
„Ich hab‘ mehr das Gespräch gesucht“

Wolfgang Widulle

„Ich hab' mehr das Gespräch gesucht“

Kommunizieren lernen im Studium
Sozialer Arbeit

Wolfgang Widulle
Olten, Schweiz

Zugl. Dissertation Universität Tübingen, 2011

ISBN 978-3-531-18624-5

ISBN 978-3-531-19147-8 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-531-19147-8

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer VS

© VS Verlag für Sozialwissenschaften | Springer Fachmedien Wiesbaden 2012

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Einbandentwurf: Künkellopka GmbH, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer VS ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
www.springer-vs.de

Für meine Eltern

Vorwort

„Finden oder suchen?“, so lautet der Titel eines Buches von Günter L. Huber und Jürgen H. W. Roth (Huber & Roth 1999), der sich auf das Lehren und Lernen in Zeiten der Ungewissheit bezieht. Solche Zeiten stehen Studierenden der Sozialen Arbeit bevor, wenn sie sich auf den Weg machen, professionelles kommunikatives Handeln für ihren Beruf zu lernen. Die direkte Klientenarbeit in sozialen Berufen ist komplex, anspruchsvoll und voller unerwarteter Dynamiken, besonders mit Menschen in Krisen und Problemsituationen. Die Heterogenität der Arbeitsfelder, Adressaten und Aufgaben macht erfolgreiche Kommunikation nicht einfacher: Was im einen Praxisfeld hilfreich wirkt, ist in einem anderen kontraindiziert, und was mit diesem Klienten Kontakt schafft, führt mit einem anderen in den Konflikt. Alltägliche kommunikative Muster sind dabei genau so oft hilfreich wie hinderlich. Wenn aber alles fließt, wird das Navigieren schnell zur Herausforderung. Für Novizen ist Kommunikation in der klientenbezogenen Arbeit jedenfalls nur scheinbar vertrautes Gewässer. In Wirklichkeit ist sie ein Fluss mit vielen Untiefen und überraschenden Stromschnellen.

Tröstlich ist daher, dass das Gegenteil ebenfalls gilt: Auch im Fluss der Kommunikation kommen Wiederholungen vor. „Zwar steigt man nie zweimal in den gleichen Fluss – indessen: Die Badeszenen gleichen sich“ (Aebli 1994, S. 83). Um ruhigere Flussabschnitte und bekannte Badeszenen ist jeder Berufsanfänger froh, der das erste Gespräch mit seinen Klientinnen und Klienten gesucht (und gefunden) hat.

Beim Training kommunikativer Kompetenzen geht es um beides, um Finden und um Suchen. Die Suche nach Bekanntem und Vertrautem ist Bedingung für jede Orientierung, um nicht im Fluss des Geschehens unterzugehen. Das „Finden“, die Offenheit im Ungewissen und für Unerwartetes, ist die Voraussetzung jeder Begegnung. Beide Haltungen zusammen machen deutlich, was Fritz B. Simon meint, wenn er für die Gesprächsführung in der systemischen Therapie vom „Navigieren beim Driften“ (Simon & Weber 2009) spricht.

Ein drittes Verständnis von Suchen und Finden: In der helfenden Gesprächsführung suchen die Anfänger manchmal das Gespräch, finden es aber nicht: Sie kreisen an der Oberfläche oder weichen der Begegnung aus. Sie lassen sich verstricken oder verlieren ihre Rolle, das Thema oder Ziel aus den Augen. „Das Gespräch suchen und finden“, die Wendung verweist auf die Absicht, sich ernsthaft um Verständigung zu bemühen. Eine Studierende, überrascht vom unerwartet positiven Verhalten der Klientin in einem Rollenspiel, brachte dies auf den Punkt: „Sie hat mehr *das Gespräch gesucht*.“ Dies setzt voraus, dass Gleiches auch bei der Studierenden der Fall war.

Verbunden ist mit dieser Arbeit die Hoffnung, dass Studierende der Sozialen Arbeit lernen, unter den herausfordernden Bedingungen psychosozialer Notsituationen ernsthaft das Gespräch zu suchen. Dass die vorliegende Untersuchung einen kleinen Beitrag zur professionellen Verständigung von Fachkräften mit ihren Klienten leisten kann, ist der tiefe Wunsch des Verfassers.

Danksagungen

Ich danke Herrn Prof. Dr. Günter L. Huber für die Begleitung während des ganzen Dissertationsvorhabens, die fachliche Unterstützung in der Forschungsstrategie – besonders zu AQUAD 6 – und die kritischen und wertvollen Rückmeldungen. Ich danke Frau Prof. Dr. Petra Bauer für Ihre Bereitschaft, aufgrund Veränderungen der Promotionsordnung der Universität Tübingen das Zweitgutachten dieser Dissertation zu übernehmen. Mein besonderer Dank gilt Herrn Prof. Dr. Diethelm Wahl für seine Ermutigung zu dieser Arbeit und seine stete Unterstützung. Er hat mich als Dozenten und Trainer sehr geprägt und seine Forschungs- und Lehrtätigkeit haben die vorliegende Dissertation maßgeblich beeinflusst. Leo Gürtler gilt besonderer Dank für den fachlichen Diskurs und seine wertvollen, kritischen und anregenden Feedbacks. Mein Dank geht an die Studierenden, die in diesem Projekt mitgearbeitet haben und nun schon einige Jahre in der Sozialen Arbeit tätig sind. Agnès Fritze danke ich für ihre Unterstützung für ein Semester ohne Lehrverpflichtung. Susanne Quistorp sei Dank für das Coaching, das zur „Perturbación“ einiger Subjektiver Theorien über mich beitrug und so den Weg zum Abschluss dieser Arbeit bahnte. Christoph Gassmann sei ein Dank für das sorgfältige Korrektorat. Meiner Frau Barbara danke ich für die nötige Ungeduld zum Abschluss der Arbeit. Und meinen Eltern danke ich für ihre Liebe und Sorge und alles, was sie mir ermöglicht haben.

Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Dissertation untersucht eine vom Verfasser im Studienjahr 2004/05 unterrichtete zweisemestrige Lehrveranstaltung in einem Schweizerischen Bachelor-Studiengang Soziale Arbeit zu professioneller Kommunikation und Gesprächsführung. Die Lehrveranstaltung wurde als gemäßigt-konstruktivistische Lernumgebung nach Diethelm Wahl (2005) arrangiert. Die vorliegende Untersuchung versteht sich als Interventionsstudie zu dieser Lehr-Lernarchitektur.

Kapitel 1 führt summarisch in den fachlichen Diskurs zur beruflichen Handlungskompetenz in der Sozialen Arbeit und deren Förderung im Studium ein. Es erläutert dazu Forschungsstand und Probleme und entwickelt die Ziele und den Aufbau der Untersuchung.

Kapitel 2 führt in die objekttheoretischen und didaktischen Grundlagen von Kommunikations- und Gesprächstrainings ein und entwickelt ein handlungstheoretisch fundiertes Verständnis von sozialer Kommunikation und kommunikativen Kompetenzen. Es werden in diesem Kapitel die kommunikationspsychologischen Inhalte der Lehrveranstaltung beschrieben. Um die didaktischen Herausforderungen deutlich zu machen, werden die besonderen Merkmale der Lernprozesse und die gängigen Rahmenbedingungen des Lehrens von Kommunikation herausgearbeitet. Die dargestellten Konzepte zu Kommunikations- und Gesprächstrainings dienen der Einordnung der hier verwendeten Lernumgebung und als Basis für deren Optimierung im Anschluss an die Diskussion der Forschungsergebnisse. Das Kapitel schließt mit ausgewählten Ergebnissen empirischer Forschung zu Kommunikationstrainings in der Wirtschaft, im klinischen Bereich und mit Fachkräften in Sozialer Arbeit, Psychologie und Pädagogik.

Kapitel 3 ist den Forschungszielen und -fragen gewidmet. Die Forschungsfragen werden expliziert, ihr fachlicher Hintergrund und das Forschungsinteresse werden erläutert. Anschließend wird das hier vertretene Verständnis von Kommunikations- und Lernerfolg beschrieben und expliziert. Den Schluss des Kapitels bildet die Beschreibung der Ergebniserwartungen und Ausführungen zu den Bedingungen von Lernerfolg. Die aufgeworfenen Forschungsfragen werden in der gleichen Reihenfolge in Kapitel 7 wieder aufgegriffen und beantwortet.

Kapitel 4 erläutert das Forschungsdesign der Untersuchung. Es behandelt die Rahmenbedingungen und die Vorbereitung der Studie, die Probanden und die Stichprobe. Anschließend werden die Lehrveranstaltung, der Ablauf der Erhebung und die Datenanalyse beschrieben.

In *Kapitel 5* wird die Forschungsmethodologie und -methodik dieser Untersuchung expliziert. Die Studie wird im Kontext von Ausbildungs- und Evaluationsforschung verortet. Als erkenntnistheoretische und methodologische Rahmenorientierung dient ihr das Forschungsprogramm Subjektive Theorien (FST). Dieses wird, da seit Langem etabliert, nur summarisch erläutert. Das Kapitel beschreibt ausführlich die Fallkonstruktion und Rollenspielmethodik, die Arbeit mit Simulationsklientinnen und die genutzten Erhebungsinstrumente. Da die Erhebung in der Schweiz und in Schweizer Mundart durchgeführt wurde, widmet sich ein Teilkapitel dem Spannungsfeld von Mundart und Hochsprache. Nach der Beschreibung der hier angelegten Gütekriterien der qualitativen Forschung werden die Auswertungsverfahren beschrieben: Transkription und Codierung des Datenmaterials werden erläutert, das Kategoriensystem wird expliziert, und die computergestützte qualitative Analyse mit AQUAD 6 (Huber & Gürtler 2003) mit den verwendeten Analyseinstrumenten wird beschrieben.

In *Kapitel 6* wird über die empirischen Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung berichtet, in möglichst deskriptiver Form. Als Einstieg werden die aufge-

griffenen Episoden, Situationstypen und Gesprächsthemen beschrieben. Anschließend geht es, der Systematik der Weingartener Appraisal Legetechnik folgend, um die Veränderungen bei den Handlungsprototypen, handlungsbegleitenden Kognitionen und Emotionen der Versuchspersonen und um den Kommunikationserfolg. Die folgenden Abschnitte behandeln die Wissensverwendung beim Handeln. Der letzte Abschnitt schließlich beschreibt die Bedingungskonfigurationen von Lernerfolg in zwei Praxisfeldern, psychosozialer Beratung und Jugendhilfe, sowie für die Profilm Merkmale Alter, Bildung, Geschlecht, Praxiserfahrung und Orientierungsstil.

Kapitel 7 interpretiert und diskutiert, der Systematik der Forschungsfragen folgend, die empirischen Ergebnisse. Die Interpretation und Diskussion erfolgt vor dem Hintergrund der Ergebniserwartungen und der ihnen zugrunde liegenden Annahmen und Wissensbestände. Die Wirkungen der Lernumgebung werden bewertet und resümiert, die Unterschiede im Lernerfolg zwischen den beiden Praxisfeldern und den Studierendenmerkmalen werden diskutiert und bewertet. Den Abschluss bildet ein Resümee zum Erfolg der untersuchten Lehrveranstaltung.

Kapitel 8 zieht Schlussfolgerungen für die Didaktik sozialkommunikativen Lernens im Studium der Sozialen Arbeit. Fokussiert werden die Lernarchitektur, Lehr- und Lernformen sowie die lernwegbegleitenden Maßnahmen zur wirksamen Förderung kommunikativer Kompetenzen. Es werden Schlussfolgerungen für ernsthaft an beruflicher Handlungskompetenz interessierte Studiengänge der Sozialen Arbeit gezogen.

Kapitel 9 gibt einen Forschungsausblick. Es nennt Desiderata und wirft im Rahmen der Arbeit entstandene Fragen für zukünftige Forschung auf.

Kapitel 10 enthält die im Text zitierte und verwendete Literatur. Anschließend finden sich die Verzeichnisse der benutzten Abkürzungen sowie der Tabellen und Abbildungen.

Der umfangreiche Anhang mit allen Materialien zur Forschungsarbeit wurde nicht in die Druckversion der Dissertation aufgenommen. Er steht auf der Website des Autors und bei den OnlinePlus-Materialien des Verlags als PDF-Dokument zur Verfügung.

Zur Verwendung der männlichen und weiblichen Form

Das Buch benutzt, wo es sinnvoll ist und sich eingebürgert hat, gendergerechte Formen wie Dozierende, Studierende oder Versuchspersonen. Er hält sich im Weiteren an Rost (2008), der schreibt:

„Eine relativ neue Mode ist die ‚Kastration‘ der ‚männlichen‘ Sprache, wobei diese Modeschöpferinnen und ihre Fans wissentlich oder unwissentlich Genus mit Sexus verwechseln (...). Eine andere Folge dieses Sprachk(r)ampfes sind Kunstwörter wie ‚man/frau‘ oder StudentInnen‘ usw. Ich empfinde zumindest diese Kunstwörter als eine Verballhornung der Sprache, weil sie kaum aussprechbar sind, den Satzbau erschweren und den Lesefluss hemmen“ (Rost 2008, S. 217).

Auch wenn die Mehrheit der Soziale Arbeit studierenden Menschen weiblichen Geschlechts sind: Der Verfasser will Leserinnen und Lesern keine genderkonformen Wortungetüme wie „Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen“ zumuten, die z.B. die genderkorrekte Berufsbezeichnung wären. Deshalb wird die männliche Form für beide Geschlechter verwendet. Damit wird dem grammatikalischen Gebrauch gefolgt und keinerlei Diskriminierung wegen des Geschlechts zum Ausdruck gebracht. Wo spezifisch Männer oder Frauen angesprochen sind, wird dies deutlich gemacht.

Inhaltsübersicht

Vorwort	7
Inhaltsübersicht	13
1 Einleitung	17
1.1 Berufliche Handlungskompetenz in der Sozialen Arbeit.....	17
1.1.1 Forschungsstand	17
1.1.2 Berufliche Handlungskompetenz im Studium der Sozialen Arbeit	20
1.2 Ziele der Untersuchung	24
1.3 Entwicklung der Fragestellung.....	25
1.4 Aufbau der Untersuchung.....	26
2 Theoretische Grundlagen	27
2.1 Kommunikatives Handeln – kommunikative Kompetenzen	28
2.1.1 Kommunikation als Handeln unter Druck	31
2.1.2 Die Rolle der Emotionen beim Handeln.....	35
2.1.3 Gesprächs-, soziale und kommunikative Kompetenz(en)	39
2.1.4 Kommunikationspsychologie im Studium Sozialer Arbeit	42
2.2 Lehr-Lern-Prozesse zu Kommunikation.....	45
2.2.1 Verlernen – Neulernen – Umlernen kommunikativer Handlungsmuster.....	45
2.2.2 Rahmenbedingungen und Herausforderungen des Lehrens	48
2.3 Didaktik sozialkommunikativen Lehrens und Lernens	52
2.3.1 Kommunikationstraining oder Lernumgebung? – Grundbegriffe	53
2.3.2 Konzepte zum Erwerb sozialkommunikativer Kompetenzen.....	58
2.3.3 Die gemäßigt-konstruktivistische Lernumgebung nach Wahl.....	78
2.4 Empirische Forschungsergebnisse zu Wirkungen von Kommunikationstrainings	81
2.4.1 Forschungsstand zu Kommunikatonstrainings in der freien Wirtschaft	81
2.4.2 Forschungsstand im psychosozialen und klinischen Bereich	82
2.4.3 Forschungsstand zu Trainings in Aus- und Weiterbildung.....	83
2.4.4 Forschungsstand zur gemäßigt-konstruktivistischen Lernumgebung.....	84

3	Forschungsziele und -fragen	85
3.1	Forschungsfragen	85
3.2	Operationalisierung von Kommunikations- und Lernerfolg.....	86
4	Forschungsdesign	89
4.1	Rahmenbedingungen und Vorbereitung der Untersuchung.....	89
4.2	Stichprobe und Dichotomisierung der Profilkodes	94
4.3	Lehrveranstaltung und Lernumgebung.....	99
4.3.1	Lehrziele des Moduls	104
4.3.2	Präsenzphasen – die Unterrichtslektionen im Modul	104
4.3.3	Kooperatives Lernen in KOPING-Gruppen und Tandems.....	106
4.3.4	Selbstgesteuertes Lernen	107
4.3.5	Praxisbezug der Ausbildung durch fallbasiertes Lernen	108
4.3.6	Praxis- und handlungsnahe Qualifikation.....	109
4.3.7	Lernmaterialien, Lehrmittel und digitale Lernplattform.....	111
4.4	Erhebung 1	112
4.5	Erhebung 2	114
4.6	Auswertungs- und Analysephase.....	114
5	Forschungsmethodologie und -methodik.....	117
5.1	Qualitative Ausbildungs- und Evaluationsforschung	117
5.2	Das Forschungsprogramm Subjektive Theorien.....	118
5.2.1	Das Menschenbild	120
5.2.2	Grundannahmen und Handlungstheorie	121
5.2.3	Methodologie und Forschungsmethodik	124
5.2.4	Forschungsfelder	126
5.3	Erhebungsinstrumente	127
5.3.1	Fallkonstruktion und Fallsituationen für die Erhebung	127
5.3.2	Das Rollenspiel als Forschungsmethode	135
5.3.3	Stimulated Recall und ungelenkte Introspektion	142
5.3.4	Exkurs: Schweizerdeutsche Mundart in Unterricht und Forschung	143
5.3.5	Die Weingartener Appraisal Legetechnik (WAL).....	145
5.4	Datenauswertungsverfahren	146
5.4.1	Forschungstechnische Einordnung der vorliegenden Arbeit	147
5.4.2	Aufbereitung und Transkription des Materials.....	150
5.4.3	Kategoriensystem und Vorgehen bei der Codierung.....	152
5.4.4	Codierparadigma und Codierregeln.....	155
5.4.5	Datenanalyse mit AQUAD 6.....	166
5.4.6	Matrizenanalyse.....	166

6	Empirische Ergebnisse	169
6.1	Bedeutsame Episoden und Situationsprototypen.....	170
6.2	Veränderungen der Gesprächsthemen	174
6.2.1	Themen im Beratungsgespräch	175
6.2.2	Themen im sozialpädagogischen Alltagsgespräch	176
6.3	Veränderungen der Handlungsprototypen.....	178
6.3.1	Veränderungen über die ganze Stichprobe	179
6.3.2	Veränderungen in der Beratungs- und Erziehungssituation	192
6.3.3	Veränderungen bei drei ausgewählten Situationsprototypen.....	194
6.4	Veränderungen handlungsbegleitender Kognitionen.....	202
6.4.1	Veränderungen über die ganze Stichprobe	202
6.4.2	Lageorientiertes Denken – Stabilität und Wandel kognitiver Muster....	205
6.4.3	Handlungsorientiertes Denken – Zuwachs konstruktiver Kognitionen ..	215
6.5	Veränderungen handlungsbegleitender Emotionen	220
6.5.1	Veränderungen über die ganze Stichprobe	220
6.5.2	Negative Emotionen im Handeln der Versuchspersonen	222
6.5.3	Positive Emotionen im Handeln der Versuchspersonen.....	227
6.6	Bewertung des Kommunikationserfolgs.....	232
6.6.1	Veränderungen über die ganze Stichprobe	233
6.6.2	Kommunikationserfolg im Fokus von Selbst- und Fremdbewertung....	233
6.6.3	Der Lernerfolg in Standard- und Störungssituationen	235
6.6.4	Der Lernerfolg in den Praxisfeldern Jugendhilfe und Beratung	237
6.7	Veränderungen der Wissensnutzung beim Handeln	241
6.7.1	Veränderungen über die ganze Stichprobe	241
6.7.2	Wissensnutzung in der Jugendhilfe- und Beratungssituation	243
6.7.3	Wissensnutzung – Unterschiede zwischen den Versuchspersonen	243
6.8	Bedingungskonfigurationen von Lernerfolg.....	245
7	Diskussion der Ergebnisse.....	249
7.1	Allgemeine Wirkung der Lernumgebung.....	250
7.2	Veränderungen kommunikativen Handelns	255
7.2.1	Veränderungen der kommunikativen Handlungsprototypen	255
7.2.2	Veränderungen handlungsbegleitender Kognitionen.....	258
7.2.3	Veränderungen handlungsbegleitender Emotionen	264
7.2.4	Kommunikationserfolg.....	271
7.2.5	Wissensnutzung beim Handeln der Versuchspersonen	276
7.3	Lernerfolg durch die Lernumgebung.....	279
7.4	Personenbezogene Bedingungen von Lernerfolg	280
7.5	Praxisfeldbezogene Bedingungen von Lernerfolg.....	285

8	Schlussfolgerungen.....	291
8.1	Empirische Ergebnisse und Entwicklungspotenzial der Lernumgebung.....	291
8.2	Didaktisch-methodische Schlussfolgerungen.....	300
8.2.1	Schlussfolgerungen zur Lernarchitektur und den Lehr-Lernformen	300
8.2.2	Notwendige Rahmenbedingungen für erfolgreiches Kommunikationslernen im Studium der Sozialen Arbeit.....	310
9	Reflexion und Forschungsausblick.....	313
9.1	Reflexion zur vorliegenden Arbeit	313
9.2	Anschlussfragen und weiterer Forschungsbedarf.....	314
10	Literaturverzeichnis.....	319
11	Verzeichnis der Abkürzungen	341
12	Verzeichnis der Abbildungen.....	343
13	Verzeichnis der Tabellen	345