

7. Vorlesung:

Theorie der Interviewführung

Meine Damen und Herren!

Die Alltagsbedeutung des Begriffs *Interview* ist heute gewöhnlich geprägt von seiner Verwendung im Fernsehen. In der Psychologie werden Interviews oft mit Forschungsinterviews gleichgesetzt, während klinisch-diagnostische Gesprächsformen entsprechend der medizinischen Terminologie als Exploration und Anamnese bezeichnet werden.

Ich verwende die Bezeichnung *Interview* – in Übereinstimmung mit dem Englischen und den neueren deutschsprachigen Lehrbüchern – als Oberbegriff für *alle Arten der Gesprächsführung, die gezielt zum Gewinnen psychologischer Erkenntnisse in der Diagnostik oder Forschung eingesetzt werden*. Eine Lehrbuchdefinition lautet: "Unter Interview verstehen wir jede Form beabsichtigter oder geplanter verbaler Kommunikation zwischen Psychologen (Experte) einerseits und Klient/Informant andererseits, zur Gewinnung diagnostisch bzw. psychologisch relevanter Informationen über den Klienten/Informanten, seine Biographie, Lebenswelt etc."

Wichtig sind die Gemeinsamkeiten ebenso wie die Unterschiede zum Alltagsgespräch: Das Interview bedient sich weitgehend der Gesprächsformen von Alltagskommunikation, unterscheidet sich aber von Alltagsgesprächen durch

- den Handlungszusammenhang, in dem es steht,
- seine Zielsetzung und Geplantheit,
- das Setting,
- die Asymmetrie der Teilnehmerrollen,
- die anschließend vorgenommene Auswertung,
- die einzuhaltenden "Regeln der Kunst" für die Interviewführung.

Das Anknüpfen an Formen des Alltagsgesprächs bei gleichzeitig bestehender "Künstlichkeit" erzeugt ein bei jedem Interview neu zu bewältigendes Spannungsverhältnis.

Entsprechend Anwendungsbereich, Zielsetzung und theoretischem Hintergrund gibt es eine Vielzahl unterschiedlicher Interviewformen. In der 7. Vorlesung geht es nicht um einzelne Interviewformen, sondern um Aspekte der Interviewführung, die für alle Interviewformen – mehr oder weniger – bedeutsam sind. Eine umfassende Theorie der Interviewführung wurde bisher nicht entwickelt. Ich werde zwei Theoriestränge heranziehen, um daraus Bausteine für eine Rahmentheorie der Interviewführung abzuleiten: Die *Theorie des kommunikativen Handelns* (Habermas) und die *Rollentheorie der Alltagskommunikation* (Goffman).

1. Geschichte des Interviews und der Biographie

Vorläufer für das Interview finden sich in der abendländischen Kultur seit der Antike. Dabei ist zu unterscheiden zwischen der Fragetechnik im Interview und der Nutzung der Lebensgeschichte für psychologische Erkenntnisse. Ein frühes Beispiel für die Entwicklung der Fragetechnik ist der Sokratische Dialog. Sein Ziel ist es, den Befragten durch die Form des Fragens zur Selbsterkenntnis bzw. zur Erkenntnis philosophischer Zusammenhänge zu führen. Für die Darstellung der Biographie entwickelten sich typische Muster z.B. für Grabreden, Heiligengeschichten und Memoiren. Ein

frühes Beispiel psychologischer Lebensgeschichte sind die "Bekenntnisse" des Kirchenvaters Augustinus aus dem 4. Jahrhundert. Hier knüpfen auch die einflußreichen "Bekenntnisse" Rousseaus an.

Johann Gottfried v. Herder ("Vom Erkennen und Empfinden der menschlichen Seele" 1778) sieht "Lebensbeschreibungen, Bemerkungen der Ärzte und Freunde, Weissagungen der Dichter" (Sophokles, Dante, Shakespeare) als Gegenargumente gegen die "helle und klare Philosophie", die sich vor dem "Abgrunde dunkler Empfindungen, Kräfte und Reize" graue und das tiefgründige seelische Geschehen auf ein "Schachbrett mit einigen tauben Wörtern und Klassifikationen" bauen wolle. Karl Philipp Moritz (1756-1793) schreibt seinen autobiographischen "Anton Raiser" und nennt ihn einen "psychologischen Roman". Er gründet das "Magazin der Erfahrungsseelenkunde" (1783-1793).

Das Interview als Diagnostik- und Forschungsinstrument wurde im vorigen Jahrhundert entwickelt. Der Psychiater Emil Kraepelin führt in seinen Lehrbüchern (1883) die systematische Anlage der Krankengeschichte mit Einbettung in den Lebenslauf als Instrument der psychiatrischen Diagnose ein. Sigmund Freud nutzt die Erkundung der Lebensgeschichte seit seinen Studien zur Hysterie. Die Psychoanalyse liefert auch die theoretische Grundlage für zahlreiche Interviewformen.

In der Psychologie sind Clara und William Stern mit ihren "Monographien über die seelische Entwicklung des Kindes" (1909) zu nennen, basierend auf Tagebuchaufzeichnungen über die eigenen Kinder. Ein weiteres einflußreiches Buch ist "Der menschliche Lebenslauf als psychologisches Problem" (Charlotte Bühler 1933).

Ein umfangreiches Methodeninventar forderte vor allem der Persönlichkeitspsychologe Gordon W. Allport (Personality 1937). Er sieht die menschliche Persönlichkeit als "einzigartige psychophysische Organisation, erfaßbar durch eine Vielfalt von Methoden der "Beobachtung und Interpretation". Dazu zählen die Erfassung der kulturellen Umgebung eines Menschen, seine Gesundheits- und Krankheitsgeschichte, soziale Dokumente, Arbeitsanalysen, Tageslaufanalysen, Tagebücher und direkte Befragungen. Allports Methodenvielfalt und Persönlichkeitsansatz werden nach dem Kriege von Hans Thomae und seiner Arbeitsgruppe in der "Bonner Altersstudie" anhand von nahezu 2.000 Lebensläufen fortgesetzt.

Das Interview als Forschungsinstrument wurde besonders in der Soziologie entwickelt.

2. Verständigungsbereitschaft

Im Unterschied zum Verhör, das eine Zwangssituation darstellt, ist das psychologische Interview auf die Verständigungsbereitschaft des Interviewten angewiesen. Die *Theorie des kommunikativen Handelns* liefert uns eine Rahmentheorie für das Interview (ausführlich in Legewie 1987). Obwohl das Interview auf seiten beider Gesprächspartner immer auch strategische Komponenten enthält, ist seine Basis das verständigungsorientierte Handeln. Verständigungsorientiertes Handeln setzt verantwortungsfähige Kommunikationspartner voraus und beruht auf deren freiwilliger, d.h. zwangloser Zustimmung. Es ist Aufgabe des Interviewers, die Voraussetzungen für möglichst weitgehend verständigungsorientiertes Handeln zu schaffen und gegebenenfalls deren Grenzen zu reflektieren.

Vor Beginn des Interviews sind die *strukturellen Voraussetzungen* verständigungsorientierten Handelns zu prüfen und so weit wie möglich herzustellen.

1. Verständigungsbereitschaft setzt kommunikationsfähige Interviewpartner und eine zumindest teilweise gemeinsame Lebenswelt voraus. Beeinträchtigungen der Kommunikationsfähigkeit bei

Kindern, aufgrund von Sprachbarrieren, schweren Sozialisationsdefiziten, Persönlichkeitsstörungen, Konzentrationsmangel und hirnganischem Abbau sind in der Interviewführung ebenso zu berücksichtigen wie Verständigungsbarrieren aufgrund eines stark abweichenden lebensweltlichen Hintergrundes der Interviewpartner (Sprache, Werte, nonverbale Codes).

2. Eine weitere Voraussetzung bezieht sich auf die Machtverhältnisse und Interessenlage der Interviewpartner. Anhand der Vorinformationen über die soziale Beziehung und über die Interviewsituation muß geprüft werden, wieweit die Voraussetzungen nicht-strategischer Kommunikation gegeben sind. Dazu gehört vor allem die Freiwilligkeit der Teilnahme am Interview, das Fehlen eines Abhängigkeitsverhältnisses und die Gewähr, daß dem Interviewten seine Äußerungen weder materiellen Schaden noch Vorteil bringen. Ein wichtiger Aspekt ist hierbei die Schweigepflicht bzw. der Datenschutz.
3. Ein zentraler Aspekt der Verständigungsbereitschaft ist die Motivation des Interviewten, sich auf das Interview einzulassen. Die Motivation zur Teilnahme und die Randbedingungen werden in Form eines Arbeitsbündnisses abgeklärt (s.u.).
4. Gutachten- und Bewerbungssituationen und unter Druck zustande gekommene Interviews lassen eher strategische als verständigungsorientierte Kommunikation erwarten. Hier gehört es zu den Aufgaben des Interviewers/der Interviewerin, dem Interviewten mögliche Konsequenzen seiner Verständigungsbereitschaft deutlich zu machen und ihn auf seine Rechte hinzuweisen, z.B. Auskünfte zu verweigern.

Während des Interviews hat der Interviewer/die Interviewerin die Aufgabe, durch Gestalten der Gesprächsatmosphäre, das Zeigen von Zuwendung und Empathie und durch seine gesamte Gesprächsführung die Verständigungsbereitschaft zu fördern und wo möglich zu vertiefen.

3. Das Arbeitsbündnis

Ein Interview ist in seinem Ergebnis das gemeinsame Produkt des kommunikativen Handelns der Interviewpartner. Es weicht in seinen Handlungszielen und in den Rechten und Pflichten der Gesprächspartner in wesentlichen Punkten von der Alltagskommunikation ab. Sein Gelingen oder Scheitern ist abhängig von der Verständigung der Interviewpartner über die Ziele und die für das Erreichen der Ziele erforderliche Rollenverteilung im Gespräch. Die Ziele und Besonderheiten des Interviews müssen deshalb in Form eines mehr oder weniger expliziten Interviewvertrages bzw. *Arbeitsbündnisses* vor Beginn und während der Durchführung des Interviews ausgehandelt und während der Durchführung beachtet und nötigenfalls vom Interviewer eingefordert werden. (Der Begriff "Arbeitsbündnis" stammt aus der Psychoanalyse.)

Der Interviewer hat die Aufgabe, dem Interviewten die einzelnen Anforderungen und Konsequenzen des Interviews als "Vertragsbedingungen" zu vermitteln und verständlich zu machen. Der Interviewte kann sie mehr oder weniger vollständig erfüllen oder auch entsprechend seinen eigenen Vorstellungen und Bedürfnissen im Gespräch modifizieren. Wesentliche Punkte des Arbeitsbündnisses sind gewöhnlich (1) die gemeinsame Motivation auf ein sachbezogenes Arbeitsziel (z.B. die Aufklärung eines Lebensproblems in der Therapiesituation oder die Mitwirkung an einer Forschungsaufgabe im Forschungsinterview), (2) die Garantie des Schutzes vor Mißbrauch der gegebenen Informationen, (3) die Einwilligung in eine asymmetrische Kommunikation.

Der Interviewer hat die Aufgabe, Gesprächsthemen vorzugeben, Fragen zu stellen, bei Unklarheiten nachzufragen und gleichzeitig durch seine Gesprächsführung eine vertrauensvolle, nicht-strategische Gesprächssituation zu ermöglichen, während der Interviewte im Rahmen des Arbeitsbündnisses wahrheitsgemäß, angemessen und richtig über sich und seine Geschichte erzählen soll.

Aus dem Gesagten sollte deutlich werden, daß das Aushandeln und die Erfüllung des Arbeitsbündnisses sich auf den Geltungsanspruch der sozialen Angemessenheit bezieht: Im Interview treten zu den sozialen Normen und gegenseitigen Erwartungen der Alltagskommunikation spezifische Rechte und Pflichten hinzu, die den Inhalt des Arbeitsbündnisses ausmachen.

Außerdem sind die aus der Alltagskommunikation bekannten *Geltungsansprüche* im Interview von beiden Gesprächspartnern einzufordern: – Verständlichkeit – Wahrheit und Vollständigkeit der mitgeteilten Fakten – Bereitschaft zum Einlassen auf die "innere Welt" des Interviewten (entsprechend Arbeitsbündnis) und Wahrhaftigkeit der mitgeteilten Motive, Gefühle etc.

Der Interviewer hat aus seiner fachlichen Kompetenz heraus eine besondere Verantwortung, durch seine Gesprächsführung so weit wie möglich für das Einlösen der Geltungsansprüche Sorge zu tragen. Daraus ergeben sich auch Konsequenzen für seine Interventionen (z.B. Nachfragen bei möglichen Mißverständnissen, Ansprechen von Verständigungsbarrieren, Umgang mit Gesprächskrisen).

Arbeitsbündnis beim Interview:

- **Aushandlung vor und während des Interviews**
- **Motivation auf das Interviewziel muß geweckt werden**
- **Garantie des Schutzes vor Mißbrauch (Datenschutz bzw. Schweigepflicht)**
- **Einwilligung in asymmetrische Kommunikation**
- **Interviewer/in: Vertrauensvolle sachbezogene Atmosphäre schaffen**
- **Interviewte(r): Kooperation im Rahmen des Arbeitsbündnisses**

4. Gesprächsorganisation

Das Interview weist eine Phasenabfolge auf, die aus der für Alltagsgespräche typischen Organisation abgeleitet ist.

- Die *Vorphase* dient der Kontaktaufnahme und dem Vertrautwerden. Sie entspricht der Alltagskommunikation (Small Talk), hat aber großen Einfluß auf die Gesprächsatmosphäre.
- In der *Orientierungsphase* müssen die Zielsetzung und die Rahmenbedingungen des Interviews ausgehandelt und die Voraussetzungen für die Kooperation (Arbeitsbündnis) geklärt werden. Dazu zählen die Zielsetzung und Verwertung des Interviews, die Art der Gesprächsführung, Dauer des Interviews, falls erforderlich die Einwilligung in eine Bandaufzeichnung des Interviews und – beim *Forschungsinterview* – Vereinbarungen zum Datenschutz. (Erst nach Regelung dieser Punkte kann gewöhnlich mit der Bandaufnahme begonnen werden!) Die einzelnen Aspekte des Arbeitsbündnisses sollten dem Interviewten in seiner eigenen Sprache und Vorstellungswelt vermittelt werden, und er sollte die Möglichkeit erhalten, seine Zustimmung oder Ablehnung zum Ausdruck zu bringen. Die Orientierungsphase ist deshalb von entscheidender Bedeutung für das Gelingen des Interviews. In der Praxis müssen die einzelnen Punkte allerdings nicht in jedem Fall ausdrücklich besprochen werden, da sie sich vielfach aus der Situation heraus ergeben.
- In der *Kernphase* hat der Interviewer die Aufgabe, unter Beachtung der jeweiligen Interviewmethode Gesprächsthemen vorzugeben, Fragen zu stellen, bei Unklarheiten nachzufragen und gleichzeitig durch seine Gesprächsführung für eine vertrauensvolle Atmosphäre zu sorgen. Die verschiedenen Erfahrungstypen und Wissensbestände auf Seiten des Interviewten erfordern unterschiedliche Darstellungs- und Frageschemata, z.B. "Erzählungen" im narrativen Interview (s. Abschnitt 6.). Je nach Zielsetzung des Interviews bzw. der Interviewphase versucht

der Interviewer durch gezielte Interventionen, Äußerungen in der jeweils angemessenen Darstellungsform zu erreichen. Dabei ist es besonders wichtig, einerseits für "Tiefgang" zu sorgen, d.h. die Konfrontation nicht zu scheuen und "heiklen" Themen nicht auszuweichen, andererseits aber mit *Gesprächskrisen* in angemessener Weise umzugehen, so daß es nicht zum Abbruch des Gesprächs kommt. Die Rolle des Interviewten besteht dem Arbeitsbündnis gemäß darin, angemessen zu kooperieren und sich wahrheitsgemäß und aufrichtig zu den jeweiligen Themen zu äußern.

Interventionen und Fragetypen im Interview:

- **Erläuterungen zum Rahmen/Verlauf**
- **Offene Fragen/Erzählanstöße**
- **Aktive Zuhörersignale, Aufforderungen zum Weitersprechen**
- **Nachfragen zur Verständnissicherung**
- **“Korrigierende“ Interventionen**
- **Nachfragen/Detaillierungsfragen**
- **Nachfrage, ob ein Thema erschöpft ist**
- **Inhaltliche Zusammenfassung/Bewertung eines Themas**
- **Verbalisierung emotionaler Erlebnisinhalte (Technik der Gesprächstherapie)**
- **Strukturierende Interventionen – Ankündigung eines neuen Themas**
- **Metakommunikation (besonders bei Verletzung des Arbeitsbündnisses und bei “Krisen“)**
- **Bitte um Feedback – Abschluß des Interviews**

Möglichst vermeiden:

- **Suggestivfragen**
- **Mehrfachfragen**
- **Ja/Nein-Fragen**
- **Ins Wort fallen (allerdings bei Redeschwall erforderlich!)**

- Die *Abschlußphase* dient der Bewertung des Gesprächsverlaufs durch den Interviewten. Hier werden gegebenenfalls auch Konsequenzen aus dem Interview gezogen, und es wird besprochen, wie es weitergehen soll.
- In der *Nachphase* kehren die Interviewpartner zur Alltagskommunikation zurück. Oft werden jetzt (bei abgeschaltetem Bandgerät) noch wichtige Bemerkungen zum Interview gemacht. Schließlich wird der Kontakt beendet. Die Nachphase sollte zusätzlich genutzt werden, um ein Formblatt mit den erforderlichen demographischen Daten des Interviewten zu auszufüllen und dabei noch fehlende Daten zu ergänzen (je nach Fragestellung: Angaben zu Geschlecht, Alter, Schulabschluß, Beruf und Lebenssituation).
- Im Gegensatz zu den meisten Alltagsgesprächen erfordert das Interview zusätzlich eine *Nachbereitungsphase*. Der erste Schritt ist das Anfertigen eines *Kontextprotokolls* nach Abschluß des Interviews. Im Kontextprotokoll werden das Zustandekommen des Interviews, Ort, Zeit, Situation und Verlauf beschrieben, aber auch alle wichtig erscheinenden Eindrücke, Gefühle zum Befragten, zum Gespräch, zur Situation, zu Gesprächsumständen, zur eigenen Person (auch eigene Schwierigkeiten, Peinlichkeiten, Ängste, Ausweichen etc.). Weitere Schritte der Nachbereitung sind die Supervision und Auswertung des Interviews.

Abschließend sei auf Störungen im Interview kurz eingegangen, die ihre Ursachen in typischen Fehlern und/oder Krisen im Interview haben:

Typische Interviewfehler:

- **unklare Zielvorgaben – Arbeitsbündnis**
- **unklare Rolle des Interviewers**
- **unzureichende Gestaltung der Situation**
- **Ungleichgewicht von Nähe/Distanz**
- **"laufen lassen"**
- **"Leitfadenbürokratie"**
- **Mehrfachfragen**
- **Suggestivfragen**
- **Fachjargon**
- **ins Wort fallen**
- **Themenwechsel (bei heiklen Themen)**
- **Konfluenz - Zustimmungsbedürfnis**
- **Einlassen auf Machtkampf**
- **emotionaler "Kontrollverlust"**
- **Abwertung des Interviewten**

Krisen im Interview:

- **Kampf um die Rollenverteilung**
- **Kampf ums Thema**
- **"Mauern"**
- **Gegenfragen**
- **Schweigen**
- **Redeschwall**
- **Aggressionen**
- **Vertrauensverlust/Kränkung**
- **Pseudointerview**
- **massive Wertediskrepanz**
- **Störung durch Dritte**
- **technische Pannen**

Es ist wichtig, sich klarzumachen, daß „Fehler“ und Krisen beim Durchführen von Interviews oft unvermeidlich sind und den Wert eines Interviews nicht unbedingt beeinträchtigen müssen. Oft erweisen sich Fehler oder Krisen sogar als diagnostisch besonders aufschlußreich. Ebenso wie in der Themenzentrierten Interaktion (s. Vorlesung *Diagnostik sozialer Systeme*) gilt für die Interviewführung die Regel *Störungen haben Vorrang*. Der Interviewer sollte deshalb nach Möglichkeiten suchen, die eingetretene Störung zu „reparieren“, indem er sie zum Thema der Kommunikation macht (Metakommunikation!). Bei – gewöhnlich unbeabsichtigten – Kränkungen oder Verletzungen des Interviewten ist der *korrektive Austausch* (in Form einer *Rechtfertigung* oder *Entschuldigung*) wichtiger Bestandteil der Metakommunikation.

6. Darstellungsschemata: Das Beispiel Narration

Bei der Erörterung von Alltagsgesprächen (6. Vorlesung) waren wir auf unterschiedliche Gesprächsformen oder -schemata gestoßen: Kontaktgespräch, Klärungsgespräch etc. Aus der Kognitiven Psychologie ist bekannt, daß unterschiedliche Erfahrungstypen (z.B. eine *persönliche Krise durchleben* oder ein *Lehrbuch durcharbeiten*) in unterschiedlicher Weise im Gedächtnis repräsentiert werden auch zu unterschiedlichen sprachlichen Darstellungen führen. Wir sprechen deshalb von unterschiedlichen *Darstellungsschemata* (-formen), die zum einen durch den Erfahrungstyp bestimmt werden, zum anderen aber auch durch das kommunikative Ziel der

Darstellung (ein und die selbe biographische Erfahrung kann je nach sozialer Situation und Ziel als nüchterner Bericht oder persönlich gefärbte Erzählung sprachlich dargestellt werden).

Grundlegende, für das psychologische Interview bedeutsame Darstellungsschemata sind:

- freie Assoziation
- Metapher, bildhafte und symbolische Darstellung
- Begriffsklärung, -definition
- Argumentation
- Evaluation (Wertung)
- Zustands-/Situationsbeschreibung
- Verlaufsbeschreibung
- Bericht
- Narration (Erzählung im engen Wortsinn).

Jedes dieser Schemata eignet sich zur Darstellung eines anderen Erfahrungs- oder Wissenstyp bzw. unterschiedlicher Aspekte des Erlebens (z.B. Begriffsdefinition versus bildhafte Darstellung, Bericht versus Erzählung). Bei der Planung und Durchführung von Interviews ist es wichtig, dem Interviewten die der Fragestellung angemessenste Darstellungsform nahezu legen, was (1) durch die Anweisungen im Interviewrahmen und (2) durch die Formulierung der Fragen im Interview erreicht wird (z.B. *Kannst du erklären, was du unter Freundschaft verstehst?* versus *Welches Bild fällt dir zu Freundschaft ein?*)

Erzählschema der Narration

Ein für das Interview besonders ergiebiges Darstellungsschema ist der *Erzählung (Narration) selbsterlebter Erfahrungen*. Nach *Habermas* (1981, Bd. 2, S. 206) haben Erzählungen schon in der Alltagskommunikation eine lebenswichtige psychologische Bedeutung: In und durch Erzählungen verleihen Individuen, Gruppen und sogar Nationen den ihnen widerfahrenden Geschehnissen Sinn und versichern sich damit ihrer Identität. Erzählungen sind damit Akte der Sinngebung bzw. Sinnfindung. Auch aus kognitionspsychologischer Sicht kommt Erzählungen eine besondere Bedeutung zu, weil sie als Basisstrukturen der Repräsentation von biographischen Erfahrungen gelten, wobei die emotionale Erlebnisbeteiligung von besonderer Bedeutung ist (*Wiedemann* 1986). Durch welche Besonderheiten sind Erzählungen diagnostisch so ergiebig? Es handelt sich um komplexe Sprechhandlungen, die gegenüber einfachen Äußerungen im Gespräch einen *doppelten Situationsbezug* aufweisen:

- Sie sind eingebettet in das Hier und Jetzt der Situation, in der erzählt wird (*Erzählsituation*) und erhalten von daher ihre kommunikative Funktion.
- Sie beziehen sich auf das Damals und Dort der Situation, über die erzählt wird (*erzählte Situation*) und überschreiten von daher Thema, Ort, Zeit, soziale Beziehungen und Rahmenbedingungen der Erzählsituation.

Wegen des Überschreitens der Erzählsituation kann der Erzähler nicht davon ausgehen, daß der Hörer die Situation schon kennt. Er ist vielmehr genötigt, die erzählte Situation – soweit es für das Verständnis des Handlungsablaufs erforderlich ist – ausdrücklich zu beschreiben. In dieser Erzählverpflichtung liegt zugleich die sozialwissenschaftliche bzw. diagnostische Fruchtbarkeit der Analyse von Erzählungen, denn sie “zwingt“ den Erzähler, seine Sichtweise des Damals und Dort (die erzählte Geschichte) explizit darzustellen.

Daß nicht nur literarische Erzählungen eine kunstvolle Form besitzen, haben die soziolinguistischen Untersuchungen von *William Labov* (1978) in den Slums von Harlem gezeigt. Labov ließ schwarze und puertoricanische Jugendliche von ihren Erlebnissen berichten (z.B. mit dem Erzählstoß: "Hattest du schon einmal eine Schlägerei mit einem Typ, der stärker war als du?"). Er stellte fest, daß die gesammelten Stegreiferzählungen mehr oder weniger einem idealtypischen

Darstellungsschema folgten, das auch in anderen sozialen Schichten und Sprachgemeinschaften nachgewiesen werden konnte. Dieses *Erzählschema* zeichnet sich unter anderem durch die Abfolge typischer Erzählphasen aus.

ERZÄHLPHASE	FUNKTION
• Abstrakt	Ankündigung: <i>Worum handelt es sich?</i>
• Orientierung	Situationsbeschreibung: <i>Wer, wann, wo, weshalb?</i>
• Komplikation	Ereignisdarstellung: <i>Was passierte dann?</i>
• Resultat	Auflösung: <i>Wie ging es aus?</i>
• Evaluation (implizit in allen Phasen!)	Bewertung: <i>Was soll das Ganze?</i>
• Schluß (Koda)	Rückführung: <i>Das war's!</i>

Durch die *Ankündigung* bereitet der Erzähler nicht nur den oder die Zuhörer auf seine Geschichte vor, sondern er sichert sich auch für die Dauer der Erzählung das Rederecht, d.h. Erzähler und Zuhörer stellen sich auf eine asymmetrische Rollenverteilung ein (s. dazu unter 5. Beziehungsdefinition). Die *Orientierung* dient dazu, den oder die Zuhörer mit den Gegebenheiten der Geschichte aus Sicht des Erzählers vertraut zu machen. Im Zentrum der Erzählung steht die Handlungskomplikation (nur was "aus dem Rahmen fällt", ist erzählenswert!). Die *Auflösung* ist nicht zwingend: Wenn z.B. ein Ratsuchender in einem *Beratungsgespräch* seine Geschichte erzählt, wird er zum Schluß an Stelle einer eigenen Auflösung den Zuhörer aufgefordert, eine Auflösung zu liefern. Die *Bewertung* ("Was soll das Ganze?") bildet nicht regelmäßig eine abgrenzbare Erzählphase, sondern kann auch aus bewertenden Einzelkommentaren in den verschiedenen Phasen bestehen oder auch implizit vermittelt werden. Der *Schluß* zeigt die Rückkehr zum symmetrischen Gespräch an.

Beispiel einer Alltagserzählung (zitiert nach Legewie 1987):

Das folgende Beispiel einer (spontanen, d.h. nicht ausdrücklich durch den Interviewer angestoßenen) Narration entstammt einem Interview mit einer alten Frau an ihrem 90. Geburtstag. Vorausgegangen war ein Gespräch über den bevorstehenden Abriß des Hauses, in dem die 90jährige seit nunmehr 60 Jahren in einer Einzimmerwohnung gelebt hatte.

- Wie alt wollen Sie denn werden?

- Von mir aus ... kann schon jetzt ableben. 90 Jahre ist schon allerhand.

- Und dann sind Sie nicht traurig, wenn ... wenn der Tod kommt?

- Nein. Da hat man 'n Alter. Denn sterb ich. Sie werden lachen, ich wollt' mir schon mal's Leben nehmen. Und das soll ich nicht tun. Wissen Sie, wie das war? Ich hab mir besorgt 60 Tabletten und will die abends spät einrühr'n, zum Trinken, was. Da klopft es ... Und ich denk mir nichts dabei, und ich geh da hin und mach auf, da ist das der Herr gewesen, der mal hier bei uns im Haus gewohnt hat. Ein Herr! Abends so spät! Der kommt denn immer so spät. Und ich wollt' ihn nicht reinlassen, und da hat er gesagt: "Weg" und ist hier reingegangen; da sagt er "Was soll das sein?" Ich sag "Hab Durst, will trinken". "Ach Quatsch", sagt er, "wissen Se was das sind, das sind doch Tabletten! Was wollen Sie denn machen?" Da sag ich: "Ich will nicht mehr leben, bin alt genug." Und der hat mir alles weggenommen. Die Tabletten, alles hat er mir weggenommen.

- Und warum wollten Sie sich denn da das Leben nehmen? Waren Sie so traurig?

- Ja ... Weil ich nicht gewußt habe, wo ich hin soll, wo ich mit die Klamotten hin soll, und wo ich mit

allem hin soll. Hab ich mir gedacht: "Denn weißte von nischt. Weg!" Und das hab ich mir im Kopf gesetzt und wollte es tun. Und der Herrgott hat mir einen hergeschickt, der muß' mir das klauen. Also sollte ich leben – da glaube ich daran. Hab ich gesagt: "Laß es drauf ankommen, wie's kommt, wird's kommen." Hab wieder gleicht den Mut gehabt.

In Alltagsgesprächen wie Interviews können Erzählungen spontan auftreten oder durch Nachfragen bzw. Erzählanstöße provoziert werden. In verschiedenen Interviewformen (*biographisches, narratives, problemzentriertes und episodisches Interview*, s. 10. Vorlesung) werden Erzählungen selbsterlebter Erfahrungen durch gezielte Erzählanstöße bewußt angeregt.

7. Beziehungsdefinition und Rollen im Interview

Wie wir sahen, sind Beziehungsdefinition und Rollen im Gespräch und damit auch im Interview zum einen von Vorannahmen und Erwartungen der Teilnehmer bestimmt, zum anderen entwickelt sich die Beziehungsdefinition "Zug um Zug" im Gesprächsverlauf und kann durch "strategische Züge" aber auch durch "Krisen" oft massiv verändert werden.

Wie wir sahen (6. Vorlesung) bezieht sich der soziologische Rollenbegriff auf soziale Normen in Form von kohärenten Mustern von Rechten und Pflichten, die die Rollenträger wechselseitig voneinander erwarten. Die Rollen des Psychologen/Klienten in der Diagnostik und des Interviewer/Interviewten beim Forschungsinterview sind weniger eindeutig definiert als etwa die Arzt/Patient-Rollen, sie sind jedoch wie die Arzt/Patient-Rollen asymmetrisch. Interviewer/Diagnostiker haben das Recht, das Gespräch zu strukturieren, auch "indiskrete" Fragen zu stellen (im Rahmen der Interviewziele entsprechend dem Arbeitsbündnis), sie sind verpflichtet zu einer professionellen "Distanziertheit" ("sachliche" Haltung, Wertschätzung, keine Vorteilsnahme) etc. Interviewte/Klienten sind verpflichtet zu Kooperation (Arbeitsbündnis) und zur Achtung der professionellen "Distanziertheit" (der Interviewte kann z.B. aus einem Interview über sehr persönliche Themen kein Anrecht auf Freundschaft ableiten).

Normative Rollen im psychologischen Interview

Interviewer/in (Expertenrolle):

- **Professionelle Kompetenz**
- **Professionelle Distanz**
- **Einhalten der Spielregeln (Arbeitsbündnis)**
- **Wertschätzung**
- **Empathie**
- **Kein Eigeninteresse**

Interviewte(r) (Klienten- oder Informantenrolle):

- **Kooperationsbereitschaft (Arbeitsbündnis)**
- **Erfüllung der Geltungsansprüche**
- **Introspektionsbereitschaft**
- **Achtung der professionellen Distanz**

Die sozialen Rollenerwartungen werden jedoch von den Interaktionspartnern niemals starr und einheitlich eingehalten. Nach Auffassung des *Symbolischen Interaktionismus* ist die wechselseitige Rollendefinition vielmehr ein Prozeß, der sich im Laufe der Interaktion aufgrund von (a) den normativen Rollenerwartungen, (b) den persönlichen Identitäten und Bedürfnissen der Interaktionsteilnehmer und (c) der Geschichte der Interaktion (Vorgeschichte und Verlauf des Interviews) entwickeln und verändern. Hierbei kommen auch Aspekte von Rollenambiguität,

-konflikt und -distanz ins Spiel. Die Situation wird weiter kompliziert durch unbewußte Rollenzuschreibungen, die als Übertragungs- und Gegenübertragungsphänomene interpretiert werden können. Die solchermaßen beschreibbaren Rollen sind den Interaktionspartnern beim kommunikativen Handeln gewöhnlich zwar nicht bewußt, können aber teilweise – besonders bei Störungen bzw. Krisen – ins Bewußtsein gehoben und reflektiert werden.

Daneben sind jedoch häufig Rollenerwartungen wirksam, die (a) der sozialen Situation nicht angemessen sind und (b) unbewußt ablaufen. Hier handelt es sich um Übertragungs-/Gegenübertragungs-Verschrankungen im Sinne der psychoanalytischen Übertragungstheorie bzw. um unterschiedliche Kommunikationsstile wie sie z.B. von Schulz von Thun (1989) beschrieben wurden. Im Interview sind die unbewußten Rollenzuweisungen bzw. Übertragung-/Gegenübertragungsphänomene von besonderer Bedeutung für die Analyse von Verzerrungen der Kommunikation.

Beckmann (1976) analysiert typische Patientenrollen (Rolle des ängstlich Abhängigen, Organkranken, Unmündigen, Übergesunden, Arztmeidenden) und Arztrollen (Rolle des Überidentifizierten, Organmediziners, Sachlichen, Helfenden, Ambivalenten), die zu jeweils charakteristischen Verzerrungen der Arzt/Patient-Beziehung führen. Eine (psychoanalytische) Beschreibung von typischen Klientenrollen im diagnostischen Interview stammt von Adler/Hemmeler (1986): symbiotischer, primitiv-magischer, grandios-narzißtischer, aktiv-aggressiver, querulatorisch-paranoider, hysterischer, ängstlich-gehemmter, selbstquälerisch-schwernehmerischer, schizoider Persönlichkeits- und Kommunikationsstile. Bei aller Kritik (Fehlen der "anderen Seite" (Diagnostiker), starre Persönlichkeitsklassifikation), wird hier deutlich, wie die Beziehungsdynamik im Interview auch diagnostisch genutzt werden kann (Beziehungsdiagnostik).

Idiosynkratische Rollen/Kommunikationsstile im Interview:

Interviewer(in):

- **Sachlich-distanzierter Experte**
- **“Kumpel“ (sich anbietend)**
- **“Therapeut“**
- **“Lehrer“**
- **ambivalent – unsicher**

Interviewte(r):

- **unsicher-abhängiges “Kind“**
- **überangepaßter “braver Erwachsener“**
- **“Lehrer“- oder “Eltern“-Rolle (bes. bei unsicherem Interviewer)**
- **dramatisierend**
- **rivalisierend**
- **mißtrauisch**
- **aggressiv**

Wichtig ist, daß es hier zunächst nicht um unterstellte Persönlichkeitseigenschaften des Interviewten geht, sondern um das interaktive Zusammenspiel zwischen Interviewer und Interviewtem. Der Interviewer sollte grundsätzlich seine eigene Gegenübertragung reflektieren und in Rechnung stellen, wenn er den Kommunikationsstil des Interviewten analysiert! In klinisch-diagnostischen Interviews (s. 9. Vorlesung) ist allerdings die Beurteilung überdauernder Kommunikationsmuster ein wichtiger Teil der Persönlichkeitsdiagnostik (z.B. die Beziehungssache in der OPD-Diagnostik).

7. Anregungen für die Diskussion

- Diskutieren Sie Gemeinsamkeiten und Unterscheide zwischen Alltagsgespräch und Interview!
- Welche strukturellen Voraussetzungen müssen für eine hinreichende Verständigungsbereitschaft erfüllt sein?
- Woher stammt der Begriff des Arbeitsbündnisses und was versteht man darunter im Zusammenhang mit Interviews?
- Skizzieren Sie die Gesprächsphasen eines Interviews und erläutern Sie die phasenspezifischen Aufgaben der Interviewführung.
- Welche häufigen Interviewfehler sollte man bei der Interviewführung vermeiden?
- Erläutern Sie die wichtigsten Interviewkrisen und mögliche Gesprächsstrategien zu ihrer Bewältigung.
- Diskutieren Sie die Bedeutung normativer und nicht-normativer Rollen im Interview!

8. Literatur

Beckmann, D.:

Arzt-Patient-Beziehung. In: M. Kerekjarto (Hrsg.): Medizinische Psychologie. Berlin: Springer (1976)

Labov, W.:

Der Niederschlag von Erfahrungen in der Syntax von Erzählungen. In *Labov, W.:* Sprache im sozialen Kontext. Bd.2. Skriptor: Königstein (1978)

Legewie, H.:

Interpretation und Validierung biographischer Interviews. In: G. Jüttemann und H. Thomae (Hrsg.): Biographie und Psychologie. Berlin: Springer (1987)

Wiedemann, P.:

Erzählte Wirklichkeit. Zur Theorie und Auswertung narrativer Interviews. Psychologie Verlags Union: Weinheim (1986)