

R. Schmitt: Ausbildungsorientierte Auswertung von Beratungsgesprächen (AAB) (Version vom 28.05.2018)

Eine Aufgabe im Praxisbericht besteht darin, eine kleine praktische Forschung ähnlich der qualitativen Hausarbeit im zweiten Semester durchzuführen. Diese kann mit den dort erlernten Methoden realisiert werden. Wenn Sie die Chance haben, ein Beratungsgespräch zu führen oder dabei zu sein, schlage ich die folgende Auswertung vor.

Die folgende Auswertungsmethode übernimmt von der Konversationsanalyse die Idee, dass die Frage, wie gesprochen wird, mindestens so wichtig ist wie die Frage, worüber gesprochen wird (Flick 2009, 181-184). Diese Methode antwortet nur auf eine einzige Forschungsfrage: Wie hat das Beratungsgespräch funktioniert? Sie geht in den folgenden Schritten vor sich:

1. Erstellung des Transkripts eines Gesprächs mit Beratungsanteilen oder einer Erhebung (Anamnese) der Problematik des/der KlientIn.

2. Paraphrasierung des Gesprächs in zwei Ebenen im Hinblick darauf,

- was gesprochen wurde (Zusammenfassung der Inhalte, vgl. Sachaspekt bei Schulz von Thun 1999, 26, und Watzlawick, Beavon, Jackson 1982, S. 53-56)
- wie gesprochen wurde (Zusammenfassung von Beziehungs-, Selbstoffenbarungs- und Appell-Aspekten des Gesprächs, Schulz von Thun 1999, S. 26-30, und Watzlawick et al. 1982, S. 53-56).

Die Paraphrasierung orientiert sich an den jeweiligen Wechsel der Sprechenden und kommentiert jede Äußerungseinheit zunächst einzeln. Sie achtet dabei auch darauf, wie auf die jeweils vorangegangene Äußerung reagiert wurde (sowohl von dem/der BeraterIn auf den/die KlientIn wie umgekehrt). Dabei entsteht ein Text, der einerseits eine Zusammenfassung der Inhalte und andererseits eine Verdeutlichung (Explikation) der Beziehungsebene darstellt.

Diese Auswertung kann in einer Tabelle erfolgen (erste Spalte Interviewtext, zweite Spalte Paraphrasierung der Inhalte, dritte Spalte Paraphrasierung der Beziehungsebene bzw. Reaktion der beiden Sprechenden aufeinander). Es braucht nicht die vierteilige Unterscheidung nach Schulz von Thun zu sein, die zweiteilige Unterscheidung Sach- und Beziehungsaspekt nach Watzlawick et al. reicht! - Vor allem in der letzten Spalte sollte versucht werden, möglichst genau und gründlich die Beziehungsebene beschrieben werden - keinesfalls sollten nur Stichworte geschrieben werden. Es kann sein, dass Äußerungen auf der Inhaltsebene absichtsvoll oder nicht absichtsvoll mehrdeutig sind - dann sollten mögliche Mehrdeutigkeiten beschrieben werden.

3. Zusammenfassung: Distanzierende Mustersuche

In der eben genannten Tabelle haben Sie einen wichtigen ersten Teil der Auswertung geleistet - jetzt geht es darum, das, was sich in den Spalten der Inhaltsebene und der Beziehungsebene wiederholt, einmal zusammen zu fassen. Als Beispiel: In dem Inter-

view mit einem Alkoholkranken, das ich mit allen Teilnehmenden der Seminare zur qualitativen Forschung besprochen hatte, waren mehrere Muster aufgefallen: An Momenten, an denen Themen von Schuld, Versagen, Sinnlosigkeit und Suizidalität auftauchten, wechselte der Befragte zu Vorwürfe (gegen den "Staat"). Ein anderes Muster auf Seiten der Interviewenden war, an manchen dieser Stellen auf ein anderes Thema zu wechseln (das geschah nicht immer). Ein Muster einer gelingenden Interaktion zeigte sich darin, dass die Studierende Worte des Befragten aufnahm, aber auch dieser ihre Worte direkt aufnahm. Dieses Muster zeigte bei beiden Interaktionsbeteiligten ein hohes Engagement und eine gelungene Verständigung an.

Solche und andere sich wiederholende Muster sollen bei der Durchsicht des im zweiten Schritts angefertigten Textes entdeckt werden. Sicher werden einige der Muster schon beim Schreiben der Paraphrasierung aufgefallen sein. Manchmal wird es sinnvoll sein, noch einmal genauer in den Gesprächstext zu schauen. Es können Muster auf der Inhaltsebene oder (evtl. gemeinsam hergestellte) Interaktionsmuster sein.

4. Identifikation gelungener Interventionen

- Sammlung aller Textstellen, die gelungenen Interventionen zu benennen. Als gelungen kann eine Intervention gelten, wenn sie auf der Seite des Klienten zu einer vertieften Erzählung, einer Exploration der eigenen Gefühle oder zu einer neuen Einsicht führt (Vorsicht: angepasstes Verhalten zählt nicht dazu!)
- Versuch, in diesen Textstellen gemeinsame Muster in den Intervention der Beratenden zu finden und als Kategorie zu formulieren.

5. Identifikation nicht gelungener Interventionen

- Sammlung aller Textstellen, in denen eine Intervention der Beratenden zu einem thematischen Abbruch, einem Widerstand, zu Verständnislosigkeit oder einem Verbleiben auf der reinen Sachebene führte, und
- Versuch, Gemeinsamkeiten der nicht gelungenen Interventionen zu finden und diese nach ihren Ähnlichkeiten in Kategorien einzuteilen.

6. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Zusammenfassung der Auswertung nennt die wichtigsten Muster des Gesprächs, typische gelungene und typische misslungene Interventionen und überlegt Konsequenzen für eine verbesserte Gesprächsführung.

Literatur:

Flick, Uwe (2009). Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Hamburg: Rowohlt

Schulz von Thun, Friedemann (1999). Miteinander Reden (Bd. 1&2) Hamburg: Rowohlt.

Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (1982). Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien. 6. Auflage. Bern: Huber.