

# INHALT

<b>Einleitung</b>	7
<b>Legende zu den verwendeten Transkriptionszeichen</b>	18

WERNER NOTHDURFT

## **Herstellung der Beratungssituation**

<b>0. Vorbemerkung</b>	20
<b>1. Das begriffliche Problem: Was soll 'Herstellung der Situation' heißen?</b>	20
<b>2. Interaktive Mittel zur Herstellung der Beratungssituation</b>	25
<b>3. Interaktive Ressourcen für die Herstellung der Beratungssituation</b>	34
3.1. Das Konzept der 'Ressource'	34
3.2. Arrangement	37
3.3. Verordnung	42
3.4. Offerte	47
<b>4. Das Konfliktpotential von Ressourcen</b>	53
4.1. Die Dialektik von Leistung und Gefahr durch Ressourcen	54
4.2. Das Konfliktpotential von Arrangement: Die Ausnahme von der Regel	55
4.3. Das Konfliktpotential von Verordnung: Der Entzug des Beratungsgegenstandes	65
4.4. Das Konfliktpotential von Offerte: Fehleinschätzung von Ratbedürftigkeit	75
<b>5. Literatur</b>	86

## Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen

1.	<b>Idee und Anlage der Arbeit</b>	90
2.	<b>Das Beratungsparadox: Konstruktion der Problemstellung</b>	91
2.1.	Zum Begriff 'Perspektivendivergenzen der Beteiligten'	91
2.2.	Akzidentielle Perspektivendivergenzen: Kriterien zur Identifizierung beratungskonstitutiver Divergenzen zwischen den Beteiligten	<del>92</del>
2.3.	Die konstitutive Funktion von Perspektivendivergenzen in Beratungsgesprächen	96
2.4.	Perspektivendivergenzen als Ursache von Konflikten in Beratungsgesprächen	99
3.	<b>Verschärfte Bedingungen für die interaktive Verarbeitung von Perspektivendivergenzen</b>	101
3.1.	Zur Erweiterung des Modells	101
3.2.	Interpersonelle Wahrnehmungsdivergenzen	102
3.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände in Beratungsgesprächen	104
3.3.1.	Ausprägung von Perspektivendivergenzen	104
3.3.2.	Die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem	105
3.3.3.	Die übergreifende Handlungssituation	107
3.3.4.	Die Verbindlichkeit der Beratungssituation und der Beratungsinhalte	108
3.3.5.	Präsentationsstile	111
4.	<b>Auffällige Gesprächsverläufe</b>	114
4.1.	Hinweise zur Interpretation der empirischen Befunde und zur Art der Darstellung	114
4.2.	„die frühe verlobung“ (1403/21) – erste Episode	116
4.2.1.	Die interaktive Auffälligkeit	116
4.2.2.	Die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen	<del>118</del>
4.2.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	119
4.2.3.1.	Ausprägung der Perspektivendivergenzen	<del>120</del>

4.2.3.2.	Fehlende Kompatibilität der Gesprächsstrategien	122
4.2.3.3.	Der Präsentationsstil des Beraters	124
4.2.4.	Zusammenfassung	126
4.3.	„die frühe verlobung“ (1403/21) – zweite Episode	126
4.3.1.	Die interaktive Auffälligkeit	126
4.3.2.	Die beratungskonstitutiven Perspektivendivergenzen	<del>128</del>
4.3.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	128
4.3.3.1.	Ausprägung der Perspektivendivergenzen	<del>128</del>
4.3.3.2.	Fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien und der Präsentationsstil der Ratsuchenden	130
4.3.4.	Zusammenfassung	135
4.4.	„die wiedereingliederung“ (1406/6)	136
4.4.1.	Die interaktiven Auffälligkeiten	141
4.4.2.	Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz	<del>142</del>
4.4.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	144
4.4.3.1.	Ausprägung der Perspektivendivergenz	145
4.4.3.2.	Bedingungen der übergreifenden Handlungssituation und die Gesprächsstrategien von Berater und Ratsuchendem	145
4.4.3.3.	Die Verbindlichkeit von Beratungssituation und Beratungsinhalten	147
4.4.4.	Zusammenfassung	148
4.5.	„dissertationskosten“ (1404/11)	150
4.5.1.	Die interaktive Auffälligkeit	150
4.5.2.	Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz	<del>152</del>
4.5.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	154
4.5.3.1.	Fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien	155
4.5.3.2.	Gesprächsphänomene, die für die fehlende Komplementarität der Gesprächsstrategien verantwortlich sind	157
4.5.4.	Zusammenfassung	158
4.6.	„der theaterwissenschaftler“ (1400/61)	159
4.6.1.	Die interaktive Auffälligkeit	159
4.6.2.	Die beratungskonstitutive Perspektivendivergenz	<del>162</del>
4.6.3.	Die gesprächsgefährdenden Umstände	165
4.6.3.1.	Der Präsentationsstil des Beraters	166
4.6.3.2.	Die systematischen Störquellen des Gesprächs	170
4.6.4.	Zusammenfassung	181
<b>5.</b>	<b>Literatur</b>	182

## Kompetenz und Vertrauen in Beratungsgesprächen

<b>1. Konstruktion der Problemstellung: Der problematische Charakter des Feststellens von Kompetenz</b>	184
1.1. Feststellen von Kompetenz als interaktives Erfordernis	184
1.2. Der Umgang mit Kompetenz in Beratungsgesprächen: Verschlüsselung, Markierung, Abschottung	186
1.3. Gründe für die Umgangsform: Image-Verletzung, fehlende Einsicht, Aufwendigkeit, Verlustangst	195
1.4. Das Dilemma des Klienten	198
<b>2. Ein funktionales Äquivalent für die Feststellung von Kompetenz: Vertrauen in Kompetenz</b>	199
2.1. Vertrauen als Lösung der praktischen Problem-Stellung	199
2.2. Zwei Leistungen von Vertrauen in Kompetenz: Substitution und Synchronisation	200
<b>3. Die Herstellung von Vertrauen in Kompetenz als interaktives Phänomen</b>	201
3.1. Strukturmerkmal von Vertrauen: Riskante Vorleistung	202
3.2. Die Dynamik des Zustandekommens von Vertrauen in Kompetenz	204
3.3. Die Funktionssicherheit von Vertrauen in Kompetenz	206
3.4. Kontrolle des Vertrauens in Kompetenz	209
<b>4. Vertrauen als Falle: Die Undurchsichtigkeit der Verhältnisse</b>	224
<b>5. Literatur</b>	227

## **Beraten und institutioneller Kontext**

**Zum Einfluß institutioneller Handlungsbedingungen auf die Interaktionsbeziehung zwischen Ratsuchendem und Berater**

<b>1.</b>	<b>Beziehungsherstellung als Gelingensvoraussetzung von Beraten</b>	<b>230</b>
<b>2.</b>	<b>Der institutionelle Handlungskontext als Ressource zur Herstellung von Interaktionsbeziehungen</b>	<b>232</b>
<b>3.</b>	<b>Beziehungsstrukturelle Implikationen institutionell vorgegebener Teilnehmerkategorien für Beratungsgespräche</b>	<b>236</b>
3.1.	Ungleiche Verteilung von Initiativ- und Kontrollkompetenz über das Situationsgeschehen	237
3.2.	Verfolgung institutioneller Interessen am Problem des Ratsuchenden	239
<b>4.</b>	<b>Vorteile institutionell vorgegebener Personenkategorien für den Beratungsprozeß</b>	<b>243</b>
<b>5.</b>	<b>Kontraproduktive Tendenzen der beziehungsstrukturellen Implikationen</b>	<b>244</b>
5.1.	Beispiel Nichtseßhaften-Beratung: Initiativ- und Kontrollkompetenz als Mittel zur Distanzierung vom Problem des Ratsuchenden und zur Abwehr von Hilfeerwartungen	245
5.2.	Beispiel anwaltliche Rechtsberatung: Das Übergehen individueller Lösungsprämissen und die Verdrängung alternativer Problemlösungsentwürfe des Ratsuchenden im Zuge der Realisierung institutioneller Interessen	253
<b>6.</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>256</b>
<b>7.</b>	<b>Literatur</b>	<b>258</b>