

# DIE ABSICHTEN FREI-WILLIGER VERSTEHEN

David Rüger; Alexandra Engel

**Zusammenfassung |** Der Artikel richtet sich an Sozialarbeitende, die mit Freiwilligen zusammenarbeiten. Da es bislang an Instrumenten zum Austausch über individuelle Handlungsabsichten und Bedürfnisse von Freiwilligen fehlt, wird ein offenes Dialog- und Analyseverfahren für solche Prozesse vorgeschlagen. Auf diese Weise erhalten Sozialarbeitende fallspezifisches Wissen darüber, welche Kriterien eine Tätigkeit erfüllen muss, damit Freiwillige zufrieden sind und sich kontinuierlich engagieren.

**Abstract |** This article addresses social workers who work with volunteers. Considering the lack of approved tools to discuss individual intentions and needs with volunteers, the article proposes both a dialogical and an analytical approach for those processes. That way, social workers gain case-specific knowledge about what criteria an activity has to fulfill to satisfy volunteers and keep them volunteer constantly.

**Schlüsselwörter ►** freiwilliges Engagement  
► Motivation ► Unterstützung ► Sozialarbeiter

**Einleitung |** Freiwillige engagieren sich kontinuierlich, wenn sie in ihrem jeweiligen Engagementfeld so handeln können, wie von ihnen persönlich beabsichtigt (Corsten u.a. 2008, S. 43). Allerdings zeigt die Studie von Corsten u.a. auch, dass sich Freiwillige der jeweils eigenen raum-, zeit-, akteurs- und handlungsspezifischen Motivation, die sie mit ihren Absichten assoziieren, nicht immer vollends bewusst sind. Insofern können sie diese auch nicht ohne Weiteres gegenüber koordinierenden Sozialarbeitenden benennen.

Ein Beispiel zur Veranschaulichung dieses Sachverhaltes: Während eines Interviews im Rahmen eines Forschungsprojektes des Zukunftszentrums Holzminnen-Höxter äußerte eine freiwillige Flüchtlingshelferin wiederholt, sich zu engagieren, weil sie anderen Menschen helfen wolle. So wie die Frau über ihre Beobachtungen vor der Sammelunterkunft und vor dem benachbarten Supermarkt sprach, erkannten die Forschenden, dass Helfen für sie konkret bedeutet, in direkten Kontakt mit den Geflüchteten zu treten und

sie zur eigenständigen Existenzsicherung zu befähigen. Hilfeleistungen ohne unmittelbaren Kontakt und emanzipatorische Erfolgsperspektive stellen sie auf lange Sicht nicht zufrieden, wie weitere Erzählungen über ihr politisches Engagement zeigten. Könnte Frau *Ismael* nicht direkten Kontakt zu Geflüchteten haben und sie befähigen, würde sie sich gemäß der Theorie bürgerschaftlichen Engagements von Corsten u.a. (2008, S. 225) wahrscheinlich nicht kontinuierlich engagieren.

Weil sich Freiwillige der subjektiven Bedeutung ihrer Absichten oft nicht bewusst sind, laufen koordinierende Sozialarbeitende Gefahr, ihnen trotz vorheriger Kennlerngespräche Tätigkeiten zuzuweisen, die den Spezifika ihrer Absichten nicht entsprechen. Im Folgenden werden deshalb je ein von uns entwickeltes Gesprächs- und Analyseverfahren beschrieben, mit deren Hilfe diese Bedeutungen zu Beginn des Engagements zu Tage gefördert werden können.<sup>1</sup> Auf diesem Weg können Engagementabbrüche und die daraus mitunter resultierenden psychosozialen Krisen wie Trauer, Teilhabeverlust oder Eskalation eines Marginalisierungsprozesses sowie der Verlust gemeinnütziger Effekte ihres Engagements verhindert werden. Umgekehrt wird zu einem konflikt- und überlastungsfreien Engagement beigetragen. Beide Verfahren weisen enge Bezüge zur Methodologie der Grounded Theory (Strauss; Corbin 1996) respektive zum narrativen Interview (Schütze 1983) auf und stehen in der Tradition rekonstruktiver beziehungsweise verstehender Sozialer Arbeit (unter anderem Völter 2008, Griesehop u.a. 2012, Völter; Reichmann 2017).

Mit Verstehen ist hierbei „nicht die Akzeptanz jedweder Handlung anderer“ (Völter 2008) gemeint, sondern ein „forschendes Nachvollziehen der inneren Logik von Handlungen, Deutungen, Interaktions- und Lebenskontexten“ (*ebd.*). Sozialarbeitende erhalten auf diese Weise fallspezifisches Wissen darüber, welchen Kriterien eine Tätigkeit gerecht werden muss, damit Freiwillige zufrieden sind und sich kontinuierlich engagieren. Zugleich können anhand des Verfahrens gegebenenfalls dysfunktionale Engagementabsichten frühzeitig erkannt und mit Engagementwilligen diskutiert werden. Dies wäre zum Beispiel der Fall, wenn Engagementabsichten einen vorzeitigen und deshalb potenziell schädlichen Beziehungsabbruch

<sup>1</sup> Auf der Webseite [www.das-zukunftsztzentrum.de](http://www.das-zukunftsztzentrum.de) sind Formblätter eingestellt, die eine strukturierte Anwendung unterstützen. Wir danken Zozan Rüger für ihre Hilfe bei der Entwicklung der Formblätter.

mit Adressatinnen oder Adressaten der Jugendhilfe erahnen ließen. Unterstützend wirkt hier, im Vorfeld über die feldspezifischen Verhaltenserwartungen und deren räumliche und zeitliche Kontexte sowie über beachtenswerte Strukturen wie zum Beispiel Satzungen oder Ähnliches und deren Bedeutung für das Engagementhandeln zu reflektieren. Die idealerweise schriftlich festgehaltenen Schlussfolgerungen können später mit den individuellen Handlungsabsichten der Freiwilligen verglichen und auf ihre Passung befragt werden.

Da Praktikerinnen und Praktiker im Gegensatz zu rekonstruktiv-qualitativen Sozialforschenden über wesentlich weniger Zeit zur Durchführung und insbesondere zur Analyse von Gesprächen mit Adressatinnen und Adressaten verfügen, müssen in der Praxis anwendbare Rekonstruktionsverfahren zwangsläufig abgekürzt werden. Im Folgenden wird daher auch diskutiert, welche Abkürzungen zum Verstehen der subjektiven Bedeutungen der Absichten von Freiwilligen praktikabel sind.

**Erzählungen statt Argumentationen und Beschreibungen** | Um die subjektive Bedeutung der Handlungsabsicht einer oder eines Freiwilligen entdecken zu können, muss sie zunächst zum Vorschein gebracht werden. Hierfür eignet sich das narrative Interview (Schütze 1983). Es zählt zu den Erhebungsinstrumenten der qualitativen Sozialforschung und zielt darauf ab, Erzählungen über selbst erlebte Ereignisse anzuregen. In Erzählungen tritt die Wahrnehmung des eigenen und fremden Handelns sowie der kausalen Zusammenhänge unterschiedlicher Ereignisse und das Handeln beeinflussender Umweltbedingungen besonders detailliert hervor (Schütze 1987, S. 14). Sie unterscheiden sich diesbezüglich von Argumentationen und Beschreibungen, in denen eher distanziert und oberflächlich berichtet oder bewertet, legitimiert und erklärt wird.

Auch dieser Sachverhalt soll anhand von Datenmaterial des eingangs erwähnten Falls illustriert werden: Auf die Frage, warum (Stimulation einer Argumentation) sie sich in der Flüchtlingshilfe engagiert, behauptete Frau *Ismael*: „Ja und natürlich, also bei mir ist so'n klein Helfersyndrom schon drin, also nicht nur jetzt in der Flüchtlingshilfe. Das hat man, glaube ich. Ganz viele von den Helfern haben das. Ich weiß nicht, wie man das kriegt.“

Auf die Frage, wie (Stimulation einer Erzählung) es dazu kam, dass sie sich in der Flüchtlingshilfe engagierte, erzählte sie hingegen: „Naja die, ähm, Sammelunterkunft ist ja direkt hinter dem Supermarkt hier. Und man hat ganz viel Leute gesehen, die keine Schuhe hatten. Also die meistens in Flip-Flops so, was sie sich so leisten kann, drum gemacht. Auch im Winter. Und auch keine Jacken. Und die sind voll viel rumgeirrt zum Supermarkt und haben sich zum Teil nicht rein getraut, hat man gesehen. Aber die, also ich wollte auch schon Leute ansprechen. Ich hab auch schon so kleine Sachen manchmal, so, sowas oder so. Aber wirklich dieser Absprung, wirklich ins Persönliche zu gehen, wirklich so, also da war schon eine Hemmung noch da.“

In der zweiten Interviewpassage verbalisierte Frau *Ismael* mehrere interessante Details ihrer Wahrnehmung. Unter anderem erlebte sie, dass sie es nicht schaffte, „ins Persönliche zu gehen“. Da dieses Detail auch in weiteren Erzählpassagen des Gesprächs ans Licht kam, liegt nahe, dass Frau *Ismael* nicht irgendwie zu helfen beabsichtigt. Genau genommen will sie in direkten Dialog mit den Geflüchteten treten. Anhand der Begründung ihres Engagements in der ersten Interviewpassage kann hingegen keine tragfähige Hypothese über die subjektive Bedeutung ihrer Absicht, helfen zu wollen, entwickelt werden.

Neben einer hohen Detaildichte zeichnet sich das narrative Interview zudem durch seine inhaltliche Offenheit aus. Die Interviewten werden lediglich durch sogenannte Erzählstimuli zum Erzählen angeregt und müssen ihre Erzählung anschließend selber strukturieren. Was anfangs mitunter für Irritation sorgt – manche Interviewte fragen etwa, was der oder die Interviewende denn genau wissen will –, führt im Verlauf dazu, dass Erzählende *ihre* Geschichte erzählen. Da diese im Idealfall allein durch ihre eigenen Deutungs- und Relevanzsysteme strukturiert wird, ist sichergestellt, dass ihre subjektive Wahrnehmung zu Tage treten kann und nicht durch äußere Einflüsse verfärbt wird.

Angesichts der differenzierten Arbeiten von Küsters (2009), Glinka (2016) und Schütze (1977) wird im Folgenden auf eine tiefere und breitere Darstellung des erzähltheoretischen Fundaments des narrativen Interviews sowie der daraus hergeleiteten Funktionslogik verzichtet. Stattdessen wird die praktische

Anwendung des Verfahrens in Hinblick auf Gespräche mit Freiwilligen beschrieben und erläutert. Zuvor wird allerdings der Gegenstand der Gespräche bestimmt und begründet.

### **Erzählungen erzeugen und festhalten |**

In ihrer Studie über die Entstehung und den Vollzug freiwilligen Engagements fanden Corsten u.a. (2008) heraus, dass Freiwillige mit ihrem Engagement eine „spezifische Form sozialer Praxis“ (*ebd.*, S. 33) ausüben, die eine Reaktion auf eine zuvor als prekär erlebte Praxis ist (*ebd.*, S. 35). Durch ihr Engagement wollen sie diese Unsicherheiten, Fehler oder Lücken beheben. Beispielsweise zeigen weitere Passagen des Interviews mit Frau *Ismael*, dass die wohlfahrtsstaatliche Hilfe für geflüchtete Menschen aus ihrer Sicht nicht sichergestellt war. Für das methodische Vorgehen hat dieser Befund folgende Konsequenz: Da sich die Engagementabsichten von Freiwilligen auf zuvor unsicher gewordene soziale Praxen beziehen, etwa beobachtete Missstände, gilt es zu erkennen, wie Freiwillige ihre Umwelt vor ihrem Engagement wahrnahmen. Da die Feststellungen von Corsten u.a. (2008) engagementfeldübergreifend gelten, gilt die methodische Schlussfolgerung ebenfalls handlungsfeldübergreifend.

Um zu Beginn eines Gesprächs mit einer oder einem Freiwilligen eine auf die gegenwärtige Umwelterfahrung bezogene Erzählung anzuregen, eignet sich die Aufforderung „Bitte erzählen Sie mir mal, was in der Zeit passierte, als Ihnen die Idee kam, sich hier in unserer Organisation zu engagieren“. Davor sollten die Freiwilligen selbstverständlich über den Zweck des Gesprächs, nämlich die persönliche Engagementmotivation genau verstehen zu wollen, um zufriedenstellende Tätigkeiten zu finden, informiert sowie um Einwilligung in das Verfahren gebeten werden. Zugleich sollte ihnen der vollständige Schutz ihrer Daten im Sinne des Bundesdatenschutzgesetzes zugesichert werden. Damit die erwähnte Offenheit für die subjektiven Deutungs- und Relevanzsysteme der Gesprächspartnerinnen und partner erhalten bleibt, sollten sich Fragende nach der präzisen Formulierung der Erzählaufforderung nahezu vollkommen zurückhalten. Neben der Aufrechterhaltung des anschließenden Erzählflusses durch Techniken des aktiven Zuhörens sollten sie einzig Erzählzapfen – das sind kurz angekommene, aber nicht weiter ausgeführte Themen (Küsters 2009, S. 63) – über Personen, Situationen und

Zeiträume schriftlich notieren. In dem zweiten Zitat von Frau *Ismael* weiter oben im Text kann beispielsweise die Andeutung, „schon Leute ansprechen“ zu wollen, als Erzählzapfen bezeichnet werden.

Eine der größten Herausforderungen während der Aufakterzählung ist das Aushalten von mitunter auch längeren Erzählpausen. Denn erst nachdem die erzählende Person deutlich zu verstehen gegeben hat, dass sie am Ende ihrer Erzählung angelangt ist, sollten Fragende beziehungsweise Zuhörende in die nächste Gesprächsphase übergehen. Falls die oder der Freiwillige jedoch zwischenzeitlich innehält und mit Sätzen wie „Ich weiß gar nicht, was Sie noch hören wollen“ oder „Einfacher wäre es, wenn Sie mir sagen, was Sie gerne hören wollen“ um Orientierung bittet, hilft beispielsweise die Antwort „Erzählen Sie ruhig erstmal so (weiter), wie Sie denken“.

In der zweiten Phase des Gesprächs wird – unbedingt erzählgenerierend – an die zuvor abgebrochenen Erzählzapfen angeknüpft. Ebenso können Erlebnisse angesprochen werden, die den Zuhörenden besonders wichtig erscheinen und über die sie gern mehr erfahren möchten. So werden weitere Erzählungen angeregt, die ebenfalls keiner Vorstrukturierung unterliegen – schließlich wird nur an Erzählzapfen angeknüpft, die zuvor von der Erzählperson selbst erwähnt wurden. Dies bedeutet im Umkehrschluss auch, dass Fragen nach nicht erwähnten Menschen oder Situationen vermieden werden sollten. „Sie haben bis jetzt gar nichts von Ihren Eltern erzählt, bitte sagen Sie doch auch zu ihnen noch etwas“ wäre beispielsweise eine zu unterlassende Aufforderung.

Angelehnt an die verschiedenen Gegenstände von Erzählzapfen (Personen, Situationen, Zeiträume) schlägt Rosenthal (2002) die folgenden erzählgenerierenden Fragen vor. Wichtig ist, dass sie sich immer auf konkrete Personen, Situationen und Zeiträume beziehen:

- ▲ Person: „Sie erwähnten gerade Herrn Kruse. Können Sie bitte noch mehr darüber erzählen, was Sie im Laufe der Zeit mit ihm erlebt haben?“
- ▲ Situation: „Sie rissen gerade einen Gruppenausflug an. Können Sie bitte noch etwas mehr darüber erzählen, was währenddessen geschehen ist?“
- ▲ Zeitraum: „Sie sprachen gerade von Ihrer Kindheit. Können Sie bitte noch mehr darüber erzählen, was Sie seinerzeit erlebt haben?“

Im Gegensatz zu narrativen Interviews in Forschungskontexten kann in der sozialarbeiterischen Praxis auf eine Audioaufnahme der Gespräche verzichtet werden. Zum einen ist die Audioaufnahme von Gesprächen in der sozialarbeiterischen Praxis unüblich und würde eine erklärmgsbedürftige Hürde in dem vorgeschlagenen Prozedere darstellen. Zum anderen bleibt den Zuhörenden so die anschließende und zeitaufwendige (Teil-)Transkription erspart. Gleichzeitig droht die Analyse, deshalb ungenauer zu werden. Um dieses Risiko zu minimieren, ist es unumgänglich, den Erzählenden hoch konzentriert zuzuhören und das Gespräch möglichst wortgenau zu protokollieren. Die oben wortwörtlich zitierte Erzählung, in der Frau Ismael von einer ihrer ersten Begegnungen mit Geflüchteten berichtete, könnte in der Praxis so notiert werden:

- ▲ „Sammelunterkunft hinter dem Supermarkt hier“;
- ▲ viele Leute ohne Kleidung („Schuhe“, „Jacken“);
- ▲ „im Winter“;
- ▲ „die sind voll viel rumgeirrt“;
- ▲ „zum Teil nicht rein getraut“;
- ▲ „wollte auch schon Leute ansprechen“;
- ▲ „Hemmung“ vor „Absprung, wirklich ins Persönliche zu gehen“.

**Handlungen und Kontexte analysieren, Wahrnehmung interpretieren |** Um die subjektiven Bedeutungen der Absichten von Freiwilligen methodisch kontrolliert herauszuarbeiten, eignen sich Techniken des Offenen Kodierens der Grounded-Theory-Methodologie. Die Methodologie wurde in der zweiten Hälfte des vergangenen Jahrhunderts von Glaser und Strauss (1967) erarbeitet und seither von ihnen und weiteren Forschenden kontinuierlich weiterentwickelt und differenziert. Das Ziel des Offenen Kodierens ist, Phänomene und ihre Eigenschaften in Daten zu entdecken (Strauss; Corbin 1996, S. 43 ff.). Besonders erwähnenswert ist die dem Vorgehen zugrunde liegende Entdeckungslogik. Während des Offenen Kodierens werden die Äußerungen der Freiwilligen *nicht* in vorgefertigte Kategorien gepresst. Stattdessen wird mit einem bewusst verfremdeten und neugierigen Blick auf die Daten geschaut und von ihnen aus gedacht (Völter 2017, S. 38).

Für die Analyse und die Interpretation sollten als erstes Gesprächsnotizen ausgewählt werden, die während szenisch-episodischer Erzählungen der Freiwilligen entstanden. Das Hauptmerkmal einer szenisch-

episodischen Erzählung „ist die Herstellung einer Szene mit einer dramatisierenden Form der Darstellung aus der Perspektive des damaligen Handelns und Erlebens. Der Erzähler baut einen Vorstellungsräum auf, in dem er das Geschehen re-inszeniert“ (Lucius-Hoene; Deppermann 2004, S. 146). Ein treffendes Beispiel einer solchen Erzählung ist die oben zitierte Erzählung von Frau Ismael. Von allen Erzählarten ist der Detaillierungsgrad von szenisch-episodischen Erzählungen am höchsten, insofern erlauben sie am ehesten Rückschlüsse auf das subjektive Verständnis bestimmter Handlungen der Erzählenden.

Nach der Auswahl werden analog zum Offenen Kodieren der Grounded Theory (Strauss; Corbin 1996) die aus dem Journalismus bekannten W-Fragen an die Notizen gestellt. Auf diesem Weg werden Analyzierende systematisch für die Handlungen der oder des Freiwilligen (was? wie?) sowie die Kontextbedingungen des Handelns (wer? wann? wo?) sensibilisiert. Die W-Fragen inklusive der beispielhaft zugeordneten Gesprächsnotizen von Frau Ismael lauten:

- ▲ Was macht die Befragte?
- „wollte auch schon Leute ansprechen“ (Frau Ismael)
- „Hemmung“ vor „Absprung“ („ins Persönliche zu gehen“) (Frau Ismael)
- „zum Teil nicht reingetraut“ (Geflüchtete).
- ▲ Wie macht die Befragte es?
- „wirklich ins Persönliche zu gehen“ (Frau Ismael)
- „die sind da voll viel rumgeirrt“ (Geflüchtete).
- ▲ Wer ist am Handeln beteiligt?
- viele Leute ohne Kleidung.
- ▲ Wann wird gehandelt?
- im Winter.
- ▲ Wo wird gehandelt?
- „Sammelunterkunft hinter dem Supermarkt hier“.

Da die Interpretation der Gesprächsnotizen frei von Vorannahmen erfolgt, kann nicht vorhergesagt werden, welche (Teile der) Notizen relevant für die zu entwickelnde Gesamthypothese über die Absichten der oder des Freiwilligen sind. Die Wahrscheinlichkeit ist jedoch hoch, dass die Antworten auf die Wie-Frage besonders aussagekräftig sind. Schließlich äußert sich die subjektive Bedeutung einer Handlungsabsicht am ehesten in der Art und Weise, wie gehandelt wird. Es wird daher empfohlen, mit der Interpretation der Wie-Spalte anzufangen. Da die Kontextbedingungen ebenfalls relevant sein können, dürfen die übrigen

Gesprächsnotizen jedoch nicht vernachlässigt werden. Andernfalls laufen Analysierende Gefahr, wichtige Details zu übersehen und eine unvollständige Gesamthypothese zu entwickeln.

Die Interpretation der Gesprächsnotizen erfolgt üblicherweise Wort für Wort. In manchen Fällen eignet sich allerdings die Analyse von Satzgliedern oder ganzen Sätzen. Ein Beispiel, bei dem dieses Vorgehen sinnvoll ist, ist der Satz von Frau *Ismael*, in dem sie über den Winter und die fehlende Kleidung der Menschen spricht. Die Kombination dieser Worte kann beispielsweise bedeuten, dass sie eine gesundheitliche Gefahr erkannte. Das Ziel der Interpretation von Worten, Satzgliedern und Sätzen ist, Hypothesen dazu zu entwickeln, was der oder die Freiwillige mit dem Gesagten gemeint haben könnte. Um die eigene Interpretationsfähigkeit anzuregen und die möglichen Bedeutungen von Wörtern, Satzgliedern und Sätzen

zu verstehen, schlägt Strauss (2004) zwei Fragen an ein Wort vor: Welche Bedeutungen hat das Wort und inwiefern unterscheidet sich die Bedeutung des Wortes von der Bedeutung ähnlicher Wörter?

Um die erste Frage zu beantworten, hilft es, sich gedanklich von dem Gespräch zu distanzieren und sich zunächst alle infrage kommenden Situationen vorzustellen, in denen das Wort auf unterschiedliche Weise verwendet wird. Um den Überblick darüber zu bewahren und die eigenen Gedanken zu visualisieren, hilft die Erstellung einer Tabelle. Exemplarisch sind in der folgenden Tabelle die unterschiedlichen Bedeutungen des von Frau *Ismael* verwendeten Wortes „persönlich“ notiert. Nützlich war bei der Erstellung das Wikipedia-Schwesterprojekt Wiktionary, welches (ohne Anspruch auf Korrektheit und Vollständigkeit) unterschiedliche Bedeutungen zahlreicher Worte auflistet.

### Verwendungsbeispiel

Wir haben uns *persönlich* getroffen.

Du hast mich *persönlich* angegriffen.

Wir haben ein *persönliches* Gespräch geführt.<sup>2</sup>

### Bedeutung

Der Kontakt erfolgte direkt und unmittelbar, von Angesicht zu Angesicht.

Die Kritik galt nicht einer Verhaltensweise, sondern bezog sich auf charakterliche Attribute.

1. Es wurde über intime Themen gesprochen.
2. Es wurde vertraulich gesprochen.

Falls die Erkenntnis oder die Formulierung der Bedeutung schwerfällt, hilft die zweite Frage von Strauss. Durch den gedanklichen Vergleich mit ähnlichen und gegenteiligen Formulierungen oder durch das Weglassen eines Wortes wird die Sensibilität für die spezifische Bedeutung erhöht.

### Vergleich

Inwiefern unterscheiden/gleichen sich die folgenden Sätze?

1. „Wir haben ein *persönliches* Gespräch geführt.“
2. „Wir haben ein Gespräch geführt.“

Inwiefern unterscheiden/gleichen sich die folgenden Sätze?

1. „Wir haben ein *persönliches* Gespräch geführt.“
2. „Wir haben Small-Talk gemacht.“

### Bedeutung

Im ersten Satz wird das Thema des Gesprächs spezifiziert. Folglich ist es wahrscheinlich von besonderer Relevanz.

Small-Talk, zum Beispiel über das Wetter, ist üblicherweise unverfänglich. Wer einen Small-Talk führt, versucht, keine unangenehmen Themen zu besprechen.

Ein persönliches Gespräch kann jedoch verfänglich sein. Warum? Weil mitunter heikle, das eigene Selbst offenbarende Themen besprochen werden.

**2** Achtung: Die Beispiele 1 und 3 zeigen, dass durch dasselbe Wort zwei Bedeutungen gleichzeitig angezeigt werden können. Es ist möglich, dass während eines direkten Kontaktes über intime Themen und/oder vertraulich gesprochen wurde.

Die am wahrscheinlichsten erscheinenden Interpretationen werden als Teilhypthesen festgehalten. Wahrscheinlich ist eine Interpretation dann, wenn sie durch weitere interpretierte Gesprächsnotizen gestützt wird. Im Fall von Frau *Ismael* bestätigen sich die Notizen „wollte auch schon Leute ansprechen“ und „ins Persönliche zu gehen“ (interpretiert als „direkten Kontakt herstellen“) gegenseitig. Die Interpretation kann daher als wahrscheinlich gültig betrachtet werden. Zum Abschluss werden alle Teilhypthesen zu einer Gesamthypothese zusammengefasst.

Nun sollen die vor diesem Abschnitt in Stichworten zusammengefassten Gesprächsnotizen aus dem Gespräch mit Frau *Ismael* exemplarisch interpretiert werden:

▲ Wie? Der Hinweis auf ihr bis dato unterlassenes Handeln offenbart, dass Frau *Ismael* „ins Persönliche [...] gehen“ will. Wie gezeigt, kann hier die Teilhypothese aufgestellt werden, dass Frau *Ismael* auf den direkten Kontakt mit anderen Menschen hinweist. Ebenso kann damit aber auch gemeint sein, dass sie über intime oder vertrauliche Angelegenheiten sprechen möchte.

▲ Wer und wann? Frau *Ismael* spricht von „Leuten“, die „im Winter“ ohne „Jacken“ einerseits „rumgeirrt“ sind und sich andererseits nicht in den Supermarkt „reingetraut“ haben. Zunächst erlaubt die Verwendung des unbestimmten Begriffs „Leute“ die Annahme, dass Frau *Ismael* die Menschen nicht kannte – folglich könnten sie ihr fremd sein. Zum anderen kann anhand ihrer charakterisierenden Hinweise auf die Kleidung der Leute und die Jahreszeit die Teilhypothese aufgestellt werden, dass Frau *Ismael* Erkältungsgefahr assoziierte und wahrnahm, dass die Leute einer gesundheitlichen Gefahr ausgesetzt waren. Ferner erlebte sie, dass die Leute umherirrten und sich nicht in den Supermarkt trauten.

▲ Wo? Frau *Ismael* nahm vor dem Supermarkt „hier“ Leute wahr. Das Wort „hier“ verwenden Sprechende, um auf eine ihnen räumlich nahe Person oder ein ihnen räumlich nahes Objekt zu verweisen. Insofern kann eine Teilhypothese lauten, dass es für Frau *Ismael* von Bedeutung ist, dass sie die Leute in ihrer räumlichen Nähe erlebt – und nicht etwa per Fernsehen an einem weit entfernten Ort.

Angesichts der gerade interpretierten Gesprächsnotizen kann die Gesamthypothese formuliert werden, dass Frau *Ismael* fremden, orientierungslosen Men-

schen, die einer gesundheitlichen Gefahr ausgesetzt sind und sich in ihrem lokalen Nahraum bewegen, helfen möchte, indem sie in direkten Dialog zu ihnen tritt und (intime/vertrauliche) Gespräche mit ihnen führt.

Ehe eine Gesamthypothese zur Entscheidungsgrundlage für den Einsatz einer oder eines Freiwilligen wird, sollte sie durch die Analyse und Interpretation weiterer Protokollnotizen bestätigt werden. Ebenso kann es vorkommen, dass eine Hypothese während weiterer Analysen verworfen wird und eine andere beziehungsweise modifizierte sich handlungsübergreifend als tragfähiger erweist. Im Fall von Frau *Ismael* wurde die Gesamthypothese anhand weiterer Erzählpassagen bestätigt. Aus sozialarbeiterischer Perspektive bedeutet dieser Befund, mit ihr eine Engagamentätigkeit zu vereinbaren, die ihr erlaubt, mit anderen Menschen in Dialog zu treten. Eine sortierende Tätigkeit in einer zentral organisierten Kleiderkammer wäre für sie beispielsweise ungeeignet. Umgekehrt würde eine sich durch Beziehungsarbeit auszeichnende Patentätigkeit den Absichten von Frau *Ismael* wahrscheinlich genügen und sie zufriedenstellen.

Wenngleich das (Erst-)Gespräch zunächst in Ruhe allein oder mit Kolleginnen und Kollegen analysiert werden sollte, ist der dialogische Einbezug der Freiwilligen in die Analyse zu einem späteren Zeitpunkt wichtig. Mit großer Wahrscheinlichkeit denken auch sie über das Gespräch nach und entwickeln eigene Hypothesen über ihr Handeln. Während des zweiten Gesprächs sollten daher alle Hypothesen gemeinsam diskutiert und validiert beziehungsweise modifiziert werden und schließlich zur gemeinsamen Entscheidungsfindung über den Einsatz der oder des Freiwilligen genutzt werden. Neben den räumlichen, zeitlichen, handlungs- und akteursspezifischen Eigenschaften der Handlungsabsichten sollten auch die aktuellen Lebenslagen der Freiwilligen sowie ihre persönlichen Ressourcen bei der Vereinbarung einer Tätigkeit berücksichtigt werden. Sie beeinflussen Engagementprozesse ebenfalls.

**Schlussbemerkung |** Der erforderliche Zeitaufwand für eine Methode ist ein wesentlicher Aspekt, wenn ihre Praxistauglichkeit diskutiert wird. Im Forschungsalltag haben sich bereits knapp einstündige narrative Interviews mit Freiwilligen als äußerst gehaltvoll hinsichtlich der Erzählanteile erwiesen.

Das vorgeschlagene Gesprächsverfahren dauert also unwesentlich länger als übliche Kennlerngespräche. Zudem kann optimistisch angenommen werden, dass durch passgenaue Einsatzarrangements das Konflikt-Risiko minimiert und somit künftig Zeit für klärende Gespräche gespart wird. Was (zunächst) einige Zeit kostet, ist die anschließende Analyse. Allerdings zeigt der Forschungsalltag, dass die kontinuierliche Anwendung des Analyseverfahrens Übungseffekte zeitigt und der erforderliche Zeitaufwand im Laufe der Zeit deutlich sinkt. Ferner adressieren Sozialarbeitende die Freiwilligen als ebenbürtig und beteiligen sie am Entscheidungsprozess. Insofern leisten sie über den Verstehensprozess hinaus einen wichtigen Beitrag zur gelingenden Zusammenarbeit von Professionellen und Freiwilligen.

**David Rüger**, M.A. Soziale Arbeit, ist wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Fakultät Management, Soziale Arbeit, Bauen der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst (HAWK) Hildesheim/Holzminden/Göttingen. Er ist Mitglied der Forschungsgruppe „Engagement in ländlichen Räumen“ des Zukunftszentrums Holzminden-Höxter am Standort HAWK Holzminden. E-Mail: david.rueger@haw.de

**Professorin Dr. Alexandra Engel** lehrt Soziale Arbeit, insbesondere Sozialpolitik und soziale Problemlagen Erwachsener an der Fakultät Management, Soziale Arbeit, Bauen der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst (HAWK) Hildesheim/Holzminden/Göttingen und ist Direktoriumsmitglied des Zukunftszentrums Holzminden-Höxter (ZZHH). Sie leitet die Forschungsgruppe „Engagement in ländlichen Räumen“ am ZZHH-Standort HAWK Holzminden. E-Mail: alexandra.engel@haw.de

## Literatur

- Corsten**, Michael u.a.: Quellen Bürgerschaftlichen Engagements. Die biografische Entwicklung von Wir-Sinn und fokussierten Motiven. Wiesbaden 2008
- Glaser**, Barney; Strauss, Anselm: The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research. Chicago 1967
- Glinka**, Hans-Jürgen: Das narrative Interview. Eine Einführung für Sozialpädagogen. Weinheim und Basel 2016
- Griesehop**, Hedwig Rosa u.a. (Hrsg.): Biografische Einzelfallhilfe. Methoden und Arbeitstechniken. Weinheim und Basel 2012
- Küsters**, Ivonne: Narrative Interviews. Grundlagen und Anwendungen. Wiesbaden 2009

**Lucius-Hoene**, Gabriele; Deppermann, Arnulf: Rekonstruktion narrativer Identität. Ein Arbeitsbuch zur Analyse narrativer Interviews. Wiesbaden 2004

**Rosenthal**, Gabriele: Biographisch-narrative Gesprächsführung: zu den Bedingungen heilsamen Erzählens im Forschungs- und Beratungskontext. In: Psychotherapie und Sozialwissenschaft 3/2002, S. 204-227

**Schütze**, Fritz: Die Technik des narrativen Interviews in Interaktionsfeldstudien – dargestellt an einem Projekt zur Erforschung von kommunalen Machtstrukturen. Bielefeld 1977

**Schütze**, Fritz: Biographieforschung und narratives Interview. In: Neue Praxis 3/1983, S. 283-293

**Schütze**, Fritz: Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien I. Studienbrief der Fernuniversität Hagen. Hagen 1987

**Strauss**, Anselm; Corbin, Juliet: Grounded Theory: Grundlagen Qualitativer Sozialforschung. Weinheim 1996

**Strauss**, Anselm: Analysis through Microscopic Examination. In: Sozialer Sinn 2/2004, S. 169-176

**Völter**, Bettina: Verstehende Soziale Arbeit. Zum Nutzen qualitativer Methoden für professionelle Praxis, Reflexion und Forschung [58 Absätze]. In: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqqs/article/view/327/716> (veröffentlicht 2008, abgerufen am 9.5.2018)

**Völter**, Bettina: Das Konzept der Rekonstruktiven Sozialen Arbeit in der beruflichen Praxis. In: Völter, Bettina; Reichmann, Ute (Hrsg.): Rekonstruktiv denken und handeln. Rekonstruktive Soziale Arbeit als professionelle Praxis. Opladen 2017

**Völter**, Bettina; Reichmann, Ute (Hrsg.): Rekonstruktiv denken und handeln. Rekonstruktive Soziale Arbeit als professionelle Praxis. Opladen 2017