Universität Konstanz
Sozialwissenschaftliche Fakultät
Fachgruppe Soziologie
Juni 1998

Magisterarbeit im Fach Soziologie zum Thema:

Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen

vorgelegt von

Thomas Willmann
Unterlimpurgerstraße 38
74523 Schwäbisch Hall

Gutachter:
Prof. Dr. Thomas Luckmann
Prof. Dr. Hans-Georg Soeffner

INHALT

1. EINLEITUNG 4

2. KOMMUNIKATIVE GATTUNGE..... 9

2.1 Begriff und Funktion 9

2.2 Strukturen..... 11

2.3 Gruppen kommunikativer Gattungen und kommunikativer Haushalt einer Gesellschaft..... 14

2.4 Gattungsanalyse 16

3. BERATUNGSGESPRÄCHE ZU PRIVATEN THEMEN IN RADIO-PHONE-IN SENDUNGEN 19

3.1 Hörerbeteiligung im Radio 19

3.2 Datenmaterial und Rahmenbedingungen des Forschungsprozesses..... 21

3.3 Außenstruktur der Beratungsgespräche..... 26

3.3.1 Kommunikative Veranstaltung..... 26

3.3.2 Personal 27

3.3.3 Schauplatz..... 29

3.3.4 Programmablauf..... 30

3.4 Situative Realisierung der Beratungsgespräche 35

3.4.1 Gesprächseröffnung und -beendigung im privaten Telefonkontakt 37

3.4.2 Radio-Phone-In Beratungsgespräche 41

3.4.3 Strukturelemente der Beratungsgespräche..... 60

3.5 Situative Realisierung der Beratungssequenzen 64

3.5.1 Konstitutive Strukturelemente der Beratungssequenzen..... 64

3.5.2 Beratungsvarianten 76

3.5.3 Publikumsansprache 81

3.6 Binnenstruktur der konstitutiven Strukturelemente 86
3.6.1 Problemanamnese 86
3.6.2 Problemformulierung 91
3.6.3 Ratschlag und dessen Begründung 94
3.6.3.1 Form des Ratschlags 94
A. Direkte Empfehlung 95
B. Indirekte Empfehlung 97
C. Konkretes Hilfeangebot 98
D. Rolle des Gasts gegenüber dem Anrufer 99
3.6.3.2 Inhalt des Ratschlags 101
3.6.3.3 Begründung des Ratschlags 104
3.7 Verbindlichkeitsgrad und Verfestigungsgrad der kommunikativen Strukturen 106
3.8 Die kommunikative Funktion von Beratungen in Radio-Phone-In Sendungen 108

4. FORMEN UND FUNKTION VON BERATUNGEN 112
4.1 Kommunikative Formen von Beratungen 112
4.2 Die kommunikative Funktion von Beratungen 119

5. PRIVATE THEMEN IN DEN MEDIEN 121
5.1 Soziale Funktion der Radio-Phone-In Beratungssendungen 121
5.2 Privatisierung des öffentlichen Lebens 123

6. ANHANG 127
6.1 Anmerkungen 127
6.2 Literaturliste 144
6.3 Quellenverzeichnis 153

1. EINLEITUNG

A: isch hob eine freundin deren mutter is vierundneunzisch
johre àlt (-) sie liegt drei seit drei jahren im bétt und
bittet jetzt ein jedn der mit ihr sprischt um sterbehilfè
(-) isch spresch auch deglisch delefonisch mit ihr
weil fünfzisch kilomedr zwischen uns liegn (-)
un ebn imr wiedr gömmt (-) hhh was kann isch
nur dün daß isch sterbn kànn (-) jetz bin isch nach
hhh fast drei johrn hh mit meim ladein am ende
und weiß nisch mehr was isch sagn sòll

Diese Sätze fielen nicht etwa in einem vertraulichen Gespräch unter alten Freundinnen bei einem Glas Rotwein. Sie wurden nicht in der Praxis eines Gerontologen und auch nicht im Sprechzimmer eines Hospiz-Vereins gesprochen. Eine Frau, deren Name nicht bekannt ist, hat dieses ganz private und persönliche Problem formuliert vor einer anonymen Hörerschaft des Radiosenders "Bayern 2". Vor diesem Publikum hat sie ihr Problem im Rahmen der Beratungssendung "Von Mensch zu Mensch" telefonisch mit einem katholischen Pfarrer besprochen. Der Pfarrer hat der Anruferin, ohne mehr über die Situation zu wissen, noch in der ersten Gesprächsminute umgehend und wortreich geraten, diesem Gespräch nicht aus dem Weg zu gehen; der Kranken müsse außerdem vermittelt werden, daß nur Gott über Leben und Tod entscheide. Die Anruferin hat das schon erfolglos versucht und hat mit diesem Rat deshalb wenig anfangen können. Sie hat deshalb in der dritten Gesprächsminute eingewendet: "das is eben das wo ma ganz schwer jetz an sie herankommt (-) sie is seit ungefähr noja halb dreiviertl johr so abgeblockt vom klaube". Es hat sich ein Gespräch über das Problem entsponnen. Der Pfarrer ist bei seinem Rat geblieben, die Anruferin bei ihren Zweifeln daran. Das Telefonat hat trotz fehlender Einigung nach etwa sechs Minuten mit einer

freundlichen Verabschiedung geendet. In derselben Sendung hat der Pfarrer acht weitere telefonische Beratungsgespräche mit anonymen Anruferinnen und Anrufern geführt.

Beispiele für soziale Situationen, in denen Beratungsgespräche zu privaten Anliegen in einer mehr oder weniger konventionalisierten Form geführt werden, lassen sich viele finden: von der erwähnten Frauenfreundschaft über die Sitzung beim Psychoanalytiker bis hin zum seelsorgerischen Gespräch mit einem Gemeindepfarrer. All diese Beratungssituationen haben miteinander gemein, daß hier private Angelegenheiten in einem mehr oder weniger persönlichen - zumindest aber nicht öffentlichen - Rahmen unter vier Augen besprochen werden. Hingegen hat sich mit den Radio-Phone-In Beratungssendungen zu privaten Themen ein mediales Format entwickelt, in dessen Rahmen Privates vor einem anonymen Publikum besprochen wird.

Aus soziologischer Sicht ist interessant, **warum** sich in den modernen Industriegesellschaften mediale Formate entwickelt haben, in denen **Privates veröffentlicht** wird. Die vorliegende soziologische Magisterarbeit zum Gegenstand "Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen" geht dieser Frage aus wissens- und sprachsoziologischer Perspektive[1], also in der Tradition der verstehenden Soziologie[2], nach. Die Arbeit ist geleitet durch das grundlegende Erkenntnisinteresse an der **kommunikativen Konstruktion von Wirklichkeit**[3]. Methodisch wird dieses Interesse verfolgt über eine Gattungsanalyse[4] von 39 Beratungsgesprächen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen. Über die Untersuchung der kommunikativen Vorgänge in diesen Gesprächen soll rekonstruiert werden, welches kommunikative und gesellschaftliche Problem diese Beratungen lösen. Auf diesem Weg kann die Arbeit einen

Beitrag zur Beantwortung der oben aufgeworfenen Frage leisten, warum Beratungssendungen Privates veröffentlichen.

Die einzelnen **Fragestellungen** der Arbeit ergeben sich, wenn die Frage nach dem "Warum" der Beratungssendungen wissenssoziologisch und hermeneutisch gefaßt wird:

1. Eine wissenssoziologische Betrachtung ergründet die gesellschaftliche Funktion der Beratungssendungen. Hermeneutisch gewendet lautet die Frage nach der Funktion: Welches **gesellschaftliche Problem** lösen Radio-Phone-In **Beratungssendungen** zu privaten Themen?[5]
2. Charakteristisch für die Sendungen sind die Beratungsgespräche. Daher schließt sich die Frage nach der kommunikativen Funktion von Beratungen in Radio-Phone-In Sendungen an - hermeneutisch gewendet: Welches **kommunikative Problem** lösen die **Beratungsgespräche** zu privaten Themen in den Radio-Phone-In Sendungen?[6] Stellen diese Beratungsgespräche eine kommunikative Gattung dar?
3. Nun wird aber nicht nur in Radio-Phone-In Sendungen beraten, sondern in einer Vielzahl verschiedener sozialer Situationen: Daraus ergibt sich die Frage nach einer kommunikativen Funktion von Beratungen im allgemeinen: Welches **kommunikative Problem** lösen **Beratungen aller Art**? Kann bei Beratungen grundsätzlich von einer kommunikativen Gattung gesprochen werden?

Unter dem Titel "Kommunikative Gattungen" führt **Kapitel 2** in die Grundbegriffe und die methodische Vorgehensweise der Gattungsanalyse ein. Die Methode selbst kommt in **Kapitel 3** zur Anwendung: Die Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen werden im

Hinblick auf zwei Fragen analysiert: Weisen sie ein verbindliches und verfestigtes kommunikatives Muster auf? Welche kommunikative Funktion erfüllen die Beratungen? **Acht Unterkapitel** stellen die Ergebnisse der empirischen Untersuchung vor: Mit einem Überblick zur Entwicklung und zu Formen der Hörerbeteiligung (3.1) sowie zum Datenmaterial und zum Forschungsprozeß (3.2) werden die Rahmenbedingungen der Untersuchung skizziert. Die Gattungsanalyse folgt mit den Ausführungen zur Außenstruktur der Beratungsgespräche (3.3), zur situativen Realisierung der Gespräche (3.4) und ihrer Beratungssequenzen (3.5) sowie zur Binnenstruktur der konstitutiven Strukturelemente (3.6). Auf dieser Grundlage werden dann die Fragen nach Verbindlichkeit und Verfestigung des kommunikativen Vorgangs (3.7) sowie nach der kommunikativen Funktion von Beratungen in Radio-Phone-In Sendungen (3.8) beantwortet. Können nun vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse die Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen als eigene Gattung gelten?

Eine Antwort auf diese Frage gibt **Kapitel 4**: Hier wird untersucht, ob es verbindliche und verfestigte kommunikative Muster einer allgemeinen Form "Beraten" gibt und welche kommunikative Funktion sie im allgemeinen erfüllen. Auf diesem Weg soll festgestellt werden, ob es Hinweise auf eine kommunikative Gattung "Beraten" gibt und ob Beratungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen am Ende nur eine Variante dieser allgemeinen Form darstellen. Erst jetzt wird ein abschließendes Fazit zum möglichen Gattungscharakter der untersuchten Radio-Phone-In Beratungen gezogen.

Das **fünfte und letzte Kapitel** ist der Frage gewidmet, welche soziale Funktion (5.1) die untersuchten Beratungssendungen erfüllen: Warum werden überhaupt private Themen in den Medien veröffentlicht? Soziolo-

gische Beobachtungen zur Privatisierung des öffentlichen Lebens (5.2) können einen Erklärungszusammenhang für das soziale Phänomen der Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen herstellen. Der **Anhang** mit Anmerkungen (6.1), Literaturliste (6.2) und Quellenverzeichnis (6.3) schließt die Arbeit ab.

2. KOMMUNIKATIVE GATTUNGEN

2.1 Begriff und Funktion

"Kommunikative Gattungen"[7] bestimmt Thomas Luckmann als Lösungen für spezifisch kommunikative Probleme einer Gesellschaft:[8] Demnach treten in Gesellschaften immer wieder kommunikative Probleme auf, welche die Gesellschaftsmitglieder befriedigend lösen müssen. Die Lösungen gehen in den "gesellschaftlichen Wissensvorrat"[9] ein und stehen somit dem einzelnen zur Verfügung.[10] Allerdings ist die soziale Verteilung des Wissens nicht symmetrisch.[11] Nun besitzen die Gesellschaftsmitglieder beim Auftreten bestimmter kommunikativer Probleme Entwürfe für ihre Handlungsschritte und für die zu erwartenden Handlungsschritte der anderen Interaktionsteilnehmer.[12] Diese kommunikativen Muster[13] werden umso stärker vorentworfen, je wichtiger die zu lösenden Probleme für die jeweilige Gesellschaft sind. Entsprechend werden Abweichungen vom kommunikativen Verlauf sanktioniert.[14]

Neben kommunikativen Gattungen gibt es aber auch "spontane" kommunikative Vorgänge: Hier besitzen die Handelden zwar eine Strategie für die Durchführung ihrer kommunikativen Schritte, aber kein gesellschaftlich zur Verfügung stehendes, vorentworfenes Muster für einen kommunikativen Verlauf. Vielmehr wählt hier der Handelnde weitgehend selbständig entsprechende kommunikative Mittel aus seinem subjektiven Wissensvorrat.[15] Selbstverständlich können Mitglieder einer Gesellschaft ihre jeweiligen Strategien individuell auch dauerhaft verfolgen, aber das zu lösende kommunikative "Problem" ist dabei individueller und nicht gesellschaftlicher Art.[16]

Im Gegensatz dazu entlasten kommunikative Gattungen die Handelnden dauerhaft: Sie müssen ihre kommunikativen Probleme nicht ständig selbst lösen, sondern können auf bereits vorhandene Routinen zurückgreifen und sie je nach sozialer Situation und je nach Wichtigkeit des kommunikativen Problems - in einem gewissen Umfang - gestalten. Diese "Entlastungsfunktion"[17] haben kommunikative Gattungen mit sozialen Institutionen[18] gemein. Grundsätzlich lösen kommunikative Gattungen bestimmte kommunikative Probleme und soziale Institutionen Probleme des gesellschaftlichen Lebens.[19] Allerdings kann im Einzelfall ein kommunikativer Vorgang konstitutiver Bestandteil der Lösung grundlegender Probleme des gesellschaftlichen Lebens sein. Hier überlagern sich kommunikative Gattung und soziale Institution.[20]

Unter bestimmten gesellschaftlichen Umständen können einerseits spontane kommunikative Vorgänge sich zu einer kommunikativen Gattung entwickeln und andererseits kommunikative Gattungen ihre feste Form verlieren oder sich vollständig auflösen: Die kommunikativen Probleme einer Gesellschaft in den verschiedenen Epochen und Kulturen sind nicht alle gleich. Daher gibt es bestimmte kommunikative Gattungen in einer Sprechgemeinschaft, die in einer anderen unbekannt sind.[21]

Mit diesem Gattungsbegriff schließt Luckmann an die Arbeiten von Bachtin[22] und Volosinov[23] an. Für sie ist Sprache eng mit der sozialen Wirklichkeit verbunden: Sprache offenbart sich in kommunikativen Interaktionen und realisiert sich in konkreten sprachlichen Äußerungen konkreter sozialer Situationen. Redegattungen steuern dabei die Interaktion, und deren Wahl ist von sozialen Strukturen geprägt.[24] Für Bachtin besteht Sprechen somit vor allem in der Wahl adäquater Redegattungen: Sie "organisieren unser Sprechen auf ähnliche Weise wie grammatische

(syntaktische) Formen dies tun. Wir haben gelernt, unsere Äußerungen in Gattungsformen einzupassen. Wenn wir beispielsweise fremde Rede hören, so erraten wir schon nach den ersten Wörtern die Gattung; wir können ebenso einen bestimmten Umfang (...) voraussagen wie eine bestimmte kompositionelle Struktur; wir sehen das Ende voraus; d.h. wir haben von Anfang an ein Gefühl für das Redeganze, das sich selbst erst während des Redeprozesses differenziert."[25]

2.2 Strukturen

Die Untersuchung kommunikativer Gattungen erfolgt auf drei analytischen Strukturebenen: Ebene der Binnenstruktur, Ebene der situativen Realisierung und Ebene der Außenstruktur.[26] Auf jeder Ebene werden die typisch erwartbaren Strukturmerkmale einer kommunikativen Gattung rekonstruiert.[27] Dabei sind für jede Gattung spezifische Strukturmerkmale typisch. Für das "Redeganze" können sie eine unterschiedliche Relevanz besitzen. Nur die Strukturmerkmale aller drei Ebenen zusammen bestimmen das Gesamtmuster des gattungsspezifischen kommunikativen Handelns.[28]

Die **Binnenstruktur** einer kommunikativen Gattung beruht auf Elementen der im gesellschaftlichen Wissensvorrat vorhandenen Zeichensysteme: z.B. einer "natürlichen" Sprache. Die binnenstrukturellen Elemente sind dabei in einer bestimmten Weise verfestigt: d.h. es besteht eine vorkonstruierte Kombination kommunikativer Formen in einem Muster.[29] Die Verfestigung der binnenstrukturellen Elemente ist in einer Gattung mehr oder weniger geregelt. Diese Verwendungsregeln einer kommunikativen Gattung muß der gattungskonform Handelnde beachten. Ihre Verbindlich-

keit kann dabei sehr unterschiedlich sein, sie ist aber immer größer als bei spontanen kommunikativen Vorgängen. Die Verwendungsregeln können Phonologie und Prosodie, Semantik und Syntax, Register und Stilform einer Sprache betreffen, aber auch mimische, gestische und paralinguistische kommunikative Formen einschließen. Das Muster umfaßt somit recht unterschiedliche Elemente: Wörter und Phrasen, Gesamtregister, Formeln und formelhafte Blöcke, rhetorische Figuren und Tropen, Stilmittel wie Metrik, Reimschemata, Listen, Oppositionen, Lautmelodien, Handbewegungen, Körperhaltungen, Mienen.[30]

Die Ebene der **situativen Realisierung** kommunikativer Gattungen enthält mehr oder weniger verfestigte und verbindliche Regelungen für das Dialogische.[31] Die Handelnden verwenden zwar binnenstrukturelle Elemente zur Gestaltung ihrer gattungskonformen Beiträge, der kommunikative Verlauf selbst ist aber dialogisch.[32] D.h. ein Sprecher stellt seine Redebeiträge auf mindestens einen Hörer ein, dabei beachten beide die Regelungen für die interaktive Organisation der kommunikativen Handlungen.[33] Das Muster von Strukturmerkmalen der situativen Realisierung einer kommunikativen Gattung bezieht sich z.B. auf die Redezugabfolge, das recipient design, die Themenfestlegungs- und Entwicklungsrechte und -pflichten, den Einsatz bzw. die Unterlassung konversationeller Reparaturtechniken.[34]

Kommunikatives Handeln steht als eine Form sozialen Handelns in einem festen Zusammenhang mit der Sozialstruktur gesellschaftlicher Institutionen und der sozialen Schichtung. Die **Außenstruktur** kommunikativer Gattungen kann aus der Beziehung zwischen kommunikativen Handlungen und der Sozialstruktur abgeleitet werden.[35] Sie besteht aus gesellschaftlich festgelegten Definitionen wechselseitiger Beziehungen, kom-

munikativer Situationen, kommunikativer Veranstaltungen und kommunikativer Milieus für bestimmte kommunikative Handlungen.[36] Das Muster außenstruktureller Merkmale bestimmt dabei den Typ der wechselseitigen Beziehungen der sozial Handelnden als kommunikativ Handelnde.[37] Einerseits ist die Verpflichtung für den Handelnden, das Muster anzuwenden, hier höher als bei spontanen kommunikativen Vorgängen. Andererseits darf er den Gebrauch des Musters durch andere Handelnde auch eher erwarten.[38]

"**Soziale Situationen**"[39] ist der Oberbegriff für die verschiedenen Formen der Begegnung zwischen Individuen: Somit ist ein kurzes Zusammentreffen einander Unbekannter ebenso eine soziale Situation wie eine Hochzeitsfeier.[40] Die Hochzeitsfeier ist zudem eine soziale Veranstaltung. **Soziale Veranstaltungen** unterscheiden sich von den informellen und kontextsensitiven sozialen Situationen, weil sie mehr oder weniger stark strukturierte und unter bestimmten Umständen institutionalisierte Handlungsfolgen sind.[41] Einerseits besitzen sie ein typisches Personal: Dieses produziert eine typische Beteiligungsstruktur und ein räumlich, zeitlich und sozial typisches Beziehungsgeflecht. Andererseits zeichnen sie sich durch ein "Setting" aus: Dazu gehören zeitliche, räumliche und soziale Schauplatzelemente und ein institutionelles Umfeld. Analytisch lassen sich soziale von **kommunikativen Veranstaltungen** unterscheiden: Der Begriff der "kommunikativen Veranstaltung" bezieht sich auf die Untersuchung sowohl der verbalen als auch der nonverbalen Kommunikation.[42]

Typische und regelmäßig wiederkehrende soziale Veranstaltungen können zur Bildung von **sozialen Milieus** führen. Diese sind räumlich umgrenzte soziale Einheiten, sie sind gekennzeichnet durch verhältnismäßig feste Sozialbeziehungen, gewohnheitsmäßige Orte der Kommunikation,

gemeinsame Zeitbudgets und eine gemeinsame Geschichte.[43] Zeichnen sich Veranstaltungen nicht nur durch die regelhafte Wiederkehr typischer kommunikativer Interaktionen aus, sondern durch die regelmäßige Teilnahme bestimmter Individuen, dann kann sich ein "Mikromilieu"[44] ausprägen.

2.3 Gruppen kommunikativer Gattungen und kommunikativer Haushalt einer Gesellschaft

Kommunikative Gattungen treten in sozialen Situationen zumeist nicht isoliert auf. Im allgemeinen sind sie mit anderen kommunikativen Handlungen verbunden. Dabei können zum einen spontane kommunikative Vorgänge den Gattungen vorausgehen oder folgen: Ein solcher Kommunikationsverlauf kehrt in einer Gesellschaft nur zufällig wieder. Zum anderen gibt es in realen Interaktionsabläufen Abfolgen kommunikativer Gattungen und gattungsnaher Kommunikation: Grundsätzlich kann sich eine bestimmte Konstellation stark verfestigter kommunikativer Vorgänge in einer Gesellschaft wiederholen.[45] Diese "Muster der Serialisierung" nennt Luckmann "Gattungsaggregationen"[46].

In **Gattungsaggregationen** können funktional gleiche oder funktional verschiedene Gattungen zusammen auftreten. Zum Beispiel folgt im Klatsch in der Regel nach der Rekonstruktion und der moralischen Kommentierung eines ersten Ereignisses eine zweite Geschichte. Dies kann sich dann über die zweite, dritte, vierte etc. Episode fortsetzen.[47] Hingegen gehören zu einer institutionellen Beratung nicht nur Beratungssequenzen, sondern auch Rekonstruktionen vergangener - für die Beratung relevanter - Ereignisse[48], das Erzähen von Geschichten[49] und eine bestimmte

kommunikative Etikette: Anredeformen, Begrüßung und Verabschiedung, Dank und Entschuldigung usw.[50] Für bestimmte kommunikative Milieus und kommunikative Veranstaltungen sind Gattungsaggregationen sogar typisch: In diesem Kontext treten immer spezifische "Muster der Serialisierung von Gattungen "[51] auf. Trotz der "relativen Autonomie"[52] kommunikativer Gattungen in Struktur und Gesamtmuster sind manche von ihnen ausschließlich mit anderen Gattungen verbunden. Dabei sind sie nicht nur serial verknüpft, sondern können auch "ineinander verschachtelt"[53] sein.[54]

Neben Gattungsaggregationen unterscheidet Luckmann eine zweite Gruppe kommunikativer Gattungen: "**Gattungsfamilien**". Diesen liegen einheitliche funktionale Bestimmungsmerkmale zugrunde.[55] D.h. jedem Merkmal kann grundsätzlich eine Gruppe kommunikativer Gattungen und gattungsnaher Kommunikation zugeordnet werden: Zum Beispiel gehört der Klatsch zur Gattungsfamilie rekonstruktiver Formen, aber auch zur Gattungsfamilie moralischer Kommunikation.[56] Diese analytisch-theoretische Unterscheidung kommunikativer Gattungen stellt eine wissenschaftliche Konstruktion dar, und im Gegensatz zu den Gattungsaggregationen treffen Gattungsfamilien selten auf eine vorwissenschaftliche Entsprechung.[57]

Der Begriff "**kommunikativer Haushalt**" ist ebenfalls eine Konstruktion zweiter Ordnung, auch ihm steht kein "reales kulturelles Objekt" gegenüber.[58] Er bezeichnet den "Gesamtumsatz" an kommunikativen Formen in gesellschaftlichem Gebrauch. Der größte Teil dieser kommunikativen Formen ist dabei lediglich subjektiv oder unmittelbar intersubjektiv wichtig und somit situativ bestimmt. Kommunikative Gattungen und gattungsnahe Kommunikation sind gesellschaftlich relevant und können daher Einfluß

auf Bestand und Wandel einer Gesellschaft, eines Milieus oder einer Gruppe etc. ausüben: Die wissenssoziologische Annahme dabei ist, daß lediglich diejenigen kommunikativen Formen den Bestand und Wandel einer Gesellschaft beeinflussen, die zum einen ein kommunikatives Problem einer Gesellschaft lösen und die zum anderen auch als Lösungsmuster für kommunikative Probleme in den gesellschaftlichen Wissensvorrat eingehen.[59] Aufbau, Bestand und Wandel gesellschaftlicher Wissensvorräte und gesellschaftlicher Strukturen können durch eine "Inventur" im kommunikativen Haushalt beschrieben und erklärt werden.[60]

Grundlage für eine "Teilinventur" des kommunikativen Haushalts einer Gesellschaft ist die Rekonstruktion kommunikativer Merkmale sozialer Veranstaltungen. Die Untersuchung der Gattungsaggregation, die für einen Veranstaltungstyp charakteristisch ist, verbunden mit der Erforschung der Gattungsfamilie, die in dem Veranstaltungstyp die Grundfunktion erfüllt, würde das Bild dieser "Teilinventur" vervollständigen.[61] Mit diesen Untersuchungen könnten die gruppen- und milieuspezifischen Teilbereiche des Haushalts erschlossen werden.[62] Dieser "wichtigste Bereich" des kommunikativen Haushalts einer Gesellschaft ist mit einem "semantischen Feld"[63] vergleichbar: d.h. zwischen den kommunikativen Gattungen bestehen systematische Beziehungen. Jede Veränderung einer Gattung hat somit Folgen für die anderen Gattungen im Feld.[64]

2.4 Gattungsanalyse

Das methodische Vorgehen in der Gattungsanalyse erfolgt in drei Schritten: Auditive bzw. audiovisuelle Datenaufzeichnung, Transkription des Datenmaterials sowie hermeneutische und sequenzanalytische Dateninter-

pretation[65]. Die Grundlage der Gattungsanalyse sind **auditive und audiovisuelle Aufzeichnungen** von kommunikativen Handlungen in realen sozialen Situationen. Das besondere an dieser Art von Datenmaterial ist, daß ein kommunikativer Vorgang auf direkt registrierende Weise konserviert wird: Ein soziales Geschehen kann in seinem realen zeitlichen Ablauf festgehalten werden und ist "wiederholbar". Bei numerisch-statistischen Angaben, Interviews oder Protokollen eines Beobachters ist bereits das Datenmaterial selbst eine Rekonstruktion. Ein unwiderbringlich vergangenes soziales Geschehen wird hier durch Umschreibung, Erzählung oder Kategorisierung erfaßt. In dieser Art von Datenmaterial ist der kommunikative Vorgang in seinem realen Ablauf jedoch nicht enthalten. Die Interaktion wird in der Rekonstruktion bereits gedeutet und hochgradig verdichtet.[66]

Aus den Datenaufzeichnungen muß der Gattungsanalytiker die **Episoden auswählen**, in denen er eine bestimmte kommunikative Gattung vermutet. Dabei greift er auf sein Wissen als Gesellschaftsmitglied zurück: Als solches besitzt er ein explizites Wissen über einzelne kommunikative Muster. An diesen "Ethnokategorien"[67] richtet er seine Handlungsentwürfe und -vollzüge aus. Er hat bestimmte ethnotheoretische Vorstellungen darüber, welche Muster in einer bestimmten Situation verwendet werden können, welcher Personenkreis befugt ist das Muster anzuwenden und welches soziale Ansehen mit der Benutzung eines Musters verbunden ist.[68] Allerdings können Ethnokategorien nicht mit kommunikativen Gattungen gleichgesetzt werden.[69] Aber der Gattungsanalytiker kann sich bei der Auswahl von Episoden einer möglichen kommunikativen Gattung aus dem Datenmaterial an diesen "Konstrukten erster Ordnung" orientieren.[70]

Die Auswahl an auditiven bzw. audiovisuellen Aufzeichnungen wird vertextet: Sprachliche bzw. sprachliche in Verbindung mit außersprachlicher Kommunikation wird nach bestimmten Regeln **verschriftlicht**. Das Transkriptionssystem ist dabei an den jeweiligen Forschungsfragen ausgerichtet. Das Verfahren der Transkription von Daten selbst lehnt sich an die ethnomethodologische Konversationsanalyse an. Dabei soll das aufgezeichnete Rohmaterial nicht von scheinbar unwichtigen Bestandteilen "gereinigt", sondern mit allen Details transkribiert werden. Schließlich könnte jedes binnenstrukturelle Element einen wichtigen Beitrag zur Bestimmung einer kommunikativen Gattung leisten.[71]

Für die **hermeneutische und sequenzanalytische Interpretation** benutzt der Gattungsanalytiker zum einen die ausgewählten Episoden aus den Aufzeichnungen selbst und zum anderen das Transkript dieser Passagen. Am Anfang der Interpretationsarbeit macht er von seiner "Intuition als Mitglied einer Sprechgemeinschaft"[72] Gebrauch. Im Verlauf der Interpretation muß der Analytiker dieses intuitive Verständnis methodisieren, d.h. sein implizites Wissen explizieren. Er bestimmt und dokumentiert dabei die "Regelhaftigkeit"[73] im kommunikativen Handeln, die ihm die Interpretation und den Interagierenden selbst die Interpretation und die Ausführung des dokumentierten Handlungsgeschehens ermöglichen.[74] Welche Merkmale in einer Episode "regelhaft" sind, kann der Gattungsanalytiker nur am empirischen Material bestimmen.[75] Die hermeneutische Interpretation der Daten sollte in einer Gruppe von Analytikern erfolgen oder in der Gruppe überprüft werden. Aufgrund der Interpretationsergebnisse der Gattungsanalyse entwickelt nun der Analytiker ein Strukturmodell und stellt Hypothesen zur kommunikativen Funktion der untersuchten kommunikativen Gattung auf.[76]

3. BERATUNGSGESPRÄCHE ZU PRIVATEN THEMEN IN RADIO-PHONE-IN SENDUNGEN

3.1 Hörerbeteiligung im Radio

Beratungsgespräche zu privaten Themen sind wesentlicher Bestandteil bestimmter Radio-Phone-In Sendungen. In diesem Programmformat können sich Hörer telefonisch an den Sendungen beteiligen.[77] Die Geschichte der "Hörerbeteiligung im Radio"[78] beginnt mit den schriftlichen Stellungnahmen des Publikums zu den ausgestrahlten Programmen: 1923 versuchen mehrere kleine Hörergruppen in abgesprochenen Zuschriftenaktionen eine Verbesserung der empfangstechnischen Möglichkeiten zu erreichen. Ein Jahr später führen verschiedene Rundfunkzeitschriften die ersten Publikumsbefragungen durch. Ebenfalls 1924 bittet zum ersten Mal eine Rundfunkanstalt die Hörer um ihre schriftliche Meinung zu einer ausgestrahlten Sendung.[79] Mit dieser Entwicklung werden große Hoffnungen verbunden: z.B. schreibt Berthold Brecht in seiner Radiotheorie von 1932: "Der Rundfunk wäre der denkbar großartigste Kommunikationsapparat des öffentlichen Lebens, ein ungeheures Kanalsystem, das heißt, er wäre es, wenn er es verstünde, nicht nur auszusenden, sondern auch zu empfangen."[80]

Nach der Machtübernahme durch die Nationalsozialisten werden die Rundfunkanstalten zum "gouvernementalen System"[81] ausgebaut. Vor den Rundfunkintendanten erklärt Propagandaminister Goebbels das Ziel seiner Politik: "Der Rundfunk muß der Regierung die fehlenden 49 Prozent zusammentrommeln, und haben wir sie dann, muß der Rundfunk die 100 Prozent halten, muß sie verteidigen, muß sie so innerlich durchtränken mit den geistigen Idealen unserer Zeit, daß niemand mehr ausbre-

chen kann."[82] Die neugeordneten Rundfunkanstalten der Bundesrepublik knüpfen mit ihren Programmangeboten wieder an die Zeit der "Weimarer Republik" an.[83] Dabei beschränkt sich die Hörerbeteiligung bis 1970 auf schriftliche Stellungnahmen:[84] Der überwiegende Teil der "Hörerpost"[85] spricht Inhalt und Verlauf bestimmter Sendungen an und richtet sich zum großen Teil an die zuständigen Redaktionen.[86] Erst Anfang der siebziger Jahre kommt eine Vielfalt neuer Möglichkeiten der aktiven Hörerbeteiligung im Radio hinzu:[87] von traditionellen schriftlichen Stellungnahmen, die heute auch über Fax in die Rundfunkstudios gesendet werden, über Radio-Phone-In Sendungen bis hin zu "Offenen Kanälen", in denen die Hörer eigene Beiträge senden können.[88]

Radio-Phone-Ins werden heute in verschiedenen **Typen von Hörfunkprogrammen** genutzt: z.B. beantworten Anrufer Fragen in einem Quiz;[89] sie äußern ihre Meinung zu aktuellen Fragen;[90] sie wünschen sich einen Musiktitel;[91] sie diskutieren mit einem im Studio anwesenden Experten;[92] sie lassen sich von Experten beraten. Beratungsgespräche in Radio-Phone-In Sendungen werden zu den unterschiedlichsten **Themen** und mit den unterschiedlichsten Gästen im Studio geführt: Ärzte erteilen Ratschläge zu medizinischen Themen, Juristen beantworten rechtliche Fragen, EDV-Spezialisten geben Tips für den Umgang mit dem Computer, Pfarrer und Psychologen sprechen mit den Anrufern über deren private Anliegen.

Programmverantwortliche und Hörer nennen in Befragungen[93] vor allem **fünf Motive** für die Hörerbeteiligung im Radio: Erstens streben Programmverantwortliche eine stärkere **Bindung der Hörer** an die Sendeanstalten an. Dabei geht es um die Stabilisierung der Einschaltquoten und die daraus folgenden Werbeeinnahmen. Zweitens können Sendungen mit

Hörerbeteiligung journalistisch unaufwendig und daher **kostengünstig** hergestellt werden. Gerade in Zeiten "leerer Kassen" setzen die Sendeanstalten somit vermehrt auf dieses Programmformat. Drittens ist die Hörerbeteiligung eine Möglichkeit für die Programmverantwortlichen die **Wirkung** der Sendungen zu kontrollieren: Bei "gutem Feedback"[94] können die Sendungen in der gewählten Form weiterlaufen, bei dauerhaft schlechter Rückmeldung muß über das Sendekonzept nachgedacht werden. Viertens besitzen Programme mit Hörerbeteiligung für die Hörer einen größeren **Unterhaltungswert** und mehr **Glaubwürdigkeit**. Drei Aussagen aus einer Hörerbefragung mit offen formulierten Fragen verdeutlichen dies: (1) "Anrufer reden so wie der einfache Mensch spricht. Leute die das professionell machen, wissen vom Innenleben der Leute nicht so viel"; (2) "Die Sendungen werden durch den Mann auf der Straße lebendiger"; (3) "Durch Hörerbeteiligung kommt mehr Betroffenheit rüber".[95] Fünftens wird in Befragungen als Grund für Hörerbeteiligung die "**Demokratisierung des Rundfunks**"[96] genannt. Auch die einschlägige Literatur[97] erwähnt das Ziel einer demokratischen Beteiligung der Hörer an der medialen Öffentlichkeit.

3.2 Datenmaterial und Rahmenbedingungen des Forschungsprozesses

Das Untersuchungsfeld der Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen bietet vergleichsweise unkomplizierte Bedingungen für die auditive **Aufzeichnung und Auswertung**: Die Aufzeichnung der entsprechenden Hörfunkprogramme ist - verglichen mit der Aufnahme von nicht medial vermittelten Gesprächen - technisch unaufwendig. Anders als die Aufzeichnung und Auswertung privater sozialer Situa-

tionen sind Aufnahme und Interpretation der Gespräche im Radio rechtlich unproblematisch. Denn die Beratungsgespräche im Hörfunk sind öffentlich zugänglich. Und die Ratsuchenden und das Publikum bleiben für alle Beteiligten, auch für den Gattungsanalytiker, anonym. Nicht zuletzt verringert sich die Gefahr von Mißverständnissen und Fehlinterpretationen der Daten aus den Beratungsgesprächen im Vergleich zur Analyse privater Gespräche dadurch, daß jeder Hörer - also auch der Gattungsanalytiker - selbst zum Personal der Beratungssendungen gehört.

Der Großteil der in der vorliegende Arbeit analysierten Daten wurde in den Wintersemestern **1989/1990 und 1990/1991** aufgezeichnet. Anlaß für die erste Erhebungswelle waren Hausarbeiten in den gattungsanalytisch ausgerichteten Projektseminaren "Formen und Funktionen der alltäglichen Kommunikation"[98] und "Religiöse Kommunikation"[99] der Fachgruppe Soziologie an der Universität Konstanz. Der 1996 veröffentlichte Fachbeitrag "Privates in der öffentlichen Kommunikation - Telefonische Beratungsgespräche zu seelischen Problemen im Hörfunk"[100] geht ebenfalls auf diese Seminare zurück. Die Aufnahme von Sendungen im Wintersemester **1997/1998** diente der Ergänzung und Kontrolle des alten Datensatzes. Über einen Abgleich der alten mit den neuen Aufzeichnungen konnte sichergestellt werden, daß sich die Sendungen inhaltlich und strukturell bis heute nicht verändert haben.

Die Datenerhebung unterliegt in dieser Analyse drei Ausgangsbedingungen: Erstens bestimmt das **Hörfunkangebot** an den Erhebungsorten die Auswahl der Sendungen. Die erste Erhebungswelle wurde in Konstanz aufgezeichnet und die zweite in Schwäbisch Hall. In beiden Städten sind u.a. der Bayerische Rundfunk mit seinen vier Programmen und der Südwestfunk mit seinen drei Programmen zu empfangen. Zweitens leitet die

Ethnokategorie "**beraten**" und drittens die Einschränkung auf "**private Themen**" die Datenerhebung.

Gesellschaftliche Vorstellungen zu den Begriffen "beraten" und "privat" sind beispielsweise festgehalten im "Duden - Deutsches Universalwörterbuch" und im "Wahrig - Deutsches Wörterbuch". Beide Begriffe werden in den Nachschlagewerken übereinstimmend definiert. Eine Person wird "**beraten**", wenn jemand ihr einen Rat gibt, ratend beisteht oder beide Personen gemeinsam überlegen und sich besprechen.[101] Ein Thema ist "**privat**", wenn es persönlich ist und nicht öffentlich behandelt wird:[102] D.h. zum einen muß das Thema die Person selbst bzw. deren Lebensführung betreffen[103] und zum anderen soll es vertraulich behandelt werden. Zwar veröffentlichen die Hörfunkanstalten die "privaten" Anliegen der Anrufer von Radio-Phone-In Beratungssendungen. Allerdings bleiben die Anrufer als Personen dabei anonym. So können die Anrufer ihr "privates" Thema ansprechen, welches ihre persönliche Lebensführung betrifft, und es trotzdem "vertraulich" behandeln.

Diese ethnotheoretischen Vorstellungen werden in der vorliegenden Gattungsanalyse für die **Auswahl der Radio-Phone-In Sendungen** herangezogen: Die Auswertung verschiedener Hörfunkinformationen[104] und Probeaufnahmen der Programme ergibt, daß u.a. in drei Radio-Phone-In Sendungen zu privaten Themen beraten wird: "SWF 3-Kennwort", "Von Mensch zu Mensch" und "Ratgeber Lebensfragen".

Der Südwestfunk Baden-Baden sendet auf seinem dritten Programm jeden vierten Donnerstag im Monat zwischen 21 und 24 Uhr das "**SWF 3-Kennwort**". Gast in dieser Sendung ist immer die Psychologin Brigitte Lämmle, Gastgeber der verantwortliche Redakteur Karl Ewald. Da dieses

Programm zu den populärsten Beratungssendungen in Süddeutschland zählt,[105] wird es seit Sommer 1994 unter dem Titel "Lämmle live" auch als Fernsehsendung jeden vierten Samstag im Monat zwischen 23 und 24 Uhr im öffentlich-rechtlichen Fernsehkanal "Südwest 3" ausgestrahlt. Dabei dienen der Psychologin lediglich eine Couch und ein Sessel als Kulisse. Sie bestreitet die Fernsehsendung zeitweise allein, d.h. ohne verantwortlichen Redakteur. Die Hörfunksendung "SWF 3-Kennwort" ist eine Beratungssendung mit Musikblöcken, die für die Zielgruppe "Junge Leute bis 30 Jahre" konzipiert ist und in der daher vor allem aktuelle Pop-Musik gespielt wird.[106]

Die Sendung "**Von Mensch zu Mensch**" wird seit Oktober 1985 jeden Samstag von 23 bis 24 Uhr vom zweiten Programm des Bayerischen Rundfunks ausgestrahlt. Vier Berater im Studio wechseln sich wöchentlich ab: die Psychoanalytikerin Dr. Wendl-Kempmann, der Psychoanalytiker Prof. Dr. Brocher, der Psychologe und evangelische Pfarrer Pisarsky sowie der katholische Pfarrer Obermaier. Die Rundfunkanstalt wird ebenfalls abwechselnd vertreten von Sibylle Storkebaum, Marion Glück-Levi, Jürgen Groß und Dr. Harald Fritz. "Von Mensch zu Mensch" ist eine reine Wortsendung, d.h. es wird keine Musik eingespielt.[107]

Den "**Ratgeber Lebensfragen**" stellt das erste Programm des Südwestfunks Baden-Baden her. In jeder Sendung wird zu einem anderen Thema beraten: Tod, Alkohol, Sucht etc. Die Redaktion lädt jeweils einen Fachmann für das betreffende Problemfeld ein. Daher sind jedes Mal verschiedene Personen zu Gast im Studio. Darüber hinaus wechseln auch die Moderatoren in unregelmäßigen Abständen. So besitzt diese Sendung zwar ein typisches, aber kein individuell konstantes Personal im Studio. Darin unterscheidet sie sich deutlich von den anderen zwei Sendungen. Im "Ratgeber Lebensfragen" werden zwischen die Gesprächs- auch Musikblöcke eingeschoben.

Von den drei Radio-Phone-In Beratungssendungen zu privaten Themen sind insgesamt 46 Stunden auf Cassette aufgezeichnet. Davon wurden knapp drei Stunden - 39 Beratungsgespräche - **transkribiert**. Die Auswahl richtete sich dabei an den Fragestellungen der bereits erwähnten Hausarbeiten und des Fachbeitrags[108] und der vorliegenden Arbeit aus. Für die Verschriftlichungen der Gespräche wurde ein Transkriptionssystem mit folgender Legende angewendet:

[ja ich	konversationelle Überlappung
[mhm	
(1.0)	Pausen in Sekunden
(-)	Pausen, die kürzer als 0,5 Sekunden sind
(???)	unverständlicher Text
=	direkter Anschluß
=und=dann=	erhöhtes Tempo
?	stark steigender Ton
´	leicht steigender Ton
`	fallender Ton
a:	Vokallängung
ja::	Dehnungen
°ja°	leise gesprochen
°°ja°°	sehr leise gesprochen
NEIN	betonte Silbe
NEIN	stark betonte Silbe
HAHAHA	Lachen
hihihi	Kichern
((husten))	Kommentare (z.B. husten)

Gastgeber:	Gg
Gast:	G
Anrufer:	A

Die hermeneutische **Dateninterpretationen** wurden in den bereits angesprochenen zwei Projektseminaren, in verschiedenen Sitzungen des Forschungsprojekts zum Thema "Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral"[109], in dem Arbeitskreis "Ethnomethodologie"[110] der Hochschule St. Gallen und in einer privaten Arbeitsgruppe durchgeführt und diskutiert. Einige Ergebnisse der sequenzanalytischen Dateninterpretationen wurden in den Examenskandidatenkolloquien von Professor Thomas Luckmann und Professor Hans-Georg Soeffner vorgestellt und überprüft.

3.3 Außenstruktur der Beratungsgespräche

3.3.1 Kommunikative Veranstaltung

Radio-Phone-In Beratungssendungen zu privaten Themen sind kommunikative Veranstaltungen: Die Sendungen werden von einem typischen Personal betrieben. Der Schauplatz der Programme zeichnet sich zum einen durch handlungsorientierte Regionen[111] aus, zum anderen ist das Sendungsformat zeitlich begrenzt und durch eine bestimmte Handlungsabfolge festgelegt. Ein zentrales Merkmal dieser Veranstaltungen ist die Mischung aus mittelbarer und unmittelbarer Kommunikation: Während das Telefonat zwischen dem Anrufer einerseits und dem Moderator und dem Berater andererseits eine mittelbare Form der Kommunikation darstellt, erfolgt das Gespräch zwischen dem Moderator und dem Berater immer face-to-face. Zudem führen die Teilnehmer das Beratungsgespräch vor einem Hörerpublikum - die anonyme Öffentlichkeit ist konstitutives Element dieser Veranstaltungform. Die Rundfunkanstalten strahlen die Radio-Phone-In Beratungssendungen regelmäßig, zu einem bestimmten Zeitpunkt und in einem bestimmten Sendegebiet aus.

3.3.2 Personal

Das Personal der Radio-Phone-In Beratungssendungen zu privaten Themen kann in drei Gruppen eingeteilt werden: erstens die Programmverantwortlichen, zweitens die Anrufer und drittens die Hörer. Die Programmverantwortlichen sind unmittelbar an der Produktion einer Sendung beteiligte Personen: Mitarbeiter des Telefondienstes, Verantwortliche aus Regie und Technik sowie Gastgeber und Gast im Studio.[112]

Im Unterschied zu "offenen Linien", die direkt "auf Sendung" geschaltet werden, sind in den meisten Radio-Phone-In Programmen "call screeners" vorgeschaltet: Die Mitarbeiter des **Telefondienstes** nehmen Anrufe im Hörfunkstudio entgegen. In der Regel verfügen sie über keine psychologische Ausbildung, sondern erhalten als feste oder freie Mitarbeiter der jeweiligen Sendeanstalten Kurzschulungen für den Telefondienst. In der Sendung "Von Mensch zu Mensch" werden sie in Supervisionsstunden von der Psychoanalytikerin Dr. Wendl-Kempmann auf ihre Aufgabe am Telefon vorbereitet.[113] Die Mitarbeiter des Telefondienstes sollen in "Vorgesprächen" vor allem drei Fragen klären: Ist das Problem des jeweiligen Anrufers mit dem Motto und dem Thema der Beratungssendung zu vereinbaren? Kann der Anrufer sprachlich und inhaltlich sein Problem verständlich schildern oder behindert z.B. ein zu starker Dialekt, Drogeneinfluß o.ä. die sprachliche Ausdrucksfähigkeit? Ist der Ratsuchende ein "Mehrfachanrufer", dem es nicht so sehr um eine Beratung, sondern mehr um ein Gespräch geht? Auf Vordrucken werden die Informationen aus dem Vorgespräch notiert und die Telefonnummer vermerkt. Das telefonische Vorgespräch wird dann beendet. Die Angaben werden an die Regie weitergereicht: Sie entscheidet allein oder in Absprache mit dem Gast im Studio, wer zurück gerufen wird und "auf Sendung" geht.[114] In der Sen-

dung "SWF 3-Kennwort" ist die Regie gleichzeitig Gastgeber: Hier werden die Musikeinspielungen für die Auswahl und den Rückruf genutzt.[115]

Der **Gastgeber** hat im wesentlichen die Aufgabe, entsprechend dem Motto und dem Thema des Beratungsprogramms durch die Sendung zu führen und sie zu moderieren. Er nimmt dabei Regieanweisungen zum Sendungsablauf entgegen und vermittelt zwischen dem Gast im Studio, den Anrufern sowie den Hörern. Der **Gast** im Studio muß die Anrufer entsprechend dem Motto und dem Thema der Sendung beraten. Er wird aufgrund seiner Ausbildung bzw. fachlichen Tätigkeit als "Experte" für eine Sendung besetzt. In Beratungsgesprächen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen ist der Gast in der Regel Psychologe, Pfarrer oder Journalist.[116]

Der **Anrufer** ist ein Ratsuchender, stellt also Fragen, formuliert Probleme und erwartet darauf Antworten beziehungsweise Lösungsvorschläge. "Er" ist in 75 % der Fälle eine "Sie". Das Durchschnittsalter der Anrufer liegt bei knapp 45 Jahren, wobei die meisten zwischen 30 und 49 Jahre alt sind. Mehr als die Hälfte von ihnen ist verheiratet und lebt mit Partner und Kindern in einem Haushalt. 72 % sind nicht berufstätig. Das Bildungsniveau der Anrufer ist höher als beim Durchschnitt der Gesamtbevölkerung in der Bundesrepublik. 62 % der Anrufer beteiligen sich regelmäßig an Radio-Phone-In Sendungen.[117]

Die **Hörer**, die am Radio die Beratungssendungen verfolgen, sind für alle Beteiligten eine anonyme Öffentlichkeit. Charakteristisch am Publikum der drei aufgezeichneten Radio-Phone-In Beratungssendungen ist die Altersstruktur: Vor allem Jugendliche und junge Erwachsene hören "SWF 3-

Kennwort", während "Von Mensch zu Mensch" und "Ratgeber Lebensfragen" ein Publikum in den Altersgruppen ab 35 Jahren besitzt.[118]

3.3.3 Schauplatz

Der Schauplatz einer Radio-Phone-In Beratungssendung kann in zwei Regionen unterteilt werden: Vorderbühne und Hinterbühne.[119] Die Vorstellung auf der **Vorderbühne** beschränkt sich auf die kommunikativen Vorgänge, die von der Rundfunkanstalt übertragen werden. Einerseits gehören dazu Teile der face-to-face stattfindenden Kommunikation zwischen Gastgeber und Gast im Studio (unmittelbare Kommunikation) und andererseits die telefonischen Beratungsgespräche zwischen dem Anrufer, dem Gastgeber und seinem Gast (mittelbare Kommunikation). Zudem wird diese Gesprächssituation über das Medium Hörfunk an ein Publikum vermittelt, das die Darsteller zwar hören, aber nicht sehen kann, und das nur in begrenztem Maß die Möglichkeit hat, sich per Anruf an der Kommunikation zu beteiligen. Die Darsteller selbst können ihr Publikum weder hören noch sehen, geben ihre Vorstellung also vor einer anonymen Öffentlichkeit.

Die **Hinterbühne** bleibt dem Publikum verborgen. In diese Region gehören all diejenigen Handlungen der im Rundfunkstudio während einer Sendung Anwesenden, die vom Sender nicht ausgestrahlt werden. Das Rundfunkstudio ist üblicherweise in drei Räume aufgeteilt: Studio, Technik und Kontakt. Im Studio sitzen der Gastgeber und sein Gast. In der Technik befindet sich die Regie zusammen mit einem Techniker. Der Telefondienst arbeitet im Kontaktraum. Die drei Räume sind durch Sichtfenster

voneinander getrennt. Alle Beteiligten können sich daher sehen, aber nur durch eine Gesprächsvermittlung der Regie miteinander reden.[120]

3.3.4 Programmablauf

Radio-Phone-In Beratungssendungen zu privaten Themen sind hinsichtlich Sendetermin und Sendungsdauer zeitlich fest begrenzt.[121] Das Programm gliedert sich in drei Handlungsabschnitte: in die Einführung, die einzelnen Beratungsgespräche und den Schlußteil. Der Programmablauf wird am Beispiel der Sendung "Ratgeber Lebensfragen" vom 01.12.1991 gezeigt.

Radio-Phone-In Sendung "Ratgeber Lebensfragen"[122]

1 "ratgeber lebensfragen"

Zu Beginn des **ersten Sendungsblocks**, der Einführung in die Beratungssendung, wird dieses **Jingle** mit dem **Motto** der Sendereihe eingespielt.

2 Gg: heute geht es um das thema 'tod' im 'ratgeber
3 lebensfragen'
4 (-) wir wollen darüber nachdenken (-) warum wir
5 dem sterben und tod eines uns nahestehenden
6 menschen (-) oft so hilflos gegenüberstehen (-) wie
7 sollte man sich sterbenden gegenüber verhalten (-)
8 wie läßt sich der tod eines angehörigen=eines
9 freundes verarbeiten
10 und=wie=kann=man=mit=der=angst=vor dem
11 eigenen Tod umgehen (-) es soll also um die
12 seelischen probleme im umgang mit dem tod gehen
13 (-) nicht um die medizinischen[123]

Der Gastgeber kündigt das **Thema** der aktuellen Sendung an (2-3) und erläutert es (4-11). In der Ankündigung unterstreicht der Gastgeber selbst noch einmal das Motto der Sendung "Ratgeber Lebensfragen": "es soll also um die seelischen probleme im umgang mit dem tod gehen (-) nicht um die medizinischen" (Zeile 11-13). Das Themenspektrum der Sendereihe reicht dabei von Tod, Alkoholismus, Sucht, Essen, über Angst, Leben mit Ausländern, Erziehung, bis hin zu Partnerschaft, Leidenschaft, Liebe und Glaube.

14 Gg: wenn sie meine damen und herren fragen habn (-)
15 wenn sie sich an unserm gespräch beteilign wolln
16 wenn sie übr ihre erfahrungen sprechen möchten
17 dann rufen sie uns an (1) sie erreichen uns wie
18 immer unter der nummer 0621 (-) 091 ich
19 wiederhole 0621 (-) 091 sie melden sich hh (-) und

wir rufen sie dann zurück (1,5) experte im studio ist
doktor helmut haag=herr doktor haag (-)
[guten abend
G: [guten abend
Gg: sehr viel drüber gesprochen worden=unsere
gesellschaft würde den tod verdrängen=würde nicht
drüber nachdenkn hh nun
fällt=aber=doch=in=letzter=zeit (-) AUf: dass viele
menschen ein sehr GRosses interesse an dem
thema habn=es is auch eine fülle von publikationen
erschienen=viele bücher die auch (-) GEkauft und
sicherlich AUCH (-) GElesen werdn hh hat sich
unser verhältnis dazu doch ein bischen geändert?
(1)
G: hh ich kann und möchté keine kollektivé diagnose
stelln oB hh bei der masse der menschn sich zu
den wichtign existentielln=thema zu
sterben=und=tod etwas verändert hat? aber bei
viele menschn die ich kennÉ (-) mit den´n ich im
gespräch bin oder von denen ich höre (-) hab ich
doch den eindruck (-) dass sich zunehmend MEhr
menschn mit diesem persönlichn mit diesem
existentiellen thema beschäftign hh und grade
durch die erfahrungn die sie angesprochen habn
(-) wenn in dr familie jemand verstirbt (-) ISt man ja
automatisch:: mit diesr erfahrung konfrontiert (-)
und ich denke da versuchn dann viele menschn
wirklich auch eine eigene einstellung zu dieser
wichtigen grenzerfahrung des lebens zu gewinn
und noch eine zweite bemerkung möchte ich machn
(1) ((räuspern)) ich habe den eindruck dass
insbesondere in der lebensmiTTe also etwa mit
fünfundreissig mit vierzig jahren (-) viele menschen
auch männr vor allem heimlich in ihrer seele doch
so:: von gedánkn an den tod beschlichen
werdn=auch=daNN wenn in der familie oder im
freundeskreis zunächst kein todesfall vorlicht (-) ich
beobachte dabei dass offensichtlich dieses THEma

äh (-) uns menschen irgendwie doch existentiell
sehr ange::ht (1) und spätestens also von der
lebensmitte ab sollte sich jedr irgendwie gedanken
darübr machn und mit diesem persönlichen thema
doch auch auseinandersetzn
G: wie kaNN man den mit dem thema SiNNvoLL
umgehen=nun=is=es=ja=so (-) ein stück weit muß
man den gedanken an den tod ja sicherlich auch
verdrängen um lEbEn zu können
Gg: das is richtich (-) äh nicht alles was wir verdrängen
ist in dem sinne ein sehr negativer prozess (-) sie
habn völlich recht (-) ohne diese
verdrängungsprozesse könnten wir in unserer (-)
BEdrängenDEN gesellschaft wo so unendlich viele
dinge auf uns einstürmen gar nicht äh=mehr froh
werdn=also wir brauchn einfach solche
schutzmechanismen (-) hh aber ich glaube dass
hängt äh vielleicht auch besonders damit
zusammen dass natürlich jeder mensch (-) sehr
betroffen ist (-) wenn er an einem strebebett steht
(-) oder miterlebt wie ein naher angehöriger
verstirbt=und=ich=denke (-) dass können wir nich
einfach so jedn tach verkraften (-) und von daher is
da áuch eine gewisse zurückhaltung einfach
gegeben=aber ich beobachte auch diese andere
tendenz die sie angesprochen habn dass
sich=mehr=und=mehr menschn doch in seminaren
oder in vorträgn oder auch in gesprächn mit diesm
persönlichn thema sehr beschäftign
Gg: tja wir habn schon eine erste hörerin am Apparat (-)
guten abend[124]

Der Gastgeber **fordert die Hörer auf**, im Studio anzurufen (14-17), dabei nennt er die Telefonnummer (18) und wiederholt sie (19). Danach weist er darauf hin, daß ein Anrufer nach seinem Anruf aus dem Studio zurückgerufen wird (19-20). Er **begrüßt nun seinen Gast** im Studio und stellt ihn

dem Publikum vor (20-21). Der Gast grüßt ebenfalls (23). Gast und Gastgeber führen anschließend ins Thema der Sendung ein (24-88). Dieses **Gespräch zum Thema** wird in der Sendung "Ratgeber Lebensfragen" häufig auch zwischen den einzelnen Beratungsgesprächen weitergeführt.

Der **zweite Sendungsblock** beginnt mit einem **Beratungsgespräch** (87-88), auf das nacheinander noch mehrere andere folgen. Die Serialität der Gespräche ist typisch für diese Sendungsform. Die Beratungsgespräche können sich unmittelbar aneinander anschließen oder durch Musikeinspielungen und Nachrichtensendungen unterbrochen werden.

89 Gg: die hörerin hat grade ihr buch erwähnt (-) bevor wir
90 ganz viele briefe kriegn [noch schnell] ((lachend
91 gesprochen)) den titel helmut haag träume vom
92 tod=trauerarbeit und seelische wandlung=das is im
93 kreuzverlag stuttgart erschienen (-) vielen dank
94 herr doktor haag
95 G: [bitte schön
96 Gg: [am nächstn sonntag fällt unsere sendung aus
97 wegen der berichterstattung vom gipfeltreffen bush
98 gorbatschow bis in vierzehn tagn dann (-)
99 aufwiederhörn[125]

Der **Schlußteil** dieser Beratungssendung wird mit einem Literaturhinweis eingeleitet (89-93), allerdings kann eine Zusammenfassung und Kommentierung der erfolgten Telefonate durch Gastgeber und Experten ebenfalls das Ende einer Beratungssendung eröffnen. Dann folgt ein Dank vom Gastgeber an seinen Gast (93-94), der diesen mit "bitte schön" (95) erwidert. Mit einer Ankündigung zum Thema und Termin der nächsten Sendung (96-98) verabschiedet sich der Gatsgeber von den Hörern (99).

In den aufgezeichneten Radio-Phone-In Beratungssendungen benötigen Gastgeber und Gast im Studio für die Einführung in das Programm durchschnittlich acht Minuten: In diesem Handlungsabschnitt sind die zeitlichen Abweichungen gering. Dagegen ist die Sendezeit für Beratungsgespräche im zweiten Handlungsabschnitt unterschiedlich bemessen: In reinen Wortsendungen[126] stehen rund 85 % der Sendezeit für Telefongespräche zur Verfügung. In Programmen mit Musikblöcken[127] sind es nur rund 40 % der Sendezeit. Die Beratungsgespräche selbst dauern üblicherweise zwischen vier und sechs Minuten.[128] Programmschluß und Nachrichtenblöcke nehmen zwischen 2 und 5 Minuten in Anspruch.

3.4 Situative Realisierung der Beratungsgespäche

Die Teilnehmer an Beratungsgesprächen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen beachten bestimmte Regelungen für die situative Realisierung. Dabei ist der **Dialog** charakteristisch für eine Beratung: Einer Person einen Rat zu erteilen, dieser ratend beizustehen oder gemeinsam mit dieser Person zu überlegen und sich zu besprechen, das erfordert vor allem **wechselseitige Kommunikation**.

Anrufer, Gastgeber und Gast führen die Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen am **Telefon**. Während der Gastgeber und sein Gast einen face-to-face Kontakt im Studio haben, können beide den Anrufer nicht sehen und er sie nicht. Die situative Realisierung der Beratungsgespräche erfolgt somit unter besonderen Bedingungen: Da die Telefongesprächsteilnehmer räumlich getrennt sind, können sie sich ausschließlich sprachlich verständigen. Gestische und mimische Elemen-

te müssen gegebenenfalls verbalisiert werden: d.h. die Teilnehmer eines Telefonkontakts können z.B. ihre Zustimmung zu einer Äußerung nicht durch Kopfnicken signalisieren, sondern müssen sie sprachlich - z.B. mit einem "Ja" oder "mhm" - zum Ausdruck bringen. Durch die technische Übermittlung ist das Telefongespräch im Gegensatz zu beispielsweise Tischgesprächen[129] in der Kontaktaufnahme und -beendigung klar abgegrenzt: Nachdem beide Beteiligten ihre Hörer abgenommen haben, beginnt das Gespräch, legt mindestens ein Teilnehmer seinen Hörer auf, ist es beendet.

Diese besonderen Bedingungen führen zur Bildung geregelter **Eröffnungs- und Beendigungssequenzen**: Diese Phasen laufen nach einem kommunikativen Muster ab. Hingegen gestaltet sich der Hauptteil eines Telefongesprächs individuell, z.B. in Abhängigkeit von der Beziehung der Beteiligten, vom Grund für den Anruf oder vom Telefontarif.[130]

Im folgenden werden die Gesprächseröffnung und -beendigung eines privaten Telefonkontakts untersucht. Die Analyse zweier Radio-Phone-In Beratungsgespräche schließt sich an. Deren Eröffnungs- und Beendigungsphasen werden zum einen mit den entsprechenden Phasen des privaten Telefonkontakts verglichen; dadurch soll ermittelt werden, ob diese Phasen einfach telefonspezifisch oder aber typisch für telefonische Beratungsgespräche in Radio-Phone-Ins sind. Zum anderen wird die situative Realisierung der eigentlichen Beratungssequenzen in den zwei Gesprächen untersucht. Ziel ist es, die Strukturelemente der Beratungssequenzen zu rekonstruieren.

3.4.1 Gesprächseröffnung und -beendigung im privaten Telefonkontakt

Am Beispiel des folgenden Dialogs zweier Geschwister über ein Geburtstagsgeschenk für die Mutter werden Eröffnung und Beendigung eines privaten Telefongesprächs analysiert.[131]

Telefongespräch "Badetuch"[132]

1	M:	mülle´r
2	C:	auch (-) halló michi (-) [stör ich
3	M:	[hallo (-) nö ich sitz bloß
4		am schreibtisch un mach mein lohnsteuer=
5		[jahresausgleich
6	C:	[oh=je::
7	M:	(???)
8	C:	den muß=ich=au=noch machn (-) aber ich hab da
9		nie:: zeit
10		[für
11	M:	[ZEIT (-) zeit hab ich auch nich (-) abr des geld
12		brauch ich grad
13	C:	des geht mir auch so
14	M:	des glaub ich sofort
15	C:	HA::HA::HA:: (-) scherzkeks (-) DU MICHI (-) warum
16		ich anruf
17	M:	jah

Der Angerufene eröffnet das Telefongespräch mit der **Vorstellung**: "Müller" (1). Danach stellt sich die Anruferin vor: "auch [Müller]" (2). Nun **begrüßt** sie Michi (2) und **erkundigt** sich danach, ob ihr Anruf ihn stört. Er verneint (3) und begündet diese Verneinung. Es folgt ein small talk in sie-

ben Zügen zu den Themen "Lohnsteuerjahresausgleich", "Zeit" und "Geld". Mit "DU MICHI (-) warum ich anruf" kündigt Christa anschließend den Grund ihres Anrufs an (15-16) und **leitet** zum Hauptteil des Gesprächs **über**.

18	C:	hast du schon a geburtstagsgschenk für'd mama?
19		(-)
20	M:	ich=hab=ihr a zehnerkarte für's swimmbad kauft
21	C:	mhm (-) ich hab ihr nämlich gsagt (-) das wenn se
22		mich in hamburg bsucht (-) das se dann ihr
23		gschenk bekommt (-) ABER ICH HAB NOCH
24		KEINS
25	M:	SOSO (-) und jetzt muß'es wieder schnell=schnell
26		gehn
27	C.	gar=nich (-) des reicht no locker bis zum
28		wochenende
29	M:	was JETZT am wochaende will se zu=d'r fahr´n
30	C:	GENAU
31	M:	UND (-) hasch dei wohnung scho aufgräumt?
32	C:	LASS des jetzt (-) sag mir lieber was ich ihr
33		schenk'n könnt
34		(1.0)
35	M:	mhm (-) a °badetuch°
36	C:	mhm
37	M:	fürs=schwimmbad (-) dann kannsch ihr sagn, das
38		wir uns abgschprochn hamm (-) und se jetzt a
39		ganze BADEausrüschtung von uns kindr kriegt
40	C:	des isch a [idEE
41	M:	[gell (-) wenn'd mich net hätsch
42	C:	naja (-) dann hät ich a schöne kindheit kappt
43	M:	HA::HA::HA:: (-) bisch du aber heut wiedr witzig
44	C:	was wird des wohl kostn?
45	M:	also ruinirn wirds dich nich
46	C:	des weis ich auch (-) abr trotzdem [(???)
47	M:	[ha vielleicht
48		fünfzigmark

49	C:	FÜNFZIG MARK (-) FÜR=N HANDTUCH	
50	M:	BADETUCH CHRISTA (-) BADE	[tuch
51	C:		[dann ebn
52		BADEtuch (-) so odr so is des viel	[teuer
53	M:		[ha damit
54		musch schon rechen	
55		(1.0)	
56	C:	fällt dir NIX andres noch ein	
57	M:	also weisch (-) ein gschenkvorschlag am Tag reicht	
58		(-) jetz überlegs dir halt	
59	C:	mhm (-) dann geh ich heut nach'm gschäft mal los	
60		und schau was so'n BADEtuch kostet	
61	M:	GENAU (-) so machsch	
62		(1.0)	

Mit der Frage "hast du schon a geburtstagsgeschenk für'd mama?" (18) nennt Christa den Grund ihres Anrufs und eröffnet den **Hauptteil** des Telefongesprächs. Im Hauptteil klären die Geschwister, was Christa ihrer Mutter ihrerseits zum Geburtstag schenken könnte.[133]

63	M:	arbeitesch heut noch lang?
64	C:	nö (-) i=bin nachher noch mit=dm gerry
65		[verabredet
66	M:	[mit DEM triffsch dich immr noch
67	C:	KLAR (-) und mehr als das
68	M:	NA=dann viel spaß
69	C:	den werd i hamm
70		(1.0)
71	M:	also (-) einen SCHÖNEN ABEND (-)
72		schwesterchen
73	C:	DANKE DANKE (-) nur kein neid (-) tschüss michi
74	M:	tschüss

Michi initiert mit der Frage nach Christas Abendplanung (63) einen Themenwechsel, der den Hauptteil des Gesprächs **beendet**. Christa beant-

wortet die Frage (64-65), und mit einem Austausch neckender Freundlichkeiten (66-73) leiten die beiden Telefonpartner zur Verabschiedung über (73-74).

Die **Eröffnung** des Telefongesprächs beginnt also mit der

- **Vorstellung** der räumlich getrennten Gesprächspartner. Da kein face-to-face Kontakt besteht, müssen sich die Personen gegenseitig vorstellen - selbst Geschwister. Üblicherweise nennt zuerst der Angerufene seinen Namen und danach der Anrufer. Darüber hinaus kann der Anrufer so auch überprüfen, ob er die "richtige" Telefonnummer gewählt hat.
- Nun folgt die **Begrüßung**: In der Regel spricht zuerst der Anrufer den anderen Gesprächsteilnehmer mit einer Grußformel und gegebenenfalls mit Namen an. Anschließend erwidert der Angerufene die Begrüßung.
- Bei Gesprächsteilnehmern, die sich persönlich kennen, kann eine **Erkundigung** nach dem gegenwärtigen Zeitbudget ("stör ich"), Befinden ("wie gehts die"), Beruf ("wie läuft's so"), Familie ("was machn die kindr"), Hobby ("tauchsch immer noch") etc. angeschlossen werden.[134]
- Die **Überleitung** zum Hauptteil des Gesprächs geht in der Regel vom Anrufer aus. Dabei kündigt der Anrufer den neuen Abschnitt üblicherweise an: z.B. "Warum ich anrufe ...".

Der **Hauptteil** beginnt damit, daß der Anrufer den **Grund** für seinen Anruf nennt. Die Anlässe für einen Telefonanruf sind vielfältig. Daher ist die kommunikative Struktur dieses Teils uneinheitlich. Allerdings treten in Telefongesprächen häufig **Wiederholungen** auf: Im Hauptteil der Tele-

fongespräche neigen die Beteiligten dazu, die Äußerungen ihres Gegenübers zu reformulieren. Der Grund dafür könnte die fehlenden Mimik und Gestik sein. Da den Gesprächspartnern diese kommunikativen Möglichkeiten fehlen, müssen sie ihr Verstehen explizit äußern.[135]

Wie bereits der Übergang von der Eröffnungsphase zum Hauptteil wird auch die **Beendigung** des Telefonats angezeigt:

- Die Initiative für die **Überleitung** übernimmt in der Regel der Anrufer. Allerdings hat das Beispiel "Badetuch" gezeigt, daß es auch der Angerufene sein kann. Dabei bieten sich ihm verschiedene Möglichkeiten: Er kann durch Reduktion der Hörersignale auf seine Absicht hinweisen oder mit einer entsprechenden Bemerkung ("Du ich muß jetzt Schluß machen ...") ausdrücklich darauf verweisen oder wie im Beispiel "Badetuch" eine Erkundigung einholen.
- Im Schlußteil können ein **Dank** oder die besten Wünsche enthalten sein.
- Die Telefongespräche werden üblicherweise durch eine **Grußformel** beendet, z.B. "Wiederhören", "Tschüss" oder "Gute Nacht".[136]

3.4.2 Radio-Phone-In Beratungsgespräche

Im folgenden werden die kompletten Beratungsgespräche "Anatomie" und "Sterbehilfe" auf ihre situative Realisierung hin untersucht. Es schließt sich der Vergleich ihrer Eröffnungs- und Beendigungssequenzen mit dem des privaten Telefonats an. Sodann werden die beiden Radio-Beratungssequenzen miteinander verglichen und Listen ihrer Strukturelemente ausgewertet.

Im Transkript "Anatomie" ist ein reibungsloser Verlauf einer Beratung dokumentiert: Nach der **Gesprächseröffnung** nennt Anruferin 1 in ihrer **Problemanamnese** vier Problemdimensionen und stellt anschließend eine konkrete **Frage**. In seiner **Problemreformulierung** greift der Gastgeber eine der Dimensionen und die konkrete Frage auf. Anruferin 1 **bestätigt** ihm seine Problemdeutung und bekommt daraufhin vom Gast im Studio eine konkrete **Antwort** mit zwei Anmerkungen. Anruferin 1 **bedankt** sich für den Rat und die Beteiligten **verabschieden** sich.

Hingegen ist das Transkript "Sterbehilfe" von **Verschachtelungen**, Wiederholungen und Widerreden gekennzeichnet: Die Beteiligten können sich auf keine gemeinsame Problemdeutung einigen und Anruferin 2 lehnt den Rat des Gastes ab. In beiden Gesprächen berät der katholische Pfarrer Obermaier. Gastgeber im Studio ist jedesmal Jürgen Groß.

A. Beratungsgespräch "Anatomie"[137]

1 Gg: des nächste gespräch von mensch zu mensch i::st
2 wieder mit einer dame (-) und sie hat °wie mir die
3 beate schäfer sacht (-) die heute regie macht° áuch
4 ein problem was dúrchaus auch eine
5 philosophische dimension hat (-) guten abend
6 A: guten abend
7 G: guten abend
8 A: =guten abend herr pfarrer Obermaier
9 G: ja

Mit der **Ankündigung** des nächsten Anrufers eröffnet der Gastgeber das Gespräch (1). Er weist dabei auf das Geschlecht des Anrufers (2) hin und

teilt den Hörern den Kommentar der Regie zum anstehenden Problem mit (3-4). Die **Begrüßung** zwischen Gastgeber und Anruferin 1 (5-6) sowie zwischen Gast und Anruferin 1 (7-8) leitet zur Beratungssequenz über.

10	A:	ich bin siebzich jáhre alt. und hab keine kinder.
11		h=ich habe noch sieben schwestern (-) die haben
12		álle kinder
13	G:	=ja
14	A:	=und ich bin alléin. und da hab ich mir gedacht
15		(1.0) wenn: (1.0) wenn mer auf siebzich is dann:
16		denkt mer doch schó:n ans ende
17	G:	ja
18	A:	=und da hab ich mir gedacht ich hab doch
19		eigentlich GAR NICHTS geléistet. h und ich möchte
20		meinen körper wenn ich stérbe der anatomie
21		verschreiben=h=was sagt dá::zu die °katholische
22		kirche°

Anruferin 1 beginnt mit einer **Problemanamnese** (10-12, 14). Mit dieser eröffnet sie vier mögliche Problemdimensionen: Erstens gibt sie Auskunft über ihr Alter (10) und verweist dabei auf ihren nahenden Tod (15-16). Zweitens erwähnt sie ihre Kinderlosigkeit (10) und ihre sieben Schwestern, die alle Kinder haben (11-12). Drittens behauptet sie, "eigentlich gar nichts geleistet" zu haben (18-19). Eventuell leitet sie diese Dimension aus der Kinderlosigkeit ab. Viertens möchte sie nach ihrem Tod ihren Körper der wissenschaftlichen Forschung zur Verfügung stellen (19-21). Mit diesem Vorhaben will Anruferin 1 - vermutlich - noch "etwas leisten". Und zuletzt fragt sie nach der Haltung der katholischen Kirche zu diesem Vorhaben; diese Frage ist die **Problemformulierung** im engeren Sinn (21-22).

23 Gg: =die léitung ist furchtbar schlecht
24 A: ja
25 Gg: ich wiederhóle vielleicht nochmal die sch die fráge:
26 nich? [sie mö`chten ihren körper der anatomie
27 verschreiben
28 A: [ja
29 Gg: =und was sacht die katholische kirche da [zu
30 A: [ja
31 Gg: ja (-)

Der Gastgeber greift die Problemformulierung von Anruferin 1 in seiner **Problemreformulierung** auf. Er will sichergehen, daß das Anliegen der Anruferin trotz der schlechten Übertragung (23) im Studio richtig angekommen ist. Er spricht lediglich das Vorhaben der Anruferin und ihre konkrete Frage nach der Haltung der katholischen Kirche dazu an (25-27, 29). Die anderen drei Dimensionen beachtet er dabei nicht. Durch ihre beiden "ja" (28, 31) **bestätigt** Anruferin 1 dem Gastgeber seine Sicht des Problems: Sie hat ein Vorhaben (Körper der Anatomie verschreiben) und hat dazu eine konkrete Frage an den katholischen Pfarrer Obermaier (was sagt die katholische Kirche dazu).

32 G: ja die katholische kirche unterstü´tzt das
33 A: jo
34 G: =ich hált=äh=wenn sie aus guter °°m::
35 °°=s=°absicht´
36 A: jo
37 G: äh ihrn körpa: für die stúdien dass wieder ménsch
38 zugúte kommt´ äh sozusagen ve:rstiften´
39 A: ja
40 G: =mit der testamentarischen verfü´gung
41 [dass ihr körpa dann a::ch
42 A: [ja

43 G: anschließend=°das wird ja auch gemacht°
44 A: ja
45 G: =gut béerdigt wird und=
46 [auch das is auch ein geistlicher dabei
47 A: [ja=ja
48 G: h dann ist dagegen nichts zu ságen
49 A: ja h [hab ich alles schon
50 G: [wenns nicht aus kommerziellen gründen is (-)
51 A: ja
52 G: sondern aus der guten absicht heraus anderen
53 Menschen damit zu helfen
54 A: dann bin ich berúhigt
55 G: ja
56 A: DAS wollte ich nur=h=des hat mich noch bischen
57 unruhig gemacht

Auf die konkrete Frage bekommt Anruferin 1 vom Gast einen konkreten **Ratschlag**: "ja die katholische kirche unterstü´tzt das" (32). Diese Antwort **begründet** der katholische Pfarrer: Einerseits nennt er ihr das "richtige" Motiv für ihr Vorhaben. Dabei spricht er sie auch persönlich an (jeweils im Fettdruck): "wenn **sie** aus guter °°m:: °°=s=°absicht´ [...] äh **ihrn** körpa: für die stúdien dass wieder ménsch zugúte kommt´ äh sozusagen ve:rstiften´" (34-38), "wenns nicht aus kommerziellen gründen is [..] sondern aus der guten absicht heraus anderen menschen damit zu helfen" (50-53). Andererseits verweist der Gast die Anruferin 1 auf eine adäquate Umsetzung ihres Vorhaben: "mit der testamentarischen verfü´gung dass **ihr** körpa dann a::ch anschließend=°das wird ja auch gemacht°=gut béerdigt wird und= auch das is auch ein geistlicher dabei dann ist dagegen nichts zu ságen" (40-48). Anruferin 1 nimmt den Ratschlag an, indem sie ihre Zufriedenheit mit dem Inhalt der Begründungen zum Ausdruck bringt (54-57).

Der Gast gibt der Anruferin 1 in diesem Beispiel keinen expliziten Ratschlag, sondern steht ihr ratend bei. D.h. er sagt nicht: "Ich rate Ihnen, stellen Sie ihren Körper der wissenschaftlichen Forschung zur Verfügung". Aber er weist sie deutlich darauf hin, daß die katholische Kirche ihr Vorhaben unter bestimmten Umständen unterstützt.

58 A: ´hh no hab ich den mut genommen um SIE zu
59 fragen ich DANKE ihnen herr °pfarrer Obermaier°
60 KANN=ich GANZ beruhigt meine augen zumachen
61 und DIE werden schauen
62 G: ja
63 A: was in meinem körpa alles is
64 G: ja
65 A: und lérnen
66 G: und wir werdn alle áuferstehn

Anruferin 1 beendet die Beratungssequenz mit einem **Dank** an den religiösen Experten (58-65). Indem der katholische Pfarrer die christliche Lehre von der Auferstehung nach dem Tod anspricht (66), geht er auf die Ansprache "Herr Pfarrer Obermaier" ein und bestätigt auch aus religiöser Perspektive die Feststellung der Anruferin, sie könne nun ganz beruhigt sterben. Auch thematisiert er mit dem Verweis auf die Unsterblichkeit der Seele gleichzeitig den Stellenwert des Körpers im christlichen Glauben.

67 A: ich danke ihnen vielmals
68 Gg: ´hh [danke für ihrn
69 A: [es hat mir viel geholfen
70 G. [einen guten sonntag
71 Gg: °dank° danke sehr für ih [ren anruf
72 A: [VIELEN DANK
73 Gg: gut nacht
74 A: vielen dank

75 G: gute nacht
76 A: °gut nacht°

Der Gastgeber (68) und sein Gast (70) erwidern gleichzeitig den **Dank** der Anruferin 1, die dabei ihren Redezug aber behält (67,69). Daraufhin wiederholt der Gastgeber seinen Dank für den Anruf (71) und leitet damit die **Gesprächsbeendigung** ein (73). Nachdem Anruferin 1 sich noch einmal bedankt hat (74), **verabschiedet** sich der Gast im Studio (75). Nun wünscht auch sie eine "gute Nacht" (76).

Folgende **Gesprächselemente** war im Beratungsgespräch "Anatomie" zu verzeichnen:

1. Ankündigung des nächsten Anrufers durch den Gastgeber
2. Gegenseitige Begrüßung
3. Problemanamnese der Anruferin
4. Problemformulierung durch die Anruferin
5. Reformulierung des Problems durch den Gastgeber
6. Bestätigung der Reformulierung durch die Anruferin
7. Ratschlag des Gastes
8. Annahme des Ratschlags durch die Anruferin
9. Dank
10. Verabschiedung

B. Beratungsgespräch "Sterbehilfe"[138]

1 Gg: grüß gott (-) halló guten abénd
2 A: guten abend
3 G: guten abend grüß gòtt
4 A: mein broblem is edwas anders gelágert

5 G: hmm
6 A: und zwor geht es dorùm isch hob eine freundin
7 deren mutter is vierundneunzisch johre àlt
8 G: mhm
9 A: sie liegt drei seit drei jahren im bétt und bittet jetzt
10 ein jedn der mit ihr sprischt um sterbehilfè
11 G: hmhm
12 A: isch spresch auch deglisch delefonisch mit ihr weil
13 fünfzisch kilomedr zwischen uns liegn
14 G: [°°jo°°
15 A: [un ebn imr wiedr gömmt (-) hhh was kann isch nur
16 dün daß isch sterbn kànn
17 G: [°ja ja°
18 A: jetz bin isch nach hhh fast drei johrn hh mit meim
19 ladein am ende und weiß nisch mehr was isch sagn
20 sòll

Anruferin 2 leitet nach der allseitige Begrüßung die **Beratungssequenz** mit dem Satz: "mein broblem is edwas anders gelagert" ein (4). Sie eröffnet in der **Problemanamnese** fünf Dimensionen: Erstens hat Anruferin 2 eine Freundin, deren Mutter 94 Jahre alt ist (6-7). Zweitens liegt die Mutter seit drei Jahren im Bett (9). Drittens bittet die alte Dame jeden, der mit ihr spricht, um Sterbehilfe (9-10). Viertens hält Anruferin 2 täglich telefonischen Kontakt zu der Mutter der Freundin (12-13). Fünftens fragt die alte Dame auch Anruferin 2 nach Sterbehilfe (15-16). Die **Problemformulierung** durch Anruferin 2 lautet: "jetzt bin isch nach hhh fast drei johrn hh mit meim ladein am ende und weiß nisch mehr was isch sagn sòll" (18-20). Anders als im Beispiel "Anatomie" wird also keine konkrete Frage gestellt, sondern eine allgemeine Ratlosigkeit und Überforderung durch die Situation zum Ausdruck gebracht.

21 G: (1.0) je (-) ich meine zuerst einmal und ich
22 sprech=nadürlich=auch=als=pfarrér

A: mhm
G: ist die beste sterbehilfe nadürlich wenn (-) gläubige menschen da sind die regelmäßig an menschen besuchen und mit ihm auch über das sterben rèdn
A: jáá
G: also nicht diesm gespräch ausm weg gehn
A: nein das du ich nicht
G: übers lebn und übers sterbn reden
A: mhm
G: wenns so ö gewünscht ist (-) und wenn ich als pfarrer ä dazukommen könnte oder=der=pfarrer=der=doatn WOHNT
A: mhm
G: wenn man den sozusagn ins gespräch hineinflechten könnte (-) dann w w würde sicher dieses gespräch auch noch eine gewisse religiöse dimension bekommén (-) so daß die f alte dame die (-) mit recht steabn will (-) das GIBT es io so=an soan steabewunsch is=leg=is=berechtigt
A: jo den verSTEH isch auch
G: den steabeWUNSCH
A: [°denn°
G: [aber dann erk we erkénnt (-) ich bin nicht herr über mein leben und le=herr über leben und tod (-) ä (-) ich muß lernen und will lernen das was im vater unser steht (-) dein wille geschèhe
A: [°mhm°
G: [und ICH perSÖNlich (-) ich würde OFT diesn satz mit einem menschn betn
A: [°m°
G: [DEIN wille geschehe
A: °mhm°
G: es ist ber?ECHtigt sterbn zu wolln das=ist=das=ist=das=ist (-) das kann sein an der fülle des lebns (-) aber es müßte dann DIEser satz eingeübt werden (-) nicht wie ich will (-) sondern wie gott es will (-) gottes wille geschehe=und=ich=glaub=man=kann=sich (-)

61 diesem (-) willn=gottes BÉSser dann (-) béifügn
62 wenn gläubige menschn einem BÉIstehn (-) und
63 drüber RÉDn
64 A: jo (-) ma [sieht
65 G: [und einem auch (-) vielleicht die augen
66 öffnen ä daß (-) wir menschn nicht das recht habn
67 selbst zu sagen so=jetz=is=àus

Pfarrer Obermaier leitet seine Antwort mit dem Hinweis ein, daß er das Problem aus seiner Sicht als Pfarrer behandeln wird (Zeile 21 - 22). Er versichert sich **nicht** durch eine **Reformulierung**, daß er das Problem im Sinne von Anruferin 2 verstanden hat. Stattdessen wird seine **Problemdeutungen** im **Ratschlag** deutlich, der unmittelbar auf die Problemformulierung folgt. Den zweigliedrigen Ratschlag **begründet** er mehrfach (37-40, zweite Pause; 45-54; 60-67).

Der Experte hebt auf **drei Problemaspekte** ab: Er deutet den Sterbewunsch der alten Frau als berechtigten Wunsch (41-44, 55-57), beschäftigt sich mit dem Thema "gute Sterbehilfe" (24) und reagiert auf die Aussage der Anruferin 2, sie wisse im Gespräch nicht weiter (28). Die Bewertung des Sterbewunsches als berechtigten Wunsch stellt der Pfarrer in einen größeren Deutungszusammenhang.

Die **Ratschläge** beziehen sich auf alle drei Problemaspekte gleichzeitig. Der erste Rat, eine konkrete Handlungsanweisung, lautet: Mit einer Lebensmüden soll man im Gepräch bleiben und regelmäßig mit ihr über das Sterben und Leben reden. Dies kann sowohl ein gläubiger Mensch (**Rat 1a**) als auch ein Pfarrer (**Rat 1b**) tun (24-36). Die Handlungsanweisung selbst hat keinen religiösen Bezug - durch die von Obermaier vorgeschlagenen Akteure jedoch wird der Rat wiederum in einen christlichen Zu-

sammenhang gestellt. Mit dem zweiten Rat wird ein grundlegender christlicher Sinnzusammenhang angesprochen: Der Kranken soll vermittelt werden, daß nur Gott über Leben und Tod entscheidet. Ein Pfarrer kann dem einfachen Gespräch diese religiöse Dimension geben (**Rat 2a**, 37-41/45-48). Durch gemeinsames Beten kann aber auch ein gläubiger Mensch den christlichen Leitsatz "Dein Wille geschehe" weitergeben (**Rat 2b,** 50-54/56 ab Pause - 59).

Seine Ratschläge **begründet** Obermaier zweckorientiert: Die Kranke könne sich besser in ihr Schicksal fügen, wenn gläubige Menschen ihr durch Gespräche und gemeinsames Beten beistünden und ihr die Augen öffneten (60 ab "und" - 67).

68 A: jaa un das is ebn das wo ma sch=ganz schwer jetz
69 an sie herankommt
70 G: mm
71 A: sie is seit ungefähr noja halb dreiviertl johr (-) so
72 abgeblockt [vom klaube
73 G: [mm] ja
74 A: weil=se=immer=wiedr=sogd isch BÉT un BÉT un
75 G: [ja
76 A: [wer nisch erlòest
77 G: ja=ja=ja
78 A: nja
79 G: hhh das ist (-) sicher eine schwere
80 Soche=ich=kenn=das àuch (-) ich hab auch Kranke
81 gehabt
82 A: mhm
83 G: und ähm (-) dás=kánn=mán=nícht àusredn (-) das
84 ist DÀ
85 A: jahanne
86 G: man=kann=da=nur VORbetn (-) und sagn ö
87 hör=mal=zú ö darf=i=dir=das VORbetn

88 A: mhm=mhm
89 G: vielleicht kannstas mitbetn=ich=vasteh=dich=gut
90 A: [mhm
91 G: [aber ä ä es ist nicht in unsrer hànd
92 A: ja jaa
93 G: und (-) ich glaub das solche ganz einfachen
94 gläubige sätze und gespräche ä (-) daß die
95 bereitschaft wächst mit allem widerstand die bei
96 dem menschen da ist zu sagen ja (-) nicht ich kann
97 es beschließen (-) hhh und=gleichzeitig=bestätigen
98 (-) JÁ man darf stEAbn wòlln
99 A: [mhm
100 G: [aber den TerMIN darf man nicht bestimmen
101 A: [mhm
102 G: [aber man darf sterben wollen
103 A: jajá

Anruferin 2 **lehnt Rat 2 ab** (68-70). Sie **begründet die Ablehnung** damit, daß die alte Dame gerade gläubigem Zuspruch gegenüber im letzten dreiviertel Jahr nicht mehr zugänglich war (71-76). Obermaier signalisiert Verständnis: Er **deutet** das neue, aus Anlaß einer erfolglosen Beratung thematisierte Problem mit der Bemerkung, man könne Kranken den mangelnden Glauben nicht ausreden (77-85). Sein "neuer" **Rat** ist jedoch nichts anderes als das Beharren auf **Rat 2b,** den er nur variiert: Anruferin 2 soll hier nicht argumentieren, sondern den Weg über das religiöse Ritual wählen. Sie soll der alten Dame vorbeten und ihr das Mitbeten vorsichtig nahelegen (86-92).

Einerseits soll durch die vorsichtige Aufforderung zum Mitbeten und dem Bekunden von Verständnis ("ich=vasteh=dich=gut", 89) das Vertrauen der Kranken - ein innerweltliches Ziel - gewonnen werden. Andererseits die-

nen das Vorbeten und die Aufforderung zum Mitbeten aufs Neue der Vermittlung eines religiösen Leitsatzes: "es ist nicht in unserer Hand" (91).

Die **Begründung** des Ratschlags (93-97): Durch gläubige Sätze und Gespräche soll die Bereitschaft des Menschen zur Anerkennung eines christlichen Leitsatzes wachsen.

Obermaier **reformuliert** die zu vermittelnden Kernsätze seines Ratschlags (98-102): Man dürfe sterben wollen, jedoch den Termin nicht bestimmen dürfen. Dabei übersetzt er die außeralltäglichen Bezüge ("Gott ist Herr über Leben und Tod") in alltägliche Begriffe ("Man darf den Termin nicht bestimmen"). Er vereinfacht so seine Botschaft, um doch noch eine Zustimmung der Anruferin zu erringen. Anruferin 2 quittiert jedoch den Rat mit einem eher unbestimmten "jajá" (103), dessen fragender Ton signalisiert, daß sie damit noch nicht ganz zufrieden ist.

104 G: ja dás muß=man=schon=sagn (-) es kann
105 ja=ch=die=fülle=des=lebens=gekommen=sein=d=m
106 a=sagt das=ist=jetzt=wirklich (-) jetzt (-) ist alles
107 gewesen oder=jetzt=sind=die=Schmerzen zu gròß
108 (-) aber man darf=sollte nicht und=darf=nicht einen
109 arzt oder eine krankenschwester in die ausweglose
110 situation bringen daß man=in (-) sozusagen erpreßt
111 A: ja [das is das problem
112 G: [beim sterben helfen zu wollen
113 A: das is eben der fàll
114 G: ja das is
115 A: jeder der kommt ju=ob (-) nu n neur árzt oder ne
116 neue [pflegerin
117 G: [mhm (-) ja
118 A: immer (-) isch möschte isch möschte
119 G: ja

A: dud was gebtma=was
G: °ja ja°
A: und das macht halt das (-) gespräsch dann
ziemlisch schwer
G: ja (-) ham sie den krankenhausseelsorger schon
einmal dazu geholt
A: na sie liegt zu hause
G: [zu hause
A: [sie liegt zu hause
G: ja (-) ich=würd=sie=mal=fragn sagn (-) was ist
darf=ich= amal=na a an pfarrer (-) zu dir
[schickn
A: [da k (-) mit dem kommtse leider nich zurescht
G: mhm mhm
A: mitn ortspfarrer
G: mm (-) oder eine andere persón (-)
aber=ich=glaub=am besten sie SÉLber (-) sie
klingen so wie=wenn=sie=das auch könnten

Obermaier steigert darauf hin seine Bemühungen, Anruferin 2 zufriedenzustellen, indem er nochmals auf das Problem zurückkommt. Bisher hat der Pfarrer sich auf vier eng miteinander verknüpfte Problemaspekte bezogen: erstens auf die Legitimität des Sterbewunsches, zweitens auf die Frage, wie die "beste Sterbehilfe" im Interesse der alten Frau aussehen müßte, drittens auf die Gefahr, Anruferin 2 könne - weil das Gespräch so schwer wurde - dieses abbrechen, und viertens auf das erst im Lauf der Beratung aufgeworfene Problem, daß die alte Frau ihren Glauben verliere. Jetzt gibt Obermaier zu erkennen, daß er noch einen weiteren **Problemaspekt** wahrgenommen hat: Menschen, die mit der Kranken zu tun haben, zum Beispiel Ärzte und Krankenschwestern, aber auch die Anruferin, kommen nicht damit zurecht, daß sie von der Kranken "erpreßt" werden (104-110). Nachdrücklich bestärkt ihn Anruferin 2 in dieser wenig religiösen Betrachtung des Problems (111-114). Sie verdeutlicht, daß ge-

rade das Gespräch, zu dem Obermaier ständig rät, ein wichtiger Teil des Problems ist. Die eintönige Bitte um Sterbehilfe mache das Gespräch eben "ziemlisch schwer" (115-123).

Obermaiers Reaktion auf diese neue Problemsicht ist alles andere als neu: Erneut greift er auf **Rat 1b** zurück: Er dringt auf die Einschaltung eines religiösen Experten ins Gespräch (124-125/129-131). Anruferin 2 **weist** sowohl die Varianten "Krankenhausseelsorger" als auch "Ortspfarrer" mit pragmatischen Argumenten **zurück** (126-128/132-134). Da autorisiert Obermaier - in einer Art Notfall-Priesterweihe - mangels Alternativen Anruferin 2 als religiöse Expertin: "sie klingen so wie wenn sie das auch könnten" (135-137). Er schafft so die Voraussetzung für die kurz darauf folgende Verknüpfung von Rat 1a mit Rat 2b.

138	A:	ja noch ich hob
139	G:	ió
140	A:	selber drei ange [höriche
141	G:	[iò
142	A:	[in kurzr zeit verlorn un weiß
143	G:	[daß sie das
144	A:	was es heißt
145	G:	ja ja [hhh
146	A:	[ne
147	G:	dem menschn bestätigen JÁ
148	A:	mhm
149	G:	du darfst ä sterbn wolln
150	A:	ja
151	G:	aber dein wille geschehe

Anruferin 2 beginnt, vor Obermaiers Hartnäckigkeit zu kapitulieren und räumt ein, sie könne mit Sterbenskranken umgehen (138-144). Dabei wollte sie kurz vorher noch verständlich machen, daß sie seit drei Jahren

täglich mit der Frau gesprochen habe und daß gerade der Zugang zu einem Gespräch seit einiger Zeit so schwer sei. Erneut wiederholt Obermaier auf dieses Zugeständnis hin den pragmatischen Kernsatz seines **Ratschlags 2**: "dem Menschen bestätigen JÁ" und den religiösen Leitgedanken, der zu vermitteln ist "du darfst ä sterbn wolln aber dein wille geschehe" (145-151).

152 A: und da liegisch [ebn mit
153 G: [und des
154 A: meiner freundin ä bisschn quer also
155 G: mm
156 A: sie hat da ne andere ansicht
157 G: [ja
158 A: [sie antwortet ihrer mutter leider immer wieder (-)
159 ach dazu bist=du=noch=viel=zu geS?UND
160 G: ja ja
161 A: du stirbst heut und morgn noch nisch
162 G: mm
163 A: und da komm=isch=ebn=ä=bißle QUÈR
164 G: nein ich würd=ihr=tatsächlich über
165 lebn=und=steabn rédn
166 A: mhm
167 G: wie stellst du dir eindlich den hímml vór (-) wie=st
168 wi was war=in=deinem lébn alles (-) [einfach so
169 A: [mhm
170 G: so hh so bw=ä das lebn=überdénkn und auch was=
171 wasd=was=hat=sie=für hhh so daß das was sie
172 glaubt=hofft=und=líebt auch formuliert wird
173 A: mhm
174 G: und h ä (-)
175 vielleicht=dann=des=wieder=nach=oben=kommt=
176 was= man=doch (-) verantwortung und glaube (-)
177 und=lebenswille=nennt
178 A: [jaja
179 G: [ia (-) ich glaube das könnten sie gut selbst machen

180 A: m´hm
181 G: und ä h ich würde es (-) probiern

Ein letztes Mal versucht Anruferin 2, dem Gespräch eine pragmatischere Wendung zu geben, indem sie einen **sechsten Problemaspekt** formuliert: Ihre Freundin, die Tochter der alten Frau, akzeptiert den Sterbewunsch nicht - deshalb liegt Anruferin 2 mit der Freundin "ä bisschen quer", worin sich ein Konflikt mit einer weiteren Person, eben der Freundin andeuten könnte (152-163). Obermaier weist diesen neuen Aspekt geradezu zurück, indem er seine Antwort mit "nein" beginnt und letztlich auf den dritten Problemaspekt (den möglicherweise drohenden Abbruch des Gesprächs), nicht auf den neuen Aspekt reagiert. Er reformuliert nochmals seinen **Rat 1a** und verknüpft ihn mit **Rat 2**: Er instruiert die soeben inthronisierte religiöse Expertin für das Gespräch mit der Kranken (164-173). Dieses Gespräch sollte sowohl alltägliche Aspekte enthalten ("was war in deinem lebn alles (-) einfach so", 167-168) als auch eine religiöse Dimension haben ("wie stellst du dir eindlich den himml vor", 167; "so daß das was sie glaubt hofft und liebt auch formuliert wird", 170-172). Das religiöse Gespräch soll die Kranke zum Glauben zurückführen und ihr damit auch den nötigen Lebenswillen zurückgeben (174-178). Die neue Rolle von Anruferin 2 als religiöse Expertin bestätigt Obermaier abschließend nochmals (179-181). Die konjunktivische Form seiner Äußerung ("das könnten sie gut selbst machen", 179) verdeutlicht die Annahme, Anruferin 2 habe bisher kein religiöses Gespräch nach dem Verständnis von Obermaier geführt.

182 A: ich werds [natürlich
183 G: [ia
184 A: weidrhin ver [suchn
185 G: [mhm

186 A: denn=die=alde=dome=is=mir=ans=herz=gewachsn
187 da ich selbs keine mudder=mehr hobe
188 G: ja ja
189 A: und sie mir (-) auch in schweren stunden schon zur
190 seide gestandn is
191 G: ja ja (-) hhh
192 und=wie=gesagt=nicht=ausreden=daß=sie=ni=
193 sterbn=soll= sondern
194 A: [ja das tu isch auch nich
195 G: [das wenn=sie=wirklich=das=will
196 A: weil ich der meinung bin mit vieruneunzich [johrn
197 (unverständlich, Obermaier redet laut dazwischen)
198 nè
199 G: [sie
200 hat ein recht auf sterm, ja hhh und wenn se so sagt
201 das würd ihr aursrei=n=dann=nicht=so=so=so=so=
202 rosig=tun vonwegen=ach=du=lebst=noch=lang son
203 [já (-)
204 A: [mhm
205 G: aber (-) der termin steht uns nicht zu
206 A: mhm (-) gut
207 G: ich=glaub=in=dem=gespräch=solltn=sie=
208 weiter=forwarn (fortfahren?) (-)
209 da:s=die=beste=sterbehilfe=die=es=gibt
210 A: gut (-)
211 G: ja

Anruferin 2 sieht das anders: Sie werde es "natürlich weidrhin versuchn" (182-184). Damit bringt sie zum Ausdruck, daß sie "es" schon länger versucht. Von ihrem Standpunkt aus rennt der Pfarrer mit seinem Rat offene Türen ein. Das eigentliche Problem kann er mit seinem Rat also nicht getroffen haben. Dem damit endgültig zu Tage getretenen **Scheitern der Beratung** nimmt Anruferin 2 die Krassheit, indem sie einige freundliche Worte über ihr gutes Verhältnis zu der alten Dame folgen läßt (186-190). Obermaier wiederholt nochmal seinen Standpunkt ("und wie gesagt...",

182), Anruferin 2 insistiert erneut darauf, daß sie den Standpunkt ohnehin schon teile ("das tu isch auch nich", 194) und versucht, dies nochmals auszuführen (196). Obermaier unterbricht und übertönt sie mit einer letzten Wiederholung seiner Kernsätze "sie hat ein recht auf sterm, ... aber der termin steht uns nicht zu" (197-206). Er zeigt das Gesprächsende an mit einem Rückgriff auf eine Formulierung vom Beginn: "in dem gespräch solltn sie weiter forwarn" (207/28) und "das ist die beste sterbehilfe die es gibt" (209/ 30). Anruferin 2 resigniert: "gut (-)" (210).

212 A: ich DANge ihn vielmals hh
213 G: ich winsch hh
214 A: und wünsche der ganzn (-) gruppe
215 G: [ja
216 A: [noch ein gesegnetn abnd und gesegnete
217 Nachtruhe
218 G: ja dankeschön (-) ihnen=[auch=gute=nacht
219 A: [gute=nacht
220 Gg: danke und auf wiederhörn

Das Beratungsgespräch "Sterbehilfe" verläuft für Anruferin 2 nicht "erfolgreich": Sie kann sich zum einen mit dem Gast auf keine gemeinsame Problemdeutung einigen und zum anderen seinen Ratschlag nicht akzeptieren. Der Hauptgrund dafür ist sicher, daß der Gast keinen Versuch macht, sich mit Anruferin 2 über die Problemdeutung zu verständigen. Vielmehr setzt er seine religiöse Interpretation und einen religiösen Ratschlag durch, obwohl Anruferin 2 kaum religiöse Aspekte thematisiert. Zum ersten Mal verwendet sie eine Typisierung[139] mit Bezügen auf den christlichen Heiligen Kosmos[140] erst in Zeile 66, bei der Beschreibung der Glaubenskrise der Kranken ("abgeblockt vom klaube", 66-67; Zitat der Kranken: "isch bet un bet un wer nisch erlöst", 69-71). Das zweite Mal ist

die - rein lexikalische - Bezugnahme auf die außeralltägliche Wirklichkeit nur eine Reaktion auf Obermaiers Rat: Sie lehnt den Vorschlag ab, einen Pfarrer einzubeziehen ("mit dem kommtse leider nich zurescht mitn ortspfarrer", 122-125). Und beim dritten Mal verwendet sie eine Grußformel mit christlichem Hintergrund zum Abschluß des Gesprächs ("ein gesegneten abend und gesegnete nachtruhe", 203). Da Anruferin 2 in ihrer Problemanamnese fünf alltägliche und keine außeralltäglichen Dimensionen eröffnet hat, deutet dies darauf hin, daß sie auf eine pragmatische Beratung gehofft hat. Ihre Problemformulierung unterstreicht diese Annahme: "und weiß nisch mehr was isch sagn sòll" (19-20).

Die Beratung verläuft zwar für Anruferin 2 nicht zufriedenstellend, trotzdem wird sie von Pfarrer Obermaier beraten: Obwohl er Aspekte der Problemanamnese herausgreift, die für die Anruferin nicht von Bedeutung sind und auch das Problem nicht reformuliert, gibt er Anruferin 2 einen "persönlichen" Ratschlag und begründet diesen sogar mehrfach. Wenngleich Anruferin 2 mit dem Ratschlag inhaltlich unzufrieden ist, steht ihr der katholische Pfarrer doch beratend bei.

3.4.3 Strukturelemente der Beratungsgespräche

Die Strukturelemente beider Gespräche lassen sich drei Gesprächsteilen - einer Gesprächseröffnung, einer Beratungssequenz und einer Gesprächsbeendigung - zuordnen. Die **Gesprächseröffnung** im Beratungsgespräch "Anatomie" beginnt mit einer **Ankündigung** der Anruferin 1 durch den Gastgeber. Beim privaten Telefonkontakt erfüllt das Klingeln des Telefons für den Angerufenen dieselbe ankündigende Funktion. Es

folgt eine gegenseitige **Begrüßung**. Dieses Element findet sich auch im Beratungsgespräch "Sterbehilfe" und in dem privaten Telefonkontakt "Badetuch". Während Anruferin 1 in "Anatomie" direkt die Problemanamnese beginnt, kündigen Anruferin 2 in "Sterbehilfe" und Christa in "Badetuch" den **Übergang** zum Hauptteil an.

Die **Gesprächsbeendigung** wird in beiden Phone-In Beratungen vom Gast **eingeleitet**. Daraufhin **bedanken** sich die Gesprächsteilnehmer und **verabschieden** sich mit Grußformeln. Im privaten Telefonkontakt wird die Gesprächsbeendigung ebenfalls vom Angerufenen eingeleitet. Hier sprechen die Gesprächsteilnehmer zwar keinen Dank aus, aber in offiziellen Telefongesprächen ist diese Regelung üblich.[141] Aufgrund der technischen Übermittlungform ist eine Verabschiedung mit Grußformel in allen Formen von Telefonkontakten gängig.

Der strukturelle Aufbau der Gesprächseröffnung und der Beendigung beim privaten Telefonat und bei den veröffentlichten Telefongesprächen gleichen sich. Daraus kann geschlossen werden, daß es sich bei beiden Phasen um **telefonspezifische Gesprächselemente** handelt: In einer face to face-Situation können Kontaktaufnahme und -beendigung durch nonverbale Kommunikation erfolgen, die im Telefongespräch nicht möglich ist. Deshalb wird das Telefonat über technisch standardisierte bzw. kommunikativ routinisierte auditive Elemente in eine soziale Situation eingebettet. Die Strukturelemente der Gesprächseröffnung und -beendigung gehören als telefonspezifische Elemente also nicht zur Beratungssequenz im engeren Sinne.

Die **Beratungssequenz** beginnt mit der Problemanamnese. Beide Anruferinnen nennen dabei die für sie wichtigen Problemdimensionen. Die Problemformulierungen beenden beide Anamnesen. Während der Gastgeber in "Anatomie" die Problembestimmung reformuliert und die Anruferin 1 diese Reformulierung bestätigt, erfolgen in "Sterbehilfe" weder eine Problemreformulierung noch deren Bestätigung. Der nächste Gesprächsschritt ist in beiden Beispielen der Ratschlag des Gasts. Während Anruferin 1 in "Anatomie" den Ratschlag annimmt, weist in "Sterbehilfe" Anruferin 2 diesen zurück: Eine Kette von Ratschlagsrefomulierungen und -begründungen durch den Gast sowie deren Zurückweisung durch Anruferin 2 schließt sich an.

Im Überblick sind folgende Strukturelemente beider Beratungsgespräche festzuhalten, die sich auch in den situativen Realisierungen weiterer untersuchter Gesprächsbeispiele rekonstruieren lassen.

Nr.	**Strukturelement**	**"Anatomie"**	**"Sterbehilfe"**
A.	**Gesprächseröffnung**		
1.	Ankündigung des nächsten Anrufers	X	
2.	Gegenseitige Begrüßung	X	X
3.	Überleitung zum Hauptteil		X
B.	**Beratungssequenz**		
4.	Problemanamnese des Anrufers	X	X
5.	Problemformulierung des Anrufers	X	X
6.	Problemreformulierung/-deutung durch den Gast oder den Gastgeber	X	
7.	Bestätigung der Interpretation durch den Anrufer	X	

8.	Ratschlag des Gasts	X	X
9.	Begründung des Rats durch den Gast	X	X
10.	Ablehnung des Rats durch den Anrufer		X
11.	Begründung der Ablehnung durch den Anrufer		X
12.	Ratschlagsreformulierung durch den Gast		X
13.	Annahme des Rats durch den Anrufer	X	
C.	**Gesprächsbeendigung**		
14.	Dank für das Gespräch	X	X
15.	Gegenseitige Verabschiedung	X	X

Typisch für die Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen sind also die **Beratungssequenzen**: Nur vier der rekonstruierten Strukturelemente kommen in beiden untersuchten Beratungssequenzen vor. Problemanamnese und -formulierung sowie Ratschlag und dessen Begründung können demnach als konstitutive Strukturelemente gelten. Die konstitutiven können durch optionale Strukturelemente ergänzt werden: Der Gastgeber oder sein Gast können das Problem reformulieren. Die Reformulierung kann durch den Anrufer bestätigt und der erteilte Rat explizit angenommen oder abgelehnt werden. Dabei kann der Anrufer die Ablehnung des Ratschlags begründen, der Gast widerum seinen Rat für den Anrufer reformulieren. Im folgenden werden die Stukturelemente im einzelnen analysiert.

3.5 Situative Realisierung der Beratungssequenzen

3.5.1 Konstitutive Strukturelemente der Beratungssequenzen

Demnach reduzieren sich die gemeinsamen Strukturelemente der beiden Beratungssequenzen auf die Problemanamnese und -formulierung sowie der Ratschlag und dessen Begründung. Diese Elemente sind für die situative Realisierung von Beratungssequenzen in Radio-Phone-In Sendungen notwendig: Der Anrufer muß zum einen eine Problemvorgeschichte darlegen; ansonsten hat der Gast keine Anhaltspunkte für eine personenbezogene Beratung. Zum anderen muß er "sein" Problem formulieren; schließlich kann jede eröffnete Problemdimension auch problematisiert werden. Bleiben diese situativen Realisierungsmerkmale aus, dann muß der Gast im Studio nachfragen. Der Gast seinerseits gibt in den Beratungsgesprächen immer einen Rat und muß diesen auch begründen; unterläßt er dies, fordert der Anrufer eine Stellungnahme.

Ein Beispiel für das anfängliche Fehlen der **Problemanamnese** ist das Beratungsgespräch "Wiederholungszwang": Hier berät die Psychoanalytikerin Frau Dr. Wendl-Kempmann in der Sendung "Von Mensch zu Mensch" eine Anruferin.

Beratungsgespräch "Wiederholungszwang"[142]

1	Gg:	eine hörerin hat sich jetzt bei uns gemeldet (-)
2		guten abend
3	A:	'hh guten abend
4	G:	=guten abend

A: =ich hab auch n kleines problem und bräuchte jetzt so=n tip 'hh [äh
G: [jetzt schau mer mal ja?
A: ich tu:: ich tu mich o::ft wiederholn (-) also=in sätzen 'hh die gar nich SO wichtig sind daß man sie wiederholt
(1.5)
G: mhm (-) und das merken sie?
A: ja:: das merk ich jetzt in letzter zeit ä::h immer méhr und ich denk mein gott (-) was was soll des ='hh wo soll des hinführn? 'hh
G: mhm (1.0) ä::h was mein se denn wo des herkommt?
A: mhh ich kö::nte mir vielleicht denken daß der aufbau daher stammt hhh also:: daß ich in der gan in meiner jugend also (-) wie ich so fünfzehn war hab ich em alles meine eltern und heimat und alles verlorn? 'hh und des hab ich damals nich anbringen konn'n
(-)
G: °°ja°°
A: 'hh und äh:: daß ich des irgendwie (1.5) sicher ich mein rumschleppn oder äh tu ich das immer mit mir ['hh
G: [ja
A: unds isch für mich n stempel den bring ich NIE weg=DAS=is=mir klar 'hh aber warum tu ich jetzt äh mit leuten 'hh wenn=ich=mit äh irgendjemand sprech was ga::nz banales was ganz unwichtiges und ich tu DA diese wiederholungen reinsetzen und da klingelt es manchmal bei mir 'hh neuerdings daß ich denk hoppla (-) kommt des noch aus der zeit daß ich des damals nich richtig verarbeitet ha´b
G: 'hh also ich versteh's so

Der Gastgeber im Studio kündigt die nächste Hörerin an (1) und die Beteiligten begrüßen sich (2-4). Anschließend eröffnet die Hörerin die Beratungssequenz mit der Bemerkung, "ich hab auch n kleines problem und bräucht jetzt so=n tip" (5-6). Danach fomuliert sie ihr Problem: "ich tu:: ich tu mich o::ft wiederholn (-) also=in sätzen 'hh die gar nich SO wichtig sind daß man sie wiederholt" (8-10). Nun folgt eine relativ lange Pause von 1,5 Sekunden: Die Anruferin setzt ihren Redezug nicht fort und der Gast übernimmt ihn nicht sofort. Eine Möglichkeit ist, daß der Gast bereits auf eine Problemanamnese wartet. Frau Wendl-Kempmann fragt schließlich: "und des merken sie" (12). Worauf die Anruferin antwortet: "ja:: das merk ich jetzt in letzter zeit ä::h immer méhr und ich denk mein gott (-) was was soll des ='hh wo soll des hinführn?" (13-15). Der Gast gibt ein Hörersignal (16) und nun folgt wieder eine relative lange Pause von 1 Sekunde (16). Da die Anruferin erneut ihren Redezug ohne weitere Ausführungen zum Problem abgibt, fragt die Psychoanalytikerin etwas irritiert nach: "ä::h was mein se denn wo des herkommt?" (16-17). Erst nach dieser Aufforderung beginnt die Anruferin vier Dimensionen einer möglichen Problemvorgeschichte zu schildern: erstens hat die Anruferin in ihrer Jugend Eltern und Heimat verloren (19-22). Zweitens konnte sie mit niemandem über diese Erlebnisse reden (22-23). Drittens trägt sie daher diese unausgesprochenen Erfahrungen als "stempel" mit sich (26-31). Viertens hat sie "des damals nich richtig verarbeitet" (37-38) und wiederholt sich daher heute (31-35).

Der Gast im Studio kennt den Anrufer vor dem Beratungsgespräch nicht. Er besitzt keine Informationen über den Anrufer: z.B. über seine Lebensumstände, seine Meinungen oder seine Probleme. Der Gast ist daher auf die privaten Angaben angewiesen, die der Anrufer in seiner Problem-

anamnese macht. Er kann aus den Problemdimensionen, die der Anrufer anspricht, Schlüsse für die Behandlung des Problems ziehen: In einem weiteren Gesprächsbeispiel schildert ein 22-jähriger Anrufer, daß er sich vor zwei Wochen zum ersten Mal in seinem Leben in einen Mann verliebt hat, obwohl er bis zu diesem Zeitpunkt mit einer Frau zusammen war. Nun hat er die Beziehung zu seiner Freundin beendet und seinen Eltern von seiner neu entdeckten Homosexualität erzählt. Daraufhin hat die Mutter das Gespräch mit dem jungen Mann abgebrochen und ihn aufgefordert das Haus zu verlassen. Die Schlußfolgerungen der Psychologin Frau Lämmle: Da der Anrufer seinen Eltern umgehend von der neuen Entwicklung in seinem Leben erzählte, muß für den jungen Mann und seine Eltern die Familie immer sehr wichtig und der Abbruch des Gesprächs eine "echte Enttäuschung" gewesen sein.[143] So bekommt sie eine Vorstellung von den Familienverhältnissen des Anrufers, ohne weitere und genauere Informationen darüber zu haben. Eine Vorstellung von den privaten Lebenszusammenhängen des Anrufers benötigt der Gast u.a. für seinen problembezogenen Ratschlag, ggf. dessen Erläuterung und Begründung.

Im Beratungsgespräch "Mißbrauch" bekommt Dr. Wendl-Kempmann von einem Anrufer zwar eine vermeintliche Problemanamnese, aber keine klare **Problemformulierung**.

Beratungsgespräch "Mißbrauch"[144]

1 Gg: und ich (-) begrüße wieder einen höre´r hallo
2 (2.0)
3 G: ja? hallo (-) HALLO

4	A:	'hhh 'hhh (-) 'hhh frau wendl-kempmann
5	G:	ja? um was geht´s
6	A:	'hhh 'hhh i bin neununddreißig johre alt 'hh
7		(1,5)
8	G:	j::a
9	A:	'hhh und ich wor zehn jahre lang (-) im gefängnis
10	G:	já
11	A:	'hhh ich bin abr jetzt 'hhh (atmen wird immer lauter)
12		s'fällt schwer 'hh 'hh
13	G:	ja
14	A:	'hhh wird ham hier (husten) hier in diesem land (-)
15		in diesem unseren land=wie mer so schön sagn
16		darf keine lobby 'hhh (-) 'hhh
17	G:	ähm (-) was (-) ist im augenblick ihr problem (-) sie
18		waren im gefängnis=sind jetzt wieder draussen (-)
19		und jetzt wenden sie sich mit einem konkreten
20		problem an UNS (-) was (-) ist das problem

Mit der Begrüßung kündigt der Gastgeber der Sendung den nächsten Anrufer an (1). Üblicherweise reagieren die Anrufer sofort und begrüßen ihrerseits die Personen im Studio. Stattdessen vergehen 2 Sekunden und dann übernimmt der Gast im Studio den Redezug: Wendl-Kempmann appelliert mit einem "hallo (-) HALLO" an den Anrufer, sich zu melden (3). Daraufhin hören die Beteiligten zuerst ein tiefes Atmen und die folgende Begrüßung (4). Nun ergreift die Psychoanalytikerin das Wort: "ja? um was geht´s" (5). Diese Gesprächseröffnung ist sehr ungewöhnlich: Der Gast fordert den Anrufer zur Begrüßung auf und leitet kurz darauf auch noch die Beratungssequenz ein. Nun beginnt der Anrufer mit seiner Problemanamnese: "i bin neununddreißig johre alt 'hh" (6). Nach einer Pause von 1,5 Sekunden gibt der Gast ein Hörersignal: "j::a" (8). Erst dann setzt der Anrufer seine Problemanamnese fort: "ich wor zehn jahre lang (-) im gefängnis" (9) "ich bin abr jetzt" (11). Der Anrufer bricht ab und kommentiert:

"s'fällt schwer" (12). Frau Wendl-Kempmann artikuliert ihr "ja" emphatisch und auch auffordernd (10). Statt nun auf seine Person oder seine konkrete Lebensführung einzugehen, gibt der Anrufer ein statement[145] zur Lage der Ex-Gefangenen ab: "wir ham hier (husten) hier in diesem land (-) in diesem unseren land=wie mer so schön sagn darf keine lobby" (14). Frau Wendl-Kempmann fragt daraufhin gezielt nach: "was (-) ist im augenblick ihr problem" (17). Sie schließt eine Reformulierung seiner bisherigen Äußerungen an: "sie waren im gefängnis=sind jetzt wieder draussen" (17-18). Danach weist sie den Anrufer auf den Rahmen des Gesprächs, eine fremdinitiierte[146] Beratungsveranstaltung, hin. Und sie fordert eine konkrete Problemformulierung ein: "jetzt wenden sie sich mit einem konkreten problem an UNS (-) was (-) ist das problem" (17-20).

Mit der Problemformulierung greift der Anrufer die Dimension der Problemanamnese heraus, über die er sprechen möchte. Ohne diesen Hinweis besteht die Gefahr, daß der Gast einen Problembereich anspricht, den der Anrufer in der Anamnese zwar genannt hat, den er aber nicht problematisch findet: z.B. könnte die Psychologin Frau Lämmle problematisieren, daß der oben erwähnte junge Mann "erst" mit 22 Jahren seine Homosexualität entdeckt hat, gleich alle Menschen darüber informiert und nicht abwartet, ob diese Entwicklung stabil verläuft. Damit würde die Psychologin die "falsche" Problemdimension herausgreifen, denn der Anrufer kennzeichnet den Gesprächsabbruch seiner Mutter als das Problem, über das er sprechen möchte. Somit ist der Gast darauf angewiesen, daß der Anrufer die Dimension hervorhebt, die für ihn selbst problematisch ist, z.B. lexikalisch: "und jetzt frag ich mich...", oder intonatorisch: "UND jetzt hab ich des SCHON WIEDER VERGESSN".

Der **Ratschlag** und dessen **Begründung** sind ebenfalls konstitutive Strukturelemente der Beratungssequenzen. Im Beratungsgespräch "Multiple Sklerose" gibt die Psychologin Frau Lämmle keinen expliziten Rat, sondern einen Rat "durch die Blume". Die Anruferin deutet diese verdeckte Form des Ratgebens durchaus als Beratung, sie möchte sich lediglich der "Richtung" des Ratschlags versichern.

Beratungsgespräch "Multiple Sklerose"[147]

Gg: swf drei kennwort (-) am telefon ist uli (-)
vierunddreißig jahre alt (-) uli dein problem?
A: ja:: mein problem is (-) ich habe einen freund der (-)
mit dem ich mich recht gut verstehé und=ich hätte
gerne mit meinem freund ein kind=mein freund
wünscht sich ein kind und ich bin sehr sehr
unentschlossen (-) weil ich schwer krank bin weil
ich multiple sklerose habe (-) i c h w e i ß n i c h t
hm i c h f ü h l m i c h hin und hergerissen (-) ich
weiß nicht wie ich mich entscheiden soll?
G: 'hh da DRÜCKST du mir ja noch ne SCHWERE
entscheidungshilfe auf's auge 'hh ich möcht dir
einen aspekt aber auch den wirst du dir schon
durchgedacht haben (-) schaust du dir die
entscheidung aus den augen:winkeln des
eventuellen kindes an (-) was hat das kind zu
erwarten wenn das kind zwei is (-) was hat das kind
zu erwarten wenn das kind zehn is (-) was hat das
kind zu erwartenwenn es fünfzehn is
A: mhm
G: und was hat der junge mensch zu erwarten wenn er
mit achtzehn aus'm haus geh´t
(1,5)
A: ha sicher man muß schon so weiterdenken klar

G: ich möcht dich ganz herzlich drum bitten
A: mhm
G: äh ich nehm aber an das du diese gedankengänge gegangen bist
A: ja=ja=natürlich ich 'hh denk dauernd drüber nach (nur) weil es is ja nich nur m:: (-) ich mein gut die schwangerschaft is'n riesenproblem
[zu überbr zu überbrücken
G: [mhm
A: irgendwie kommts mir im moment auch vor als wärs das schlimmste bei der sache (-) aber ich denk äh:: es geht noch ganz schön schwierich weiter
G: aus dem blickwinkel des kindes
A: mhm
G: 'hh u::nd diese wärme und ich möchte etwas GEBEN und ich möchte für jemanden DA sein ich denk das kannst du auch in ner anderen form (-) leben aber da möcht ich heut nich drüber reden nur die perspektive is einfach da (-) nich? wem kann ich einfach liebe schenken ich hab so viel und möcht was weiter geben ich möcht einfach auch fürsorglich und das weitergeben was ich kann (-) das gibt es auch in ner anderen form 'hh aber ich würde vor allen dingen bei dieser entscheidung (-) es is ne entscheidung di nich nur ihr beide trefft sondern die ihr auch aus den blickwinkeln eines dritten entscheiden müßt (-) ich weiß daß ich dir das herz GANZ schwer mach (-) und ich spür auch daß du dir's da sehr schwer mit trägst aber ich möchte DAS dennoch zu bedenken geben
(1.0)
A: °°ja°° sicher aber es is halt für mich äh ich denk halt auch das gibt MIR (-) irgendwo n'inhalt n'sinn für mein leben weil es eben nich viel anderes gibt
G: mhm (-) 'hh und genau deswegen hab ich so diese weite rede geführt man kann (-) diesen sinn auch anders leben (-) 'hh außer wenn man es einem eigenen kind gibt

63		(2,5)
64	A:	°°also es is eher n abraten als n zuraten°°
65		(1,5)
66	G:	'hh (1,0) ich denke daß (1,0) daß du das ganz
67		richtich wahrnimmst ja
68	A:	mhm
69		(3,0)
70	G:	daß is (-) ich glaube das gefühl hast du ganz richtig
71		eingeschätzt
72		(2,5)
73	A:	°°ja 'hh°°

In der Sendung "SWF 3-Kennwort" beginnt das Gespräch zwischen dem Gastgeber im Studio und dem Anrufer kurz bevor es "auf Sendung" geht. Daher kennt er im Beratungsgespräch "Multiple Sklerose" (MS) bereits (Vor)-Name und Alter der Anruferin (1-2). Mit "uli dein problem" fordert der Gastgeber die Anruferin explizit zur Problemformulierung auf (2). Die Anruferin greift die Formulierung teilweise auf und zeigt ihrerseits den Beginn der Beratungssequenz an: "ja:: mein problem is" (3). In ihrer **Problemanamnese** eröffnet sie vier Dimensionen: Erstens hat die Anruferin Uli einen Freund (3). Zweitens versteht sie sich mit ihrem Freund gut (4). Drittens sagt sie, daß sie gerne mit ihrem Freund ein Kind hätte (4-5); danach verbessert sie sich und schließt an "mein freund wünscht sich ein kind und ich bin sehr sehr unentschlossen" (5-7). Viertens ist die Anruferin krank (7-8). Die Anamnese beendet sie mit ihrer **Problemformulierung**: "ich weiß nicht hm ich fühl mich hin und hergerissen (-) ich weiß nicht wie ich mich entscheiden soll?" (8-10).

Die Psychologin reformuliert das Problem nicht, sondern beginnt gleich mit einer **Problemdeutung**. Ohne auf den von der Anruferin angedeuteten Konflikt zwischen ihr und dem Freund einzugehen (5-7), verbindet sie

das Thema der **dritten Problemdimension** "Kind bekommen" mit einem **neuen Aspekt der vierten Problemdimension** "Krankheitsverlauf von MS". Lämmle eröffnet eine Fragenkette mit: "schaust du dir die entscheidung aus den augen:winkeln des eventuellen kindes an" (14-16). Und sie setzt sie fort mit dem Aspekt "Krankheitsverlauf von MS": Was hat das Kind von der Anruferin im Alter von zwei, zehn, fünfzehn und achtzehn Jahren zu erwarten (16-22)? Die Psychologin bittet die Anruferin, diese Fragen für sich zu beantworten (25). Diese Fragenkette ist der Dreh- und Angelpunkt in der Beratungssequenz: Als Psychologin weiß Frau Lämmle ebenso wie die Anruferin als Betroffene, daß MS unheilbar ist und nur in wenigen Fällen die Krankheit zum Stillstand kommt. Geschwindigkeit, Ausmaß und Folgen des Krankheitsfortgangs sind nicht vorhersehbar. Allein, daß die Psychologin den Aspekt "Krankheitsverlauf von MS" auf diese Weise anspricht, muß bei der Anruferin den Eindruck einer rhetorischen Fragenkette erwecken. Ihre Reaktion ist daher eher zaghaft und unentschlossen: "ha sicher man muß schon so weiterdenken" (24). Ebenfalls vorsichtig wirft die Psychologin ein: "äh ich nehm an das du diese gedankengänge gegangen bist" (27-28). Diese Annahme bestätigt die Anruferin: "ja=ja=natürlich ich 'hh denk dauernd drüber nach" (29). Allerdings schiebt sie einen **anderen Aspekt zur vierten Dimension** nach: Die Anruferin denkt gerade nicht so sehr an die Zeit nach der Entbindung, sondern an eine Schwangerschaft als Frau mit MS (30-32): "irgendwie kommts mir im moment auch vor als wärs das schlimmste bei der sache" (34-35). Sie greift aber das Thema der Psychologin auf: "aber ich denk äh:: es geht noch ganz schön schwierich weiter" (35-36). Auf diese Bemerkung reagiert die Psychologin sofort mit der Bemerkung: "aus dem blickwinkel des kindes" (37).

Die Psychologin führt nun eine **neue Problemdimension** ein: "wem kann ich einfach liebe schenken" (43-44). Da die Anruferin grundsätzlich ein Kind möchte, vermutet die Psychologin als Motive: "Wärme" (39) und "Liebe schenken" (44), "fürsorglich sein" (46) und für "jemanden da sein" (40). Diese Variationen der neuen Dimension kombiniert sie mit der Bewertung: "ich denk das kannst du auch in ner anderen form leben" (40-41). Danach greift sie die Perspektive des Kinds erneut auf (47-51) und schließt ihren Redezug mit der Bemerkung, sie wisse, wie schwer es sich die Anruferin mache (52-54). Nach der Pause von 1 Sekunde **bestätigt** die Anruferin die Bedeutung der neu eröffneten Problemdimension: Ein Kind würde "n'inhalt n'sinn für mein leben" (57-58) bedeuten, für ein Leben, in dem es aus Sicht der Anruferin "eben nich viel anderes gibt", was Inhalt und Sinn spendet (57-58). Die Psychologin unterstreicht daraufhin nochmals die Quintessenz ihrer "weiten rede" (60): "man kann (-) diesen sinn auch anders leben (-) 'hh außer wenn man es einem eigenen kind gibt" (60-62).

Nach einer relativ langen Pause von 2,5 Sekunden fragt die Anruferin sehr leise: "also es is eher n abraten als n zuraten" (64). Obwohl die Psychologin **keinen expliziten Ratschlag** formuliert, versteht die Anruferin das Aufgreifen anderer Aspekte und die Fragekette als Beratung. Es folgt widerum eine relativ lange Pause von 1,5 Sekunden: Für ein Radio-Phone-In Gespräch sind Pausen dieser Länge untypisch. Beide Personen lassen sie jedoch entstehen. Vielleicht möchte die Psychologin der Anruferin Zeit zum Nachdenken geben und sie nicht bedrängen. Oder die Anruferin vermutet eine ablehnende Haltung bei der Psychologin und reagiert daher zurückhaltend. Auf die gestellte Frage antwortet die Psychologin: "ich denke daß (1,0) daß du das ganz richtich wahrnimmst ja" (66).

Sie bestätigt also der Anruferin ihre Einschätzung, daß "das" eher ein Abraten als ein Zuraten ist. Darauf gibt die Anruferin ein kurzes Hörersignal: "mhm" (68). Erneut folgt eine relativ lange Pause von 3 Sekunden. Nun ergreift die Psychologin den Redezug und erläutert "das": "ich glaube das gefühl hast du ganz richtig eingeschätzt" (70-71). Mit einem seufzenden und sehr leisen "ja 'hh" reagiert die Anruferin darauf (73). Ob sie damit das Ergebnis der Beratung bestätigt oder lediglich resigniert, bleibt offen.

Die **Begründung** des Ratschlags eilt in dieser Beratung dem Ratschlag selbst voraus: Die Anruferin kann die Fragen nach ihrem zukünftigen Krankheitsverlauf nicht beantworten. Sie kann nicht vorhersehen, wie es ihr gesundheitlich geht, wenn das Kind zwei, zehn, fünfzehn und achtzehn Jahre als ist. Auch ohne das Aussprechen des Rats ("eher abraten") hätte die Beratung beendet werden können. Dann wäre die Begründung des Ratschlags ein Ratschlag "durch die Blume" geblieben. Diese Ratschlagsform wird von einem "gut informierter Bürger"[148] verstanden.

Zur **situativen Realisierung** kann folgendes festgehalten werden: Im Mittelpunkt der Beratungssendungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen steht die Beratung der Anrufer durch den Gast. Mit der Problemanamnese und der Problemformulierung beginnt zwar die Beratungssequenz, aber die eigentliche Beratung erfolgt erst mit dem Ratschlag und dessen Begründung. Ratschlag und Begründung entwickeln sich stets aus dem Austausch zwischen Anrufer und Gast im Studio: Der Gast muß auf die vorgegebenen Dimensionen der Problemanamnese zurückgreifen. Er kann zwar andere Aspekte betonen und auch verschiedene Dimensionen miteinander verknüpfen, aber er kann - ohne Bestätigung durch den Anrufer - keine neue Problemdimension einführen: D.h.

Ratschlag und Begründung des Ratschlags sind immer abhängig von der Problemanamnese des Anrufers; daher auch immer dialogisch und immer bezogen auf die Person des Anrufers.

Die Beratung wird unterschiedlich gestaltet. Dem Anrufer wird ein Rat erteilt, beratend beigestanden oder mit ihm gemeinsam überlegt und das Problem besprochen. Der Ratschlag kann vor der Begründung erteilt werden, die Begründung aber auch vor dem Ratschlag stehen. Der Ratschlag kann eine Antwort auf eine gestellte Frage oder aber selbst eine Frage, eine klare Handlungsanweisung oder auch ein religiöses Gleichnis sein. D.h. die Regelungen für die **situative Realisierung** sind in dieser Phase **nicht stark verfestigt**.

3.5.2 Beratungsvarianten

In der Liste der Strukturelemente von Beratungsgesprächen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen stehen neben konstitutiven auch **optionale Posten**. Drei davon - Nachfragen, Problemreformulierung und Reaktion auf die Problemreformulierung - können **in jedem Gesprächsverlauf** vorkommen. Die anderen sind abhängig vom Erfolg der Beratung und den beiden damit zusammenhängenden Beratungsvarianten: Nachdem der Gast seinen Ratschlag erteilt hat, kann der Anrufer entweder diesem zustimmen oder diesen ablehnen. In einer "**erfolgreichen**" Beratung stimmt der Anrufer dem Ratschlag explizit oder implizit zu. D.h. es kommt zu einer kommunikativen Einigung zwischen dem Anrufer und dem Gast. Selbstverständlich bleibt trotzdem unklar, ob der Anrufer mit dem Rat "wirklich" zufrieden ist und diesen auch befolgen wird oder ob er le-

diglich z.B. aus Höflichkeit keine Einwände vorbringt. Hingegen wendet sich der Anrufer in einer "**erfolglosen**" Beratung ausdrücklich gegen den Rat. D.h. Anrufer und Gast können sich kommunikativ nicht einigen. Zwischen den beiden Varianten gibt es auch hybride Beratungsformen: z.B. lehnt ein Anrufer den Ratschlag zuerst ab; nachdem der Gast den Ratschlag dann reformuliert hat, stimmt er dem Rat zu. In allen Beratungsvarianten erfolgt formal eine Beratung. Dabei haben die inhaltlichen Dispositionen der Gesprächsteilnehmer einen Einfluß auf den kommunikativen Verlauf, auf Vorkommen und Reihenfolge der Strukturelemente.

Der Gast kann zur Problemanamnese des Anrufers Fragen haben. Dieses **Nachfragen** dient entweder der Verständigung oder der Behandelbarkeit des angesprochenen Problems wie z.B. im Beratungsgespräch "Wiederholungszwang". Nachfragen sind an jeder Stelle der Gespräche möglich: Schließlich können grundsätzlich immer Verstehensprobleme auftreten. Daher besteht kein systematischer Zusammenhang zwischen dem Nachfragen und den beiden Beratungsvarianten: Die Nachfrage kann von den Gesprächsteilnehmern "frei" gewählt werden.

An die Problemformulierung durch den Anrufer kann der Gastgeber oder sein Gast eine **Problemreformulierung oder -deutung** anschließen. Auch diese ist weder der "erfolgreichen" noch der "erfolglosen" Beratung zuzuordnen. In beiden Varianten lassen sich Beratungen mit und ohne Problemreformulierung finden: Auch hier stehen Strukturelement und weiterer Beratungsverlauf in keinem systematischen Zusammenhang. Allerdings neigen die weiblichen Gäste häufiger zur Problemreformulierung. Eine Ursache könnte in der Ausbildung liegen: Während Herr Obermaier ein katholischer Pfarrer und Herr Pisarsky ein evangelischer Pfarrer mit

psychologischer Zusatzausbildung ist, haben Frau Lämmle und Dr. Wendl-Kempmann ausschließlich Psychologie studiert. Eine andere Ursache könnte der persönliche Stil sein: Möglicherweise reformulieren die beiden Frauen grundsätzlich vermeintlich schwierige Gesprächspassagen, um so Mißverständnisse mit ihren Gesprächspartnern zu reduzieren. Zum Beispiel hält Tannen dies für typisch weiblich und sieht seine Ursache in einer "Geschlechterkultur"[149].

Der Anrufer **reagiert** auf die Problemreformulierung: Wenn er die Deutung bestätigt, dann erteilt der Gast einen Ratschlag. Wenn er die Deutung zurückweist, dann wird der Anrufer Gründe angeben und der Gast Fragen zur Problemanamnese stellen. Der weitere Beratungsverlauf ist dabei noch völlig offen: Im Beratungsgespräch "Schwangerschaft"[150] reformuliert die Psychologin Frau Lämmle das Problem der Anruferin Anne: "und jetzt weiß=du nicht ob du das kind behalten willst oder nicht" (19). Anne widerspricht der Psychologin: "DOCH DAS weiß ich (-) ICH wills nich behalten (-) aber eben mein freund" (21-22). Nachdem die Psychologin und die Anruferin sich auf ein Problem geeinigt haben, verläuft die Beratung "erfolgreich".

Der Gast erteilt und begründet nun seinen Ratschlag. Die Reaktion des Anrufers darauf entscheidet über den weiteren kommunikativen Verlauf: **Nimmt** der Anrufer den Ratschlag **an**, dann verläuft die **Beratung "erfolgreich"** wie im Beratungsgespräch "Anatomie". Anrufer und Gast erzielen eine kommunikative Einigung über die Problemlösung: "DAS wollt ich nur=h=des hat mich noch bischen unruhig gemacht" (54-55). Üblicherweise **bedankt** sich anschließend der Anrufer für das Gespräch und der Gastgeber für den Anruf: "ich DANKE ihnen herr °pfarrer obermaier°

KANN=ich GANZ beruhigt meine augen zumachen" (57-58). Die Beteiligten **verabschieden** sich und das Radio-Phone-In ist beendet.

Lehnt der Anrufer den Ratschlag ab, dann verläuft die **Beratung "erfolglos"** wie z.B. im Beratungsgespräch "Sterbehilfe". D.h. die Beteiligten erzielen keine kommunikative Einigung über die Problemlösung. Dabei kann der Anrufer den Rat nicht einfach nur **ablehnen**, sondern muß die Ablehnung auch **begründen**. Er muß darlegen, warum er mit der angebotenen Problemlösung nicht zufrieden ist: "das is ebn das wo ma sch=ganz schwer jetzt an sie herankommt sie is seit ungefähr noja halb dreiviertl johr (-) so abgeblockt vom klaube" (68-72). Der Gast erwidert diese Zurückweisung mit einer **Reformulierung** seines Ratschlags. Dabei kann er entweder den Rat wiederholen wie z.B. "JÁ man darf stEAbn wòlln aber den termin darf man nicht bestimmen aber man darf sterben wollen" (98-102), oder diesen auf einen Leitsatz hin zuspitzen wie z.B. "es ist nicht in unsrer hànd" (91). Von diesen beiden Möglichkeiten wendet der Gast entweder die eine oder die andere oder beide an. Er hat also eine gewisse Reaktionsfreiheit.

Jetzt können die Gesprächsteilnehmer sich auf eine Problemlösung einigen wie z.B. im Beratungsgespräch "Wiederholungszwang": "jetzt hat's bei mir klick gemacht (-) jetzt hab ich's verstandn" (92-93). In diesem Fall ist die Beratung zuerst "erfolglos" und dann "erfolgreich" verlaufen. Hingegen wird im Beratungsgespräch "Sterbehilfe" eine Reformulierungs- und Zurückweisungskette etabliert, die am Ende für die Anruferin kein befriedigendes Ergebnis bringt. D.h. die Beendigung der Beratungssequenz ist prinzipiell offen. Allerdings sind die Fälle sehr selten, in denen nach einer Zurückweisung des Ratschlags und einer Reformulierung der Pro-

blemlösung eine kommunikative Einigung noch erzielt wird. Typischerweise ändert der Gast seinen einmal erteilten Ratschlag im Verlauf eines Beratungsgesprächs nicht mehr. Auch eine deutliche und wiederholte Ablehnung der angebotenen Problemlösung durch den Anrufer ändert daran nichts. Üblicherweise wird der Gast seinen Ratschlag zwei, maximal drei mal wiederholen[151] und dann mit einer Reformulierung das **Gesprächsende einleiten**: "ich glaub in dem gespräch solltn sie weiter forwarn (fortfahren) (-) da::s ist die beste sterbehilfe die es gibt" (207-209). Interessant ist, daß bei einer Ablehnung des Ratschlags durch den Anrufer in keinem der vorliegenden Gesprächsbeispiele ein Gast versucht nochmals zu klären, ob er das Problem richtig verstanden hat. Es werden nach der Ablehnung eines Ratschlags keine neuen Problemdimensionen mehr aufgegriffen, sondern der Gast variiert ausschließlich den Ratschlag. Zu erklären ist dies möglicherweise mit dem knappen Zeitbudget von vier bis fünf Minuten pro Beratungsgespräch.

Somit lassen sich die Strukturelemente für die situative Realisierung der Beratungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen in drei Gruppen unterteilen: Erstens gibt es **konstitutive Elemente**. Diese sind für die Beratung nowendig. Zweitens stehen **unabhängige optionale Elemente** zur Wahl. Nachfragen und Reformulieren ist nicht spezifisch für Beratungen, sondern dient grundsätzlich dem besseren Verstehen eines Kommunikationsvorgangs. Drittens können **abhängige optionale Elemente** rekonstruiert werden. Diese regeln entweder den Verlauf einer "erfolgreichen" oder einer "erfolglosen" Beratung: entweder Annahme oder Ablehnung des Ratschlags mit entsprechender Begründung. Bei Annahme folgt die Gesprächsbeendigung, ansonsten die Reformulierung des Ratschlags. In manchen Fällen etabliert sich dann ein Kette von Ablehnungen

mit Begründungen und Reformulierungen des Ratschlags, die nach kurzer Zeit von der Überleitung zur Gesprächsbeendigung abgeschlossen wird.

3.5.3 Publikumsansprache

Die situative Realisierung der Beratungsgespräche zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen vollzieht sich vor Publikum. Anders als z.B. in einer psychologischen Beratungstelle der freien Wohlfahrtspflege[152] sprechen in dieser Veranstaltung die Gesprächsteilnehmer vor einer anonymen Öffentlichkeit über private Probleme. Dabei können die Hörer direkt oder indirekt angesprochen werden: Eine **direkte Publikumsansprache** erfolgt in keinem der 39 untersuchten Beratungsgespräche. In den drei Programmen sind die Hörer üblicherweise am Anfang und am Ende der Sendungen sowie vereinzelt zwischen den Gesprächen Adressat eines Wortbeitrags. Es gibt allerdings auch Sendungen, in denen der Gast im Studio auch im Rahmen der Beratungsgespräche selbst die Hörer direkt anspricht.

Beratungsgespräch "Frau Spitzer"[153]

84	G:	'hh und s=ich möchte die hörer (-) die jetzt dran
85		sind 'hh die möcht ich erMUntern (-) auch (-) die
86		schwierigkeiten zu sage`n=und IHNEN alles gute
87		gell

In der Beratungssendung "Ihrerseits - meinerseits"[154] spricht Pfarrer Sommerauer die Hörer direkt am Ende der Beratung, also noch in der Be-

ratungssequenz selbst, an: "ich möchte die hörer (-) die jetzt dran sind 'hh die möcht ich erMUntern (-) auch (-) die schwierigkeiten zu sage`n" (84-86). Anschließend wendet er sich nocheinmal der Anruferin zu: "und IHNEN alles gute gell" (86-87).

Eine **indirekte Publikumsansprache** ist für das Programmformat der Radio-Phone-In Sendungen typisch: Mit der **Ankündigung des nächsten Anrufers** eröffnet der Gastgeber z.B. das Beratungsgespräch "Anatomie".

Beratungsgespräch "Anatomie"[155]

1 Gg: des nächste gespräch von mensch zu mensch i::st
2 wieder mit einer dame (-) und sie hat °wie mir die
3 beate schäfer sacht (-) die heute regie macht° áuch
4 ein problem was dúrchaus auch eine
5 philosophische dimension hat (-)

Diese Ankündigung kann nur für die Hörer bestimmt sein. Denn das andere Personal der Sendung ist zu diesem Zeitpunkt über den nächsten Anrufer informiert: Ein Mitarbeiter des Telefondienstes hat das Vorgespräch mit dem Anrufer geführt und die Regie hat Gastgeber und Gast über dessen Person und den Zeitpunkt des nächsten Gesprächs aufgeklärt. Der Anrufer weiß von der Regie, daß er gleich "auf Sendung" gehen wird und hat bereits sein Radiogerät abgestellt, um Rückkoppelungen zu vermeiden. Somit sind nur die Hörer über den Inhalt der zitierten Ankündigung noch nicht informiert.

Eine andere Form der indirekten Publikumsansprache ist das **doppelte "recipient design"**: Eine Aussage ist an zwei Adressaten gerichtet. Zum einen wird eine Person unmittelbar und zum anderen eine zweite Person oder Personengruppe mittelbar angesprochen. Das doppelte "recipient design" kann dabei über ein indefinites Pronom oder eine "soziale Kategorie"[156] erfolgen. Ein unbestimmtes Fürwort ist grundsätzlich an "jedermann" gerichtet. Soziale Kategorien hingegen beschreiben Personengruppen oder Kollektive.[157] Die indirekte Publikumsansprache findet sich auch in den Beratungsgesprächen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen: z.B. in den Beratungsgesprächen "Sterbehife" und "Ali" (Pronomina und soziale Kategorien durch Fettdruck gekennzeichnet).

Beratungsgespräch "Sterbehilfe"[158]

98	G:	JA **man** darf stEArb wòlln
99	A:	[mhm
100	G:	[aber den TerMIN darf **man** nicht bestimmen
101	A:	[mhm
102	G:	[aber **man** darf sterben wollen
103	A:	jajá

Obwohl es im Beratungsgespräch "Sterbehilfe" um den Sterbewunsch einer "alten dame" geht, formuliert Pfarrer Obermaier die Kernsätze seines Ratschlags mit dem unbestimmten Fürwort "man" statt mit dem bestimmten Fürwort "Sie". So verallgemeinert er den Rat: Jeder Mensch darf sterben wollen, aber keiner darf den Zeitpunkt bestimmen. Der persönliche Rat wird damit zu einer universellen Botschaft, die für jedermann - also auch für die Hörer - von Bedeutung ist.

Beratungsgespräch "Ali"[159]

1	Gg:	am telefon ist ali sechsundzwanzig jahre alt (-) ali
2		dein proble´m
3	A:	ähm 'hh (-) ich bin sechundzwanzig jahre alt (-) und
4		habe eine achtzehnjährige schwester (-) äh (-) die
5		einen freund hat und (-) mit ihm schon verlobt sein
6		soll
7	G:	sagt sié
8	A:	sagt sie
9	G:	mhm
10	A:	und (-) äh ich bin der einzige aus der familie der
11		das weiß und (-) bin mir eigentlich sicher dass
12		wenn meine eltern das erfahren (-) es äh (-)
13		wenigstens ärger geben wird um es milde
14		auszudrücken
15	G:	'hh
16	A:	ähm (-) und ich weiß nicht wie ich damit (-)
17		umgehen soll
18	G:	**du bist [türké**
19	A:	**[ja ich bin türke**
20	G:	und **der freund deiner schwester**
21		**is auch [türke**?
22	A:	**[is auch türke** ich (-) lebe schon seit
23		zwanzig jahren in deutschland meine schwester ist
24		in deutschland geboren
25	G:	mhm
26	A:	äh wir sind (-) 'hh wie man so schön sagt
27		multikulturell aufgewachsen

Die ausdrückliche Zuordnung des Anrufers und des Freunds der Schwester zu der sozialen Kategorie "Türke" verweist auf die Bedeutung dieser Kategorie für das Problem und die Beratung. Eine indirekte Publikumsansprache kann in diesem Fall zwar nicht eindeutig belegt werden; denn es fehlt die eindeutige Ausrichtung einer Aussage, die mehr als einen Adres-

saten hat. Hingegen ist z.B. in einer Beratungssendung für Verbraucherfragen das doppelte "recipient design" klar ersichtlich.

Verbrauchergespräch "Frau Süßmeier"[160]

1	G:	'hh ä dann meine ich (-) äh is es eigentlich klar **wie**
2		**der entschluß eines verbrauchers aussehen**
3		**sollte** (-) ich kann aber nun nicht sagen benutzen
4		sie ihn auf keinen fall ich habe ihnen meine
5		bedenken mitgeteilt und was ich täte ich würde so
6		ein gerät nicht benutzen (-) ja

Frau Pfeiffer richtet das Wort zwar nicht direkt an ihre Hörer, aber sie spricht ihr Publikum über die soziale Kategorie "Verbraucher" eindeutig indirekt an. In den Beratungsgesprächen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen fehlt diese klare Form der indirekten Publikumsansprache.

Gastgeber, Gast und Anrufer wissen, daß die Beratungen zu privaten Themen von der Rundfunkanstalt ausgestrahlt und daher von einem Publikum verfolgt werden. Trotzdem fehlt in den untersuchten Gesprächen die direkte Publikumsansprache und die indirekte Publikumsansprache über soziale Kategorien. Lediglich die indirekte Ansprache der Hörer über die Ankündigung des nächsten Anrufers und über die Verwendung von indefiniten Pronomina ist zu dokumentieren.

3.6 Binnenstruktur der konstitutiven Strukturelemente

3.6.1 Problemanamnese

Die Problemanamnese leitet i.d.R. der Gastgeber im Studio ein, indem er den Anrufer mit dessen Vornamen, eventuell mit Altersnennung und ergänzenden Angaben, ("uschi fünfundzwanzig jahre alt (-) alleinerziehende mutter von drei kindern"[161]) oder auch anonym ("eine dame"[162], "eine hörerin"[163], "jemand"[164]) ankündigt. Egal, ob der Moderator nun direkt nach dem Problem fragt ("uschi dein problem"[165]) oder den Redezug dem Anrufer überläßt, starten viele Anrufer die Problemanamnese mit einer Formulierung, in der das Wort "Problem" direkt verwendet wird, z.B.

> "mein problem is folgendes-=ich [...]"[166]
> "also mein problem is daß wir [...]",[167]
> "`hhh ja álso hh das problém äh áller steht äh auch äh so äh
> vor mír jetzt irgendwo wie un d wo anfangen am besten?"[168]

Ein weiterer gängiger Einstieg in die Anamnese ist die Wiederholung oder Neunennung einer allgemeinen Angabe zur eigenen Person, z.B.

> "ähm hh´(-) ich bin 26 jahre alt (-) und habe eine
> achtzehnjährige (-) Schwester (-) [...]"[169]

Ein ganz unvermittelter Einstieg in die Problemanamnese bleibt die Ausnahme:

> Gg: uschi dein problem
> A: [mir is ähm
> Gg [uschi
> A: daß ich nachts äh[...][170]

Der **Form** nach ist die Problemanamnese in den untersuchten Beratungsgesprächen am häufigsten eine **Liste**: Die Anrufer reihen Problemaspekte aneinander, die am Ende in die Problemformulierung münden. Die Sätze der Listen sind oft **parallel** konstruiert, seltener in Form von Antithesen. Die einzelnen Listenbestandteile sind in vielen Fällen durch "**und**" verbunden: wie z.B. im Beratungsgespräch "Ute schwanger".[171]

22 A: ähm ja hallo ich bin die ute und ich bin sechzehn un
23 ich hab jetz eben (-) den b-test gemacht und hab
24 eben erfahren daß ich schwanger bin (-) un (-) ja h´
25 (-) un ich bin eben erst sechzehn (-) und mein
26 freund der ist achtzehn (-) wir sind seit nem haben
27 jahr sind wir zusammen (-) und (-) ich weiß also ich
28 habs ihm noch nicht erzählt eben ihm (-) und
29 meinen eltern den kann ichs auch nich erzählen =
30 weil sie eben total konservativ sind (-) un ich habs
31 meinem bruder eben erzählt (-) und der hat es eben
32 auch verstanden = aber er fands halt auch n
33 bißchen leichtsinnig °na ja°

In den Satzanfängen dieser Listen spiegelt sich die Thematik der Beratungsgespräche, die sich immer um persönliche Probleme der Anrufer drehen: Der gängigste Satzbeginn ist - ggf. nach dem "und" - ein **Personal- bzw. Possessivpronomen** der ersten Person Singular, seltener Plural, gefolgt von einem Verb bzw. einem Substantiv plus Verb. Alle Anrufer verorten sich zudem in einem **Netz von Personen**, die i.d.R. zu ihrem privaten Umfeld gehören. In obigem Beispiel sind das Ute, ihr Freund, ihre Eltern und ihr Bruder. Selbst wenn die Problematik gar niemand außer den Anrufer betrifft, erwähnen die Ratsuchenden als Teil der Problemdimensionen stets weitere Akteure und geben dabei Informationen über ihr Verhältnis zu diesen. Beispielsweise erwähnt im Beratungsgespräch

"Anatomie" eine Anruferin, sie habe sieben Schwestern. Ihr Problem ist die Frage, ob die katholische Kirche es den Gläubigen erlaubt, ihre Körper nach dem Tod Kliniken zu anatomischen Lernzwecken zur Verfügung zu stellen. Die Schwestern haben direkt mit diesem Problem nichts zu tun.[172]

Die Problemanamnese ist über die Listenform relativ klar strukturiert, übersichtlich und einfach aufgebaut. Nur manchmal passiert es, daß ein Anrufer von dem einfachen, fast schon monoton wirkenden Listenaufbau abweicht und grammatikalisch abwechslungsreich mit variierenden Satzaufbauten sein Problem darstellt wie z.B. im Beratungsgespräch "Hochzeit".[173]

10	A:	ich hab ein ganz großes probl=problém h und zwar
11		meine tóchter héiratet am samstag
12	G:	=ja
13	A:	=ich (-) steh (-) äh (-) besch=min alleinstehend
14		mein Mann is vor zéhn jahren gstorben
15	G:	=mm
16	A:	=ö=es hát in dér zeit gleich am anfang zíemliche
17		differenzen gegeben mit meiner tóchter
18	G:	mm
19	A:	die dámals a:chzehn jár alt war
20	G:	°°ja°°
21	A:	äh(-)sie hat dann sofórt einen äh
22		fréund=ihrn=fréund kenengelernt den sie eben da
23		jetzt héiratet `hhh und äh (-) swarn=so SO
24		unschöne Dínge sind vorgefallen ´hhh a seitens
25		auch von mir
[...]		
47	A:	sie spricht net schlecht bei den leuten
48		überHAUPTnix spricht sie=gar [nix
49	G:	[hmmm

A: wenn mer sie frägt `hh dann is stillschweigen (-)
nun ie es halt jez só jez is eines tages am muttertag
is äh die eínladung äh gekommen

Selten ist die Problemanamnese ganz unstrukturiert, wobei der Anrufer nach Worten ringt, Sätze immer wieder abbricht, um sich zu korrigieren, und elliptische Formulierungen verwendet wie z.B. im Beratungsgespräch "Verleugnet".[174]

A: ja ich mein ich hab álso: `h sie hat mir also en brief
geschrieben (-) ja
G: °ja°
A: und da schreibt se drin ob sie: me sie=schreibt
meiner mútter ob die adresse noch díe ist (0,5) wo
sie wá:r in eine pflégeheim
G: ja
A: (-)´h aber (-) ich hab ihr x-mal gesagt (-) des
schlimme war des (-) sie wollte dámals äh einen
dág äh zwei tage nach dem dót meiner mútter nach
m´ünchen kómmen und wóllte aufs grab

Wie die Form der Problemanamnese ist auch der **Erzählstil** i.d.R. einfach und klar. Die Anrufer geben meist **knappe und sachliche** Berichte zu ihrer Lage ab. Wenige schildern ihre Situation farbig und in Bildern. Allerdings lassen sich trotz der Sachlichkeit der Darstellung unterschiedliche persönliche Sprechstile unterscheiden, mal schnell und flüssig, mal von Füllwörtern wie "also", "eben", "halt" durchsetzt, mal zögernd und bedacht mit einigen "ähhs" und Pausen. Die Nüchternheit des Erzählstils kommt auch darin zum Ausdruck, daß sich in den Problemanamnesen **kaum Adjektive** finden. Allerdings erlauben sich einige Anrufer in Grenzen Bewertungen des Berichteten in Form von eingeschobenen **Kommentierungen** (durch Fettdruck gekennzeichnet):

> "swarn=so SO unschöne dínge sind vorgefallen `hh a/seitens auch von mì:r**=ich=bin=nicht únschuldig ich bin àuch mitschuldig**"[175]
> "und (-) bin ich mir eigentlich sicher daß wenn meine eltern das erfahren (-) es äh (-) wenigstens ärger geben wird **um es milde auszudrücken**"[176]

Zu **Gefühlen** hingegen äußern sich die meisten Anrufer in der Problemanamnese nicht oder kaum - erst zum Ende der Problemanamnesen, bei der Problemformulierung, brechen aus vielen Anrufern Emotionen geradezu heraus (s.u.). Dort, wo länger über das Problem gesprochen wird, nehmen emotionale Äußerungen mit der Gesprächsdauer zu.

Entsprechend der Berichtsform dominieren bei den verwendeten **Verben** diejenigen, die der **Zustandsbeschreibung** dienen: "sein" und "haben" in der Verwendung als Vollverben. Häufig kommen in den Anamnesen zudem Verben vor, die sich auf Vorgänge der Wissensvermittlung bzw. -bewertung oder der **Kommunikation** beziehen, z.B. "verstehen", "erfahren", "wissen", "halten für", "ausdrücken", "erzählen". Eine weitere große Gruppe von Verben, die die Anrufer in ihren Berichten verwenden, sind solche, die **gezieltes Wirken** umschreiben, z.B. "machen", "sich bemühen", "versuchen", "zukommen auf", "umgehen mit", "helfen".[177] Entsprechend der Seltenheit von Gefühlsäußerungen und auch von Bewertungen kommen Verben, die eine **Situation qualifizieren**, nicht häufig vor - z.B. "schlecht gehen", "bedrücken", "gern haben", "sich trauen".

3.6.2 Problemformulierung

Die Problemanamnese endet i.d.R. mit der Problemformulierung. Dabei lassen sich drei **Probleminhalte** unterscheiden:

Erstens signalisiert der Anrufer **allgemeine Ratlosigkeit** und bittet um Unterstützung bei der Strukturierung und Bewertung seines Problems bzw. seiner Lage.

> "wie kann ich damit klarkommen"[178]

Zweitens sucht der Anrufer Rat im Hinblick darauf, wie er sich vor dem Hintergrund einer bestehenden Situation jetzt **entscheiden** oder was er **tun** soll.

> "sie will mich áuch nicht verlíern (1.0) aber ich muß
> mich jezt únbedingt entschéiden was sóll ich
> máchen"[179]

Oder der Anrufer sieht sich drittens einem im naher oder mittlerer Zukunft **drohenden Ereignis** gegenüber. Er sucht Rat im Hinblick darauf, was er **tun** soll, um das künftige Ereignis positiv zu beeinflussen. Oder er fragt sich und den Gast im Studio, ob das, was er zu tun plant, richtig ist.

> "und wir haben halt eben panik ähm daß er das
> wirklich mal tut und wir wissen auch gar nich wie
> mer jetzt damit umgehen können und wie mehr ihm
> jetzt helfen sollen"[180]

Die Problemtypen können auch gekoppelt auftreten: Zum Beispiel fragt sich ein Anrufer zwar, wie er sich zwischen zwei Handlungsmöglichkeiten entscheiden soll, signalisiert dabei aber vor allem allgemeine Ratlosigkeit.

Zwei **Grundformen der Problemformulierung** sind zu unterscheiden - die Frageform und die "Ich weiß nicht"-Form. Welche der Formen der Anrufer wählt, steht in keinem erkennbaren Zusammenhang zum Probleminhalt. Entweder wirft der Anrufer die **direkte oder indirekte Frage** auf, wie er sich zu der Problemlage stellen, wie er sich entscheiden oder was er tun soll:

> "wie kann man damit weiterkommen also"[181]
> "und da müssen wir auf irgendeine art und weise damit fértigwerden `hhh aber da ist die Frage wie ne?."[182]
> "was sagt dá::zu die °katholische kirche°?"[183]

Oder er drückt mit Formulierungen wie "**ich weiß nicht**, was..." oder "ich hab keine Ahnung, wie" seinen Beratungsbedarf aus.

> "jetzt weiß ich halt auch nicht, was ich machen soll."[184]
> "ich würd ihr so gern helfen und hab keine ahnung, WIE."[185]

Eine Koppelung beider Formen kam in den untersuchten Beispielen nicht vor. Jedoch werden die beiden Formen sehr häufig eingeleitet von **Gefühlsbekundungen**, z.B.

> "ich hab halt auch angst daß er dann eben schluß macht [...]
> ja (-) ähm (-) jetzt weiß ich halt auch nicht" [186]
> "ich fühl mich hin- und hergerissen ich weiß nicht wie ich mich
> entscheiden soll"[187]
> "die frage is eigentlich die wie zum teufel mhm ((räuspern))
> entschuldigung kan ich ((schluckt)) des bloß überwinden
> diese diese diesen schmerz den ich hab"[188]

In einem der untersuchten Fälle blieb die Gefühlsbekundung quasi elliptisch als alleinige Problemformulierung im Raum stehen, ohne daß darauf eine Frage oder eine "Ich weiß nicht"-Aussage folgte:

> "und ich finde das im moment nich mehr so richtig
> raus und (-) hab das gefühl ich muß das ganze
> abbrechen und kann das gar nich(-) nja"[189]

Einen anderen Ausnahmefall stellt eine "Ich weiß nicht"-Formulierung dar, die sich nicht auf eine Handlungsfolge bezieht, sondern auf eine Bewertung der geschilderten Situation. Die "Ich weiß nicht"-Formulierung bildet hier nicht den Abschluß der Problemformulierung, sondern wird ergänzt um eine elliptische Bitte um Rat.

> "äh: ich weiß ned WAS ich jetzt wieder verkehrt
> mach und oder=oder mach ich irgendwas (-) bitte
> sagen sie mir was °damit°"[190]

3.6.3 Ratschlag und dessen Begründung

3.6.3.1 Form des Ratschlags

Die Binnenstruktur des Ratschlags ist äußerst vielfältig. Bei der Analyse des Ratschlags nach seiner **Form** lassen sich zunächst **zwei Typen von Beratungssequenzen** unterscheiden: solche in denen eine direkte Empfehlung vorkommt und solche, in denen der Ratschlag als indirekte Empfehlung konstruiert wird. In den meisten der untersuchten Beratungsgespräche wird eine direkte Empfehlung ausgesprochen. Oft wird sie ergänzt durch indirekte Empfehlungen. Seltener kommt der zweite Typ von Beratungssequenz vor, in dem ausschließlich indirkete Empfehlungen gegeben werden.

In beiden Gruppen läßt sich **inhaltlich** unterscheiden zwischen Ratschlägen, die sich auf das Wirken (z.B. "Fahrns hin"[191]) und solchen, die sich auf das Denken beziehen (z.B. "NIMM es aus der situation eines kindes AUCH wahr"[192]).

Die Ratschläge in der ersten Gruppe - mit direkter Empfehlung - haben immer Zukunftsbezug. Die in der zweiten Gruppe - mit ausschließlich indirekter Empfehlung - sind darüber hinaus manchmal auch auf die Deutung der gegenwärtigen oder vergangenen Situation gerichtet (z.B.: "wenn sie: (-) mit (-) ihrem verhältnis zu ihrer mútter und dem tód `h innerlich ins réine kommen dann? hat die tánte (-) káum mehr möglichkeiten sie zu verlétzen"[193]). Darüber hinaus sind große Varianzen beim Grad der Verbindlichkeit zu beobachten, mit der der Ratschlag versehen ist.

A. Direkte Empfehlung

Die direkte Empfehlung selbst erscheint in einer Fülle unterschiedlicher grammatikalischer Formen: Eine besonders verbindliche Variante der direkten Empfehlung ist der **Imperativ**. Das Beratungsgespräch "Ute schwanger" enthält sowohl einen auf das Denken als auch einen auf das Wirken gerichteten imperativisch formulierten Ratschlag:

> "übernehm jetzt auch die erwachsenenhaltung"[194]
> "sags deinem freund sags deinen eltern und dann setzt euch zusammen wies weitergeht"[195]

Besonders offensichtlich als direkte Empfehlung erkennbar ist die Form, bei der ein Verb aus dem Wortfeld rund um "empfehlen" kombiniert wird mit einem Imperativ, mit einem (erweiterten) Infinitv mit zu, mit einem daß-Satz oder mit einem Doppelpunkt plus (erweiterter) Infinitiv:

> "ich kann euch wirklich nur einen einzigen rat geben SCHICKT ihn zu einem fachmann" [196]
> "ich würde dich jetz wirklich bitten beide teile zusammenzuziehen"[197]
> "dánn äh möcht ich ihnen empféhlen daß sie sich eine Hilfe suchen"[198]
> "es bleibt mir einmal wieder mehr hier härte zu propagieren (-) ihn fragen (-) ich möcht ein kind magst du mit mir ein kind"[199]

Anstelle des Verbs zu Empfehlung kann auch ein **Modalsatz** mit den genannten Elementen kombiniert werden, z.B.

> "ganz=ganz wíchtig ist? daß sie míteinander ins gespräch kommen?"[200]

> "denn éigentlich wenn sie=sie sind ja doch ein erwachsener Mann `h [...] gehts drum (-) wirklich auch ne klárheit da (-) reinzukriegen"[201]

Ein Modalverb - **müssen** oder **sollen** - in Verbindung mit dem Inifinitv ermöglicht ebenfalls das Aussprechen einer direkten Empfehlung:

> "wenn sie diese abgrenzung über ärger und wut nich schaffen (-) dann müssen sies in ner selbsterfahrungsgruppe lernen"[202]
> "ich glaube sie sollten auch den MUT haben ´h für sich in diesem alter zu sagen WAS WILL ich von meinem leben"[203]

Häufig wählen Berater auch den Konjunktiv der ersten Person Singular Präsens und versetzen sich so verbal **in den Ratsuchenden hinein**, um ihm einen Rat zu geben.

> "ich würds riskíern an ihrer stelle"[204]
> "aber ich würde vor allen dingen bei dieser entscheidung es is ne entscheidung ni (-) die nich nur ihr beiden trefft sondern die ihr auch aus den blickwinkeln eines dritten entscheiden müßt"[205]

Die **Verbindlichkeitsansprüche**, mit der die Berater ihre direkten Empfehlungen versehen, sind recht unterschiedlich. Selten taucht der "nackte" und damit sehr verbindliche Imperativ auf. Öfters schwächen die Berater den Verbindlichkeitsanspruch der Empfehlung durch einleitende oder ankündigende Elemente ab. Diese Ankündigungen sind häufig empathisch, sprechen den Anrufer direkt an oder vermitteln eine Subjektivierung der Empfehlung dadurch, daß der Berater die Ich-Form verwendet, eventuell sogar im Konjunktiv.

"paß mal auf uschi n GA:NZ mutiger schritt du gehst in die nächste therapiestunde und sagst SO"[206]
"ich sag ihnen was brüllen sie schei:ße (-) brüllen sie mal ihre ganze wu:t ausm bauch"[207]
"ich könnte mir vorstelln daß=a=ganz=a nette karte [...] =vorher wegschicken"[208]

B. Indirekte Empfehlung

Mit der indirekten Empfehlung werden künftige Handlungsmöglichkeiten - beim Wirken oder beim Denken - nur aufgezeigt. Der direkte Empfehlungscharakter fehlt in Konstruktionen aus einer Form des Modalverbs **"können" plus Infinitiv**.

"du kannst es auch in ner selbsthilfegruppe `h einfach erfahren es gibt DANN mehrere möglichkeiten"[209]

Indirekte Empfehlungen geben Berater zudem, indem sie **künftige Zustände ausmalen**.

"also wenn sie des sich so bewúßt sind da hängt jetzt viel drán [...] `hh=s und das wirkt auf sie zurück `h so daß es dann séin kann daß sie nächsten donnerstag fréitag `h scho ganz lóckerer °h° vor diesem (-) fáhrttermin stehen und viel pósitiver `h und mütterlicher auf diese hochzeit schauen als sie jetzt=moment=körperlich und geistig können"[210]

Aussagesätze über Problemaspekte enthalten indirekte Empfehlungen zur Deutung der gegenwärtigen oder vergangenen Situation.

"die beiden dinge sind verknüpft"[211]

> "da ist nícht die mutter zuständig das ist áusschließlich ihre entscheidung"[212]

Fragen zu Problemaspekten stellen indirekte Empfehlungen dar, die das Augenmerk auf ganz bestimmte erwähnte oder auf damit neu ins Gespräch eingebrachte Probemaspekte zu richten.

> "und jetzt kommts daruf an (-) íst die fréundin? denn die:? wírklich von der sie annehmen daß sie mit ihr zusammenleben wolln?"[213]
> "kann ich das mit DIESEM partner leben (-) wenn ja is gut (-(wenn nich (-) dann muß ich schluß machen"[214]

Auch das **Nichtbeachten erwähnter Problemaspekte** durch den Berater stellt eine indirekte Empfehlung dar. Im Beratungsgespräch "Dreieck" beispielsweise geht der Gast im Studio bei seinem Rat mit keinem Wort auf gesundheitliche Probleme des einen Partner des Anrufers ein; stattdessen bezieht er sich ausschließlich auf die Klärung von Beziehungsproblemen zwischen dem Anrufer und dessen anderem Partner in einer Dreiecksbeziehung.[215]

C. Konkretes Hilfeangebot

In einigen Beratungsgesprächen ist ergänzend zu den Empfehlungen ein konkretes Hilfeangebot des Beraters Bestandteil des Ratschlags. Das Angebot bezieht sich auf eine **Hilfe außerhalb des veröffentlichten Gesprächs**. Der Gast thematisiert dabei sich selbst ("ich") oder das Personal der Sendung ("wir").

> "soll ich dich wieder anrufen in vier wochen?"[216]
> "kann man nur mit nem therapeuten abklären (-) schreiben sie uns und wir schicken ihnen ne adresse?"[217]

Manchmal stellt das konkrete Hilfeangebot auch eine **Kapitulation** des Beraters vor den Problemen des Anrufers dar. Das kann zum einen der Fall sein, wenn die Probleme des Anrufers das Sendungsformat sprengen, weil sie z.B. zu schwerwiegend für die Kurzberatung sind oder weil rechtliche Probleme damit verbunden sind, wie im Fall eines Gesprächs über Kindesmißbrauch.[218] Zum anderen macht der Gast im Studio manchmal auch dann zusätzliche - kapitulierende - Hilfsangebote, wenn das Beratungsgespräch aus anderen Gründen gescheitert ist. Die Anruferin Uschi zum Beispiel ist als alleinerziehende Mutter von drei Kindern völlig überfordert. Die Psychologin findet keinen passenden Rat. Sie schließt das Gespräch - ratlos - mit folgender Äußerung ab.

> "mehr kann ich leider von außen nich sagen außer daß ich riesengroße arme zum wärmen anbieten kann aber das geht nich übers mikrophon"[219]

D. Rolle des Gasts gegenüber dem Anrufer

Der Gast im Studio kombiniert oft mehrere Formen des Ratschlags miteinander. Ergänzt wird der Ratschlag durch die oben angesprochenen unterschiedlichen Wege, Verbindlichkeit herzustellen. Der Ratschlag ist außerdem häufig durchsetzt mit unterschiedlich empathischen Verständnisbekundungen des Gasts gegenüber dem Anrufer. Je nachdem, wie der Gast die Elemente "Ratschlagsformen", "Formen der Erzeugung von

Verbindlichkeit" und "Verständnisbekundungen" kombiniert, entstehen unterschiedliche Eindrücke von der Rolle des Gasts in drei Dimensionen:

- **Selbsteinstufung** des Gasts gegenüber dem Anrufer (von der Leidensgenossin und Partnerin bis hin zur moralische Mahnerin)
- **Empathie** gegenüber dem Anrufer (von herzlich über sachlich bis auffordernd und mahnend)
- **Verbindlichkeitsanspruch** der Stellungnahme des Gasts als Experte (vom Helfer beim Ausmalen alternativer Handlungsentwürfe bis hin zum Verkünder einer moralischen oder weltanschaulichen Verpflichtung)

Entsprechend diesen Eindrücken erscheint der Gast im Studio in unterschiedlichen Beraterrollen:

- Der **Partner**: auf einer Stufe mit dem Gast, empathisch, unterschiedliche Ansprüche an die Verbindlichkeit denkbar (Bsp: Beratungsgespräch "Helferin"[220])
- Der **Beistand** (wohlwollende Unterstützung, freundschaftliche Stellungnahme, fürsorgliche, mütterliche Empfehlungen, Trost, Ermutigung, Vermittlung von Lebensweisheit): als Beratungsexperte zwar auf einer anderen Stufe als der Gast, jedoch empathisch; gewisser aber nicht hoher Verbindlichkeitsanspruch des Rats (Bsp.: Beratungsgespräch "Helferin"[221])
- Der **Experte** (meist Vertreter einer moralischen oder weltanschaulichen Instanz, eines weltanschaulichen Bewertungssystems oder einer weltanschaulichen Institution): in seinem Spezialgebiet dem Anrufer weit überlegen, sachlich, mit hohem Verbindlichkeitsanspruch (Bsp.: Beratungsgespräch "Anatomie"[222])

- Die **moralische Leitfigur**: ist dem Anrufer als Autorität, oft auch als Mahner grundsätzlich überlegen, gibt sich freundlich aber eindringlich fordernd, mit hohem Verbindlichkeitsanspruch (Bsp.: Beratungsgespräch "Ute schwanger"[223])

3.6.3.2 Inhalt des Ratschlags

Wie zumeist an Signalworten erkennbar ist, kann der Ratschlag weltanschaulichen[224], moralischen[225] oder pragmatischen[226] Inhalts sein: Einen **weltanschaulichen Rat** gibt z.B. im Beratungsgespräch "Sterbehilfe" der katholischer Pfarrer Obermaier.[227] (Signalworte im Fettdruck)

G: (1.0) je (-) ich meine zuerst einmal und ich
sprech=nadürlich=auch=**als=pfarrér**
A: mhm
G: ist die beste sterbehilfe nadürlich wenn (-)
gläubige menschen da sind die regelmäßig an
menschen besuchen und mit ihm auch über das
sterben rèdn
A: jáá
G: also nicht diesm gespräch ausm weg gehn
A: nein das du ich nicht
G: übers lebn und übers sterbn reden
A: mhm
G: wenns so ö gewünscht ist (-) und wenn ich als
pfarrer ä dazukommen könnte
oder=der=**pfarrer**=der=doatn WOHNT
A: mhm
G: wenn man den sozusagn ins gespräch
hineinflechten könnte (-) dann w w würde sicher
dieses gespräch auch noch eine gewisse **religiöse**
dimension bekommén (-)

Der Gast kündigt bereits zu Beginn seiner Beratung an, daß er "nadürlich =auch =als =pfarrér" spricht (22). Er weist somit die Anruferin ausdrücklich darauf hin, daß er Vertreter einer religiösen Institution ist.[228] Entsprechend gibt der Gast auch weltanschauliche Ratschläge: z.B. ist die beste Sterbehilfe, "wenn (-) gläubige menschen da sind die regelmäßig an menschen besuchen und mit ihm auch über das sterben rèdn" (24-26); oder der Vorschlag des Gasts, einen Pfarrer zum Gespräch einladen, "wenn man den sozusagn ins gespräch hineinflechten könnte (-) dann w w würde sicher dieses gespräch auch noch eine gewisse religiöse dimension bekommén" (36-39).

Die **moralische Beratung** zeichnet sich durch einen Ratschlag zur "richtigen" Lebensführung aus.[229] Dafür ist das Beratungsgespräch "Ute schwanger" mit der Psychologin Lämmle ein Beispiel.[230] (Signalworte im Fettdruck)

88 G: ute verlang nich **wie n kleines kind** daß die eltern
89 dich streicheln du hast ne **erwachsenen haltung**
90 eingenommen und hast gesagt ich SCHLAF mit
91 nem jungen 'hh du hast **als erwachsene frau** n
92 kind empfangen und übernehm **jetzt auch** die
93 **erwachsenen haltung** und sag das deinen eltern
94 ob die das jetzt **gut heißen** oder nich

Nach Ansicht der Psychologin hat die Anruferin eine erwachsenen Haltung eingenommen, als sie mit einem jungen Mann sexuell verkehrte und schwanger wurde (89-92). Deswegen kann sie jetzt nicht verlangen, daß die Eltern sie wie ein kleines Kind behandeln (88). Die "richtige" Lebensführung sieht die Psychologin darin, daß die Anruferin nun die erwachse-

nen Haltung auch weiterhin einnehmen und mit ihren Eltern über die Schwangerschaft sprechen soll (93-94).

Pragmatische Ratschläge sind solche, die sich auf die Funktion oder direkte Wirkung der empfohlenen Handlung beziehen. Sie stehen nicht nur für sich, sondern sind auch in weltanschauliche oder moralische Beratungen eingebettet wie z.B. im bereits vorgestellten Beratungsgespräch "Sterbehilfe".[231] (Signalworte in Fettdruck)

50 G: [und ICH perSÖNlich (-) ich würde OFT diesn satz
51 mit einem menschn betn
52 A: [°m°
53 G: [DEIN wille geschehe
54 A: °mhm°
55 G: es ist ber?ECHtigt sterbn zu wolln
56 das=ist=das=ist=das=ist (-) das kann sein an der
57 fülle des lebns (-) aber es **müßte dann DIEser satz**
58 **eingeübt** werden (-) nicht wie ich will (-) sondern
59 wie gott es will (-) gottes wille
60 geschehe=und=ich=glaub=man=kann=sich (-)
61 diesem (-) willn=gottes **BÉSser dann (-) béifügn**
62 **wenn** gläubige menschn einem BÉIstehn (-) und
63 drüber RÉDn
64 A: jo (-) ma [sieht
65 G: [und einem auch (-) vielleicht die augen
66 öffnen ä daß (-) wir menschn nicht das recht habn
67 selbst zu sagen so=jetz=is=àus

Pfarrer Obermaier gibt der Anruferin den pragmatischen Ratschlag, mit der alten Dame oft einen bestimmten Satz zu beten, um ihn einzuüben, damit sich die alte Dame besser "beifügn" kann (55-63).

Die Probleme können in den Beratungen inhaltlich also sehr unterschiedlich bewertet werden: z.B. können pragmatische Handlungsanweisungen weltanschaulich oder einfache Nachfragen moralisch begründet werden. D.h. der Inhalt eines Ratschlags kann sehr verschieden sein; er ist dabei vom Gast im Studio abhängig: z.B. wünscht jeder vierte Anrufer von Pfarrer Obermaier, aber keiner von der Psychologin Lämmle einen religiösen Ratschlag.

3.6.3.3 Begründung des Ratschlags

Die Ratschlagsbegründung ist der Form nach ebenso vielfältig wie der Ratschlag. Es lassen sich jedoch inhaltliche Bezüge der Begründungen beobachten, die in Grenzen auch die Form (bildhafte Darstellungen, Leitsätze) beeinflussen. Seinen Ratschlag begründet der Gast immer, indem er ihn in einen größeren Sinnzusammenhang stellt. Dieser Begründungszusammenhang kann - wie soeben im Zusammenhang des Ratschlags selbst bereits dargestellt - pragmatisch, aber auch moralisch oder weltanschaulich orientiert sein.

Als pragmatische Begründung seines Rats zieht der Gast häufig die **konkrete Situation** des Anrufers heran. Diese deutet er, indem er sie neu beschreibt, in Bilder faßt oder über Aussagen zum Typ dieser Lebenssituation in einen allgemeinen Zusammenhang einordnet.

> "ich spür sehr daß es íhnen wichtig ist daß jéder gút ráuskommt nicht?"[232]
> "dann gibt es n mechanismus den sie einfach sich anschauen sollten"[233]

"da sind zwei wölfe im rudel und die beißen sich weg und die mutter is in der mitte und ist die prinzessin (-) laß es bleiben"[234]
"ich denk sie sind in so ner Lebensphase (-) wos darum geht bleiben wir zusammen"[235]

Einen zweiten pragmatischen Begründungszusammenhang schaffen Berater, indem sie auf die **Funktion des von ihnen vorgeschlagenen Vorgehens** verweisen, wobei auch hier Bilder oder allgemeinverbindlichere Aussagen vorkommen.

"erst wenn sie das wort sagen könne sie da auch loslassen"[236]
"und damit wären eigentlich beide fliegen mit einer klappe geschlagen"[237]
"ich denke es=ä=hilft ihnen schon `h wenn sie mérken daß das eine entscheidung von IHNEN ist"[238]
"sie müssen das áusprobieren ´h man macht oft die erfahrung daß man auf einmal in a andere stimmung kommt"[239]

Der dritte Typ von Begründungen liegt auf einer allgemeineren Sinnebene als die ersten beiden: Der Gast begründet hier seinen Ratschlag, indem er den Anrufer einer **Kategorie** von Personen zuordnet, für den sich das geratene Verhalten geziemt. Aus der Verbindung des vorgeschlagenen Handelns mit der betreffenden Kategorie ergeben sich unausgesprochene Leitsätze darüber, wie das Leben ist oder sein sollte.

"du hast als erwachsene frau n kin dä:hm empfangen"[240]
"als mutter sagst du SO""[241]

Einen Schritt weiter gehen Begründungen, bei denen **Leitsätze** auch ausgesprochen werden. Die Leitsätze können beschreibender Art sein. Einige

Berater formulieren hier auch ausdrücklich, was die oben erwähnten Kategorien implizieren.

> "als Tochter ist man so involviert"[242]
> "der segen der mutter baut häuser auf"[243]

Leitsätze als Ratschlagsbegründungen können aber auch Sollvorstellungen zum Ausdruck bringen und somit moralischen Gehalt haben.

> "die kinder habn recht auf den vater (-) schau also bei dir nach [...]"[244]

Je nach Hintergrund des Beraters kommen auch weltanschauliche Leitsätze vor.

> "es müßte dan DIEser satz eingeübt werden (-) nicht wie ich will (-) sondern wie gott es will (-) gottes wille geschehe"[245]

Einen Sonderfall stellen Gespräche dar, in denen die Begründung den Ratschlag ersetzt. Aus der Bezugnahme des Beraters auf bestimmte Sinnzusammenhänge leiten sich für den Anrufer relativ unmißverständlich Konsequenzen ab, die aber nicht als Ratschlag ausformuliert werden. Der Rat erfolgt hier implizit, "durch die Blume".

3.7 Verbindlichkeitsgrad und Verfestigungsgrad der kommunikativen Strukturen

Im Rahmen der kommunikativen Veranstaltung "Radio-Phone-In Beratungssendung" führt ein typisches Personal die Gespräche für zirka vier

bis sechs Minuten. Sendetermin und -dauer sind festgelegt und werden in Programmzeitschriften und im Internet veröffentlicht. Somit ist für jeden Radiobesitzer die Teilnahme an der Veranstaltung als Hörer und ggf. als Anrufer möglich. Der Schauplatz ist klar in eine Vorderbühne und eine Hinterbühne unterteilt. Der kommunikative Programmablauf der drei untersuchten Beratungssendungen ist eindeutig geregelt. Er könnte als Aggregation[246] kommunikativer Muster umrissen werden: Erstens wird das Jingle mit dem Motto der Sendungsserie eingespielt; zweitens begrüßt der Gastgeber die Hörer und seinen Gast; drittens können der Gastgeber und sein Gast über das Thema der jeweiligen Sendung informieren; viertens führen die Personen im Studio eine Reihe von telefonischen Beratungsgesprächen mit Anrufern; fünftens können zwischen den Telefongesprächen Musikblöcke eingespielt werden; sechstens verabschieden sich der Gastgeber und sein Gast von den Hörern. **D.h. die Außenstruktur der Beratungsgespräche zu privaten Themen ist stark verfestigt.** Das Handeln der Veranstaltungsteilnehmer ist verbindlich geregelt; sie können somit bestimmte Handlungen im Ablauf der Veranstaltung erwarten.

Vier konstitutive Strukturelemente prägen die situative Realisierung der Beratungen: Der Anrufer trägt eine Problemanamnese und -formulierung vor, und der Gast erteilt und begründet einen Ratschlag. Allerdings ist die Reihenfolge der Elemente dabei nicht eindeutig geregelt: z.B. kann die Anamnese auf die Problemformulierung folgen, das Problem zuerst durch den Gast und erst danach durch den Anrufer formuliert werden, die Begründung für den Rat dem Rat selbst vorausgehen oder die Begründung bereits der Rat sein. Außerdem kann der kommunikative Ablauf von optionalen Strukturelementen durchsetzt sein. **D.h. die Strukturelemente können zwar immer rekonstruiert werden, aber die Regelungen für**

die situative Realisierung sind nicht stark verfestigt. Die Gesprächsteilnehmer können daher einen geordneten Gebrauch der Regelungen nicht ohne Einschränkungen erwarten.

Jedes der konstitutiven Strukturelemente wird über andere kommunikative Mittel rekonstruiert. Bei der Problemanamnese dominiert eine Listenform, in der die Anrufer die Dimensionen ihres Problems aneinanderreihen. Zumeist sind die einzelnen Sätze in diesen Listen parallel konstruiert: Häufig beginnen sie mit "und" plus einem Personal- bzw. Possesivpronomen der ersten Person Singular plus Verb bzw. Substantiv und Verb. Für die Problemformulierung sind zwei Formen typisch: die Frageform und die "Ich weiß nicht"-Form. **D.h., die Binnenstruktur von Problemanamnese und -formulierung sind relativ stark verfestigt.** Der Ratschlag dagegen wird als direkte oder indirekte Empfehlung in unterschiedlichsten Formen konstruiert. Inhaltlich kann er sich auf pragmatische, moralische oder weltanschauliche Sinnzusammenhänge beziehen. Bei der Begründung, also der ausdrücklichen Einordnung des Ratschlags in diese Sinnzusammenhänge, lassen sich vier Bezugsebenen beobachten; formal läßt sich keine Regelmäßigkeit festhalten. **D.h., ganz anders als bei Problemanamnese und -formulierung sind die kommunikativen Mittel des Ratschlags und der Begründung wenig verfestigt.**

3.8 Die kommunikative Funktion von Beratungen in Radio-Phone-In Sendungen

Welche kommunikative Funktion erfüllen Beratungen in Radio-Phone-In Sendungen? Welches kommunikative Problem lösen sie bzw. ihre konsti-

tutiven Strukturelemente? Aufgrund der zeitlichen Beschränkung infolge der Sendungsgestaltung halten die Gesprächsteilnehmer ihre Wortbeiträge entsprechend knapp: D.h. der Anrufer muß zwar die Problemanamnese so kurz wie möglich fassen. Gleichzeitig muß er jedoch den Gast ausreichend über sein Problem informieren; denn er strebt eine **Wissenssymmetrie** mit dem Gast im Hinblick auf das Problem an. Um diese in möglichst kurzer Zeit herzustellen, nennt er nur die charakteristischen Problemdimensionen und reduziert somit sein persönliches Problem auf einen **allgemeinen Problemtyp**. Mit der Problemformulierung greift er sondann aus dem hergestellten gemeinsamen Wissensbestand zum persönlichen Problem bestimmte Wissenselemente als Grundlage seiner Problemkonstruktion heraus.

Jetzt besitzt der Gast zwar eine Vorstellung von dem Problem des Anrufers, aber infolge der Vereinfachung fehlt ihm das notwendige Wissen für einen individuellen Ratschlag: Er kennt z.B. weder Lebensumstände noch persönliche Eigenschaften des Anrufers. Der Gast kann somit in seinem Ratschlag nur die Aspekte thematisieren, die entweder der Anrufer genannt hat oder die er aus der Problemanamnese des Anrufers schließt. Zentral für den Ratschlag ist, daß der Gast die vorhandenen Informationen über die Problemaspekte **bewertet**: erstens nach der **Wichtigkeit** der Aspekte - einige spricht er an, andere nicht; und zweitens nach ihrem **Inhalt**: Aus Sicht des Gasts braucht z.B. eine MS-kranke Anruferin den Sinn ihres Lebens nicht in einem eigenen Kind finden, sondern kann "diesen Sinn auch anders leben"[247]. Mit der **Begründung** des Ratschlags zeigt der Gast seine **Bewertungskriterien** auf. Neben der Bewertung kann der Gast über seinen Ratschlag auch **Wissen vermitteln**, wie z.B. im Beratungsgespräch "Anatomie". Der Gast teilt hier mit, unter welchen Bedin-

gungen die katholische Kirche es ihren Mitgliedern gestattet, ihren Körper nach dem Tod für anatomische Studien zur Verfügung zu stellen.[248]

Die kommunikative Form der Beratungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen löst also das **kommunikative Problem** eines **Bewertungsdefizits**.

- Mit der Anamnese und der Problemformulierung vermittelt der Anrufer Wissen und äußert den Wunsch nach dessen Bewertung.
- Mit der Problemdeutung bewertet nun der Gast bestimmte Wissenselemente nach deren Wichtigkeit.
- Mit dem Ratschlag bewertet er das vermittelte Wissen inhaltlich.
- Mit der Begründung des Ratschlags legt er seine Bewertungskriterien offen.

Allerdings besitzt die kommunikative Lösung zum einen eine nur schwach "institutionalisierte" Form: D.h. Verbindlichkeitsgrad und Verfestigungsgrad der kommunikativen Strukturen - vor allem der situativen Realisierung und der Binnenstruktur von Ratschlag und Begründung - sind gering. Zum anderen ist sie auch in anderen sozialen Situationen zu finden: Menschen werden nicht nur in Radio-Phone-In Sendungen zu privaten Problemen beraten. Es ist davon auszugehen, daß eine allgemeine kommunikative **Form "Beraten"** dem **Veranstaltungstyp angepaßt** wird.

Dieser Anpassung erzeugt wiederum zwei **veranstaltungsbedingte kommunikative Probleme**: Erstens muß der Anrufer in einer Radio-Phone-In Beratungssendung sein persönliches Problem in sehr **kurzer Zeit** schildern: Er löst dieses veranstaltungsbedingte kommunikative Problem, indem er sein persönliches Problem auf wenige charakteristische Dimen-

sionen reduziert. Zweitens hat nun der Gast nur ein sehr **beschränktes Wissen** über den Anrufer, soll ihm aber trotzdem einen persönlichen Ratschlag geben. Dieses veranstaltungsbedingte kommunikative Problem löst der Gast, indem er bei der Problemdeutung und beim Ratschlag nur auf die vom Anrufer eröffneten oder gebilligten Problemdimensionen zurückgreift. Somit orientiert sich sein Ratschlag an der Person des Anrufers, der Ratschlag wird dadurch persönlich.

Die Lösungen für diese veranstaltungsbedingten kommunikativen Probleme sind u.U. "Mutanten" einer allgemeinen Form von "Beraten": Problemanamnese und -formulierung sowie Ratschlag und Begründung wären dann womöglich nur veranstaltungsspezifische Formen einer allgemeinen kommunikativen Gattung. Deshalb sollen im folgenden Beratungssequenzen aus verschiedenen sozialen Situationen auf ihre kommunikative Form und Funktion hin untersucht werden. Erst in der Gegenüberstellung mit anderen Beratungstypen läßt sich die **Frage** abschließend beantworten, ob **Beratungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen** eine **eigene kommunikative Gattung** sind oder ob womöglich **Beratungen als solche** eine **kommunikative Gattung** darstellen.

4. FORMEN UND FUNKTION VON BERATUNGEN

4.1 Kommunikative Formen von Beratungen

Beratungen erfolgen in institutionellen, aber auch in informellen Situationen, schriftlich und mündlich sowie zu einer Vielzahl an Themen: Eine Berufs- und Arbeitsberatung erfolgt im Arbeitsamt oder beim Arbeitsvermittler; Ratschläge für Familie und Erziehung gibt z.B. der Kinderschutzbund; städtische Einrichtungen führen Sucht- und Drogenberatungen durch; Krankenkassen beraten ihre Mitglieder zu den Themen "Fit im Alter", "Fit im Frühling" oder "Fit im Kopf"; Kosmetikstudios suchen die "richtigen Farben" und Innenarchitekten die passende Einrichtung für jeden Typ aus; Consultingunternehmen beraten Firmen zu Fragen der Geschäftsprozeßoptimierung; Beratungsinstitute bieten Seminare für Zeitmanagement, Karriereplanung und Rhetorik an; Ratgeberliteratur klärt die Leser über fernöstliche Massagetechniken, positives Denken oder Kuchenbacken im Mittelalter auf; Freundinnen beraten einander beim Kauf von Kleidern, Schuhen und Schmuck; Eheleute beraten sich beim Kauf eines neuen Autos, Kühlschranks oder Brotkastens; Freunde geben sich Tips zur Steuererklärung oder zum Bäcker mit den besten Brötchen der Stadt; usw.

Zwei Beispiele für **institutionelle Beratungssituationen** sind die Sexualberatung in einer Einrichtung der freien Wohlfahrtspflege[249] und die genetische Beratung in einer universitären Einrichtung[250]. Professionelle Beratungsinstitutionen stellen die Außenstruktur der Beratungen dar: Die Schauplätze sind Praxisräume und Wartezimmer in den Beratungsstellen. Ein Gesprächstermin wird üblicherweise telefonisch oder schriftlich ver-

einbart. Ein typisches Personal führt die Beratungsgespräche: Die Ratsuchenden warten vor den Gesprächen in den Wartezimmern. Anschließend sprechen sie mit Psychologen und Medizinern in den Praxisräumen; dabei finden die Gespräche ausschließlich in den Beratungseinrichtungen statt.

Die Strukturelemente der situativen Realisierung bei der **Sexualberatung** sind vergleichbar mit denen der Beratung zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen: In einer Beratungssitzung haben die Gesprächsteilnehmer zwar noch Zeit für ein "warming up" und ein "cooling out".[251] In der Beratung selbst schildern aber die Ratsuchenden ebenfalls zuerst das Problem und seine Vorgeschichte: z.B. sucht Frau D. die Beratungsstelle auf, weil sie sich "wie ein Opfer vorkommt, ausgenommen von Mann und Kind"[252]. Gründe für das Gefühl der Überlastung sieht sie u.a. in ihrem Familienleben, ihrer Bulimie und schlechten Kindheitserfahrungen.[253] Nach der Anamnese erteilen und begründen die Psychologen ihre Ratschläge für die Klienten:[254] z.B. gibt eine Psychologin einem Paar konkrete Handlungsanweisungen zur sexuellen Stimulation, "die im Sinne einer Lerntherapie das Paar wieder einander näher bringen sollen."[255]

Derselbe Ablauf der situativen Realisierung ist auch bei der **genetischen Beratung** zu beobachten. Nach der Aufforderung durch den Mediziner formuliert auch hier der Ratsuchende zuerst sein Problem wie z.B. im Beratungsgespräch "Anenzephalus" ("B" ist der Berater und "R" ist der Ratsuchende).[256]

1 B: so ich hab ihre unterlagen bekomme´n also vom
2 krankenhaus
3 R: hm

4 B: und den fragebogen von ihnen (3.0) aber vielleicht
5 können sie einfach mal sagen was ist jetzt für sie
6 was für fragen stehen für sie im vordergrund?
7 R: já ob des also in zukunft bei einem nächschten kind
8 B: mhm
9 R: ob das wieder vorkommen kann oder (1.0) woher
10 das kommen könnte? ob das erblich oder (1.0)
11 woher des kommt

Der Berater eröffnet das Gespräch mit der Aufforderung zur Problemformulierung (1-5). Anschließend stellt die Ratsuchende dem Mediziner drei Fragen: Kann sich beim nächsten Kind erneut das Gehirn nicht entwikkeln? Welche Ursachen hat Anenzephalie? Ist diese Fehlentwicklung erblich? Diesem "Problemvortrag"[257] folgt eine umfangreiche "Familienanamnese"[258], die - wie bein den Radio-Beratungen - ebenfalls häufig über eine "und"-Verbindung parallel konstruiert sind. Die Anamnese besitzt auch hier eine zentrale Bedeutung: Die Tragweite einer Erkrankung wird für den Berater und den Ratsuchenden offengelegt. In der folgenden "Versprachlichung des Beraterwissens"[259] erläutert der Berater das Risiko für eine Erkrankung bzw. Behinderung eines eventuellen Kinds. Hier werden die Gründe für den Ratschlag genannt. Allerdings erteilt der Mediziner in der genetischen Beratung seinen Ratschlag erst am Ende der Beratung wie z.B. im Beratungsgespräch "Kinderwunsch"[260].

25 B: ich glaube sie könnten ähm wenn sie sich ein kind
26 wünschen könnten sie das wagen

Die beiden im folgenden vorgestellten Beispiele für **informelle Beratungssituationen** sind Gedankenexperimente: Durchgespielt werden eine Beratung beim Pulloverkauf und eine Beratung über den Weg zur Universität. Beide Beratungssituationen haben keine verbindliche Außen-

struktur. Es gibt zwar mit einem Ratsuchenden und einem Berater ein typisches Personal, aber die Beziehungen zwischen ihnen und die Schauplätze der Beratung sind in beiden Beispielen verschieden.

Im **ersten Beispiel** einer informellen Beratung geht ein Paar zusammen einkaufen. Die Frau probiert dabei in einer Boutique verschiedene Pullover an und fragt ihren Mann: "Wie findest du den?" Er antwortet ihr: "Der Pullover ist gelb". Daraufhin zieht die Frau den Pullover aus und legt ihn zurück. Die Problemformulierung ist hier die Frage der Frau, wie der Mann den Pullover finde. Aus dessen Kommentar, der Pullover sei gelb, ist für einen Dritten nicht ersichtlich, ob der Mann der Frau zu- oder abrät. Der Ratschlag kann nur deshalb richtig gedeutet werden, weil die Frau den Pullover wieder an seinen Platz legt. Die Begründung für den Rat und der Rat selbst sind in diesem Beispiel identisch: Weil es ein gelber Pullover ist, soll die Frau ihn nicht kaufen. Was in dieser Beratung fehlt ist die Formulierung einer Anamnese. Ohne sie kann ein Dritter diesen "Rat durch die Blume" nicht verstehen: Das Paar ist seit zehn Jahren befreundet. In den ganzen Jahren vertrat der Mann die Auffassung, daß gelbe Kleidungsstücke die Frau blaß erscheinen lassen. Deshalb plädiert der Mann dafür, daß die Frau keine gelben Sachen kaufen und anziehen soll. Der Frau hingegen gefallen gelbe Sachen, und sie probiert sie auch immer wieder in Geschäften. Dabei hofft sie, daß einmal ein Gelbton darunter ist, von dem der Mann meint, daß er sie nicht blaß macht.

D.h., ein bestimmtes Problem kann eine "Geschichte" haben, die auch einem bestimmten Personenkreis bekannt sein kann. Eine Problemanamnese wird dadruch überflüssig, der Ratsuchende kann gleich zur Problemformulierung übergehen. Der Berater wiederum muß seinen Rat nicht

mehr begründen, sondern kann ein Zu- oder Abraten auch lediglich andeuten: z.B. könnte die Frau allein durch das Anziehen und Vorstellen eines gelben Pullovers dem Mann die nicht-sprachliche Frage stellen, ob das Gelb sie blaß mache. Und der Mann könnte ihr allein durch eine unbewegte Miene signalisieren, auch dieses Gelb stehe ihr nicht.

Im **zweiten Beispiel** einer informellen Beratung fragt ein Rollstuhlfahrer einen Passanten: "Wie komme ich zur Universität?" Der Passant antwortet: "Als Rollstuhlfahrer kommen sie von hier aus am besten mit dem Bus an die Universität." D.h. der Rollstuhlfahrer liefert mit dem "ich" bereits die Anamnese für sein konkretes Problem. Der Passant wiederum begründet mit "als Rollstuhlfahrer" seinen Ratschlag. Ein Befragter kann sich also selbst zum Berater erheben, indem er - womöglich unaufgefordert und im voraus - Wissen im Hinblick auf ein Problem bewertet. Im vorgestellten Fall wird eine Frage nach einer Information zu einer Problemformulierung und eine erkennbare Behinderung zur Anamnese. Die Wissensvermittlung wird zum wissensvermittelnden Ratschlag und die Anamnese zu dessen Begründung.

Beratungssequenzen können von anderen kommunikativen Vorgängen unterbrochen sein: z.B. informiert der Berater in einem genetischen Beratungsgespräch eine Ratsuchende zwischen Problemformulierung und Ratschlag sehr ausführlich über das Krankheitsbild "Hydrozephalus".[261] Obwohl der Berater in der Begründung des Ratschlags auf Teile dieser Ausführungen zurückgreift, dienen sie vor allem der Wissensvermittlung. Beratungssequenzen sind daher keine "**side sequences**":[262] Dritte können sie nicht problemlos als eigene Gesprächseinheit wahrnehmen wie z.B. auch das Gedankenexperiment "Pulloverkauf" zeigt. Daß jeder Ge-

sprächsteilnehmer ein uneingeschränktes **Rederecht** hat, fördert diese "Unsichtbarkeit" von Beratungen: Zwar ist die Beziehung zwischen Ratsuchendem und Berater mehr oder weniger (freiwillig) geregelt, das Rederecht wird darin aber weder dem einen noch dem anderen exklusiv erteilt. D.h. nicht nur Ratsuchender und Berater ergreifen das Wort, sondern auch Dritte: z.B. greift der Gastgeber in dem Beratungsgespräch "Hochzeit" in der Sendung "Von Mensch zu Mensch" ein.

Beartungsgespräch "Hochzeit"[263]

144	G:	[ich würd so
145	A:	[ja
146	G:	hh die nächsten tage vor mich hinbeten
147	A:	mhm
148	G:	positiv so wünsche beten
149	A:	mhm
150	G:	und ich bin (-) sie müssen das ausprobieren 'hh
151		man macht oft die erfahrung, daß man auf einmal in
152		a stimmung kommt
153	A:	mhm
154	G:	nicht grübeln sondern positiv vor sich hinbeten vor
155		sich hinmurmeln
	[...]	
189	A:	ja (-) ich probiers des
190	G:	des
191	**Gg**:	herr pfarrer ne andere möglichkeit um gegen angst
192		anzugehen ist doch auch daß man:: darüber spricht
193		also °w°wäre es denkbar daß sie vielleicht mit der
194		tochter sprechen vorher nochmal?

Der Gastgeber widerspricht mit seinem Vorschlag (191-192) dem Gast und seinem Ratschlag an die Anruferin, litaneiartig zu beten. Obwohl die

Anruferin dem Rat des Pfarrers bereits zugestimmt hat (189), inthronisiert sich der Gastgeber selbst zum Berater: Weder die Anruferin noch der Gast im Studio haben ihn zuvor angesprochen. Der selbstinitiierte Ratschlag wird einer Person aber vor allem in informellen Situationen erteilt. Diese Form von "Einmischung" dürfte hinlänglich bekannt sein: "Also an deiner Stelle würde ich aber ...." oder "Dem hätte ich aber schon lange mal ..." usw.

Die kommunikative Form von Beratungen zeichnet sich also nicht durch eine verbindlich geregelte **Außenstruktur** aus: Die Beziehungen zwischen Ratsuchendem und Berater sind nicht bestimmt. D.h. eine Person kann sich auch unaufgefordert zum Berater erheben und dadurch einer andere Person gegen deren Willen die Rolle des Ratsuchenden zuschreiben. Die Schauplätze von Beratungen können sowohl Beratungsinstitutionen, als auch Kaufhäuser, Straßen oder jeder beliebige andere Ort sein.

Die konstitutiven Strukturelemente der **situativen Realisierung** von Beratungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen können grundsätzlich auch in anderen institutionellen und informellen Beratungssituationen rekonstruiert werden: In den institutionellen Beratungen beginnen die Ratsuchenden mit der Problemformulierung und stellen dann über die Problemanamnese eine Wissenssymmetrie her. Daraufhin bewertet der Berater die geschilderte Situation und leitet daraus seinen Rat ab. Dabei kann er auch Wissen vermitteln. In informellen Beratungen sind zwar die Strukturelemente zu identifizieren, aber ihre Anordnung ist nicht verfestigt und ihr Gebrauch nicht verbindlich geregelt. Beliebige kommunikative Vorgänge können zu jeder Zeit - auch nachträglich - zu einem konstitutiven Strukturelement werden.

Eine **Binnenstruktur** hat sich bei Beratungen nicht verfestigt: Die Anamnese kann sowohl eine Liste mit "und"-Verbindungen als auch eine gestisch-mimische Paardiskussion um gelbe Kleidung sein. Die Anprobe eines gelben Pullovers kann bereits eine Problemformulierung darstellen. Eine unbewegte Miene kann ebenso wie eine Handlungsanweisung mit Imperativ zum Ratschlag werden.

4.2 Die kommunikative Funktion von Beratungen

Einerseits findet in allen untersuchten Beratungen eine **Bewertung** von Wissenselementen statt, und damit könnte ein kommunikatives Problem gelöst werden. Andererseits sind Beratungssequenzen **keine "side sequences"**: Dritte können sie u.U. nicht als eigene Gesprächseinheiten wahrnehmen. Diese "Unsichtbarkeit" wird zum einen durch die uneingeschränkten **Rederechte** für alle Beteiligten unterstützt. Zum anderen wird in Beratungen nicht nur Wissen bewertet, sondern z.B. auch Wissen **vermittelt**. Die Grenze dazwischen kann fließend sein: Wissen kann vermittelt werden und bereits dabei kann der Berater ein Zu- oder Abraten markieren.

Es ist also **kein verfestigtes kommunikatives Muster** von Beratungssequenzen zu rekonstruieren. Weder die Definition sozialer Beziehungen und die Merkmale der Schauplätze, noch die Elemente der situativen Realisierung und auch nicht die kommunikativen Mittel fügen sich zu einem kommunikativen Gesamtmuster für Beratungen zusammen. Außerdem verhängen die Beteiligten keine Sanktionen gegen vermeintliche Abweichungen von einem kommunikativen Muster. Es gibt daher keine

deutlichen Hinweise auf eine soziale, intersubjektiv situative und "materiale" Grundlage.[264] Ohne das Gesamtmuster können Beratungen aber auch keinen gesellschaftlichen Entwurf für eine spezifische Lösung des kommunikativen Problems der Wissensbewertung darstellen. Folglich erfüllen sie auch keine kommunikative Funktion in einer Gesellschaft.

Die allgemeine kommunikative Form von Beratungen ist keine verfestigte und verbindlich geregelte kommunikative Gattung. Auch die wenigen Gemeinsamkeiten zwischen den institutionellen Beratungen reichen nicht für eine Gattung "institutionelle Beratungskommunikation". Dagegen sind die Beratungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen relativ strukturiert: Sie besitzen eine erkennbare Außenstruktur; die Regelungen für die situative Realisierung sind für die Beteiligten noch erkennbar und mehr oder weniger verpflichtend; die kommunikativen Mittel sind zwar vielfältig, aber nicht beliebig; die Beratungen bieten eine schwache Lösung für das kommunikative Problem der Bewertung von Wissenselementen und erfüllen somit im Ansatz eine kommunikative Funktion. **Trotzdem können auch Beratungen zu privaten Themen in Radio-Phone-In Sendungen nicht als kommunikative Gattungen bezeichnet werden.** Vielleicht sind sie auf dem Weg dahin oder vielleicht waren sie es einmal in früheren Phasen der Hörerbeteiligungssendungen.[265]

5. PRIVATE THEMEN IN DEN MEDIEN

5.1 Soziale Funktion der Radio-Phone-In Beratungssendungen

Radio-Phone-In Beratungssendungen zu privaten Themen haben mit anderen Beratungsinstitutionen eines gemein: **Jede Person** kann sich grundsätzlich in diesen Einrichtungen beraten lassen, selbst wenn der eine oder andere Anrufer in einer Beratungssendung abgewiesen und ein Klient in einer Beratungsstelle auf die Warteliste gesetzt wird.[266] Allerdings unterscheiden sie sich auch in zwei wesentlichen Eigenschaften: Erstens geben in Beratungssendungen die Anrufer über ihre Problemformulierung die **Gesprächsthemen** vor (außer beim "Ratgeber Lebensfragen"). [267] Hingegen sind üblicherweise die Themen in anderen Beratungsinstitutionen von den Einrichtungen selbst festgelegt, wie z.B. in der Sexual- und Familienberatung, Drogen- und Suchtberatung oder genetischen Beratung. Zweitens werden die Beratungsgespräche in Radio-Phone-In Sendungen vor **Publikum** geführt. Die privaten Probleme der anonymen Anrufer werden damit veröffentlicht. Dabei soll die Publikation selbst auch unterhaltsam gestaltet sein: wie z.B. der verantwortliche Redakteur der Sendung "SWF 3-Kennwort" unterstreicht.[268] In jeder anderen Einrichtungen unterliegen die Berater der Schweigepflicht. Sie dürfen weder mit den Gesprächsinhalten noch mit den Namen der Ratsuchenden an die Öffentlichkeit.

Zu den Themen der Beratungssendungen gehört weder der Kauf eines gelben Pullovers noch die schnellste Verkehrsverbindung für einen behinderten Menschen. Vielmehr sprechen die Anrufer in den Radio-Phone-In Programmen **Fragen der "richtigen" Lebensführung** an:[269] Eine ju-

gendliche Anruferin ist schwanger. Soll sie abtreiben oder nicht? Soll sie mit ihrem Freund und den Eltern darüber reden oder nicht? Ein erwachsener Mann lebt bei seiner zweiundachtzigjährigen Mutter. Soll er nun zu seiner Freundin ziehen oder nicht? Ist die Freundin überhaupt die "Richtige" für ihn? Eine Mutter hat sich mit ihrer Tochter zerstritten, nun heiratet die Tochter und hat sie eingeladen. Soll sie hinfahren oder nicht? Was soll sie der Tochter sagen, wenn sie sich begegnen? Ein homosexueller Anrufer mit festem Freund hat sich in einen anderen Mann verliebt. Nun ist sein fester Freund eifersüchtig. Was soll er tun?

Die Themen sind also sehr verschieden: Zwar können sich bestimmte Inhalte wiederholen, aber daraus ergibt sich keine thematische Ordnung. Vielmehr können Aspekte eines jeden Themas für einen Anrufer problematisch und so zu einem persönlichen Problem werden: Eine Schwangerschaft wird für Ute zum Problem, weil sie erst sechzehn ist. Hingegen ist sie für Uli problematisch, weil sie an Multipler Sklerose leidet. Die Sendungen vermitteln **Wissen über die Vielfalt privater Probleme** in einer modernen Gesellschaft an eine Öffentlichkeit.

Damit erfüllen die Beratungssendungen eine Art pädagogische Funktion: Der lebensweltliche Hintergrund eines Ratsuchenden und seines Problems ist einem Berater nicht oder nur begrenzt bekannt. Deshalb muß der Berater über viel kommunikative Kompetenz verfügen, um das private Problem einer anderen Person schnell und genau einem allgemeinen Problemtyp zuordnen zu können. An die Öffentlichkeit werden Techniken zur Bearbeitung unterschiedlichster Probleme aus vielfältigen Lebenszusammenhängen weitergegeben. D.h. in den Beratungssendungen wird

Wissen über die kommunikativen Codes einer modernen Gesellschaft und somit **kommunikative Kompetenz** an ein Publikum vermittelt.

Und nicht nur die Probleme selbst, auch deren inhaltliche Bewertungen sind in den einzelnen Beratungen sehr verschieden: Der katholische Pfarrer Obermaier etwa bewertet die Probleme der Anrufer deutlich anders als die Psychologin Lämmle oder die Psychoanalytikerin Dr. Wendl-Kempmann: z.B. fragt die Psychologin Lämmle im Beratungsgespräch "Ute schwanger" die Anruferin, ob sie das Kind haben will oder abtreiben möchte.[270] Hingegen lehnt Pfarrer Obermaier allein schon den Gebrauch von Verhütungsmitteln ab.[271] D.h. in den Sendungen wird Wissen über die verschiedenen **gesellschaftlich anerkannten Bewertungskriterien** und deren Inhalte veröffentlicht.

In Radio-Phone-In Beratungssendungen wird somit Wissen veröffentlicht über die Vielfalt privater Probleme in einer modernen Gesellschaft, über kommunikative Codes zu deren Analyse und über die sozial anerkannten Möglichkeiten, der Problembewertung. D.h. die Sendungen geben dem Publikum eine **Orientierung über die soziale Realität** einer modernen Gesellschaft am Ende des 20. Jahrhunderts: Sie haben **soziale Orientierungsfunktion**.

5.2 Privatisierung des öffentlichen Lebens in modernen Gesellschaft

Private Themen werden aber nicht nur in Radio-Phone-In Beratungssendungen veröffentlicht. Mittlerweile hat im Prinzip jedermann in jedem Me-

dium die Möglichkeit, über Privates zu sprechen oder zu schreiben. Nicht nur im Hörfunk, sondern auch im **Fernsehen** gibt es eine Reihe von Formaten, in denen Privatpersonen über sich und ihr Leben erzählen.[272] Dabei reden sie bei "Bärbel Schäfer" über ihre erste Liebeserklärung, ihren Traumpartner oder Wunschbusen.[273] Bei "Ilona Christen" berichten sie über ihre AIDS-Erkrankung[274] und bei "Arabella Kiesbauer" über ihre Alkoholsucht.[275] Ihre Psychosen und ihren Glauben an ein Leben nach dem Tod - im Himmel, in einem anderen Wesen, in einer anderen Galaxie - schildern sie bei "Hans Meiser".[276]

Aber auch in den **Printmedien** gibt es Rubriken für Privates: Dazu zählt der Kummerkasten von Dr. Sommer in "Bravo" genauso wie die Rubrik "SWF 3 Lämmle" in der "SWF 3 Clubzeitung": Auch hier berät die Psychologin den ratsuchenden Südwestfunkanhänger. Der Buchmarkt hat ebenfalls die "normalen Geschichten von normalen Leuten"[277] als neue literarische Gattung entdeckt. "Reality Literature" begeistert seit dem letzten Jahr in den USA immer mehr Leser: z.B. die Lebens- und Familiengeschichte einer 99-jährigen Frau aus Manhatten im US Bundesstaat Kansas. In "Any Given Day. The Life And Times Of Jessie Lee Brown Foveaux"[278] schreibt die Autorin z.B. über ihre Tante Meg: Sie "war nicht wirklich unsere Tante. Sie heiratete einen Herrn George. Sie bekamen Lily Mea, Clifford, Florence und Laura. Als die Kinder noch ziemlich klein waren, starb Herr George. Später heiratete sie einen Herrn Fort, der schon Preston, Allen und Jessie hatte. Sie waren jetzt alle erwachsen und verheiratet bis auf Clifford, Florence und Preston. Liliy Mea heiratete den Cousin von meinem Vater, Robert Moore, und sie wurden die Eltern von meinem Cousin Clyde. Später hatten sie noch zwei Söhne, Scott und Robert. Nach Jessie Fort Lee wurde ich benannt."[279]

Ob nun die Anruferin einer Radio-Phone-In Beratungssendung über ihre ungewollte Schwangerschaft spricht oder der Gast einer Talkshow über seine spirituellen Erfahrungen in einem Ashram berichtet oder Jessie Lee Brown Foveaux ein Buch über ihre Familie schreibt: In diesen medialen Formaten erzählen Privatpersonen z.B. Episoden aus ihrem Leben oder schreiben ihre Familiengeschichte auf. Dabei schildern sie für eine Öffentlichkeit und vor dieser Ausschnitte ihrer persönlichen Lebensumstände. D.h. die Veröffentlichung von Privatem gibt dem Publikum immer Einblicke in die Vielfalt persönlicher Lebenswelten. Die entsprechenden medialen Formate vermitteln einer Öffentlichkeit grundsätzlich Orientierung über die soziale Realität einer modernen Gesellschaft. Die soziale Funktion der gesellschaftlichen Orientierung ist in einer modernen Gesellschaft erforderlich, weil hier **kein** einigermaßen allgemeines, selbstverständlich verbindliches, gesellschaftlich konstruiertes **Modell einer alltäglichen Wirklichkeit** mehr besteht.[280]

Daher ist der Alltag des modernen Menschen durch eine Vielfalt von Konstellationen des sozialen Lebens geprägt. Diese **Pluralisierung sozialer Lebenswelten**[281] verlangt dem Menschen u.a. eine Erweiterung seines subjektiven Wissensvorrats ab: Um sich in den verschiedenen "kleinen Lebenswelten"[282] orientieren zu können, um dort Erlebtes entsprechend deuten zu können, benötigt er z.B. Wissen über die kommunikativen Codes der einzelnen Lebenswelten.

Die soziale Orientierung in einer modernen Gesellschaft nimmt also zu, wenn verschiedene Lebenswelten einer **möglichst großen Öffentlichkeit** vorgestellt werden. Eine umfangreiche Verbreitung sichern insbesondere die elektronischen Medien: Sie erreichen den modernen Menschen an je-

dem Platz dieser Erde. Darüber hinaus kann er sich an den entsprechenden Medienformaten beteiligen. Also sind die Sendungen öffentliche Plätze einer modernen Gesellschaft. Über solche medialen Formate tauschen die Menschen ihre alltäglichen und außeralltäglichen Erfahrungen aus. Dieser Ort ist die **moderne "Bank unter Dorflinde"**: Hier erzählt der moderne Mensch die Geschichten, die das Leben bekanntlich schreibt. Vielleicht entstehen an diesen öffentlichen Plätzen neue Gesprächsstile[283] oder sogar neue Formen einer medialen Oralkultur. Somit erfolgt mit der Etablierung privater Themen in den Medien auch eine Privatisierung des öffentlichen Lebens.

Ob die Privatisierung des öffentlichen Lebens aus dem "Wandel der Intimsphäre"[284] resultiert; oder zu einem "Wandel der Lebensauffassungen"[285] führt und somit einen Markt an Lebensentwürfen eröffnet, der das "Erleben des eigenen Lebens"[286] ermöglicht; oder ob sie gar in die Tyrannei der Intimität[287] führt; ob der Versuch soziale Orientierung zu gewinnen, lediglich eine "Tugend der Orientierungslosigkeit"[288] ist - in jedem Fall ist der Kern dieser Privatisierung des öffentlichen Lebens die **Privatisierung der Religion**: Der Verlust eines "einigermaßen allgemeinen, selbstverständlich verbindlichen, gesellschaftlich konstruierten Modells einer außeralltäglichen Wirklichkeit"[289] ist die Vorraussetzung für eine "Pluralisierung der Lebenswelten" und schafft so erst die Notwendigkeit zu neuen Formen der sozialen Orientierung in der modernen Gesellschaft.

6. ANHANG

6.1 Anmerkungen

---

[1] z.B. Berger u. Luckmann 1990/1966; Schütz u. Luckmann 1979

[2] z.B. Schütz 1974

[3] z.B. Knoblauch 1995: 21 ff.

[4] im einzelnen s. Kapitel 2

[5] Bergmann 1987: 39

[6] Luckmann 1992: 41

[7] Luckmann 1992: 14-16

[8] Luckmann 1992: 16

[9] Schütz u. Luckmann 1979: 314-376; Luckmann 1992: 5

[10] Luckmann 1992: 37

[11] Schütz u. Luckmann: 363-365

[12] Luckmann 1992: 17

[13] Knoblauch 1995: 164 ff

[14] Luckmann 1992: 18

[15] Luckmann 1989: 37-38

[16] Luckmann 1989: 37

[17] Luckmann 1992: 16; Knoblauch 1995: 165

[18] Berger u. Luckmann: 49 ff

[19] Luckmann 1986: 202-203

[20] Luckmann 1988: 283

[21] Luckmann 1988: 284

[22] Bachtin 1986: 78 ff

---

23 Volosinov 1975

24 Günthner u. Knoblauch 1997: 1-2

25 Zitiert nach Günthner u. Knoblauch 1994: 696-697

26 Luckmann 1992: 19-21, Günthner u. Knoblauch 1994: 693

27 Knoblauch 1995: 168

28 Luckmann 1992: 18

29 Luckmann 1992: 23

30 Luckmann 1992: 19-20

31 Luckmann 1992: 21

32 Luckmann 1984: 50

33 Günthner u. Knoblauch 1994: 708

34 Luckmann 1992: 22

35 Luckmann 1992: 20-21

36 Günthner u. Knoblauch 1997: 11-12

37 Luckmann 1992: 21

38 Luckmann 1992: 23

39 Goffman 1981: 2-3

40 Knoblauch 1995: 176

41 Luckmann 1992: 39-40

42 Knoblauch 1995: 177-178

43 Luckmann 1992: 39-40

44 Knoblauch 1995: 184

45 Bergmann 1988: 6

46 Bergmann 1988: 6; Luckmann 1992: 39

47 Bergmann 1988: 6

48 Goll 1996: 38ff

49 Sacks 1970: 307-314

---

50 Luckmann 1986: 202

51 Bergmann 1988: 6

52 Christmann 1994: 8

53 Christmann 1994: 8

54 Bergmann 1988: 6; Christmann 1994: 8

55 Bergmann 1988: 5

56 Bergmann 1988: 1-2

57 Luckmann 1992: 39

58 Luckmann 1986: 202

59 Luckmann 1987: 43; Luckmann 1992: 41; Knoblauch 1995: 16

60 Luckmann 1988: 285

61 Bergmann 1988: 5-6

62 Luckmann 1992: 41

63 Luckmann 1988: 285

64 Luckmann 1988: 284-285

65 Soeffner 1989: 98 ff.; Sacks u. Schegloff u. Jefferson 1974/1978: 696-735; Sacks u. Schegloff 1979: 15-21

66 Bergmann 1996: 9-12

67 Günthner u. Knoblauch 1997: 6

68 Luckmann 1990: 14-17; Günthner u. Knoblauch 1997: 6

69 Günthner 1993

70 Schütz 1971

71 Bergmann 1996: 12

72 Bergmann 1996: 15

73 Günthner u. Knoblauch 1997: 4

74 Bergmann 1996: 12-15

75 Günthner u. Knoblauch 1997: 4

---

76 Günthner u. Knoblauch 1997: 4

77 Für diese Form der Hörerbeteiligung im Hörfunk gilt folgende Grundform: Eine Person wählt eine Telefonnummer, mit dieser wird sie ins Rundfunkstudio geschaltet. Der folgende Wortbeitrag des Anrufers wird von der Sendeanstalt ausgestrahlt.

78 So die allgemeine Bezeichnung in der soziologischen, linguistischen und psychologischen Literatur. Vergleiche z.B. Orians 1991, Keil 1991 und Horn u. Paukens 1986

79 Orians 1991: 33

80 Brecht 1967: 129

81 Troesser 1986

82 Bessler 1980:35

83 Orians 1991: 34

84 Müller 1949: 42ff; Zylmann 1948: 25ff

85 v. Bismarck 1967: 239 ff

86 Roß u. Teichert 1977: 100-107

87 Thomas 1984: 27

88 Orians 1991: 35

89 z.B. "Schloß Wahnwitz", DRS 3

90 z.B. "Sprechzeit", SWF 3; vgl. auch Knoblauch 1995: 275 ff

91 z.B. "Dr. Musik", SDR 3

92 z.B. "Was meinen Sie?", Deutschlandfunk

93 Orians 1991: 98-101; Armstrong u. Rubin 1989: 84-93

94 Orians 1991: 11-28

95 Orians 1991: 99

96 Orians 1991: 100

97 z.B. Knoblauch 1995: 278

98 Wintersemester 1991/1992 und Sommersemester 1992

---

99 Wintersemester 1992/1993 und Sommersemeser 1993

100 Willmann 1996: 201-214

101 Wahrig 1986/1991: 252; Duden 1983: 181

102 Wahrig 1986/1991: 1014; Duden 1983: 975

103 Wahrig 1986/1991: 982; Duden 1983: 938

104 Verschiedene Programmzeitschriften für den Hörfunk; Telefonische Auskünfte folgender Sendeanstalten: Südwestfunk, Bayerischer Rundfunk, Süddeutscher Rundfunk, DRS, Westdeutscher Rundfunk, Seefunk und Radio Ton

105 GFK-Bericht 06/1992

106 Telefonische Auskunft des verantwortlichen Redakteurs Karl Ewald vom Südwestfunk Baden-Baden im Januar 1992.

107 Fischer 1992: 8-10

108 Willmann 1991, 1992, 1993 1994, 1996; Fischer 1992

109 DFG-Forschungsprojekt "Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral", Leitung Prof. Luckmann, Fachgruppe Soziologie, Universität Konstanz

110 Arbeitskreis "Ethnomethodologie", auf Einladung der Veranstalter Dr. Thomas Eberle und PD Dr. Hubert Knoblauch, vier Referate im Rahmen der vierteljährlichen Sitzungen

111 Goffman 1991: 99 ff.

112 Rubin/Rubin 1992: 386. Rubin und Rubin sprechen in ihrem Aufsatz von Gast und Gastgeber und nicht von Experte und Moderator. Ihre Begründung: Ein "Moderator" moderiert ja nicht nur, sondern er vermittelt, kommentiert, übersetzt, interviewt usw. Die Bezeichnung "Moderator" trifft die Aktivitäten dieser Person nicht genau. Daher entscheiden sie sich für die neutrale Bezeichnung des Gastgebers. Folglich spechen sie auch nicht vom "Experten", sondern vom Gast im Studio.

113 Fischer 1992: 9

114 Fischer 1992: 9

---

115 Telefonische Auskunft des verantwortlichen Redakteurs Karl Ewald vom Südwestfunk Baden-Baden im Januar 1992.

116 Telefonische Auskunft des verantwortlichen Redakteurs Karl Ewald vom Südwestfunk Baden-Baden im Januar 1992. Beispiele sind Dipl. Psychologin Brigitte Lämmle (SWF 3-Kennwort"), Pfarrer Obermaier ("Von Mensch zu Mensch") und die Journalistin Erika Berger ("Eine Chance für die Liebe", Radio Luxemburg)

117 Orians 1991: 64-73

118 GFK-Bericht 06/1992

119 Goffman 1991: 99 ff.

120 Expertengespräche und Besuch in einer Radio-Phone-In Sendung von Radio DRS 3 am 19./20.12.1992 von 23 Uhr bis 2 Uhr.

121 Es gibt auch Sendungen, die keiner zeitlichen Beschränkung unterliegen, zum Beispiel die Sendung "Talkshow" von Radio LoRa in Zürich: "Sie wird mittwochs nach Mitternacht gesendet. Die Sendung ist tatsächlich open-end. Im Normalfall dauert sie 4 - 5 Stunden, sie hat aber auch schon bis 10 Uhr morgens gedauert." (Burger 1991: 374.)

122 Ratgeber Lebensfragen: 01.12.1991/B 16

123 Ratgeber Lebensfragen: 01.12.1991/B 16

124 Ratgeber Lebensfragen: 01.12.1991/B 16

125 Ratgeber Lebensfragen: 01.12.1991/B 16

126 Von Mensch zu Mensch, Bayerischer Rundfunk 2

127 "SWF 3-Kennwort", "Ratgeber Lebensfragen"

128 In seltenen Fällen dauert die Beratung kürzer und vereinzelt werden die Gespräche bis zu zwölf Minuten geführt.

129 Keppler 1995: 50-63, 82 ff

130 Bethge 1974: 127

131 Namen und Ortsangaben sind geändert

---

132 Telefongespräch "Badetuch": 25.03.1998/B VI

133 Michi **antwortet**, er habe eine Zehnerkarte für's Schwimmbad gekauft (20). Christa **erläutert** jetzt mit dem Hinweis auf den bevorstehenden Besuch der Mutter den Zeitpunkt ihres Anrufs (21-23). Nun beginnt Michi, Crista zu **necken**. Die indirekte Unterstellung, Christa sei mit dem Geschenkekauf immer zu spät dran (25-26), weist sie mit dem Argument zurück: "gar=nich (-) des reicht no locker bis zum wochenende" (27-28). Michis Rückversicherung zum Besuchszeitpunkt (29) bestätigt Christa (30), worauf Michi erneut frotzelt: "UND (-) hasch dei wohnung scho aufgräumt?" (31). Christa reagiert verärgert (32). Die Zurückweisung der Frotzelei ihres Bruders nutzt Christa wie bereits in Zeile 15 für eine **Themenkorrektur**: "sag mir lieber was ich ihr schenk'n könnt" (32-33). Sie wünscht also einen **Rat** von Michi. Er schlägt ihr ein Badehandtuch vor (35) mit der **Begründung**, es passe zu seinem Geschenk (37-39). Christa **bestätigt** Michi, daß sie seinen Rat gut finde (40), woraufhin Michi sich brüstet: "Wenn'd mich net hätsch" (41). Jetzt **frotzelt** Christa: "naja (-) dann hät ich a schöne kindheit kappt" (42). Michi reagiert wie Christa in Zeile 15 mit einem gespielten "HA::HA::HA::" und einer ironischen Bemerkung (43). Erneut versucht Christa die Frotzelei für eine **Themenkorrektur** zu nutzen: "was wird des wohl kostn?" (44). Allerdings hält Michi an der Frotzelei fest: "also ruinirn wirds dich nich" (45). Christa versucht erneut die Frotzelei zu beenden (46). Michi akzeptiert nun Christas Vorstoß und antwortet: "ha vielleicht fünfzig mark" (47-48). Darauf reagiert Christa völlig überrascht: "FÜNFZIG MARK (-) FÜR=N HANDTUCH" (49). Ironisch verbessert Michi: "BADETUCH CHRISTA (-) BADEtuch" (50). Sie akzeptiert die Korrektur, verweist aber darauf, daß der Preis viel zu teuer sei. (51-52). Michi unterstreicht seine Annahme nochmals (53-54). Christa nimmt erneut das **"alte" Thema** "was könnt ich ihr schenk'n" (32-33) auf und fragt Michi: "fällt dir NIX andres noch ein" (56). Michi **weist** diesen Vorstoß **zurück** (57-58) und macht deutlich, daß er dieses Thema beenden möchte. Christa reagiert zustimmend: "dann geh ich heut nach'm gschäft mal los und schau was

so'n BADEtuch kostet" (59-60). Michi bestätigt sie in dieser Absicht. "GENAU (-) so machsch" (61).

134 Leontaridis 1990: 13 ff; Bethge 1974: 128-130

135 Bethge 1974: 131

136 Leontaridis 1990: 26-28

137 Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/ B II

138 Von Mensch zu Mensch: 27.10.1991/B I

139 Luckmann 1991: 90 ff; Schütz u. Luckmann 1979: 277-293

140 Luckmann 1991: 96 ff

141 Leontaridis 1990: 26-28

142 Von Mensch zu Mensch: 16.06.1991/B II

143 Lämmle live: 25.04.1998

144 Von Mensch zu Mensch: 04.11.1989/B II

145 Knoblauch 1995: 282

146 Keppler 1989: 539

147 SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II

148 Schütz 1972: 85-101

149 Tannen 1991

150 SWF 3-Kennwort: 05.02.1998/B I

151 Zum selben Ergebnis kommt Schwitalla in seiner Untersuchung "Die Beartungsstrategie 'EINLINIGES BERATEN'. Zugleich ein Beitrag zur Typologie von Beratungsgesprächen" (Schwitalla 1982)

152 Goll 1996: 2

153 Knauth 1984: 57

154 Knauth 1984: 56 ff

155 Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II

156 Knoblauch 1995: 282; Sacks 1974: 222

---

157 Knoblauch 1995: 282

158 Von Mensch zu Mensch: 27.10.1991/B I

159 SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B I

160 'Anruf genügt' - Annette Pfeffer beantwortet Verbraucherfragen: 05.09.1983

161 Beratungsgespräch Träume", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (11-12)

162 Beratungsgespräch "Anatomie", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/BII (02)

163 Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/BII (01)

164 Beratungsgespräch "Entscheidung", Von Mensch zu Mensch 07.10.1991/BII (01)

165 Beratungsgespräch "Träume", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/ B II (12)

166 Beratungsgespräch "Helferin", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (13)

167 Beratungsgespräch "Yvonne", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B I (14)

168 Beratungsgespräch "Dreieck", Von Mensch zu Mensch: 1990/B II, (06-07)

169 Beratungsgespräch "Ali", SWF 3-Kennwort 19.12.1991/B I (14-15)

170 Beratungsgespräch "Träume", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (16-20)

171 SWF 3-Kennwort: 19.12.1991 (22 - 32)

172 Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (11-20)

173 Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/BII

---

174 Von Mensch zu Mensch: 04.11.1989/BII

175 Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch 16.06.1990 (22-24)

176 Beratungsgespräch "Ali", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991 (25-27)

177 Luckmann 1992 b, S. 40 ff.

178 Beratungsgespräch "Helferin", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991 (130)

179 Beratungsgespräch "Entscheidung", Von Mensch zu Mensch: 07.10.1989 (18-20)

180 Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991 (30-32)

181 Beratungsgespräch "Träume", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (26-27)

182 Beratungsgespräch "Dreieck", Von Mensch zu Mensch: 1990/B II (S. 4, 08-09)

183 Beratungsgespräch "Anatomie", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (20)

184 Beratungsgespräch "Ute schwanger", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B I (32-33)

185 Beratungsgespräch "Mutterprobleme", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (28-29)

186 Beratungsgespräch "Ute schwanger", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B I (39-40)

187 Beratungsgespräch "Multiple Sklerose", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (19-20)

188 Beratungsgespräch "Helferin", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (116-118)

189 Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (30-32)

190 Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch:

16.06.1990/B II (S. 3, 08-09)

191 Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (S. 3, 17)

192 Beratungsgespräch "Multiple Sklerose", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (120-121)

193 Beratungsgespräch "Verleugnet", Von Mensch zu Mensch: 04.11.1989/B II (23-26)

194 SWF 3-Kennwort: 19.12.1991 (91-92)

195 SWF 3-Kennwort: 19.12.1991 (97-98)

196 Beratungsgespräch "Yvonne", SWF 3-Kennwort 19.12.1991/B I (47-48)

197 Beratungsgespräch "Ali", SWF 3-Kennwort 19.12.1991/B I (102-103)

198 Beratungsgespräch "Dreieck", Von Mensch zu Mensch: 1990/B II (S. 5, 31)

199 Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (93-95)

200 Beratungsgespräch "Dreieck", Von Mensch zu Mensch: 1990/B II (S. 5, 06-07)

201 Beratungsgespräch "Entscheidung"", Von Mensch zu Mensch: 07.10.1998/B II (S. 2, 24-26)

202 Beratungsgespräch "Helferin", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (169-171)

203 Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SW 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (121-123)

204 Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch: 16.06.11990/B II (S. 3, 19)

---

[205] Beratungsgespräch "Multiple Sklerose", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (65-68)

[206] Beratungsgespräch "Träume", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (119-120)

[207] Beratungsgespräch "Helferin", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (133-135)

[208] Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (S.6, 15-18)

[209] Beratungsgespräch "Multiple Sklerose", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (126-128)

[210] Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (S. 5, 23-29)

[211] Beratungsgespräch "Verleugnet", Von Mensch zu Mensch: 04.11.1989/B II (S. 6, 07-08)

[212] Beratungsgespräch "Entscheidung", Von Mensch zu Mensch: 07.10.1989/B II (S. 5, 16)

[213] Beratungsgespräch "Entscheidung", Von Mensch zu Mensch: 07.10.1989/B II (S. 4, 03-04)

[214] Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (124-129)

[215] Beratungsgespräch "Dreieck", Von Mensch zu Mensch: 1990/BII

[216] Beratungsgespräch "Mulitple Sklerose", SWF 3-Kennwort:19.12.1991/B II (145-146)

[217] Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (178-179)

[218] Beratungsgespräch "Mißbrauch", Von Mensch zu Mensch 04.11.1989/B II

---

[219] Beratungsgespräch "Träume", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (171-178)

[220] SWF 3-Kennwort: 19.12.1991

[221] SWF 3-Kennwort: 19.12.1991

[222] Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990

[223] SWF 3-Kennwort: 19.12.1991

[224] Luckmann 1991: z.B. 89 ff

[225] Luckmann 1991: z.B. 95

[226] Luckmann 1991: z.B. 94

[227] Von Mensch zu Mensch: 27.10.1991/B I, Zeile 22

[228] Luckmann 1991: 99 ff

[229] Bergmann u. Luckmann 1993: 12

[230] SWF 3-Kennwort: 05.02.1998/B I

[231] Von Mensch zu Mensch: 27.10.1991/B I (22)

[232] Beratungsgespräch "Dreieck", Von Mensch zu Mensch: 1990/B II (S. 4, 01-03)

[233] Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991 (173-174)

[234] Beratungsgespräch "Mutterprobleme", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (78-80)

[235] Beratungsgespräch "Liebe und Eifersucht", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (65-66)

[236] Beratungsgespräch "Helferin", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (191)

[237] Beratungsgespräch "Ali", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B I (103-104)

---

238 Beratungsgespräch "Entscheidung", Von Mensch zu Mensch: 07.10.1989/B II (S. 6, 32-33)

239 Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (s. 5, 07-08)

240 Beratungsgespräch "Ute schwanger", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B I (90-91)

241 Beratungsgespräch "Ute schwanger", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B I (101)

242 Beratungsgespräch "Mutterprobleme", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (61)

243 Beratungsgespräch "Hochzeit", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (S. 5, 21)

244 Beratungsgespräch "Träume", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (149)

245 Beratungsgespräch "Sterbehilfe", Von Mensch zu Mensch: 27.10.1991/B I (57-60)

246 Bergmann 1988: 6

247 Beratungsgespräch "Mulitple Sklerose", SWF 3-Kennwort: 19.12.1991/B II (60-62)

248 Beratungsgespräch "Anatomie", Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II (32-51)

249 Goll 1996: 2

250 Hartog 1996: 53

251 Goll 1996: 3

252 Goll 1996: 7-8

253 Goll 1996: 7-8

254 Goll 1996: 51-52

---

[255] Goll 1996: 52

[256] Hartog 1996: 85

[257] Hartog 1996: 83 ff

[258] Hartog 1996: 167-172

[259] Hartog 1996: 185, 215-272

[260] Hartog 1996: 332 (7005), 286

[261] Hartog 1996: 188 ff

[262] Jefferson 1972: 294 ff

[263] Von Mensch zu Mensch: 16.06.1990/B II

[264] Luckmann 1992: 19

[265] Luckmann 1992: 31

[266] Goll 1996: 51

[267] Die Sendung "Ratgeber Lebensfragen" ist eine Ausnahme. Allerdings wird ein Anrufer auch hier nicht ausgeblendet, wenn sich im Verlauf eines Gesprächs nicht das genannte, sondern ein anderes Problem als ursächlich herausstellt.

[268] Telefonische Auskunft des verantwortlichen Redakteurs Karl Ewald vom Südwestfunk Baden-Baden im Januar 1992.

[269] Bergmann u. Luckmann 1993: 12

[270] SWF 3-Kennwort: 05.02.1998/B I

[271] Von Mensch zu Mensch: Verhütung/B 22

[272] Burger 1991: 74-76

[273] Liebeserklärungen: "Bärbel Schäfer", RTL, 14.04.97
Traumpartnerbeschreibungen: "Bärbel Schäfer", RTL, 24.04.97
Wunschbusenbeschreibungen: "Bärbel Schäfer", RTL, 28,04.97

[274] AIDS-Erkrankung: "Ilona Christen", RTL, 06.03.97

[275] Alkoholsucht: "Arabella Kiesbauer", Pro Sieben, 07.05.97

[276] Das Leben nach dem Tod: "Hans Meisner", RTL, 24.02.97

[277] Süddeutsche Zeitung Magazin, 15.05.1998: 27 ff

[278] Jessy Lee Brown Foveaux 1997

[279] Süddeutsche Zeitung Magazin 15.05.1998: 28

[280] Luckmann 1991: 179

[281] Günthner u. Knoblauch 1994: 693 ff; Soeffner 1993: ??

[282] Luckmann 1978: 275 ff

[283] Burger 1991: 376

[284] Luckmann 1976: 42-53

[285] Schulze 1995: 58

[286] Schulze 1995: 58

[287] Sennett 1987: 329 ff

[288] Goebel u. Clermont 1997: 198 ff

[289] Luckmann 1991, Seite 179.

6.2 Literaturliste

Armstrong, C. und Rubin, A. (1989): Talk Radio as Interpersonal Communication, in: Journal of Communication, 1989, Bd. 2, 84-93

Bachtin, M. (1979/1986): The Problem of Speech Genres, in: Emerson, C u. Holquist, M. (Hg.): Speech Genres and other Essays, Austin

Berger, P. u. Luckmann, T. (1990/1966): Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit, Frankfurt am Main

Bergmann, J. (1987): Klatsch - Zur Sozialform der diskreten Indiskretion, Berlin/New York

ders. (1988): Gattungsfamilien - Gattungsaggregationen, unveröffentlichtes Manuskript, Konstanz

ders: (1996): Ethnomethodologische Konversationsanalyse, in: Fritz, G. u. Hundsnurscher, F. (Hg.): Handbuch der Dialoganalyse, Tübingen

Bergmann, J. u. Luckmann, T. (1993): Moral. Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral - Darstellung eines Forschungsvorhabens, Arbeitspapier Nr. 1

Bessler, H. (1980): Hörer- und Zuschauerforschung, München

Bethge, E. (1974): Möglichkeiten der sprachlichen Gestaltung von Anstoß und Reaktion bei Telefongesprächen, in: Wirkendes Wort - Deutsche Sprache in Forschung und Lehre, 126-139

von Brachel, H. U. u. Schramm, T. (1989): Telefonseelsorge - Brennglas krisenhafter Entwicklungen, Freiburg im Breisgau

Brown Foveaux, J.L. (1997): Any Given Day. The Life And Times Of Jessie Lee Brown Foveaux, New York

Brecht, B. (1967): Der Rundfunk als Kommunikationsapparat, in: Gesammelte Werke, Bd. 18, Frankfurt am Main

von Bismarck, K. (1967): Der Rundfunk und sein Publikum, in: Rundfunk und Fernsehen, Bd. 15, 239-252

Burger, H. (1991): Das Gespräch in den Massenmedien, Berlin/New York

Christmann, G. (1994): Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral - Gattungsfamilien der moralischen Kommunikation. Eine Einführung, unveröffentlichtes Manuskript, Konstanz

Duden - Deutsches universal Wörterbuch (1983), Mannheim/Wien/Zürich

Fischer, R. (1992): Disfluenz als Kontextualisierungshinweis in telefonischen Beratungsgesprächen im Rundfunk, Magisterarbeit im Fachbereich Sprachwissenschaft der Universität Konstanz

Goebel, J. u. Clermont, C. (1997): Die Tugend der Orientierungslosigkeit, Berlin

Goffman, E. (1981): The interaction order, in: American Sociological Review 48, 1-17

Goll, M. (1996): Der 'ausgelagerte' Ehestreit - Moralische Kommunikation in der Sexualberatung, Forschungsprojekt "Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral", Arbeitspapier Nr. 19, Konstanz

Günthner, S. (1993): "Kannst du auch über ANDERE Leute LÄSTERN" - Vorwürfe als Formen moralischer Kommunikation, Forschungsprojekt "Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral", Arbeitspapier Nr. 9, Konstanz

ders. (1994): Zwischen Konfrontation und Spiel. Zur kommunikativen Konstruktion von Frotzeleien, Forschungsprojekt "Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral", Arbeitspapier Nr. 12, Konstanz

Günthner, S. u. Knoblauch, H. (1994): "Forms are the food of faith" - Gattungen als Muster kommunikativen Handelns, in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 4674, 693-725

Günthner, S. u. Knoblauch, H. (1997): Gattungsanalyse, in: Honer, A. u. Hitzler, R. (Hg.): Qualitative Methoden der empirischen Sozialforschung (Arbeitstitel), im Druck

Hartog, J. (19996): Das genetische Beratunggespräch. Institutionalisierte Kommunikation zwischen Experten und Nicht-Experten, Tübingen

Horn, W. u. Paukens, H. (1986): Hörerbeteiligung im Radio. Positionen - Perspektiven. Dokumentation eines Fachgesprächs vom 28.11.86 in Marl

Jefferson, G. (1972): Side Sequences; in: Sudnow, D. (Hg.): Studies in Social Interaction, New York, S. 294-338

Keil, E. (1991): Hörerbeteiligung am Radio - Vom sprachlosen Ich zum eloquenten Du, Bern

Keppler, A. (1989): Schritt für Schritt. Das Verfahren alltäglicher Belehrungen, in: Soziale Welt, Jg. 40, S. 536-556

ders. (1995): Tischgespräche. Über Formen kommunikativer Vergemeinschaftung am Beispiel der Konversation in Familien, Frankfurt am Main

Knauth, B. (1984): Interaktive Herstellung von Macht - Eine konversationsanalytische Untersuchung am Beispiel von Beratungssendungen im Rundfunk, Diplomarbeit, Fachbereich Sozialwissenschaften, Ludwig-Maximilians-Universität zu München

Knoblauch, H. (1995): Kommunikationskultur - Die kommunikative Konstruktion kultureller Kontexte, Berlin/New York

Luckmann, B. (1978): The Small Life-Worlds of Modern Man, in: Luckmann, T. (Hg.): Phenomenology and Sociology, Harmondsworth

Luckmann, T. (1960): Neuere Schriften zur Religionssoziologie, in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 12/2, 315-326

ders. (1976): Kulturkreis und Wandel der Intimsphäre, in: Schlemmer, J. (Hg.): Der Verlust der Intimität, München, S. 42-53

ders. (1984): Das Gespräch, in: Stierle, K. u. Warning, R. (Hg.): Poetik und Hermeneutik XI, München, 49-63

ders. (1986): Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens: Kommunikative Gattungen, Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft 27, 191-211

ders. (1987): Kanon und Konversion, in: Assmann, A u. Assmann J. (Hg.): Kanon und Zensur, München, 38-46

ders. (1988): Kommunikative Gattungen im kommunikativen "Haushalt" einer Gesellschaft, in: Smolka-Koerdt, G. (Hg.): Der Ursprung der Literatur, München, 279-288

ders. (1989): Kultur und Kommunikation, in: Haller, M. u. Hoffmann-Nowotny, H. u. Zapf, W. (Hg.): Kultur und Gesellschaft, Frankfurt am Main, 33-45

ders. (1990): Ethnotheorie, unveröffentlichtes Manuskript, Konstanz

ders. (1991): Die unsichtbare Religion, Frankfurt am Main

ders. (1991/b): In Richtung auf die unsichtbare Religion?, Vortrag, Tagung "Eclipse de la religion",Goethe-Institut Madrid

ders. (1992): Einleitung zu 'Rekonstruktive Gattungen', unveröffentlichtes Manuskript, Konstanz

ders. (1992/b): Theorie des sozialen Handelns, Berlin/New York

Leontaridis, M. (1990): Die interaktive Organisation von Telefongesprächen, Hausarbeit im Seminar "Kommunikation und Sprache", Fachgruppe Soziologie, Universität Konstanz, Leitung Dr. Knoblauch

Müller, W. (1949): Was sagt der Hörer?, in: Rundfunk und Fernsehen, Bd. 3, 42-48

Orians, W. (1991): Hörerbeteiligung im Radio - Eine Fallstudie zur Motivation, Erwartung und Zufriedenheit von Anrufern, München

Roß, D. u. Teichert, W. (1977): Hörerpost als Feedback - Eine explorative Studie, in: Rundfunk und Fernsehen, Bd. 25, 100-107

Sacks, H. (1970): Das Erzählen von Geschichten innerhalb von Unterhaltungen, in: Kjolseth, R. u. Sack, F. (Hg.): Zur Soziologie der Sprache, Opladen, 307-315

ders. (1974): On the Analysability of Stories by Children, in: Turner, R. (Hg.): 216-232

Sacks, H. u. Schegloff, E. u. Jefferson, G. (1974/1978): A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation, in: Language 50, S. 696-735

Sacks, H. u. Schegloff, E. (1979): Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interactive organization, in: Psathas, G. (Hg.): Everyday Language. Studies in Ethnometodology, New York, S. 15-21

Sennett, R. (1986): Verfall und Ende des öffentlichen Lebens. Die Tyrannei der Intimität, Frankfurt am Main

Soeffner; H.G. (1989): Auslegung des Alltags - Der Alltag der Auslegung. Zur wissenssoziologischen Konzeption einer sozialwissenschaftlichen Hermeneutik, Frankfurt am Main

ders. (1993): Pluralismus: Wettstreit der Moral(en), Vortrag an der Universität Konstanz, 23.06.1993

Süddeutsche Zeitung Magazin, 15.05.1998, in: Süddeutsche Zeitung, 15.05.1998

Schütz, A. (1971): Gesammelte Aufsätze, Bd. I, Den Haag

ders. (1972): Gesammelte Aufsätze, Bd. II, Den Haag

ders. (1974): Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt, Frankfurt am Main

Schütz, A. u. Luckmann, T. (1979): Strukturen der Lebenswelt, Bd. I, Frankfurt am Main

Schulze, G. (1995): Die Erlebnisgesellschaft. Kultursoziologie der Gegenwart, Frankfurt am Main/New York

Schwitalla, J. (1982): Die Beratungsstrategie "Einliniges Beraten" - Zugleich ein Beitrag zur Typologie von Beratungsgesprächen, in: Sprache und Pragmatik, Lunder Symposium, 327-352

Tannen, D. (1991): Du kannst mich einfach nicht verstehen. Warum Männer und Frauen aneinander vorbeireden, Hamburg

Thomas, C. (1984): Hallo Ü-Wagen, München

Troesser, M. (1986): Moderieren im Hörfunk, Tübingen

Volosinov, V. (1929/1975): Marxismus und Sprachphilosophie, Frankfurt am Main

Wahrig - Deutsches Wörterbuch (1986/1991), Gütersloh/München

Willmann, T. (1991): Kommunikative Gattungen: Telefonische Beratungsgespräche zu moralischen Problemen im Hörfunk, Sitzungsvorlage, DFG-Projekt "Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral",

Fachgruppe Soziologie, Universität Konstanz, Leitung Professor Thomas Luckkmann

ders. (1992): Privates in der öffentlichen Kommunikation - Telefonische Beratungsgespräche zu seelischen Problemen im Hörfunk, Hausarbeit im Projektseminar "Formen und Funktionen der alltäglichen Kommunikation", Fachgruppe Soziologie, Universität Konstanz, Leitung Professor Luckmann

ders. (1993): "...sondern wie Gott es will..." Religiöse Beratung in telefonischen Beratungsgesprächen zu persönlichen Problemen im Hörfunk, Hausarbeit im Projektseminar "Religiöse Kommunikation", Fachgruppe Soziologie, Universität Konstanz, Leitung Professor Luckmann

ders. (1994): Moralische Beratung in telefonischen Beratungsgesprächen zu persönlichen Problemen im Hörfunk, Sitzungsvorlage, DFG-Projekt "Formen der kommunikativen Konstruktion von Moral", Fachgruppe Soziologie, Universität Konstanz, Leitung Professor Thomas Luckkmann

ders. (1996): Privates in der öffentlichen Kommunikation - Telefonische Beratungsgespräche zu seelischen Problemen im Hörfunk, in: Knoblauch, Hubert (Hg.): Kommunikative Lebenswelten - Zur Ethnographie einer geschwätzigen Gesellschaft,Konstanz

Zylmann, P. (1948): Das Hörerproblem, in: Rundfunk und Fernsehen, Bd. 2, 2-25

6.3 Quellenverzeichnis

"Badetuch"	Telefongespräch	25.03.1998/B VI
"Anatomie"	Von Mensch zu Mensch	16.06.1990/B II
"Sterbehilfe"	Von Mensch zu Mensch	7.10.1991/B I
"Wiederholungszwang"	Von Mensch zu Mensch	16.06.1991/B II
"Homosexuel"	Lämmle live	25.04.1998
"Mißbrauch"	Von Mensch zu Mensch	04.11.1989/B II
"Multiple Sklerose"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B II
"Schwangerschaftsabbruch"	SWF 3-Kennwort	05.02.1998/B I
"Frau Spitzer"	Ihrerseits- meinerseits	19.09.1983
"Ali"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B I
"Frau Süßmeier"	Anruf genügt	05.09.1983
"Hochzeit"	Von Mensch zu Mensch	16.06.1990/B II
" Träume"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B II
"Entscheidung"	Von Mensch zu Mensch	07.10.1991/BII
"Helferin"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B II
"Yvonne"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B I
"Dreieck"	Von Mensch zu Mensch	1990/B II
"Ute schwanger"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B I
"Mutterprobleme"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B II
"Liebe und Eifersucht"	SWF 3-Kennwort	19.12.1991/B II
"Verleugnet"	Von Mensch zu Mensch	04.11.1989/B II