Offene Hochschule MAINCAREER

FRANKFURT UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Qualitätsprinzipien in der (Expert_innen-)Interviewführung und Gruppendiskussion qualitativer Sozialforschung

Leitfaden

Qualitätssicherung

19.08.2015

Jens M. Schneider

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung

AUFSTIEG DURCH BILDUNG
OFFENE HOCHSCHULEN

Inhaltsverzeichnis

1 Welche Grundregeln sollte ich bei der Führung von Interviews beachten? 3

1.1 Zuhören 3

1.2 Flexibel fragen 4

1.3 Nicht Verstandenes klären 4

1.4 Details erfragen 4

1.5 Kompetenz zeigen 5

1.6 Bewertungen vermeiden 5

2 Wie stelle ich mich auf welchen Interviewtentypus ein? 5

3 Wie gestalte ich Einstieg und Ausstieg des Interviews? 7

3.1 Zentrale Elemente der Einstiegsphase 7

3.2 Das Ende des Interviews 8

4 Wie setze ich gezielt Sprechanreize? 8

5 Was halte ich nach dem Interview noch fest? 10

6 Gruppeninterviews 10

Interviews sind komplexe soziale Interaktionssituationen, in denen nicht nur formale Verhaltensregeln, sondern auch besondere methodische Prinzipien zu beachten sind. Diese können als Qualitätskriterien für die Interviewführung angesehen werden. Nur so kann den methodologischen und elementaren Ansprüchen an ein Interview Rechnung getragen werden. Eine methodische Kontrolle ist gerade aufgrund der Probleme des Fremdverstehens als auch der Indexikalität von Bedeutung (vgl. Bogner/Littig/Menz 2014: 49; Kruse 2015: 259f.; Gläser/Laudel 2009: 172).

1 Welche Grundregeln sollte ich bei der Führung von Interviews beachten?

Eine allgemeine Regel der Interviewführung geht auf Seidmann (1991: 31) zurück und besagt, dass man sich und den_die Interviewte_n respektieren soll. Es geht also auch immer um die Frage, was gegenüber sich selbst und dem_der Interviewten fair ist. Die Beziehung im Interview vollzieht sich zum einen in persönlichen Kontakten vorher, zum anderen in der Anfangsphase des Interviews. Hier werden unterbewusst/bewusst die Erwartungen an das Gegenüber formuliert. Gleichzeitig präsentiert man sich als Wissenschaftler_in mit Fachwissen und Professionalität. Es ist in diesem Kontext wichtig, dass der_die Interviewer_in als Forscher_in wahrgenommen wird und sich als Person präsentiert, die ein professionelles Anliegen hat. Dabei sollte die „Natürlichkeit“ des Gesprächs jedoch bewahrt bleiben. Dies ist letztlich noch wichtiger, als das inhaltliche Ziel des Interviews (vgl. Gläser/Laudel 2009: 172).

Neben diesem allgemeinen Grundsatz sind weitere spezielle, hier ausgewählte Richtlinien (vgl. ebd. 173ff.) zu beachten:

1.1 Zuhören

Aktives Zuhören im Interview ist die tragende Säule und kann durchaus anstrengend sein. Es beinhaltet die Konzentration auf die Ausführungen der in-

terviewten Person. Ferner auch das Verstehengeben, dass er oder sie verstanden wird, z. B. durch paraverbale Bestärkungen („Ja“, „hmm“ etc.).

Darüber hinaus auch die kontinuierliche Einschätzung, welche Informationen noch fehlen. Unterbrechungen sind zu vermeiden und Pausen bewusst einzusetzen, da diese zum Nachdenken anregen können.

1.2 Flexibel fragen

Das sture Abklopfen der Leitfragen ist nicht sinnig, da eine eher flexible und an den Leitfragen orientierte Haltung, welche auch andere, situationsorientiere Fragen erlaubt, mehr gewünschte Informationen hervorbringt. Das Interview verläuft so auch „natürlicher“. Die interviewte Person wird hier auch mehr gewertschätzt und fühlt sich nicht überrumpelt, wenn ein neues Thema ohne Vorwarnung eingebracht wird. Das heißt nicht, dass der oder die Interviewte den Verlauf vorgibt. Es bedeutet stattdessen, dass die Anknüpfungspunkte der interviewten Person unter Beachtung der Leitfragen berücksichtigt werden.

1.3 Nicht Verstandenes klären

Sofern Ausführungen nicht verstanden wurden, ist es wichtig, Nachfragen zu stellen. Dabei ist ratsam geschlossene Ja/Nein-Fragen zu stellen, wie z. B. „Habe ich Sie richtig verstanden, dass…“. Verständnisfragen sollten dosiert verwendet werden, da eine zu hohe Frequenz den Eindruck von Misstrauen oder gar Bevormundung vermitteln kann.

1.4 Details erfragen

Gerade Interviewpartner_innen mit hohem Bildungsstatus neigen zu Metaformulierungen und stark verallgemeinerten Aussagen. Eigentlich gesuchte Fakten oder Bewertungen kön-nen hier schwerer generiert werden. „Hervorlockungsstrategien“ sind hier:

- Teile der Antwort wiederholen und um Präzisierung bitten

- Nach Beispielen fragen
- Informiertheit zeigen, da Interviewpartner_innen eher detailgetreu sind, wenn sie das Gefühl haben, dass der_die Interviewer_in mit dem Thema vertraut istIndirekte Provokationen durch Ansichten Dritter

1.5 Kompetenz zeigen

Der_die Interviewte muss das Gefühl haben, dass es sich lohnt, Informationen weiter zu geben und das seine bzw. ihre Antworten verstanden werden. Ein hohes Verständnis des Gegenstandes erfordert bei dem_der Interviewer_in einen kontrollierten Umgang mit dem eigenen Wissen, weil sich das Gegenüber durch zu viel Wissen durchaus kontrolliert fühlen kann. Die Bereitschaft Informationen abzugeben, wird dadurch ebenfalls vermindert.

1.6 Bewertungen vermeiden

Es ist darauf zu achten, dass der_die Interviewpartner_in zum Reden motiviert wird, aber nicht im Sinne einer Bewertung des Gesagten. Diese kann Anpassungs- und Widerspruchsverhalten evozieren. Ergo sind negative oder positive Wertungen zu vermeiden.

2 Wie stelle ich mich auf welchen Interviewtentypus ein?

Grundsätzlich kann man die Interviewpartner_innen in verschiedene Typen differenzieren. Man unterscheidet dabei Misstrauische, Kritiker_innen, Schweiger_innen, Plauderer_innen, Rückversicherer_innen, Beichtkinder, Eliten und Kinder. Die nachstehende Tabelle zeigt auf, wie man sich hinsichtlich des entsprechenden Typs angemessen verhält. Kinder sind ausgenommen, da hier eine besondere methodische Vorbereitung erforderlich ist.

Typus und Indikatoren	**Interventionsstrategien im Interview durch den/die Interviewer_in**
Misstrauische (Stellen viele Fragen zu den Daten und Ihrer Verwendung, Hinterfragen das Erkenntnisinteresse, Verweigerung der Aufzeichnung der Daten)	Betonung des Forschungskontexts im besonderen Maße, explizite Erläuterung des Forschungsziels, Deutliche Hinweise auf Schutz der Daten
Kritiker_innen (Kritisieren das Interview oder einzelne Fragen, die Interviewführung etc.)	Stört die Kritik erheblich auf die Metaebene der Interviewführung gehen, Diskussionsmöglichkeit nach dem Interview anbieten
Schweiger_innen (Redet wenig, teilweise nur einsilbig)	Gute Anregungen schaffen, wie z. B. offene Fragen stellen (*Wie, Warum, Weshalb, Wodurch* als Fragebeginn), gezielter Umgang mit Pausen
Plauderer_innen (Reden unentwegt, unterbrechen den/die Interviewer_in sogar bei Nachfragen)	Sprechpausen erkennen, Nachfragen stellen, Einstellen und geringe Anwendung von Nonverbalen Rückkoppelungen (z. B. *„Ja“, „Hmm“)*
Rückversicherer_innen (Stellen dem_der Interviewer_in häufig Rückfragen u. a. zu der Meinung des_der Interviewer_in)	Interviewpartner_in auf das Ende des Interviews verweisen und ein Gespräch anbieten
Beichtkinder (Nutzen das Interview in einer Art therapeutischen Funktion, um sich auszusprechen)	„Distanziertes Mitgefühl“ zeigen, angemessenen Raum geben

Eliten (Künstler_innen, Wissenschaftler _innen, Personen in leitenden Funktionen, Politiker_innen etc., haben eine besondere Verhaltens-weise bei Interviews ausgebildet, da sie ggf. häufiger interviewt werden, kennen sich vielleicht mit Interview-führung aus)	Sozialwissenschaftlichen Kontext hervorheben, Kompetenz des Gegenübers am Anfang besonders hervorheben, Expert_innenstatus des_der Interviewten explizit benennen, Relevanz des Interviews deutlich machen

Tabelle 1: Typen und Interventionsstrategien im Interview (angelehnt an Gläser/Laudel 2009: 178ff.)

3 Wie gestalte ich Einstieg und Ausstieg des Interviews?

Einstieg und auch Ausstieg in ein Interview bedürfen besonderer Hinweise. Während die Anfangsphase für die Etablierung einer bestimmten vertrauensvollen Interviewbeziehung und Rezeption basal ist, ist ebenso ein formeller Abschluss sowie ein kurzer informeller Gesprächsteil nach dem Interview von Bedeutung (vgl. Bogner/Littig/Menz 2014: 59).

3.1 Zentrale Elemente der Einstiegsphase

- Dank für die Gesprächsbereitschaft
- Kurze Vorstellung des_der Interviewer_in (Richtige Inszenierung!)
- Institutioneller Kontext (Uni, Institut, Projekt etc.)
- Erklärung des Hintergrundes und des Forschungsziels
- Interviewrahmen (Dauer, Nachfrage zum tatsächlichen Zeitrahmen der Interviewten Person
- Erläuterung des Ablaufs und Benennung „gewünschter“ Antwortformen
- Information über die Aufzeichnung und den Datenschutz (vgl. ebd. 59f.)

Die Einstiegssituation sollte bereits einen „natürlichen Charakter“ aufweisen, also sollten die Einstiegsinformationen verinnerlicht vorgetragen werden und nicht vom Blatt abgelesen (vgl. Kruse 2015: 271). Besondere Relevanz hat

ferner die Einstiegsfrage, welche leicht und positiv, also eher zustimmend zu beantworten ist. Die Einstiegsfrage sollte je nach interviewter Person angemessen schwer sein und möglichst nicht konfrontativ (vgl. Bogner/Littig/Menz 2014: 60f.).

3.2 Das Ende des Interviews

In der Regel beendet der_die Interviewer_in das Interview mit einem kurzen Dank und erläutert das weitere Vorgehen. Ferner wird darauf aufmerksam gemacht, dass die Daten nach Verwertung transparent gemacht werden und einsehbar sind. Außerdem ist es wichtig, nachzufragen, ob etwas vergessen wurde bzw. noch Ergänzungen aufgenommen werden sollen. In machen Interviews kann es relevant sein, zu reflektieren, wie das Interview erlebt wurde respektive, wie sich der_die Interviewte dabei gefühlt hat. Mögliche Formulieren sind je nach Situation u.a.: *„Jetzt haben wir einiges besprochen. Gibt es noch etwas von Ihnen, was Sie gerne loswerden möchten, was Ihnen wichtig ist oder nicht angesprochen wurde?“* oder *„Wie haben Sie das Interview erlebt?“* (vgl. ebd. 60; Kruse 2015: 273).

4 Wie setze ich gezielt Sprechanreize?

Je nachdem, wie Fragen formuliert sind, werden unterschiedliche Antworten evoziert. Deshalb ist es wichtig, an der richtigen Stelle, die richtige Frage zu finden. Diese sind immer an den interessierenden Wissensbestand sowie an die Interaktionskonstellation gebunden. Anreize sind:

Erzählgenerierende Fragen	Fragen, die auf Darstellungen von Ereignissen, Erlebtem etc. abzielen und weniger auf Bewertungen oder Einstellungen. Z. B.: *„Ihr Betrieb hat in den letzten zwei Jahren einen langen Reorganisationsprozess durchgemacht. Könnten Sie vielleicht einfach mal schildern, wie dieser Prozess abgelaufen ist? Wie sah das aus? Was ist*

	da passiert?“ *Sie sind Leiterin der Abteilung Jugendhilfe bei der Gemeinde. Könnten Sie mir erzählen, wir Ihr beruflicher Werdegang aussieht? Welche Stationen haben Sie durchlaufen, bis Sie in diese Position gelangt sind?“*
Stellungnahmen und Bewertungsfragen	Fragen, die auf normative Bewertungen oder fachliche Einschätzungen abzielen, beispielsweise: *„Wenn Sie zurück denken: Was war in Ihrer Lehrpraxis ein besonders gelungenes Seminar? Warum? Könnten Sie den Seminarverlauf näher beschreiben?“* *„Was heißt für Sie eigentlich Behinderung? Was verstehen Sie darunter?“*
Sondierungen	Fragen, die dazu anregen, Details zu nennen: Verständnisfragen Begründungsaufforderungen Zurückspiegelungen Konfrontationsfragen
Faktenfragen	Fragen, die konkrete Daten, Zahlen etc. abfragen
Thematische Steuerung	Anknüpfungsfragen oder Wiederaufnahmen von bereits gesagtem, um einen neuen thematischen Block einzuleiten. Ferner auch erzählgenerierende Fragen, um in ein neues Thema einzusteigen. „Sprünge“ zu einem neuen Thema sind dosiert einsetzbar und funktionieren kontextabhängig (z. B. mit Ankündigung oder Verweis auf Zeitrahmen)

Tabelle 2: Sprechanreize (angelehnt an Bogner/Littig/Menz 2014: 62)

5 Was halte ich nach dem Interview noch fest?

Es ist sinnvoll neben dem eigentlichen Interview auch ein paar wichtige (Meta-)Aspekte in einem Postskript festzuhalten. Dieses beinhaltet nach Kruse (2015: 278):

1. Gesprächsatmosphäre (Ort, Stimmung)
2. Befindlichkeit (Interviewer_in/Interviewte_r)
3. Rapport (Beziehung zwischen den Interviewpartner_innen)
4. Gesprächsverlauf (Dynamik des Interviews)
5. Interkation (besondere Interaktionsphänomene)
6. Besonderheiten (was fiel noch auf?)
7. Auffallende Themen (berührte oder ausgelassene Themen)
8. Störungen

6 Gruppeninterviews

Interviews in Gruppen oder Gruppendiskussionen respektive Fokusgruppen sind keine Interviewform, sondern eine eigenständige Erhebungsmethode. Während bei Interviews das Interesse eher textorientiert ist, geht es im Gruppendiskussionsverfahren mehr um das interaktionsorientierte Sinnverstehen (vgl. Kruse 2014: 191). Mit Fokusgruppen können Einzelmeinungen validiert oder Gruppenmeinungen erhoben werden, die vom Individuum abgekoppelt sind. Es können vorhandene oder in der Diskussion entstehende Meinungen können eruiert werden (vgl. Vogl 2015: 581). „Gegenstand von Gruppendiskussion sind kollektive Orientierungen und Wissensbestände. Diese entstehen nicht erst im Diskurs, sondern werden durch diesen repräsentiert. Der Zugang zu Ihnen ermöglicht die Analyse selbstläufiger Passagen in Gruppendiskussionen.“ (Przyborski/Wahlrab-Sahr 2010: 106)

Vorteile von Gruppendiskussionen sind, dass tieferliegende Einstellungen und besser reflektierte Meinungen erhoben werden können. Die Meinung zeichnet sich durch die Auseinandersetzung mit anderen deutlicher ab. Ebenso liegt ein ökonomischer Vorteil vor, da mehrere Personen auf einmal befragt werden.

Dagegen stehen Nachteile, wie die optionale Herbeiführung extremer Gruppenmeinungen, eine ggf. hohe Schweigerquote sowie das häufige Phänomen der sozialen Erwünschtheit (vgl. Vogl 2015: 582f.)

Der Leitfaden wird in der Regel allgemein gehalten und hält eine Liste mit offenen Fragen bereit, welche (wie auch im Expert_inneninterview) flexibel gehandhabt wird. Wichtig ist die Berücksichtigung der Gruppendynamik. Da in der Anfangs- bzw. Orientierungsphase häufig die Tendenz zur Konformität auftritt, sollten für den Einstieg möglichst provokative Aussagen bzw. Einstiegsfragen eingesetzt werden (vgl. ebd. 583f.)

Was muss ich bei der Moderation einer Fokusgruppe beachten?

Der_die Moderator_in ist die „zentrale Figur“ in der Gruppendiskussion. Gelingen der Diskussion und Güte der Ergebnisse sind von dem_der Moderator_in abhängig. Eine gute Sach- und Gegenstandskompetenz sollte deshalb vorhanden sein, um die Diskussion zu lenken. Ferner ist er oder sie für eine vertrauens- und verständnisvolle Gruppenatmosphäre verantwortlich (vgl. ebd. 585). Nach Przyborski/Wahlrab-Sahr (2010: 112) sind folgende Allgemeine Prinzipien bei der Leitung von Fokusgruppen (kontextbedingt) zu beachten:

1. Interventionen, wie Fragen oder das Blickverhalten, richten sich immer an die gesamte Gruppe
2. Weitgehende Zurückhaltung des Interviews und Verzicht auf Teilnehmer_innenrolle
3. Themeninitiierungen und Fragen sollten so formuliert sein, dass sie Erzählungen und Beschreibungen evozieren.
4. Demonstrative Vagheit: Vorsichtige Frageformulierungen explizieren, dass man dem zu erforschenden Phänomen in einer Fremdheitsrelation gegenüber steht.

Darüber hinaus sind bestimmte Moderationstechniken anzuwenden respektive mögliche Stolperfallen zu beachten (Vogl 2015: 585):

Optionale Moderationstechniken

- Rückkoppelndes Widerspiegeln/Paraphrasieren und aktives Zuhören
- Entschleunigung, um Details sichtbar zu machen
- Projektive Techniken, um Emotionen aufzudecken
- Visualisierungen zur Strukturierung und Präzisierung
- Vorsichtige Konfrontation und Provokation zur Vertiefung

Typische Fehler bei der Moderation

- Zu strikte Orientierung am Leitfaden
- Verwicklung in Einzelgespräche
- Fokussierung auf die Gesprächsleitung und zu geringe Orientierung an der Aussage-
- kraft von Beiträgen
- Bemühen um Unsichtbarkeit (man sieht sich als Moderator_in als möglichen Störfaktor und will die Gruppe möglichst wenig beeinflussen)
- Zu geringe Berücksichtigung des Prozesscharakters (Phasen einer Diskussion und
- Gruppendynamik)
- Falsches Zeitmanagement
- Zu schneller Themenwechsel bei Pausen oder schleppender Diskussion sowie
- Suggestives Auftreten

LITERATUR

Bogner, Alexander / Littig, Beate / Menz, Wolfgang (2014): *Interviews mit Experten.* Wiesbaden.

Przyborski, Aglaja / Wahlrab-Sahr, Monika (2010): *Qualitative Sozialforschung.* 3. Auflage, Oldenburg.

Gläser, Jochen / Laudel, Grit (2009): *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse.* 3. Auflage, Wiesbaden.

Kruse, Jan (2015): *Qualitative Interviewforschung*. 2. Auflage, Weinheim.

Seidmann, Irving (1991): *Interviewing as qualitative Research.* New York.

Vogl, Susanne (2015): *Gruppendiskussion.* In: Baur, Nina/ Blasius, Jörg (Hrsg.)(2015): *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden. 581-586.

MainCareer – Offene Hochschule wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert. Im Fokus des Projekts stehen die Entwicklung, Erprobung und Evaluation von Konzepten zur Gestaltung von Bildungsbrücken in das Hochschulsystem. Zielgruppen sind berufserfahrene studieninteressierte der Berufsfelder Informatik, Soziale Arbeit und Pflege.

Kontaktinformationen

Gesamtprojektleitung

Prof. Dr. Michaela Röber
☏ 069 1533-2620
✉ roeberm@maincareer.de

Gesamtprojektkoordination

Dipl.-Päd. Dipl. Soz. Arb. Thorsten Feigl
☏ 069 1533-3967
✉ th.feigl@maincareer.de

Qualitätssicherung

Frankfurt University of Applied Sciences
Jens M. Schneider M.A.
Nibelungenplatz 1
60318 Frankfurt am Main

☏ 069 1533-3962
✉ jeschneider@mc.fra-uas.de

Das diesem Bericht zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 16OH12011 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor/bei der Autorin.

Link zu weiteren Publikationen des Wettbewerbs Offene Hochschule:

http://www.wettbewerb-offene-hochschulen-bmbf.de/publikationen-und-dokumente/aus-den-projekten