

AUS DER DIAGNOSTIKMAPPE: EXPLORATION

ENTSCHEIDUNGSORIENTIERTE GESPRÄCHSFÜHRUNG

1. Definition:

Ein entscheidungsorientiertes Gespräch ist ein Gespräch, das **zur Vorbereitung von möglichst zufriedenstellenden Entscheidungen nach den Kriterien der psychologischen Wissenschaft geplant, durchgeführt und ausgewertet** wird.

- ➔ **ungeplante, nicht oder schlecht vorbereitete Gespräche** haben **fehlerhafte und verzerrte Information** zur Folge
- ➔ **ausführlicher Leitfaden** für das Gespräch muß erstellt werden (möglichst übersichtlich, damit man sich immer wieder daran orientieren kann)

2. Ziele verschiedener Gesprächsformen:

Ziel entscheidungsorientierter Gesprächsformen ist es, möglichst vollständig und unverzerrt die Informationen zu erheben, die für zufriedenstellende Entscheidungen nützlich sind

Ein **entscheidungsorientiertes Gespräch** verfolgt ***folgende Ziele NICHT:***

- **Informieren der Öffentlichkeit** wie in Interviews für Presse, Rundfunk und Fernsehen
 - **Beeinflussung des Gegenübers** wie in Verhör und Verhandlung
 - **Lehren** wie in Unterricht, in Anweisung und Unterweisung
 - **Auseinandersetzung** wie in Diskussionen, Debatten oder Zank
 - **Unterhaltung** wie an Theke, Stammtisch oder in Pausen
 - **Therapie und Beratung**
- ➔ Probanden äußern oft nach entscheidungsorientierten Gesprächen, daß sie nun bestimmte Sachverhalte besser verstünden; das ist aber nur ein **unbeabsichtigter Nebeneffekt**. (Ist allerdings willkommen)
- ➔ Bei vielen Gesprächen wird sich auch nach der Aufwärmphase **zuviel „unterhalten“** (d.h. Informationen, die nichts oder nur am Rande mit der eigentlichen Zielsetzung zu tun haben, werden ausgetauscht -> das **ermüdet und lenkt vom Thema ab!!!**

3. Leitfaden für entscheidungsorientierte Gespräche:

Ein Leitfaden für ein entscheidungsorientiertes Gespräch ist ein **vollständiger, konkret ausformulierter Plan für die Durchführung eines Gesprächs**. Er ist KEIN Fragebogen.

- ➔ Vor allem Anfänger halten einen Leitfaden für überflüssig, werden aber bald eines Besseren belehrt, wenn sie sehen, **wie hilflos sie ohne sind**
- ➔ nicht nur die Fragen, sondern **auch die Einleitungen, Überleitungen, Zusammenfassungen müssen konkret ausformuliert** werden (-> unter Gesprächsbedingungen kann man weit schlechter formulieren als schriftlich!)
- ➔ Leitfaden **dient nicht dem sturen Abfragen!** Leitfaden muß flexibel sein.

4. Funktionen von Leitfäden:

(1) für das Gespräch:

- möglichst vollständige, unverzerrte
- objektive, zuverlässige und
- gültige Erhebung von Informationen

(2) für die Probanden:

- Bericht über Verhalten und erleben
- wird von geistigen und emotionalen Anforderungen her leichter; sie können von sich aus Beobachtungen einbringen;
- sie haben eine Grundlage für spätere Beobachtungen
- Hilfen bei Entscheidungen

(3) für den Gutachter:

- geistige und emotionale Entlastung
- höhere Flexibilität
- weniger Fehler und Verzerrungen bei der Urteilsbildung

➔ **Dauer eines entscheidungsorientierten Gesprächs** in der Regel **45 - 90 Minuten**; die meiste Zeit spricht der Proband; Aufgabe des Untersuchers ist es, den Bericht des Probanden zu steuern, dafür müssen ihm alle anzusprechenden Themen und die möglichen Fragen dazu jederzeit gegenwärtig sein

➔ **während des Gesprächs ständig überprüfen**, ob Bericht zu einem Thema vollständig ist, ob der Proband weiter erzählen soll, ob um ergänzende Informationen gebeten werden soll, usw. Im Leitfaden können alle vollständig

besprochenen Themen abgehakt werden; am Ende des Gesprächs kann man mit ihm überprüfen, ob eh alles zur Sprache kam

- Nur **mit unverzerrten und vollständigen Informationen** kann man **zu möglichst fehlerfreien und unverzerrten Diagnosen** kommen
- verschiedene Psychologen, die vergleichbare Informationen erheben sollen, können das nur, wenn alle denselben Leitfaden verwenden (sonst keine objektiven und zuverlässigen Gesprächsergebnisse!)
- läßt der Psychologe den Probanden konkretes Verhalten und Erleben in genau beschriebenen Situationen und Bedingungen schildern, so fallen ungültige Berichte durch ihre Widersprüchlichkeit auf. **Erfundene Berichte sind unkonkret und oft klischeehaft**, vor allem **fehlen ihnen die Details**, die nur jemand berichten kann, der etwas wirklich erlebt hat.
- **Äußerungen des Probanden** sind als **indirekte Verhaltensbeobachtung** zu betrachten; die Beobachtungsanweisungen stehen auch im Leitfaden

5. Merkmale von Leitfäden:

Leitfäden für entscheidungsorientierte Gespräche sind

- (1) an der **Fragestellung** und den davon **abgeleiteten psychologischen Fragen** ausgerichtet
- (2) auf **gesicherte Anforderungen** gegründet
- (3) am **Verhältnis von Kosten und Nutzen** ausgerichtet
- (4) **praktikabel** gestaltet
- **Hauptziel** der psychologischen Begutachtung ist die **Beantwortung der Fragestellung**; Leitfäden sind daher so gestaltet, daß sie nur solche Informationen erheben, die der Fragestellung dienen
- bei entscheidungsorientierten Gesprächen gibt es **keine Routinefragen**; schematische Anamneseleitfäden sind mit entscheidungsorientierten Gesprächen unvereinbar
- auch der **Proband soll erkennen, wie das Gespräch gegliedert** ist
- **Langform des Leitfadens** wird **möglichst übersichtlich aufgeschrieben**, daraus macht man sich eine **überschaubare Kurzform**, die alle **Gliederungspunkte** enthält
- **schlechtes Gespräch** ist daran zu erkennen, daß der **Psychologe hohen Re-deanteil** hat und daß Fragen unpassend formuliert sind

6. Grobaufbau eines Leitfadens:

- **Begrüßen und Vorstellen**
 - **Erklären** der Ziele, Fragestellung und der Vorgehensweise
 - **Einverständnis** zur Aufnahme auf Tonband oder Video
 - Am **Beginn jedes Abschnitts** wird der **Zweck des Vorgehens erklärt**;
 - am **Ende eines Abschnitts** werden die wichtigen Informationen **zusammengefaßt**
 - die **inhaltliche Gliederung** richtet sich nach den ausgewählten Variablen
- ➔ **Begrüßung dient der Kontaktherstellung**, hier können auch Dinge besprochen werden, die nichts mit der Fragestellung zu tun haben
- ➔ Wichtig ist, daß **dem Probanden klar ist, welche Bedeutung das Gespräch** für die Beantwortung der Fragestellung hat; das **erhöht seine Bereitschaft** zur Mitarbeit
- ➔ viele Psychologen scheuen sich vor Aufzeichnungen des Gesprächs (weil man dabei am besten die Fehler erkennt!)
- ➔ lehnt der Proband eine Aufzeichnung ab, so kann man anhand des Leitfadens und der schriftlichen Aufzeichnungen nach dem Gespräch die Informationen einfacher auf Band diktieren
- ➔ **Zusammenfassungen informieren den Probanden** darüber, ob wir ihn verstanden haben; hat die Möglichkeit, Mißverständnisse aufzuklären oder fehlende Informationen zu ergänzen
- ➔ **indirekte Fragen** (z.B. nach dem typischen Tagesablauf) stellt man **besser am Ende des Gesprächs** (erregen am Anfang Unverständnis und Mißtrauen!)

7. Feinaufbau eines Leitfadens:

Beim Feinaufbau eines Leitfadens ist zu achten auf:

(1) den Ausdruck:

- einfaches, klares, genaues Deutsch
- keine Fremdwörter und Fachausdrücke
- kurze, zutreffende, verständliche Erklärungen

(2) die Untergliederung:

- notwendige längere Erklärungen im Dialog und nicht als Vortrag
- Fragen und Aufforderungen in sachnotwendiger Reihenfolge

(3) die Art der Fragen und Aufforderungen:

- nach konkretem individuellem Verhalten
- „günstige“ statt „ungünstige“ Fragen
- angemessen offene Fragen
- angemessen direkte Fragen

- ➔ statt Fachausdrücken **anschauliche und konkrete Beschreibungen**
- ➔ für die **Erklärungen** ist es auch gut, wenn man sie sich **in den Leitfaden** schreibt
- ➔ **Erklärungen** nicht in Form eines Vortrags, sondern **als Fragen und Antworten** (diese Technik muß geübt werden!)
- ➔ **Reihenfolge der Fragen** ist nicht beliebig, sondern **hängt vom Ziel ab**
- ➔ **Proband** wird aufgefordert, **Verhalten so zu schildern**, damit er es „**wie in einem Film**“ vor sich sehen kann

8. Merkmale günstiger Fragen:

„Günstig“ sind Fragen und Aufforderungen, die:

(1) inhaltlich:

- sich immer auf konkretes individuelles Verhalten beziehen
- immer in einem eindeutigen Bezugsrahmen stehen
- nur einen Aspekt ansprechen

(2) im Ausdruck:

- möglichst kurz und treffend sind
- nicht suggestiv sind,
- neutral hinsichtlich der Bewertung des erfragten Verhaltens

(3) als Hilfe:

- den Kontext als Gedächtnisstütze verwenden
- Wörter und Redewendungen verwenden, die möglichst wenig emotional geladen sind
- zutreffend formuliert werden, auch wenn sie dem Psychologen peinlich sind

- ➔ **Diagnostik ist immer am Verhalten orientiert**, das von außen oder vom Probanden selbst beobachtet werden kann; **Verhaltensbeschreibungen bie-**

ten besser prüfbare Grundlage für diagnostische Urteile als abstrakte Verhaltensbeschreibungen wie Personeneigenschaften.

- **Aussagen über Eigenschaften** können **am Ende der diagnostischen Untersuchungen** stehen, **in Gesprächen** muß jedoch **zuerst beschrieben** werden, **wie jemand sich in einer bestimmten Situation verhält** (erst dann läßt sich nachvollziehen, ob der Person bestimmte Eigenschaften zugeschrieben werden können)
- **Günstige Fragen erleichtern dem Probanden die Erinnerung**; man erinnert sich leichter, wenn man den Kontext des Verhaltens aktiviert (z.B. durch die Aufforderung, sich erst einmal an den Kontext zu erinnern, in dem etwas geschehen ist)

9. Ungünstige Fragen:

- In ungünstigen Fragen wird
 - (1) **nach „vernünftigen“ Gründen gefragt** (Warum...? Wieso...? Was sind die Gründe...?)
 - (2) **nach hypothetischem Verhalten gefragt**, d.h. vermutetem Verhalten in unbekannten Situationen
- **Informativer** ist es, **Verhalten, Gedanken und Gefühle in erlebten Situationen schildern** zu lassen. Erwartungen und Überzeugungen kennzeichnen die Zukunftsorientierung
- Durch Fragen mit „warum“, „wieso“ fühlen sich **Probanden oft gehemmt**, vor allem wenn sie etwas schildern sollen, in dem Gefühle eine Rolle spielen; fühlen sich dann verpflichtet, etwas Vernünftiges zu sagen.
- Fragen nach vernünftigen Gründen werden oft mit der **Absicht des Tadels oder im Streit** eingesetzt
- Besser ist es, den **Probanden einen bestimmten Hergang konkret schildern** zu lassen (beschreiben, was er getan hat, was er sich dabei gedacht hat, was er gefühlt hat); so erhöht man **mehr zutreffende Informationen über die Motivation**.
- **Schlecht** ist es, dem **Probanden eine Situation zu schildern und ihn zu fragen, wie er sich verhalten würde**. Das verlangt von ihm, daß er alle wichtigen Bedingungen dieser Situation kennt und angemessen einschätzen kann, und außerdem, daß er sich selbst so genau kennt, daß er einschätzen kann, wie er in so einer Situation reagieren würde. **Besser** ist es, ihn eine **erlebte Situation schildern zu lassen!**

- **Frage nach vermutetem Verhalten** in einer unbekannten Situation **bedeutet für den Probanden immer eine intellektuelle und emotionale Überforderung** (man kann sich nicht innerhalb von Sekunden Verhaltensweisen überlegen, für die man in der Realität Stunden oder Tage braucht)

Mag. Margarete PÖKL, 7300178

- **Überzeugungen** beziehen sich auf Ziele, Normen, die jemand für sich verbindlich erlebt hat, die jeweils wichtigen Ausschnitte aus dem Selbstbild und situationsspezifische Vorstellungen
- **Erwartungen** sind Vorstellungen, die ein Individuum von einem möglichen zukünftigen Ereignis hat. An ihnen ist zu erkennen, was jemand über einen bestimmten Bereich weiß, wie er bestimmte mögliche zukünftige Ereignisse bewertet und welche Gefühle er damit verknüpft
- **Erwartungen und Überzeugungen**, die Menschen mit verschiedenen sich ihnen bietenden Verhaltensmöglichkeiten verbinden, **gestatten nachweislich gute Verhaltensvorhersagen**
- **Erwartungen und Überzeugungen** sind **handlungsleitende Kognitionen**, sind zu unterscheiden von Antworten auf Fragen nach Verhalten in hypothetischen Situationen (letztere haben erfahrungsgemäß keinen prognostischen Wert)

10. Grad der Offenheit einer Frage:

- Eine **Frage ist umso offener, je weniger durch sie die Art zu antworten festgelegt wird**. Offene Fragen können genaue Fragen sein.
- Der **Informationszuwachs** aufgrund von offenen Fragen ist umso **größer**, je weniger vorher über den Probanden bekannt ist. Offene Fragen sind daher **am Anfang eines Gesprächsabschnitts besonders hilfreich**.
- **geschlossene Fragen** können im Extremfall **nur mit „ja“ oder „nein“ beantwortet** werden (So eine Art von Fragen werden in Persönlichkeitsfragebögen verwendet)
- **Probanden bevorzugen offene Fragen**, weil sie reden können, wie sie wollen
- **geschlossene Fragen dienen der Abklärung von Unklarheiten**, die nach freien Berichten des Probanden aufgrund offener Fragen bleiben können
- **Grad der Offenheit einer Frage hängt ab** von den Zielen eines geplanten und dem tatsächlichen Gesprächsverlauf.

11. Grad der Direktheit einer Frage:

- Je **leichter zu erkennen** ist, **worauf eine Frage abzielt**, **umso direkter** ist sie
- Je **indirekter** eine Frage ist, **umso mehr Aspekte des Verhaltens und Erlebens** sind in einem bestimmten Bereich zu schildern.

Der Grad der Direktheit einer Frage wird gewählt nach

- der Art der Wissensrepräsentation beim Partner
- der Art der zu äußernden Inhalte
- dem Ziel der Frage im Gesamttablauf des Gesprächs

- ➔ **Grad der Direktheit einer Frage hängt davon ab, wie das erfragte Verhalten beim Probanden repräsentiert ist:** Vieles ist auf direkte Fragen hin nicht oder nur schlecht erinnerbar. Daher: man fordert den Probanden durch eine indirekte Frage auf, einen bestimmten Ablauf oder eine Entwicklung zu schildern, dann kann er Einzelheiten berichten, die ihm auf eine direkte Frage hin nicht eingefallen wären
- ➔ **Über bestimmte Inhalte kann der Proband nicht so leicht sprechen** (z.B. sozial mißbilligtes Verhalten, emotional belastende Ereignisse, motivational schwierige Situationen); auch hierfür eignen sich indirekte Fragen als Einstiegshilfe
- ➔ **Auf bestimmte indirekte Fragen** (z.B. nach „peinlichen“ Inhalten) **sind erst dann informative Antworten zu erwarten**, wenn der **Proband** in einem längeren Gespräch **erfahren hat, daß er offen und vertrauensvoll sprechen kann**

12. Voraussetzungen für entscheidungsorientierte Gespräche:

- Atmosphäre der **Offenheit und des Vertrauens**
- **Erwartungen** an das Gespräch und die Beteiligten sind **möglichst zutreffend und vollständig**
- **Jeder Gesprächsteilnehmer hinterfragt selbstkritisch die Bewertungen seiner Erwartungen**
- Jeder Gesprächspartner ist **angemessen auf das Gespräch vorbereitet**
- ➔ **Offenheit** bedeutet, daß **Psychologe seine Ziele darstellt, seine Vorgangsweisen erklärt und begründet**, damit der Proband eine zutreffende Erwartung an das Gespräch ausbilden kann. Beide Seiten müssen das Gefühl haben (schon vor dem Gespräch) miteinander reden zu können.
- ➔ Psychologe hat **vor dem Gespräch** ja schon **Informationen über den Probanden**; stellt sich auf dieser Grundlage vor, wie der Proband sich verhalten wird; bewertet diese Vorstellungen als mehr oder weniger sympathisch, angenehm,... Überlegen, was wir an ihm anziehend oder abstoßend finden (hängt mit den eigenen Zielen und Wertvorstellungen des Psychologen zusammen); ist ihm das bewußt, kann er mit den Gefühlen umgehen, die mit den Erwartungen ein-

hergehen. Dabei **achtet man gleichermaßen auf positive wie negative Erwartungen**, denn wenn eine Erwartungsrichtung unreflektiert bleibt, so kann sie die Einstellung zum Gesprächspartner verzerren!

- Nur wenn **intellektuelle, emotionale und motivationale Voraussetzungen für ein Gespräch auf Seiten des Psychologen gegeben** sind, kann der **soziale Kontakt** vor und während des Gesprächs im Sinne des Gesprächsziels **zum Erfolg** führen.
- Interviewer nehmen oft von sich selbst an, sie wären ihren Gesprächspartnern gegenüber neutral eingestellt; ABER: **es gibt keine globale neutrale Voreinstellung!**

13. Bedingungen für ein erfolgreiches diagnostisches Gespräch:

- (1) Die oben dargestellten **Voraussetzungen** für ein entscheidungsorientiertes Gespräch sind möglichst weitgehend gegeben
 - (2) **Zeitliche Aspekte** werden angemessen berücksichtigt
 - (3) Die **Umgebung** ist für das Gespräch günstig gestaltet
 - (4) Die **Partner stellen sich aufeinander ein** hinsichtlich ihrer:
 - momentanen emotionalen Situation
 - Motivationslage
 - sozialen Beziehungen
 - kognitiven Fähigkeiten
 - körperlichen Besonderheiten
 - (3) Die **Techniken der Gesprächsführung** werden richtig eingesetzt
- Es muß **ausreichend Zeit für Kennenlernen und Verabschieden** sein, das ist für die Zufriedenheit mit diagnostischen Gesprächen sehr wichtig
 - **Pünktlichsein** belastet die Stimmung der Partner nicht unnötig!
 - **Störungen während des Gesprächs** sollten **ausgeschaltet** werden
 - **angenehme Atmosphäre** bedeutet auch, daß die Partner bequem sitzen und einander anschauen können; eine für alle gut ablesbare Uhr hilft, geplante Zeiten einzuhalten! [Untersucher soll ja nicht auf die Armbanduhr schauen!]
 - **Vorstellen aller Gesprächspartner** (damit dem Probanden die sozialen Beziehungen eindeutig klar werden); **Interviewer erklärt dem Probanden, wozu der Leitfaden dient** (Proband erkennt daran, daß Interviewer die Fragestellung ernst nimmt und sich auf das Gespräch vorbereitet hat); gut **lesbares Namensschild** erleichtert das Gespräch ebenso wie **Erfrischungen**
 - Für Berichte über konkretes Verhalten und Erleben genügt die **Umgangssprache** (Proband kann so sprechen, wie er es gewohnt ist). **Versteht der Interviewer den Probanden nicht oder nicht gut** (z.B. weil dieser einen unver-

ständlichen Dialekt spricht), so muß er den Auftrag zurückgeben, da ein **GA unverantwortlich** wäre.

- ➔ **Körperliche Besonderheiten der Gesprächspartner müssen berücksichtigt werden** (z.B. akute oder chronische Schmerzen, Hör- und Sehstörungen)
- ➔ **Interviewer setzt verbale und non-verbale Verstärker ein**, um den Prozeß des Berichtens beim Probanden zu fördern (z.B. „ja“, „mmh“, Nicken, Veränderungen der Körperhaltung); aufpassen, daß nicht auch unerwünschtes Verhalten (z.B. Abschweifen vom Thema) verstärkt wird. Unerwünschtes Verhalten (wie z.B. Inhalte, die nichts mit der Fragestellung zu tun haben) kann dadurch vermieden werden, daß man den Probanden (keineswegs verletzend!!!) darauf hinweist, daß das nicht dazugehört