

Andreas Witzel | Herwig Reiter

# **Das problemzentrierte Interview – eine praxisorientierte Einführung**

**BELTZ** JUVENTA

Andreas Witzel | Herwig Reiter

Das problemzentrierte Interview – eine praxisorientierte Einführung

## Grundlagentexte Methoden

Andreas Witzel | Herwig Reiter

# **Das problemzentrierte Interview – eine praxisorientierte Einführung**

**BELTZ** JUVENTA

## Die Autoren

Dr. Andreas Witzel ist seit 1976 als Wissenschaftler im Bereich der empirischen Lebenslaufforschung an der Universität Bremen tätig gewesen, jetzt befindet er sich im Ruhestand. Er ist einer der Wegbereiter qualitativer Sozialforschung und entwickelte das PZI.

Dr. Herwig Reiter ist Wissenschaftler im Zentrum für Dauerbeobachtung und Methoden am Deutschen Jugendinstitut in München und arbeitet in den Bereichen qualitative Methoden der Sozialforschung, qualitative Interviewforschung, Jugendforschung, Lebenslaufsoziologie.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.



Dieses Buch ist erhältlich als:  
ISBN 978-3-7799-6278-6 Print  
ISBN 978-3-7799-5578-8 E-Book (PDF)

1. Auflage 2022

© 2022 Beltz Juventa  
in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel  
Werderstraße 10, 69469 Weinheim  
Alle Rechte vorbehalten

Herstellung: Ulrike Poppel  
Satz: Datagrafix, Berlin  
Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza  
Beltz Grafische Betriebe ist ein klimaneutrales Unternehmen (ID 15985-2104-100)  
Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor:innen und Titeln finden Sie unter: [www.beltz.de](http://www.beltz.de)

# Inhalt

<b>I</b>	<b>Einleitung</b>	9
<b>II</b>	<b>Hinführung: das Grundanliegen problemzentrierter Interviewführung</b>	16
1.	Zum Einstieg: wie Fragen ausführliche Antworten verhindern können, oder: das Problem des Frage-Antwort-Schemas – Beispiel A	17
1.1.	Erste Einschätzung	18
1.2.	Weiterführende Diskussion	20
1.3.	Methodische Bilanz	22
2.	Die Anfangsphase des Interviews: eine Weichenstellung für das PZI – Beispiel B	24
2.1.	Erste Einschätzung	26
2.2.	Weiterführende Diskussion	28
2.3.	Methodische Bilanz	32
3.	Die Interviewenden – Wanderer zwischen zwei (Wissens-)Welten	33
3.1.	Vorwissen in Interviewbeispiel B	35
3.2.	Fiktive Variante eines gelungenen Rückgriffs auf den Höhepunkt der Erzählung	37
3.3.	Methodische Bilanz – Vorwissen, Vorinterpretation, Gegenstandsorientierung	39
4.	Fazit	41
<b>III</b>	<b>Programmatik des PZI – methodische Aspekte, Begrifflichkeiten und Konzepte</b>	42
1.	Verstehensprozesse im qualitativen Interview	43
1.1.	Sinnverstehen als Alltagsmethode	44
1.1.1.	Sinnverstehen nonverbaler Kommunikation – Beispiel Gestik	46
1.1.2.	Dokumentarische Methode der Interpretation (DMI) als Prozess	50
1.1.3.	Sinnverstehen im Alltag mit der DMI – Fazit	52
1.2.	Sinnverstehen im qualitativen Interview	53
1.2.1.	Überbrückung fremder Sinnwelten im Interview	54
1.2.2.	Erzählungen, (Nach-)Fragen und ihre Kombination	57
1.2.3.	Sinnverstehen im qualitativen Interview anhand der DMI – Fazit	62

2.	Problemzentrierung	64
3.	Vorwissen und sensibilisierende Grundhaltung	67
3.1.	Verwendung sensibilisierender Konzepte	68
3.2.	Sensibilisierende Grundhaltung	70
3.3.	Vorwissen als Voraussetzung und Mittel für problemzentrierte Forschung	73
3.4.	Prozesshaftigkeit problemzentrierter Forschung	76
4.	Kommunikation im PZI	77
4.1.	Rollen von Interviewenden und Interviewten	78
4.1.1.	Interviewende – aktive/passive Doppelrolle als Fachkundige und Lernende	79
4.1.2.	Interviewte – Doppelrolle als Objekte und Subjekte	84
4.1.3.	Dynamik der PZI-Interaktion	86
4.2.	Kontaktaufnahme und Vorbereitung des Arbeitsbündnisses	88
4.3.	Kommunikationsstrategien der allgemeinen Sondierung	90
4.4.	Kommunikationsstrategien der spezifischen Sondierung	93
4.5.	Zusammenspiel der Kommunikationsweisen im Rahmen des PZI-Gesamtkonzepts – ein Fazit	96
<b>IV</b>	<b>Praxis und Umsetzung des PZI</b>	<b>100</b>
1.	Was ist das Problem? – Forschungsinteresse & Begründung der Methodenwahl	101
2.	Was weiß ich und wie nutze ich mein Vorwissen im Interview?	104
2.1.	Aus dem Werkzeugkasten der Interviewstrukturierung – Gesprächsfaden & ARB-Modell	105
2.1.1.	Gesprächsfaden – ein Wegweiser für Interviewende	107
2.1.2.	Heuristisches Schema zum Sortieren und Erinnern von Aussagen – Beispiel: ARB-Modell	113
3.	Interviewvorbereitung	121
3.1.	Interviewtraining	122
3.2.	Aufklärung und Vorbereitung	124
4.	Bildung eines Arbeitsbündnisses	128
5.	Kommunikationsstrategien der Interviewführung – Offenheit und dialogische Verständnisklärung	132
5.1.	Typischer Interviewablauf – Übersicht	132
5.2.	Ausgangspunkte des Interviewgesprächs	136
5.3.	Situativer Einsatz verschiedener Kommunikationsstrategien	139
5.3.1.	Zielgerichtete Pfade zum Wissen – erzählungsgenerierende Strategien	140
5.3.2.	Verschlungene Wege zum Verständnis – verständnisgenerierende Strategien	148

5.3.3. Kommunikationsstrategien – zusammenfassende Übersicht	162
5.3.4. Flexible Reise zur Erkenntnis – ein Fazit	164
6. Idealtypische Interviewsituationen – Varianten des interaktiven Austauschs	165
6.1. Situation 1 – Einstieg und Interaktion zu Beginn des Interviews	167
6.2. Situation 2 – Annäherung an eine produktive Interaktion	173
6.3. Situation 3 – Ergebnisorientierte, diskursiv-dialogische Interaktion	180
6.4. Situation 4 – Abschluss und Nachbereitung des Interviews	183
7. Anmerkungen zur Auswertung	188
7.1. Inhaltliche Sondierung und Rekonstruktion von Vorinterpretationen	190
7.2. Fallanalyse	192
7.3. Fallvergleich	194
7.4. Synthese und Darstellung der Ergebnisse	195
<b>Glossar wichtiger PZI-Begriffe</b>	200
<b>PZI – Literatur, chronologisch</b>	205
<b>Literatur</b>	206
<b>Anhang</b>	
<b>Gesprächsfaden der Beispielstudie</b>	211





# I Einleitung

## *Grundidee der Einführung*

Bei Interesse an der Anfang der 1980er Jahre entwickelten Methode des problemzentrierten Interviews (PZI) kann mittlerweile auf zahlreiche Veröffentlichungen zur Anwendung in Forschungsprojekten zurückgegriffen werden. Nach über 40 Jahren Forschungspraxis mit dem Verfahren wollen wir diese *Erfahrung* für die Gestaltung des vorliegenden Buchs nutzen, statt auf Debatten zu theoretischen Grundlagen des PZI zurückzugreifen. Auch wollen wir die Logik der Methode und ihre Anwendungsempfehlungen möglichst praxisnah darstellen und anhand von konkreten Forschungszusammenhängen kontextualisieren und erläutern. Die praxisorientierte Vermittlung konzeptioneller Inhalte ist nicht ganz einfach. Daher wählen wir im Rahmen unseres Lehrbuchs einen eher ungewöhnlichen Zugang. Vor dem Hintergrund unserer eigenen Forschungs- und Lehrerfahrungen besteht die *Leitidee* für diese Einführung darin, stärker auf die Erklärungskraft konkreter Interaktionsabläufe im Interview zu setzen, anstatt methodisch relevante Einzelaspekte sukzessive abzuarbeiten. Besonderes Gewicht legen wir auf die Diskussion des realen Interviewgeschehens und illustrieren es anhand von Ausschnitten aus Transkripten eines empirischen Forschungsprojekts. Wir laden die Lesenden zu einem *Lernprozess* ein, in dem sie die Inhalte trotz des Formats eines Lehrbuchs nicht nur rezeptiv verarbeiten, sondern sich einzelne Schritte auch aktiv nachvollziehend aneignen können. Interviewsequenzen und zugehörige methodische Kommentare dienen als Grundlage dafür, sich kritisch mit den verfahrenstypischen Strategien und den Bemühungen von Interviewenden um einen thematisch ergiebigen Dialog auseinanderzusetzen.

Dieses Anliegen verfolgen wir über drei Kapitel hinweg mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen, die auch in verschiedenen Darstellungsstilen reflektiert sind. Kurz gesagt, in *Kapitel II* geben wir einen ersten Einblick in einzelne mehr oder weniger gelungene Aspekte interviewmethodischer Vorgehensweisen. Diese thematische Hinführung ist so gestaltet, dass wir die Lesenden mithilfe ausführlicher Kommentierungen von zwei kurzen Beispielen des Intervieweinstiegs *mitnehmen* in die Welt der qualitativen Interviewführung. Auf diese Art wollen wir für zentrale Herausforderungen sensibilisieren, ohne die Darstellung mit konzeptionellen Aspekten zu überfrachten. Außerdem sollen die Lesenden neugierig gemacht werden auf die im Anschluss daran folgende Diskussion programmatischer und praktischer Vorschläge des problemzentrierten Ansatzes zur Begegnung dieser Herausforderungen. *Kapitel III* ist zum Großteil im Stil einer *Synthese* verfasst und den programmatischen Grundlagen des PZI zur Vorbereitung und Gestaltung des Interviews und Verwendung von Kommunikationsstrategien

gewidmet. In *Kapitel IV* wechseln wir die Perspektive und demonstrieren den Prozess der *praktischen Umsetzung* des PZI Schritt für Schritt. Um ihren gegenstandsangemessenen Einsatz erfahrungsbasiert nachvollziehbar zu machen, werden die konkrete Anwendung und Wirkung von Kommunikationsstrategien erneut anhand von Interviewausschnitten illustriert. Wie Kapitel II ist auch dieser Abschnitt so gestaltet, dass wir die Lesenden möglichst nah und kleinschrittig an die Abläufe im konkreten Interviewgeschehen heranführen, um reale Austauschprozesse transparent zu machen.

Durch die wiederholte Diskussion programmatischer Aspekte im Zusammenhang von Empfehlungen zur praktischen Interviewgestaltung entsteht eine gewisse begriffliche und argumentative Redundanz, die beabsichtigt ist. Wir wollen so die Vollständigkeit der Argumentation gewährleisten und die vielfältigen Schattierungen und perspektivischen Nuancen deutlich machen. Das *Ziel* des Einführungsbuchs besteht zunächst darin, sich einen umfänglichen Einblick in die Methode des PZI erarbeiten zu können. Auf dieser Grundlage soll es möglich sein zu entscheiden, ob es eine adäquate Methode zur Bearbeitung eigener Fragestellungen sein könnte und ob der damit verbundene Aufwand notwendig und gerechtfertigt ist. Außerdem wollen wir den Lesenden mit diesem Buch nicht nur einen Werkzeugkasten an methodischen Hilfsmitteln an die Hand geben, sondern ihnen in Verbindung damit eine gewisse professionelle Haltung als Interviewende nahelegen. Dazu gehören: Ernsthaftigkeit in der Sache; Akzeptanz, Authentizität und Empathie gegenüber den Interviewten; Achtsamkeit in Bezug auf die Interaktionssituation; Vermeiden von Vorurteilen; und selbstkritische Distanz zum eigenen Verhalten.

### *Zum Hintergrund des PZI*

Das PZI wurde von Andreas Witzel (1982, S. 66 ff.) ausgearbeitet als „methodische Alternative“ zu Ansätzen, die sich an der normativ-standardisierten Forschungstradition orientieren. Es hat seinen *intellektuellen Hintergrund* in methodologischen und erkenntnistheoretischen Debatten der 1970er Jahre im Anschluss an Jürgen Habermas' (1967) Rehabilitation interpretativer Ansätze. Einflussreich war insbesondere Habermas' Diskussion von Aaron Cicourel's (1970/1964) Methodenkritik und dessen Rezeption der Sozialphänomenologie von Alfred Schütz (Witzel/Mey 2004; Ploder 2018). Die *Entwicklung des Verfahrens* des PZI nahm ihren Ursprung in Forschungsprojekten zur beruflichen Sozialisation Jugendlicher, die Ende der 1970er Jahre an der Universität Bremen durchgeführt wurden. Angesichts der Unzulänglichkeiten von Fragebögen zur Einstellungsmessung entwickelte Andreas Witzel (1982) das problemzentrierte Interview im Rahmen seiner Dissertation mit dem Anspruch, damit „Realitätsdeutungen [...] so authentisch wie möglich, d.h. ohne theoretische Vorgriffe und ohne Ausklammerung ambivalenter sozialer Orientierungen, zu explorieren“ (ebd., S. 10). Sein

Vorschlag basierte auf Erfahrungen in laufenden Forschungsprojekten und entstand in kritischer Auseinandersetzung mit grundlegenden Debatten interpretativer Sozialforschung (z. B. Garfinkel 1967; Blumer 1969; Wilson 1973/1970) und damals verfügbaren innovativen Vorschlägen zur *Interviewpraxis* (z. B. Cicourel 1974; Laslett/Rapoport 1975; Schütze 1977; vgl. Witzel 1982, S. 40 ff.). Das vorliegende Einführungsbuch widmet sich nur dem problemzentrierten Interview im engeren Sinn, das in der ursprünglichen Konzeption des Verfahrens Bestandteil eines multimethodischen Ansatzes war (Witzel 1982).

Die Entwicklung des PZI markierte in Deutschland den Beginn einer Diskussion zur expliziten *Vorwissensorientierung* in der qualitativen Sozialforschung, die richtungsweisend war für den DFG-Sonderforschungsbereich 186 (1989–2001) zu „Statuspassagen und Risikolagen im Lebensverlauf“ an der Universität Bremen. Die daraus resultierende innovative Debatte und praktizierte Integration qualitativer und quantitativer Verfahren und Ergebnisse (Erzberger 1998; Kelle 1994; Kelle/Erzberger 2001; Schaeper/Kühn/Witzel 2000; Schaeper/Witzel 2001) wird in aktuellen Beiträgen zu Mixed Methods Ansätzen (Baur/Kelle/Kuckartz 2017) fortgeführt. Die Berücksichtigung von Vorwissensbestandteilen erfolgt im PZI dadurch, dass zunächst vorhandenes (Forschungs-)Wissen hinsichtlich einer sozialwissenschaftlichen Problemstellung systematisch aufgearbeitet und reflektiert wird. Dieses Wissen wird zur Vorbereitung des Interviews genutzt und dann dazu eingesetzt, die Äußerung der subjektiven Problemsicht von Interviewten in der Perspektive ihres Alltagswissens zu fördern, besser zu verstehen und einordnen zu können. Entscheidend ist dabei, dass das Vorwissen die Sichtweise der Interviewten nicht überdeckt und ihre Entfaltung auch nicht behindert. Dadurch wird schließlich die Chance zur Entdeckung neuartiger Aspekte der Problemstellung und zur Erweiterung des Forschungswissens sowohl direkt im Gespräch als auch in der nachgelagerten Phase der Datenanalyse gesteigert.

Der Anspruch der Revision vorhandenen Forschungsvorwissens durch die Konfrontation mit Alltagswissen korrespondiert mit den Hauptschritten der Umsetzung problemzentrierter Forschung; diese sind:

- I. die inhaltliche Vorbereitung (*Welches Vorwissen wird wie berücksichtigt und organisiert?*);
- II. die Datenerhebung (*Wie wird Vorwissen im Interview zur Sammlung individueller Perspektiven eingesetzt?*); und
- III. die Interpretation und Analyse im Laufe des Interviews und danach (*Wie wird neues Wissen produziert?*).

Durch seine Kombination von Wissensanteilen und durch die systematische Berücksichtigung und Explikation von Vorwissen hat sich das PZI als Verfahren im Rahmen von Studien bewährt, die qualitative und quantitative

Forschungsergebnisse integrieren. Genutzt wurde es vor allem im Rahmen der Lebenslauf- und Biografieforschung an der Schnittstelle zwischen Sozialstruktur und individueller Lebenserfahrung (Kluge/Kelle 2001). Das Verfahren ist besonders geeignet für Forschungsprojekte, in denen eine für die Sozialforschung typische Überlappung von Erfahrungen der Forschenden und der Beforschten angenommen werden muss. Schließlich sind beide – wenn auch unterschiedlich – von gesellschaftlichen Rahmenbedingungen betroffen. Das kann dazu führen, dass Alltagswissensbestandteile der Forschenden – also die Selbstverständlichkeiten ihres eigenen Lebens – nicht hinterfragt und offengelegt werden. Dadurch können diese Selbstverständlichkeiten als unreflektierte Deutungsheuristiken implizit wirksam bleiben und drohen, ihre Perspektive als Forschende im Sinne einer „Schattenmethodologie“ zu kontaminieren (Kelle 2007a: S. 103–106).

Der problemzentrierte Ansatz hat den Anspruch, dieses Problem zu bearbeiten und berücksichtigt die verschiedenen Wissensperspektiven der Beteiligten daher schon in der Interviewvorbereitung systematisch. Aufgrund der für das Verfahren zentralen Bedeutung des Austauschs von Wissensperspektiven ist die Forschungsbegegnung konzipiert als ein interaktiver Prozess der diskursiv-dialogischen Bedeutungskonstitution auf der Basis veränderlicher wechselseitiger Interpretationen (vgl. Mey 2000).

### *Aufbau, Anspruch und Grenzen des Buchs*

In unseren Kursen und Workshops haben wir die Erfahrung gemacht, dass es wirkungsvoller ist, die Ziele des PZI anhand von Interviewausschnitten zu vermitteln als anhand von abstrakten Vorgaben und normativen Richtlinien. Die lebendige Diskussion von ungeschönten Beispielen sorgt für viele Aha-Erlebnisse und erleichtert den Aneignungsprozess durch erfahrungsorientierte Einblicke in die Realität von Interviewbegegnungen. Das Format des Lehrbuchs erlaubt es leider nicht, diese Form der direkten interaktiven Auseinandersetzung mit anderen nachzubilden. Doch zumindest den Bezug zur Forschungsrealität wollen wir erhalten, indem alle unsere Interviewbeispiele einem universitären Forschungsprojekt entnommen sind, auf das wir das gesamte Buch hinweg als ‚die Beispielstudie‘ verweisen (Box 1.1).

#### **Box 1.1 – Beispielstudie: Übergänge Jugendlicher in die Arbeitswelt**

Die Interviewausschnitte und Textbeispiele in diesem Buch stammen aus Interviews, die im Rahmen einer qualitativen Längsschnittstudie erhoben wurden (Witzel 2020). Es handelt sich um die Teilstudie (A1) des Sonderforschungsbereichs (SFB) 186 „Statuspassagen und Risikolagen im Lebensverlauf“ zur Biografiegestaltung junger Fachkräfte in den ersten Berufsjahren. Die Studie wurde von 1988 bis 2001 an der Universität Bremen durchgeführt. Interviewdatensatz (Heinz et al. 2022a) und Studienreport (Heinz et al. 2022b)

wurden vom Forschungsdatenzentrum *Qualiservice* (<https://www.qualiservice.org>) an der Universität Bremen zur Verfügung gestellt.

Im Zentrum der Studie, die mit quantitativen und qualitativen Verfahren über vier bzw. drei Erhebungswellen hinweg durchgeführt wurde, standen Aspekte der Biografiegestaltung sowie typische geschlechts- und regionalspezifische Verlaufsformen des Übergangs Jugendlicher in die duale Berufsausbildung und Erwerbstätigkeit. Der Fokus lag im *qualitativen Teil* der Studie auf den individuellen Biografien der Jugendlichen und auf Orientierungen und Handlungen beim Eintritt in das Berufsleben und in den ersten Jahren im Erwerbssystem. In einem Abstand von jeweils drei Jahren wurden über 90 Jugendliche und junge Erwachsene dreimal mithilfe von PZIs interviewt. Die im Buch verwendeten Interviewausschnitte stammen aus Transkripten der ersten Welle. Weitere Details zur Studie ergänzen wir – falls für das Verständnis des methodischen Vorgehens notwendig – laufend an den entsprechenden Stellen in diesem Buch.

In *Kapitel II* unternehmen wir eine schrittweise Hinführung an das Grundanliegen des problemzentrierten Ansatzes und diskutieren ausgewählte methodische Aspekte anhand von zwei kurzen Interviewabschnitten aus der Beispielsstudie. Wir illustrieren zunächst, wie die verfahrenre Gesprächsdynamik des sog. Frage-Antwort-Schemas ausführliche Antworten verhindern kann, und stellen dann beispielhaft eine alternative Vorgehensweise vor. Danach widmen wir uns dem für PZIs besonders wichtigen Vorgespräch mit den Interviewten zu Zweck und Ablauf des Interviews sowie ihrer zentralen Rolle bei der aktiven inhaltlichen Ausgestaltung des Gesprächs. Wir reflektieren den Intervieweinstieg, die Wechselwirkung von Eingangsfrage und Eingangserzählung und schließlich die Herausforderung der Interviewenden, Widersprüche zwischen ihrer eigenen Wissenswelt der Forschung und der Alltagswelt von Interviewten produktiv zu überwinden und zur systematischen Entwicklung neuartiger Erkenntnisse zu nutzen. Vor allem auch Studierenden mit keiner oder wenig Erfahrung mit qualitativen Interviews wollen wir mit dieser Hinführung einen niedrigschwelligen Einstieg in die Thematik ermöglichen.

Im Anschluss daran skizzieren wir in *Kapitel III* die programmatischen Aspekte des PZI als Methode der Datenerhebung. Der Anspruch des problemzentrierten Ansatzes der qualitativen Interviewführung ist es, Forschungsgespräche so zu gestalten, dass in Kommunikationsprozessen weitverbreitete Verständnisprobleme gemeinsam mit den Interviewten gelöst und Missverständnisse vermieden werden können. Dieser Abschnitt beginnt daher mit einer Diskussion und Illustration der grundlegenden Problematik des Sinnverstehens und überträgt sie auf das Beispiel des qualitativen Interviews. Um den spezifisch problemzentrierten Ansatz der Interviewgestaltung und -steuerung aus der Sicht der Interviewenden entfalten zu können, führen wir danach wichtige Begriffe und Konzepte ein, die eine Abstrahierung des Anliegens der problemzentrierten Vorgehensweise erlauben. Dieser Abschnitt hat zwar keinen grundlagentheoretischen Charakter, er

ist aber dennoch begrifflich dicht. Neben den Empfehlungen zu den Rollen der Beteiligten und der Gestaltung der Interviewbeziehung diskutieren wir hier etwa die Konzepte der sensibilisierenden Grundhaltung und der Kommunikationsstrategien. Zentrale Begrifflichkeiten werden außerdem in einem *Glossar* ‚auf den Punkt gebracht‘. Damit wollen wir den Lesenden die Orientierung im PZI-Begriffsuniversum erleichtern.

In *Kapitel IV* zeigen wir, wie programmatische Aspekte in der praktischen Umsetzung von PZIs zur Geltung gebracht werden. Auch hier befassen wir uns mit jenen Facetten, die für dieses Verfahren typisch und besonders sind. Anhand der Beispielstudie illustrieren wir zuerst die Bildung einer Forschungsperspektive und die nötigen Überschneidungen der Perspektiven von Interviewenden und Interviewten in Bezug auf das untersuchte Problem. Danach veranschaulichen wir die Organisation und Verwendung von Vorwissensbestandteilen anhand eines Gesprächsfadens sowie eines heuristischen Schemas zur inhaltlichen Strukturierung des Erkenntnisprozesses im Interviewgespräch. Auf die Vorbereitung des Interviews und die thematische Einführung folgt der zentrale Schritt der Etablierung eines Arbeitsbündnisses, in dem die Interviewten in die kommunikativen Besonderheiten des PZI eingeführt und mit ihren Gestaltungsmöglichkeiten vertraut gemacht werden. Die Funktionsweise der erzählungsgenerierenden und verständnisgenerierenden Kommunikationsstrategien der Interviewführung erläutern und kommentieren wir ausführlich anhand von sechs Interviewsequenzen der Beispielstudie. Dabei wird auch die Wechselwirkung von aktivem Zuhören und aktivem Verstehen deutlich. Im Anschluss daran unterscheiden wir anhand von vier Interviewsituationen typische Varianten des interaktiven Austauschs im PZI. Der Gesprächseinstieg bzw. der Abschluss des Interviews verlaufen idealerweise immer ähnlich. Hingegen können sich die beiden Situationen der Annäherung an eine produktive und thematisch fokussierte Interaktion bzw. des inhaltlich ergebnisorientierten Austauschs in einzelnen Gesprächen im Laufe eines Interviews mehrmals wiederholen. Dieses Buch legt sein Hauptaugenmerk auf die Darstellung der Datenerhebung und Interviewführung. Die Auswertung von PZIs ist nicht auf ein bestimmtes Verfahren festgelegt. Deshalb beschränkt sich der abschließende Abschnitt auf die entsprechend der Programmatik des PZI naheliegenden ersten Auswertungsschritte sowie auf allgemeine Anmerkungen und eine Illustration der Ergebnisproduktion im Rahmen der Beispielstudie.

Dieses Buch ist den *Besonderheiten des PZI* gewidmet und setzt entsprechende Schwerpunkte. Einen Überblick über allgemeine Aspekte qualitativer Interviewpraxis nehmen wir nicht vor (vgl. z. B. Helfferich 2011; Kruse 2014; Brinkmann/Kvale 2015, 2018; Reinders 2016; Misoch 2019; Flick 2021). Da es ein *einführendes Buch* ist, beinhaltet es auch keinen Vergleich des PZI mit anderen ausgearbeiteten Interviewverfahren oder eine Übersicht der Entwicklung der Landschaft qualitativer Interviewverfahren in den letzten Jahrzehnten (vgl. aktuell Mey/

Mruck 2020). Zugunsten unseres Anliegens verzichten wir außerdem weitgehend auf grundlagentheoretische Debatten, die anhand der ursprünglichen Fassung nachvollzogen werden können (Witzel 1982). Auch in unserem englischen Lehrbuch (Witzel/Reiter 2012) sind zusätzliche Forschungsbeispiele und weiterführende Diskussionen enthalten. Darin findet sich außerdem die Diskussion eines Beispiels für die Verwendung des PZI als Experteninterview (Haase et al. 2003; Ackermann/Medjedović/Witzel 2004). Für eine hier nicht enthaltene Gesamtdarstellung einer Studie, die methodisch mithilfe von PZIs umgesetzt wurde, siehe Reiter (2013). Inhaltlich fokussierte Darstellungen von Forschungsergebnissen, die in dieser Studie anhand des problemzentrierten Ansatzes erarbeitet wurden, finden sich in Reiter (2010, 2012, 2019).

Viele Inhalte dieser Einführung sind nicht neu; schließlich existiert das PZI seit vier Jahrzehnten und ist als qualitatives Verfahren der Datenerhebung etabliert. Ohne an jeder Stelle explizit darauf hinzuweisen, speisen sich unsere Argumente vor allem aus diesen Quellen: Witzel (1982, 1985, 1996), Witzel/Reiter (2012, 2021), Reiter/Witzel (2019). In diesem Buch *neu* ist aber die Art, wie programmatische Aspekte des PZI verknüpft sind und in ihrer Bedeutung für die Interviewpraxis immer wieder systematisch aufeinander bezogen werden. Einzelaspekte werden aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet und so wiederholend ausdifferenziert und an Praxisbeispielen exemplifiziert. Wir hoffen, damit ein Einführungsbuch anbieten zu können, das den problemzentrierten Ansatz der Interviewführung für alle Interessierten zugänglich macht und auch zur Verwendung im Selbststudium geeignet ist.

Das Buchmanuskript wurde von vier Händen geschrieben, aber von sechs Augen aufmerksam gelesen. Wir bedanken uns bei Christina Buschle für ihre Unterstützung, Geduld und viele Diskussionen und Anregungen zur Gestaltung und Verbesserung des Manuskripts.

Bremen und Karlsfeld, Juni 2022  
Andreas Witzel & Herwig Reiter



## II Hinführung: das Grundanliegen problemzentrierter Interviewführung

Für Studierende sowie Forschende mit wenigen oder keinen Erfahrungen mit qualitativen Interviews kann der Einstieg in die Thematik schwierig sein. Es gibt viele Vorstellungen davon, was ein ‚Interview‘ ist und wie es (vermeintlich) abläuft. Aber was ist ein *problemzentriertes* Interview? Und welches Anliegen verfolgt dieses Verfahren? In diesem Kapitel wollen wir den ersten Schritt der Einführung in die Methode so gestalten, dass wir den Lesenden bei Bedarf die Möglichkeit geben, Schritt für Schritt an der *Ausdifferenzierung von Besonderheiten* des PZI teilzuhaben. Es soll ein leicht zugänglicher und vor allem praxisbasierter Einstieg in einige der *Grundbegriffe und Konzepte* des Verfahrens sein. Mit Grundfragen der qualitativen Interviewführung vertraute Leserinnen und Leser können direkt in das konzeptuell dichtere Kapitel III einsteigen.

Die Bedeutung von Interviewstrategien und deren Einfluss auf eine gelungene und ertragreiche Interaktion zwischen Interviewenden und Interviewten diskutieren wir anhand einer Analyse konkreter Interviewsituationen. Die problemzentrierte Interviewdurchführung ist flexibel und muss ohne das Abarbeiten fixer, klar aufeinander aufbauender Handlungsschritte auskommen. Das liegt vor allem an der Verwobenheit von Methode und Thematik in einem Interaktionsprozess, den Interviewende und Interviewte gemeinsam herstellen, also *koproduzieren*. Um das nachvollziehen zu können, ist das Querlesen der nachfolgenden Diskussion der Interviewausschnitte wenig gewinnbringend. Sich geduldig auf die in diesem Kapitel vorgestellte subjektive Sicht der Interviewten und die Authentizität der Interaktionsbeteiligten einzulassen, verspricht hingegen ähnlich spannend und aufschlussreich zu sein, wie das Führen eines eigenen Interviews. Durch das Eintauchen in die *sorgfältige Diskussion der Textpassagen* ist es möglich, die Dynamik des Interviews zu verstehen und den für das PZI typischen, aktiv sinnverstehenden Zugang zu subjektiv relevanten Thematiken nachzuverfolgen.

Wir veranschaulichen *ausgewählte methodische Aspekte* anhand von kurzen Sequenzen aus zwei Interviews unserer Beispielsstudie zum Übergang Jugendlicher in die Arbeitswelt (vgl. Box 1.1). Es handelt sich um zwei junge Erwachsene – die Bürokauffrau Heide B. (Pseudonym) in Beispiel A und den Maschinenschlosser Patrick M. (Pseudonym) in Beispiel B. Bei der Auswahl der Interviewausschnitte haben wir für diese Hinführung bewusst *keine mustergültigen oder irgendwie perfekten Interviews* ausgesucht; das gilt insbesondere für das erste Beispiel A. Es ging uns vielmehr um eine *realitätsnahe Abbildung der Alltagspraxis* des Interviewens, die aufgrund der komplexen Interaktion ohne Fehlerhaftigkeiten nicht zu haben ist. Das hat den Vorteil, die methodischen Grundlagen der problemzentrierten

Interviewführung von zwei Seiten betrachten zu können. Anhand gelungener Interaktionsbeispiele lassen sich vor allem vorbildhafte methodische Abläufe verdeutlichen. Weniger gelungene Passagen bieten hingegen genauso gute Möglichkeiten des *Nachvollzugs der Methodik*, indem auf methodische Lösungen und Alternativen hingewiesen und erläutert wird, wie Interviewende aus vertrackten Interviewsituationen herausfinden können. Das Führen von Interviews bedeutet außerdem, sich auf milieu- und regionalspezifische *Sprechkulturen* von Interviewten einzulassen. Auch darauf sollen diese beiden Beispiele vorbereiten.

Zum Einstieg illustrieren wir im nächsten *Abschnitt 1* anhand von Beispiel A (Heide B.), wie und warum isolierte Einzelfragen im Sinne des sog. *Frage-Antwort-Schemas* den qualitativ-interpretativen Erkenntnisprozess untergraben und dem *Prinzip der Offenheit* widersprechen können. Offenheit bedeutet in diesem Zusammenhang, dass Interviewende gegenüber der Thematik unvoreingenommen sind. Im Rahmen des Interviews bleiben sie also offen für alle Beiträge der Interviewten und geben ihnen die Chance, sich hinsichtlich des Themas ihren Prioritäten entsprechend zu äußern. Anhand dieses Beispiels machen wir Vorschläge, wie ein inhaltlich dürrftiges und daher meist auch schwierig zu interpretierendes Ergebnis verhindert werden könnte. *Abschnitt 2* widmet sich zunächst dem für PZIs besonders wichtigen *Vorgespräch*, in dem die Interviewten auf den Zweck und Ablauf des Interviews eingestimmt und über ihre zentrale Rolle bei der aktiven inhaltlichen Ausgestaltung aufgeklärt werden. Danach diskutieren wir anhand eines Ausschnitts des Interviews mit Patrick M. ein zweites Beispiel B für einen Intervieweinstieg. In *Abschnitt 3* dient uns Beispiel B auch zur Illustration der besonderen Herausforderung für die Interviewenden, das Gespräch so zu führen, dass sie bereits vorhandenes (*Vor-*)Wissen zur Thematik des Interviews mithilfe der Problem- sicht von Interviewten ergänzen und erweitern. Im Zentrum stehen Vorschläge zur produktiven Überwindung von Widersprüchen zwischen den Wissenswelten der Interviewenden und derjenigen von Interviewten.

## **1. Zum Einstieg: wie Fragen ausführliche Antworten verhindern können, oder: das Problem des Frage-Antwort-Schemas – Beispiel A**

Das erste Textbeispiel A ist Teil eines eher nicht gelungenen Interviews mit Heide B. Wir stellen es im Sinne einer negativen Vergleichsfolie an den Anfang, weil es einen typischen und verbreiteten Interviewfehler illustriert. Genauer gesagt, ist es ein lehrreiches Beispiel für die auch in qualitativen Interviews gängige Reproduktion eines Kommunikationsmusters, das in herkömmlichen Befragungen vorherrscht. Dabei arbeiten die Interviewenden eine Frage nach der anderen ab und fordern die Interviewten auf, möglichst kurz und pointiert zu antworten. Gerade dieses häufig verwendete, sog. *Frage-Antwort-Schema* (vgl. auch Box 4.9

in Kapitel IV) wollen wir mithilfe der programmatischen und praktischen Empfehlungen des PZI überwinden.

Konkret gehen wir anhand von Beispiel A der Frage nach, inwieweit der hier praktizierte Interviewstil dazu beiträgt oder verhindert, ein Gespräch in Gang zu setzen, das erste gewinnbringende Auskünfte über den Verlauf und die Gestaltung einer Etappe der Berufsbiografie sowie einen Einblick in die damit verknüpften Überlegungen liefern kann. Schauen wir uns zur Diskussion dieser Frage die Anfangspassage des Interviews mit Heide B. (Pseudonym), einer Auszubildenden zur Bürokauffrau, an.

---

**Beispiel A – Heide B.**

---

**A1**    *I (Interviewer): Sie haben Bürokauffrau gelernt. Vielleicht erzählen Sie einfach mal, wie es dazu gekommen ist!*

---

**A2**    *Heide B.: Ich habe vorher Elektrotechnik studiert und wollte ganz was anderes machen, also weil mir des kein' Spaß mehr gemacht hat. Und nun wollte ich eigentlich Industriekauffrau lernen, hab' da aber keine Ausbildungsstelle bekommen und bin auf Bürokauffrau umgestiegen.*

---

**A3**    *I: Ja. Welchen Schulabschluss haben Sie?*

---

**A4**    *Heide B.: Fachhochschulreife.*

---

**A5**    *I: Fachhochschulreife. Und war' n Sie direkt nach der Fachhochschulreife mit dem Studium angefangen, oder ...*

---

**A6**    *Heide B.: Ja.*

---

**A7**    *I: Ja. Und wieso sind Sie gerade auf Elektrotechnik gekommen? Das is' ja was ganz anderes [lacht].*

---

**A8**    *Heide B.: Ja, ich hab' vorher Nachrichtengerätemechanikerin gelernt, [I.: Hm.] die technische Fachhochschulreife dann gemacht und bin dann [I.: Ja.] auf Elektrotechnik gekommen.*

---

**A9**    *I: Ja. Ja. Und was hat Ihnen an diesen ... Wie lange ham Sie studiert? Wie lange war das ungefähr?*

---

**A10** *Heide B.: Zweieinhalb Jahre.*

---

## 1.1. Erste Einschätzung

Mit überwiegend knappen Fragen und ebenso knappen Antworten hat der Interviewer in diesem kurzen Abschnitt zusammengefasst Folgendes erfahren: Heide B. hat zunächst Nachrichtengerätemechanikerin gelernt, dann die technische Fachhochschulreife erworben und direkt danach zweieinhalb Jahre Elektrotechnik studiert. Dann wollte sie Industriekauffrau werden, hatte aber keinen Ausbildungsplatz bekommen und ist jetzt Bürokauffrau.

*Wie ist dieser Abschnitt methodisch zu bewerten? Warum ist er problematisch?*

Obwohl dieser Interviewabschnitt ein paar nützliche Informationen zum Werdegang von Heide B. beinhaltet, hinterlässt der erste Eindruck doch eine gewisse Enttäuschung über den mageren Gehalt. Zumindest wurde die Erwartung

enttäuscht, mit dem zunächst offenen Intervieweinstieg – „*Vielleicht erzählen Sie einfach mal, wie es dazu gekommen ist!*“ (A1) – etwas breitere und detailreichere Aussagen zur Berufsbiografie von Heide B. zu erlangen. Die Ursache für die inhaltliche Dürftigkeit des Textausschnitts besteht im Vorherrschen einer Frageform, die derjenigen eines standardisierten Fragebogens, ob postalisch oder mit einem Interviewer vor Ort, entspricht: Im Wechselspiel mit der Interviewpartnerin arbeitet der Interviewer verschiedene Themen ab und formuliert schlichte Fragen. Heide B. kann darauf ebenso einfache und kurze Antworten geben, bevor sie wieder wartet, wie es weitergeht. Der Interviewer gibt sich damit zufrieden und macht sofort mit der nächsten Frage weiter, usw., usw.

Man könnte sich nun fragen, ob denn diese Art der Kommunikation in Form eines *Frage-Antwort-Schemas* für Heide B. möglicherweise angemessen ist und ihren Erwartungen gerecht wird. Entspricht dies nicht immerhin einem üblichen, d. h. gesellschaftlich durchgesetzten Vorgehen im Rahmen einer Begegnung, die als ‚Interview‘ bezeichnet wird? Könnte Heide B. mit dieser Vorgehensweise vielleicht sogar vertraut sein? Ist sie es möglicherweise gewohnt – wie teilweise im Alltag auch –, thematisch organisierte und klare Fragen gestellt zu bekommen, darauf zu reagieren und jeweils inhaltlich angemessen und korrekt zu antworten?

Aus diesen ambivalenten Überlegungen zu Ergiebigkeit und Ablauf des Austauschs resultieren zwei naheliegende Alternativen zur Gestaltung von Interviews. Entweder können wir es bei einem solchen gesellschaftlich durchgesetzten Interview- und Fragestil belassen und versuchen, ihn zu optimieren. In diesem Fall würden wir etwa an präzisen und standardisierten Frageformulierungen feilen, um möglicherweise verbesserte Ergebnisse zu erlangen. Oder wir brechen radikal mit dieser Interviewtradition, die dazu neigt, zwar informative, aber sinnarme und undifferenzierte Antworten zu provozieren. Letzteres hatte sich das PZI als alternative Erhebungsmethode Anfang der 1980er Jahre zum Ziel gesetzt. Der restliche Teil des Einführungsbuchs ist der Ausdifferenzierung und Umsetzung dieses Anspruchs gewidmet.

### *Was ist die alternative methodische Vorgehensweise im PZI?*

Die Reproduktion des Frage-Antwort-Schemas ist nicht dazu geeignet, thematisch zusammenhängende und gehaltvolle Aussagen zu erlangen, da es den Interviewten lediglich eine passiv-reagierende Rolle zuweist. Das PZI setzt bei der Gestaltung der Interaktion hingegen auf eine *aktiveren Rolle* der Interviewten – die eines Subjekts, das seine Handlungen und Erfahrungen nicht nur berichtet, sondern auch kommentiert und reflektiert. Die Aufgabe der Interviewenden besteht also zuerst darin, die Interviewten zu Erzählungen und längeren selbstläufigen Ausführungen anzuregen, die im weiteren Verlauf des Interviews als Grundlage und Anlässe für Detaillierungen und gezielte Nachfragen genutzt werden können.

Beispiel A illustriert die Dynamik einer herkömmlichen Befragung in der Logik des Frage-Antwort-Schemas. Interviewte müssen dabei zunächst die

Absichten hinter jeder gestellten Frage interpretieren, sich auf die Beantwortung einzelner, isolierter Frageinhalte beschränken und sich an eine vorgegebene Abfolge von Fragen und Antworten halten. Im PZI sollen sie hingegen unbelastet sein von solchen Formalzwängen und ihre eigene Sichtweise – etwa auf ihre Berufsfindungsgeschichte – möglichst frei entfalten können. Zum Beispiel könnten sie auf eine offene Frage nach berufsbiografischen Erfahrungen („Was“) in ihren Ausführungen dem „Ob“ oder „Wann“ einer Erfahrung von selbst ein „Wie“ (Ablauf) und „Warum“ (Vorlieben, Entscheidungen etc.) hinzufügen und nach eigenen Vorstellungen ausführen. Bei dem für die qualitative Forschung besonders interessanten „Wie“ geht es etwa um *Handlungen* (z. B. Bewerbungen um einen Ausbildungsplatz) im gesellschaftlichen *Kontext* (z. B. Ausbildungsstellenmarkt) sowie um konkrete *Erfahrungen* (z. B. im Studium der Elektrotechnik).

Tatsächlich weist der Anfang von Beispiel A darauf hin, dass der Interviewer ursprünglich durchaus dieses Anliegen verfolgen und eine Erzählung in Gang bringen wollte. An der Formulierung der ersten beiden Sätze ist erkennbar, dass es ihm eigentlich gar nicht um das bloße Abfragen von Fakten im Sinne des Frage-Antwort-Schemas ging: „*Sie haben Bürokauffrau gelernt. Vielleicht erzählen Sie einfach mal, wie es dazu gekommen ist!*“ (A1). Diese Aussage beinhaltet implizit eine offene Frage und fungiert als Aufforderung oder Bitte an Heide B., den Berufsfindungsweg aus ihrer Sicht und möglichst in eigener Regie zu schildern. Ein solcher Einstieg soll die Interviewpartnerin als Subjekt ihrer Erlebnisse ansprechen und sie als zentrale Figur des Interviews etablieren. Hinter dieser Erzählanregung steckt also im Grunde die methodische Absicht, zu verhindern, dass die Interviewpartnerin im Sinne eines Frage-Antwort-Schemas mit einem bloßen „Ja“ oder „Nein“ oder mit einem einzigen Wort oder kurzen Satz antworten kann. Allerdings wird dieser methodische Ansatz vom Interviewenden in Beispiel A nicht weiterverfolgt. Möglicherweise hat er sich durch die kargen Aussagen von Heide B. stattdessen zu einer Art Faktenermittlung entlang des Frage-Antwort-Schemas verleiten lassen.

Im nächsten Schritt betrachten wir den Interviewausschnitt noch einmal genauer, um herauszufinden, wie der Mangel an ertragreichen Aussagen zustande gekommen ist und wie eine Alternative Art der Interviewführung aussehen könnte.

## 1.2. Weiterführende Diskussion

### *Was folgt auf die Einstiegsfrage des Interviewenden?*

Da es sich um ein *qualitatives* Interview handelt, können wir unterstellen, dass der Interviewer von dem Gespräch eigentlich mehr erwartet hat als einen Faktencheck. Seine erzählungsgenerierende Einstiegsfrage (A1), die das Frage-Antwort-Schema zunächst erfolgreich außer Kraft setzt, unterstreicht dies. Heide B.