden den Kontext dieser Frage unschwer erkennen: Sie ist Bestandteil eines Vordrucks, der im Rahmen eines Rentenantrages auszufüllen ist.

Es ist durchaus nicht ungewöhnlich, dass sich Versicherte auch an andere biographische Daten nicht mehr so genau erinnern (wie das folgende Beispiel zeigen wird).

Die kommunikativen Anstrengungen, die dem Versicherten aus alledem erwachsen, hinterlassen Spuren in Form von unstrukturiert und unnötig ausführlich erscheinenden Erzählungen – und die wiederum strapazieren das Zuhörvermögen, die Konzentration und Geduld des Beraters. Angesichts dessen könnten Berater/innen in der Nutzung alternativer Informationsquellen (z.B. des Versichertenkontos oder von Schriftstücken) Vorteile für alle Beteiligten sehen: Dem Versicherten erleichtern sie die Darstellungsaufgabe und dem Berater das Verstehen.

Dass dies nicht immer aufgeht, hat sich mit den Beispielen im Abschnitt 4.3.1. bereits angedeutet. Mit den Ausführungen zum folgenden Beispiel soll dieser Problemkomplex vertiefend behandelt werden. Dabei möchte ich zunächst zeigen, welche Verständnisschwierigkeiten für beide Beteiligten aus dem fehlenden Fachwissen von Versicherten resultieren können. Darüber hinaus demonstriert das Beispiel ein bestimmtes Darstellungsverfahren, mit dem sich Versicherte nach meiner Beobachtung häufiger behelfen, wenn sie Fragen nach biographischen Daten nicht sofort sicher beantworten können. Das Wissen über ein solches Verfahren kann Beratern helfen, in einer chaotisch erscheinenden Darstellung zu erkennen, welchen Beitrag diese dennoch zur Beantwortung einer Frage leistet.

Beispiel 10 a „Die Zahnarthelferin“:

Anlass des Gesprächs ist, dass die Versicherte im Rahmen ihrer Kontenklärung²⁵ noch das Zeugnis ihres Hauptschulabschlusses vorlegen muss und dass eine Lücke²⁶ von vier Monaten zu klären ist. Nachdem

²⁵ Zur Erklärung für Leser/innen, die keine Experten im Bereich der Rentenversicherung sind: 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.

²⁶ Ebenfalls zur Erklärung für Laien im Bereich der Rentenversicherung: Eine ‚Lücke‘ ist im Fachjargon der Rentenversicherung eine bestimmte Zeit im Leben des

der Berater den Grund des Besuchs erfasst hat, ereignen sich folgende Gesprächsschritte:

- Der Berater kündigt der Versicherten an, dass er sich zunächst ihren Versicherungsverlauf, wie er im Versicherungskonto erfasst ist, selbst anschauen möchte.
- Die Versicherte informiert den Berater, dass sie einen Versicherungsverlauf aus dem Jahr 1989 dabei hat, in dem die jetzt fehlenden Zeiten aufgeführt seien.
- Der Berater kommentiert diese Information mit den Worten *ach, tatsächlich*, ohne sich diesen Verlauf anzuschauen, und widmet sich seinem Bildschirm.
- Sieben Sekunden, nachdem der Berater am Bildschirm zu lesen begonnen hat, liefert die Versicherte (während er weiter liest) die folgende Zusammenfassung ihres Lebenslaufs: Sie war Zahnarthelferin, 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* – 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.
- Der Berater reagiert darauf mit den Worten *Naja gucken wir mal, der Versicherungsverlauf ist ja so weit vollständig, bis auf die Zeit hier März 1986 bis August 1986*. (Er ist inzwischen mit der Durchsicht des Versicherungsverlaufs am Bildschirm fertig geworden.)
- **Die weiteren Schritte im „Original-Ton“:**²⁷
01 V: März `86 bis August. Bezug von Arbeitslosengeld. Und zwar
02 war das so: Ich hab, bis dieser Träger feststand, also die Be-
03 rufsgenossenschaft, musste ich mich arbeitslos melden
04 (B: 04 mhm), weil ich durfte in dem alten Beruf nicht weiter ar-
05 beiten. Wir haben dann `n Arbeitsversuch/ ich war erst krank-
06 geschrieben, hab dann n Arbeitsversuch zwischendurch wie

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.

²⁷ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

07 der gemacht, ob`s wirklich vom Beruf kommt (B: mhm). Und
 08 der Auslöser, das Zeug/, also dieses ärztliche Attest, das hat
 09 dieser Doktor Doktor Müller hier in der Uniklinik damals ge-
 10 macht, das hab ich auch dabei, da steht ganz klar drin, dass
 11 die Krankheit nicht zu einer Berufskrankheit wird, muss ich die
 12 Tätigkeit aufgeben. Und dann stand eben der Träger noch
 13 nicht fest. Was mach ich jetzt, um Geld zu beziehen? Hab
 14 dann mich arbeitslos gemeldet.
 15 B: Na das haben Sie aber in dieser Zeit dann gemacht. Also die
 16 Arbeitslosigkeit is ja auch bis 29.3.`86, (ÜBERLEGEND) ist
 17 die ja auch gespeichert (...).
 18 V: Ja, drei Monate Bezug, und dann, krank, Gesundheitsmaß-
 19 nahme, keine Ausfallzeit, steht da. Vom 1.9. 86 bis 31.12.
 20 (B: hm) krank, Gesundheitsmaßnahme, keine Ausfallzeit.
 21 B: In dieser Zwischenzeit, was haben Sie denn da gemacht, was
 22 ist da gewesen, das muss/
 23 V: Ja, Arbeitslosenhilfe. Das war dann so: Ich hab ein Jahr ar-
 24 beitslosen/
 25 B: Also arbeitslos gemeldet waren Sie.
 26 V: War arbeitslos, ein Jahr/ Der Träger wie gesagt stand nicht
 27 fest, das hat immens lange gedauert. (B: nee, das steht/) Und
 28 dann hab ich, ich war ja verheiratet, und dann kriegte ich kei-
 29 ne Arbeitslosenhilfe, weil ich verheiratet war. Ganz einfach.
 30 Und dann musste mein Mann für mich (...?)
 31 B: (GEREIZT, JEDE SILBE BETONEND) Aber arbeitslos ge-
 32 meldet waren Sie in dieser Zeit, äh vom vom/
 33 V: Ja sicher.
 34 B: Also entweder müssen Sie ne Bescheinigung noch haben aus
 35 der Zeit, dass Sie auch arbeitslos gemeldet waren in der Zeit,
 36 ne? Oder Sie müssen das dann versuchen, oder *wir* müs-
 37 sen`s versuchen über die Krankenkasse rauszukriegen.

Analyse:

Aus Sicht eines Fachkundigen liefert die Versicherte in den Zeilen 1-14 deutlich mehr Informationen als nötig: Für eine Antwort auf seine Frage benötigt der Berater weder Informationen darüber, was sich vor dem Eintritt in die Arbeitslosigkeit ereignete, noch inwiefern ihre Inanspruchnahme von Leistungen durch ein ärztliches Attest legitimiert ist, erst recht interessiert der Name dieses Arztes erst einmal nicht. Jedoch, aus Sicht der Versicherten könnten diese Informationen die folgenden **Funktionen** haben:

- Sie *erinnert* sich an die Ereignisse bis zur Arbeitslosigkeit, um sich der Richtigkeit ihrer Aussage *Bezug von Arbeitslosengeld* zu versichern und auch dem Berater zu ermöglichen, sich selbst

ein Bild über die Plausibilität ihrer Information zu machen. Dies ist ein erster Ausdruck des oben angekündigten besonderen Darstellungsverfahrens, das ich hier kurz als „lautes Erinnern“ oder „Erinnerungsverfahren“ bezeichnen möchte.²⁸ Auffällig ist dabei, dass die Versicherte die Ereignisabfolge schildert, ohne die genauen Monate oder Jahre anzugeben, dass der Berater aber nicht nachfragt. Ich komme darauf zurück.

- Zu ihrem Institutionenwissen gehört, dass man bestimmte Dinge belegen muss - deshalb der Hinweis auf das Attest und den Namen des Arztes. Da sie aber als Laie nicht weiß, welche Informationen im Einzelnen jetzt wichtig sind, liefert sie für alle Fälle alles, was sie hat.
- Durch den Hinweis auf das Attest kann sie auch ihre Inanspruchnahme von Sozialleistungen gegenüber dem Berater moralisch legitimieren. (Diese häufige Funktion von Elementen biographischer Erzählungen, und wie man als Berater damit umgehen kann, steht im Mittelpunkt des Abschnitts 4.5.3.5.).

Ich habe es eben als auffällig bezeichnet, dass der Berater keine Nachfragen zu den Zeiten der geschilderten Ereignisse stellt. Dies deutet darauf hin, dass er diese Informationen für nicht relevant hält. Verständlich zunächst, denn sie betreffen ja auch nicht den von ihm erfragten Zeitraum (März bis August 1986). Außerdem sieht er hier keinen Klärungsbedarf - erinnern Sie sich an seine Aussage *Der Versicherungsverlauf ist ja soweit vollständig, bis auf die Zeit März 1986 bis August 1986*. Für ihn ist nur eine Aussage der Versicherten zu dieser viermonatigen Lücke interessant. Dementsprechend insistiert er in Zeile 21: *Hm, in dieser Zwischenzeit, was haben Sie denn da gemacht*.

Die darauf folgenden Gesprächsschritte ab Zeile 23 zeigen noch deutlicher, wie sehr sich die „Relevanzen“ der beiden Gesprächspartner (das, was für sie in dem Moment wichtig bzw. mitteilenswert ist) unterscheiden: Die Antwort der Versicherten *Ja, Arbeitslosenhilfe* scheint den Berater auf eine „Spur“ gebracht zu haben, der er mit der Frage *also arbeitslos gemeldet waren Sie* sofort nachzugehen versucht. Die Versicherte aber ignoriert diese Frage. Sie versucht gerade, die richtige Antwort auf die Frage zu finden, die der Berater in Zeile 21 gestellt

²⁸ An anderer Stelle habe ich dieses Verfahren als „Versprachlichung eines Rekonstruktionsprozesses von (biographischen) Informationen“ bezeichnet. Dort finden Sie auch detailliertere Ausführungen dazu, inwiefern die biographischen Äußerungen der Versicherten in diesem Gespräch insgesamt als Ausdruck eines solchen Verfahrens interpretiert werden können. (Vgl. Wolf 2005, S. 274-282; online zugänglich unter www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2005/heft2005.htm.)

hatte. Dazu erinnert sie sich in den Zeilen 23 und 26 ff. laut: dass sie ein Jahr arbeitslos war, dass das so lange dauerte, weil der Träger der geplanten Umschulungsmaßnahme noch verhandelt wurde, und dass sie nach Ablauf dieses Jahres *keine* Arbeitslosenhilfe bekam, weil sie verheiratet war. Der Berater, der ihre Einleitung *das war dann* so in Zeile 23 vielleicht als Vorbote einer erneut abschweifenden Erzählung interpretiert hat und die Erinnerungsfunktion ihrer Darstellung nicht erkennt, versucht ein zweites Mal, sie zu unterbrechen (*nee das steht (nicht zur Debatte?)*, Zeile 27). Zwar lässt er dann davon ab, hört ihr aber ganz offensichtlich auch nicht mehr zu. Er scheint nur noch auf die nächste Gelegenheit zu warten, seine Frage *aber arbeitslos gemeldet waren Sie in dieser Zeit* stellen zu können (Zeilen 31/3225). Die „Arbeitslosigkeitsmeldung“ – das und nichts Anderes scheint ihm die „rettende“ Verwaltungskategorie, auf die er nun ganz orientiert ist. **Dabei ist ihm das Ergebnis des Erinnerungsprozesses der Versicherten entgangen: dass sie in der fraglichen Zeit – anders als sie in Zeile 23 zunächst suggeriert hat - gar keine Arbeitslosenhilfe bezogen hat.**

Zwar antwortet die Versicherte auf die Frage *aber arbeitslos gemeldet waren Sie in dieser Zeit* mit *ja sicher*, und beide sind zunächst zufrieden. Jedoch ergeben sich später Zweifel, und die Suche nach den biographischen Ereignissen, die die „Lücke“ schließen könnten, beginnt von Neuem. Letztlich, nach immerhin 35 Minuten, ohne Ergebnis. Angesichts der in den Zeilen 26-30 ausgedrückten Tatsache, dass die Versicherte nach einem Jahr des Arbeitslosengeldbezuges keine Arbeitslosenhilfe bekommen hat, hätten diese Zweifel schon früher aufkommen können. Auch, wenn die Versicherte die o.g. Frage mit *ja sicher* beantwortet hat. Denn Untersuchungen zu Frageformulierungen und ihren Effekten in der Kommunikation haben ergeben, dass Sprecher tendenziell zunächst der Antwortpräferenz folgen, die der Fragende mit seiner Frageformulierung ausdrückt (vgl. Sacks 1987; Kotthoff 1993). Und die Frageformulierung *aber arbeitslos gemeldet waren Sie in dieser Zeit* drückt recht deutlich den Wunsch bzw. die Erwartung des Beraters aus, dass die Frage positiv beantwortet werde.

Vor diesem Hintergrund drängt sich folgende Alternative zur Reaktion des Beraters in den Zeilen 24 ff. auf:

Alternative:

„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...?“

Es gibt noch zwei weitere „Ereignisse“ in diesem Gespräch, die die Deutung der Darstellungsweise dieser Versicherten als „Erinnerungsverfahren“ stützt: Sie durchsucht später noch einmal ihre Papiere. Eines der Papiere scheint sie an den Rechtsstreit zu erinnern, den sie damals geführt hat. Sie startet einen Erzählversuch darüber mit folgenden Worten: *Ich bin dann zum Rechtsanwalt auch gegangen, ne?, hier zu dem Herrn Schneider in Kreuzwinkel.* Der Berater unterbindet dies wiederum: *Ja ja gut, ich verstehe, ich weiß, was Sie sagen wollen, aber das spielt alles keine Rolle jetzt für die Entscheidung, ob hier `ne Arbeitslosigkeit vorgelegen hat oder nicht. Egal, ob da jetzt gestritten wurde, welcher Träger zuständig ist oder ob Sie was machen dürfen, Fakt ist, hier muss vorliegen `ne Arbeitslosmeldung oder `ne Krankmeldung.* (Ab „vorliegen“ klopft er im Sprechrhythmus auf den Tisch.) **Weiß er wirklich, was sie sagen will?** Er denkt offensichtlich, dass sie von den Unannehmlichkeiten erzählen möchte, die ihr seinerzeit in der Auseinandersetzung mit Behörden widerfahren sind, vielleicht auch als Rechtfertigung für ihre Situation damals und heute. Schließlich stellen sich Menschen gern einmal als Opfer von Bürokratie dar - so die Erfahrung bzw. Wahrnehmung von Mitarbeitern öffentlicher Verwaltungen. Jedoch, im Gegensatz zu dieser Interpretation könnte die Versicherte erneut ein „lautes Erinnern“ in Gang setzen wollen.

Dies wird durch eine spätere Passage dieses Gesprächs gestützt, in der es der Versicherten doch noch gelingt, die Information über den Rechtsstreit anzubringen: *Ich weiß nur, also als ich danach den Rechtsanwalt eingeschaltet hab, hat die Berufsgenossenschaft hier diese ganzen Minderbezüge, also von wegen hier Arbeitslosengeld und so, hat die mir das nachgezahlt. Also ist ja die Berufsgenossenschaft eigentlich dafür zuständig gewesen. Es war ja anerkannt. (B: na dann ist dann hat ja mindestens `ne- ja?) Also ich hab hier wohl vorliegen, was mir die Berufsgenossenschaft mir dann alles im Nachhinein zurückerstattet hat eben für diese Arbeitslosigkeit. Ich konnte da ja selber gar nicht für. Ich hab ja aus gesundheitlichen Gründen meinen*

Arbeitsplatz/ Hier, da steht das zum Beispiel. Das ist dann hier immer nachgezahlt worden für die Zeit. Es vergehen 45 Sekunden, in denen der Berater sich diese Papiere anschaut, dann sagt er *Naja gut, da muss ich mich mal eben schlau machen* und verlässt das Büro, um sich Rat bei einem Kollegen zu holen.

Die Versicherte *erinnert* sich also bei der Durchsicht ihrer Papiere daran - und lässt den Berater an dieser Erinnerung teilhaben -, dass letztlich die Berufsgenossenschaft den durch die Arbeitslosigkeit verursachten finanziellen Ausfall ausgeglichen habe. Sie schließt daraus, dass die Berufsgenossenschaft noch über Dokumente verfügen könnte, die den erforderlichen Nachweis erbringen. Dies erscheint offensichtlich auch dem Berater plausibel.

Worin besteht die Funktion bzw. der Sinn dieses Darstellungsverfahrens? Eine Beantwortung dieser Frage liefert das entscheidende Argument dafür, dass es für Berater/innen hilfreich sein kann, auf den ersten Blick merkwürdige Darstellungsweisen der Versicherten als Ausdruck eines bestimmten Verfahrens oder Stils identifizieren zu können. In dem gerade behandelten Beispiel bearbeitet die Versicherte mit dem „Erinnerungsverfahren“ ein kommunikatives Problem, das sich ihr in der gegebenen Situation stellt: Der Berater hat ihr mit seiner Frage danach, was sie zwischen März 1986 und August 1986 gemacht hat, eine Antwortverpflichtung auferlegt, die sie offensichtlich nicht ohne Weiteres erfüllen kann. Sie ist sich der dafür notwendigen Daten nicht sicher (oder angesichts der ihr unverständlichen Nachfrage der Rentenversicherungsanstalt nicht *mehr* sicher). Dies kann sie dem Berater mittels ihres „Erinnerungsverfahrens“ indirekt mitteilen. Eine allzu explizite Mitteilung wie z.B. „Das weiß ich auch nicht“ wäre dagegen mit der Gefahr verbunden, als inkompetent und unkooperativ zu erscheinen.²⁹ Mit dem „Erinnerungsverfahren“ kann die Versicherte dem Berater zeigen, dass sie sich um eine Antwort *bemüht*. Darüber hinaus sind damit ja auch Chancen verbunden, eine Antwort auf die Frage zu *finden*. Erst recht, wenn der Berater ihre „Not“ versteht und den Erinnerungsprozess durch das ihm verfügbare Wissen *unterstützt* (nicht ersetzt). Insofern ist mit dem „Erinnerungsverfahren“ auch das Potenzial verbunden, den Berater zur Mitarbeit einzuladen - was z.B. in der Form möglich wäre, dass er ihre Informationen und Schriftstü-

²⁹ Dass eine solche Gefahr besteht, habe ich im Rahmen einer anderen Rentenberatung erfahren. Hier war im Rahmen eines Versorgungsausgleichs eine Lücke von mehreren Jahren aufzuklären. Auf die Frage des Beraters „Was haben Sie denn in diesen Jahren gemacht?“ antwortete der Versicherte: „Weiß ich nicht, ich überlege schon die ganze Zeit.“ Darauf der Berater: „Ja, Herr Bredovich, wenn Sie's nicht wissen, ich weiß es auch nicht.“

cke mit den Daten im Versicherungskonto vergleicht. **Kurz: Die Versicherte kann mit diesem Verfahren zugleich das *Bemühen* um die Erfüllung einer Antwortverpflichtung und ihren Bedarf an Unterstützung durch den Berater anzeigen.** Es kann einen Beitrag zur Bearbeitung des Sachproblems leisten, vorausgesetzt, der Berater hört zu, erkennt die mit dem Verfahren verbundene „Einladung“ und folgt ihr.

Zwischenfazit:

Das fehlende Fach- bzw. Institutionenwissen der meisten Versicherten wird nicht erst dann zu einem Verständigungsproblem, wenn der Berater zur Beantwortung einer Frage renten- oder versicherungsrechtliche Sachverhalte erläutern muss (siehe Kapitel 4.4.). Es führt auch für die Versicherten zu *Darstellungsproblemen*, wenn sie ihr Anliegen zu schildern versuchen oder wenn sie – sei es im Rahmen der Problemdarstellung, sei es zur Problembearbeitung – ihr Versicherungsleben präsentieren wollen. Sie wissen z.B. nicht, auf welche Informationen es dem Berater ankommt. Kategorien wie Beitragszeiten oder Anrechnungszeiten, die ihnen den richtigen Weg weisen würden, kennen die wenigsten (zumindest bei den ersten Kontakten mit ihren Rentenversicherungsträgern). Dies ist *ein* Grund dafür, warum ihre Darstellungen häufig weitschweifiger sind als aus Beratersicht nötig, und warum Berater/innen manchmal nicht genau zuhören. Das trifft auf das eben behandelte Gespräch ebenso zu wie auf das im nächsten Abschnitt präsentierte Beispiel „Der ungarische Professor“. „Die Zahnarzthelferin“ demonstriert darüber hinaus ein bestimmtes Darstellungsverfahren – das Verfahren des „Lauten Erinnerns“. Damit lösen Versicherte, die sich an biographische Details nicht genau erinnern können, manchmal das daraus erwachsende Kommunikationsproblem. Auch bei Anwendung dieses Verfahrens entsteht ein Informationsüberschuss relativ zu dem, was den/die Berater/in interessiert. Das bedeutet aber nicht, dass diese Informationen keinen Beitrag zur Bearbeitung der jeweiligen kommunikativen Anforderung leisten (könnten). Voraussetzung dafür ist, dass der/die Berater/in aufmerksam zuhört und der mit dem Verfahren verbundenen Einladung zur „Mitarbeit“ folgt. Und dies setzt voraus, dass er/sie das „Erinnerungsverfahren“ als solches erkennt. Kurz: Das Wissen über ein solches Verfahren kann Beratern helfen, in einer chaotisch erscheinenden Darstellung zu erkennen, welchen Beitrag diese dennoch zur Beantwortung einer Frage leistet.

Zum Abschluss ein paar Worte zur „Verteidigung“ des Beraters im Beispiel „Die Zahnarzthelferin“: Dass der Berater die Funktionen der merkwürdigen Darstellungsweise der Versicherten nicht erkennt, soll und kann ihm nicht zum Vorwurf gemacht werden. Schließlich gehört ein solches Verfahren kaum zum gängigen Deutungsrepertoire in Bezug auf biographische Darstellungen in Rentenberatungen. Außerdem macht es die Versicherte einem nicht gerade leicht, die Funktionen ihrer Darstellungsweise zu erkennen. Dass sich dahinter ein bestimmtes kommunikatives Verfahren verbirgt, konnte erst durch eine detaillierte Analyse mithilfe von Tonbandaufnahme und Verschriftlichung erkannt werden. Jetzt aber, da es ans Tageslicht gefördert wurde, kann das Beispiel zur Erweiterung des Deutungsrepertoires in Bezug auf biographische Darstellungen dienen.

4.3.4. Geteilte Aufmerksamkeit ist halbe Aufmerksamkeit – einige Risiken der simultanen Nutzung verschiedener Informationsquellen

Die bisher in diesem Abschnitt 4.3. präsentierten Beispiele haben eines gemeinsam (mit Ausnahme von „Knieoperation“): Gegenüber dem, was die Versicherten selbst (über sich) zu sagen haben, bevorzugen die Berater/innen Informationsquellen, die der jeweilige *Rentenversicherungsträger* über die Versicherten erstellt hat. Die beliebteste Quelle ist das elektronisch gespeicherte und abrufbare Versicherungskonto, und das wiederum wird vorzugsweise angeschaut, *bevor* der/die Versicherte zu Wort kommt, oder auch *simultan* dazu. Die Berater/innen versuchen damit, wie gesagt, die vielfältigen Klippen der Anliegen- und Sachverhaltsklärung zu „umschiffen“. Dazu, zum Zweck der Arbeitserleichterung bei gleichzeitiger Qualitätsverbesserung, sind elektronische Werkzeuge wie diese ja auch eingeführt worden. Ihr Nutzen ist allerdings begrenzt oder verkehrt sich ins Gegenteil, wenn den Informationen des Versicherten nicht genügend Aufmerksamkeit geschenkt wird: Im Beispiel „Türkisches Lebensmittelgeschäft“ wäre es nicht nötig gewesen, erst ins Versicherungskonto zu schauen, bevor die Versicherte zu Wort kommt. Ihr primäres Anliegen wäre leicht ohne diesen *vorbereitenden* Blick zu verstehen und zu bearbeiten gewesen. Stattdessen hat die Nutzung dieser Informationsquelle die falsche Fährte vertieft, auf die die Beraterin schon im Vorfeld – aufgrund der Information aus dem Anmeldebereich und aufgrund ihres professionellen Schemawissens über typische Anliegen – geraten war. Im Beispiel „Zuschuss zum Krankenversicherungsbeitrag“ hat der Berater zehn Minuten lang Informationen gesammelt und vermittelt, die mit dem primären Anliegen des Versicherten (das er bis dahin auch nicht erfragt hatte) nichts zu tun hatten. In diesem Zusammenhang hat er sich auf subtile Positionskämpfe mit dem Versicherten

eingelassen und in der Konsequenz seine Kontrollmöglichkeiten über den weiteren Gesprächsverlauf gefährdet. Im Beispiel „Die Zahnarzhelferin“ schließlich führt die primäre Nutzung des Versicherungskontos als Informationsquelle dazu, dass der Berater der Versicherten nur „mit einem Ohr“ zuhört. Denn geteilte Aufmerksamkeit ist halbe Aufmerksamkeit. Mit dem spezifischen Darstellungsverfahren der Versicherten („lautes Erinnern“) war die Einladung verbunden, ihre Informationen zu vergleichen mit dem, was der Rentenversicherungsträger über sie gespeichert hat. Dieser Einladung konnte er nicht nachkommen, weil er ihre Informationen zunehmend ignoriert hat und den Sinn bzw. die Funktion ihrer merkwürdigen Darstellungsweise nicht erkennen konnte.

In jedem Fall birgt die vorrangige Nutzung des Versichertenkontos Gefahren für das gemeinsame Problemverständnis und/oder die Problembearbeitung sowie für die Vertrauensgrundlage des Gesprächs. Letzteres ist erst recht der Fall, wenn die Versicherten dabei nicht in den Genuss kommen zu erfahren, was der/die Berater/in am Bildschirm eigentlich tut und sieht.

Eine weitere Gefahr besteht darin, dass der Berater sich zum Experten über etwas macht, wofür nur sein Gesprächspartner selbst zuständig ist: nämlich seine Biographie. Dies kann als schwerer **Eingriff in das persönliche Territorium** und erhebliche **Verletzung auf der Beziehungsebene** empfunden werden – ebenfalls mit Konsequenzen für die Vertrauens- und Kooperationsgrundlage des Gesprächs. Dies deutet sich in einem weiteren Ausschnitt des Gesprächs „Die Zahnarzhelferin“ an:

Beispiel 10 b „Die Zahnarzhelferin“:³⁰

01 V: ...und dann habe ich bis August `87 in Lübeck bei der
02 Praxis Doktor Lutschnitzki gearbeitet, und das war ein
03 Jahr genau. Äh (ÜBERLEGEND) wann hab ich da ange-
04 fangen? Das hab ich ja hier <u>aufgeschrieben</u> .
05 B: Ja, aber das kann ja nicht sein, weil hier vorher `ne
06 Arbeitslosigkeit drin ist, ne? Also, da können Sie ja nicht
07 gearbeitet haben zu der Zeit, wenn Sie sagen, ein Jahr
08 hätten Sie da gearbeitet.

³⁰ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

09 V: Ja, ein Jahr hab ich da gearbeitet, und zwar in dieser
10 Umschulungsmaßnahme, hab ich da gemacht. Ich hab
11 diese Allergien/ (B: Ach so) Ja, ich wollte nach München
12 zu dieser ZMV-Schule. Und hab dann ein Jahr in dieser
13 Praxis Ludmila Lutschnitzki, das war ne Assistenzärztin/
14 B: Ja okay, aber ich vermute, dass also hier dann die Ar-
15 beitsunfähigkeit eingesetzt hat, ja? Und dass Sie dann
16 krankgemeldet war'n in dieser Zeit, ja?, bevor hier die
17 Arbeitsunfähigkeit mit Leistungsbezug einsetzte am 1.9.
18 Also wird hier `ne Arbeitsunfähigkeitsmeldung vorliegen.
19 Und das müssen wir dann bei der damals zuständigen
20 Krankenkasse noch erfragen.
21 V: Ja, aber ich hab ja dann gekündigt. Wie ist das denn
22 dann/
23 B: Jaja, arbeitsunfähig sind Sie ja aber trotzdem, ob sie nun
24 gekündigt haben oder nicht.
25 V: Nee, dann war ich aber, dann glaub ich gar nicht mehr
26 krankgeschrieben oder so was. **Dann hab ich mich so-**
27 **fort arbeitslos gemeldet.** So war das.
28 B: **Nee, anscheinend nich.**
29 V: **Doch!** (2 SEKUNDEN PAUSE) **Ganz sicher.** Also ich
30 guck hier noch mal. Erst, also bis `85 habe ich bei dem
31 Gregory gearbeitet.
32 B: Das erscheint hier als Arbeitslosigkeit, weil das eben so
33 ne Umschulung war.
34 V: Nee, das war `ne normale Arbeit bei äh Gregory. Da hab
35 ich ja die Allergien bekommen, da hab ich bis `85 gearbei-
36 tet.
37 B: Bis zum 24. Januar 1985. Und danach waren Sie dann
38 arbeitsunfähig.
39 V: Dann hab ich mich arbeitslos gemeldet, weil der Träger
40 noch nich/
41 B: Ab 6.4. arbeitslos.
42 V: Arbeitslos wegen krankheitsbedingter Berufsunfähigkeit
43 von 1985 bis 1986, hab ich hier stehen.
44 B: 6.4.85 hat das angefangen bis 29.3.86 arbeitslos. Dann
45 fehlen die vier Monate, über die wir die ganze Zeit spre-
46 chen jetzt, und ab 1.9. die Arbeitsunfähigkeit mit Leis-
47 tungsbezug.
48 V: 1.9.86, ich bin 1.9. (SICH KORRIGIEREND) 1.8.86 bin
49 ich in dieser Praxis Ludmila Lutschnitzki für ein Jahr ange-
50 fangen in Lübeck.
51 B: 1.8. wann.

52 V: 85, äh 86. (2 SEKUNDEN PAUSE) Weil da steht (ZITIE-
 53 REND) arbeitsunfähig mit Leistungsbezug. (B: Ja.) **Da**
 54 **hab ich richtig ein Jahr die Anmeldung gemacht, weil**
 55 **ich vorher fünfzehn Jahre nur am Stuhl gearbeitet**
 56 **hab.**
 57 B: **Naja, das kann ja nicht sein zu dem Zeitpunkt, da ist ja**
 58 **ne Arbeitsunfähigkeit gemeldet, mit Leistungsbezug.**
 59 **Da könn` Sie da nicht gearbeitet haben.**
 60 V: **Ja, da hab ich gearbeitet.** Da hab ich diese Umschu-
 61 lungsmäßnahme ja/ die gibt's noch in Lübeck, die Frau.
 62 (EMPÖRT) **Die können Sie nicht/ ich weiß doch noch**
 63 **was ich gemacht hab.**

Mehrere biographische Angaben der Versicherten bestreitet der Berater auf der Grundlage anders lautender Daten, die ihm mit dem Versicherungskonto vorliegen. Dass die Versicherte mit diesem Verhalten nicht einverstanden ist, zeigt sie mit ihrem Ausdruck von Empörung (Zeilen 62/63) sehr deutlich. Problematisch ist dabei nicht, dass der Berater seine Gesprächspartnerin überhaupt mit dem Widerspruch zwischen ihren Angaben und den ihm vorliegenden Daten konfrontiert. Darin liegen – wie oben vermutet – sogar Chancen, das Rätsel zu lösen. Problematisch ist die *Art der Formulierung* dieses Widerspruchs: Der Berater erweckt den Eindruck, als würde seiner Meinung nach die Behörde besser über das Leben seiner Gesprächspartnerin Bescheid wissen als diese selbst.

Zwischenzusammenfassung und Verhaltensempfehlungen:

Mit der Strategie, sich zunächst oder in erster Linie an den Informationen aus dem Versicherungskonto zu orientieren, versuchen viele Berater/innen, die vielfältigen kommunikativen Herausforderungen der Anliegen- und Sachverhaltsdarstellung zu bewältigen. Allerdings sind mit dieser Strategie auch Gefahren für eine effiziente Problemdefinition und –bearbeitung sowie für die Vertrauens- und Kooperationsgrundlage des Gesprächs verbunden.

Meine Kritik an der bevorzugten Nutzung des Versichertenkontos ist kein Plädoyer dafür, auf diese Informationsquelle zu verzichten! Vielmehr geht es um einen bewussten Umgang damit. Meine Beobachtungen und Analysen führen zu folgenden Verhaltensempfehlungen:

- Verfolgen Sie das, was die Versicherten Ihnen mitteilen wollen, genauso aufmerksam wie andere Informationsquellen. Auch wenn die Darstellungen der Versicherten Ihren Informationsbedarf zunächst nicht ganz zu treffen

scheinen, enthalten sie in der Regel Hinweise, die für eine effiziente Verständigung über das Problem und für eine effiziente Problembearbeitung bedeutsam sind.

- Damit Ihnen das gelingt, ist es meistens ratsam, die verschiedenen Informationsquellen – Schilderung des Versicherten, Versicherungsverlauf, Schriftverkehr – *nacheinander* zu nutzen.³¹ (Mit dem Gesprächsausschnitt „Der ungarische Professor“ im Abschnitt 4.3.5.1. finden Sie ein positives Beispiel dafür.) Der Mehraufwand an Zeit, den Sie dabei zunächst investieren, wird durch die Vermeidung von Umwegen oder „Aufwänden“ zur Wiederherstellung einer gestörten Vertrauens- und Kooperationsgrundlage später ausgeglichen.
- Manchmal kann es sinnvoll sein, die Informationen des Versicherten mit den Daten des Versicherungskontos *unmittelbar* zu vergleichen. (Dies wäre im Gespräch „Die Zahnarthelferin“ der Fall gewesen, wenn der Berater der „Einladung“ zum Abgleich hätte folgen können.) Initiieren Sie in solchen Fällen bewusst eine entsprechende Interaktionseinheit („Vergleichen der biographischen Angaben“) und beziehen Sie den/die Versicherte/n Schritt für Schritt ein.
- Wählen Sie bei einem solchen Vergleich die Formulierungen so, dass die primäre „Zuständigkeit“ des Versicherten für Angaben zu seinem Leben gewahrt bleibt. (Statt *Nein, das kann nicht sein etwa Ich habe hier eine andere Information; sind Sie ganz sicher?...*)

Hat man es trotz aller Bemühungen nicht geschafft, das Problem/den Sachverhalt durch die Darstellung eines Ratsuchenden zu verstehen, bleibt anschließend immer noch die Möglichkeit, sich anderen Informationsquellen zu widmen. Wie man das dem Gesprächspartner auf charmante Weise signalisieren kann, zeigt uns der Berater aus dem Beispiel „Knieoperation“:

Im Anschluss an den Bericht der Versicherten über ihre Odyssee durch Krankenhäuser und Behörden sagt der Berater: „Okay, also interessant ist jetzt die ganze Geschichte insofern, Frau Hoberg, weil ich persönlich so im Moment noch gar nicht

³¹ Die hier gewählte Reihenfolge der Informationsquellen ist willkürlich. In welcher Reihenfolge sie im konkreten Fall sinnvoll sind, ist vom jeweiligen Gesprächsbeginn bzw. bisherigen –verlauf abhängig und von den individuellen Zuhörstrategien des Beraters.

konkret nachvollziehen kann, wie dieser Rückforderungsanspruch der RVA³² jetzt zustande gekommen ist. Es wäre schön, wenn Sie mir in dem Zusammenhang also auch noch das Schreiben, die sogenannte Anhörung der RVA zur Verfügung stellen könnten. Vielleicht kann ich dieser Anhörung etwas mehr entnehmen.“

4.3.5. Zuhören, unterbrechen, lenken? – Lebens- und Leidensgeschichten in der Rentenberatung

Anders als in den bisher präsentierten Beispielen kommt es in Rentenberatungen auch vor, dass Versicherte Lebens- und Leidensgeschichten erzählen, ohne dass sie dazu vom Berater veranlasst wurden und ohne dass eine auf die Rentenversicherung bezogene Relevanz erkennbar ist. Welche Bedeutung haben solche biographischen Erzählungen für die Rentenberatung? Sind sie einfach Ausdruck eines Mitteilungsbedürfnisses, das im privaten Bereich nicht befriedigt werden kann, wie vor allem Nachwuchskräfte nach ersten Kundenkontakten während ihres Praktikums vermuten? Folglich fragen sie „Wann gehören solche Lebens- und Leidensgeschichten in die Rentenberatung?“ und äußern einen Bedarf daran zu lernen, wie man das Erzählen von Lebensgeschichten lenken, ggf. unterbrechen kann.

Fragen wie diese sind im vorigen Abschnitt bereits angeklungen; in diesem Abschnitt sollen sie in den Mittelpunkt rücken. Auf jeden Fall haben wir am Beispiel „Die Zahnarthelferin“ schon gesehen, dass es problematisch sein kann, Erzählungen des Versicherten vorschnell als irrelevant einzustufen.

4.3.5.1. Biographische Darstellungen als inhaltlicher Bestandteil der Rentenberatung

Um die oben gestellte Frage beantworten zu können, benötigen wir erst einmal Klarheit darüber, was aus institutioneller Sicht das Thema von Rentenberatungsgesprächen ist bzw. „sein darf“.

Auf den ersten Blick scheint eine solche Bestimmung einfach zu sein: In Rentenberatungsgesprächen geht es um gesetzlich definierte Pflichten, die der Versicherte gegenüber der Rentenversicherung hat, sowie um Leistungsansprüche, die ihm infolge erfüllter Pflichten aktuell

³² RVA (Rentenversicherungsanstalt) steht hier aus Gründen der Anonymität für den von der Versicherten genannten Rentenversicherungsträger.

oder zukünftig erwachsen.³³ Die erworbenen Leistungsansprüche manifestieren sich im sogenannten Versicherungsleben, das der jeweilige Rentenversicherungsträger in einem „Versicherungskonto“ des Kunden dokumentiert hat. Bei der Prüfung, ob ein Kunde bestimmte Leistungsansprüche erworben hat, geht es deshalb immer auch um das Versicherungsleben des Kunden. Insofern gilt:

Thema eines Rentenberatungsgesprächs sind renten- und versicherungsrechtliche Sachverhalte mit Bezug auf das Versicherungsleben und/oder die gegenwärtige Lebenssituation des Kunden. Biographische Darstellungen sind im Rentenberatungsgespräch also thematisch relevant, soweit sie sich auf versicherungs- oder rentenrechtlich bedeutsame Daten konzentrieren.

Diese Antwort ist allerdings nur zum Teil sinnvoll, wie wir später sehen werden (Abschnitt 4.3.5.3.).

Zunächst möchte ich zeigen, dass Versicherte sich durchaus an einer Inhaltsdefinition für Rentenberatungen orientieren, die der oben gegebenen Antwort entspricht. Das folgende Beispiel steht für die Mehrzahl an Rentenberatungen, in denen ich diese Orientierung beobachtet habe. Das heißt, **Abschweifungen treten in Wirklichkeit viel seltener auf als befürchtet oder empfunden**. Weiter möchte ich anhand dieses Falls darauf aufmerksam machen, dass irrelevante biographische Mitteilungen des Versicherten auch durch Aktivitäten von Beratern selbst veranlasst werden können.

Beispiel 11 „Der ungarische Gastprofessor“:

Der Versicherte in diesem Beispiel ist ungarischer Staatsbürger. Er lebt und arbeitet seit Anfang der neunziger Jahre überwiegend in Deutschland, zunächst in wechselnden Rollen (Gastprofessor, Stipendiat) an einer Hochschule, dann als selbständiger Kleinunternehmer im Technikbereich. Anlass seines Besuchs in der Beratungsstelle ist, dass er nach nunmehr 43 Jahren Berufstätigkeit Rente beziehen und einen entsprechenden Antrag stellen möchte. Er informiert die Berate-

³³ Im Absatz 3 der Erläuterungen zum § 14, SGB I, heißt es dazu: „Die Beratungspflicht erstreckt sich auf alle sozialversicherungsrechtlichen Fragen, die für den Einzelnen zur Beurteilung seiner Rechte und Pflichten von Bedeutung sind oder in Zukunft von Bedeutung sein können, soweit er hieran ein berechtigtes Interesse hat (...) Der Beratungsanspruch zielt darauf ab, dem Einzelnen die Kenntnisse und Entscheidungsgrundlagen zu vermitteln, die er zur vollen Wahrnehmung seiner Rechte und zur korrekten Erfüllung seiner Pflichten braucht (...)“

rin gleich zu Beginn des Gesprächs darüber, dass er einen Lebenslauf zusammengestellt hat, und die Beraterin fragt zunächst einige Daten zu dem in Deutschland verbrachten Lebensabschnitt ab (übrigens ohne sich vorher das Versicherungskonto angeschaut zu haben!). Dies dient vermutlich einer ersten Orientierung, ob überhaupt Ansprüche aus der deutschen Rentenversicherung bestehen könnten (das heißt die Voraussetzungen für die vorhersehbar zeitaufwändige Antragsaufnahme gegeben sind).³⁴ In dem folgenden Gesprächsausschnitt wird der „ungarische Teil“ des Lebenslaufs besprochen. Er beginnt ca. zehn Minuten nach Eröffnung des Gesprächs.³⁵

01 B: So. `60 bis `70, ich muss jetzt mal eben gucken, ob ich
02 Ihren Lebenslauf hier richtig (V: Ja.) verstehe. Sie haben
03 geschrieben, `60 Mitarbeiter der Elektrizitätswerke Bu-
04 dapest, Wehrdienst, Studium an der Uni Budapest.
05 (V: Ja.) ähm/
06 V: Ich war aber in Abendstudium, und ich war berufstätig
07 dabei.
08 B: (INTERESSIERT, MIT HOHER STIMME) Mhm.
09 V: So äh voll berufstätig und in Abendstudium.
10 B: Gut, und Sie haben Abitur gemacht?
11 V: Ja, ein Fachabitur.
12 B: Mhm. (3 SEKUNDEN PAUSE) Gut, wir müssen die Da-
13 tenkonten grundsätzlich klären ab dem sechzehnten Le-
14 bensjahr. Das heißt ab (V: Ja.) neunzehnhundertsieben-
15 undfünfzig.
16 V: Dann war ich in den in Schule. (B: Ja.) Soll ich die Schule
17 nennen?
18 B: Moment, das war vergleichbar mit dem deutschen Gym-
19 nasium?
20 V: Ja.
21 B: Mhm, und wann sind Sie dann mit der Schule fertig ge-
22 wesen?
23 V: Neunundfünfzig.
24 B: Neunundfünfzig. Können Sie mir da noch `n Monat zu sa-
25 gen?

³⁴ Das Beratungsgespräch dauert fast zwei Stunden, in denen eine größere Anzahl an Formularen bearbeitet wird.

³⁵ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

Analyse

Auch bei diesem Beispiel können wir zunächst noch einmal Spuren des Unterschiedes im Fach- und Institutionenwissen der Beteiligten erkennen. Sie zeigen sich in den kleinen Divergenzen zwischen dem Versicherten und der Beraterin, welche biographischen Details im Einzelnen von Bedeutung sind: So antwortet er auf ihre Frage, ob er Abitur gemacht habe, mit einer Präzisierung *Ja, ein Fachabitur* (Zeile 11), oder er bietet an, den Namen der Schule zu nennen (Zeile 16/17). Beides ignoriert die Beraterin weitgehend und zeigt ihm damit implizit, d.h. ohne Worte, dass diese Informationen für die Rentenversicherung nicht wichtig sind. Stattdessen benötigt sie zu einigen Abschnitten genaue Zeitangaben, die der Versicherte auf dem vorbereiteten Lebenslauf nicht aufgeführt hat.

Exkurs zum Umgang der Beraterin mit irrelevanten Informationen: Wenn ich eben formuliert habe „Beides ignoriert die Beraterin“, so ist damit keine negative Wertung dieses Verhaltens verbunden. Vielmehr ist diese Form des „impliziten Aushandelns von Relevanzen“³⁶ die Normalform, in der Berater/innen mit kleineren Unsicherheiten ihrer Gesprächspartner umgehen, was die Wichtigkeit bestimmter Daten betrifft. Es ist die Normalform, weil sie ökonomisch ist. Stellen Sie sich vor, die Beraterin würde dem Versicherten bei jedem Informationsangebot, das er im gegebenen Kontext macht, begründen, warum es von Belang ist oder nicht. Kosten und Nutzen würden hier kaum in einem angemessenen Verhältnis stehen.³⁷ Die (implizite) Zurückweisung ei-

³⁶ So wird das, was die beiden Gesprächspartner hier tun, in Publikationen zur Gesprächsforschung häufig ausgedrückt. Im Hintergrund steht der theoretische (und empirisch bestätigte) Ansatz, dass Gespräche immer auch „Aushandlungsprozesse“ sind: „Ausgehandelt“ wird, wer wann redet, über welches Thema gesprochen wird, wie man die Gesprächssituation definiert und das, was man miteinander tut (z.B. Plaudern vs. Belehren). Solche Aushandlungsprozesse laufen aber nur im Problemfall *explizit* ab, etwa so: „Lass uns das Thema wechseln“, „Nein, ich möchte das jetzt zu Ende diskutieren“, oder „Ich würde diese Ratgeberstunde jetzt gern beenden; eigentlich wollte ich dir nur erzählen...“ In unproblematischen Fällen erfolgen solche Aushandlungen *implizit*, indem z.B. der eine Gesprächspartner eine Frage stellt, und der andere durch die Art seiner Antwort (keine Antwort, ausweichende Antwort oder ausführlichere Antwort) signalisiert, ob und in welcher Intensität er das durch die Frage initiierte Thema besprechen möchte. Implizite Aushandlungen sind die Regel, weil sie „ökonomisch“ sind, d.h. weniger „sprachliche Energie“ kosten.

³⁷ In dieser impliziten und ‚begründungsarmen‘ Aushandlungspraxis zeigt sich die „institutionelle Dominanz“ der Beraterin (siehe Abschnitt 3.2.3.). Weiter manifestiert sich diese „institutionelle Dominanz“ in der Tatsache, dass die Fragen der Beraterin grundsätzlich beantwortet werden, die Fragen oder Informationsangebote des Klienten dagegen nur manchmal. Für den Versicherten scheint diese Verfah-

ner Information zu begründen, wie es die Beraterin in den Zeilen 12/13 mit den Worten *wir müssen die Datenkonten grundsätzlich klären ab dem sechzehnten Lebensjahr* tut, ist nur in besonderen Fällen sinnvoll. Hier ist die Begründung dadurch gerechtfertigt, dass die Beraterin den Versicherten vorher mit einer (zwar minimalen, aber wirksamen) Aktivität auf eine falsche Fährte gelockt hatte: Gemeint ist das in auffallend hoher Stimmlage gesprochene *mhm* (Zeile 8), mit dem sie Interesse an der Information des Versicherten *Ich war aber in Abendstudium, und ich war berufstätig dabei* bekundet. Dieses Signal versteht der Versicherte offensichtlich so, dass seine Information bedeutsam ist (so dass er sie in Zeile 9 gleich noch einmal wiederholt: *so äh voll berufstätig und in Abendstudium*). Folglich ist für ihn erwartbar, dass die Beraterin nun weitere Fragen zu diesem Abendstudium neben der vollen Berufstätigkeit stellt. Stattdessen fragt sie dann aber nach dem Abitur. Offensichtlich bemerkt sie kurz darauf, dass ihr Verhalten für den Versicherten widersprüchlich sein könnte und liefert deshalb die o.g. kurze Begründung ihrer Frage nach dem Abitur. Dass sie dafür nicht ganz die passende Stelle „erwischt“ und den Versicherten nun wirklich verwirrt, steht auf einem anderen Blatt.³⁸ **(Ende des Exkurses.)**

Trotz dieser kleinen Unsicherheiten und Irritationen **zeigt das Verhalten des Versicherten** in diesem Ausschnitt und in dem ganzen Gespräch, **dass sein Verständnis, welche biographische Informationen in eine Rentenberatung hineingehören, mit der oben gegebenen institutionellen Bestimmung weitgehend übereinstimmt:** Vermutlich hat er bereits seinen Lebenslauf entsprechend selektiv zusammengestellt (die Äußerungen der Beraterin lassen jedenfalls nicht erkennen, dass dieser Lebenslauf *viele* irrelevante Informationen enthält). Weiter beziehen sich sämtliche präzisierenden Informationsangebote auf rentenrechtlich relevante Angaben zu Studium und Berufstätigkeit. Ausnahmen, die nicht auf fachliche Unsicherheiten zurückzuführen sind, findet man äußerst selten. Aber selbst dann können wir

rensweise aber ganz unproblematisch zu sein. Das heißt, er akzeptiert die institutionelle Dominanz der Beraterin, so wie es die meisten Klienten in institutionellen Beratungssituationen zunächst tun.

³⁸ Er versteht ihre Worte in den Zeilen 12-14 offensichtlich nicht als Begründung, sondern als Aufforderung anzugeben, was er ab dem sechzehnten Lebensjahr gemacht hat. Entsprechend antwortet er: *Dann war ich in Schule*. Das *ja*, mit dem die Beraterin darauf reagiert, klingt, als wolle sie sagen: „Na, das ist mir schon klar“. So scheint es auch der Versicherte zu verstehen, worauf seine Reaktion hindeutet. Nach dem Versuch-Irrtum-Prinzip versucht er nun, hinter den Sinn der Berateräußerung in den Zeilen 12-14 zu kommen beziehungsweise herauszufinden, welche biographischen Details relevant sind. So fragt er also in Zeile 16/17: *Soll ich die Schule nennen?*

noch an der Kürze der Abschweifung die oben genannte Orientierung erkennen. Zwei Beispiele: In einer späteren Gesprächsphase sagt er *Ich war praktisch arbeitslos bis sechzig, aber das war damals im Kommunismus nicht ausgesprochen (B: lacht)*. Er versucht nach dieser Äußerung nicht, weiter über die Verhältnisse im „kommunistischen Ungarn“ zu reden. Im weiteren Verlauf macht er eine kurze Bemerkung zu gewissen „Schlenkern“ am Beginn seiner Berufsbiographie. Veranlasst wird er dazu durch die Frage der Beraterin, als was er bei den Elektrizitätswerken in Budapest tätig war. Er antwortet *Vieles. (B: Lacht.) Ich bin angefangen zu studieren, ich wollte aus dieser Finanzwelt rauskommen und Techniker sein. Und dann, bin angefangen bei Buchhaltung und endete als technischer Angestellter. War mit dem Studium noch nicht fertig*. Als Antwort auf die Frage der Beraterin würde die Nennung der Berufskategorien „Buchhalter“ und „technischer Angestellter“ genügen, während der Versicherte seinen Wechsel vom Buchhalter zum technischen Angestellten für erklärungsbedürftig hält. **Er beschränkt sich aber auf die Andeutung einer Erklärung.**

Kleine „Ausreißer“ wie diese lassen sich damit erklären, dass das für die Rentenberatung relevante Versicherungsleben natürlich eingebettet ist in eine Gesamtbiographie. Aus Sicht des Kunden kann es manchmal nur aus dieser Gesamtbiographie heraus erinnert und beschrieben werden. Außerdem sind für ihn die renten- und versicherungsrechtlich relevanten biographischen Daten mit Erlebnissen, Erfahrungen und Emotionen verbunden, die sich ihm beim Erzählen unweigerlich aufdrängen.

4.3.5.2. Der Berater als Mitproduzent irrelevanter Mitteilungen

Neben den bisher angeführten Gründen für fachlich irrelevante (biographische) Mitteilungen habe ich in den untersuchten Gesprächen einen weiteren Grund gefunden: **Berater/innen liefern zuweilen (ungewollt) selbst den Anlass für abschweifende bzw. irrelevante Aktivitäten ihrer Gesprächspartner.** Für einen Interaktionsanalytiker ist dies kein überraschender Befund. Schließlich ist es eine empirisch fundierte Prämisse der Interaktionsforschung, dass im Grunde alles Geschehen in Interaktionssituationen immer das Ergebnis *gemeinsamer* Herstellungen durch die Beteiligten ist. Insofern ist mit dem Hinweis auf dieses Phänomen in der Rentenberatung keine kritische Wertung verbunden. Es entspricht aber sicher nicht gerade der Alltagssicht eines jeden Beraters, dass er die Mitteilsamkeit eines Versicherten manchmal „mitproduziert“. Dabei denke ich nicht an jene Fälle, in denen jemand bewusst etwas tut, das vom Thema wegführt. Es geht

vielmehr um die subtileren Fälle, in denen wir selbst kaum bemerken, dass wir das Verhalten unseres Gegenübers „mitproduzieren“.

Einen solchen subtilen Fall haben Sie im Grunde schon bei der Analyse des vorigen Beispiels kennen gelernt. Es handelt sich um jene Stelle, an der die Beraterin ihre Frage nach dem Abitur begründet, um damit ihr vorhergehendes widersprüchliches Verhalten zu korrigieren. Da sie dies aber an einer Stelle tut, an der der Versicherte sich schon auf den nächsten Schritt konzentriert, versteht er ihre Bemerkung nicht als Begründung ihrer Frage, sondern als Aufforderung, sie über seine Aktivitäten ab dem 16. Lebensjahr zu informieren. So veranlasst sie ihn ungewollt zu einer Äußerung (*dann war ich in Schule*), die für sie keinen Neuigkeitswert (mehr) hat.

Beispiel 13 „Der DO-Angestellte“:

Ein weiteres Beispiel dafür ist der folgende Ausschnitt aus einem Beratungsgespräch mit einem ehemals „Dienstordnungsmäßig Angestellten“ (DO-Angestellten).³⁹ Sein Anliegen besteht darin zu erfahren, ob aus Zeiten vor seiner DO-Anstellung noch Ansprüche auf Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung resultieren. Dass es sich bei diesem Besucher um einen DO-Angestellten handelt, hatte die Beraterin bereits von ihrer Kollegin aus dem Anmelde- und Wartebereich erfahren. Sie eröffnet das Gespräch deshalb mit der Frage, ob der Versicherte eine Versicherungsnummer hat, und erhält von ihm – erwartungsgemäß – eine negative Antwort. Der Versicherte präsentiert zur Erklärung dieser Tatsache und als Hintergrund seines Anliegens seine (Versicherungs-)Biographie in Kurzform. Falls Sie gleich den Eindruck gewinnen, dass der Kunde dabei sehr um seine Selbstdarstellung als Angehöriger des gehobenen Dienstes bemüht ist, so ist diese Selbstdarstellung an *einer* Stelle jedenfalls durch die Aktivitäten der Beraterin „mitproduziert“ worden.

³⁹ Es handelt sich dabei um eine Person, die in einem beamtenähnlichen Verhältnis angestellt und damit von der Versicherungspflicht enthoben war.

01 B: (GEDEHNT) So. Haben Sie denn `ne Versicherungs-
02 nummer.⁴⁰

03 V: Nö, hab ich nicht. Hab ich schon (B: das) von ihrer Koll-
04 gin erfahren, da ich Jahrgang `42 bin, und ich war selber
05 in der Sozialversicherung 37 Jahre tätig bei einer Berufs-
06 genossenschaft (B: mhm), und wie gesagt, ich bin aber in
07 Frühpension gegangen aus gesundheitlichen Gründen
08 (B: mhm), und ja, kriege da wie gesagt Pension seitdem,
09 75 Prozent, den Höchstsatz hatt' ich erreicht. (B: Mhm).
10 Und nun ist meine Frage, bevor ich dienstordnungsmäßig
11 *angestellt* wurde, ich war im gehobenen Dienst (AUS-
12 LASSUNG 15 SEKUNDEN)⁴¹ und äh bis zu meiner An-
13 stellung, das war nach der Prüfung für'n mittleren Dienst
14 im Jahre `67, hab ich Beiträge zur Rentenversicherung (B:
15 mhm) entrichtet. Also einmal vom 1.4.1960, bis (B: mhm)
16 31.3.63, da hatt ich ausgelernt, da war ich Sozialversiche-
17 rungsfachangestellter (B: mhm), und dann viertel Jahr/
18 war ich `n viertel Jahr als Angestellter noch tätig. Dann
19 hab ich anderthalb Jahre Bundeswehr, so lang war ja da-
20 mals die gesetzliche (B: mhm) Wehrdienstzeit, vom 1.7.
21 63 bis 31.12.64. (B: Mhm.) Ja, und denn hatt ich wie ge-
22 sagt die Prüfung fü/ erst für'n mittleren Dienst abgelegt
23 gehabt, und danach bin ich praktisch rentenversiche-
24 rungsfrei geworden. (B: Ja, sind Sie denn/) Das war `67.
25 Im Herbst `67 bin ich renten/ die Bescheinigung hab ich
26 zu Hause auch noch irgendwo rumflattern.

27 B: Das heißt als Sie (im) mittleren Dienst gemacht haben,
28 war'n Sie noch **ganz normaler Angestellter**. (dann?)↓
29 aha↑

30 V: (SCHNELL ANSCHLIESSEND) Ja ja (B: dann/), **ich war**
31 **ja für'n** (B: aha) **gehobenen Dienst vorgesehen, für die**
32 **Inspektorenlaufbahn**. Also, das war ja die erste Prüfung,
33 die musste (B: mhm) man da ja machen und/

34 B: Mhm, aber bis `67 sind dann auch von der BG (BE-
35 RUFSGENOSSENSCHAFT) noch Beiträge abgeführt
36 worden.

37 V: Ja. Und (B: Mhm) dann bin ich eben freigestellt worden
38 (B: mhm), ich sag mal jetzt grob ab Herbst `67. (B: Mhm.)
39 **War aber noch Angestellter, aber hatte** (B: mhm) **prak-**
40 **tisch `ne Erklärung, dass ich dann nach Ablegung der**

⁴⁰ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

⁴¹ 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. Ich komme auf diese Sequenz im Abschnitt 5.3. zurück.

41 **zweiten Prüfung da, dieser für den gehobenen (B: ja)**
 42 **Dienst da eben fest angestellt werde.** (B: Mhm.)
 43 Oder war vorher schon fest angestellt (LAUTER) aber als
 44 ich *die* abgelegt hatte, musst ich noch mal zum Amtsarzt
 45 (B: KICHERT), hat man mich noch mal durchuntersucht,
 46 und dann hab ich das/ ja so ne Urkunde gekriegt, Anstel-
 47 lungsvertrag gekriegt (B: ja), ne? So, *meine* Frage, bin ja
 48 nun mittlerweile werd ich 62, und (B: mhm) ich hätte ja
 49 auch noch, soweit ich weiß, `n Anspruch auf Rente aus
 50 der Rentenversicherung für diese Zeiten (B: mhm). Ach
 51 so, da kommt die Schulzeit nach dem vollendeten 16. Le-
 52 bensjahr (B: mhm) auch zu....

Ich habe einen etwas längeren Ausschnitt dieses Gesprächsanfangs präsentiert, um vorerst auf Folgendes hinweisen zu können: Es handelt sich hier um einen Versicherten, der selbst im Bereich der Sozialversicherung beruflich tätig war und deshalb mehr Fach- und Institutionenwissen mit der Beraterin teilt als üblich. Dies wirkt sich auf seine biographische Darstellung so aus, dass sie beinahe punktgenau den Informationsbedarf der Beraterin trifft, also an rentenrechtlichen Kategorien orientiert ist:

- In den Zeilen 15-18 listet der Versicherte genau 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 Sozialversicherungsfachangestellter. Und dann, viertel Jahr/ war ich n viertel Jahr als Angestellter noch tätig*). Auffällig sind die genauen Zeitangaben, mit denen er die Zeit der Lehre von der Zeit einer Tätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellter abgrenzt. (Sonst liefern Versicherte diese präzisen Angaben erst auf Nachfrage des Beraters, wie wir an dem vorigen Beispiel gesehen haben.)
- In den Zeilen 19-21 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 im weiteren Gesprächsverlauf deutlich wird (siehe das Beispiel „drrrr“ im Abschnitt 5.3.).
- 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 den Zeilen 51/52 (*ach so, da kommt die Schulzeit nach dem vollendeten 16. Lebensjahr auch zu, ich hab Realschu-*

le...) lässt eine Orientierung an der Kategorie der ‚Anrechnungszeiten‘ erkennen.

So mancher Berater fürchtet die Situation, dass ein „Kollege“ (oder jemand, der sich dafür hält) zu ihm in die Beratung kommt. Ich komme darauf im Abschnitt 5.3. zurück. Hier sei aber schon einmal auf die *Chancen* hingewiesen, die mit der gemeinsamen Wissensbasis für die Arbeit des Beraters verbunden sind: Es dürfte leichter sein, sich auf die (biographischen) Angaben des Versicherten „einen Reim zu machen“, und der Berater muss die Darstellung der Versicherungsbiographie weit weniger durch Fragen steuern.

Trotzdem liefert der Versicherte in diesem Gesprächsausschnitt die eine oder andere Information, die über das rentenrechtlich Relevante hinauszugehen scheint. So etwa, wenn er darauf hinweist,

- dass er für die Inspektorenlaufbahn vorgesehen war und dass die Laufbahn zunächst das Ablegen der Prüfung für den mittleren Dienst erforderte (Zeile 30 ff.),
- dass ihm nach bestandener Prüfung für den gehobenen Dienst eine Festanstellung zugesichert war (Zeile 39 ff.)
- und dass nach der amtsärztlichen Untersuchung die Festanstellung urkundlich bestätigt werden konnte (Zeile 44 ff.).

Dies vermittelt – zumindest beim ersten Blick auf diesen Gesprächsausschnitt – den Eindruck, als ginge es dem Versicherten 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? Aber Vorsicht: Es ist ein allgemeines Phänomen unserer Alltagswahrnehmung, dass wir Aktivitäten unseres Gegenübers *vorschnell* als positive Selbstdarstellung (im Sinne von „Sich über Andere erheben“, „Sich selbst auf die Schulter klopfen“) interpretieren.

Eine genauere Analyse dieses Abschnitts führt zu einem differenzierteren Bild: Zum einen ist sein Status als (ehemaliger) Angehöriger des gehobenen Diensts und die Laufbahn bis dahin wichtig, um den Hintergrund seines Anliegens und die Spezifik seines „Falls“ erfassen zu können. Zum anderen **ist die Beraterin hier auch die „Co-Produzentin“ jener Aktivitäten des Versicherten, die uns irrelevant und als Ausdruck einer überzogenen Statusorientierung erscheinen**: So folgen die oben zusammengefassten Hinweise des Versicherten (*ab ja ja ich war ja für den gehobenen Dienst vorgesehen, für die Inspektorenlaufbahn...*(Zeilen 30/31) keiner eigenen „Initiative“.

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* (Zeilen 27/28). Es ist die Kategorie „ganz normaler Angestellter“, die ihm im gegebenen Kontext offensichtlich nicht angemessen erscheint und die er mit dem Hinweis auf die geplante Inspektorenlaufbahn korrigieren möchte. Folgt man dem o.g. Argument, dass eine genaue Kenntnis seines Status (und der Zwischenstufen) für das Verständnis seines Falls von Belang sind, dann ist sein Korrekturbedarf auch als sachlich begründet anzusehen. So oder so aber ist diese Selbstdarstellung des Versicherten unter „Mitarbeit“ der Beraterin entstanden. Diese „Mitarbeit“ wiederum kann man als Produkt einer missglückten Adressatenorientierung der Beraterin ansehen. Ihre Verwendung des Ausdrucks ‚ganz normaler Angestellter‘ ermöglicht zwar eine für Laien verständliche Umschreibung der institutionellen Kategorie ‚Beitragszeit‘. Genau das ist aber gegenüber einem Gesprächspartner, der vorher sein Expertenwissen unter Beweis gestellt hat, nicht nötig. Er muss folglich fürchten, von ihr nicht richtig verstanden worden zu sein.

Zwischenfazit:

Aus institutioneller Sicht sind biographische Darstellungen im Rentenberatungsgespräch dann inhaltlich relevant, wenn sie sich auf versicherungs- oder rentenrechtlich bedeutsame Daten konzentrieren. Versicherte orientieren sich an einer solchen Sicht stärker als man vermutet. Weichen ihre Darstellungen davon ab, so kann dies folgende Gründe haben:

- fehlendes Wissen über Kategorien der Rentenversicherung,
- Erzählmotivationen aufgrund der Tatsache, dass Versicherungsbiographien immer in eine Gesamt-Biographie eingebettet sind,
- Aktivitäten des Beraters, die den Versicherten (ungewollt) zu fachlich irrelevanten Mitteilungen veranlassen.

4.3.5.3. Der Rentenberater als Therapeut? - Schicksalserzählungen

Mit den vorangegangenen Ausführungen sind wir einer Antwort auf die Frage „Wann gehören Lebens- und Leidensgeschichten in die Rentenberatung?“ ein Stück näher gekommen. Wie aber ist sie mit Blick auf solche Fälle zu beantworten, in denen Versicherte *komplexere Erzählungen* über (schicksalhafte) Lebensphasen liefern, die sich am Ende für ihre sachliche Frage als irrelevant erweisen? Dies soll an-

hand des folgenden Beispiels diskutiert werden, mit dem wir eine weitere Funktion von biographischen Selbstthematizierungen kennen lernen werden.

Der hier vorgestellte Ausschnitt umfasst zweieinhalb Minuten, in denen der Versicherte – bevor er sein Anliegen verrät - eine Kette von schicksalhaften Ereignissen darstellt, die ihm und seiner Familie in den letzten Jahren widerfahren sind. Sein Anliegen besteht letztlich darin zu erfahren, ab wann und in welcher Höhe er eine Rente beziehen kann.⁴²

Beispiel 14 „Schicksalsschläge“

01 V: Ausgangspunkt ist Folgendes: Ich bin in einer Firma ge-
02 wesen, hier (...) in München. Äh (B: mhm) bin damals ei-
03 gentlich aus der Firma ausgetreten, ähm ja, letztlich hat
04 man mir eine Alternative gestellt, ich sollte entweder nach
05 Passau oder (B: mhm) äh die Firma verlassen. (B: Ja.)
06 Das war das Thema daran. Ich hab mich letztlich äh/ erst
07 mal, ein Jahr hatt ich da Verzug drin, weil ich ein Verfah-
08 ren dagegen äh Arbeitsgericht am Arbeitsgericht da ein-
09 geleitet hatte. Aber dann, nachdem ich kurz vor Ende des
10 Verfahrens rausgekriegt hatte, also es is zu meinen Guns-
11 ten, hab ich mich bereiterklärt, die Firma zu verlassen. (B:
12 Mhm.) Mit einer Abfindung. Und das war (B: RÄUSPERN,
13 Okay.) der Ausgangspunkt eigentlich. Begründung war
14 vielfältig, eine meiner Begründungen war, dass mein Va-
15 ter einen schweren Unfall hatte, mit einem Auto zu dama-
16 ligen Zeiten, die Schwester meiner Mutter dabei letztlich
17 verstorben ist (B: mhm), und meine Mutter entsprechend
18 riesige Probleme hatte, weil nach einem Jahr oder an-
19 derthalb Jahren mein Vater an Alzheimer äh irgendwie, ja,
20 irgendwann ist der verstorben. (B: Mhm.) Ich hatte die
21 rechtliche Seite und die Betreuung für meinen Vater da-
22 mals (B: mhm). Nachdem er verstorben war und das
23 Rechtliche vorher abge/ äh durch äh äh na wie heißt das,
24 abgewickelt worden ist (B: mhm mhm), hatt ich für meine
25 Mutter die Betreuung übernommen. Aber nicht im rechtli-
26 chen Sinne, sondern einfach als Sohn, was damit (B: klar)
27 jetzt äh ablief eigentlich. Sie wohnte weiter in ihrem Haus,
28 und wurde von uns versorgt, was das Essen, was sonsti-
29 ge Sachen betraf. Sie ist inzwischen 79. Jetzt ist Folgen-

⁴² Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

30 des eingetreten: Einerseits habe ich dieses Schreiben (B:
31 mhm) gekriegt vom Arbeitsamt (B: weil Sie eben 58 sind,
32 das kommt immer automatisch, ja). Richtig, das ist auch
33 okay, ich hab das schon mal unterschrieben als (B: ja) als
34 Vorabversion beim Arbeitsamt, und jetzt läuft auch die
35 Dreimonatsfrist ab. (B: Mhm.) Die zweite Seite war eigent-
36 lich, dass meine Mutter jetzt ins, wir versuchten sie zu-
37 mindest jetzt erst mal in einer Kurzzeitpflege zu belassen,
38 und zwar aus den Gründen, weil sie Osteoporose hat und
39 (B: mhm) dadurch `n Lendenwirbel, der dritte Lendenwir-
40 bel da entsprechend kapputt gegangen ist. Was sonst an
41 der Wirbelsäule noch war, unabhängig davon. So, das ist
42 die Randbedingung, meine Frau hat Krebs, (B: mhm) äh
43 die muss jetzt zur Kur, das (B: mhm) ist jetzt am 18. die
44 Dritte, und ich befinde mich momentan in der Situation,
45 dass ich nicht genau weiß, *wenn* es zur Rentenfrage
46 kommt, *wann* ich Rente kriegen kann (B: mhm), und in
47 welcher Höhe sie ist. (B: Okay.)

Analyse:

Die Darstellung des Versicherten über seine Lebenssituation in den letzten Jahren, wie es zum Verlassen der Firma kam und was danach geschah, ist relativ zu seinem Anliegen fachlich kaum von Bedeutung. Viele empfinden diese Darstellung nach dem ersten Höreindruck als Ausdruck eines noch nicht verarbeiteten Schicksals. Das erkenne man an der Unstrukturiertheit, den vielen Abschweifungen, Versprechern und „äh`s“ (die „echte“ Äußerung enthält davon mehr als hier wiedergegeben, im Interesse der Lesbarkeit habe ich ihre Anzahl reduziert).⁴³ Manche vertreten die Ansicht, dass der Rentenberater hier früher hätte unterbrechen müssen – schließlich sei die Rentenberatung keine therapeutische Veranstaltung.

Auch bei diesem Beispiel ergibt die genauere Analyse ein differenzierteres Bild. Im Ergebnis wird deutlich, dass mit dieser Erzählung eine Botschaft an den Berater verbunden ist, die durchaus für die Problembearbeitung bedeutsam ist.

Zunächst weist die Darstellung des Versicherten - entgegen dem ersten Hör- oder Leseindruck - eine beachtliche **Ordnung** auf:

⁴³ Bei Interesse an einer genaueren Verschriftlichung können Sie das Transkript dieser Schicksalsdarstellung in Wolf (2005) lesen (online zugänglich unter www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2005/heft2005.htm).

- **Sie ist klar gegliedert**; die Gliederung ist weitgehend an der Chronologie der Ereignisse orientiert: Der erste und zweite Abschnitt (Zeilen 1-12; 13-29) stellen weiter zurück liegende Geschehnisse dar, nämlich diejenigen, die zur Arbeitslosigkeit (und zum Verharren in diesem Status) geführt haben. Zum Ende des zweiten Abschnitts ist die Darstellung in der nahen Vergangenheit ‚angekommen‘. Im dritten und vierten Abschnitt (Zeilen 29-35; 35-44) 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 (Zeilen 44-47). Von dieser *chronologischen* Ordnung weicht der Versicherte nur beim Übergang zwischen dem ersten und zweiten Abschnitt ab, wenn er seine Entscheidung, die Firma zu verlassen, *begründet*.
- **Der Sprecher verdeutlicht die Gliederung** seiner Darstellung durch Gliederungssignale: So wird der erste Abschnitt gerahmt durch das einleitende Segment *Ausgangspunkt ist Folgendes* (Zeile 1) und das abschließende Segment *das war der Ausgangspunkt eigentlich* (Zeilen 12/13). Der zweite Abschnitt wird eingeleitet durch *Begründung war vielfältig, eine meiner Begründungen war* (Zeilen 13/14). Die aus der nahen Vergangenheit in die Gegenwart hineinreichenden Ereignisse werden durch *jetzt ist Folgendes eingetreten* (Zeile 29/30) 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* (Zeile 30), dann durch *die zweite Seite war eigentlich* (Zeilen 35/36) hergestellt.
- Eine genauere Betrachtung der Satzstrukturen ergibt, dass der Versicherte hier **erstaunliche Formulierungsleistungen** erbringt.⁴⁴

Weiter ergibt die Analyse, dass der Versicherte, statt häufig abzuschweifen, eher andeutend erzählt. Dieser „**andeutende Erzählstil**“

⁴⁴ Ein Beispiel dafür ist die Äußerung *ich hab mich letztlich/ äh erst mal ein Jahr hatt ich da Verzug drin, weil ich ein Verfahren dagegen(...) am Arbeitsgericht da eingeleitet hatte. Aber dann, nachdem ich kurz vor Ende des Verfahrens rausgekriegt hatte, also es ist zu meinen Gunsten, hab ich mich bereit erklärt die Firma zu verlassen. Mit einer Abfindung.* Wer an einer syntaktischen Analyse dieser und weiterer Äußerungen dieses Ausschnitts interessiert ist, kann dies nachlesen in Wolf 2005, S. 268 (online zugänglich unter www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2005/heft2005.htm).

geht mit erkennbaren „Selbstdisziplinierungen“ bei Abschweifungsgefahr einher. Einige Merkmale dieses andeutenden Stils sind:

- Der Sprecher bevorzugt eine ergebnisorientierte vor einer prozessorientierten Darstellung. D.h., seine Äußerungen sind vielfach so konstruiert, dass das faktische Ergebnis im Vordergrund steht. Dass dem ein Prozess vorausgegangen ist, wird nur angedeutet.⁴⁵
- Er verwendet häufig unvollständige Sätze, z.B. *Begründung war vielfältig* (Zeilen 13/14).
- 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*, Zeilen 40/41.)
- Als „Höhepunkt“ dieser auch auffällig nüchternen Darstellungsweise kann die nachträgliche kurze Information über die Krebserkrankung der Frau angesehen werden (Zeilen 41/42).

All dies deutet weder auf ein unbefriedigtes Mitteilungsbedürfnis dieses Versicherten noch darauf, dass er mitten in der psychischen Verarbeitung seines Schicksals steckt.⁴⁶ Er hat ganz offensichtlich eine klare Botschaft, die er möglichst zeitsparend übermitteln will.

Worin besteht diese „Botschaft“, welche Funktion hat die Darstellung?

Die Analyse ergibt zusammenfassend Folgendes: Der Versicherte nimmt seine biographische Darstellung primär dazu vor, sein **Anliegen** (den in den Zeilen 45-47 ausgedrückten Informationsbedarf) **vorbeugend** zu **legitimieren**. Dies „verrät“ unweigerlich einen berufsbiographischen Bruch bzw., dass er schon über einen längeren Zeitraum Arbeitslosengeld bezieht. Angesichts der überwiegend negativen gesellschaftlichen Bewertung von Arbeitslosigkeit und der Stigmatisierung vor allem von Langzeitarbeitslosen ist die Frage des Versicherten 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 Sozial-

⁴⁵ Für begründende Details und noch weitere Merkmale des andeutenden Erzählstils in der Darstellung dieses Versicherten vgl. a.a.O., S. 269 f.

⁴⁶ Welche Merkmale Erzählungen von traumatischen Erlebnissen im Unterschied zu dem hier analysierten „Schicksalsbericht“ aufweisen, zeigen zum Beispiel Depermann/ Lucius-Hoene 2005.

versicherungsträgers fürchtet und/oder um dessen Engagement für das eigene Anliegen. Für die Versicherten 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“ oder Sozialschmarotzers und kann die trotzdem nötige Inanspruchnahme von Sozialleistungen legitimieren. Es ist nicht *irgendein* positives Bild, das der Versicherte hier von sich zeichnet; vielmehr begründet es die im gegebenen Kontext relevante Hilfsbedürftigkeit des Klienten bei gleichzeitiger Positionierung als ernstzunehmendes Mitglied unserer Gesellschaft und folglich auch ernstzunehmenden Gesprächspartner.

Für diese Deutung spricht:

- Die **Auswahl der Inhalte**, über die der Versicherte in den Abschnitten 1-4 spricht: Indem er die Ereignisse nach dem Unfall und sein Engagement zur Unterstützung der „Opfer“ darstellt, kann er auf eine in unserer Gesellschaft akzeptable Weise begründen, warum er sich entschieden hat, seine Firma zu verlassen. Und mit dem Hinweis auf die *gegenwärtige* Unterstützung der Mutter kann er auch seinen aktuellen Verbleib im Erwerbslosenstatus rechtfertigen.
- Der **Aufwand**, den der Versicherte betreibt, **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. Um nur *ein* Beispiel für diese Selbstdarstellung zu nennen: Es war ihm offenkundig wichtig mitzuteilen, dass er nicht *leichtfertig* in die Erwerbslosigkeit gegangen ist, sondern dass er im Rahmen eines Arbeitsgerichtsprozesses um den Erhalt seines Arbeitsplatzes am bisherigen Ort gekämpft hat.⁴⁷
- Dass der Versicherte am Ende des Gesprächs **Fragen stellt, für deren Legitimation seine Selbstdarstellung zu Beginn des Gesprächs nützlich ist**: Er fragt, ob sich die Wiederaufnahme einer Erwerbstätigkeit günstig auf den Rentenanspruch auswirken würde. Der Berater bestätigt dies und weist darauf hin, dass es sich sogar lohne, eine geringer dotierte Tätigkeit anzunehmen. Dies veranlasst den Versicherten, noch einmal die begrenzten Bedingungen anzudeuten, unter denen eine berufliche

⁴⁷ Zu weiteren Indizien für diese Selbstdarstellung vgl. Wolf 2005, S. 272 f.

Tätigkeit für ihn nur möglich wäre: *Das ist für mich weniger das Problem, die finanzielle Schiene. Für mich ist also eher entscheidend, dass ich etwas bekomme, was den Randbedingungen entspricht. Und zwar meinen Randbedingungen in der Form, dass meine Mutter und wie gesagt meine/ Weil das ja auch finanziell ne Frage wird...* 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 Pflegebedürftigkeit seiner Mutter und eventuell auch seiner Ehefrau zu erinnern.

Zwischenfazit:

Auch wenn die Erzählung (von Ausschnitten) einer Lebensgeschichte nicht zum thematischen Kern einer Rentenberatung gehört, hat sie nicht gleich etwas mit Schwatzhaftigkeit oder erhöhtem Mitteilungsbedürfnis infolge einer spezifischen Lebenssituation zu tun. In dem gerade analysierten Gesprächsausschnitt stellt der Versicherte dar, dass und warum es für ihn von Bedeutung ist, den Beginn und die Höhe von Leistungen aus der Rentenversicherung zu erfahren. Dabei ist es ihm offensichtlich wichtig zu vermitteln, dass sein aktueller Bedarf an diesen Leistungen nicht auf fehlenden Willen zur Erwerbsarbeit – weder gegenwärtig noch in den zurückliegenden Lebensjahren - zurückzuführen ist. Diese „Rechtfertigungsfunktion“ von biographischen Selbstthematizierungen ist in Beratungsgesprächen in der Sozialversicherung häufig anzutreffen.

Was folgt daraus für die oben gestellte Frage, wann Lebens- und Leidensgeschichten in die Rentenberatung hineingehören?

Dass Versicherte sich zuweilen rechtfertigen, ist für die langjährigen Berater/innen unter Ihnen, den Lesern/-innen, sicher keine neue Erkenntnis. In Gesprächen mit ihnen habe ich öfter das Argument gehört, dass Berater/innen gar kein „moralisches Urteil“ darüber ausbilden (sollten), ob sie die Inanspruchnahme bestimmter Sozialleistungen durch ihre Kunden für gerechtfertigt halten. Deshalb seien solche „Rechtfertigungsdiskurse“ in der Rentenberatung unnötig. Ich habe im Rahmen meiner Hospitationen in Auskunfts- und Beratungsstellen aber auch den einen oder anderen Berater sinngemäß sagen hören: „Dieser Versicherte eben schien mir doch allzu sehr darauf aus zu sein, den Sozialstaat abzuzocken. Da überlege ich dann schon, welche Informationen ich ihm gebe, und welche nicht.“ Die *Möglichkeit*,

dass der Vertreter einer Behörde genau so denkt, ist es, die Kunden zu solchen Rechtfertigungsdiskursen motiviert – ungeachtet dessen, was der gerade vor ihnen sitzende Berater tatsächlich denkt. Es würde deshalb auf Kosten des Vertrauens, das die Beteiligten zunächst zueinander aufbauen müssen, gehen, würde der Berater solche Rechtfertigungsdiskurse von vornherein abzublocken versuchen.

Deshalb plädiere ich dafür, (biographische) Selbstthematizierungen mit einer solchen Rechtfertigungsfunktion ebenfalls als institutionell bedingte und legitime Inhalte einer Rentenberatung angesehen werden, und zwar mit folgender Abstufung:

Zum **inhaltlichen Kern** gehören renten- und versicherungsrechtliche Sachverhalte mit Bezug auf das Versicherungsleben und/oder die gegenwärtige Lebenssituation des Kunden. (Biographische) Informationen mit renten- und versicherungsrechtlichem Bezug sind in diesem Sinne **primär relevant**. Demgegenüber gibt es einen **inhaltlichen Randbereich** mit **sekundär relevanten** (biographischen) Informationen, z.B. solche, die auf die Korrektur eines Bildes gerichtet sind, wie es durch Informationen aus dem Kernbereich entstehen könnte.

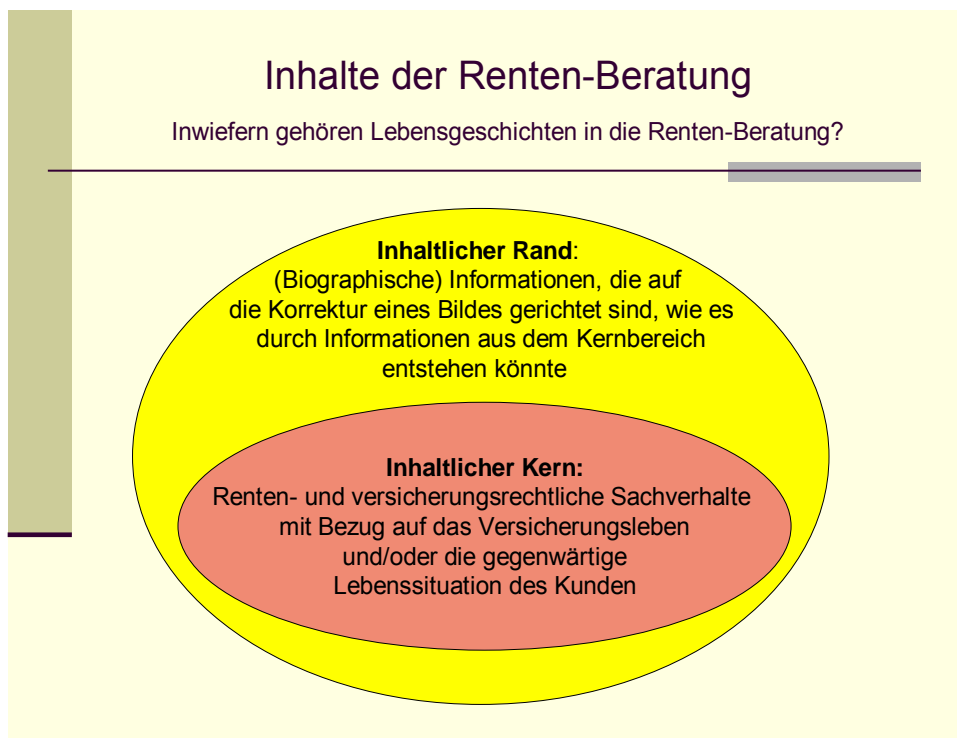


Abb. 3: Inhaltlicher Kern und Rand in Rentenberatungsgesprächen

Dieses Plädoyer lässt sich auch interaktionstheoretisch begründen: Aufgrund der primären inhaltlichen Relevanz bestimmter biographischer Daten sind Rentenberatungen immer auch potenzielle Kontexte für negative Selbstdarstellungen von Versicherten - je nachdem, in welchem Ausmaß ihre (Erwerbs-)Biographie aus ihrer Sicht von Misserfolgen und Krisen geprägt ist. Falls Sie das Kapitel 2 zu den Grundlagen der Kommunikation gelesen haben, erinnern Sie sich vielleicht gerade an die Ausführungen zum **rituellen Gleichgewicht** (Abschnitt 2.4.). Daran, dass die Aufrechterhaltung dieses Gleichgewichts für die Sicherung der Kooperationsgrundlage eines Gesprächs notwendig ist. Wird es gestört, werden Aktivitäten zu seiner Wiederherstellung erwartbar. Störungen des rituellen Gleichgewichts entstehen nun nicht nur dadurch, dass ein Gesprächspartner A das „Gesicht“ von Gesprächspartner B verletzt. Sie können auch daraus resultieren, dass Gesprächspartner A sein Gesicht selbst verletzt. (Denken Sie z.B. daran, wie peinlich es uns oft ist, wenn ein Gesprächspartner sich uns gegenüber „klein macht“.) Deshalb gehört es auch zu den Interaktionsnormen, sich nicht selbst in ein schlechtes Licht zu rücken. Wenn das aber aus bestimmten Gründen nicht vermeidbar ist, tun wir etwas, um eine „Selbstverletzung“ (vorbeugend) zu korrigieren; oder anders gesagt: um einer negativen Selbstdarstellung etwas Positives entgegenzusetzen. Im Fall der Rentenberatung nun kann ein Versicherter in die Situation geraten, dass mit der primären Aufgabenbearbeitung (z.B. Vermittlung rentenrechtlich relevanter biographischer Daten) eine negative Selbstdarstellung verbunden ist. Rechtfertigende Selbstdarstellungen wie die im Beispiel „Schicksalsschläge“ sind insofern „Arbeit am rituellen Gleichgewicht“. Und **wenn diese Arbeit notwendig wird infolge von Aktivitäten, die primäre institutionelle Aufgaben erfüllen, dann ist sie ebenfalls institutionell bedingt. Biographische Selbstthematizierungen, die auf Rechtfertigung und „Eindruckskontrolle“ zielen, sind damit legitime Inhalte der Rentenberatung.** Mit der Unterbindung solcher Aktivitäten würde der Berater dem Versicherten die Möglichkeit nehmen, einen durch die Institution veranlassenen Beitrag zum rituellen Gleichgewicht zu leisten. Und er würde ihm die Möglichkeit nehmen, seinen eigenen Handlungsspielraum und die Handlungsbereitschaft des Beraters so zu beeinflussen, dass er seine Interessen in diesem Gespräch verfolgen kann.⁴⁸ (Denken Sie an die schon erwähnte Möglichkeit, dass sich das Image eines Versicherten

⁴⁸ Theoretischer Hintergrund dieses Arguments ist das Konzept „Gesprächsrhetorik“ (vgl. Kallmeyer 1996) einer spezifischen Weiterentwicklung der linguistischen Gesprächsanalyse. Hier wird betont, dass Gesprächspartner für die Realisierung ihrer Interessen im Gespräch bestimmte Handlungsspielräume benötigen. Diese schaffen bzw. beeinflussen sie durch den Einsatz bestimmter „rhetorischer Verfahren“ z.B. der Selbstdarstellung und sozialen Positionierung (vgl. Wolf 1999).

als „Sozialschmarotzer“ negativ auf das Engagement des Beraters auswirken könnte.) Auf jeden Fall hätte eine Unterbindung solcher Selbstdarstellungsaktivitäten Kosten für das Vertrauen des Klienten in die Kooperationsfähigkeit oder –bereitschaft und damit auch für die Handlungsmöglichkeiten des Beraters.⁴⁹

Im Beispiel „Schicksalsschläge“ hätte der Berater die Darstellung des Versicherten auch noch aus einem anderen Grund nicht unterbrechen können: Der Versicherte informiert über sein Anliegen ja erst *nach* seiner Schicksalserzählung. Er bettet seine Erzählung geschickt in die Darstellung des Anliegens ein und suggeriert damit gleichsam, dass sie eine Voraussetzung für das Verstehen seines Anliegens ist. (Zumindest aus seiner Sicht ist dies ja auch richtig.) Deshalb kann der Berater aber bis zum Schluss der Erzählung nicht beurteilen, ob sie fachlich bedeutsam ist oder nicht. Es wäre ja auch möglich gewesen, dass der Versicherte prüfen will, ob er Leistungen für die Pflege seiner Mutter und Ehefrau in Anspruch nehmen kann.

Die ganz praktische Frage, vor der jeder Berater steht, wenn der Versicherte seine Lebens- und Leidensgeschichte erzählt, ist damit aber noch nicht vollständig beantwortet. Es gibt ja durchaus auch jene Fälle, in denen die Schilderungen der Versicherten *ohne* jeglichen Beitrag für die Beratungsaufgabe sind. Zu klären bleibt also: **Kann man (frühzeitig) erkennen, ob der Versicherte einfach nur ein erhöhtes Mitteilungsbedürfnis hat, oder ob seine Geschichte zumindest eine „sekundäre institutionelle Relevanz“ aufweist?**

Eine solche Unterscheidung ist häufig gar nicht so schwer, wie es auf den ersten Blick erscheinen mag. Im gerade behandelten Beispiel lässt sich die inhaltliche Relevanz an folgenden Merkmalen (auch schon für den Berater während des Gesprächs) erkennen:

- Durch seine deutlich erkennbaren Ordnungsanstrengungen und den „andeutenden Erzählstil“ (siehe oben) signalisiert der Versicherte frühzeitig, dass er um eine strukturierte Darstellung und um Kürze bemüht ist. (Als wolle er implizit sagen: „Ich fasse mich kurz, denn ich weiß, dass das, was ich sagen will, für Ihre Beantwortung meiner Frage sekundär ist, aber es ist mir trotzdem wichtig.“)

⁴⁹ Diese Argumentation impliziert nicht, dass für *jeden* Klienten aus einer ‚brüchigen‘ Biographie beziehungsweise aus einem Erwerbslosenstatus heraus Anlässe zur legitimierenden Selbstthematisierung erwachsen. Neben den je spezifischen Interaktionsbedingungen dürfte dies auch vom jeweiligen „Bewältigungsstil“ des Klienten abhängen.

- Die Selbstthematization zur „Imagekontrolle“ ist allein auf das Bild des „Sozialschmarotzers“ gerichtet, d.h. auf ein Bild, das die Durchsetzung von Interessen, bezogen auf Leistungen des Sozialstaates, beeinflussen könnte.
- Die auf „Eindrucksmanagement“ gerichteten Botschaften sind vergleichsweise schnell identifizierbar.

In ähnlicher Weise könnte man übrigens an der Sachverhaltsdarstellung im Beispiel „Knieoperation“ (Abschnitt 4.3.2.) zeigen, dass die Versicherte sich „diszipliniert“. Sie nimmt recht klare Gewichtungen vor zwischen Informationen, die ihr Problem umreißen und solchen, die Hintergründe verdeutlichen. (Einem ungeübten Hörer mag das auf den ersten Blick freilich anders erscheinen.) Insofern setzt sich der Berater in diesem Beispiel keiner „Gefahr“ aus, wenn er sich zunächst ganz – und offensichtlich recht entspannt – auf ihre Schilderung einlässt.

4.3.5.4. Zusammenfassung: Zuhören lohnt sich!

Berater und ihre Klienten haben rollenbedingt immer auch unterschiedliche Sichtweisen auf das Problem. Dies ist ein ganz allgemeines Strukturmerkmal von Beratungsgesprächen. Außer den Unterschieden im Fach- und Institutionenwissen spielt dabei Folgendes eine Rolle: „Für den Klienten ist sein Problem eingebunden in seine alltäglichen Lebens- und Arbeitszusammenhänge und von diesen mitgeprägt... Für den Berater sind dies häufig Dinge, ‚die mit der Sache nichts zu tun haben‘. Sie bestimmen aber dennoch die Problemsichtweise des Klienten und die Gesichtspunkte, die sich für ihn mit seinen Problemen verbinden.“ (Langfeldt / Nothdurft 2004, S. 270). Für den Bereich der Rentenberatung ist dieser Gedanke auch auf biographische Darstellungen zu übertragen: Auf der einen Seite gehören Biographien, in Gestalt von Versicherungsbiographien, zum Kerngeschäft der Rentenberatung. Auf der anderen Seite ist das im Versicherungskonto gespeicherte oder zu speichernde Versicherungsleben eingebettet in eine Gesamtbiographie. Es kann manchmal nur aus dieser Gesamtbiographie heraus nachvollzogen und deshalb auch nur schwer getrennt davon dargestellt werden. Für den Versicherten sind die renten- und versicherungsrechtlich relevanten biographischen Daten mit Erlebnissen, Erfahrungen und Emotionen verbunden, die sich ihm beim Erzählen unweigerlich aufdrängen.

Gemessen daran und entgegen so manchem Vorurteil sind die „Spuren“ solcher Erzählzwänge in den Rentenberatungen eher gering. Die meisten Versicherten orientieren sich „diszipliniert“ daran, dass ihr Leben hier nur in den Kategorien der Rentenversicherung interessant ist.

Soweit ihnen diese Kategorien nicht geläufig sind, lassen sie sich mehrheitlich von den „Relevanzen“ leiten, die ihnen der/die Berater/in anzeigt. Weichen sie dennoch davon ab, so haben sie häufig eine wichtige Funktion oder Botschaft an den Berater (wie z.B. „Ich bin kein Sozialschmarotzer...“ im Beispiel „Schicksalsschläge“ oder „Ich weiß es nicht genau, aber ich versuche mich zu erinnern, Sie können mir dabei helfen“ im Beispiel „Die Zahnarthelferin“).

Hinsichtlich einer institutionellen Antwort auf die Frage „Inwiefern gehören Lebensgeschichten in die Rentenberatung“ plädiere ich deshalb dafür, zwischen einem Kernbereich bzw. einer primären Relevanz und einem Randbereich bzw. einer sekundären Relevanz von (biographischen) Informationen zu unterscheiden. Sekundär relevant sind solche biographischen Selbstthematizierungen, die über renten- und versicherungsrechtliche Relevanzen hinausgehen, aber trotzdem auf die (sich gerade ergebenden) kommunikativen Erfordernisse des Beratungsgeschäfts bezogen sind.

Auf jeden Fall sollten Sie vermeiden, auf den ersten Blick irrelevante Informationen oder abschweifende Darstellungen der Versicherten vorschnell und allein auf Bildungsstand, rhetorische Fähigkeiten, Alter oder Lebenssituation (z.B. Einsamkeit, Schicksalsschläge) des Versicherten zurückzuführen. **Die Darstellungen der Versicherten leisten weit häufiger einen Beitrag zum Verständnis oder gar zur Lösung des Sachproblems, als es auf den ersten Blick erscheinen mag.** Wer diesen Beitrag erkennen will, muss zunächst aufmerksam zuhören. Darüber hinaus bedarf es eines „geschulten Ohres“ für die vielfältigen Darstellungsstile der Versicherten und die jeweils versteckten „Botschaften“ in Bezug auf den Sachverhalt.

Für Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen zur Rentenberatung bedeutet das: Die Vermittlung von Techniken, mit denen Erzählungen von Versicherten gelenkt bzw. Abschweifungen verhindert werden, sollte nachrangig erfolgen. Vorher, als Grundlage eines angemessenen Einsatzes solcher Techniken, sollten die Teilnehmer/innen über ein reichhaltiges Deutungsrepertoire für Botschaften von biographischen Selbstthematizierungen und Darstellungsstile verfügen.

4.3.6. Techniken zur Steuerung des Erzählens

Was aber können Sie als Berater tun, wenn der Ratsuchende *offensichtlich* abschweift? Wie können Sie ihn lenken, „auf den Punkt zu kommen“, ohne Desinteresse bzw. mangelnde Wertschätzung auszudrücken, also ohne unhöflich zu sein? Man kann darüber einiges aus

sogenannten „phone-Inns“ in Rundfunk oder Fernsehen lernen wie z.B. der vom Westdeutschen Rundfunk ausgestrahlten Sendung „Domian“. Hier wenden sich Personen mit einem meist persönlichen Problem per Telefon an einen Moderator, der als psychologischer Berater fungiert. Lehrreich ist die Gesprächsführung in diesen Beratungsgesprächen für uns zum einen deshalb, weil für die Problempräsentation häufig ebenfalls komplexere (biographische) Selbstthematisierungen des Ratsuchenden nötig sind. Zum anderen, weil auch hier die Gesprächspartner nicht „alle Zeit der Welt“ haben. Die Sendezeit ist begrenzt, und es sollen nach Möglichkeit mehr als zwei oder drei Anrufer zu Wort kommen. Insofern muss ein komplexes Problem in recht kurzer Zeit – zwischen 10 und 20 Minuten – präsentiert und bearbeitet werden. Und zwar so, dass die Problemdefinition und –lösung nicht nur für den Berater und den Ratsuchenden verständlich werden, sondern auch für den Zuschauer „draußen“. Man muss Sendungen dieser Art nicht mögen, und man muss die *psychologische* oder *therapeutische* Qualität einer solchen Beratung nicht hoch einschätzen, um für Steuerungsmöglichkeiten in der Rentenberatung dennoch einiges daraus zu lernen.

Das folgende Beispiel aus der Sendung „Domian“ zeigt verschiedene Techniken, mit denen der Berater die Problemdarstellung der Ratsuchenden lenkt. Sie werden dabei Varianten der im Abschnitt 4.3.2. aufgeführten Techniken des „Aktiven Zuhörens“ erkennen.

Beispiel 15 „Dreierbeziehung“:⁵⁰

01 K: Domian ich hab `n Problem, und zwar lebe ich in einer
02 quasi Dreierbeziehung.
03 (B: Mhm.) Ich bin vor fünf Jahren von meinem Mann weg-
04 gegangen, als wir dreiundzwanzig Jahre verheiratet wa-
05 ren (B: mhm), weil unsere Beziehung die letzten Jahre
06 einfach schlecht war. Sie war so schlecht, dass alle im
07 Hause Lebenden – das waren außer uns Beiden noch
08 unsere beiden Kinder - es eigentlich vermieden haben,
09 zur Zeit nach Hause zu gehen. Jeder hat sich davor ge-
10 fürchtet heimzugehen, <u>obwohl</u>
11 D: <u>Weil Streit war, oder was?</u>

⁵⁰ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

12 K: Nein, es hat/ ich denke, dass das Problem äh/ Streit gab
13 es nie, es war/ äh man hat sich ertragen gegenseitig, und
14 mein Mann ist ein ausgesprochen harmoniesüchtiger
15 Mensch.

16 D: **Und warum wollten die nicht nach Hause gehen dann**

17 K: Äh ja, weil die Stimmung einfach traurig war, trist. Man
18 merkte, alle litten (B: mhm), es wurde nicht ausgespro-
19 chen, weil das so'n Gebot bei uns zu Hause war: Harmo-
20 nie muss sein, äh

21 B: **Ja, aber dennoch hast du dich ja vor fünf Jahren ge-**
22 **trennt von dem Mann** (K: ich hab mich vor fünf Jahren
23 getrennt) **und hängst jetzt irgendwie in einer Dreierbe-**
24 **ziehung**, (K: ja, ich) **erzähl mal.**

25 K: Ja, ich habe vor fünf Jahren eigentlich jemanden gesucht,
26 um da rauszukommen. Ich hab wie eine Geisteskranke
27 nachts im Internet gehangen, hab gechattet, gechattet,
28 und hab dann tatsächlich jemanden gefunden, und das ist
29 dieser Dritte in der Beziehung, der mir in vielen, wo ich
30 mich ausre/ mit dem ich reden konnte über meine Prob-
31 leme, der mich auch gezwungen hat, jetzt sag doch mal,
32 warum ist das so, wie`s (B: mhm) ist, wo ich auch anfang,
33 einfach äh intensiv über mich, über meine Beziehung
34 nachzudenken.

35 B: **Ja, aber du hast jetzt, sagst du, im Moment hängst du**
36 **in einer Dreierbeziehung.**

37 **(K: Ja.) Wer sind die Anderen beiden.**

38 K: Äh die bei/ meine beiden Männer wissen voneinander/
39 B: **(UNTERBRECHEND) Moment, Moment. Das heißt,**
40 **welche beiden Männer. Ich mein, du bist getrennt von**
41 **deinem Mann.**

42 K: Ja, ich lebe getrennt von meinem Mann. Ich (B: ja) bin
43 damals weggegangen, a) weil ich die Situation nicht mehr
44 ertragen habe und b) weil ich diesen neuen Mann (B: ja)
45 getroffen hatte (B: ja). Und ich wollte einfach klare Ver-
46 hältnisse haben.

47 B: **(SEHR SCHNELL ANSCHLIESSEND) Aber dennoch**
48 **hast du wieder Kontakt zu deinem Mann.**

49 K: Ja, ich hatte mich eigentlich für meinen Freund entschie-
50 den, aber im Laufe der Zeit ist es so gekommen, dass ich
51 jetzt wieder eine sehr sehr intensive Beziehung zu mei-
52 nem Mann habe. (B: Ja.) Und ich muss auch sagen, ich
53 glaub, ich hab ihn noch nie so geliebt, wie ich ihn jetzt
54 liebe.

55 B: **Aber ihr wohnt nicht mehr zusammen.**

56 K: Wir wohnen nicht zusammen, wir verbringen aber im
57 Prinzip jede freie Minute zusammen (B: ahja), jedes Wo-
58 chenende, wir fahren gemeinsam weg, wir genießen so

59 bewusst unsere Zeit miteinander.

60 B: **Aber dennoch gibt es da nun diesen andern Mann**
61 **auch noch von früher, den du im Internet kennenge-**
62 **lernt hast.** (K: Richtig.) **Und das geht seit fünf Jahren**
63 **so.**

64 K: Den gibt es, und da ist natürlich ein Problem, der wohnt
65 fünfhundert Kilometer von mir entfernt (B: mhm), wir seh`n
66 uns sehr sehr selten, und das Seltene, was wir uns früher
67 gesehen haben, so circa eins zwei Mal im Monat, das (B:
68 ja), hab ich schon auf völlige Sparflamme gedreht das ist/
69 B: **Sag mal, Karin, wenn du sagst, das läuft jetzt mit mei-**
70 **nem Ex-Mann wieder so gut, wir** (K: ja) **lieben uns ei-**
71 **gentlich viel mehr als vielleicht früher, warum hast du**
72 **denn überhaupt dann noch den Kontakt zu diesem**
73 **anderen Mann.**

74 K: Das ist das Problem, dieser andere Mann bedeutet mir
75 als Mensch so sehr viel, er ist, er war für mich in einer
76 Zeit, wo ich keinen Ausweg wusste, ein ganz (B: mhm)
77 ganz wichtiger Ratgeber. (B: Mhm.) Und er ist auch, er ist
78 so ein wertvoller und wunderbarer Mensch.

79 B: **Wäre es dann nicht möglich, das Ganze auf eine gute**
80 **Freundschaftsebene zu heben als denn auf eine Part-**
81 **nerschaftsebene?**

82 K: Ja, das scheint mir so schwierig. (B: Mhm.) Natürlich
83 möchte ich das gerne, dass ich sage, komm, lass uns
84 Freunde bleiben.

85 B: **Wär` dein Wunsch, ja?**

86 K: Äh ja. (B: Ja.) Und ich denke, seiner auch, aber da ist ir-
87 gendwo was, äh da ist noch ganz viel, ich hab gerade/ ich
88 bin gestern nach Hause gekommen mit Schüttelfrost, bin
89 krank gewesen, liegt zu Hause `n Paket mit Süßigkeiten
90 (B: mhm), einfach so `n Plüschtier dazu, äh als wenn er
91 geahnt hätte, dass es mir schlecht (B: ja) geht.

92 B: **Ja, also er wohnt, er wohnt ganz weit weg von dir.**

93 K: Er wohnt ganz weit weg

94 B: **Ihr ihr seht euch sehr selten mittlerweile.**

95 K: Ja, und ich will es auch nich, ich fahr nicht hin (B: mhm)
96 und sage, nee komm, Karin, weil ich denke, äh du musst
97 dich jetzt entscheiden, es müssen klare (B: mhm) Ver-
98 hältnisse sein, aber (B: wann) er leidet darunter.

99 B: **Wann habt ihr euch das letzte Mal gesehn?**

100 K: Vor einem halben Jahr.

101 B: **Gibt es da, gab es da auch äh erotische Berührun-**
102 **gen?**

Usw.

Analyse

In der hier wiedergegebenen Phase der Problemdefinition (insbesondere bis Zeile 78) stellt der Berater zunächst vor allem Fragen.⁵¹ Er prüft damit sein Verständnis dessen, was die Ratsuchende erzählt. Er verlässt sich also nicht auf Ad-hoc-Interpretationen und Vermutungen, die bei ihm auf den ersten Eindruck entstehen. Am deutlichsten wird dies in den Zeilen 11 und 16: Als die Ratsuchende andeutet, dass die Familienmitglieder sich vor dem häuslichen Zusammentreffen gefürchtet hatten, hat der Berater offensichtlich den prototypischen Grund für eine solche Furcht vor Augen - Streit, wortreiche, vielleicht sogar handgreifliche Auseinandersetzungen. Aber er verlässt sich nicht auf diese Assoziation, sondern kleidet sie in Worte (*weil Streit war*) und ermöglicht der Ratsuchenden so eine Prüfung. Tatsächlich erweist sich seine erste Assoziation als falsch: Streit habe es nicht gegeben, so die Versicherte, denn ihr Ehemann sei ein auf Harmonie ausgerichteter Mensch. Harmonie aber passt auf den ersten Blick nicht zu einer Furcht vor dem Heimkommen. Deshalb fragt der Berater noch einmal nach (*Und warum wollten die nicht nach Hause gehen dann?*). So erfährt er, dass es eine eher „falsche“, traurig machende Harmonie war, die die Bewohner davon abhielt, rechtzeitig nach Hause zu kommen.

Neben der Nachfragetechnik finden wir auch das „Paraphrasieren“ (das sinngemäße Wiederholen von Äußerungen oder Elementen), häufig in Kombination mit den Nachfragen (siehe die Zeilen 21-24, 35-37, 39-41 und 60-63).

Um diese Techniken anwenden zu können, muss der Berater aber zu Wort kommen. **Und das bedeutet in manchen Fällen, die Ratsuchende unterbrechen zu müssen.** „Ist das nicht unhöflich?“ – so die häufig gestellte Frage in Seminaren zu Beratungsgesprächen. In der Gesprächsforschung gibt es eine Vielzahl von Arbeiten, die sich mit dem „Unterbrechen im Gespräch“ beschäftigt haben. Zunächst ergeben diese Arbeiten, wie sehr hier zu differenzieren ist. Zum Beispiel ist das Ende eines Satzes nicht immer eine verlässliche Stelle, um einzusetzen, ohne dass sich das Gegenüber unterbrochen fühlt. Denken Sie etwa daran, dass jemand gerade einen Witz erzählt. Bevor die Pointe formuliert ist, gibt es keine Stelle, an der sich der Erzähler nicht unterbrochen fühlen würde, selbst wenn dies am Ende eines Satzes geschieht. Umgekehrt handelt es sich nicht immer um eine Unterbre-

⁵¹ Interessant ist übrigens, dass der Berater für die Problemdefinition mehr Zeit aufwendet (6 Minuten) als für die gemeinsame Entwicklung einer Lösungsmöglichkeit (4 Minuten).

chung, wenn jemand einsetzt, obwohl der Andere noch mitten im Satz steckt. So z.B. nicht, wenn der Andere durch nicht-verbale Mittel angezeigt hat, dass er nichts dagegen hätte, wenn sein Gesprächspartner das Rederecht übernehmen würde. Das wichtigste Ergebnis der Beschäftigung mit dem Sprecher-Wechsel aber ist: Es lässt sich nicht immer vermeiden, einen Gesprächspartner zu unterbrechen. Das Rederecht ist ein knappes Gut, und wer das „Budget“ überschreitet, tut dies auf Kosten der Handlungsmöglichkeiten seines Gesprächspartners. Will oder darf dieser auf seine Gestaltungsmöglichkeiten nicht verzichten, muss er den Redefluss seines Gegenübers stoppen. So würde ein Berater seiner Aufgabe nicht gerecht, wenn er den Ratsuchenden über Dinge reden lassen würde, von denen er sicher weiß, dass sie mit dem Beratungsanlass nichts zu tun haben. **Maßgeblich dafür, wann eine Unterbrechung noch angemessen ist, sind die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern, die Ziele, die in dem Gespräch verfolgt werden und der unmittelbare Kontext der Unterbrechung.**

Dass die Unterbrechungen des Beraters im Beispiel „Dreier-Beziehung“ eher sanft wirken bzw. weniger unhöflich klingen als man vielleicht vermutet, liegt zum einen daran, dass er mit der jeweiligen Aktivität ja bei der Geschichte der Ratsuchenden bleibt. D.h. er bekundet trotz Unterbrechung grundsätzliches Interesse an dem, was sie beschäftigt. (Bei den Aktivitäten in den Zeilen 11 und 16 handelte es sich insbesondere um verständnissichernde Nachfragen, die zunächst einmal nicht wegführen müssen von dem, was die Versicherte selbst darstellen möchte.) Zum anderen liegt das daran, dass die Unterbrechung jeweils am Ende einer auch syntaktisch markierten Sinneinheit erfolgt (d.h. nach Worten, die das Ende eines Satzes anzeigen).

Für die eingangs gestellte Frage (was tun, wenn der Ratsuchende abzuschweifen droht?) sind nun vor allem die Aktivitäten in den Zeilen 21-24 und 60-63 interessant.

- In den Zeilen 21-24 „unterbindet“ der Berater eine ausführlichere Behandlung der „Harmoniesucht“ des Ehemannes der Ratsuchenden. Er verfolgt offensichtlich die Strategie, sich (und dem Zuschauer) zuerst einen Überblick über die „Koordinaten“ der Problemsituation (wer gehört zur Dreierbeziehung?) zu verschaffen, bevor es zu einer vertiefenden Problemdefinition kommt. Dazu lenkt er die Ratsuchende an der frühestmöglichen Stelle, an der er ahnen konnte, dass sie zu einer Vertiefung ansetzt, auf den ihn zunächst interessierenden Punkt (*Ja, aber dennoch hast du dich ja vor fünf Jahren getrennt von dem Mann und hängst jetzt irgendwie in einer Dreierbeziehung, erzähl mal*).Wiederum

unterbricht er dazu den Redefluss der Versicherten, aber wiederum an einem akzeptablen Punkt. Akzeptabel ist dieser Punkt deshalb, weil die Ratsuchende gerade einen Satz beendet hatte, mit dem sie die vorhergehende Frage (*warum wollten die nicht nach Hause gehen?*; Zeile 11) im Prinzip beantwortet hatte. Wie gesagt, der Berater setzt genau dort ein, wo die Ratsuchende zu einer Vertiefung ihrer Antwort ansetzt.

- Die Klärung der in den Zeilen 21-24 gestellten Frage erweist sich als nicht ganz einfach, aber mit den Aussagen bis Zeile 59 sind dem Berater dann die Koordinaten klar. Um nun die Problemdefinition zu vertiefen, d.h. vor allem die *Sichtweise der Ratsuchenden* auf die einzelnen Koordinaten zu erkennen, fehlt ihm ihre „Definition“ der Beziehung zu dem „Internetfreund“. Dies versucht er in den Zeilen 60-63 zu initiieren (*aber dennoch gibt es da nun diesen andern Mann auch noch von früher, den du im Internet kennen gelernt hast*). Mit dieser Äußerung unterbindet er (vorläufig) eine vertiefende Beschreibung des gegenwärtigen Zusammenseins mit dem Ehemann. Auch diese „Unterbrechung“ ist hier akzeptabel. Denn in den Zeilen 47/48 und 55 hatte er gezielte, konkrete Fragen gestellt, die zum Zeitpunkt seiner Frageformulierung als beantwortet gelten können. Für sein Verständnis der „Koordinaten“ der Dreierbeziehung interessierte ihn zunächst nur, ob die Ratsuchende gegenwärtig wieder Kontakt zu ihrem Ehemann hat und welche Qualität dieser Kontakt hat, gemessen an „äußeren“ Kriterien wie Zusammenleben in einer gemeinsamen Wohnung. Diese Fragen sind für ihn mit der Äußerung in Zeile 59 beantwortet. Mit anderen Worten: Wiederum setzt der Berater erst ein, als er sicher sein kann, dass die folgenden Äußerungen vertiefende Funktion haben würden, und wiederum startet er erst beim letzten Wort eines Satzes der Ratsuchenden.

Bleibt für die Aktivitäten in den Zeilen 21-24 und 60-63 festzuhalten: In beiden Fällen unterbindet der Berater eine *vertiefende* Darstellung eines Elements der Problemsituation. Zwar unterbricht er dazu den Redefluss der Ratsuchenden, es handelt sich aber um „sanfte“, offensichtlich auch für sie akzeptable Unterbrechungen. Dies gelingt ihm dadurch, dass er an den frühestmöglichen Punkten, an denen er seine vorhergehende Frage jeweils für beantwortet hält, mit einer Frage anschließt, die auf das Verständnis eines weiteren Elements der Problemsituation abzielt.

Schließlich sei auf die Aktivitäten in den Zeilen 92 und 94 hingewiesen. Hier wird eine bestimmte Variante der Paraphrase-Technik an-

gewandt, um die Darstellung der Ratsuchenden inhaltlich zu lenken. Offensichtlich will der Berater die „Plüschtier-Erzählung“ nicht zum Anlass für eine Vertiefung nehmen (was therapeutisch vielleicht sinnvoll gewesen wäre, aber das steht hier nicht zur Debatte). Um nun auf einen anderen Strang der Problemsituation zu lenken, wiederholt er dazu passende frühere Aussagen der Ratsuchenden sinngemäß (*er wohnt ganz weit weg von dir; ihr seht euch sehr selten mittlerweile*).

In einer bestimmten Kombination kann die Technik des Paraphrasierens sogar dann hilfreich sein, wenn es keine Gelegenheit für das „sanfte Unterbrechen“ gibt: Greift man inmitten einer Erzählung paraphrasierend eine Äußerung des Gesprächspartners auf, zeigt man immerhin seine Aufmerksamkeit für das, was er sagt. Dies macht die Kosten einer ggf. ungünstigen Stelle für die Unterbrechung erträglicher und erhöht die Chance, dass der Gesprächspartner inne hält. Hat man auf diese Weise das Rederecht erlangt, kann man z.B. eine Frage formulieren, mit der eine Strukturierung der Darstellung erreicht werden kann, die für das weitere Zuhören förderlich ist.

Wie gesagt, man kann über die *therapeutische* Qualität des eben behandelten Beratungsgesprächs unterschiedlicher Meinung sein. Wenn wir schon für die Problemdefinitionsphase in der *Rentenberatung* zu dem Schluss kommen, dass sich längeres Zuhören (statt Lenken) lohnt, so gilt dies erst recht für psychologische Beratungen wie diese. Möglicherweise hat der Berater durch seine steuernden Aktivitäten einige Chancen vergeben, wichtige Elemente der Problemsituation ans Tageslicht zu fördern.⁵² In diesem Kapitel sollte das Gespräch jedoch nur unter dem Aspekt interessieren, welche Techniken ein Berater einsetzen *kann*, wenn er es für sinnvoll hält, die Darstellung der/des Ratsuchenden ein wenig zu lenken.

⁵² Erklären lässt sich dies freilich mit den Bedingungen des Mediums (begrenzte Sendezeit), die einer optimalen psychologischen Beratung häufig entgegenstehen.

Fazit

Wie kann man lenkend eingreifen, ohne Desinteresse bzw. mangelnde Wertschätzung zu signalisieren?

Folgende Merkmale sind in diesem Gesprächsbeispiel dafür ausschlaggebend:

1. In allen Fällen handelt es sich lediglich um „leichte“ Unterbrechungen: Die Nachfragen des Beraters setzen jeweils kurz vor oder nach dem syntaktischen Ende einer Sinneinheit ein. Entweder am Ende jener Sinneinheit, die eine Antwort auf die vorhergehende Frage ermöglicht hatte (unterbrochen wurde also nicht, *bevor* eine Antwort auf die Frage überhaupt erkennbar war). Oder am Ende der ersten folgenden Sinneinheit, mit der für den Zuhörer ersichtlich werden konnte, dass jetzt eine Vertiefung begonnen hat. Genau dies sind hier frühestmögliche und meistens noch akzeptable Zeitpunkte für eine Übernahme des Rederechts, ohne unhöflich zu sein.
2. Auch wirken solche Unterbrechungen weniger irritierend, wenn sich der Berater bereits vorher durch sinnvoll platzierte Rückmeldesignale wie „mhm“ und „ja“ kontinuierlich am Geschehen beteiligt hat.
3. Die „Unterbrechungen“ finden nicht deshalb statt, um sich etwa anderen Informationsquellen zu widmen. Dadurch, dass die „Unterbrechungen“ durch Aktivitäten erfolgen, die sich auf bisherige Äußerungen der Ratsuchenden beziehen, wird das Interesse an ihrer „Geschichte“ aufrechterhalten.

Gelingt es, solche Bedingungen für „sanfte Unterbrechungen“ zu schaffen oder zu nutzen, kann man auf unelegantere Äußerungen wie „Das ist jetzt hier nicht wichtig“ verzichten. Voraussetzung dafür, dass dies gelingt, ist aufmerksames Zuhören. Man wird kaum den bestmöglichen Punkt für eine „sanfte Unterbrechung“ treffen, wenn man nur mit einem Ohr zuhört. Schließlich ist der sparsame Umgang mit solchen lenkenden Aktivitäten wichtig. Andernfalls kann sich der Rat suchende Erzähler in seinem eigenen Darstellungskonzept gestört oder/ und wie in einem Verhör fühlen.

4.4. Die Bearbeitung des Anliegens – Verständlichkeit als kommunikative Herausforderung in der Rentenberatung

Nachdem das vorige Kapitel sich mit kommunikativen Standardaufgaben in der Phase der Problemdefinition beschäftigt hat, sollen nun jene Aufgaben in den Fokus gerückt werden, die sich vor allem in der Bearbeitungsphase stellen. Zu den zentralen Aufgaben gehört hier die Aufklärung des Versicherten über versicherungs- oder rentenrechtliche Sachverhalte. Jetzt ist es der Versicherte, dem Aufmerksamkeit und Konzentration beim Zuhören abverlangt wird. Und die Fähigkeit des Beraters, Fachwissen für einen Laien verständlich zu vermitteln, entscheidet mit darüber, ob ihm das gelingt. Verstehen beim Versicherten zu erreichen, ist aufgrund der Unterschiede im Fach- und Institutionenwissen und wegen der Komplexität renten- und versicherungsrechtlicher Sachverhalte eine der schwierigsten Aufgaben in der Rentenberatung.

Viele Menschen verbinden mit dem Thema „Verständlichkeit“ ausschließlich oder in erster Linie die Frage, wie man *Fachwörter* einem Laien gegenüber angemessen „übersetzt“. Wie aber lässt sich dann die Tatsache erklären, dass Ausführungen von Beratern/innen trotz weitgehender Vermeidung von Fachbegriffen – wie im Beispiel „Einkommensgerechte Zahlung“ unten - schwer verständlich sein können? Für Fachkommunikation als das Medium, in dem Verständigung über fachspezifische Sachverhalte stattfinden kann, sind weit mehr Merkmale als *Fachwörter* charakteristisch. Und so kann Verständlichkeit in der Kommunikation zwischen Experten und Laien nicht allein dadurch erreicht werden, dass Fachwörter vermieden oder „übersetzt“ werden. Verstehensschwierigkeiten erwachsen häufig auch aus einer irreführenden Strukturierung von Gesprächsbeiträgen. Zum einen spielt hier die Reihenfolge eine Rolle, in der dem Versicherten Informationen präsentiert werden, zum anderen die Frage, ob und wie die Struktur einer komplexen Äußerung verdeutlicht wird.

Dem entsprechend soll dieses Kapitel wie folgt untergliedert werden:

- Umgang mit Fachwörtern und fachsprachlichen Formeln (4.4.1.)
- Die Strukturierung von fachspezifischen Informationen (4.4.2.)
 - Reihenfolge der Informationen (4.4.2.1.)
 - Verdeutlichung der Beziehungen zwischen Informationen (4.4.2.2.).

4.4.1. Umgang mit Fachwörtern und fachsprachlichen Formeln

4.4.1.1. Fachwörter

Die meisten Berater/innen verstehen es mit der Zeit, mit Fachwörtern sparsam umzugehen. Es gelingt ihnen, z.B. die Frage nach dem frühestmöglichen Rentenbeginn und nach der zu erwartenden Rentenhöhe zu beantworten, weitgehend ohne Begriffe wie Wartezeit oder Pflichtbeitragszeit zu verwenden. (Siehe dazu die Beispiele im Abschnitt 5.4., die dort allerdings unter einem anderen Aspekt behandelt werden.) Nicht immer jedoch ist es möglich und sinnvoll, auf einen Fachbegriff zu verzichten. Es kann also nicht um die völlige Vermeidung von Fachwortschatz gehen; vielmehr gilt es, einen angemessenen Umgang mit fachsprachlichen Elementen zu erreichen – so wenig wie möglich, so viel als nötig. **Einen solchen Umgang zu erlernen, ist ein wichtiger und eigener Schritt im Prozess der kommunikativen Professionalisierung des Beraters**, der sein Fachwissen ja mittels Fachsprache erworben hat. In dieser Expertensprache kann er die Sachverhalte folglich problemlos erfassen und wiedergeben. Will er diese Sachverhalte gegenüber einem Laien vermitteln, muss er gleichsam eine neue Sprache erlernen.

Dabei ist die juristische Fachsprache mit einer besonderen Tücke behaftet. Sie bedient sich bevorzugt Elementen, die es auch in der Alltagssprache gibt und die deshalb auch dem Laien zunächst bekannt erscheinen (vgl. Oksaar 1998). Nehmen Sie z.B. das Wort „Wartezeit“ oder „Lücke“. Tückisch ist das deshalb, weil die Bekanntheit der Wörter dem Laien suggeriert, er müsse auch deren Bedeutung kennen. Im juristischen Kontext oder Verwaltungszusammenhang haben juristische Fachwörter jedoch eine im Vergleich zur Alltagssprache andere oder spezifische Bedeutung. Folglich passiert es leicht, dass der Laie dieses Wort nicht im Sinne der terminologischen Bedeutung verwendet. Oder dass er eine Berateräußerung, die dieses Wort enthält, falsch versteht bzw. nicht rechtzeitig nachfragt, was gemeint ist.

Um einen angemessenen Umgang mit Fachwörtern bzw. fachsprachlichen Elementen zu erlernen, ist es zunächst hilfreich, sich immer wieder die folgenden Fragen zu stellen:

- Welche Wörter und Formeln, mit denen ich täglich umgehe, gehören überhaupt zur Fachsprache (d.h. können beim Versicherten nicht als bekannt vorausgesetzt werden)?
- (Wie) Kann ich sie so „übersetzen“, dass der Versicherte den Sachverhalt in angemessener Zeit versteht?

- Ist die Vermittlung eines bestimmten Sachverhalts überhaupt notwendig? Diese Frage zu stellen ist sinnvoll, wenn ein Sachverhalt nicht ohne den entsprechenden Begriff erklärt werden kann, dessen Erläuterung aber unangemessen viel Zeit/Aufwand kosten würde (vgl. den Begriff „Gesamtleistungsbewertung“ im Beispiel „Berücksichtigungszeiten“, nächster Abschnitt).

Für die Reflexion der ersten beiden Fragen stehen Ihnen mittlerweile Hilfsmittel wie z.B. die Broschüre „Fremdwort Rente“ zur Verfügung, die von der Deutschen Rentenversicherung Bund herausgegeben wurde (zum Zeitpunkt der Herausgabe: Bundesversicherungsanstalt für Angestellte). Deshalb soll in dieser Veröffentlichung nicht weiter darauf eingegangen werden.

Hingewiesen sei an dieser Stelle lediglich darauf, dass zu den potenziellen Verstehensbarrieren für Versicherte auch Fachbegriffe aus angrenzenden juristischen Disziplinen wie z.B. dem Verwaltungsrecht gehören. In dem folgenden Beispiel ist es der Begriff „Anhörung“. Das Beispiel zeigt auch, dass die Bedeutung eines Fachwortes auch dann nicht als bekannt vorausgesetzt werden kann, wenn der/die Versicherte das Wort einleitend selbst gebraucht.

Beispiel 16 „Anhörung“:⁵³

Zum Kontext:

Die Beraterin hatte von der Kollegin aus der Anmeldung erfahren, dass die Versicherte zum Zweck einer „Anhörung“ in die Auskunfts- und Beratungsstelle gekommen sei. Das Gespräch beginnt so, dass der Ehemann der Versicherten die Vorgeschichte erzählt, die sich - kurz zusammengefasst – so darstellt: Die Versicherte bezieht eine Rente wegen Teilerwerbsminderung und ist seit einem dreiviertel Jahr arbeitslos. Zu Beginn der Arbeitslosigkeit war sie mehr als sechs Wochen lang krank; in dieser Zeit hat sie von der Krankenversicherung Krankengeld bezogen. Aufgrund eines Fehlers der Bundesagentur für Arbeit hat sie in dieser Zeit zugleich Arbeitslosengeld erhalten. Die Bundesagentur verzichtete auf eine Rückzahlungsforderung gegenüber der Versicherten mit der Begründung, dass sie selbst die Überzahlung verschuldet habe. Diese Überzahlung

⁵³ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

hat die Versicherte bei der RVA⁵⁴ (aus Unwissenheit) nicht angegeben, so dass nun die RVA entsprechende Rückzahlungsforderungen geltend macht. Aus diesem Grunde ist das Ehepaar schon einmal bei einer Anhörung in derselben A- und B-Stelle gewesen. Dabei war ein an die RVA gehender Betrag von 400 Euro festgesetzt worden. Nach Aussage des Versicherten war aber nicht mitgeteilt worden, in welcher Form die Rückzahlung erfolgen soll, d.h. ob der Betrag evtl. mit der Rentenzahlung verrechnet wird. Inzwischen ist ein zweiter Bescheid bei der Versicherten eingegangen, in dem nun eine Rückzahlung in Höhe von 1100 Euro gefordert wird.

Nachdem die Beraterin die Vorgeschichte erfasst hat – die Frage nach dem Grund der erhöhten Forderung konnte dabei nicht geklärt werden – ergibt sich folgender Dialog:

Der Gesprächsausschnitt:

01 B: ja, wie hatten Sie sich das jetzt gedacht. Dass das noch
02 mal überprüft werden soll, weil Sie der Meinung sind,
03 dass es nicht richtig ist? Oder ähm wie man jetzt das Ver-
04 fahren äh wie man das jetzt lösen kann hinsichtlich der
05 Rückzahlung.

06 V: (LEICHT HÖHNISCH LACHEND) Das wollten wir von *Ih-*
07 *nen* wissen.

08 B: Wie Sie das wieder rückz/, naja, Sie müssen ja Vorstel-
09 lungen haben. `Ne Anhörung ist immer dazu da, den Ver-
10 sicherten anzuhören, äh...

Analyse

Die Beraterin ist hier offenbar davon ausgegangen, ihren Gesprächspartnern sei die Bedeutung des Begriffs „Anhörung“ bekannt. Indem sie nach der Klärung der Vorgeschichte die Frage stellt *Ja, wie hatten Sie sich das jetzt gedacht?...* geht sie zu dem über, was den Kern einer Anhörung ausmacht. Dazu ist nun eine Aussage der Versicherten erwartbar, was sie tun will, um das Problem zu lösen. Die Reaktion ihres Ehemanns deutet darauf hin, dass das vorausgesetzte Wissen nicht vorhanden ist (oder vorsichtiger gesagt: dass das Ehepaar von der Beraterin eine Aufklärung über Möglichkeiten des weiteren Vorgehens erwartet). So muss sich die Beraterin statt einer Antwort auf ihre Frage den leicht höhnisch klingenden Kommentar gefallen lassen „*Das wollten wir von Ihnen wis-*

⁵⁴ RVA (Rentenversicherungsanstalt) steht hier aus Gründen der Anonymität für den von der Versicherten genannten Rentenversicherungsträger.

sen, den die Beraterin mit einer Art Zurechtweisung kontert: *naja, Sie müssen ja Vorstellungen haben.*

Zwischenfazit

In diesem kleinen Ausschnitt passiert freilich keine „Gesprächskatastrophe“, es gibt aber doch eine kleine „Reibung im Getriebe“. Dabei hatte die Beraterin aufgrund der Information aus der Anmeldung und aufgrund der erzählten Vorgeschichte Anlass zu der Annahme, ihren Gesprächspartnern seien Zweck und Ablauf einer Anhörung bekannt. Insofern „lernen“ wir aus dem Beispiel auch: **Die Verwendung von Fachbegriffen durch Versicherte kann ein trügerischer Hinweis auf ihr Vorwissen sein.**

4.4.1.2. Fachsprachliche Formeln

Was in einer Broschüre wie „Fremdwort Rente“ nicht festgehalten ist (weil es auch nicht Aufgabe einer solchen Broschüre ist), sind **formelhafte Wortkombinationen**, aus denen die Fachsprache der Rentenversicherung ebenfalls besteht, zumindest die mündliche. Zum Beispiel ist den Erklärungen von Rentenberatern zufolge manchmal etwas „mit rentenrechtlichen Zeiten belegt“, oder „Versicherte bekommen Zeiten“, oder „es werden Zeiten abgelehnt“, wie der folgende Ausschnitt zeigt:

Beispiel 17 „Berücksichtigungszeiten“⁵⁵

Zum Kontext:

In dem Gespräch, aus dem dieses Beispiel stammt, geht es um die Kontenklärung der Versicherten, insbesondere um die Anträge auf Kindererziehungs- und Berücksichtigungszeiten. Der Berater füllt zusammen mit der Versicherten die entsprechenden Formulare aus. In diesem Zusammenhang stellt er an die Versicherte die Frage, ob sie einmal selbständig gewesen sei, was sie schließlich mit „ja“ beantwortet. Gegen Ende des Gesprächs stellt sie eine Frage, die der Berater offensichtlich so interpretiert: Die Versicherte will wissen, ob sich die kurze Zeit ihrer Selbstständigkeit auf die Anrechnung von Kinderberücksichtigungszeiten auswirkt:

⁵⁵ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

Der Gesprächsausschnitt:

01 V: Macht sich das jetzt so bemerkbar auf die Anrechnung
02 der/
03 B: (ATMET HÖRBAR AUS, LACHT) Jein. Diese Kinderbe-
04 rücksichtigungszeiten sind ja Zeiten, die sich im Renten-
05 betrag hinterher nur indirekt ausrechnen in der (V: mhm)
06 Gesamtleistungsbewertung, **weil die Zeiten eben mit**
07 **rentenrechtlichen Zeiten durchgehend dann belegt**
08 **sind**. Und der Gesetzgeber hat aber Selbständige von der
09 Anrechnung dieser Zeiten ausgeschlossen. (V: Mhm
10 mhm.) Das heißt, für die Zeit, wo Sie auf Ihren Namen
11 Gewerbe angemeldet hatten (V: mhm) bekommen
12 Sie diese Zeiten dann nicht. Das heißt, Sie bekommen ei-
13 nen Feststellungsbescheid (V: mhm mhm), wo diese Zei-
14 ten dann eben, da steht dann drin, von Datum `81 bis Da-
15 tum `84 werden die Zeiten abgelehnt wegen Selbständig-
16 keit (V: mhm mhm). Deswegen müssen wir das erfragen.
17 V: Jaja.

Analyse:

Am Ende des Gesprächs habe ich die Versicherte gefragt, ob sie die Antwort des Beraters auf ihre Frage verstanden hat. Die Versicherte antwortete „nicht ganz“. ⁵⁶ Dies zeigt zunächst: **Auch Rückmeldesignale von Versicherten wie *mhm* und *ja* bzw. Nicken können trügerische Hinweise auf ihr Verstehen sein**. Durch detaillierte Analysen von Gesprächen konnte belegt werden, dass solche Rückmeldesignale keinesfalls immer Verstehen bekunden. Häufig bedeuten sie einfach nur „Sprich weiter“, „Ich höre dir (weiter/noch) zu“.

Was die Erklärung des Beraters etwas schwer verständlich macht, ist m.E. nicht in erster Linie der Begriff „Gesamtleistungsbewertung“. Verantwortlich dafür sind auch die verwendeten fachsprachlichen Formeln wie z.B. *weil die Zeiten eben mit rentenrechtlichen Zeiten durchgehend dann belegt sind* (Zeilen 6/7). In solchen fachsprachlichen Formeln wird komplexes Fachwissen gewissermaßen komprimiert, in „minimalistischer“ Weise ausgedrückt. Dies entspricht auch der Funktion von Fachsprache: Sie ist ein Medium, in dem sich die Vertreter eines Fachgebiets auf „ökonomische“ Weise verständigen können. Hinter jedem Wort und jeder Verknüpfung zwischen Wörtern oder Sätzen steckt eine ganze Welt von Wissen. Diese komplexe Wissenswelt wird

⁵⁶ Der Berater war in diesem Moment nicht im Raum. In einem späteren Gespräch habe ich ihm eine entsprechende Rückmeldung gegeben.

durch die wenigen Wörter innerhalb einer fachsprachlichen Formel im Gedächtnis der Gesprächspartner aktiviert – vorausgesetzt, die Gesprächspartner verfügen über dieses Wissen. Unter dieser Bedingung wäre es unnötig und deshalb unökonomisch, alle zu dieser Wissenswelt gehörenden Elemente einzeln zum Ausdruck zu bringen.

In der Kommunikation mit Laien können solche fachsprachlichen Formeln *nicht* in dieser Weise funktionieren, denn das dafür notwendige Wissen ist bei dem Laien nicht vorhanden. Vielmehr dient hier die Kommunikation ja gerade dazu, ihm dieses Wissen erst zu vermitteln. Das bedeutet, dass die in der fachsprachlichen Formel komprimierte Wissenswelt im Gespräch mit dem Laien „aufgelöst“ werden muss.

Bezogen auf die Formel *weil die Zeiten eben mit rentenrechtlichen Zeiten durchgehend dann belegt sind* im Beispiel „Berücksichtigungszeiten“ geht es nicht nur um die Verwendung des Fachbegriffs „rentenrechtliche Zeiten“. Was ist denn damit gemeint, dass Zeiten *mit Zeiten belegt* sind?! Im Grunde handelt es sich dabei um eine fast bildliche Ausdrucksweise, die treffender nicht sein kann für denjenigen, der die interne Arbeitsweise eines Rentenversicherungsträgers kennt. In dieser Formel ist quasi das folgende Bild „geronnen“: *Auf dem Bildschirmbild seines PC's sieht der Sachbearbeiter biographische Daten eines Versicherten aufgelistet (den Versicherungsverlauf). Diese prüft er Lebensabschnitt für Lebensabschnitt darauf ab, ob der Versicherte hier rentenrechtliche Zeiten „erworben“ hat. Das heißt, ob er in diesem Zeitraum etwas getan hat, das für seinen Anspruch auf eine bestimmte Rente und deren Höhe von Bedeutung ist. Beantwortet der Sachbearbeiter diese Frage für einen Lebensabschnitt mit „ja“ und kennzeichnet ihn entsprechend in der Eingabemaske, dann „belegt“ er diesen Zeitraum mit einer bestimmten rentenrechtlichen Zeit (z.B. Beitragszeit, Kindererziehungszeit).* Dieses Bild kann aber eben nur bei demjenigen aktiviert werden, der um diese Arbeitsweise seines Rentenversicherungsträgers weiß. Ansonsten klingt die Formel befremdlich und erschwert das Verstehen.

Weiter ist in der oben wiedergegebenen Berateräußerung unklar, in welcher Beziehung der Teil *Diese Kinderberücksichtigungszeiten sind ja Zeiten, die sich im Rentenbetrag hinterher nur indirekt ausrechnen...* (Zeile 2/3) zu dem nachfolgenden Teil *weil die Zeiten eben mit rentenrechtlichen Zeiten durchgehend dann belegt sind* steht. Zwar wird durch „weil“ angezeigt, dass der zweite Teil eine Begründung des ersten Teils ist. Aber welche der im ersten Teil steckenden Aussagen genau wird begründet: a) „Die Kinderberücksichtigungszeiten schlagen sich im Rentenbetrag nieder“ oder b) „Die Kinderberücksichtigungszei-

ten schlagen sich im Rentenbetrag *nur indirekt* nieder“? Eine sichere Reduzierung dieser Mehrdeutigkeit ist nur für denjenigen möglich, der über entsprechendes Fachwissen verfügt. Über Verstehen oder Nicht-Verstehen entscheiden häufig auch solche kleinen, mit bloßem Auge kaum erkennbaren Phänomene wie die *genaue* Anzeige der logischen (z.B. kausalen) Beziehung zwischen zwei Aussagen. Ich wende mich diesem Problem im Abschnitt 4.4.2.2. noch einmal gesondert zu.

Es folgt ein Alternativvorschlag für den Erklärungsversuch des Beraters in Beispiel 17 (zur Funktion der Hervorhebungen siehe unten):

Alternative

Berater:

01 Diese Kinderberücksichtigungszeiten sind Zeiten, die sich
02 im Rentenbetrag nur indirekt auswirken (...). Ist Ihnen zu-
03 nächst das Wort Kinderberücksichtigungszeiten verständ-
04 lich? (Falls V „nein“ sagt). **Dann erst einmal eine kur-**
05 **zeErklärung dazu, bevor ich Ihre Frage beantworten**
06 **kann:** Um später Anspruch auf eine bestimmte Rente zu
07 haben, muss man ja eine bestimmte Anzahl an Jahren ha-
08 ben, die als Versicherungszeit gelten. Das sind zum einen
09 Jahre, in denen Sie Beiträge zur Rentenversicherung ge-
10 zahlt haben. Kinderberücksichtigungszeiten sind dagegen
11 Versicherungszeiten, die unabhängig davon geltend ge-
12 macht werden können, ob in diesem Zeitraum Beiträge ge-
13 zahlt wurden. Und zwar sind das Zeiten zwischen dem 6.
14 und 10. Lebensjahr eines Kindes, die *einem* Elternteil als
15 Versicherungszeit angerechnet werden können. **Was be-**
16 **deutet es nun, wenn ich sage, dass sich diese Zeiten**
17 **nur indirekt auswirken?** Diese Zeiten zählen später zum
18 einen bei der Prüfung, ob ein Versicherter oder eine Versi-
19 cherte einen Anspruch auf eine bestimmte Rente erworben
20 hat. Zum anderen haben sie einen indirekten Einfluss auf
21 die Höhe der Rente. Dafür gibt es ein recht kompliziertes
22 Rechenverfahren, die sogenannte Gesamtleistungsbewer-
23 tung. (Prüfen, ob V hier mehr Information wünscht.) **Und**
24 **was bedeutet das jetzt für Sie?** Da der Gesetzgeber
25 Selbständige von der Anerkennung von Kinderberücksichti-
26 gungszeiten ausgeschlossen hat, können die Jahre zwi-
27 schen dem 6. und 10. Lebensjahr Ihres Kindes, in denen
28 Sie selbständig waren, nicht als Kinderberücksichtigungs-
29 zeit angerechnet werden. Sie werden dann also von uns ei-
30 nen sogenannten Feststellungsbescheid erhalten, in dem
31 drinsteht, dass diese Zeiten nicht berücksichtigt werden.

Über die Auflösung fachsprachlicher Formeln hinaus kann der Berater das Verstehen seiner Antwort dadurch fördern, dass er deren Struktur *verdeutlicht*.⁵⁷ In dem eben ausgeführten Alternativvorschlag sollen die grau unterlegten Äußerungsteile die Aufgabe solcher Gliederungsmittel erfüllen. Dem Problem der Strukturierung von komplexen Berateräußerungen sind zwei weitere Beispiele gewidmet, die in den folgenden Abschnitten behandelt werden.

Übrigens, wer angesichts dieses Alternativvorschlages eben dachte, dass Berater/innen kaum Zeit für solche Auflösungen fachsprachlicher Formeln haben, erfährt im folgenden Abschnitt, wie man durch gute Strukturierung Zeit sparen kann.

4.4.2. Wege bahnen:

Die Strukturierung von fachspezifischen Informationen

4.4.2.1 Ein Schritt nach dem anderen – Die Reihenfolge der Informationen

Bei dem folgenden Beispiel handelt es sich um eine komplexe, weitgehend monologische Äußerung eines Beraters. Sie folgt auf die Frage einer Versicherten, inwiefern sie als Selbständige (Ich-AG) Rentenversicherungsbeiträge zahlen müsse. In einer Broschüre habe sie etwas von einer Pflichtversicherung in Höhe von 78 Euro gelesen.

⁵⁷ Die durchaus schlüssige Struktur der ursprünglichen Berater-Antwort lässt sich wie folgt beschreiben: a) erste allgemeine Antwort auf die Frage der Versicherten: Aussage über die Indirektheit der Auswirkung von Kinderberücksichtigungszeiten auf die Rente; b) Andeutung einer Erklärung des Begriffs Kinderberücksichtigungszeiten; c) Regelung zur Anerkennung von Kinderberücksichtigungszeiten bei Selbständigen.

Beispiel 18 „Einkommensgerechte Zahlung“⁵⁸

01 B: Ähm ja, seit dem 1.8. diesen Jahres haben wir das Nach-
02 haltigkeitgesetz, Rentenreformnachhaltigkeitgesetz. Die
03 Broschüre, die draußen ist, die (V: mhm) steht hier auch
04 noch mal. (V: Mhm.) Und seit dem 1.8. ist es auch so,
05 dass jeder, der diesen Existenzgründungszuschuss in
06 Anspruch nimmt (V: mhm), dass derjenige pflichtversi-
07 chert ist. (SCHNELL ANSCHLIESSEND) Das war vorher
08 *auch* schon so, aber vorher gab`s noch ne Einschränkung
09 (V: mhm): Wer weniger als vierhundert Euro Gewinn hatte
10 am Ende des Monats, *da* war es tatsächlich so, dass die
11 gar keine Beiträge zahlen *mussten*. (V: Mhm.) Nun hat
12 der Gesetzgeber sich inzwischen revidiert und hat gesagt:
13 jetzt muss Jeder, egal ob der nun gar kein Einkommen
14 hat, oder ob der soundsoviel Einkommen hat. Jeder, der
15 diesen Existenzgründungszuschuss in *Anspruch* nimmt,
16 der *muss* diesen Mindestbetrag zahlen. (V: Mhm). Es gibt
17 hier Abstufungen, und jetzt weiß ich noch nicht so ganz,
18 wie das bei Ihnen in etwa vorstellungsmäßig laufen wird:
19 ob Sie sagen, naja so 3000 Euro Gewinn am Ende des
20 Monats ist überhaupt kein Thema, das ist auf jeden Fall
21 drin, oder ob Sie sagen, naja, also ob ich tausend Euro
22 hab, weiß ich nicht, oder am (V: mhm) Anfang weiß ich
23 überhaupt noch nicht, wie das läuft.
24 V: So ist es, ja. Ich weiß es noch nicht.
25 B: Da geht's bei den meisten Existenzgründern eigentlich
26 drauf hinaus. (SCHNELL ANSCHLIESSEND) Ich hatte
27 auch schon andere Fälle, deswegen frag ich da am An-
28 fang (V: mhm), bevor ich sage, dann machen Sie das
29 oder machen das. Die Entscheidung müssen Sie sowieso
30 treffen, selber (V: mhm) treffen, ja? (V: Mhm) Aber gibt so
31 Richtwerte, die man Ihnen an die Hand geben kann. Ähm,
32 und da sieht`s wie folgt aus: Drumrum kommen sie nicht
33 in der (V: mhm) Pflichtversicherung. Solange Sie den
34 Existenzgründungszuschuss in Anspruch nehmen (V:
35 mhm), sind Sie pflichtversichert, und da geht auch kein
36 Weg drumrum. Da sind minimal 78 Euro (V: mhm), das ist
37 äh ausgerechnet auf `nem Gewinn, also auf `nem Ver-
38 dienst, so reden wir letzten Endes, von 400 Euro. Das ist
39 der Rentenversicherungssatz von 400 Euro (V: mhm
40 mhm), da kommen wir einfach auf die 78 bei den Prozen-

⁵⁸ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

41 ten. Und geht man also davon aus, okay, das wird unter-
42 stellt, das müssen Sie haben. (V: Mhm.) Diese 600 Euro
43 Existenzgründungszuschuss sind auch genau für diese
44 Idee eigentlich mal entstanden, dass man sagt, wir geben
45 den Einzelnen die Möglichkeit zu sagen, jawoll, wir setzen
46 uns auf unsre eigenen Füße, wir versuchen das, aber ich
47 hab kein soziales Risiko (V: mhm), ja? Denn Sie müssen
48 ja Krankenversicherung zahlen, das wissen Sie sicher alles
49 (LACHEND) besser als ich. (V: LACHT.) Sie müssen Ren-
50 tenversicherung (V: mhm) zahl`n, das sind natürlich alles
51 Gelder/ Wenn ich mich selbständig mache, hab ich das
52 große Problem, ich muss ja erst mal die Fixkosten, ohne
53 dass ich überhaupt mir `n Brot kaufen kann, muss ich ja
54 erst mal abdecken. Dafür (V: mhm) sind im ersten Jahr
55 diese sechshundert Euro. Krankenkasse ist ja richtig teuer
56 für einen Selbständigen.
57 V: 188 muss ich bezahl`n. Das ist schon ganz schön/
58 B: Und da sieht man, dass das schon nich ganz billig ist. (V:
59 Mhm.) Bei der Rentenversicherung, um jetzt rentenstei-
60 gernd die ganze Sache, also dafür, dass sich das eini-
61 germaßen rentiert oder lohnt für die spätere Altersrente,
62 um da (V: mhm) jetzt zu sagen, ich zahl da jetzt was ein,
63 sollte eigentlich der halbe Regelbeitrag gezahlt werden.
64 (V: Mhm.) Sollte. (V: Sollte; ja) Sind aber auch (V: mhm)
65 summasummarum 197 Euro und `n paar Cent. Ich red
66 hier nur von Eurobeträgen, ja? (V: jaja), dass man mal
67 so`n groben (V: mhm) Überblick bekommt. Ähm das wür-
68 de entsprechen einem halben Entgeldpunkt, also sprich
69 zwölf Euro rund in der späteren monatlichen Altersrente.
70 V: Mhm, ist ja nicht doll.
71 B: Ja, naja gut, wenn man das betrachtet, auf welcher Basis
72 das ausgerechnet ist (V: mhm), ist es schon mal `n Jah-
73 resbruttoverdienst von 15 200 Euro (V: mhm), die muss
74 man erst mal haben. Heißt, ein Entgeldpunkt, also 23, 24
75 Euro, was momentan so ein Entgeldpunkt wert ist (V:
76 mhm), ist ausgerechnet auf dem äh Durchschnitt aller in
77 der Bundesrepublik Deutschland arbeitenden Bevölke-
78 rung, und der liegt momentan bei 30 400 Euro. Das ist
79 schon ganz schön viel (V: mhm) (LACHEND) find *ich* je-
80 denfalls. (V: Ja, ist es, ja, mhm.) Ja, und wenn man sich
81 das dann anguckt, zwölf Euro, hört sich monatlich erst
82 mal nicht viel an, aber sollten Sie weniger bezahl`n, also
83 einkommensgerecht, ja ich hab jetzt mit zwei Fachbegrif-
84 fen um mich geschmissen, einmal den halben Regelbei-
85 trag (V: ja), Regelbeitrag schließ ich mal gleich aus, den
86 hak ich ab, das sind 386 Euro (V: mhm), brauchen (V:
87 mhm) wir nicht drüber zu reden (V: mhm), glaub ich (V:

88 mhm), *halber* Regelbeitrag 197 Euro, da sag ich, jawoll,
89 dann muss ich mir nicht unbedingt Gedanken machen,
90 wie das jetzt auf die Altersrente alles angerechnet wird.
91 V: Aha, ich schreib mir das mal alles auf. (B: Na, klar.) 197
92 wären das dann.
93 B: Schreiben Sie ruhig noch mal dahinter „halber Regelbei-
94 trag“, dass Sie wissen, mit was Sie das in Verbindung
95 bringen, weil ich ja gleich noch was Anderes sag, dann
96 wird's nämlich (V: mhm) `n bisschen komplizierter. So,
97 *dann* haben wir den Bereich „einkommengerecht“ (V:
98 mhm), einkommensgerechte Zahlungsweise. Und *da* sind
99 wir in dem Punkt, wo wir eigentlich schon vorhin mal so
100 *ganz* kurz angeschnitten war'n. Früher war das anders, ab
101 1.8. ist das jetzt mit den 78 Euro. So wie's früher war,
102 glaub ich, muss ich Ihnen nicht erzähl'n, weil die Möglich-
103 keiten gibt's nicht mehr, das ist eh alles erledigt. Für Sie
104 (V: mhm) ist aktuell, ab 1.9., was läuft (V: mhm) da für
105 mich, da haben Sie die Möglichkeit zu sagen, ich bezahle
106 einkommensgerechte Beiträge. Einkommensgerecht heißt
107 ähm Minimum 78 Euro (V: mhm) bis einkommensgerecht.
108 Ich sag ja, wenn Sie natürlich `n Einkommen von monat-
109 lich 15 000 Euro *hätten*, ja?, würde man bei einkommens-
110 gerechter Zahlung auch relativ viel Sozialabgaben haben.
111 Der Normale, der `ne Ich-AG macht, hat das nicht (V:
112 mhm), diesen glücklichen (LACHEND) Umstand, 15000
113 Euro zu bekommen, ne? Ähm von daher macht einkom-
114 mensgerecht, wenn ich am Anfang meiner Selbständigkeit
115 so wenig als möglich Sozialabgaben zahlen will, macht es
116 `n Sinn, einkommensgerecht zu zahlen, nämlich diese 78
117 Euro bis hin zu 197 Euro. Und jetzt sehn Sie, warum ich
118 da auf diese 197 Euro komme (V: mhm). 400, ähm die 78
119 Euro, hatt ich schon gesagt (V: mhm), sind oder entspricht
120 einem Gewinn von monatlich 400 Euro (V: mhm), diese
121 197 Euro entspricht natürlich auch irgendeinem Gewinn
122 (V: mhm), ne?, und das sind ausgerechnet 998, also rund
123 1000 Euro.
124V:Ich schreib mir das mal auf.
125B:Ja, klar. Sollten Sie sich gewinnspannentechnisch monat-
126 lich irgendwo in diesem Bereich einschätzen, weil mo-
127 mentan können Sie erst mal nur einschätzen, ob (V:
128 mhm) Sie sich in diesem Bereich bewegen, ja?, machen
129 Sie mit der einkommengerechten Beitragszahlung nix
130 verkehrt. Damit halten Sie zumindest die Sozialabgaben,
131 Ihre Kosten relativ gering erst mal. (V: Mhm.) Sollte sich
132 glücklicherweise der Umstand einfinden, dass Sie monat-
133 lich über tausend Euro Gewinn sind, ja?, dann sollte man,
134 um möglichst wenig Kosten zu haben, sagen, ich stell das

135 jetzt um, das ist jederzeit möglich (V: mhm) ab dem Mo-
136 nat, wo Sie das beantragen, ist das möglich, dann können
137 Sie sagen, ich möchte jetzt den halben Regelbeitrag
138 zahl`n (V: mhm), dann würden Sie nämlich wieder bei der
139 Fixsumme sein von 197 Euro. (V: 197, mhm.) Dann ist es
140 egal, wieviel Sie haben, wenn Sie dann 1000 Euro haben,
141 zahl`n Sie 197 und wenn Sie 3000 haben, zahl`n Sie auch
142 197 (V: auch mhm, einleuchtend) Ja, das ist der Unter-
143 schied zu einkommensgerecht (V: mhm, gut) ne? Was
144 man sich merken sollte, ist die Differenz 400 bis 1000 Eu-
145 ro, wenn ich *dazwischen* liege, zahl ich einkommensge-
146 recht.

Analyse:

Man kann dieser komplexen Äußerung an vielen Stellen ansehen, dass der freundliche Berater um ein hohes Maß an Adressatenorientierung bemüht ist: Er demonstriert seine Fähigkeit, sich in die momentane Lage und Gedankenwelt der Versicherten hineinzusetzen, indem er

- sein Verständnis dafür signalisiert, dass Selbständige am Anfang den zu erwartenden Gewinn noch nicht genau abschätzen können,
- zeigt, dass er um die Höhe von Sozialversicherungsabgaben, die Selbständige insgesamt zahlen müssen, weiß,
- sich bemüht, der Versicherten die von der Gesetzgebung her bestehenden Möglichkeiten mit Bezug auf ihre individuellen Bedingungen zu erklären.

Dennoch - oder sogar dadurch? – macht er es der Versicherten nicht leicht, die am Ende recht einfache Antwort auf ihre Frage zu verstehen: dass es drei mögliche Beitragshöhen für pflichtversicherte Selbständige gibt - nämlich den einkommensgerechten Beitrag, den halben Regelbeitrag und den ganzen Regelbeitrag - und bei welchem (zu erwartenden) Gewinn welche Beitragsart empfehlenswert ist. Bildlich gesprochen, muss sich die Versicherte einen Weg durch ein Dickicht von Verzweigungen und Verästelungen bahnen. Die wenigen Wegweiser, die es gibt, sind entweder kaum lesbar oder mehrdeutig.

Eine erste, nur eben schwache „Wegmarkierung“ erfolgt durch die Äußerung *es gibt hier Abstufungen* (Zeilen 16/17). Schwach ist diese Markierung, weil eine klärende Präzisierung, was abgestuft wird, ausbleibt. Was der Berater hier vermutlich im Kopf hat, sind die o.g. drei Beitragshöhen. Statt einer Erklärung fügt der Berater im Anschluss ei-

nen weiteren inhaltlichen Punkt ein: die Frage, ob die Versicherte schon ihren zu erwartenden Gewinn einschätzen kann (Zeilen 16-23). Von hier aus werden wie in einer assoziativen Gedankenkette weitere Punkte thematisiert (Zeile 25 ff.): dass die meisten „Anfänger“ den Gewinn nicht vorhersehen können, dass es aber auch andere Fälle gibt, dass die Versicherte selbst eine Entscheidung treffen muss etc. Letzteres ist eine durchaus wichtige Botschaft. Da der Versicherten aber die Bedeutung der zuvor erwähnten Abstufungen noch nicht klar sein dürfte, bleibt sie ihr wahrscheinlich verborgen. (Zwischen welchen Alternativen muss sie entscheiden?) Nach dieser Assoziationskette wird der Gedanke der „Abstufungen“ nicht wieder aufgegriffen; deshalb kann sich die potenziell gliedernde (wegweisende) Funktion der o.g. Äußerung *es gibt hier Abstufungen* auch nachträglich nicht realisieren.

Stattdessen wiederholt der Sprecher die Aussage, dass die Versicherte um die Pflichtversicherung nicht herumkommt (Zeilen 32/33). Indem er mit der folgenden Äußerung *Da sind minimal 78 Euro...* (Zeile 36) anschließt, beginnt er nun die erste Beitragsart („einkommensgerecht“) zu erklären. Dass es sich dabei um die erste der drei Alternativen handelt, zwischen denen sich die Versicherte entscheiden muss, ist aber nur für „Wissende“ klar - für diejenigen, die von den drei Beitragsarten schon einmal etwas gehört haben. Die Versicherte verfügt über dieses Wissen gerade nicht. Deshalb könnte die Orientierung für die Versicherte hier nur durch die folgende Fortsetzung erleichtert werden: *„...Da sind minimal 78 Euro; diese 78 Euro gehören zur „einkommensgerechten“ Beitragsart. ‚Einkommensgerecht‘ heißt dabei, dass der Rentenversicherungsbeitrag sich nach dem (zu erwartendem) Gewinn bemisst. Neben dieser einkommensgerechten Beitragshöhe gibt es zwei weitere Stufen: den sogenannten Regelbeitrag und den sogenannten halben Regelbeitrag....“*

Jedoch, die Inhalte verzweigen sich wiederum (Zeilen 36-58): es folgen Informationen dazu, wie man auf den Minimalbeitrag von 78 Euro kommt, wodurch der Existenzgründungszuschusses von 600 Euro begründet ist, dass die Beiträge zur Krankenversicherung für Selbständige und insgesamt die Fixkosten hoch sind etc. Dass der Berater mit der anschließenden Äußerung in Zeile 59 ff. (*Bei der Rentenversicherung, um jetzt rentensteigernd die ganze Sache, also dafür, dass sich das einigermaßen rentiert oder lohnt für die spätere Altersrente, um da jetzt zu sagen, ich zahl da jetzt was ein, sollte eigentlich der halbe Regelbeitrag gezahlt werden*) zum inhaltlichen „Hauptzweig“ zurückkehrt, dürfte wiederum nur der Eingeweihte erkennen können. Insbesondere eignen sich nach so umfangreichen Verzweigungen wie denen zwi-

schen Zeile 36 und 58 rückverweisende Stellvertreter wie *die ganze Sache* oder *das* oder *da* nicht. Hier bedarf es einer deutlicheren „Wegmarkierung“, etwa *„Kommen wir auf die Beitragsarten für die Rentenversicherung zurück. Wir haben über die 78 Euro gesprochen, die zur sogenannten einkommensgerechten Zahlung gehören. Rentensteigernd wirkt sich erst die nächste Stufe bzw. Beitragshöhe aus - der sogenannte halbe Regelbeitrag...“*

Auch aus den nächsten inhaltlichen Verästelungen (die durch die Auseinandersetzung mit einem Kommentar der Versicherten bedingt sind, Zeilen 71-80) führt der Sprecher nicht durch einen „Wegweiser“ heraus. Hier könnte der Wegweiser etwa so aussehen: *„Kommen wir aber zurück auf den Vergleich zwischen den Zahlungsweisen einkommensgerechte Zahlung und halber Regelbeitrag.“* (Dies zu verstehen setzt allerdings voraus, dass die beiden Begriffe bereits eingeführt sind.) Stattdessen erfolgt die Rückleitung zum Hauptzweig *indirekt* mit dem Beginn einer Wenn-Dann-Formulierung (*aber sollten Sie weniger bezahlen, also einkommensgerecht...“*, Zeile 82/83). Die Wirkung einer so begonnenen Satz-Konstruktion ist, dass der Hörer einen „Dann-Teil“ erwartet. Bleibt dies - wie hier - aus, so wird der Hörerin erneut die Orientierung erschwert. Der Sprecher kommt hier von seinem „Plan“ einer Wenn-Dann-Konstruktion ab, weil ihm beim Formulieren plötzlich bewusst wird, dass er gerade (und auch früher schon) Fachbegriffe ohne Erläuterung verwendet hat (Zeilen 83/84: *ich hab jetzt mit zwei Fachbegriffen um mich geschmissen...*). Dass er dies merkt und innehält, ist lobenswert. Leider geht der erläuternde Exkurs in den Zeilen 83-89 aber eben auf Kosten der Orientierung für die Hörerin. Denn in diesem Exkurs wird fortlaufend die Erwartbarkeit verändert, worüber im jeweils nächsten Augenblick geredet wird. Als der Sprecher am Ende wieder bei „einkommensgerecht“ angekommen ist, greift er die Wenn-Dann-Formulierung, die er in Zeile 82/83 begonnen hatte, nicht wieder auf.

Man könnte einwenden, dass solche Verzweigungen von Berateräußerungen aus der Komplexität der Materie resultieren, die in der Rentenberatung zu vermitteln ist. Diese Komplexität birgt zwar in der Tat Herausforderungen für den Berater, führt aber nicht zwangsläufig zu Äußerungsstrukturen wie in diesem Beispiel. **Der Erklärung in diesem Beispiel fehlt eine sinnvolle Grundstruktur**, gewissermaßen ein didaktisches Gerüst (das durchaus einfach sein kann). **Dies verleitet zu Abschweifungen** und macht nachträglich Einschübe für Erläuterungen erforderlich, die an früherer Stelle zwar verstehensfördernd gewesen wären, aber den gerade aktuellen Formulierungs- und Verstehensprozess stören.

Der folgende alternative Formulierungsvorschlag zeigt: **Die Vorteile einer klaren Strukturierung bestehen** über eine Optimierung des Verstehens hinaus **in einer fast 50%igen Einsparung von Formulierungsaufwand** (für den Berater) und Aufnahmekapazität (für die Hörerin).

Alternative (hervorgehoben sind gliedernde, Weg-markierende Äußerungseinheiten):

01 Grundsätzlich ist jeder, der diesen Existenzgründungszu-
02 schuss in Anspruch nimmt, pflichtversichert. **Dabei gibt**
03 **es drei verschiedene Arten, wie man dieser Pflicht-**
04 **versicherung nachkommen kann. Ich nenne Ihnen**
05 **erst einmal die drei Beitragsarten, bevor ich Ihnen in**
06 **einem zweiten Schritt erläutere, was sich dahinter**
07 **verbirgt, und in einem dritten Schritt, unter welchen**
08 **Bedingungen die eine oder andere Möglichkeit güns-**
09 **tig ist.** Sie müssen sich am Ende selbst für eine der Zah-
10 lungsweisen entscheiden. Ich kann Sie nur über deren
11 Merkmale sowie Vor- und Nachteile aufklären. (KURZE
12 PAUSE.) Der Gesetzgeber unterscheidet zwischen dem
13 sogenannten Regelbeitrag, dem halben Regelbeitrag und
14 der einkommensgerechten Zahlungsweise. ‚Einkom-
15 mensgerecht‘ heißt dabei, dass der Rentenversiche-
16 rungsbeitrag sich nach dem (zu erwartendem) Gewinn
17 bemisst. Der Betrag von 78 Euro, von dem Sie in der Bro-
18 schüre gelesen haben, gehört zur einkommensgerechten
19 Zahlungsweise und kennzeichnet die unterste Grenze für
20 den Zahlbetrag bei dieser Zahlungsweise. Nun kann ich
21 mir vorstellen, dass Sie zu Beginn Ihrer Selbständigkeit
22 noch gar nicht genau wissen können, welchen Gewinn
23 Sie erwarten können. Aber darauf sollten wir später zu-
24 rückkommen. **Zunächst will ich Ihnen die beiden ande-**
25 **ren Beitragsarten erläutern.** Bei dem sogenannten „hal-
26 ben Regelbeitrag“ zahlen Sie 197 Euro an die Rentenver-
27 sicherung – unabhängig davon, welchen Gewinn Sie mo-
28 natlich erzielen. Bei der Beitragsart „Regelbeitrag“ zahlen
29 Sie 386 Euro an die Rentenversicherung – ebenfalls un-
30 geachtet dessen, welchen Gewinn Sie monatlich erzielen.
31 **Unter welchen Bedingungen ist nun das Eine oder An-**
32 **dere ratsam?** Beginnen wir mit der Beitragshöhe „ein-
33 kommensgerecht“. Der Minimalbetrag von 78 Euro be-
34 misst sich an einem (zu erwartenden) Gewinn von 400
35 Euro. Der Gesetzgeber geht dabei davon aus, dass Sie

36 diesen Gewinn mindestens erzielen müssen. Darauf ist
37 auch der Existenzgründungszuschuss von 600 Euro aus-
38 gerichtet. Ist Ihr Gewinn geringer, müssen Sie diesen Mi-
39 nimalbetrag auf jeden Fall auch zahlen. Ist Ihr Gewinn
40 größer als 400 Euro, steigert sich der zu zahlende Betrag
41 für die Rentenversicherung abhängig von Ihrem Einkom-
42 men. In solchen Fällen, wo Existenzgründer noch nicht
43 genau abschätzen können, ob ihr Gewinn viel höher als
44 400 Euro sein wird, ist die einkommensgerechte Beitrags-
45 art empfehlenswert. **Und wie sieht das für den halben**
46 **Regelbeitrag aus? Unter** welchen Bedingungen ist diese
47 Stufe empfehlenswert? Allgemein gilt erst einmal, dass
48 sich mit der Höhe Ihres Beitrages auch später Ihre Rente
49 erhöht. Der „halbe Regelbeitrag“ von 197 Euro bemisst
50 sich an einem Gewinn von rund 1000 Euro (genau 998).
51 Falls Sie einen Gewinn über 1000 Euro erzielen, hat diese
52 Beitragshöhe gegenüber der einkommensgerechten den
53 Vorteil, dass Sie immer den Betrag von 197 Euro an die
54 Rentenversicherung zahlen, egal, ob Sie 1000 Euro Ge-
55 winn erzielen oder 3000 Euro. Das würde einem halben
56 Entgeldpunkt entsprechen, das heißt 12 Euro in der spä-
57 teren monatlichen Altersrente. Das hört sich vielleicht erst
58 einmal nicht viel an, ist aber auf jeden Fall mehr als bei
59 dem Mindestbeitrag von 78 Euro. Wie sieht das denn bei
60 Ihnen aus, können Sie schon eine Prognose über Ihren
61 Gewinn abgeben? (Falls ein Betrag genannt wird und die
62 ser in den tieferen Regionen liegt, Fortsetzung wie folgt:)
63 Ich denke, dann brauche ich Ihnen die Bedingungen für
64 den „ganzen Regelbeitrag“ erst einmal nicht weiter zu er-
65 läutern. Der ist nur sinnvoll bei extrem hohen Gewinnen,
66 wie ein Selbständiger sie im Durchschnitt kaum erreicht,
67 erst recht nicht am Anfang. Wichtig scheint mir für Sie
68 jetzt, dass bei einer Differenz zwischen 400 Euro und
69 1000 Euro eher die einkommensgerechte Beitragshöhe
70 empfehlenswert ist. Diese können Sie aber jederzeit um
71 wandeln, wenn Ihr Gewinn über die 1000 Euro hinaus-
72 klettert.

Möglicherweise möchten Sie jetzt Folgendes einwenden: Hat man angesichts der Spontaneität des Handelns in einem Gespräch überhaupt die Möglichkeit, sich zunächst eine solche Struktur zurechtzulegen? Nein, spontan nicht. Aber man hat die Chance, sich in einer ruhigen Minute für Standardfälle wie diesen ein didaktisches Gerüst festzulegen, das man in der gegebenen Situation aktivieren und situationsgemäß variieren kann. Und was spricht dagegen, sich für den einen oder

anderen Standardfall ein Schaubild zu erarbeiten, das man dann aus der Schublade ziehen kann?

Für den gerade behandelten Fall drängt sich ein solches Schaubild geradezu auf:

Zahlungsweisen für pflichtversicherte Selbständige

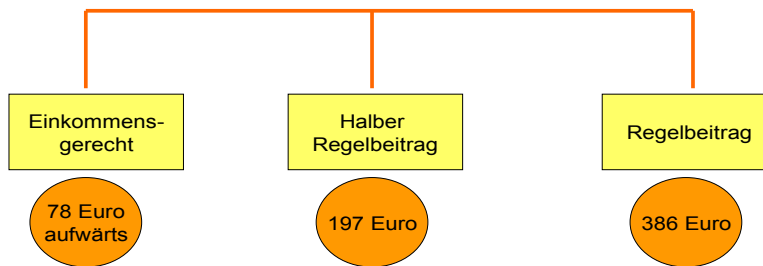


Abb. 4: Schaubild „Beitragsarten für (pflichtversicherte) Selbständige - Ost“

4.4.2.2. Verbindungen markieren

Mit einer klaren Grobstruktur ist schon viel gewonnen, wenn es um Verständlichkeit geht. Aber nicht alles. Anhand des folgenden Beispiels soll gezeigt werden, inwiefern sich Verstehensschwierigkeiten ergeben können, wenn die Beziehungen zwischen kleineren Informationseinheiten (z.B. einzelnen Sätzen) innerhalb eines Äußerungsabschnittes nicht stimmig sind bzw. kaum verdeutlicht werden.

Beispiel 19 „Deutsche und ungarische Zeiten“:

Zum Kontext:

Der Versicherte in diesem Beispiel ist Ihnen schon im Kapitel 4.3.5.1. begegnet (Beispiel „Der ungarische Professor“). Es handelt sich um den ungarischen Staatsbürger, der seit ca. 14 Jahren auch in Deutschland (u.a. als Hochschullehrer) gearbeitet hat und nun einen Rentenantrag stellen möchte. Er drückt zu Beginn des Gesprächs ein gewisses Unverständnis darüber aus, dass er von dem zuständigen Rentenversicherungsträger so viele Formulare zugeschickt bekommen hat. Den Zweck dieser Formulare versucht die Beraterin ihm mit den folgenden Worten zu erklären:

Der Ausschnitt im Original-Ton:

01 B: (LACHEND) Ja, also die Anträge dienen einfach dazu,
02 Sie haben in Deutschland ähm Zeiten zurückgelegt, und
03 wir müssen jetzt gucken, ob Sie da schon nen Rentenans-
04 spruch erworben haben. Das ist der eigentliche Grund.
05 Wir wollen wissen, ob die Formulare richtig sind. Jetzt ha-
06 ben wir durch Ihre ungarischen Zeiten da `ne ganze Men-
07 ge an Zeiten, die *uns* in Deutschland fehlen, wo wir nich
08 wissen, was Sache war, und das müssen wir einfach so`n
09 bisschen aufbauen, klären, gucken, was da war. Und
10 dann kommt natürlich noch dazu: Deutschland, Ungarn,
11 Europa, das heißt Europäisches Abkommen. Sie werden
12 auf jeden Fall die deutschen Rentenzeiten als Rente aus-
13 gezahlt bekommen, wenn Sie später in Rente gehen. Da-
14 bei ist völlig egal, ob Sie in Deutschland `n Rentenans-
15 spruch an *sich* erworben haben, weil wir einfach die unga-
16 rischen Zeiten und die deutschen Zeiten bei der An-
17 spruchsprüfung zusammenrechnen, ne?, dann machen
18 wir einfach alles zusammen. *Gezahlt* wird dann von jedem
19 nur das, was Sie in dem eigentlichen Land entrichtet ha-
20 ben, also die Deutschen zahl`n dann nur die deutschen
21 Leistungen, die Ungarn zahl`n die ungarischen Leistun-
22 gen, ne? Aber erst mal müssen wir gucken, dass wir`s
23 zusammenkriegen, und dann halt insgesamt über Ihren
24 Anspruch gucken können.

Analyse:

Die folgende tabellarische Darstellung soll Abschnitt für Abschnitt folgende Aspekte gegenüberstellen:

- Was wollte der Berater sagen?
- Welche Verstehensprobleme könnten beim Hörer auftreten, und inwiefern könnten diese aus unstimmgigen Beziehungen zwischen Informationseinheiten resultieren?
- Welche Alternative bietet sich an?

Ursprüngliche Formulierung	Informationsabsicht des Beraters	Mögliche Verstehensprobleme beim Versicherten
<i>Sie haben in Deutschland ähm Zeiten zurückgelegt, und wir müssen jetzt gucken, ob Sie da schon `nen Rentenanspruch erworben haben. (Zeilen 1-4.)</i>	„Die RVA ⁵⁹ muss prüfen, inwiefern Ihre in Deutschland zurückgelegten Zeiten einen Anspruch auf (bestimmte) Leistungen aus der deutschen Rentenversicherung begründen.“	...Zeiten zurückgelegt...???

Verfahren zur Förderung des Verstehens (Alternative):

Die Formel „zurückgelegte Zeiten“ auflösen: *Sie haben in Deutschland eine Zeit lang gearbeitet und Beiträge zur deutschen Rentenversicherung gezahlt. Die RVA muss gucken, ob Sie dadurch schon einen Anspruch auf Rente erworben haben.*

Ursprüngliche Formulierung	Informationsabsicht des Beraters	Mögliche Verstehensprobleme beim Versicherten
<i>Wir wollen wissen, ob die Formulare richtig sind. (Zeile 5.)</i>	???	Was will B mir damit sagen?

Verfahren zur Förderung des Verstehens (Alternative):

Weglassen.

Ursprüngliche Formulierung	Informationsabsicht des Beraters	Mögliche Verstehensprobleme beim Versicherten
<i>Jetzt haben wir durch Ihre ungarischen Zeiten da `ne ganze Menge an Zeiten, die uns in Deutschland fehlen, wo wir nicht wissen, was Sache war. (Zeilen 5-8.)</i>	„Dafür benötigen wir neben der Information über die in Deutschland zurückgelegten Zeiten auch die Information über die in Ungarn zurückgelegten Zeiten.“	Mögliches Verstehensproblem: „Warum ‚fehlen‘ den Deutschen die Zeiten, in denen ich in Ungarn gelebt/ gearbeitet habe?“

⁵⁹ RVA (Rentenversicherungsanstalt) steht hier aus Gründen der Anonymität für den von der Beraterin genannten Rentenversicherungsträger.

Verfahren zur Förderung des Verstehens (Alternative):

Die logische Beziehung zwischen den Aussagen in den Zeilen 1-3 und 4-6 verdeutlichen, z.B. durch **dafür** müssen wir etwas über Ihr Versicherungsleben in Ungarn erfahren, d.h...

Eventuell auch die Informationen der untersten Spalte vorziehen.

Ursprüngliche Formulierung	Informationsabsicht des Beraters	Mögliche Verstehensprobleme beim Versicherten
<i>Und dann kommt natürlich noch dazu: Deutschland, Ungarn, Europa, das heißt europäisches Abkommen. (Zeilen 9-11.)</i>	B will die Notwendigkeit der Informationen über das Versicherungsleben in Ungarn mit dem Sozialversicherungsabkommen zwischen Deutschland und Ungarn sowie mit dem europäischen Abkommen begründen.	V könnte aufgrund der Einleitung <i>und dann kommt natürlich noch dazu</i> denken, dass zwischen den bisherigen und den folgenden Aussagen kein (argumentativer) Zusammenhang besteht. Was will B mir durch die Nebeneinanderreihung von <i>Deutschland, Ungarn, Europa</i> sagen?

Verfahren zur Förderung des Verstehens (Alternative):

„Sichtbar-Machen“, dass im Folgenden (Zeilen 9-11 und 11-18) eine Begründung für die vorhergehenden Aussagen gegeben wird, z.B. durch **denn** (siehe unten).

Ursprüngliche Formulierung	Informationsabsicht des Beraters	Mögliche Verstehensprobleme beim Versicherten
<p><i>Sie werden auf jeden Fall die deutschen Rentenzeiten als Rente ausgezahlt bekommen ...weil wir einfach die ungarischen Zeiten und die deutschen Zeiten bei der Anspruchsprüfung zusammenrechnen. (Zeilen 11-17.)</i></p>	<p>B will ausdrücken, dass nach den o.g. Abkommen bei der Anspruchsprüfung die in Ungarn und in Deutschland zurückgelegten Zeiten summiert werden, und dass V deshalb auf jeden Fall Leistungen aus der deutschen Rentenversicherung erhalten wird – unabhängig davon, ob die Versicherungszeiten in Deutschland für einen Rentenanspruch nach deutschem Recht genügen würden.</p>	<p>Sie bestehen aufgrund der geringen Verständlichkeit der vorhergehenden Aussagen.</p>

Verfahren zur Förderung des Verstehens (Alternative):

***Denn** ausschlaggebend für den Rentenanspruch ist die Summe aus den in Deutschland und den in Ungarn zurückgelegten Zeiten. Dies ist durch das Sozialversicherungsabkommen zwischen Ungarn und Deutschland sowie das europäische Abkommen geregelt.*

Nach deutschem Rentenversicherungsrecht müssten Sie z.B. 5 Jahre in die deutsche Rentenversicherung eingezahlt haben, damit Sie überhaupt einen Anspruch auf Leistungen aus der deutschen Rentenversicherung haben. Weiter unterscheidet sich je nach Art der Rente, wie viel Jahre mit eingezahlten Beiträgen vorausgesetzt werden. Durch die Regelungen des Abkommens sind diese Voraussetzungen dadurch erreichbar, dass die Summe aus den ungarischen und den deutschen Arbeits- bzw. Versicherungsjahren gebildet wird.

Die tabellarisch vorgestellte Analyse macht deutlich, dass die Verständlichkeit einer Äußerung erheblich dadurch gefördert werden kann, wenn die logischen Beziehungen zwischen einzelnen Informationseinheiten stimmig sind und verdeutlicht werden. Das ist mit mini-

malem Aufwand möglich, wenn solche Relationswörter wie „denn“, „dafür“ und „weil“ sinnvoll eingesetzt werden.

Zum Abschluss dieses Abschnitts soll die alternative Formulierung noch einmal im Zusammenhang präsentiert werden:

Alternative:

Sie haben in Deutschland eine Zeit lang gearbeitet und Beiträge zur deutschen Rentenversicherung gezahlt. Die BfA muss gucken, ob Sie dadurch schon einen Anspruch auf Rente erworben haben. **Dafür** müssen wir etwas über Ihr Versicherungsleben in Ungarn erfahren, d.h..... **Denn** ausschlaggebend für den Rentenanspruch ist die Summe aus den in Deutschland und den in Ungarn zurückgelegten Zeiten. Dies ist durch das Sozialversicherungsabkommen zwischen Ungarn und Deutschland sowie das europäische Abkommen geregelt. Nach deutschem Recht müssten Sie z.B. 5 Jahre in die deutsche Rentenversicherung eingezahlt haben, damit Sie überhaupt einen Anspruch auf Leistungen aus der deutschen Rentenversicherung haben. Durch die Regelungen des Abkommens erreichen Sie diese Voraussetzung dadurch, dass die Summe aus den ungarischen und den deutschen Arbeits- bzw. Versicherungsjahren gebildet wird.

5. Phasenübergreifende Aufgaben: Umgang mit Emotionen

Im Kapitel 4 haben wir uns mit kommunikativen Aufgaben beschäftigt, die in einer bestimmten Phase des Beratungsgesprächs vorrangig anfallen. In diesem 5. Kapitel soll es um einige Standardaufgaben gehen, die sich in *jeder* Phase stellen können oder über das gesamte Gespräch hinweg zu bearbeiten sind. Gemeinsam ist den im Folgenden behandelten Aufgaben, dass Emotionen im Spiel sind, oder genauer: dass Emotionen sich an der „Oberfläche“ des Gesprächs“ zeigen:

- Unzufriedenheit/ Beschwerden bearbeiten (5.1.)
- Trauernde beraten (5.2.)
- Mit „Besserwissern“ umgehen (5.3.)
- Unangenehme Mitteilungen machen (5.4.)

5.1. Unzufriedenheit/ Beschwerden bearbeiten

Zu den Standardanforderungen an die Gesprächsführung im Behördenkontext gehört es, mit Unzufriedenheitsäußerungen der Klienten so umgehen zu können, dass dennoch eine effiziente Fallbearbeitung möglich wird. Im Kapitel 3 haben wir uns die vielfältigen Gründe für die Unzufriedenheit von Kunden im Behördenkontext vor Augen geführt. Keinesfalls liegen sie immer in Fehlern oder mangelhaften Abläufen in der Behörde. Dennoch müssen deren Vertreter sie zuweilen auffangen, als wären sie selbst die Verursacher. In diesem Abschnitt geht es nun darum, welche Chancen und Risiken bestimmte Verfahren zur Bearbeitung von Unzufriedenheitsäußerungen in sich bergen.

In dem eingangs behandelten Beispiel „Neuberechnungsbescheid“ (Abschnitt 2.3.) haben wir gesehen, welcher Gefahr die Empfänger von Unzufriedenheitsbekundungen bzw. Beschwerden unterliegen: nämlich sich in Rechtfertigungsversuchen oder subtilen Machtkämpfen zu „verheddern“ und damit die „Sache“ aus dem Auge zu verlieren. Solche Gefahren mag so mancher im Auge haben, wenn er dafür argumentiert, besser von vornherein nur auf der Sachebene zu reagieren.

Dies ist jedoch ein Trugschluss. Richtig ist zwar, dass negative Emotionen der Anliegenbearbeitung meistens abträglich sind, und dass es gilt, schnellstmöglich eine für die Problembearbeitung förderliche Situation herzustellen. Dies erreicht man jedoch kaum dadurch, dass man die Emotionen, die Unzufriedenheit, ignoriert oder den Gesprächspartner vorschnell auffordert, zur Sache zurückzukommen. **Man darf hier nicht das Ziel (zur Sache zurückzukommen) mit dem Mittel (z.B. nur auf der Sachebene zu agieren) verwechseln.**

Das folgende Beispiel zeigt, was passieren kann, wenn der Berater die Unzufriedenheitsbekundungen seines Gesprächspartners zunächst übergeht. Das Beispiel beinhaltet eine etwas längere Gesprächspassage, die ich im Interesse eines leichteren Überblicks in mehreren kleinen „Portionen“ präsentiere:

Beispiel 20 „Anschlussheilbehandlung“:⁶⁰

Kontext:

Nachdem der Berater das Anliegen des Versicherten erfahren hat (Reha-Antrag stellen), fragt er nach dem zuständigen Rentenversicherungsträger und begründet die Frage damit, dass der vom Versicherten vorgelegte Antragsvordruck von der LVA stammt.

Der Ausschnitt 1 im Originalton:

01 B: (GEDEHNT) LVA. Sie haben nämlich hier einen Reha-
02 Antrag der LVA vorzuliegen.
03 V: (LEICHT BOCKIG) Na, unten steht aber *auch* LVA dran.
04 B: Ja, das stimmt (...), wir sind sozusagen hier ne
05 Auskunfts- und Beratungsstelle, die für alle Rentenversi-
06 cherungsträger tätig ist, sei es LVA, BFA oder Knapp-
07 schaft. Wir machen *alles* für Sie und leiten aber natürlich
08 die entsprechenden Unterlagen immer an den zuständi-
09 gen Rentenversicherungsträger *weiter*.

Nachdem der Berater sich noch einmal der Zuständigkeit der LVA versichert hat, sagt er zu dem Versicherten Folgendes:

Der Ausschnitt 2 im Originalton:

10 B: Das heißt also, wir nehmen für Sie den Reha-Antrag auf,
11 und leiten den denn entsprechend weiter denn zur LVA
12 hier, sprich nach Lindstedt-Möser.
13 V: Wo sitzt denn die LVA, wenn nich, fahr ich dort *selber*
14 noch hin.
15 B: *Brauchen* Sie doch nicht!...

Analyse:

Die Reaktion des Versicherten im Ausschnitt 1, Zeile 3, zeigt schon eine erste Spur seiner Unzufriedenheit. Der Berater reagiert darauf angemessen, indem er sachlich die organisatorischen Hintergründe erklärt. Im Ausschnitt 2, Zeile 13, finden wir eine deutlichere Manifestation der Unzufriedenheit bzw. Ungeduld des Versicherten. Die Reak-

⁶⁰ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

tion des Beraters darauf (*Brauchen Sie doch nicht!*) kann durchaus als Ausdruck seiner Serviceorientierung angesehen werden: Er könnte zeigen wollen, dass die Abläufe in der Behörde und zwischen Behörden so geregelt sind, dass der Kunde so wenig wie möglich Zeit und Kraft investieren muss. Dennoch gibt es eine Alternative, die punktgenauer der Lage des Kunden gerecht werden würde:

Alternative:

B: Herr Schulz, ich höre hier heraus, dass Sie es eilig haben. Wo drückt Ihnen der Schuh?

Oder weniger „väterlich“:

B: Sie klingen so, als glauben Sie, dass Ihnen die Zeit davonläuft. Ist mein Eindruck richtig? Was ist passiert, dass Sie so unter Zeitdruck sind?

Gleich, welche Formulierung Sie bevorzugen – wichtig ist, dass bestimmte **Verfahrensmerkmale** realisiert werden: **Der Berater zeigt dem Versicherten, welche Stimmungslage bezüglich des zur Debatte stehenden Problems er wahrnimmt.** (Riskant wäre allerdings eine Formulierung wie „Sie klingen gereizt...“) Sie finden damit hier ein Beispiel dafür, inwiefern die im Abschnitt 4.3.2. unter d) genannte Technik des „Aktiven Zuhörens“ auch der Bearbeitung von Unzufriedenheit dienen kann.

Die **Vorteile** eines solchen Verfahrens sind in der gegebenen Situation:

- Der Berater zeigt sich als aufmerksamer, sensibler Zuhörer und gewinnt dadurch das nötige Vertrauen des Versicherten.
- Der Versicherte erhält eine durch den Berater legitimierte Gelegenheit, die Dringlichkeit seines Anliegens zu begründen.
- Dies hätte sehr wahrscheinlich zu einer sachlicheren, weniger vorwurfsvollen Problemdarstellung geführt, als sie später erfolgt (siehe Ausschnitt 3 unten).

Das Problem des Versicherten stellt sich im Verlauf des Gesprächs (aber eben erst später) zusammengefasst wie folgt dar:

- Am Ende eines Krankenhausaufenthalts, bei dem ein Bandscheibenvorfall diagnostiziert worden war, wurde ihm gesagt, er solle wieder kommen, wenn die Schmerzen stärker würden. Dann würde er operiert werden. Der Krankenhausaufenthalt liegt

zum Zeitpunkt des Beratungsgesprächs genau eine Woche zurück.

- Von einer Verwandten habe er erfahren, dass jeder Versicherte Anspruch auf eine Anschlussheilbehandlung habe.
- Im Widerspruch dazu scheint er aber auch über die Information zu verfügen, dass Anspruch auf Anschlussheilbehandlung nur im Fall einer Operation besteht – eine Regelung, für die er wenig Verständnis/Akzeptanz aufbringt. Aus seiner Sicht sei eine Anschlussheilbehandlung die für alle Seiten kostengünstigere Vorgehensweise gegenüber der Alternative, auf die Wiederkehr der Schmerzen zu warten und erst dann operiert zu werden. (Er habe die Behandlung im Krankenhaus als wirkungsvoll in Richtung auf eine Heilung erlebt und erhoffe sich Erfolg durch die Fortsetzung im Rahmen einer Anschlussheilbehandlung.)
- Weiter geht er davon aus, dass die Anschlussheilbehandlung zeitnah im Anschluss an den Krankenhausaufenthalt erfolgen muss. Insofern befürchtet er, dass in der einen Woche seit seiner Entlassung, in der er sich erfolglos um einen Reha-Antrag bemüht hat, schon zu viel Zeit verstrichen ist. Er sei von Institution zu Institution - Hausarzt, Rentenversicherungsträger, Krankenhaus, Krankenkasse...- geschickt worden.

All dies hätte der Berater schon früher erfahren können, und vielleicht, ohne durch bestimmte Fragen des Versicherten in die Enge getrieben zu werden (s.u.) – wenn er frühzeitig nach dem Grund der Ungeduld gefragt hätte. Stattdessen hat er im Anschluss an Zeile 11 (oben) dem Versicherten noch einmal den Weg beschrieben, den der Antrag nach dem Beratungsgespräch nehmen würde:

Der Ausschnitt 3 im Original-Ton

15 B: Brauchen Sie doch nicht! Sie können den bei uns abge-
16 ben, kriegen `ne Empfangsbestätigung, und wir leiten den
17 für Sie weiter dann, ja?

18 V: Mhm, und und wie lange dauert so was? Weil, ich hab
19 jetzt hinten noch mal ne Dringlichkeit mit drauf geschrie-
20 ben/

21 B: Das ist/ das steht Ihnen frei, dass Sie sagen, okay Sie
22 noch Ergänzungen zu Ihrem Reha-Antrag machen, dass
23 dort die LVA weiß, dass Sie `n besonderen Wunsch ha-
24 ben, sprich ne Dringlichkeit.

25 V: Warum, ich war jetzt eine Woche im Krankenhaus, warum
26 äh bekommen nur die Operierten so `ne Maßnahme.
27 Weil, ich hab gehört, ich krieg auch als Nichtoperierter
28 kann ich so was machen. Und da gibt es so `ne An-

29 schlussheilbehandlung. Darauf wurd' ich überhaupt nicht
 30 hinjewiesen. Der Doktor hat nur (B: mhm) reingeschrie-
 31 ben, wenn ich wieder Schmerzen habe, dann soll ich hin-
 32 kommen, dann werd' ich gleich operiert. Und das kann's
 33 ja nicht sein, ne?
 34 B: Mhm, naja normalerweise ist das ja so, wenn man aus`m
 35 Krankenhaus äh operiert is, und man sagt man/ da gäb es
 36 ne a/ Anschlussheilbehandlung, dann muss das Kranken-
 37 haus das eigentlich sofort äh (V: Aber warum kriegen das
 38 nur die Operierten!) steuern. Das weiß ich *nich*. Das das
 39 werden `ne medizinische Notwendigkeit dort sein, ob der-
 40 jenige so krank ist, dass er sozusagen sofort in `ne a/ in
 41 `ne Anschluss*heil*behandlung muss. Das entscheidet (V:
 42 warum) ja sozusagen nicht nicht *ich nicht* (V: nee), Sie,
 43 sondern ja eigentlich der *Arzt*, das *Krankenhaus* dann,
 44 was? (V: mhm) Wenn die sagen, das is unbedingt not-
 45 wendig, die die OP war *schwer*, dass derjenige sacht, er
 46 is da/ er kann gar nicht nach *Hause* geschickt werden
 47 nach der OP.

Analyse

Mit dem Wissen, das Sie als Leser/in jetzt schon über den Grund der Ungeduld haben, ahnen Sie vielleicht, wie heikel die Reaktion des Beraters in den Zeilen 15 und 16 ist: Nachdem der Versicherte eine Woche lang von Institution zu Institution geschickt worden ist, wird sein Fall wiederum weiter geleitet. Auf einen wiederholten Ausdruck von Ungeduld des Versicherten (*und und wie lange dauert so was?*) in Zeile 18 folgt in den Zeilen 21 ff. erneut eine eher „technische“ Beschreibung des Verfahrens durch den Berater. Er verschenkt damit eine weitere Möglichkeit, in dem Versicherten das Vertrauen zu erzeugen ‚Hier sitzt jemand, der mein spezielles Problem versteht‘.

Nun platzt der Versicherte mit dem Grund seiner Ungeduld von sich aus heraus (Zeilen 25 ff.). Dabei wird der Berater mit einem Schwall an Fragen und Aussagen konfrontiert, die eine sachlich-informierende Reaktion erheblich erschweren. Das liegt zum einen an den falschen Voraussetzungen, die in der „Warum“-Frage des Versicherten (*Warum bekommen nur die Operierten so `ne Maßnahme?*) enthalten sind. Zum anderen haben Warum-Fragen wie diese Vorwurfscharakter, und Vorwürfe erzeugen immer Rechtfertigungsdruck.⁶¹ Beides zusammen

⁶¹ Dies lässt sich mit dem in Kapitel 2 beschriebenen Mechanismus des rituellen Ausgleichs erklären. Der Vorwurf ist die potenziell gesichtsbedrohende Handlung,

lockt den Berater hier in eine Falle, nämlich eine Frage beantworten zu wollen, die auf falschen Voraussetzungen beruht. Denn operiert worden zu sein, ist nicht die entscheidende „persönliche Voraussetzung“ für eine medizinische Rehabilitationsmaßnahme wie die Anschlussheilbehandlung.

Vergleicht man die Sprechweise des Beraters in diesem Ausschnitt mit den vorigen Ausschnitten, so zeigen sich einige grammatische „Fehler“ – typische Anzeichen dafür, dass hier jemand unter Stress (infolge Rechtfertigungsdruck) formuliert. **Erfahrungen und Ergebnisse von Untersuchungen aus der Gesprächsforschung legen nahe, dass der Berater diese schwierige Situation hätte vermeiden können, wenn er - wie oben vorgeschlagen - früher auf die Ungeduld des Versicherten eingegangen wäre.** (Vgl. z.B. Fiehler/ Kindt/ Schnieders 1999.)

Wenn sich das Gespräch aber einmal so entwickelt hat, dass dem Berater Fragen wie in den Zeilen 25 ff. gestellt werden, dann besteht das Kunststück in Folgendem:

- sich der Erwartung „zu widersetzen“, eine auf falschen Voraussetzungen beruhende und damit so nicht beantwortbare Frage zu beantworten,
- stattdessen behutsam die falschen Voraussetzungen der Frage aufzudecken
- und zugleich dem Versicherten die Sicherheit zu vermitteln, dass man sein Kernproblem verstanden hat und ihm bestmöglich helfen will.

In diesem Sinne folgt jetzt ein Vorschlag für ein alternatives Vorgehen:

Alternative zum Verlauf im Ausschnitt 3:

25	V: Warum/ ich war jetzt eine Woche im Krankenhaus, warum
26	bekommen nur die Operierten so'ne Maßnahme? Weil,
27	ich hab gehört, ich krieg auch als Nichtoperierter/ kann ich
28	so was machen. Und da gibt es so'ne Anschlussheilbe-
29	handlung. Darauf wurd ich überhaupt nicht hingewiesen.
30	Der Doktor hat nur reingeschrieben, wenn ich wieder
31	Schmerzen habe, dann soll ich hinkommen, dann werd
32	ich gleich operiert. Und das kann`s ja nich sein, ne?

die das rituelle Gleichgewicht gefährdet. Rechtfertigungen zielen auf die Wiederherstellung dieses Gleichgewichts.

33 B: Herr Schulz, ich verstehe Ihre Unzufriedenheit. Nach Ihrer
34 Information haben Sie auch als Nicht-Operierter Anspruch
35 auf eine Anschlussheilbehandlung, und darüber hätte
36 man Sie im Krankenhaus informieren müssen. Stattdes-
37 sen sind Sie mit der für Sie unbefriedigenden Perspektive
38 nach Hause geschickt worden, bei wieder auftretenden
39 Schmerzen operiert werden zu müssen. Sie hoffen, das
40 durch eine Anschlussheilbehandlung verhindern zu kön-
41 nen, und nun drängt Ihnen die Zeit, weil Sie gehört haben,
42 dass diese Anschlussheilbehandlung nur dann gewährt
43 wird, wenn sie wirklich direkt im Anschluss an den Kran-
44 kenhausaufenthalt erfolgt. Das ist im Moment Ihr Problem,
45 habe ich das richtig verstanden?

46 V: (mögliche Reaktion) Ja, warum wird man denn darüber
47 nicht informiert?

48 B: Sie sind offensichtlich wirklich unzureichend informiert
49 worden. Aber zunächst möchte ich Sie beruhigen, dass
50 wir auf jeden Fall und so schnell wie möglich nach einem
51 Weg suchen, Ihnen zu helfen. Zuerst die „schlechte“,
52 dann die „gute“ Nachricht: Es ist nicht ganz richtig, dass
53 automatisch jeder Versicherte Anspruch auf eine An-
54 schlussheilbehandlung hat. Das entscheidende Kriterium
55 ist auch nicht, ob man operiert wurde oder nicht. Eine An-
56 schlussheilbehandlung kann auch befürwortet werden,
57 wenn nicht operiert wurde. Entscheidend ist nach unserer
58 Gesetzgebung, dass die Anschlussheilbehandlung als nö-
59 tig und erfolgversprechend angesehen wird, um Ihre Ar-
60 beitskraft wieder herzustellen. Möglicherweise ist der
61 Krankenhausarzt *nicht* zu der Einschätzung gelangt,
62 dass diese Voraussetzungen für eine *Anschlussheilbe-*
63 *handlung* bei Ihnen gegeben sind und hat sie deshalb
64 nicht näher informiert. Nach meiner Meinung hätte er Ih-
65 nen das erklären können. Darüber hinaus hätte man Sie
66 im Krankenhaus auf eine Alternative hinweisen können;
67 und damit sind wir bei der guten Nachricht: Wenn Sie
68 nach Einschätzung der Ärzte die Voraussetzungen für ei-
69 ne *Anschlussheilbehandlung* nicht erfüllen, heißt das ja
70 zum Glück *nicht*, dass es keine Aussicht auf Heilung oder
71 Besserung gibt, und auch nicht, dass Sie die Vorausset-
72 zungen für eine *andere* Maßnahme zur medizinischen
73 Rehabilitation ebenfalls nicht erfüllen. Wir haben deshalb
74 jetzt folgende Möglichkeiten:....

Dieser Alternativvorschlag kann natürlich keinen reibungsloseren Ver-
lauf *garantieren* (siehe Kapitel 2). Das darin realisierte Verfahren hat
aber zumindest ein **deeskalierendes Potenzial**:

- Dem Versicherten geht es hier nicht in erster Linie darum, eine Antwort auf die Frage zu erhalten, warum nur die Operierten eine Anschlussheilbehandlung erhalten. Denn wenn er tatsächlich von dieser Voraussetzung ausginge, hätte er nicht eine Woche lang den Aufwand betrieben, eine Anschlussheilbehandlung zu beantragen. Vielmehr drückt er mit dieser Frage seinen Unmut darüber aus, dass er aus seiner Sicht falsch bzw. unzureichend informiert wurde. Diese Tatsache ist letztlich sogar *Teil* seines Problems, so wie es sich für *ihn* darstellt. Insofern wäre ihm auch kaum mit einer Beantwortung seiner Frage geholfen. Vielmehr wünscht er sich ein Signal, dass sein Problem nun in kompetenten und zuverlässigen Händen liegt. Wer ein solches Signal liefert, unterliegt unter Bedingungen wie diesen nicht der Gefahr, für unkooperativ oder unhöflich gehalten zu werden, wenn er eine Frage nicht *unmittelbar* beantwortet.
- Ein wesentliches Verfahrensmerkmal besteht in der Schrittfolge: Es ist wichtig, nicht mit der Aufdeckung der falschen Voraussetzungen der Frage des Versicherten zu *beginnen*, zumal dies ja die Information impliziert, dass er möglicherweise keinen Anspruch auf eine Anschlussheilbehandlung hat. Ansonsten kommt Ihnen möglicherweise das Rederecht abhanden, bevor Sie eine Chance hatten, den Versicherten aufzuklären. Als vorbereitender Schritt ist empfehlenswert, ihm zu signalisieren, dass man das Problem in seiner ganzen Komplexität verstanden hat und sich nun um eine angemessene Bearbeitung bemüht. Dafür eignen sich Techniken des „Aktiven Zuhörens“ wie sie im Abschnitt 4.3.2. angesprochen und hier angewandt wurden.
- In dem eben vorgestellten alternativen Verlauf ist die Möglichkeit eingebaut, dass der Versicherte nicht *sofort* zu einer Sachorientierung zurückfindet, sondern noch eine kleine „Schleife“ benötigt (hier ausgedrückt in der vorwurfsvollen Frage *Ja, warum wird man denn darüber nicht informiert?!*). Es ist sogar möglich, dass er die Frage *Warum kriegen nur die Operierten eine Anschlussheilbehandlung?* noch einmal wiederholt. In diesem Fall wäre der Anschluss wie folgt zu variieren: *Dazu komme ich gleich noch, aber zunächst möchte ich Sie beruhigen, dass wir uns auf jeden Fall und so schnell wie möglich bemühen, Ihnen zu helfen.* (Weiter wie vorgeschlagen.)

Weiter soll der Verlauf des „echten“ Gesprächs hier nicht verfolgt werden. Nur so viel noch: Die Bearbeitung der Kernaufgaben dieses Beratungsgesprächs im weiteren Gesprächsverlauf - die Prüfung der versicherungsrechtlichen Voraussetzungen für eine Reha-Maßnahme und

die Antragsaufnahme – wird immer wieder durch Unzufriedenheitsäußerungen des Versicherten unterbrochen.

Offensichtlich bestätigt dieses Beispiel, was Untersuchungen zu verschiedenen Gesprächstypen ergeben haben: „dass manifestierte Emotionalität, wenn sie zugunsten der Lösung des Sachproblems nicht bearbeitet wird, sich im weiteren Gesprächsverlauf immer wieder Bahn bricht mit der Konsequenz, dass schon bearbeitete Aufgaben erneut angesprochen werden und das Gespräch sich so in die Länge zieht“. (Fiehler 2005, S. 134). „Übergehen“ und „Ignorieren“ tragen langfristig außerdem dazu bei, dass das Gespräch als defizitär und unbefriedigend erlebt wird (vgl. ebenda).

Fazit:

Es trägt zu einer effizienten Aufgabenbearbeitung in der Beratung bei, wenn der/die Berater/in frühestmöglich die Stimmung des Versicherten erfasst, ernst nimmt und interaktiv bearbeitet, denn

- ein Übergehen führt meistens nur kurzfristig zurück zu einer sachlichen Problembearbeitung;
- im weiteren Gesprächsverlauf werden unbearbeitete Manifestationen von Unzufriedenheit immer wieder erneuert.
- Außerdem kann dies die ganzheitliche Erfassung des Kundenproblems (die die Problemsicht des Kunden einschließt, siehe Kapitel 4.3.) beschleunigen.

5.2. Trauernde beraten

Mit einer ganz anderen Art von Emotion haben es Rentenberater/innen zu tun, wenn sich Versicherte nach dem Tod eines Verwandten an sie wenden. Zumindest bei seinem ersten Fall dieser Art wird sich wohl jede/r an eine Verhaltensregel erinnern, die uns im Laufe von Kindheit und Jugend beigebracht wird: Hat eine Person, mit der man im Kontakt steht, durch Tod einen nahen Verwandten verloren, spricht man ihr sein Beileid aus. In Beratungsgesprächen der Rentenversicherungsträger sind Kondolenzesprachen aber eine Seltenheit. Wie ist das zu erklären? Und wie zu bewerten? Sind Behörden nicht der Ort für Beileidsbekundungen? Gelten für die Rentenberatung andere Konventionen? Oder sollten Berater/innen doch zu Beileidsbekundungen ermutigt werden, ggf. unterstützt durch Schulungsmaßnahmen?

Wer Berater/innen zu diesem Thema selbst befragt, wird wohl – verallgemeinert – zwei Argumente hören:

- Das Risiko, dass man durch eine Beileidsbekundung Tränen auslöst und dann nicht zu den Kernaufgaben des Gesprächs kommt, sei zu groß.
- Viele Kunden wollen gar keine Beileidsbekundung. Die wollen einfach nur die behördliche Abwicklung so schnell wie möglich hinter sich bringen. Man müsse das von Fall zu Fall entscheiden.

Hinter den Argumenten verbergen sich zwei wesentliche Kriterien, die für den Umgang mit Trauer generell, und in spezifischer Weise für den Behördenkontext, maßgeblich sind.

Das eine Kriterium betrifft die Frage, welche *Kernaufgaben* in einer sozialen Situation zu bewältigen sind. Zu den Kernaufgaben des *Rentenberatungsgesprächs* gehört es u.a., den Versicherten über Ansprüche auf bestimmte Leistungen zu informieren oder ihn bei der Beantragung von Leistungen zu unterstützen. Die Bearbeitung von Trauer kann dagegen in einem institutionellen therapeutischen Kontext zu einer Kernaufgabe werden. Für die Rentenberatung bedeutet das jedoch nicht, dass sich **die Aufgabe der kommunikativen „Bearbeitung“ von Trauer** auf keinen Fall stellt. Sie **kann notwendig werden, um überhaupt zu den Kernaufgaben der Rentenberatung vordringen zu können**, d.h. die Bereitschaft und Fähigkeit zu deren Bearbeitung herzustellen (s.u.). Wenn der hinterbliebene Versicherte z.B. Schwierigkeiten hat, sein Anliegen flüssig, ohne Unterbrechung durch Tränen zu schildern, dann muss diese Manifestation von Emotionalität zunächst bearbeitet werden, ehe man sich wieder „der Sache“ zuwenden kann. **Dies geht aber häufig schneller und leichter, als man gemeinhin annimmt.** Bei Untersuchungen zu Emotionen in Arzt-Patienten-Gesprächen ist festgestellt worden, „dass Patienten, wenn sie denn überhaupt vorübergehend ‚ihre Fassung verlieren‘ sollten, ihre Gesprächsbereitschaft behalten bzw. schnell wiederherstellen“ (Koerfer et al. 2004, S. 257). Dasselbe lässt sich nach meinen eigenen Beobachtungen für Beratungen zur beruflichen Rehabilitation sagen, in denen Trauer und Ängste (z.B. bezüglich gesundheitlich bedingter Einschränkungen der Lebensqualität und Leistungsfähigkeit, des Verlusts der Arbeitsfähigkeit im eigenen Beruf etc.) häufig ausgedrückte Emotionen sind.

Das andere Kriterium bezieht sich auf die Frage, was die Versicherten selbst für angemessen halten (denn schließlich sind es *ihre* Emotionen, denen wir respektvoll begegnen wollen). Der Eindruck mancher Berater/innen, dass die meisten Kunden gar keine Beileidsbekundung

wünschen, widerspricht erst einmal den Geboten unserer „Kinderstube“. Vielleicht gilt diese Konventionen nicht mehr? In modernen Kniggeleitern findet man keine Antwort darauf. Diskutiert man darüber mit Kollegen, Freunden, Verwandten, Studierenden, ergibt sich ein zwiespältiges Bild: Für die Einen ist das Kondolieren ein gesellschaftlich gefordertes Verhalten, vergleichbar dem gegenseitigen Grüßen. Für die Anderen hängt die Angemessenheit einer Beileidsbekundung von der Situation ab (z.B. Bekanntheitsgrad, privater vs. öffentlicher Kontext, Signale des Hinterbliebenen selbst). Dies entspricht einer in der psychologischen Literatur verbreiteten Annahme, nach der „Trauern“ ein sehr individuelles Phänomen ist (vgl. z.B. Kast 2006). Interessant sind Berichte von Menschen, dass sie den berühmten „Kloß im Hals“, erzeugt durch höflich gemeinte Mitleidsbekundungen, in der Öffentlichkeit der Behörde als störend empfunden haben. Sie empfinden Beileidsbekundungen oder tröstende Worte in bestimmten institutionellen Kontexten nicht als willkommene Hilfe zur psychischen Verarbeitung des Verlusts, sondern als unangemessenen Eingriff in die Privatsphäre. Interessant wäre sicher, etwas über die Häufigkeiten zu erfahren, in denen sich die beiden unterschiedlichen Haltungen verteilen. Dazu bedürfte es einer eigenen empirischen Untersuchung, die im Rahmen des Projekts „Beratungsgespräche in der Sozialversicherung“ nicht durchgeführt werden konnte. Aber: Nutzt uns dieses Wissen wirklich für die jeweils aktuelle Entscheidung „Kondolieren oder nicht“?

Das Wissen über solche Häufigkeitsverteilungen kann immerhin eine allgemeine Orientierung vermitteln. Wenn eine deutliche Mehrheit der Befragten etwa sich für Beileidsbekundungen auch im Behördenkontext aussprechen würde, wäre man mit einer entsprechenden Einstiegsformulierung in den meisten Fällen auf der sicheren Seite. Was aber, wenn unser Kunde gerade zur „Minderheit“ gehört? Eine empirische Untersuchung zur o.g. Fragestellung würde also nur bedingt zu mehr Entscheidungssicherheit führen. **Deshalb sei an dieser Stelle die Empfehlung gegeben, den Umgang mit einem Hinterbliebenen davon abhängig zu machen, was er selbst für sich als wünschenswert und angemessen signalisiert.** Achten Sie auf die Signale, die der Versicherte diesbezüglich „auf den ersten Blick“ aussendet, zum Beispiel durch Körperhaltung, Gesichtsausdruck, Tonfall. Damit der Berater „seine Antennen“ entsprechend sensibilisieren kann, ist allerdings eine Vorinformation aus dem Anmeldebereich hilfreich, dass es sich beim nächsten Versicherten um einen Hinterbliebenen handelt.⁶²

⁶² Nach meiner Beobachtung ist das in den meisten Auskunft- und Beratungsstellen auch gängige Praxis.

Ein Beispiel dafür ist der Anfang eines Beratungsgesprächs mit einem jungen Witwer, der für seine beiden Kinder und sich Hinterbliebenenrente beantragen möchte:

Beispiel 21 „Junger Witwer“⁶³

Zum Kontext:

Der Versicherte hat schon vor Beginn des eigentlichen Beratungsgesprächs, während die Beraterin ihn aus dem Anmeldebereich abholte und die Interviewerin ihn nach seiner Zustimmung zur Aufzeichnung des Gesprächs fragte, einen sehr „gefassten Eindruck“ vermittelt. (Beraterin und Interviewerin waren durch die Kollegin im Anmeldebereich vorinformiert worden, dass der Versicherte im Zusammenhang mit einem Todesfall da ist.) Mit zwar ernstem Blick, aber fester Stimme sagte er, dass er nichts gegen die Aufzeichnung habe. Die kurzen Wortwechsel auf dem Weg zum Büro der Beraterin und während der Unterzeichnung der Einverständniserklärung legten die Einschätzung nahe, dass er eine rein technische/behördliche Bearbeitung seines Anliegens wünsche. Dies war auch der Eindruck der Beraterin. Insofern unterlässt die Beraterin zu Beginn und im weiteren Verlauf der Beratung eine explizite Beileidsbekundung. Ich selbst – als in der Situation anwesende Beobachterin – hatte ebenfalls den Eindruck, dass für eine Kondolenz in diesem Fall tatsächlich kein Platz gewesen wäre. Hört man die Gesprächsaufnahme jedoch oder schaut sich das Transkript genauer an, dann lässt sich eine ganz implizite, versteckte, Beileidsbekundung erkennen:

Der Gesprächsausschnitt:

- 01 B: Ja (GEDEHNT, MIT HOHEM STIMMEINSATZ, STARK
02 ABFALLEND). Wie kann ich denn weiterhelfen.
03 V: Ja. (KURZE PAUSE.) Ja, meine Frau ist vor drei Wochen
04 verstorben (B: mhm), etwa am 10. Juli, und ich wollt ein-
05 fach die/ halt die Anträge auf Hinterbliebenenrente halt
06 stellen, für (B: mhm mhm) meine, für die beiden Kinder
07 und für mich.
08 B: Mhm, okay. Haben Sie jetzt schon irgendwelche Vordru-
09 cke vorbereitet?
10 V: Ich hab nichts, ich hab (B: gar nichts) gefragt vorne, und
11 (B: ja) meint sie, das machen wir direkt am Computer
12 B: Machen wir. Machen wir alles zusammen.

⁶³ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

Analyse:

Das Transkript des Gesprächsausschnittes beginnt, nachdem der Versicherte die Einverständniserklärung unterschrieben hatte. Die Beraterin stellt den Übergang zwischen diesen Vorbereitungsaktivitäten und dem eigentlichen Beratungsgespräch her, indem sie ein gedehntes *ja* von sich gibt – mit hoher Stimme einsetzend, die dann stark abfällt. Dadurch wirkt dieses *ja* wie eine im Tonfall versteckte Beileidsbekundung. Und das komplementäre *ja* des Versicherten klingt, als sei er für diese minimale Form der Emotionsbearbeitung dankbar.

Eine solche versteckte Beileidsbekundung, die die Beraterin während des gesamten Gesprächs durch zurückgenommene Lautstärke und Gestik aufrechterhält, ist hier eine durchaus angemessene Form der Emotionsbearbeitung.

Bei genauem Hinschauen erkennt man die Anteilnahme der Beraterin auch an weiteren Details des Gesprächsbeginns: Um eine angemessene Bearbeitung des Anliegens zu gewährleisten, muss sie von dem Versicherten erfahren, ob er schon „Vorarbeiten“ zur Antragstellung geleistet hat (Zeile 8/9). Eine entsprechende Nachfrage hat aber meistens eine heikle Implikation: Sie kann vom Gesprächspartner so verstanden werden, als drücke der Fragende damit auch die *Erwartung* aus, dass der Antrag schon (teilweise) ausgefüllt sei. Falls das nicht der Fall ist, gerät der Gefragte dann in die unangenehme Situation, die Erwartung des Fragenden enttäuschen zu müssen. Erst recht bei Trauerfällen ist es nun wünschenswert, solche heiklen Implikationen zu vermeiden. In diesem Sinne signalisiert die Beraterin zu einem frühen Zeitpunkt die Selbstverständlichkeit, dass der Antrag gemeinsam in der Beratung ausgefüllt wird (Zeile 11 ff.): Sie reagiert schnell mit einem deutlich bestätigenden *ja* auf die Information des Versicherten, dass er sich diesbezüglich bei der Anmeldung erkundigt habe - als wolle sie zeigen, dass sie die Antwort ihrer Kollegin von der Anmeldung kennt. Und ohne die Wiedergabe dieser Antwort durch den Versicherten abzuwarten, formuliert sie selbst *machen wir zusammen*. Dass sie dazu teilweise simultan mit dem Versicherten sprechen muss, kann in dieser Situation in Kauf genommen werden.

Im Unterschied dazu gibt es natürlich Fälle, in denen **explizitere** Formen der Beileids- oder Mitleidsbekundung erwartbar und angemessen sind. Häufig zeigen Versicherte *dann* sehr deutlich ihre Trauer, wenn der Tod einer nahe stehenden Person plötzlich und unerwartet eingetreten ist. Wem in solchen Fällen die konventionelle Form des Kondolierens „mein herzliches Beileid“ oder „mein Beileid“ zu floskelhaft und

unaufrichtig erscheint, kann hier auf Alternativen zurückgreifen wie „Das tut mir (sehr) leid für Sie“ oder gegebenenfalls „Ich kann mir vorstellen, wie schwer das jetzt für Sie ist. Ich versuche Ihnen bestmöglich zu helfen, soweit ich das hier in der Rentenberatung tun kann.“ Detailliertere Ausführungen zu Chancen und Risiken von Verhaltensweisen in solchen Fällen sind mir nicht auf der Basis von Tondokumenten möglich. Denn in keinem dieser Fälle haben die Betroffenen – verständlicherweise - einer Gesprächsaufzeichnung zugestimmt. Auch das andere Extrem kann Ihnen begegnen: Dass der vor Ihnen sitzende Hinterbliebene, der einen Antrag auf Witwen- oder Waisenrente stellen möchte, gar nicht trauert. So habe ich einen neunzehnjährigen Versicherten erlebt, dessen aus Südosteuropa stammender Vater vor einigen Jahren in seinem Herkunftsland verstorben war. Dorthin war er nach der Trennung von der Mutter des Versicherten aus Deutschland zurückgekehrt. Der Junge war zu diesem Zeitpunkt noch ein Kleinkind; Kontakt zu seinem Vater hat er infolge eines Verbotes der Mutter danach nie wieder gehabt.

Abschließend sei für Neulinge im Beratungskontext auf einen Fettnapf hingewiesen, den das Formular zur Beantragung einer Witwen/-r-Rente bereithält: die Frage, ob der/die Hinterbliebene bereits wieder geheiratet habe. Die meisten Berater/innen umgehen diesen Fettnapf geschickt, indem sie die Frage so einleiten, wie es die Beraterin in dem eben behandelten Gespräch tut: *ja, das ist immer äh eine etwas eigenartige Frage, aber die müssen wir fragen, ähm ob Sie wieder geheiratet haben*“. Die äh`s und ähm`s sind hierbei keineswegs zu vermeidende „Füllsel“, sondern hochgradig funktional. Wenn Sprecher etwas tun/sagen müssen, was als wenig wünschenswert gilt, signalisieren sie häufig durch die Verzögerung dieser Aktivität (u.a. mittels „äh`s“ und „ähm`s“), dass sie sie ebenfalls für nicht wünschenswert halten. Sie drücken damit auf ökonomische Weise aus, dass sie ihr Gegenüber wertschätzen, auch wenn sie eine als nicht wünschenswert geltende Aktivität ausführen müssen. (Ich komme auf dieses Phänomen im Abschnitt 5.4. zurück, wenn es um die Frage geht, wie ein Berater „schlechte Nachrichten“ auf akzeptable, höfliche Weise übermitteln kann.)

5.3. Mit „Besserwissern“ umgehen

Es war schon an verschiedenen Stellen die Rede davon, dass Beratungssituationen durch ein Wissensgefälle zwischen Beratern und Ratsuchenden gekennzeichnet sind (siehe Kapitel 3 und Abschnitt 4.1.). Dennoch kann es sich bei dem Ratsuchenden auch einmal um jemanden handeln, der mehr Wissen als gewöhnlich mit dem Berater

teilt, etwa, weil er einen vergleichbaren Beruf erlernt hat oder ausübt. Es gibt kaum einen Beratungskontext, in dem eine solche Konstellation nicht denkbar ist. Ein Arzt wird ebenso mit Patienten konfrontiert, die selbst Ärzte sind, wie ein Rentenberater mit Klienten, die z.B. als Sozialversicherungsfachangestellte tätig sind oder waren. Nicht wenige Berater/innen „fürchten“ eine solche Situation. Sie glauben oder haben die Erfahrung gemacht, dass dann ihre Beratungskompetenz auf dem Prüfstand steht, dass ihr Gesprächspartner sich als „Besserwisser“ aufführt und dass sich das Gespräch deshalb schwieriger gestaltet.

Dass diese Situation auch Chancen für den Gesprächsverlauf in sich birgt, habe ich schon anlässlich des Beispiels „Der DO-Angestellte“ erwähnt (Abschnitt 4.3.5.1.). Im Folgenden sollen die Risiken im Mittelpunkt der Betrachtungen stehen und die Frage, welche Verhaltensempfehlungen sich angesichts dieser Risiken ergeben. Als Beispiel greife ich das Gespräch mit dem DO-Angestellten noch einmal auf. Es ist insofern typisch für die von mir beobachteten Rentenberatungen, als die Klienten häufig nicht als eindeutige „Besserwisser“ in die Beratung kommen, sondern ihr „besserwisserisches“ Verhalten von den Beratern auch mitproduziert wird. In den Abschnitten 2.2. und 4.3.5.2. habe ich schon auf das allgemeine Phänomen hingewiesen, dass wir als Gesprächspartner immer „mitproduzieren“, was unser Gegenüber in einem Gespräch tut bzw. wie er sich selbst darstellt etc.

Beispiel 22 „drrrr“ (siehe Beispiel 13 „Der DO-Angestellte“)

Vorbemerkungen:

Zur Erinnerung an den Fall fasse ich die biographischen Daten zusammen, die der Kunde zu Beginn des Gesprächs – im Rahmen seiner Anliegen schildering – präsentiert hatte:

- Jahrgang 1942,
- 37 Jahre Tätigkeit als Sozialversicherungsfachangestellter, im gehobenen Dienst, bei einer Berufsgenossenschaft,
- Frühpensionierung aus gesundheitlichen Gründen (die Pension beträgt 75 Prozent)
- vom 01.04.1960 bis zum 31.03.63, während der Lehre als Sozialversicherungsfachangestellter, Entrichtung von Beiträgen zur Rentenversicherung;
- anschließend Tätigkeit als Angestellter (ein viertel Jahr);
- danach eineinhalb Jahre Wehrdienst (01.07.1964 – 31.12.1964);
- anschließend 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 urkundliche Bestätigung der Festanstellung.

Zu Beginn hatte der Versicherte diese biographische Darstellung kurz unterbrochen, um folgende Frage an die Beraterin zu richten: *Sie wissen, was dienstordnungsmäßige Anstellung ist?*⁶⁴ Wahrscheinlich geht er aufgrund des erheblich jüngeren Alters der Beraterin davon aus, dass er dieses Wissen nicht ohne Weiteres voraussetzen kann. Nachdem die Beraterin mit *mhm* geantwortet hat, fügt er hinzu: *Praktisch sind wir ja Kollegen, mehr oder weniger, so im weitesten Sinne*. Die Beraterin reagiert darauf mit einem Lachen, das verrät, dass sie mit dieser Aussage nicht ganz einverstanden ist. Dann erklärt sie - an die Interviewerin gewandt - was ein DO-Angestellter ist. Dabei geht es ihr nicht so sehr darum, der Interviewerin Verständnishilfe zu geben. Vielmehr kann sie auf diese Weise dem Klienten demonstrieren, dass sie über das fragliche Wissen verfügt, ohne dass aus der Situation eine Prüfungssituation wird, in der sie der Prüfling und er der Prüfer ist.

Bereits an dieser frühen Stelle des Gesprächs gewinnt man den Eindruck, dass die Beraterin einiges investiert, um ihre institutionelle Rolle zu behaupten. Mit solchen Investitionen reagiert man in Gesprächen oft auf (antizipierte) Angriffe auf die eigene Kompetenz. Oder, was häufig nur die andere Seite der Medaille ist, auf unangemessene Kompetenzdarstellungen seitens des Gesprächspartners. Offensichtlich interpretiert die Beraterin die Äußerungen des Versicherten so, als stelle er sich in fachlicher Hinsicht auf eine bestimmte Stufe im Vergleich mit ihr und als sei dies eine Gefahr für ihre Handlungsmöglichkeiten im weiteren Gesprächsverlauf. Um dieser Gefahr von vornherein entgegen zu wirken, wehrt sie den Solidarisierungsversuch des Versicherten (*praktisch sind wir ja Kollegen*) leicht ab und stellt ihr Wissen über DO-Angestellte unter Beweis. Anders gesagt: Sie vermutet, es hier mit einem „Besserwisser“ zu tun zu haben, den man möglichst frühzeitig in seine Schranken verweist.

Ob es sich hier oder in ähnlichen Fällen tatsächlich um einen „Besserwisser“ handelt, ist für den Gesprächsverlauf und für Schlussfolgerungen zum angemessenen Verhalten nicht allein entscheidend. (In dem Beispiel hier spricht einiges für und einiges gegen die Einordnung

⁶⁴ Es handelt sich hierbei um jene Sequenz, die bei der Präsentation des Beispiels „Der DO-Angestellte“ im Abschnitt 4.3.5.2. ausgelassen wurde, siehe Fußnote 41.

des Besuchers als „Besserwisser“, siehe unten.) Wichtig ist zunächst die Wahrnehmung des Beraters. Denn **Gesprächsverläufe werden** durch die Aktivitäten der Beteiligten gestaltet, und die sind **weniger durch Faktisches als vielmehr durch die Wahrnehmungen und Interpretationen der Akteure bestimmt.**

Der Gesprächsausschnitt:

Bis zu dem im Folgenden wiedergegebenen Ausschnitt des Gesprächs hat der Versicherte die oben zusammengefasste biographische Selbstpräsentation abgeschlossen. Sein Anliegen bzw. seine Frage an die Beraterin hat er bis dahin noch nicht formuliert; dies geschieht nun:⁶⁵

01 V: So, meine Frage, mittlerweile werd ich 62, und (B: mhm)
02 ich hätte ja auch noch, soweit ich weiß, einen Anspruch
03 auf Rente aus der Rentenversicherung für diese Zeiten.
04 (B: Mhm.) Ach so, da kommt die Schulzeit nach dem voll-
05 endeten 16. Lebensjahr auch zu (B: mhm). Ich hab Real-
06 schule (B: mhm) also/
07 B: Ähm können wir im Moment schieben (V: ja) das Thema
08 Schulzeit (V: ja), weil ich denke, wir kommen gleich (V: ja)
09 sowieso noch zu `nem Antrag auf Kontenklärung, und
10 dann müssen wir nachher (V: ja) noch mal drüber reden.
11 (V: Ja.) Mhm, jetzt Ihre Frage, ob Sie Rente kriegen, und
12 wenn ja, wann.
13 V: Ja, also soviel ich weiß (B: mhm), krieg ich Rente, fragt
14 sich nur, steht mir die jetzt schon zu (**B: VERNEINEND:**
15 **mm**), oder ab vollendetem se/ (SCHNELLER) Ich muss
16 dazu sagen, ich bin Schwerbehinderter. Ich bin 90 Pro-
17 zent (B: LACHEND: ja), dann sieht das wahrscheinlich
18 anders aus.
19 B: (LACHEND) Nee, leider nicht. (V: Doch nicht?) Nee, ähm
20 wir brauchen ja, um einen Rentenanspruch überhaupt
21 machen zu können, oder (V: ja) haben zu können, fest-
22 stellen zu können, brauchen wir fünf Jahre **Beiträge**.
23 V: **Ja, die hab ich ja, dicke.**
24 B: (**ATMET TIEF EIN.**) drrrr.
25 V: (**NACHDRÜCKLICH**) Ja.
26 B: (**RÄUSPERN.**) Also, wir hatten drei Jahre/
27 V: von `60, von `60, 1.4. `60 (B: mhm, **Moment, Moment,**
28 **Moment) bis Herbst 67.** 22 (B: **jaja**) Das sind ja
29 **mehr als fünf Jahre!**

⁶⁵ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

30 B: So gerechnet haben Sie Recht. (V: Ja.) So gerechnet ha-
 31 ben Sie in jedem Fall Recht. Wir haben aber die Bundes-
 32 wehrzeit drin.
 33 V: Ja, die zählt ja mit!
 34 B: **RÄUSPERN**. Wenn Sie nachversichert worden sind.
 35 V: Nee, wieso (B: denn Sie haben/), die Beiträge wurden ja
 36 weiter gezahlt.
 37 B: **RÄUSPERN. Nein.**
 38 V: **Doch.**
 39 B: Während Sie im Wehrdienst sind, sind Sie in so `ner Art
 40 Beamtenverhältnis.
 41 V: Das war ja die gesetzliche Wehrdienstpflicht. (B: Jaja.)
 42 Ich hab ja auch ne Bescheinigung gekriegt seiner Zeit bei
 43 der Entlassung von der Bundeswehr (B: ja), dass alles
 44 weiter (B: ja) gezahlt worden ist, dass die Zeiten zählen.
 45 B: Nicht in jedem Fall. Wenn die nämlich bei dem Dienstalter
 46 als DO-Angestellter mit berechnet worden sind, fallen sie
 47 bei uns raus. (V: Aha.) Weil, Sie dürfen ja nur *einmal* be-
 48 wertet werden logischerweise.
 49 V: Muss ich mal überschlagen.
 50 B: Mhm, denn (V: LAUT DENKEND: wann bin ich denn aus-
 geschieden, `94) anders wird`s nämlich eng.

Analyse:

Einem Gespräch, in dem die Beraterin ihren Widerspruch zu Aussagen des Versicherten quasi comicsprachlich (*drrrr*, Zeile 24) und durch demonstratives Räuspern zum Ausdruck bringt, und in dem die Gesprächspartner schließlich Nein-Doch-Sequenzen wie in einem Kleinkinderstreit produzieren, kann man wohl kaum einen reibungslosen Verlauf attestieren. **Wie ist es zu dieser Dynamik gekommen, und gibt es Alternativen zum Verhalten der Beraterin in diesem Abschnitt?**

Schon bei der Formulierung seiner Frage drückt der Versicherte seine relativ feste Überzeugung aus, Leistungen aus der gesetzlichen Rentenversicherung beanspruchen zu können (Zeilen 1-3; Zeile 13). Man kann dies durchaus als Ausdruck von „Besserwisserei“ ansehen. Dies scheint auch die Beraterin so zu empfinden. Ich schliesse das aus ihrer Äußerung *können wir im Moment schieben das Thema Schulzeit, weil ich denke, wir kommen gleich sowieso noch zu `nem Antrag auf Kontenklärung, und dann müssen wir nachher noch mal drüber reden*, mit der sie auf den Nachtrag des Versicherten zur Schulzeit (Zeilen 7-10) reagiert. Diese Äußerung der Beraterin macht kaum Sinn, außer als versteckte Zurückweisung des Verhaltens ihres Gesprächspartners.

(Denn was leistet die Kontenklärung Anderes, als eine Grundlage für die Bestimmung von Rentenansprüchen zu schaffen? Warum ist die Schulzeit dann nicht auch *jetzt* als Hintergrundinformation zur Frage nach den Rentenansprüchen relevant?) Wie schon in den oben angesprochenen Gesprächspassagen verweist die Beraterin ihr Gegenüber, zunächst noch vorsichtig, in seine Schranken. Sie zeigt ihm: Ich bin diejenige, die das Gespräch führt.

Eine Schlüsselstelle zur Erklärung der eingangs festgestellten Gesprächsdynamik ist die zweite Zurückweisung, das unscheinbare und doch so effektvolle *mm* der Beraterin in Zeile 14/15. Effektiv ist dieses *mm* insofern, als der Versicherte danach erste Anzeichen von Erregung oder leichtem Stress offenbart (er unterbricht sich und liefert eine Zusatzinformation über seine Schwerbehinderung in deutlich schnellerem Sprechtempo, Zeilen 15 ff.). Weiter veranlasst ihn der Widerspruch der Beraterin zu einem wiederholten Ausdruck seiner Überzeugung (*dann sieht das wahrscheinlich anders aus*, Zeile 17/18). Überspitzt formuliert: Das unscheinbare *mm* trägt dazu bei, dass der Versicherte sein besserwisserisches Verhalten fortsetzt. Der erneute Widerspruch der Beraterin folgt prompt: *Nee, leider nicht* (Zeile 19). Das „Nein-Doch-Spiel“ ist damit eröffnet.

Was aber verschafft der Beraterin eigentlich die Sicherheit, mit der sie einen Rentenanspruch ihres Gesprächspartners negiert? Unter den gegebenen Umständen ist fraglich, ob die bisherige biographische Kurzpräsentation des Versicherten ausreicht, um seine Frage sicher beantworten zu können. Zum einen präsentierte der Versicherte diese biographischen Informationen, *bevor* er seine Frage stellte. Das bedeutet, dass die Beraterin ihre Zuhöraktivitäten noch nicht genau auf jene biographischen Informationen konzentrieren konnte, die sie für eine Beantwortung der Frage benötigt. Zum anderen ist die Beraterin hier mit der seltenen Situation konfrontiert, dass ihr die relevanten biographischen Informationen nicht in elektronischer Form zur Verfügung stehen, um sie parallel zum Gespräch abrufen zu können. Denn aufgrund seines Jahrganges existiert von dem Versicherten noch kein (elektronisches) Versicherungskonto. **Bleibt festzuhalten, dass die Beraterin die Annahme des Versicherten auffällig früh – im Grunde zu früh – negiert. Mit Kosten für die Gesprächsatmosphäre und ihre eigenen Handlungsmöglichkeiten**, wie der weitere Gesprächsverlauf zeigt. Erklären lässt sich dieses Verhalten, wenn man es als **Reaktion auf ein als besserwisserisch wahrgenommenes Verhalten** versteht.

Betrachtet man den weiteren Gesprächsverlauf, wird nicht nur deutlich, dass die Beraterin am Ende Unrecht hat (die Wehrdienstzeit zählt

für den Rentenanspruch durchaus mit). Es zeigt sich auch, dass sie sich durch die verfrühte Antwort und die bisher entstandenen Vorstufen des Nein-Doch-Spiels erschwerte Bedingungen für ihre weitere Argumentation geschaffen hat – unabhängig davon, ob ihre Aussage am Ende sachlich korrekt ist oder nicht: Ab Zeile 19 wird sie in ihrem Versuch, dem Versicherten ihre Antwort zu begründen, immer wieder gestört. Auf jedes Teilargument, das sie anführt, folgen Widerworte des Versicherten, die sie bei ihrer weiteren Argumentation berücksichtigen muss. In solchen Situationen ist meistens die Gefahr groß, dass das Gesamtargument „zerfällt“, bevor es überhaupt geäußert werden konnte. Erst recht, wenn man es wirklich mit einem „Besserwisser“ zu tun hat. Den Ausgangspunkt dieser Störungen lieferte die Beraterin jedoch selbst, indem sie die Negativantwort auf die Frage des Versicherten ihrer Argumentation *voranstellte*. **Ohne Kenntnis der Negativantwort hätte der Versicherte weniger Anlass für die störenden Widerspruchsäußerungen während des Argumentationsganges der Beraterin gehabt.** Anders gesagt: Es hätte weit weniger Gelegenheit zu vermeintlich besserwisserischem Verhalten gegeben, da der Versicherte ja noch nicht gewusst hätte, auf welche Antwort die Teilargumente der Beraterin hinauslaufen. Insofern trägt die Beraterin dazu bei, dass ihr Gesprächspartner sich in diesem Gespräch als Besserwisser präsentiert.

Diese Gedanken legen folgende Alternative zum Verhalten der Beraterin nahe (Änderungen gegenüber dem Original sind hervorgehoben):

Alternative:

01 V: So, meine Frage, mittlerweile werd ich 62, und (B: mhm)
02 ich hätte ja auch noch, soweit ich weiß, einen Anspruch
03 auf Rente aus der Rentenversicherung für diese Zeiten.
04 (B: Mhm.) Ach so, da kommt die Schulzeit nach dem voll-
05 endeten 16. Lebensjahr auch zu (B: mhm). Ich hab Real-
06 schule (B: mhm) also/
07 B: **das heißt, Sie denken hier an Anrechnungszeiten.**
08 V: Ja.
09 B: Mhm, jetzt Ihre Frage, ob Sie Rente kriegen, und wenn ja,
10 wann.
11 V: Ja, also soviel ich weiß (B: mhm), krieg ich Rente, fragt
12 sich nur, steht mir die jetzt schon zu, oder ab wann?
13 B: **Lassen Sie uns dazu noch einmal kurz ihre renten-**
14 **rechtlichen Zeiten rekapitulieren. Ich möchte sicher**
15 **gehen, dass ich Ihren Lebenslauf, insbesondere in der**
16 **Zeit vor der DO-Anstellung, richtig verstanden habe.**
17 **Wir haben also zunächst die Zeit von ..., dann ...**
18 **(usw.) Für Ihren Rentenanspruch bedeutet das...**

Die hier angedeutete Alternative besteht darin, dass die Beraterin zunächst dem „Stachel des Widerspruchs“ widersteht, den das (von ihr so wahrgenommene) besserwisserische Verhalten ihres Gesprächspartners hervorbringt. Das bedeutet zum Beispiel, die Überzeugung des Versicherten bezüglich seines Rentenanspruchs zunächst (kommentarlos) zur Kenntnis zu nehmen. Hinsichtlich des Nachtrags zur Schulzeit wäre allenfalls zu signalisieren, dass man versteht, inwiefern der Versicherte diesen Nachtrag für relevant hält (statt ihn als irrelevant einzustufen). Weiter ist die Alternative durch eine Art **induktives Vorgehen** gekennzeichnet: Die Antwort wird erst als Fazit aus vorher aufgeführten Sachverhalten dargestellt; diese Sachverhalte liefern vorab eine Begründung der Antwort. (In ähnlicher Weise geht der Berater im Beispiel „Rentenanspruch erst mit 65“ vor, das im folgenden Abschnitt auch als geeignete Vorgehensweise bei unangenehmen Mitteilungen dargestellt wird.)

Die Vorteile dieses alternativen Verfahrens sind:

- Der/die Berater/in kann störungsfrei argumentieren, ehe der Gesprächspartner möglicherweise Anlass zu Widerspruch sieht.
- Der/die Berater/in kann die fachliche Richtigkeit der Antwort besser prüfen, indem die relevanten Informationen über das Versicherungsleben ein zweites Mal aufgenommen und mit den Voraussetzungen für Rentenleistungen in Ruhe abgeglichen werden können.

Voraussetzung dafür, dass man ein solches Vorgehen realisieren kann, ist wie gesagt, dass man sich durch besserwisserisches Verhalten nicht zu vorschnellem Widerspruch verleiten lässt. Andernfalls ist man gefährdet, in die Falle von „Nein-Doch-Spielen“ zu geraten. Dafür sorgt der ganz universelle menschliche Anspruch darauf, sein Gesicht zu wahren. Dieser Anspruch ruft den Wunsch hervor, Recht zu bekommen, verselbständigt sich leicht, macht blind für eine nüchterne Betrachtung der Sachverhalte und für die eigentlichen Gesprächsaufgaben. Interaktionsmuster des oben genannten Typs entwickeln damit eine Eigendynamik, die durch eine kontinuierliche Verkleinerung von Handlungsspielräumen der Gesprächspartner gekennzeichnet ist – als würde sich eine Schlinge um den Hals immer fester zuziehen. Aus einer solchen Lage kann man sich nur selten selbst befreien, ohne sich am Ende paradox zu verhalten oder gar die kooperativen Grundlagen eines Gesprächs aufzugeben. (Den theoretischen Hintergrund dieser Aussagen habe ich im Kapitel 2.4. im Zusammenhang mit dem Konzept des „rituellen Gleichgewichts“ ausgeführt.)

Zusammenfassung und Schlussfolgerungen:

Der Versicherte zeigt im Verlauf der eben betrachteten Gesprächspassagen zunehmend „besserwisserische“ Verhaltensweisen. Zu Beginn des Gesprächs lassen seine Aktivitäten auch noch andere Deutungen zu. Die Beraterin scheint sich aber zu einem frühen Zeitpunkt auf eine Einordnung ihres Gesprächspartners als „Besserwisser“ festgelegt zu haben. Darauf deuten bereits einige ihrer Reaktionen am Anfang hin. Spätere Reaktionen sind durch vorschnellen, und fachlich letztlich nicht gerechtfertigten, Widerspruch zu Annahmen des Versicherten gekennzeichnet. Dies trägt – ganz im Sinne des bekannten Phänomens der sich selbst erfüllenden Prophezeiung – dazu bei, dass er zunehmend tatsächlich „besserwisserisches“ Verhalten zeigt. Das auf diese Weise etablierte Interaktionsmuster führt zu einer Einschränkung der Handlungsmöglichkeiten der Beraterin: Es gelingt ihr nicht, ihre Aussage störungsfrei zu begründen.

Für den Umgang mit (vermeintlichen) Besserwissern legt das Missgeschick dieser Beraterin nahe:

- kein Vorurteil auszubilden, dass ein (älterer) Berufskollege sich wie ein Besserwisser verhalten wird,
- sich nicht vorschnell auf eine Deutung von Gesprächsverhalten als „besserwisserisch“ festzulegen,
- das Gespräch nicht als Machtkampf zu sehen, den man gewinnen muss, d.h. auch, dem „Stachel des Widerspruchs“ zu trotzen, den besserwisserisches (oder als solches wahrgenommenes) Verhalten hervorlockt,
- stattdessen sich an den Chancen zu orientieren, die das Expertenwissen des Gesprächspartners mit sich bringt (zum Beispiel dass er sein Anliegen und die dafür relevanten biographischen Informationen institutionsgerecht zu formulieren vermag und dem Berater dadurch das Verständnis erleichtert),
- Antworten *induktiv* zu entwickeln (insbesondere, wenn sie für den Gesprächspartner unangenehm sein könnten), d.h. sie an das Ende einer Argumentationskette zu stellen.

5.4. Unangenehme Mitteilungen machen

Auch wenn sich die Beraterin im vorigen Beispiel irrtümlich in die Rolle der Übermittlerin einer „schlechten“ Nachricht begibt: Die Situation, dem Versicherten etwas sagen zu müssen, was dessen Wünschen oder Erwartungen widersprechen und bei ihm negative Gefühle hervorrufen könnte, kommt im Alltag eines Rentenberaters häufig vor. Die Rede ist von Situationen, in denen der Berater darüber informieren muss, dass der Versicherte die Voraussetzungen für eine (bestimmte) Rente nicht erfüllt, dass er der Versicherungspflicht unterliegt, dass er Beiträge nachzahlen muss etc. Vor allem Neulinge im Geschäft der Rentenberatung fürchten diese Situation; sie wollen sich – ganz entgegen dem Vorurteil – nicht als sture „Bürohengste“, sondern gute Menschen zeigen. Die Aufgabe, eine negative Mitteilung zu überbringen, erscheint da eher hinderlich.

Werfen wir zunächst kurz einen Blick darauf, wie wir die kommunikative Aufgabe, jemandem eine unangenehme Mitteilung zu machen, in unserem privaten Alltag bewältigen. Dort stellt sie sich zum Beispiel, wenn wir eine Einladung ablehnen oder jemandem eine Bitte abschlagen müssen, oder wenn uns eine Person veranlasst, etwas an ihr zu beurteilen (und unser Urteil nicht rundherum positiv ausfällt). Meistens befinden wir uns in dem Zwiespalt, dass unsere Mitteilung das „Gesicht“ oder die Gefühle unseres Gegenübers verletzen kann, dass wir genau dies aber vermeiden wollen.

Die Techniken, mit denen man im Alltag diesen „Konflikt“ zu lösen versucht, sind vielfältig:

- **Vermeiden:** Wenn sie können, meiden Menschen solche Situationen.
- **Verzögern:** Ist Vermeidung nicht möglich, wird die unangenehme Mitteilung häufig hinausgezögert, z.B. *äh, naja, ich weiß nicht so richtig, aber wenn ich`s mir genau überlege und du wirklich meine ehrliche Meinung hören willst...*
- **Eingeschränkte Zustimmung vorausschicken:** Der unangenehmen Mitteilung (ggf. Widerspruch zu einer Auffassung des Gesprächspartners) wird ein Ausdruck der Übereinstimmung mit dem Gesprächspartner vorausgeschickt, z.B. *Ich gebe Ihnen grundsätzlich Recht, dass die Politik im Punkt X versagt hat, aber ich bin nicht der Meinung wie Sie, dass....* Häufig verrät der Zustimmungsteil der Äußerung schon, dass es sich nur um eine eingeschränkte Zustimmung handelt, dass also Widerspruch

- **Die Perspektive/ Sichtweise des Anderen übernehmen:** Der unangenehmen Mitteilung wird vorangestellt, dass man sich in die Lage des Anderen hineinversetzen kann, dass man seine Auffassung aus seiner Perspektive verstehen kann, z.B. *Ich kann mir vorstellen, dass Sie das aus Ihrer Sicht jetzt sehr ungerecht finden. In meiner Rolle als X muss ich Ihnen aber sagen...*
- **Das Unangenehme verborgen oder indirekt ausdrücken:** Statt einen angekündigten Besuch zum Beispiel direkt mit den Worten *Nein, ich möchte nicht, dass du mich (morgen) besuchst* abzuwehren, wird gesagt *Ich habe gerade ziemlich viel Stress, oder Ähnliches.*
- **Das Unangenehme abschwächen:** Wir zeigen unserem Gesprächspartner, dass die Nachricht gar nicht so unangenehm ist, wie sie zunächst erscheint; wir stellen eine Kompensation in Aussicht; wir kennzeichnen den Inhalt der unangenehmen Mitteilung als *Möglichkeit*; oder wir versuchen, unserem Gegenüber einen Teil der Konsequenzen abzunehmen, die mit der unangenehmen Mitteilung verbunden sind. All dies läuft darauf hinaus, das Ausmaß des Negativen in der Mitteilung abzuschwächen.

Die Aufzählung ließe sich ergänzen, es geht hier aber nicht um Vollständigkeit. Einige der genannten Techniken weisen gemeinsame Merkmale auf. So sind die Ja-Aber-Technik und das Verfahren der vorangestellten Perspektivenübernahme mit einem Aufschub der unangenehmen Mitteilung (Verzögerung) verbunden. Häufig werden mehrere dieser Techniken im Zusammenhang eingesetzt.

Der Ihnen schon aus dem Abschnitt 2.4. bekannte Soziologe Erving Goffman erfasst solche Techniken unter dem Begriff „Interaktionsrituale“. Indem wir diese Techniken anwenden, zeigen wir unserem Gegenüber, dass wir die mit der schlechten Nachricht potenziell verbundene Gesichts- oder Gefühlsverletzung vermeiden möchten. Anders gesagt, wir bekunden damit Wertschätzung ihm gegenüber, und zwar unabhängig davon, ob wir den Gesprächspartner tatsächlich persönlich schätzen. Wir folgen mit ihrer Anwendung gesellschaftlichen Konventionen; in ihnen ist gewissermaßen die Erfahrung geronnen, dass zwischenmenschliche Kommunikation, wie das Zusammenleben von Menschen überhaupt, ein bestimmtes Maß an Wertschätzung voraussetzt (siehe Abschnitt 2.4.).

Anhand der folgenden drei Beispiele soll deutlich werden, dass all diese Techniken auch in Rentenberatungen zum Einsatz kommen, und mit welchen Chancen und Risiken sie hier verbunden sind.

Beispiel 23 „Pflichtversichert“:

Das erste Beispiel ist ein Ausschnitt aus dem Gespräch mit dem ungarischen Gastprofessor, den Sie schon aus den Abschnitten 4.3.5.1. und 4.4.2.2. kennen. Dieser Ausschnitt ist sehr umfangreich, für die folgende Betrachtung ist aber nicht der genaue Wortlaut jeder einzelnen Sequenz wichtig. Deshalb verzichte ich darauf, das platzraubende Transkript einzufügen, und fasse stattdessen die relevanten Fakten und Ereignisse wie folgt zusammen:

Während der Bearbeitung seines Anliegens stellt sich eher zufällig heraus, dass der Versicherte nebenberuflich an einer Hochschule als Lehrbeauftragter tätig ist. Die Beraterin geht dieser Information nach und verschafft sich durch einige Nachfragen (z.B. nach der Anzahl der Wochenstunden) ein genaueres Bild von dieser Tätigkeit. Im Ergebnis muss sie dem Versicherten - nach ca. 20 sehr harmonischen Gesprächsminuten – mitteilen, dass er in seiner Tätigkeit als Lehrbeauftragter der Versicherungspflicht unterliegt. Sie bearbeitet diese Aufgabe zunächst mit folgender Formulierung: *Da haben wir jetzt aber `n Problem mit. Weil Sie sind ja normalerweise als Dozent auch pflichtversichert.*

Der Versicherte widerspricht zunächst, dass das für Lehrbeauftragte nicht gelte, und verweist auf entsprechende Schreiben der Hochschule. Die Beraterin entgegnet: *Ich wüsste nicht, wie die das hinkriegen sollen bei dieser Menge an Wochenstunden. Weil Sie verdienen mit Sicherheit mehr als 400 Euro, denk ich mal.* Der Versicherte bestätigt dies (er läge knapp über 400 Euro). Die Beraterin reagiert mit einem langen Seufzer, was ihn zu der Frage veranlasst: *Soll ich was mit der Hochschule klären?* Diesem Gedanken stimmt die Beraterin zu: *Wüрд` ich Ihnen dringend anraten.* Nachdem sie noch einmal den gesetzlichen Hintergrund erklärt hat, sagt der Versicherte, dass er dies zum ersten Mal höre, und fügt die Frage hinzu: *Okay, was können wir tun?* Sie antwortet: *Man muss es auf jeden Fall klären lassen. Das Problem ist, wenn unser Ergebnis lautet, dass Sie in dieser Tätigkeit pflichtversichert waren, dann müssen Sie über vier Jahre zurück Beiträge nachzahlen. Da müsste man sich halt mit der Uni vorher einigen, wie man das regeln will. Weil das ist dann ein richtiger Batzen an Geld.*

Der Versicherte schlägt daraufhin vor, sofort die Hochschule anzurufen, was die Beraterin abwehrt mit den Worten: *Bitte*

nicht, bitte nicht, weil dann muss ich einen offiziellen Vermerk darüber schreiben, und ich würde Sie erst mal bitten, das selber zu klären. Und eine Minute später: Ich will Ihnen da keine Türen zuschlagen, eigentlich wink` ich gerade mit dem Eiffelturm vor Ihnen rum. Klären Sie es bitte erst mal selber mit der Uni beziehungsweise bitten Sie die Uni, dieses Beschäftigungsverhältnis klären zu lassen. Denken Sie daran, wir können vier Jahre zurück Beiträge fordern und fordern dann `n Regelbeitrag, der liegt bei um die 400 Euro pro Monat. Nach einer nochmaligen Wiederholung der Bitte um Klärung und einer scherzhaften Sequenz über die Unschuld des Versicherten sagt sie Ich schreib da jetzt auch nichts von rein. Es ist immer netter, wenn Sie sich dann melden.

Die anschließende Frage des Versicherten *Und was soll die Hochschule dann machen?* verrät, dass er bisher noch nicht verstanden hat, was genau geklärt werden soll. Während die Beraterin diese Frage damit beantwortet, dass es möglicherweise schon vergleichbare Fälle von „Fremddozenten“ und dementsprechend besondere Regelungen gibt, sagt sie *Es kann auch durchaus sein, dass alles in Ordnung ist, will ich ja gar nicht sagen...* und etwas später *Ich hoffe, ich wünsche für Sie, dass alles in bester Ordnung ist, dass die Uni das vernünftig gemacht hat, aber im Zweifelsfalle lassen Sie das prüfen.*

Für den Versicherten ist das Thema damit immer noch nicht beendet. Er äußert nun den Gedanken, dass im Fall der Versicherungspflicht die Hochschule die Beiträge nachzahlen müsste. Die Beraterin klärt ihn auf, dass und warum diese Annahme falsch ist.

Analyse:

Welche der oben genannten Verfahren bzw. Techniken lassen sich hier erkennen?

- **Verzögern:** Einen Teil der unangenehmen Mitteilung drückt die Beraterin zunächst direkt und unmissverständlich aus: *Da haben wir jetzt aber `n Problem mit. Weil Sie sind ja normalerweise als Dozent auch pflichtversichert.* Wie schwer aber ihr Inhalt wiegt, dass es sich um einen größeren Betrag handelt, den der Versicherte ggf. nachzahlen muss, erfährt der Versicherte erst später und nur mit allmählicher Konkretisierung: Zunächst ist nur von vier Jahren die Rede, auf die sich die rückwirkende Beitragsforderung beziehen kann, und von einem „richtigen Batzen Geld“. Zwischen dieser Information und der Konkretisierung, dass es um einen monatlichen Regelbeitrag von 400 Euro geht (der für vier Jahre zurückgefordert werden kann), liegen eineinhalb Minu-

ten. Dann vergehen noch einmal zwei Minuten, ehe der Versicherte (auf seine Nachfrage) erfährt, dass die Beiträge im Fall seiner Versicherungspflicht nicht von der Uni, sondern von ihm selbst gefordert werden würden. **Die bittere Medizin wird gleichsam in kleinen Portionen verabreicht; das Verfahren hat damit Ähnlichkeit mit der Verzögerungstechnik.** In der Alltagssprache kennen wir für diese Variante auch den Ausdruck „Salami-Taktik“.

- **Abschwächen:** Die Beraterin erweckt an mehreren Stellen den Eindruck, als hätte ihre Mitteilung vorläufigen Charakter. Bereits in ihrer ersten Formulierung (*Da haben wir jetzt aber `n Problem mit. Weil Sie sind ja normalerweise als Dozent auch pflichtversichert*) signalisiert sie die Möglichkeit, dass der Fall des Ungarn eine Ausnahme darstellen könnte. Verantwortlich dafür ist das Wörtchen *normalerweise*. Erst recht entsteht dieser Eindruck, wenn sie den Versicherten wiederholt bittet, die Angelegenheit zunächst mit der Uni zu klären. Das heißt, es gibt etwas, das offen ist – ein Schlupfloch? Direkter kommt dies zum Ausdruck, wenn sie später sagt *Ich will Ihnen da keine Türen zuschlagen*. Gegen Ende räumt sie die Möglichkeit ein, dass ihr Gesprächspartner keiner Versicherungspflicht unterliegt: *Es kann auch durchaus sein, dass alles in Ordnung ist, will ich ja gar nicht sagen*. Und schließlich: Indem die Beraterin auf einen Vermerk in ihrem elektronischen Gesprächsprotokoll verzichtet, fördert sie die Bedingungen dafür, dass der Inhalt ihrer negativen Mitteilung nur eine Möglichkeit bleibt (metaphorisch oder mit den Worten der Beraterin gesagt: dass die Tür offen bleibt). Insgesamt können wir darin ein Abschwächungsverfahren im oben beschriebenen Sinne erkennen: **Der Inhalt der Nachricht wird als *Möglichkeit* dargestellt, und damit wird das Ausmaß des Negativen – für den Moment des Gesprächs zumindest - heruntergespielt.**

Die Vor- und Nachteile bzw. Chancen und Risiken dieser Verfahren sind in diesem Kontext die Folgenden:

	Vorteile / Chancen	Nachteile / Risiken
Verzögerung	Wertschätzung durch schonungsvolle Übermittlung; bei gleichzeitiger Klarheit der Mitteilung, dass auf den Versicherten ein Problem zukommt, mit dem er sich beschäftigen muss.	Das Ausmaß des Problems, das Gewicht der negativen Mitteilung, dringt eher zufällig – aufgrund der Nachfragen des Versicherten - ans Tageslicht. Die Beraterin stellt nicht von sich aus sicher, dass der Versicherte hier vollständig informiert wird. Anders gesagt: Es besteht die Gefahr, dass das Verfahren „Verzögerung der unangenehmen Mitteilung“ gar nicht vollständig ausgeführt und zu einer Variante von „Vermeiden“ wird.
Abschwächung	Wertschätzung durch schonungsvolle Übermittlung. Es entspricht auch ihrer Rolle als Beraterin, die Möglichkeit offen zu lassen, ob der Versicherte tatsächlich als pflichtversichert angesehen wird. Eine genaue Prüfung und Entscheidung erfolgt nie im Rahmen der Beratung, sondern durch die Leistungsabteilung.	Mit dem Verzicht auf einen Vermerk verstößt die Beraterin gegen die Vorschrift und gegen den Grundsatz der Gleichbehandlung (siehe Kapitel 3), der sich in dieser Vorschrift ausdrückt. Ihre Schonung des einen, gerade vor ihr sitzenden, Versicherten könnte zu Lasten der anderen Mitglieder der Versichertengemeinschaft gehen.

Zwischenfazit und Schlussfolgerungen:

Die Beraterin verwendet hier in bester Absicht gegenüber ihrem Gesprächspartner zwei Varianten von Techniken, mit denen auch im Alltag unangenehme Mitteilungen überbracht werden: die Verzögerung (hier in der Variante „Portionierung“ bzw. „Salami-Taktik“) und die Abschwächung. Aufgrund der damit verbundenen Wertschätzung erhält sie die gute Atmosphäre aufrecht, in der das Gespräch bis dahin stattgefunden hat. Dies ist eine Grundlage dafür, dass sie dem Versicherten störungsfrei die gesetzlichen Grundlagen vermitteln kann und dass er sich kooperativ an der Bearbeitung dieser Gesprächsaufgabe beteiligt.

Aus der Darstellung der Nachteile der „**Salami-Taktik**“ darf nicht der Schluss gezogen werden, dass sie in der Rentenberatung generell vermieden werden sollte. Allerdings ist sie **nur zu empfehlen, wenn sie ganz bewusst als solche eingesetzt wird**, d.h. wenn die schrittweise Formulierung aller zugehörigen Teil – bzw. konkretisierenden Informationen nicht dem Zufall überlassen wird. Auch dann besteht noch das Risiko, „unterwegs“ die Kontrolle über das Verfahren zu verlieren (z.B. wenn der Gesprächspartner Zwischenfragen stellt, die in eine andere Richtung führen).

Schließlich zeigt das Beispiel, **dass der Anwendung bestimmter Techniken im Kontext der öffentlichen Verwaltung bzw. gesetzlichen Rentenversicherung Grenzen gesetzt sind**. Anders als im privaten Alltag obliegt es hier nicht der persönlichen Entscheidung, seinem Gegenüber unangenehme Dinge abzunehmen, wenn dies auf Kosten von Dritten (hier der anderen Mitglieder der Versichertengemeinschaft) gehen könnte. Damit sei nicht gesagt, dass alle denkbaren Varianten der „Abschwächungs-Technik“ prinzipiell unbrauchbar sind für die Rentenberatung. Es kommt dabei auf die konkrete Realisierung an. Gehört zur Realisierung ein Verstoß gegen die Vorschriften, so ist das Verfahren ungeeignet. Im Beispiel „Pflichtversichert“ wäre die Abschwächungstechnik auch ohne den Verzicht auf den Vermerk realisierbar gewesen. Denn es entspricht der Arbeitsteilung zwischen dem Außendienst und den Leistungsabteilungen, dass in der Beratung getroffene Aussagen über Rentenansprüche und Beitragspflichten eines Versicherten vorläufigen Charakter haben und durch die zuständige Leistungsabteilung zu prüfen sind. Diesen Umstand können Sie als Berater/in zur Abschwächung einer unangenehmen Mitteilung ausnutzen.

Eine ganz andere Fallstruktur liegt bei dem folgenden Beispiel vor:

Beispiel 24 „Für eine Frau sehr ungewöhnlich“:⁶⁶

01 B: So, Frau Herbst, viel Vorrede, jetzt sind Sie dran.
02 V: Ja, ich wollte mich nur mal erkundigen, ob ich jetzt defini-
03 tiv mit 60 in Rente gehen kann. Dann habe ich auch 45
04 Erwerbsjahre voll (B: mhm), und da man ja so nicht mehr
05 sicher ist und unsicher ist, was überhaupt noch passiert,
06 wie das überhaupt so aussieht, ob ich nun wirklich noch
07 bis 63 arbeiten muss.
08 B: Mhm. Ja, grundsätzlich von den Versicherungszeiten ist
09 es kein Problem. Wie Sie ja schon sagten, 45 Jahre wer-
10 den Sie ja dann zusammen haben (V: mhm), ist natürlich
11 `ne immens lange Zeit, vor allem, ich sag mal, für `ne
12 Frau sehr ungewöhnlich (V: eben), kommt sehr selten vor,
13 aber- (V: ich hab nie Pausen gemacht) Ja. Problem ist
14 nur, dass die 45 Jahre leider bei Ihrem Geburtsjahrgang
15 keine Rolle spielen, dass Sie dadurch vielleicht ohne Kür-
16 zung in Rente gehen könnten oder so. Das war zwar mal
17 ganz kurz mal im Gespräch, aber dann hat sofort, weil es
18 war ja was Positives, hat sofort die Opposition gesagt „so
19 und hier ist nicht, woll`n wir nicht“, hm. Das bedeutet aber
20 nicht, dass Sie nicht mit 60 Jahren in Rente gehen kön-
21 nen. Die Voraussetzung für die Altersrente für Frauen ist
22 ja, dass Sie fünfzehn Beitragsjahre insgesamt haben,
23 dass Sie nach dem vierzigsten zehn Jahre haben müs-
24 sen, ist klar, bei der Versicherungsdauer, dass Sie die
25 Voraussetzungen erfüllt haben, Sie können also mit 60
26 Jahren mit `ner Kürzung von 18 Prozent in Rente *gehen*.

Analyse:

Auch dieses Beispiel zeugt von dem Bemühen, eine unangenehme Mitteilung schonend bzw. wertschätzend zu überbringen. Die negative Botschaft besteht hier darin, dass – entgegen der Annahme der Versicherten - ein Rentenbeginn im Alter von 60 Jahren mit Kürzungen verbunden wäre. Hier kommen folgende **Verfahren** der schonenden Übermittlung zum Einsatz:

- **Eingeschränkt zustimmen:** Die Versicherte wünscht sich offensichtlich, mit 60 Rente beziehen zu können, und scheint davon

⁶⁶ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

auszugehen, dass dies nach 45 Jahren Erwerbstätigkeit uneingeschränkt möglich ist. Der Berater beginnt in den Zeilen 8-10 damit, die Versicherte in dieser Annahme zu bestätigen (*Ja, grundsätzlich von den Versicherungszeiten ist es kein Problem. Wie Sie ja schon sagten, 45 Jahre werden Sie ja dann zusammen haben*). Gleichwohl deutet seine Zustimmung bereits auch eine Einschränkung an (*grundsätzlich von den Versicherungszeiten*).

- **Verzögern:** Dies und das anschließende Kompliment über ihre außergewöhnlich umfangreiche Zeit der Erwerbstätigkeit (Zeilen 10-12) bewirken einen Aufschub der negativen Botschaft.
- **Bedauern:** Die eigentliche negative Botschaft in den Zeilen 13-15 wird mit einem *leider* versehen. (*Problem ist nur, dass die 45 Jahre leider bei Ihrem Geburtsjahrgang keine Rolle spielen*).
- **Perspektive des Gesprächspartners übernehmen:** Die Äußerung über die Debatte in der Politik (Zeilen 16-19) ist nicht so überflüssig, wie sie auf den ersten Blick erscheinen mag. Der Berater könnte damit sein Verständnis ausdrücken wollen, dass und wie die Versicherte zu ihrer Annahme (s.o.) gekommen ist. Allerdings lenkt dieser Ausflug in die Politik etwas ab.
- **Verbergen:** Im Anschluss daran relativiert der Berater die o.g. negative Mitteilung (*Das bedeutet aber nicht, dass Sie nicht mit 60 Jahren in Rente gehen können...*). Die letztlich aber bleibende negative Mitteilung, nämlich dass Abzüge in Kauf genommen werden müssen, wird in der Fazit-Äußerung (*Sie können also mit 60 Jahren mit `ner Kürzung von 18 Prozent in Rente gehen*) nicht klar in den Vordergrund gerückt. Sie versteckt sich gewissermaßen in der Mitte des Satzes und hinter der Hauptbetonung auf dem Wort *gehen*. Deutlicher wäre die negative Nachricht bei folgender Formulierung und Betonung: *Sie können also mit 60 Jahren in Rente gehen, das wäre dann allerdings mit einer Kürzung von 18 Prozent verbunden.*

Zum Glück hat die Versicherte in diesem Gespräch die Botschaft trotzdem richtig verstanden. Vielen Hörern aber, denen ich diesen Ausschnitt vorgespielt habe, ist nicht klar geworden, worin die Antwort des Beraters bestand. Ich gehe nicht davon aus, dass der Berater die Information über die Kürzung bewusst in den Hintergrund gerückt hat, um die Versicherte zu schonen. Vielmehr zeigt das Beispiel ein Phänomen, das häufig auch bei unangenehmen Mitteilungen im Alltag vorkommt: **Das Bemühen um Schonung, der Einsatz der dafür verfügbaren Techniken, geht häufig auf Kosten der Klarheit der Mitteilung. Im Alltag kann man dies zuweilen in Kauf nehmen, in der Rentenberatung jedoch nie!**

Bei einigen Techniken liegen die Kosten für die Klarheit im Wesen der Technik selbst. Das gilt vor allem für indirekte Äußerungen wie *Ich habe viel zu tun* statt *Besuch mich bitte nicht* (s.o.). Indirektheit ist für unangenehme Mitteilungen in der Rentenberatung deshalb eine ungeeignete Strategie, in der Regel.

Andere Techniken können aus anderen Gründen zu Lasten der Klarheit gehen. Hier, für das eben vorgestellte Beispiel, sind zwei Gründe zu nennen:

- Der Berater realisiert in diesem Gespräch einen etwas „schnoddrigen“, vielleicht der Routine geschuldeten, Erklärungsstil. Er redet sehr schnell, gleichsam „ohne Punkt und Komma“, und überspringt Schritte, die für das Verständnis des Sachverhalts durch einen rentenrechtlichen Laien eigentlich notwendig wären. So z.B. erfordert das Verständnis der Information, dass die Versicherte die Voraussetzungen für die Altersrente für Frauen erfüllt, das Wissen über die Existenz einer entsprechenden Rentenart. Dies kann m.E. nicht ohne Weiteres vorausgesetzt werden; es hätte in einem eigenen Informationsschritt bereitgestellt werden müssen.
- Der Berater schickt seiner Antwort eine Botschaft voraus, die „negativer“ als nötig klingt: Die Äußerung in Zeile 13 ff. *Problem ist nur, dass die 45 Jahre leider bei Ihrem Geburtsjahrgang keine Rolle spielen, dass Sie dadurch vielleicht ohne Kürzung in Rente gehen könnten oder so* hört sich zunächst so an, als hätte die Versicherte mit 60 Jahren noch gar keinen Rentenanspruch erworben. Zu diesem Eindruck trägt u.a. die problematisierende Einleitung *Problem ist nur* bei. Das Element *ohne Kürzung* soll die negative Nachricht sicher relativieren. Aber ähnlich wie später in Zeile 25 wird dieses Element so versteckt, dass man die Relativierung kaum wahrnimmt. So wirkt die Mitteilung zunächst negativer, als ihr Inhalt tatsächlich ist. Dadurch wird beim Hörer ein irreführendes Erwartungsschema für die folgenden Äußerungen aufgebaut. Dies erschwert nicht nur das Verständnis der eigentlichen (ja gar nicht so negativen) Botschaft, sondern birgt auch Risiken für eine störungsfreie Übermittlung und Begründung der eigentlichen Antwort. (Ich erinnere an das Beispiel „drrrr“ im vorigen Abschnitt.)

Mit dem folgenden Alternativvorschlag soll deutlich werden, dass die Anwendung der o.g. Verfahren nicht auf Kosten der Klarheit der Mitteilung gehen muss.

Alternative:

01 B: Ja, das ist ja wirklich eine immens lange Zeit, 45 Jahre,
02 vor allem, ich sag mal, für `ne Frau sehr ungewöhnlich,
03 kommt sehr selten vor. Und Sie haben damit auch auf je-
04 den Fall einen Anspruch erworben, schon mit 60 Jahren
05 in Rente zu gehen. Allerdings mit einer gewissen Ein-
06 schränkung: Neben der Anzahl an Versicherungsjahren
07 müssen immer noch weitere Voraussetzungen erfüllt sein.
08 Um zum Beispiel schon mit 60 Jahren eine Rente *ohne*
09 *Kürzungen* erhalten zu können, spielt der Geburtsjahr-
10 gang eine Rolle. Und Versicherte Ihres Geburtsjahrgan-
11 ges haben leider mit 60 Jahren noch keinen Anspruch auf
12 eine Rente *ohne Kürzung*. Es sieht aber so aus, als ha-
13 ben Sie alle Voraussetzungen erfüllt für eine *Altersrente*
14 *für Frauen*. Das ist eine Rente, die Sie ab dem 60. Le-
15 bensjahr in Anspruch nehmen können, die aber mit einer
16 *Kürzung* verbunden ist, und zwar *von 18 Prozent*. Vor-
17 aussetzung für diese Rente ist, dass 15 Jahre lang Bei-
18 träge in die Rentenversicherung eingezahlt worden sind,
19 zehn Jahre davon *nach* dem 40. Lebensjahr. Soweit ich
20 Ihren Versicherungsverlauf gerade überschaue, habe ich
21 den Eindruck, dass Sie alle Voraussetzungen für eine Al-
22 tersrente für Frauen erfüllen. Lassen Sie uns jetzt aber
23 noch einmal gemeinsam Ihren Versicherungsverlauf
24 durchgehen, um ganz sicher zu sein...

Der Anfang zeigt, dass man mit einer Zustimmung zur Darstellung der Versicherten beginnen kann, ohne zugleich auch eine Einschränkung zu formulieren. (Da solche Einschränkungen die negative Botschaft ankündigen, sind sie mit dem Risiko verbunden, den Zuhörer von vornherein auf „Widerspruch“ einzustimmen. Dies kann wie beim Beispiel des DO-Angestellten zu Störungen der Aktivitäten des Sprechers führen.) Beginnt man auf diese Weise mit den positiven Elementen der Antwort auf die Versichertenfrage, kann man auch auf die Demonstration von Verständnis für den Irrtum der Versicherten (auf den Ausflug in die Politik, s.o.) verzichten. Dies fördert einen systematischen Aufbau der Antwort, zugunsten der Klarheit auch bezüglich ihrer negativen Aspekte.

Angemessenheit auf der „Beziehungsebene“ muss also nicht auf Kosten von Klarheit gehen. Dies zeigt auch das folgende Gesprächs-Beispiel. Es macht sogar deutlich, dass man bei einem be-

stimmten Aufbau der Darstellung auf die o.g. Techniken weitgehend verzichten kann, ohne Verluste auf dem „Beziehungskonto“.

Beispiel 25 „Rentenanspruch erst mit 65“⁶⁷

01 B: Frau Simon, mein Name ist Jurisch, haben Sie schon ge-
02 sehen, womit kann ich Ihnen helfen.
03 V: Ja, es geht darum, also ich hab jetzt Bescheid bekommen
04 über meine Rente, und zwar geht es mir darum, ich könn-
05 te frühestens mit Rentenabschlag am 1.12. 2004, weil ich
06 im November 60 werde, Rente bekommen, aber mit Min-
07 derung, ist ja klar, aber das haben Sie ja (LACHEND)
08 auch alles da. (3 SEKUNDEN PAUSE.) Und ich beabsich-
09 tige auch nicht mehr berufstätig zu werden/
10 B: Mhm. Gut, ich werf mal als erstes einen Blick in Ihr Versi-
11 cherungskonto, dann (TIPPT) (V: ja, mhm) kann ich Ihnen
12 da auch was zu erzählen (15 SEKUNDEN PAUSE). Das
13 Konto ist bei Ihnen gerade frisch geklärt worden, ne? (V:
14 Ja.)
15 Der Bescheid, den Sie da bekommen haben, war ja das
16 Ergebnis dieser Kontenklärung. (V: Ja.) Demnach gehe
17 ich mal davon aus, dass die Zeiten auch vollständig sind
18 (V: ja), die wir Ihnen da aufgeführt haben. Das Letzte, was
19 wir haben, sind die Kindererziehungszeiten, ne? (V: Ja.)
20 Danach waren Sie nicht mehr berufstätig. (V: Nein.) Und
21 die ersten Zeiten, die wir gespeichert haben, sind die
22 nachgezählten Beiträge aus der Heiratserstattung. (V:
23 Genau, mhm.) So dass wir damit insgesamt auf 68 Mona-
24 te Beitragszeiten kommen und insgesamt an Monaten,
25 die wir anrechnen, auf 216 Monate. Das heißt, jetzt ist Ih-
26 nen hier in dem Bescheid dargestellt worden, wann wel-
27 che Altersrente frühestmöglich in Anspruch genommen
28 werden kann. (V: Ja, mhm.) Den Abschnitt den Sie, ich
29 sag mal, da gerade hatten, da geht`s dann darum, wann
30 Sie vom Jahrgang her die Altersrente für Frauen bei
31 spielsweise frühestmöglich in Anspruch nehmen können.
32 (V: Ja.) Um auf so ein Datum abzustellen, muss man aber
33 erst prüfen, welche Voraussetzungen Sie für welche Ren-
34 tenart erfüllen. (V: Mhm.) Die einzelnen Rentenarten ha-
35 ben unterschiedliche Voraussetzungen. Und bei allen Al-
36 tersrenten, die vor dem 65. Lebensjahr beginnen, sind`s,
37 sag ich mal, zusätzliche Voraussetzungen. Grundvoraus-
38 setzung für einen Rentenanspruch ist erst mal, dass Sie
39 60 Monate Beitragszeit haben müssen. Die haben Sie ja,

⁶⁷ Erläuterungen zur Notationsweise der Gesprächsbeispiele finden Sie im Anhang.

40 ich hab gesagt, 68 Monate. Für Renten, die eben vorher
 41 beginnen, sind zusätzliche Voraussetzungen erforderlich.
 42 Bei der Altersrente für Frauen müssen Sie insgesamt 15
 43 Jahre mit Beiträgen haben, 118 Monate. (V: Mhm.) Die
 44 hätten wir bei Ihnen ja nicht, weil wir nur 68 (V: ja) Monate
 45 haben. (V: Mhm.) Dann können wir die/ dann kommt die
 46 Altersrente für Frauen für Sie schon nicht in Frage. (V:
 47 Mhm.) Dann gibt's noch ne Altersrente wegen Arbeitslo-
 48 sigkeit oder `ne Altersteilzeit, da ist dasselbe, die baut
 49 darauf auf, dass Sie 15 Jahre Beitragszeit brauchen. Die
 50 Altersrente für langjährig Versicherte, dafür brauchen Sie
 51 35 Versicherungsjahre, auf die alles angerechnet wird, für
 52 diese große Wartezeit. Da haben wir im Moment 216 Mo-
 53 nate, Sie bräuchten 420. Das heißt, da sind Sie auch so
 54 weit weg, dass das in den Jahren im Moment nicht mehr
 55 erreichbar ist. So dass ich Ihnen im Moment sagen muss,
 56 einen Rentenanspruch haben Sie erst mit dem 65. Le-
 57 bensjahr.

Ihnen ist sicher aufgefallen, dass der Berater im Unterschied zum vorigen Beispiel systematischer und in kleineren Schritten vorgeht:⁶⁸ Nach einem vorbereitenden Blick in das Versicherungskonto, in den er die Versicherte einbezieht (Zeilen 3-22), knüpft er in den Zeilen 25-31 zunächst an das Vorwissen der Versicherten an.⁶⁹ Er erklärt, wie die Aussage in dem Bescheid, auf die sie sich in ihrer Anliegensdarstellung bezogen hatte, zu verstehen ist (nämlich dass dort der *Jahrgang* als Voraussetzung für eine bestimmte Rente zur Debatte stand). In den Zeilen 32-40 stellt er das Hintergrundwissen bereit, das für die dann folgenden Schritte nötig ist:

- dass für unterschiedliche Rentenarten unterschiedliche Voraussetzungen erfüllt sein müssen (noch klarer wäre diese Aussage, wenn er das Wörtchen „weitere“ eingefügt hätte: *Um auf so ein Datum abzustellen, muss man aber erst prüfen, welche **weiteren** Voraussetzungen Sie für welche Rentenart erfüllen*),

⁶⁸ Im Abschnitt 4.4.1.1. habe ich auf diesen Gesprächsausschnitt als Beispiel dafür verwiesen, dass man weitgehend ohne Fachwörter auskommen kann. Dass der Berater am Ende einmal den Begriff „große Wartezeit“ verwendet, ist unkritisch, da er die für die Versicherte entscheidende Aussage kurz zuvor mit den Worten formuliert hat *Dafür brauchen Sie 35 Versicherungsjahre...*

⁶⁹ Dieser Blick in das Versicherungskonto als erster Schritt ist hier im Unterschied zu den Beispielen „Türkisches Lebensmittelgeschäft“ und „Die Zahnarthelferin“ im Abschnitt 4.3. angemessen und sinnvoll. Denn zum einen vollzieht sich dieser Schritt, *nachdem* die Versicherte ihr Anliegen geschildert hat, und zum anderen ist er für die Bearbeitung dieses Anliegens unmittelbar notwendig.

- dass für Renten, die vor dem 65. Lebensjahr beginnen, zusätzliche Voraussetzungen erfüllt sein müssen.

Darauf aufbauend geht er die Voraussetzungen der verschiedenen Rentenarten durch, wobei er weitgehend einheitlich verfährt: Er nennt zuerst die Voraussetzung, dann informiert er, was sich für die Versicherte entsprechend ihrer (Versicherungs-)Biographie ergibt. Das negative Fazit bezüglich der Altersrente für Frauen wird in einem gesonderten Satz anschließend noch einmal formuliert. Im Hinblick auf die folgenden Rentenarten (ab Zeile) variiert der Berater die Schrittfolge lediglich dahingehend, dass er das negative Fazit voranstellt (*dann gibt's noch ne Rente wegen Arbeitslosigkeit..., da ist dasselbe...*). Dadurch erreicht er – nach der ausführlichen „Vorbereitung“ - eine etwas zügigere Zuspitzung auf die negative Gesamtantwort hin, die er dann in Z. 37-40 zusammenfassend gibt. **Der Berater geht hier also induktiv vor.** Zur Erinnerung: Die Antwort auf die Frage der Versicherten wird als Fazit einer Argumentationskette dargestellt, deren einzelne Glieder im Vorfeld schrittweise eingeführt werden und die eine vorgegreifende Begründung der Antwort liefern. Diese Vorgehensweise unterscheidet sich von dem deduktiven - das Fazit voranstellenden, die begründenden Argumente nachliefernden - Vorgehen des Beraters im vorigen Beispiel. Bei alledem unterstützt der Sprecher hier die Systematik der Darstellung durch seine Sprechweise: Durch das etwas langsamere Sprechtempo, die Pausengestaltung und die Betonung verdeutlicht er, wie die einzelnen Elemente seiner Antwort zusammengehören (d.h. inwiefern mit dem nächsten Satz eine neue Information eingeführt wird und inwiefern diese mit der vorhergehenden Information verbunden ist).

Vorteile dieses Vorgehens:

Zunächst fördern diese Systematik und Sprechweise die **Unmissverständlichkeit** der unangenehmen Mitteilung, die der Berater hier machen muss. Die gesamte Äußerung klingt dabei keineswegs weniger wertschätzend als die im vorigen Beispiel. Und dies, obwohl der Berater hier sogar ganz auf abmildernde Techniken (z.B. Worte wie „leider“, Verfahren der Perspektivenübernahme) verzichtet. Mehr noch: seine Äußerung operiert mehr auf der Sachebene als das in den vorigen beiden Beispielen der Fall war. Wenn sie dennoch **auf der Beziehungsebene angemessen** wirkt, liegt das vor allem an ihrem **induktiven Aufbau** (s.o.). Er führt zu einer Verzögerung der unangenehmen Mitteilung und entspricht somit der Verzögerungstechnik als Interaktionsritual. Hier entsteht die Verzögerung aber, ohne dass bestimmte Äußerungen, die primär auf die Beziehungsebene gerichtet sind (z.B. Komplimente, Verstehensbekundungen, Zustimmungen) vorausge-

schickt werden. Verzögert wird allein durch Sachinformationen, die der Berater zur Begründung seiner Antwort ohnehin hätte liefern müssen. Das spart Zeit und vermeidet das Risiko, dass vorgeschaltete „Beziehungs-Äußerungen“ unglaubwürdig klingen. Und schließlich kann der Berater seine Antwort störungsfrei, weil im *Vorfeld* der negativen Mitteilung, begründen.

Nachteile/Gefahren:

Es ist denkbar, dass ein solches Vorgehen nicht unter allen Bedingungen mit den genannten Vorteilen verbunden ist. Sind zum Beispiel die Informationen, die zur Begründung der Antwort bzw. negativen Botschaft nötig sind, zu komplex, kann das auf Kosten der Geduld und Aufmerksamkeit des Gesprächspartners gehen.

An diesem Beispiel lässt sich schließlich ein weiterer Hinweis zum Umgang mit negativen Mitteilungen in der Rentenberatung entwickeln: Der Berater muss hier gar nicht so viel zusätzlichen Aufwand betreiben, damit seine Mitteilung auf der Beziehungsebene angemessen ist. **Oft hat es der Rentenberater im Fall unangenehmer Mitteilungen leichter als so mancher Akteur in einer heiklen Alltagssituation.** Die Möglichkeit, dass der Hörer eine sachlich negative Botschaft auch auf der Beziehungsebene negativ interpretiert, wächst mit der Verantwortlichkeit, die er dem Sprecher für den Inhalt zuschreiben kann. Entsprechend steigt oder fällt der Aufwand, den ein Sprecher investieren muss, damit eine unangenehme Mitteilung auf der Beziehungsebene angemessen wirkt. Wenn ich im privaten Alltag z.B. eine Einladung ablehne oder jemanden kritisiere, so steht dahinter meistens eine Entscheidung oder Bewertung, die ich selbst verantworte. Der Berater dagegen verantwortet die Hintergründe von unangenehmen Mitteilungen in der Rentenberatung nicht selbst. Es sind also die geringeren Verantwortlichkeiten für den Inhalt unangenehmer Mitteilungen, die deren Übermittlung in der Rentenberatung, im Vergleich zu manchen Alltagssituationen, im Grunde erleichtern.

Diese Erkenntnis darf freilich nicht blind machen für besonders schwerwiegende Fälle, etwa wenn die Nachricht einen emotional bzw. psychisch erkennbar instabilen Gesprächspartner erreicht, und / oder wenn mit der unangenehmen Mitteilung eine existenzbedrohende Konsequenz verbunden ist. Hier ist oft mehr (kommunikativer) Aufwand nötig, um dem Versicherten die Nachricht erträglicher zu machen. Zusätzlich zu den oben genannten Techniken ist hier angeraten, den Versicherten auf verfügbare Unterstützungsmöglichkeiten durch

andere Einrichtungen hinzuweisen und ihm - soweit dies im Rahmen der Rentenberatung möglich ist – den Zugang dazu zu erleichtern.

Zusammenfassung:

Mit unangenehmen Mitteilungen ist immer die Gefahr der Gesichtsverletzung beim Empfänger der Mitteilung verbunden. Dies versuchen wir in der Regel zu vermeiden, u.a. im Interesse der Aufrechterhaltung einer kooperativen Gesprächsbasis. Dazu

- drücken wir unser Bedauern aus,
- formulieren die unangenehme Mitteilung „scheibchenweise“ oder schwächen sie ab,
- beginnen wir mit einer eingeschränkten Zustimmung oder Beteuerung, uns in die Lage des Gegenübers hineinversetzen zu können (und zögern die negative Botschaft dadurch hinaus),
- oder formulieren wir die Nachricht indirekt.

Leider ist mit diesen Techniken eine Gefahr verbunden: Sie können auf Kosten der Klarheit der eigentlichen, unangenehmen Mitteilung gehen. (Mit der Konsequenz, dass z.B. die Person, die wir – wertschätzend – ausladen wollten, plötzlich doch vor unserer Wohnungstür steht.) In Alltagssituationen können wir dies zuweilen in Kauf nehmen, manchmal auch die Gefahr des Missverstehens besser einschätzen – je nachdem, wie gut wir den Empfänger der unangenehmen Mitteilung kennen. In der Rentenberatung ist dies nicht möglich. **Falls der Versicherte zu (Nach- oder Rück-)Zahlungen verpflichtet ist oder die Voraussetzungen für bestimmte Leistungen nicht erfüllt, muss er darüber in der Beratung unmissverständlich und vollständig informiert werden.** Das bedeutet, dass einige der im Alltag beliebten Verfahren wie das Vermeiden oder indirekte Ausdrücken der negativen Botschaft für die Rentenberatung ungeeignet sind.

Die anderen o.g. Techniken sind prinzipiell auch in der Rentenberatung geeignet; Chancen und Risiken hängen dabei von der je konkreten Realisierung des Verfahrens ab:

- Wir haben ein Beispiel diskutiert, in dem die Ausführung eines **Abschwächungsverfahrens** mit dem Nachteil verbunden war, gegen bestimmte Vorschriften zu verstoßen. Die Abschwächungstechnik kann aber sehr wohl auch im Einklang mit den Aufgaben und institutionellen Handlungsvorgaben des Beraters ausgeführt werden. So befindet sich der Berater ggf. in der vorteilhaften Situation, sich auf den Inhalt der unangenehmen Mitteilung nicht festlegen zu müssen und sie allein dadurch abschwächen zu können. Denn endgültige Aussagen/Entscheidungen

zu individuellen Fällen werden in den Leistungsabteilungen getroffen.

- Wer in der Rentenberatung die Strategie wählt, die unangenehme Nachricht **portionsweise** zu übermitteln (Salamitaktik), sollte sicherstellen, dass er auch am Ende ankommt. Es darf nicht dem Zufall, z.B. entsprechenden Nachfragen des Versicherten, überlassen werden, dass die Mitteilung in ihrem vollen Umfang übermittelt wird.
- Für Fälle, in denen Fragen nach bestimmten Rentenansprüchen negativ beantwortet werden müssen, empfiehlt sich das **induktive Vorgehen**. Dabei wird die Antwort am Ende, als Fazit einer Argumentationskette dargestellt, in der dem Versicherten schrittweise vermittelt wurde, welche Voraussetzungen für fragliche Rentenarten bestehen, und inwiefern er selbst diese Voraussetzungen erfüllt. Die Argumentation ist eine vorgreifende Begründung der Antwort. Dieses Vorgehen hat die gleichen Effekte auf der Beziehungsebene wie die Verzögerungstechnik (man fällt nicht mit der Tür ins Haus). Es operiert jedoch mit Sachinformationen, die der Berater zur Begründung seiner Antwort sowieso geben muss, statt mit vorgeschalteten Äußerungen auf der Beziehungsebene. Dies spart Zeit und wirkt im Behördenkontext oft glaubwürdiger. Außerdem ermöglicht die schrittweise Prüfung der Voraussetzungen – im Vergleich zum deduktiven Vorgehen, bei der die negative Antwort vorangestellt wird – eine „Qualitätssicherung“ der Antwort. Und schließlich ist im Vergleich zum deduktiven Vorgehen das Risiko, bei der Argumentation bzw. Begründung gestört zu werden, geringer.

6. Zusammenfassung - Leitfaden

6.1. Grundlagen der (Behörden-)Kommunikation: (Wie) Kann ich Missverständnisse und Kommunikationsstörungen vermeiden? (Kapitel 2 und 3)

(6.1.1) Missverständnisse und andere „Reibungsverluste“ gehören zum kommunikativen Austausch zwischen Menschen. Sie resultieren u.a. aus dem Wesen von Sprache (der prinzipiellen Mehrdeutigkeit sprachlicher Zeichen) und der unvermeidlichen Subjektivität menschlicher Wahrnehmung. Sie beziehen sich allerdings seltener auf die Sachebene und öfter auf die Beziehungsebene der Kommunikation als man gemeinhin annimmt. Zwischen Missverständnissen auf der Sachebene und solchen auf anderen Ebenen der Kommunikation (Beziehung, Selbstoffenbarung, Appell) bestehen vielfältige Wechselwirkungen. Z.B. derart, dass ein Missverständnis oder Konflikt auf der Beziehungsebene zu Meinungsverschiedenheiten auf der Sachebene führen oder in Form von sachbezogenen Unstimmigkeiten ausgetragen werden kann. (Siehe die Abschnitte 2.1. und 2.2.)

(6.1.2) Gespräche sind interaktive, d.h. durch aufeinander bezogene Aktivitäten von mindestens zwei Individuen zustande kommende, Ereignisse. Daraus folgt, dass unsere eigenen Möglichkeiten, den Gesprächsverlauf zu bestimmen bzw. zu kontrollieren, prinzipiell begrenzt sind. Denn Gesprächsverläufe werden auch durch die Reaktionen des Gegenübers mitbestimmt. Wie aber mein Gesprächspartner auf eine Äußerung von mir reagiert, hängt weniger davon ab, wie ich diese Äußerung gemeint habe, sondern davon, wie er sie interpretiert. Und dies stimmt aufgrund der Subjektivität unserer Wahrnehmungen und Interpretationen nie (ganz) überein. (Siehe die Abschnitte 2.2. und 2.3.)

(6.1.3) Viele Gesprächsentwicklungen – auch die negativen - lassen sich mit einem Interaktionsmechanismus erklären, der auf die Aufrechterhaltung eines Gleichgewichts bezüglich des Gesichts bzw. „Images“ der Gesprächspartner gerichtet ist. Dieses Gleichgewicht bildet die Grundlage für ein jedes Gespräch. Bei Störungen werden deshalb unweigerlich Ausgleichshandlungen in Gang gesetzt. Dieser an sich sinnvolle Mechanismus hat jedoch eine Kehrseite, die dann wirksam wird, wenn eine Gesichtsverletzung zum Zweck des „Ausgleichs“ mit einer Gesichtsverletzung „beantwortet“ wird. Menschen (und auch Rentenberater/innen) geraten recht schnell in die Falle solcher „aggressiven“ Ausgleichshandlungen – vor allem deshalb, weil sich die „Aggressionen“ bzw. gesichtsverletzenden Handlungen in der Regel zunächst subtil, d.h. nicht sofort erkennbar, vollziehen. Eine häufige

Konsequenz dieses unproduktiven Mechanismus ist, dass man die wesentlichen Gesprächsaufgaben aus dem Auge verliert. (Siehe Abschnitt 2.3., Beispiel „Neuberechnungsbescheid“, und Abschnitt 2.4.)

(6.1.4) Für die Kommunikation zwischen Behörden(vertretern) und deren Kunden ist sogar ein erhöhtes Störpotenzial in Rechnung zu stellen. D.h. die Gefahr von Missverständnissen und unglücklichen Gesprächsverläufen ist im Vergleich zu vielen anderen alltäglichen Kommunikationssituationen ungleich höher. Dies ist im Wesen von Bürgerverwaltungskommunikation begründet:

- in Bedingungen des Verwaltungshandelns wie Verrechtlichung, Massenhaftigkeit, Verfahrensregeln und Schriftdominanz und in daraus resultierenden unterschiedlichen Zielen/Interessen der Beteiligten,
- in den Wissens- und Handlungsvoraussetzungen der Beteiligten. Anders als häufig angenommen, liegt der Wissensvorsprung aber nicht in jeder Hinsicht beim Behördenvertreter und besteht keine eindimensionale Unterordnung des Kunden gegenüber dem Mitarbeiter. In dem Bemühen um eine gleichberechtigte Kommunikationsbeziehung liegt deshalb ein wirksames Instrument zur Reduzierung von Reibungsverlusten in der Behördenkommunikation.

Behördenangst oder –„frust“, Vorurteile und tendenziell (verbal-) aggressives Verhalten sind Ausdruck des erhöhten Störpotenzials von Behördenkommunikation. Sie beziehen sich nicht auf Sie als Person oder Ihre Kompetenz als Berater/in. Wenn Sie sich dies bewusst machen, können Sie vielleicht gelassener und verständnisvoller mit Irritationen und Frustrationen auf beiden Seiten umgehen. Schließlich können Sie aus der Kenntnis der Bedingungen von Behördenkommunikation das eine oder andere sachliche Argument gegenüber einem von der „Bürokratie“ genervten Kunden entwickeln. (Siehe Kapitel 3.)

(6.1.5.) Was Sie (dennoch) tun können, um Missverständnisse und negative Gesprächsdynamiken zu reduzieren:

- a) Berücksichtigen Sie, dass in der Kommunikation nicht nur „die Sache“ von Bedeutung ist. Alles, was Sie sagen, kann immer auch auf anderen Ebenen der Kommunikation (z.B. im Hinblick auf Ihre Definition der Beziehung zum Gesprächspartner) verstanden werden.
- b) Bemühen Sie sich darum, dass Ihre Äußerungen auf der Beziehungsebene angemessen sind (dass Sie Bevormundung vermeiden und Wertschätzung zeigen). Sie optimieren damit die Bedingungen für einen Gesprächsverlauf, der auch im Hinblick auf Ihre eigenen Handlungsinteressen günstig ist. Bei Kenntnis

der Umstände, unter denen eine Aussage ungewollte Beziehungsbotschaften hervorbringen kann, haben solche Bemühungen durchaus Erfolgschancen.

- c) Legen Sie sich nicht vorschnell auf *eine* bestimmte Interpretation des kommunikativen Verhaltens Ihres Gesprächspartners fest. Das gilt sowohl für eine einzelne Äußerung, auf die Sie reagieren wollen, als auch für das Verhalten während eines ganzen Gesprächs. Fragen Sie ggf. nach oder warten den weiteren Verlauf ab, bevor Sie ein Ihnen unangemessen erscheinendes Verhalten kontern.
- d) Vermeiden Sie im Fall von Missverständnissen oder konfliktären Entwicklungen Schuldzuweisungen. Sie könnten zum einen nicht gerechtfertigt sein, da immer auch Sie selbst (ungewollt) zu dieser Entwicklung beigetragen haben können. Zum anderen können solche Schuldzuweisungen den oben beschriebenen unproduktiven Ausgleichsmechanismus in Gang setzen.
- e) Lassen Sie sich nicht „ohne Not“ auf Machtkämpfe (bzw. „aggressive Ausgleichshandlungen“, s.o.) ein. Die Orientierung darauf, dem Anderen zu widersprechen, selbst Recht zu behalten und/oder sich nach einem „Angriff“ rechtfertigen zu wollen, führt häufig zu unnötigen Angriffen auf den Gesprächspartner. Außerdem versperrt dies die Sicht auf das Wesentliche (z.B. das eigentliche Anliegen eines Kunden) und/oder auf gute Problemlösungen.
- f) Nehmen Sie Emotionen, wenn sie im Gespräch zum Ausdruck kommen, dennoch ernst. (Mehr dazu finden Sie im Punkt 6.4. dieser Zusammenfassung und im Kapitel 5.)

6.2. Welche Herausforderungen bestehen in den ersten Phasen des Beratungsgesprächs? (Kapitel 4, Abschnitte 4.1. bis 4.3.)

(6.2.1) Grundlage für eine effiziente, d.h. auch qualitativ hochwertige, Rentenberatung ist **wechselseitiges Vertrauen und Kooperationsbereitschaft**. Die besondere Bedeutung der Vertrauensbasis in diesem sozialen Kontext ergibt sich aus den Asymmetrien, die der Behördenkommunikation und darüber hinaus dem Gesprächstyp „Beratung“ inhärent sind:

- In institutionellen Kontexten sind Berater/innen und Ratsuchende in der Regel einander fremde Personen; der Anlass der Beratung ist aber häufig mit sehr persönlichen Problemen und Lebensumständen verbunden.
- Berater/innen und Ratsuchende sind in unterschiedlicher Weise von dem Problem betroffen.

- Sie haben unterschiedliches Wissen über und verschiedene Sichtweisen auf das Problem.
- Mit den für die Beratungssituation typischen Rollen der Gesprächspartner sind unterschiedliche Handlungsrechte und –pflichten verbunden. Der Berater hat das Recht, bestimmte Fragen zu stellen und Aktivitäten einzufordern, die in anderen Kontexten einem Fremden gegenüber unangemessen wären. (Siehe Abschnitt 4.1.)

Angesichts dessen lohnt es sich, in die Herstellung bzw. Aufrechterhaltung der Vertrauensgrundlage einiges zu investieren. Die besten Gelegenheiten dafür haben Sie in den ersten Phasen des Beratungsgesprächs:

(6.2.2.) Wenn Sie den Kunden/die Kundin aus dem Anmelde- und Wartebereich abholen, eröffnen sich dadurch vielfältige Chancen für die Schaffung von Vertrauen. Sind die Voraussetzungen dafür nicht günstig, so können Sie Ihre Offenheit und Aufmerksamkeit für Ihren Gesprächspartner auch dadurch signalisieren, dass Sie ihm zur Begrüßung die Hand geben, und/oder aufstehen, und/oder ihm mit deutlicher Geste einen Platz anbieten. (Siehe Abschnitt 4.2.)

(6.2.3.) Die Herausforderungen der Gesprächsphase, die der **Verständigung über das Anliegen** des Kunden dient, werden häufig unterschätzt. In ihr liegen große Potenziale dafür, Vertrauen herzustellen (oder auch zu verspielen). Und sie kann die Quelle weitreichender Missverständnisse sein. In der Regel haben sich die Versicherten in der Vorbereitung auf das Beratungsgespräch viele Gedanken gemacht, wie sie das Gespräch beginnen, wie sie sich Ihnen verständlich machen können etc. Häufig kommen sie aber nicht (gleich) oder kaum zu Wort, weil der Berater mit seinen eigenen Vermutungen über das Anliegen des Kunden beschäftigt ist, weil er auf dieser vagen Grundlage bereits mit einer umfassenden Auskunft oder Beratung beginnt, oder weil er sich zunächst mit dem Versicherungskonto (und evtl. ungeklärten Lücken) beschäftigt. Die Gefahr, das Problem bzw. Anliegen nicht adäquat zu erfassen und „am Problem vorbei“ zu beraten, ist groß. Die Kosten entsprechender Irrtümer liegen in vertanen Ressourcen auf beiden Seiten: Zeit, Konzentration, Kraft etc. Unabhängig davon kann es erhebliche Konsequenzen für das Vertrauen des Versicherten haben, wenn er nicht genügend zu Wort kommt – mit entsprechend ungünstigen Gesprächsdynamiken. (Siehe Abschnitt 4.3., die Beispiele „Türkisches Lebensmittelgeschäft“ und „Zuschuss zum Krankenversicherungsbeitrag“.)

(6.2.4.) Was Sie tun können, um ein adäquates Verständnis des Kundenanliegens bzw. -problems zu erlangen:

- a) Lassen Sie den Kunden selbst zu Wort kommen *vor* allen anderen Aktivitäten (wie z.B. Aufforderungen zu Nachreichungen im Rahmen der Kontenklärung) und möglichst auch *vor* dem Blick in das Versicherungskonto. Es ist eine verbreitete, aber irri- ge Annahme, dass Berater/innen (schon in der Anfangsphase des Gesprächs) einen höheren Redeanteil gegenüber dem Ratsuchenden haben sollten.
- b) Verlassen Sie sich nicht auf das Stichwort, das Ihnen ggf. aus dem Anmeldebereich übermittelt wird, auch nicht auf Ihre Vermutungen nach einem Blick auf die elektronisch verfügbaren Daten. Ihr Expertenwissen über Standardfälle kann Sie hier in eine Falle locken. (Siehe das Beispiel „Türkisches Lebensmittelgeschäft“ im Abschnitt 4.3.1.)
- c) Fragen Sie den Kunden *explizit* nach seinem Anliegen und hören Sie ihm aufmerksam zu – am besten ohne parallelen Blick auf den Bildschirm oder Schriftstücke. (Siehe die Beispiele „Zuschuss zum Krankenversicherungsbeitrag“ und „Die Zahnarzt- helferin“ in den Abschnitten 4.3.1., 4.3.3. und 4.3.4.) *Zeigen* Sie ihm auch, dass Sie aufmerksam zuhören, indem Sie die dafür geeigneten „Techniken des Aktiven Zuhörens“ wie Wiederholungen und Verständnisfragen etc. einsetzen. (Siehe das Beispiel „Knieoperation“ im Abschnitt 4.3.2.)
- d) Verdeutlichen Sie Ihrem Gesprächspartner, wie Sie sein Anliegen verstanden haben und fragen Sie explizit nach, ob dies seiner Sichtweise auf das Problem bzw. den Sachverhalt entspricht. Gehen Sie erst dann zur nächsten Gesprächsphase, der *Bearbeitung* des Anliegens, über, wenn Sie auf diese Weise ein gemeinsames Verständnis des Problems erreicht haben.

(6.2.5.) Häufig werden Rentenberater/innen Adressaten von Lebens- und Leidensgeschichten der Versicherten. Prinzipiell gehören biographische Darstellungen auch zu den institutionell vordefinierten Inhalten der Rentenberatung. Allerdings erzählen die Versicherten häufig mehr, als renten- oder versicherungsrechtlich unmittelbar relevant ist. Entgegen dem Vorurteil ist das aber in den selteneren Fällen auf ein übersteigertes Mitteilungsbedürfnis zurückzuführen. Bevor Sie als Berater/in deshalb allzu früh nach Möglichkeiten suchen, die Selbstpräsentation Ihres Gesprächspartners zu lenken oder zu unterbrechen, sollten Sie sich bewusst machen:

- a) Die meisten Versicherten orientieren sich „diszipliniert“ daran, dass ihr Leben in der gegebenen Gesprächssituati-

- b) Soweit ihnen diese Kategorien nicht geläufig sind, lassen sie sich mehrheitlich von den „Relevanzen“ leiten, die ihnen der/die Berater/in anzeigt. (Siehe das Beispiel „Der ungarische Gastprofessor“ im Abschnitt 4.3.5.1.)
- c) Weichen sie dennoch davon ab, so haben sie häufig eine wichtige Funktion für den Problembearbeitungsprozess im engeren Sinne oder für die Aufrechterhaltung einer kooperativen Gesprächsgrundlage - wie z.B. „Ich bin kein Sozialschmarotzer...“ im Beispiel „Schicksalsschläge“ (Abschnitt 4.3.5.3.) oder „Ich weiß das Datum nicht genau, aber ich versuche mich zu erinnern, Sie können mir dabei helfen“ im Beispiel „Die Zahnarthelferin“ (Abschnitte 4.3.3. und 4.3.4.).
- d) In diesem Sinne tragen die Erzählungen der Versicherten weit häufiger zur Verständigung über das Anliegen und zur Problembearbeitung bei, als es auf den ersten Blick erscheinen mag.
- e) Zuweilen werden irrelevante Selbstpräsentationen auch (ungewollt) durch Aktivitäten des Beraters selbst veranlasst (siehe die Beispiele „Der ungarische Gastprofessor“ und „Der DO-Angestellte“ in den Abschnitten 4.3.5.1. und 4.3.5.2.)

Hinzuzufügen ist: Geht eine biographische Darstellung der Anliegenschilderung voraus oder ist sie darin eingebettet (wie in den beiden eben genannten Beispielen), kann der Berater häufig erst an deren Ende einschätzen, inwieweit sie für die Beratung relevant ist. In jedem Fall gilt: Wenn Sie den Versicherten allzu früh unterbrechen oder bitten, „auf den Punkt zu kommen“, geht das zu Lasten der Vertrauens- und Kooperationsgrundlage und/oder eines adäquaten Problemverständnisses. Statt durch solche Lenkungsversuche Zeit einzusparen, entsteht häufig ein Mehraufwand an Zeit für „Reparaturen“ auf der Sach- und Beziehungsebene.

(6.2.6.) Für den Umgang mit biographischen Erzählungen sei deshalb empfohlen:

- a) Gehen Sie nicht vorschnell - etwa aufgrund des Erzähleinstiegs - davon aus, dass die Darstellung des Kunden nichts „zur Sache“ beiträgt.
- b) Berücksichtigen Sie, dass Ihr Gesprächspartner in der Regel nicht über das fachliche Wissen verfügt, um Ihnen die mit seinem Anliegen verbundenen biographischen Daten „mundgerecht“ zu präsentieren.

- c) Unterstellen Sie ihm bis „auf Weiteres“, dass er mit seiner Erzählung eine für Sie wichtige Botschaft vermitteln will - sei es auf der Sachebene, sei es auf der Beziehungsebene.
- d) Trainieren Sie langfristig Ihr „Ohr“ für die verschiedenen Botschaften biographischer Erzählungen in Rentenberatungen.
- e) Nutzen Sie das elektronische Versicherungskonto nicht vornehmlich als Hilfsmittel. Vor allem sollte Ihr Blick in das Konto nicht das Zuhören ersetzen.
- f) Setzen Sie die im Abschnitt 4.3.6. beschriebenen Steuerungstechniken sparsam ein, vorrangig dann, wenn der/die Versicherte offensichtlich Ihre Bereitschaft zuzuhören für beratungsfremde Zwecke ausnutzt, oder wenn Sie fürchten, angesichts von Komplexität und Fülle den Überblick zu verlieren.

6.3. Was kann ich tun, damit mein Gesprächspartner die gewünschten Informationen versteht? (Siehe Abschnitt 4.4.)

(6.3.1.) Stand vorher der Kunde vor der Aufgabe, sein Anliegen dem Berater verständlich darzustellen, und kam dem Berater primär die Rolle des aufmerksamen Zuhörers zu, so kehren sich diese Verhältnisse in der Phase der **Anliegensbearbeitung** um. Verständlichkeit ist nun die Darstellungsaufgabe, die sich dem Berater stellt. Aufgrund des Ausmaßes an Wissensunterschieden, wie er für die Experten-Laien-Kommunikation typisch ist, wird Verständlichkeit hier zu einer weiteren „kommunikativen Herausforderung“. Besonders tückisch ist in diesem Zusammenhang die Fachsprache des Rechts und der Verwaltung. Die Tatsache, dass sie vorrangig aus allgemeinsprachlichen Formen besteht (Wörtern wie z.B. „Anhörung“, „Wartezeit“), verdeckt ihren terminologischen Charakter. D.h. den Laien (hier: den Versicherten) ist möglicherweise nicht bewusst, dass das ihnen von der Form her bekannte Wort im Fachkontext eine andere (ihnen in der Regel nicht geläufige) Bedeutung besitzt. Und auch der (routinierte) Berater kann in der einen oder anderen Situation dem Irrtum unterliegen, gerade ein Wort zu verwenden, das in der Allgemeinsprache ja geläufig ist.

(6.3.2.) So fördern Sie die Verständlichkeit Ihrer Ausführungen:

- a) Machen Sie sich bewusst, welches die Elemente der Fachsprache sind, die zwar einen „ökonomischen“ Austausch mit Ihren Kollegen ermöglichen, für den Laien aber nicht ohne Weiteres verständlich sind. Zur Fachsprache gehören auch Formeln wie z.B. „Zeiten, die mit rentenrechtlichen Zeiten belegt sind“. (Siehe das Beispiel „Berücksichtigungszeiten“ im Abschnitt 4.4.1.2.)
- b) Reduzieren Sie den Anteil fachsprachlicher Elemente auf ein Minimum. Ein vollständiger Verzicht auf fachsprachliche Elemente

- wird nicht möglich sein, und ist auch nicht sinnvoll. Wenn Sie die Verwendung eines fachsprachlichen Elements für unumgänglich oder sinnvoll halten, kennzeichnen Sie es als solches und erläutern Sie dessen Bedeutung.
- c) Deuten Sie Verwendungen fachsprachlicher Elemente durch Ihren Gesprächspartner nicht vorschnell als Hinweise darauf, dass er deren fachspezifische Bedeutung kennt. (Siehe das Beispiel „Anhörung“ im Abschnitt 4.4.1.1.) Auch Rückmeldesignale wie Kopfnicken oder „mhm“, „ja“ sind keine eindeutigen Signale dafür, dass Ihr Gesprächspartner Ihre Ausführungen weitgehend verstanden hat. (Siehe das Beispiel „Berücksichtigungszeiten“ im Abschnitt 4.4.1.2.)
 - d) Geben Sie Ihren Ausführungen eine klare und für den Gesprächspartner erkennbare Struktur. Verdeutlichen Sie die Grobgliederung ggf. zu Beginn Ihrer Ausführungen (zumindest bei komplexen Sachverhalten) und vermitteln Sie Ihrem Gesprächspartner jeweils, wo Sie gerade sind. (Siehe die Beispiele „Einkommensgerechte Zahlung“ und „Deutsche und ungarische Zeiten“ im Abschnitt 4.4.2.)
 - e) Seien Sie sich der Gefahr bewusst, dass „Nebenstränge“, die Ihrer Selbstdarstellung als z.B. fachlich kompetenter Berater oder empathischer Gesprächspartner dienen, das Verstehen eher behindern als fördern können. (Siehe das Beispiel „Einkommensgerechte Zahlung“ im Abschnitt 4.4.2.1.)
 - f) Nutzen Sie Ihre Einarbeitungszeit oder „stille Stunden“ dazu, sich für komplexe Standardfälle eine „Standardstruktur“ zurechtzulegen, auf die Sie in der aktuellen Gesprächssituation zurückgreifen können. (Siehe das Beispiel „Einkommensgerechte Zahlung“ im Abschnitt 4.4.2.1.)
 - g) Erleichtern Sie Ihrem Gesprächspartner das Verstehen, indem Sie vorhandene oder von Ihnen selbst erstellte visuelle Hilfsmittel verwenden.
 - h) Achten Sie darauf, dass die von Ihnen verwendeten Mittel zur Verknüpfung von Satzteilen und Sätzen (wie „denn“, „weil“ etc.) zu den logischen bzw. argumentativen Beziehungen zwischen diesen Sätzen/Satzteilen passen. (Siehe das Beispiel „Deutsche und ungarische Zeiten“ im Abschnitt 4.4.2.2.)
 - i) Unterbrechen Sie dann und wann Ihre Ausführungen, um sich des Verständnisses aufseiten Ihres Gesprächspartners zu versichern. Geeignete Formulierungen in diesem Zusammenhang sind „Konnte ich mich verständlich machen?“ oder „Habe ich mich verständlich ausgedrückt“ (statt „Haben Sie das verstanden?“). Gegebenenfalls können Sie dies mit einem Hinweis dar-

auf verbinden, dass Verstehensschwierigkeiten aufgrund der außerordentlichen Komplexität der Materie normal wären.

6.4. Wie gehe ich mit Emotionen um?

(6.4.1.) Generell besteht Ihre Kernaufgabe in der Rentenberatung darin, einen renten-, versicherungs-, oder damit zusammenhängenden verwaltungsrechtlichen *Sachverhalt* zu bearbeiten. Solange Emotionen aber die Bearbeitung dieser Kernaufgabe spürbar behindern bzw. zu behindern drohen, ist es ratsam, zunächst die *Emotionen* zu bearbeiten.

(6.4.2.) Mit einer bestimmten Art von Emotionen haben wir es zu tun, wenn der Kunde seine **Unzufriedenheit mit** (der) **Behörde(n)** zum Ausdruck bringt. Werden solche **Unmutsbekundungen** oder **Beschwerden** nicht sofort bearbeitet, so ziehen sie sich meistens durch das gesamte Gespräch hindurch. Viele Menschen fürchten sich vor den endlosen Schleifen wechselseitiger Vorwürfe und Rechtfertigungen, die sich ergeben, wenn man sich auf Unmutsbekundungen im Gespräch einlässt. Folglich verzichten sie lieber auf die Bearbeitung solcher Emotionen. Die „Alltagstheorie“, nach der nur auf der Sachebene eine konstruktive Problembearbeitung möglich ist, scheint diesen Verzicht auch zu rechtfertigen. Zwar ist diese „Theorie“ durchaus richtig, sie impliziert aber *nicht*, dass ein Agieren auf der Sachebene möglich sei, indem störende Emotionen *ignoriert* werden. Das funktioniert in der Regel nicht. Ein Übergehen von negativen Emotionen führt, wenn überhaupt, nur kurzfristig zurück zu einer sachlichen Problembearbeitung. Außerdem verzögert oder behindert dies die ganzheitliche Erfassung und/oder Bearbeitung des Kundenproblems. Es gilt deshalb, einen möglichst schnellen Rückweg zur Sachebene zu ermöglichen, indem zunächst die störenden Emotionen bearbeitet werden. Wie das möglich ist, ohne in den oben erwähnten Vorwurfs-Rechtfertigungsmechanismus zu verfallen, wurde am Beispiel „Anschlussheilbehandlung“ im Abschnitt 5.1. gezeigt:

- Die angemessene Bearbeitung von Unzufriedenheit besteht nur selten in rechtfertigenden Erklärungsversuchen zu Vorgängen, mit denen der Kunde unzufrieden ist. Zumindest nicht in einem ersten Schritt. Häufig ist es zunächst hilfreich, wenn der Kunde Gelegenheit zur Darstellung seiner Sichtweise erhält. Dies ermöglicht Ihnen zum einen, Verständnis für die Befindlichkeit des Kunden zu entwickeln und auszudrücken – was allein schon deeskalierend wirkt. Zum anderen können Ihnen die Kundendarstellungen Ressourcen für Ihre anschließende Argumentation liefern.

- Finden Sie heraus, welches Ziel der Kunde in der gegebenen Situation verfolgt. Es besteht nicht selbstverständlich darin, Erklärungen für Vorgänge zu erhalten, die Auslöser der negativen Emotionen waren. Vielmehr verfolgt der Kunde bestimmte Interessen, bei deren Realisierung Sie ihm oft besser helfen können, als dass Sie Unzufriedenheit auslösende Vorgänge erklären können.
- Versuchen Sie nicht, jede Frage, die ein/e Versicherte/r empört an Sie richtet, pflichtbewusst sofort beantworten zu wollen. Zuweilen enthalten die Fragen falsche Annahmen, die einer zufrieden stellenden Antwort im Wege stehen. Trainieren Sie Ihre Fähigkeit, die (falschen) Annahmen aufzudecken, die (vor allem in konfliktären Kontexten) einer Frage zugrunde liegen können.

(6.4.3.) Als Rentenberater/in haben Sie es häufig auch mit Versicherten zu tun, die aktuell Anlass zur **Trauer** haben – sei es der Verlust eines nahe stehenden Menschen, das Leiden an einer Krankheit oder existenzielle Ängste angesichts von Arbeitslosigkeit. Empathie – die Fähigkeit, sich in die Lage eines Anderen hineinzuversetzen – gehört zu den Grundvoraussetzungen von Kommunikation. In Situationen mit „Trauernden“ jedoch ist diese Fähigkeit ganz besonders gefragt (siehe Abschnitt 5.2.). Die *Formen*, in denen Sie Ihre Empathie zum Ausdruck bringen können, sind vielfältig. Sie reichen von einer angepassten Stimmgebung und Tonlage über ein besonders zuvorkommendes Verhalten bis hin zu expliziten Beileidsbekundungen. Welche Form in der Rentenberatung geeignet ist, lässt sich nicht pauschal bestimmen. Empirisch fundierte Antworten auf die Frage, was der Großteil der Mitglieder unserer Gesellschaft in dieser Situation für angemessen hält, stehen bislang aus. Achten Sie deshalb darauf, in welcher Weise der Versicherte selbst seine Gefühlslage zum Ausdruck bringt. Präsentiert er sich als „gefasst“, so kann das ein Hinweis darauf sein, dass er einzig und allein eine Bearbeitung seines Sachproblems wünscht. In diesem Fall kann eine formelhafte Beileidsbekundung deplatziert sein. Ihr Mitgefühl können Sie dann gewissermaßen „wortlos“ ausdrücken, z.B. durch einen veränderten Einsatz der Stimme (siehe das Beispiel „Junge Witwer“). In anderen Fällen kann es angemessen sein zuzulassen, dass Ihr Gesprächspartner zunächst „sein Herz ausschüttet“. Genau davor, insbesondere vor dem Ausbruch von Tränen, fürchten sich viele Berater – weshalb sie auf Bekundungen von Mitgefühl verzichten. Vielleicht hilft Ihnen hier die Erkenntnis aus kommunikationswissenschaftlichen Untersuchungen, dass die Betroffenen in der Regel nur kurz ihre Fassung verlieren, und dass sie sehr schnell ihre Gesprächsbereitschaft wieder erlangen. Außerdem könnte Ihr Gesprächspartner selbst einen kurzen Tränenfluss durchaus als angenehm empfinden (was

umgekehrt nicht bedeutet, dass Sie einen *als gefasst* erscheinenden Kunden zum Weinen ermuntern sollten). In jedem Fall ist wichtig, dass Sie selbst sich mit dem von Ihnen gewählten Empathieausdruck im Einklang fühlen, ansonsten erscheint er unglaubwürdig.

(6.4.4.) Versicherte, die sich zu Gesprächsbeginn als Experten in Rentenversicherungs-Fragen darstellen, werden zuweilen vorschnell als „Besserwisser“ wahrgenommen und „gefürchtet“. Aber gleich, ob die Wahrnehmung irrtümlich oder berechtigt ist: In jedem Fall weckt als besserwisserisch wahrgenommenes Verhalten den Stachel des Widerspruchs – mit den hier schon mehrfach beschriebenen Konsequenzen für den Gesprächsverlauf. Am Beispiel „drrrr“ im Abschnitt 5.3. wurden für solche Situationen folgende Verhaltensempfehlungen entwickelt:

- Legen Sie sich nicht vorschnell auf eine Deutung von Gesprächsverhalten als „besserwisserisch“ fest.
- Trotzen Sie dem „Stachel des Widerspruchs“, den besserwisserisches (oder als solches wahrgenommenes) Verhalten hervorlockt.
- Orientieren Sie sich stattdessen an den Chancen, die das Expertenwissen des Gesprächspartners mit sich bringt (zum Beispiel dass er sein Anliegen und die dafür relevanten biographischen Informationen institutionsgerecht zu formulieren vermag und dem Berater dadurch das Verständnis erleichtert).
- Entwickeln Sie Antworten **induktiv** (insbesondere, wenn sie für den Gesprächspartner unangenehm sein könnten), d.h. stellen Sie sie an das Ende einer Argumentationskette.

(6.4.5.) Die Rentenberatung ist eine Gesprächssituation, in der Berater/innen häufiger zu „Boten schlechter Nachrichten“ werden. Ggf. müssen Sie Ihrem Gesprächspartner mitteilen, dass sich dessen Hoffnungen auf Beginn und Höhe von Rentenzahlungen nicht erfüllen lassen, oder dass er Versicherungsbeiträge nachzahlen muss. Mit unangenehmen Mitteilungen ist aber immer die Gefahr der Gesichtsverletzung beim Empfänger der Mitteilung und damit eine Störung der Kooperationsgrundlage des Gesprächs verbunden. Die spezifische Herausforderung in der Rentenberatung besteht in diesem Zusammenhang darin, die unangenehme Nachricht zugleich unmissverständlich und wertschätzend zu übermitteln (siehe Abschnitt 5.4.):

- Dies lässt sich nicht mit allen kommunikativen Verfahren erreichen, die uns im Alltag dafür zur Verfügung stehen „Tabu“ sind in der Rentenberatung vor allem das Vermeiden und indirekte Ausdrücken der schlechten Nachricht.

- Bei anderen Verfahren wie z.B. dem abschwächenden, verzögernden oder portionsweisen Ausdrücken der unangenehmen Aspekte hängen die Chancen und Gefahren am jeweiligen Kontext und der konkreten Formulierung der Äußerung. Dies ließ sich mit der Gegenüberstellung der Beispiele „Für eine Frau sehr ungewöhnlich“ und „Rentenanspruch erst mit 65“ gut zeigen.
- Eine prinzipiell geeignete Strategie besteht darin, die unangenehme Nachricht portionsweise zu übermitteln (Salami-Taktik). Sie sollten hierbei aber der Gefahr vorbeugen, sich durch Zwischenreaktionen des Gesprächspartners von einer *vollständigen* Übermittlung ablenken zu lassen.
- Durch die Gegenüberstellung der Beispiele „Für eine Frau sehr ungewöhnlich“ und „Rentenanspruch erst mit 65“ wurde deutlich: Für Fälle, in denen Fragen nach bestimmten Rentenansprüchen negativ beantwortet werden müssen, empfiehlt sich das **induktive** Vorgehen. Die Antwort erscheint als Fazit einer Argumentationskette, in der dem Versicherten schrittweise vermittelt wurde, welche Voraussetzungen für fragliche Rentenarten bestehen, und inwiefern er selbst diese Voraussetzungen erfüllt. Dieses Vorgehen hat die gleichen Effekte auf der Beziehungsebene wie die Verzögerungstechnik. Es operiert jedoch mit Sachinformationen, die der Berater zur Begründung seiner Antwort sowieso geben muss, ist deshalb „ökonomischer“ und im Behördenkontext potenziell glaubwürdiger. Im Vergleich zum **deduktiven** Vorgehen ist das Risiko, bei der Argumentation bzw. Begründung gestört zu werden, geringer.

7. Literatur

- Adamaschek, Bernd (2001): Hoheitsverwaltung und/oder Dienstleistungsunternehmen? In: Blanke, Bernhard et al. (Hrsg.): Handbuch zur Verwaltungsreform. 2. Aufl., Leske & Budrich: Opladen, S. 25-34.
- Bachmair, Sabine et al. (1996): Beraten will gelernt sein. 6. Aufl., Beltz: Weinheim.
- Bahrenberg, Rainer et al. (2003): Richtig beraten. Anregungen. Techniken. Band 1 und 2. Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.
- Becker-Mrotzeck, Michael/ Brünner, Gisela (1999): Simulation authentischer Fälle (SAF) In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/Kindt, Walther (Hg.): Angewandte Diskursforschung. Bd. 2: Methoden und Anwendungsbereiche. Opladen, 72-80.
- Becker-Mrotzeck, Michael (2001): Gespräche in Ämtern und Behörden. In: Brinker, K. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik: ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. Walter de Gruyter: Berlin, New York.
- Christensen, Ralph/ Lerch, Kent D. (2005): Performanz – Die Kunst, Recht geschehen zu lassen. In: Lerch, Kent D. (Hrsg.): Recht vermitteln. Strukturen, Formen und Medien der Kommunikation im Recht. Walter de Gruyter: Berlin, New York, S. 55-132.
- Deppermann, Arnulf (2001): Gespräche analysieren. 2. Aufl., Leske + Budrich: Opladen.
- Deppermann, Arnulf/Lucius-Hoene, Gabriele (2005): Trauma erzählen – kommunikative, sprachliche und stimmliche Verfahren der Darstellung traumatischer Erlebnisse. In: Psychotherapie & Sozialwissenschaft 1/2005, S. 35-73.
- Ertelt, Bernd-Joachim/Schulz, William E. (2002): Handbuch Beratungskompetenz. Leonberg: Rosenberger Fachverlag.
- Fiehler, Reinhard/ Kindt, Walther/ Schnieders, Guido (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brünner, Gisela/Fiehler, Reinhard/ Kindt, Walther (Hrsg.): Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen. Westdeutscher Verlag: Opladen, S. 120-154.

- Fiehler, Reinhard (2005): Erleben und Emotionalität im Arzt-Patienten-Gespräch. In: Neises, M./ Ditz, S./ Spranz-Fogasy, Th.: Psychosomatische Gesprächsführung in der Frauenheilkunde. Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft mgH: Stuttgart, S. 121-136.
- Goffman, Erving (1991): Techniken der Imagepflege. In: Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation. 2. Aufl., Suhrkamp: Frankfurt am Main, S. 10-53.
- Imhof, Margarete (2003): Psychologische Aspekte der auditiven Informationsverarbeitung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen.
- 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.
- Kast, Verena (2006): Zeit der Trauer. Phasen und Chancen des psychischen Prozesses. Kreuz-Verlag. Stuttgart u.a.
- Koerfer, Armin et al. (2004): Emotionen in der ärztlichen Sprechstunde. In: Psychotherapie und Sozialwissenschaft. Zeitschrift für Qualitative Forschung, Heft 4/2004, S. 243 – 262.
- Kohli, Martin (1985): Die Institutionalisierung des Lebenslaufs. Historische Befunde und theoretische Argumente. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 37, S. 1-29.
- Kohli, Martin (1988): Normalbiographie und Individualität: Zur institutionellen Dynamik des gegenwärtigen Lebenslaufregimes. In: Brose, H.-G./Hildenbrand, B. (Hrsg.): Vom Ende des Individuums zur Individualität ohne Ende. Leske & Budrich: Opladen, S. 33-53.
- Kotthoff, Helga (1993): Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. In: Language in Society 22, S. 193-216.
- Lambertini, Lucia/ten Thije, Jan (2004): Die Vermittlung interkulturellen Handlungswissens mittels der Simulation authentischer Fälle. In: Becker-Mrotzeck, Michael/Brünner, Gisela (Hg.): Analyse und Vermittlung von Gesprächskompetenz. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, 174-198.

- Langfeldt, H.-P./ Nothdurft, W. (2004): Psychologie. 3. Aufl. Ernst Reinhard Verlag: München Basel.
- Leibholz, Gerhard/ Rinck, Hans-Justus (2006): Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland. 7. Aufl. (Stand 02/06), Verlag Dr. Otto Schmidt: Köln.
- Nothdurft, Werner (1994): Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen. In: Ders./ Reitemeier, U./ Schröder, P. (Hrsg.): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Forschungsberichte des Instituts für deutsche Sprache G1. Tübingen: Narr, S. 184-229.
- Oksaar, Els (1998): Fachsprachen und öffentliches Leben: Kommunikation in der arbeitsteiligen Gesellschaft. In: Steger, Hugo/ Wiegand, Herbert Ernst: Handbuch zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft, Band 14 „Fachsprachen“. De Gruyter: Berlin, New York, S. 801-809.
- Sacks, Harvey (1987): On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In: Button, Graham/Lee, John, R.E. (eds.): Talk and social organisation. Clevedon, S. 54-69.
- Stein, Ekkehart/Frank, Götz (2004): Staatsrecht. 19. Aufl., Mohr Siebeck: Tübingen
- Schulz von Thun, Friedemann (2002): Miteinander reden. (Band 1.) 36. Aufl., Rowohlt Taschenbuch Verlag: Reinbek bei Hamburg.
- Streeck, Ulrich (2004): Auf den ersten Blick. Psychotherapeutische Beziehungen unter dem Mikroskop. Klett-Cotta: Stuttgart.
- Weißbach, Christian-Rainer (2001): Professionelle Gesprächsführung. 5. Aufl., Deutscher Taschenbuch Verlag: München.
- Wolf, Ricarda (1999): Soziale Positionierung im Gespräch. In: Deutsche Sprache 1/1999, S. 69 – 94.
- Wolf, Ricarda (2005): Biographische Darstellungen in der Rentenberatung – Eine gesprächsanalytische Untersuchung mit Schlussfolgerungen für die Aus- und Weiterbildung. In: Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion 6/2005, S. 245-304. (www.gespraechsforschung-ozs.de)

8. Anhang: Erläuterungen zur Notation der Gesprächsbeispiele

Gesprochene und geschriebene Sprache sind zwei unterschiedliche Teilsysteme der Sprache, mit zum Teil eigenen Gesetzmäßigkeiten. Deshalb steht man bei der Präsentation von Beispielen aus Gesprächen vor einem Dilemma: Will man die Authentizität der Beispiele erhalten, benötigt man ein Notationssystem, das alle Phänomene des Mündlichen erfasst. Dazu gehört zum Beispiel, dass wir unsere Äußerungen mit „äh`s“ schmücken, sie mit längeren oder kürzeren Pausen versehen, dass wir Laute oder ganze Silben verschlucken, dass wir mitten im Satz abbrechen oder einen Satz erst nach mehreren Fehlversuchen beginnen, und dass unser eigenes Sprechen durch Rückmeldesignale des Gesprächspartners begleitet wird. Schließlich passiert es häufig, dass wir mit unserem Gesprächspartner eine Zeit lang gleichzeitig sprechen. (Beispiele für ein entsprechendes Notationssystem finden Sie bei Bedarf in Wolf 2005, online zugänglich unter www.gespraechsforschung.de.) Eine solche Notation macht aber das Lesen mühsam und erschwert das Verstehen des Gesprächsbeispiels. Im Interesse der Verständlichkeit des Gesprächsinhalts verzichte ich deshalb auf die Notation dieser Phänomene – mit einigen Ausnahmen. Denn manchmal ist es für das Verständnis des Beispiels durchaus notwendig, es in seinen gesprochensprachlichen und interaktiven Eigenheiten nachvollziehen zu können.

Um allgemeinen Lesegewohnheiten gerecht zu werden, habe ich mich in diesem Gesprächsbuch an jener Art der Wiedergabe von Gesprächen orientiert, die wir von Theatertexten kennen. Dazu das folgende Beispiel aus einer Rentenberatung:

01	B:	Schön, jetzt wollen wir mal gucken, was Sie haben. Und
02		dann schau`n wir mal, wie der Kaiser sagen würde.
03	V:	Die Betriebskrankenkasse hat ja ihren Beitrag erhöht, ja,
04		und daraufhin kriegt ich auch `ne Mitteilung, dass der Zu-
05		schuss sich auch bei mir erhöht. Aber, das soll laut
06		Schreiben erst Gültigkeit haben nach drei Monaten...
07	B:	Mhm, das ist richtig. Ärgerlich, ärgerlich genug, aber es
08		ist also so, man hat da `ne zeitliche Verzögerung auch
09		aus verfahrenstechnischen Gründen drin. Bei `ner Sen-
10		kung dauert`s quasi drei Monate, bis man den den Höhe-
11		ren quasi wieder bekommt, und umgekehrt das Gleiche.

Sie sehen, dass im Unterschied zum Theatertext hier jede Zeile nummeriert ist. Das ist nötig, damit Sie bei der Analyse der Beispiele schnell die Textstellen wieder finden können, um die es gerade geht.

Zusätzlich zu dieser Art der Notation sollen einige interaktive und gesprochensprachliche Phänomene wie folgt dargestellt werden:

B	Der/die Berater/in hat gerade das Wort.
V	Der/ die Versicherte/r hat gerade das Wort.
K	Abkürzung für „Klient“ am Anfang einer Sprecherzeile.
Kursivschrift	Das Wort oder die Wortgruppe ist betont. Beispiel: B: ...weil einmal ist es <i>günstiger</i> für den Betroffenen...
Rückmeldesignale des Hörers während der Sprecheräußerung	Beispiel: B: Schön, jetzt wollen wir mal gucken, was Sie haben. (V: Ja.) Und dann schau`n wir mal, wie der Kaiser sagen würde. Nach dem Wort „haben“ des Beraters sagt der Versicherte: „Ja.“ Damit beansprucht der Versicherte aber nicht das Rederecht; der Berater hat weiter das Wort. Das „Ja“ des Versicherten bezieht sich unmittelbar darauf, was der Berater gerade gesagt hat. Deshalb wird es nicht in einer eigenen Zeile <i>nach</i> der Berateräußerung notiert, sondern an der Stelle, an der es sich ereignet.
Rückmeldesignale oder Äußerungsversuche des Hörers in Überlapung von Teilen der Sprecheräußerung	Beispiel: V: Naja, also in diesem Fall ist es ja ungünstiger (B: <u>In dem Fall ja, wenn`s aber mal wieder/)</u> <u>weil ich drei Monate diesen Zuschuss nicht bekomme.</u> Die überlappenden Äußerungselemente des Beraters, der gerade die Rolle des Hörers innehat) sind in Klammern notiert. Die gleichzeitig gesprochenen Elemente sowohl der Sprecher- als auch der Höreräußerung sind unterstrichen.

<p>Erwerb des Rede- rechts durch Ü- berlappung oder Unterbrechung</p>	<p>Die gleichzeitig gesprochenen Elemente des bisherigen Sprechers und des folgenden Sprechers sind unterstrichen. Beispiel: B: In dieser Zwischenzeit, was haben Sie denn da gemacht, was ist da gewesen, das <u>muss</u>/ V: <u>Ja</u>, Arbeitslosen<u>hilfe</u>. Das war dann so: Ich hab <u>ein Jahr arbeitslosen</u>/ B: <u>Also arbeitslos gemeldet</u> waren <u>Sie</u>. V: <u>War</u> arbeitslos...</p>
<p>Wort- oder Äuße- rungsabbrüche</p>	<p>Dies wird mit „/“ notiert. Beispiel (siehe oben): ...wenn`s aber mal wieder/</p>
<p>Kommentare zu nonverbalen Er- eignissen (z.B. Lachen, Pausen) oder interpretative Kommentare</p>	<p>Dies wird in Großbuchstaben notiert. Beispiel 1: B: Ich schau mir zuerst mal Ihre Daten an, die <i>wir</i> ha- ben, was wir alles schon von Ihnen wissen, (TIPPT VERSICHRUNGSNUMMER EIN) die Kollegin hat mir aufgeschrieben, es geht darum, dass... Beispiel 2: V: (ÜBERLEGEND) Kann man die rüberfaxen?</p>
<p>Stimmhebungen und -senkungen</p>	<p>In der hier gewählten vereinfachten Notationsweise las- sen sie sich nicht konsequent anzeigen. In der gespro- chenen Sprache zeigt nicht jede Stimmsenkung das Ende eines Aussagesatzes an, nicht jede –hebung eine Frage. Umgekehrt kann ein Satz zwar zu Ende sein, die Stimme aber trotzdem angehoben werden oder in der Schwebe bleiben. In der Regel zeigt der Sprecher da- mit, dass er weiterreden möchte. Die Verwendung von Punkten, Fragezeichen und Kommata zur Anzeige von Stimmhebungen und –senkungen würde das Lesen er- schweren oder zu Missverständnissen führen. Soweit es angemessen erschien, habe ich durch Kommata an- zuzeigen versucht, wenn der Sprecher nach einem Satzende die Stimme gehoben oder in der Schwebe gelassen hat. Manchmal musste ich im Interesse des Überblicks über eine komplexe Äußerung von dieser Regel abweichen. Das heißt, nicht immer bedeutet ein Punkt in der hier gewählten Notation, dass der Spre- cher die Stimme senkt.</p>