

# **Das Entscheidungsorientierte Gespräch (EOG) als Werkzeugkasten**

Prof. em. Dr. Karl Westhoff

1. Grundlegende Idee des EOG
2. Fragen im EOG
3. Die drei Teile eines EOG
4. Bedingungen des EOG

Was ist die grundlegende Idee des EOG?

1. EOG als indirekte Verhaltensbeobachtung
2. Keine Denksportaufgabe für den Interviewten!
3. Verhalten in relevanten Situationen schildern lassen
4. Wenn möglich: Verhalten in der Vergangenheit
5. Nur in Ausnahmen: Verhalten in der Zukunft

Welches Verhalten in welchen Situationen ist zu schildern?

Verhalten in leistungsdifferenzierenden Situationen

Task-Analysis-Tools (TAToo, Koch, 2010, Koch & Westhoff, 2012) kombinieren die erfolgreichsten Methoden zur Gewinnung der Critical Incidents.

Was soll der Interviewte schildern?

Ein Ereignis

Jedes Ereignis hat einen

Anfang (Ausgangssituation)

Hauptteil

Ende (Abschluss-Situation)

1. Situation

2. Task

3. Action

4. Results

1. Fühlen  
*(Wie haben Sie sich gefühlt? Wie ging es Ihnen damit?)*
2. Denken  
*(Was ist Ihnen durch den Kopf gegangen?)*
3. Handeln  
*(Was haben Sie getan?)*
4. körperliche Veränderungen  
*(Hat sich das körperlich ausgewirkt?  
Wenn ja: Wie)*

Verstärkung und Bestrafung  
bestimmen maßgeblich das Verhalten!

Verstärkung (= angenehme Folgen) erfragt man mit:  
*Was fanden Sie gut an X?*

Bestrafung (= unangenehme Folgen) erfragt man mit:  
*Was fanden Sie eventuell nicht so gut an X?*

Vor- und Nachgeschichte können psychologisch wichtig sein.

- *Wie sah es denn vor  $X$  aus? /  
Wie kam es zu  $X$ ?*
- *Wie sah es dann nach  $X$  aus? /  
Wie ging es nach  $X$  weiter?*

- Konzept/Konstrukt** (z.B. soziale Kompetenz)  
**Teilkonzept 1** (z.B. Kommunikation)  
**Situationsklassen: S1** (z.B. Vorträge)  
**Situationen: S1.1** (z.B. letzter Vortrag (= **Ereignis**))

<b>Ereignisablauf:</b>	<i>vor</i>	<i>während</i>	<i>nach</i>
Fühlen	F	F	F
Denken	D	D	D
Handeln	H	H	H
Körperl. Änd.	K	K	K
Verstärkung	V	V	V
Bestrafung	B	B	B

Ist das Verhalten in einer bestimmten Situation immer gleich?

Dann ist es eine Gewohnheit.

Diese stellt der Interviewte wie ein Skript dar.

Nur die Beschreibung des Verhaltens in einer Situation wird benötigt.

- 1. Läuft das auch sonst so ab?*
- 2. Wenn nein: Was war dieses Mal anders?*
- 3. Haben Sie das früher auch immer schon so getan?*
- 4. Wenn nein: Wie sah das früher aus?*
- 5. Wie hat sich das bei Ihnen entwickelt?*

1. Grundlegende Idee des EOG
2. Fragen im EOG
3. Die drei Teile eines EOG
4. Bedingungen des EOG

1. Merkmale günstiger Fragen
2. Suggestivfragen
3. Günstige Fragen
4. Grad der Offenheit einer Frage
5. Grad der Direktheit einer Frage
6. Formulierung möglichst effizienter Fragen

1. Konkretes Verhalten statt Eigenschaftsbegriffe
2. Bezugsrahmen klären
3. Prinzip des „einen Gedankens“ bei jeder Frage
4. Kurze Fragen leiten den Bericht
5. Keine Suggestivfragen
6. Erinnerungshilfe: Zurückversetzen in den Kontext
7. Keine emotional geladenen Wörter und Redewendungen
8. Auch ihm peinliche Fragen muss der Interviewer stellen.

Fragen in Gesprächen sind suggestiv, wenn die vom Interviewer „erwünschte“ Antwort aus der Frage erkennbar ist, weil mindestens eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist:

1. Vorausgeschickte Informationen verdeutlichen die erwünschte Antwort.
2. In der Frage ist bereits eine Bewertung des erfragten Verhaltens enthalten.
3. Es wird etwas als gegeben vorausgesetzt, was nicht vorausgesetzt werden kann, weil es auch anders (gewesen) sein kann.
4. Antwortalternativen werden unvollständig aufgezählt.
5. Bei vollständigen Antwortalternativen oder bei „Ja-Nein“ Antworten ist eine der Antworten für den Interviewten näher liegend.
6. Es sind Hinweis gebende Füllwörter wie „sicher“, „etwa“ usw. enthalten.

1. Verhaltensbeschreibungen statt Vermutungen über Ursachen
2. Keine Fragen nach vernünftigen Gründen!
3. Schilderung der Entwicklung sagt mehr als vermutete Ursachen
4. Problem: Schilderung von Verhalten in vorgestellten (hypothetischen) Situationen.
5. Alternative: Beschreibung des Verhaltens in ähnlichen Situationen in der Vergangenheit

1. Offene Frage vs. geschlossene Frage
2. Offene Fragen im EOG
3. Immer offene Fragen, auch bei kleiner werdenden Ereignisausschnitten
4. Nur Filterfragen als geschlossene Fragen im EOG
5. Gesprächsziele bestimmen den Grad der Offenheit einer Frage

1. Grad der Direktheit einer Frage
2. Indirekte Fragen bei schwer erinnerbaren Inhalten
3. Indirekte Frage bei Schwierigkeiten des Interviewten mit direkten Fragen
4. Indirekte Fragen erst nach längerem Gespräch und Vertrauen des Interviewten zum Interviewer

1. Ereignisse erzählen lassen!
2. Sprachliches Niveau: „Einfache“ Sprache
3. Möglichst kurze und treffende Fragen
4. Aktiv statt Passiv
5. Statt „verhaltensbezogenen“ Substantiven und Adjektiven:  
Verhalten beschreiben lassen
6. Keine seltenen Wörter

7. Möglichst wenig Fachbegriffe
8. Filterfragen
9. Keine Bewertungen von Verhalten in Fragen
10. Sachliche Fragen setzen Personen nicht herauf oder herab

1. Grundlegende Idee des EOG
2. Fragen im EOG
3. Die drei Teile eines EOG
4. Bedingungen des EOG

Eröffnung

Informationserhebung

Abschluss

1. Begrüßung
2. Vorstellen
3. Namensschilder auf dem Tisch vor jedem Teilnehmer
4. Gegenstand des EOG
5. Ziele des EOG
6. Ablauf
7. Dauer

8. Pausen
9. Schweigepflicht für alle Interviewer und Beobachter
10. Einverständnis zur Aufzeichnung auf Tonträger
11. Vorteile der Aufzeichnung auf Tonträger
12. Verbleib und Sicherung der Tonträger
13. Gelegenheit Fragen zu stellen und zu beantworten
14. Übergang zu Teil 2

1. Überleitende Erklärung
2. Möglichst effiziente Abfolge der Fragen: Trichtern
3. Nur Filterfragen sind geschlossene Fragen
4. Entscheidungsregeln stehen im Leitfaden!
5. Zusammenfassung am Ende jedes Gesprächsabschnitts

1. Wichtige Themen des Gesprächs nennen
2. Ergänzungen durch den Interviewten
3. Weiteres Vorgehen
4. Ansprechpartner für auftauchende Fragen
5. Dank
6. Rückmeldung
7. Abschied

1. Grundlegende Idee des EOG
2. Fragen im EOG
3. Die drei Teile eines EOG
4. Bedingungen des EOG

Grundlagen des EOG

Vorbedingungen für die Durchführung eines EOG

Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches EOG

Darstellung der Ergebnisse des EOG

1. Interviewer will den Interviewten verstehen.
2. Individuelles Verhalten beschreiben
3. Grundvoraussetzungen: Ehrlichkeit und Respekt
4. Vorbereitung: Erkennen der eigenen negativen oder positiven Voreinstellung
5. Voreinstellung hat mit der Lebenserfahrung des Interviewers zu tun
6. Positive Voreinstellung macht Probleme

1. Zentrale Vorbedingung: Gesprächsbereitschaft
2. Achtung: Die spontane Voreinstellung des Interviewers zum Interviewten ist in der Regel nicht neutral!
3. Emotionale Vorbereitung
4. Intellektuelle Vorbereitung

1. Vorbedingungen müssen erfüllt sein
2. Termin
3. Zeitlicher Rahmen
4. Störungen ausschalten
5. Angenehme Umgebung schaffen
6. Alle Gesprächsteilnehmer stellen sich vor
7. Namensschilder

8. Leitfaden einführen
9. Gesprächspartner stellen sich aufeinander ein
10. Interviewer und Beobachter verstehen die Sprache des Interviewten
11. Körperliche Besonderheiten beachten
12. Verbale und nonverbale Verstärker
13. Höflichkeitsregeln beachten
14. Interviewer und Beobachter halten sich an den Leitfaden und die EOG-Regeln

1. Konkretes individuelles Verhalten zutreffend schildern
2. Darstellungsform: Indirekte Rede
3. Gliederung der Verhaltensbeobachtungen nach begründeter Systematik
4. Nennung der Informationsquelle in jedem Abschnitt
5. Darstellung im adverbialen Modus
6. Adjektivischer und substantivischer Modus der Verhaltensbeschreibung führen leicht zu Missverständnissen

8. Verhaltensbeschreibung in der korrekten Vergangenheitsform
9. Probleme mit längeren wörtlichen Zitaten
10. Kurze wörtliche Zitate nur, wenn sie etwas für die Fragestellung wichtiges unübertrefflich darstellen!
11. Denken und Fühlen der Leser beachten
12. Faire Darstellungen
13. Aussageweise bei indirekter Rede:  
die richtige Konjunktivform

Das EOG bietet  
Checklisten mit empirisch erprobten Regeln für

1. Planung und Vorbereitung
2. Durchführung
3. Auswertung

von Tiefeninterviews.



Senden Sie uns Ihren Leitfaden und Ihr Auswertungssystem.

Wir optimieren beides und geben konkrete Hinweise.

Wir rechnen stundengenau ab.