Antizipation von Beratungssituationen

Christopher Klamm

Einleitung

Die Antizipation der Zukunft ist heute der Auftrag und der Grund für wissenschaftliche Bemühungen (vgl. Koschorke 2004: 145). Mit Hilfe der Analyse von Vergangenem wird die Vorausbestimmung des Zukünftigen angestrebt. Nicht nur bei der historischen Entwicklung, sondern auch für Einsteiger einer Domäne schafft dies Erwartungssicherheit, die Möglichkeit, Zukünftiges planbar zu machen. Auch im Kontext der sich seit 1993 entwickelnden Domäne der Schreibberatung (vgl. Pohl 2014: 29) sehen sich die Beratenden mit Ungewissheiten während einer (neuen) Beratungssituation konfrontiert. Für die Beratenden ergibt sich durch ihre Kundenorientierung und die damit angestrebte Vorausnahme noch nicht artikulierter Kundenbedürfnisse (vgl. Hinterhuber/Matzler 2009: V) eine besondere Bedeutung der Antizipation, da die Beratungssituation von Informationslücken geprägt ist.

Um dieser Ungewissheit entgegenzuwirken, analysiert dieser Artikel bisherige Schreibberatungen – zur Erzeugung einer Erwartungssicherheit für zukünftige Schreibberater. Dies soll als Ausgangspunkt dienen, um mit der Zeit selbst ein Gespür zur Beurteilung der Beratungssituation zu erlangen. Bei der Analyse wird auf die Erwartungen der Ratsuchenden eingegangen und die aus dem Beratungsablauf extrahierten Probleme diesen Erwartungen gegenübergestellt. Es soll die „[...] individuelle[n] Ebene, auf der zu klären ist, was das Ziel einer konkreten Beratung ist“ (Büker/Lange 2010: 221) betrachtet werden. Hierzu folgt die Vorgehensweise einem Soll-Ist-Vergleich. Die Beratung „Soll“ – aus der Perspektive des Ratsuchenden – etwas leisten und die Beratung „Ist“ letztendlich (möglicherweise) anders verlaufen. Dabei soll die These, dass *Ratsuchende zur Einschätzung des notwendigen Beratungsschwerpunktes nur eingeschränkt in der Lage sind und es somit der Schreibberater*innen als Weichensteller*innen bedarf*, zugrunde gelegt werden.

Um die Erwartungen und die tatsächliche Beratung vergleichen zu können, wurden 64 Stichproben aus den Beratungsprotokollen des SchreibCenters der TU Darmstadt hinsichtlich der Faktoren *Erwartung des Ratsuchenden* und *Beratungsschwerpunkt bzw. tatsächlicher Verlauf* betrachtet, wiederkehrende Kategorien abstrahiert (z. B. Struktur, Fragestellung usw.) und die Protokolle diesen Kategorien zugeordnet. Mit Hilfe dieser Informationen sollen sich in der Ausbildung befindliche Schreibberater*innen einen Überblick verschaffen können, welche Themen häufig aufgegriffen werden und inwieweit die Erwartungen und tatsächliche Problemstellungen voneinander abweichen können.

Analyse

Im ersten Schritt soll das methodische Vorgehen zur Analyse aufgezeigt werden. Dabei können für das methodische Vorgehen zwei Grundprinzipien herausgestellt werden: *Stichprobenbildung* und *Kategorisierung*. Das erste Grundprinzip, die Stichprobenbildung, bezeichnet eine zielgerichtete Selektion der zu betrachtenden Personen, Ereignisse oder Gegenstände. Mit Hilfe dieses Vorgehens wird die Stichprobe erzeugt, welche die Gesamtheit aller gewählten Fälle darstellt (vgl. Rosenthal 2008: 85). Die Auswahl (Stichprobenbildung) der vorliegenden Protokolle zielt nicht auf die Abbildung aller empirisch identifizierbaren Fälle, sondern auf die Abbildung der theoretisch relevanten Kategorien ab. Dies bedeutet, dass nicht eine Aussage über alle Fälle notwendig ist, sondern lediglich Aussagen über die typischen Strukturen. Dies verfolgt das Ziel, die Zusammenhänge zwischen Beratungsanliegen und Beratungsschwerpunkt besser zu verstehen. Das zweite Grundprinzip, die Kategorisierung, lehnt sich in Grundzügen an die qualitative Inhaltsanalyse an. Diese stellt ein Verfahren zur Verfügung, mit dem die Bedeutung von Texten untersucht und klassifiziert werden kann. Zu diesem Zweck werden Kategorien gebildet und zusammengefasst, so dass die Bedeutung offengelegt werden kann (vgl. Winkelhage et al. 2008: 3 f.). Kategorien sind die zentralen, verdichteten Konzepte, die den Sinn des untersuchten Textes (hier Beratungsprotokolls) abbilden. Sie werden induktiv aus dem Material heraus erzeugt (vgl. Mayring 2011: 65 ff.).

Stichprobe: Die angeführte Stichprobenbildung wurde auf eine reduzierte Menge von Protokollen angewendet. Aufgrund folgender Kriterien wurde diese Menge gebildet:

1. Es wurden Beratungen betrachtet, bei welchen die Ratsuchende zum ersten Mal im SchreibCenter waren, um zu gewährleisten, dass diese Beratung nicht durch die vorherigen Beratungen des SchreibCenters vorgeprägt ist.
2. Ebenfalls wurden keine englischen Beratungen berücksichtigt. Dies ist dem Umstand geschuldet, dass die Wahrung der Vergleichbarkeit innerhalb einer Sprache bereits durch die synonyme Verwendung von Begrifflichkeiten erschwert wird und durch die Erweiterung weitere Probleme entstehen (z. B. Phänomen der *falschen Freunde*).

Kategorisierung: Damit die Beratungsgegenstände differenziert werden können, werden Vergleichsindikatoren gebildet. Die Bildung der Vergleichsindikatoren geschieht über die Kategorisierung der verwendeten Begrifflichkeiten innerhalb der Beratungsprotokolle. Die Betrachtung der Beratungsprotokolle hat im Zuge dessen folgende Kategorien aufgezeigt:

1. Struktur der Arbeit
2. Fragestellung
3. Themenfindung
4. Sprache
5. Literatur
6. Zitation
7. Textsortenwissen

Die angeführten Kriterien abstrahieren hierbei eine Gruppe von Synonymen. Dies bedeutet, dass beispielweise *Struktur der Arbeit* unter anderem die Begriffe *Gliederung* und *Aufbau* abbildet.

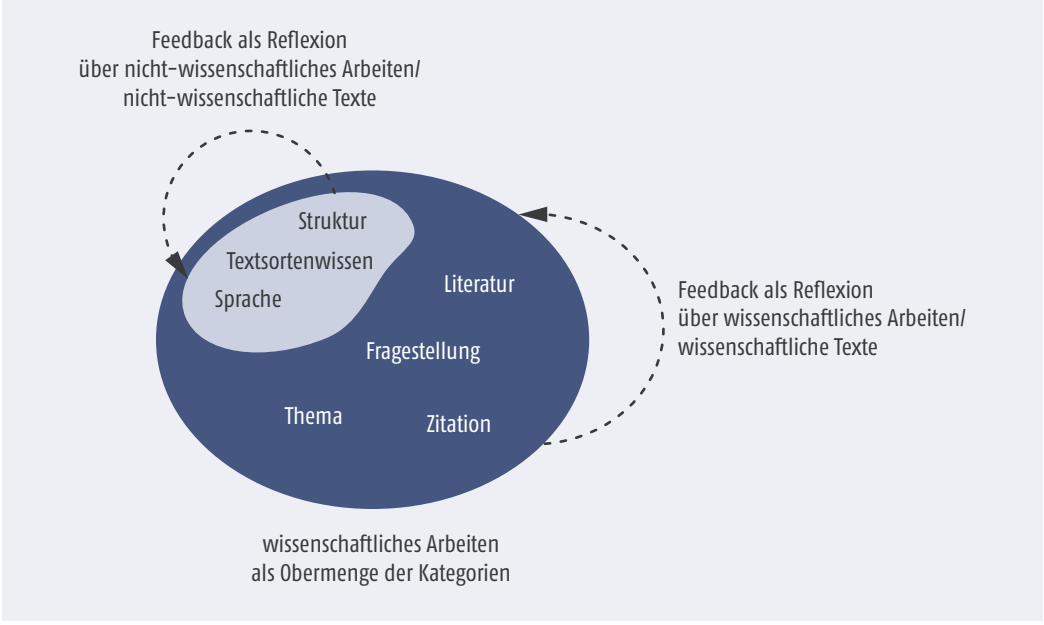
Neben den angeführten Kategorien offenbaren sich zwei weitere, die mehrere Kategorien vereint repräsentieren und als die Obermengen der Kategorien bezeichnet werden können. Diese sind:

1. wissenschaftliches Schreiben
2. Feedback (verstanden als verbalisierte Reflexion über etwas)

Die identifizierten Kategorien und deren Beziehung zu den vorhandenen Textsorten sollen über ein Schaubild verdeutlicht werden (siehe Abb. 1). Damit wird ersichtlich, dass zwischen zwei Arten von Texten zur Reflexion unterschieden werden kann. Es handelt sich hierbei um wissenschaftliche Texte (z. B. Hausarbeiten) und nicht-wissenschaftliche Texte (z. B. Bewerbungsschreiben). Für die unterschiedlichen Textsorten können Beziehungen zu den Kategorien beobachtet werden. Während sich alle angeführten Kategorien in der Reflexion der wissenschaftlichen Texte wiederfinden, sind es lediglich Sprache, Textsortenwissen und Struktur, welche sich in der Reflexion zu nicht-wissenschaftlichen Texten in den Beratungsprotokollen identifizieren lassen.

Abbildung 1

Eigene Darstellungen der Beziehungen zwischen den Kategorien



Ergebnisse

Im ersten Schritt der Ergebnisdarstellung wird eine Übersicht zu den Erwartungen und den Beratungsinhalten gegeben (siehe Abb. 2).

Abbildung 2

Eigene Darstellung der Protokollauswertungen (Erwartung(en) E_i, tatsächliche(r) Beratungsschwerpunkt(e) B_i und betrachtete Beratung n_i)

n	E1	E2	B1	B2	B3
1	Sp		Sp		
2	Sp		SP	St	
3	Sp		Sp	St	Te
4	Sp		Th		
5	Sp	St	Te		
6	Sp		Fr		
7	St		Th		
8	St		Fr		
9	St		Sp	St	
10	St		St	Te	
11	St		Th		
12	St	Sp	Te		
13	St		St	Zi	
14	St		Th	Sp	
15	St		St	Th	
16	St		Th		
17	St		Ze	Fr	
18	Fr		Fr		
19	Fr		Th	Fr	
20	Fr		Th	St	
21	Fr		Th	Fr	St
22	Fr		Zh	St	
23	Fr	St	Fr	Th	
24	Fr		Fr	St	
25	Fr		Fr	St	Te

n	E1	E2	B1	B2	B3
26	Th		Th		
27	Th	Li	Li		
28	Th	Fr	Th	Fr	
29	Th		Th		
30	Zi		Zi		
31	Zi		Zi		
32	Zi		Zi		
33	Zi		Zi		
34	Zi		Zi		
35	Zi		Zi		
36	Zi		Fr	St	Zi
37	Zi		Zi	Fr	
38	Zi		Sp	Zi	
39	Ze		Ze		
40	Ze		Ze	St	
41	Ze		Ze		
42	Li		Li		
43	Te		Te		

n	E1	E2	B1	B2	B3
44	Fe		Fe		
45	Fr	Wi	Fe		
46	Fe		Fe		
47	Fe		Te		
48	Fe		St	Te	
49	Fe		St	Te	
50	Fe		Sp		
51	Fe		Sp		
52	Fe	St	Sp		
53	Fe		Sp		
54	Fe		Fr		
55	Fe		Fr		
56	Fe		Fr		
57	Fe	St	Sp	Th	St
58	Fe	Sp	Sp	Zi	
59	Fe	St	Th		
60	Wi		Wi		
61	Wi	Te	Te		
62	Wi		Zi		
63	Wi		Sp		
64	Wi		Wi		

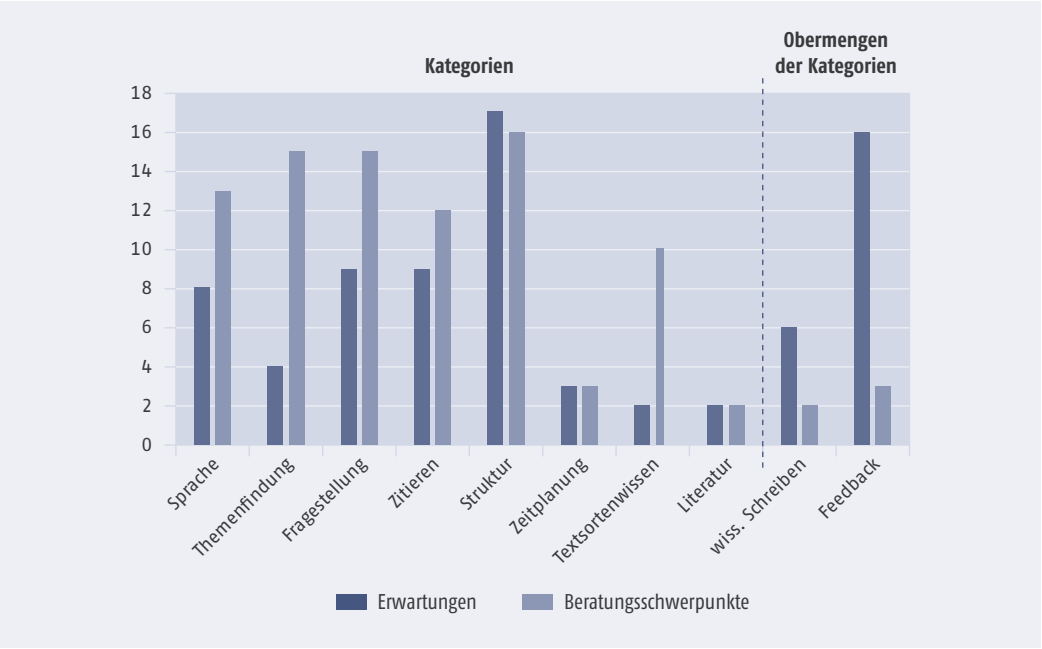
Legende

Sp	Sprache	Th	Themenfindung	Fr	Fragestellung
Zi	Zitieren	St	Struktur	Ze	Zeitplanung
Te	Textsortenwissen	Li	Literatur	Wi	wiss. Schreiben
Fe	Feedback				

Diese Ergebnisse können zusammenfassend in einem Säulendiagramm vergleichend gegenübergestellt werden (siehe Abb. 3). In dieser Darstellung zeigt sich beispielsweise für die Kategorie *Themenfindung*, dass in vier Beratungssituationen diese Kategorie einen Teil der Erwartung ausgemacht hat. Allerdings zeigt sich auch, dass diese viel häufiger ein Bestandteil der Beratung war. Damit offenbart sich ein Ungleichgewicht. Während innerhalb der Beratung die *Themenfindung* als Problemstellung durch den Berater identifiziert wer-

den konnte, war dies einem viel kleineren Teil der Ratsuchenden schon im Vorfeld bewusst.

Abbildung 3
Eigene Darstellung der Differenzen zwischen Erwartungen und Beratungsschwerpunkten



Eine weitere Ebene der Betrachtung soll mit Hilfe von aufgezeigten Ableitungen aus einer Erwartung des Ratsuchenden vorgenommen werden. Dies dient einer zusammenfassenden Darstellung von möglichen Beratungssituationen. Die formalisierte Struktur ist: Es existiert eine Folge, aus der aus einer Erwartungskategorie E eine Beratungskategorie B folgt. Hierbei können beliebig viele Erwartungskategorien bzw. Beratungskategorien in E oder B vorhanden sein. Die hochgestellten Zahlen entsprechen der Anzahl der Fälle, bei denen die entsprechende Kategorie identifiziert wurde.

Ableitungen (Auszug):
Sprache^{6} → Fragestellung^{1}, Sprache^{3} , Struktur^{2}, Textsorten^{2}, Themenfindung^{1}
Struktur^{11} → Themenfindung^{5}, Sprache^{2}, Textsorten^{2}, Struktur^{4}, Fragestellung^{2}, Zeitplanung^{1}
Fragestellung^{8} → Themenfindung^{5}, Struktur^{5}, Fragestellung^{6}, Textsortenwissen^{1}

Problemstellungen

Im Verlauf der Protokollauswertungen sind einige erschwerende Aspekte hervorgetreten. Die unterlassene Festsetzung von Begrifflichkeiten erzeugt die Verwendung von Synonymen, wobei Synonyme als solche schwer identifizierbar sind. Es ist somit nicht gesichert, dass die Verwendung von z. B. *Struktur* und *Gliederung* den selben Aussagen entsprechen. Eine ähnliche Situation ist bei der Verwendung von unscharfen Begrifflichkeiten, wie *wissenschaftliches Schreiben* oder *Feedback*, vorzufinden. Diese Begriffe stellen eine Menge dar, der viele bereits aufgeführte Kategorien unterzuordnen sind. Damit bleiben vermehrt der genaue Beratungswunsch und die Beratung selbst im Unklaren. Ein weiterer unklarer Aspekt ist die Verwendung von Erwartung und Beratungsschwerpunkt in den analysierten Beratungsprotokollen, da diese in vielen Fällen nicht getrennt, sondern als identisch angesehen und mit dem gleichen Sachverhalt ausgefüllt werden. Eine Vielzahl der Ergebnisse bestätigt diese Übereinstimmung jedoch nicht. Ebenfalls kann der Einfluss von externen Faktoren (z. B. zeitnaher Abgabetermin) die Ausrichtung der Beratung verzerren.

Fazit

Durch die Analyse der 64 Beratungsprotokolle zeigten sich die folgenden Ergebnisse: Zum einen konnten anhand der Protokolle folgende Kategorien ausgemacht werden, welche fortwährend behandelt wurden: *Struktur, Sprache, Fragestellung, Themenfindung, Textsortenwissen, Zitation* und *Literatur*. Zum anderen wurden zwei weitere Kategorien (als Obermenge von mehreren Kategorien bezeichnet) vermehrt innerhalb der Protokolle identifiziert. Bei diesen handelte es sich um *Feedback* und *wissenschaftliches Schreiben*. Hierbei wurde darauf hingewiesen, dass es sich beim *wissenschaftlichen Schreiben* um eine Menge handelt, die die angeführten Kategorien vereint und beim *Feedback* um eine Menge, welche die Reflexion über die Menge des *wissenschaftlichen Schreibens* oder die Reflexion über Texte außerhalb der Domäne des *wissenschaftlichen Schreibens* beinhaltet.

Als zweites Ergebnis konnte aufgezeigt werden, dass besonders innerhalb der Kategorien *Themenfindung* und *Textsortenwissen* die Differenz zwischen Erwartung und tatsächlichem Schwerpunkt auseinandergehen. Ebenfalls zeigen sich Differenzen in den Kategorien *Sprache, Fragestellung* und *Zitieren*. Damit kann für die betrachteten Protokolle eine Bestätigung der These, dass *Ratsuchende zur Einschätzung des (notwendigen) durchgeführten Beratungsschwerpunktes nur eingeschränkt in der Lage sind,* vorgenommen werden. Somit zeigt sich hier die *Wichtigkeit des Schreibberaters oder der Schreibberaterin als Weichensteller*, da dieser den Beratungsschwerpunkt aus denen ihm zur Verfügung stehenden Informationen heraus antizipiert. Diese Ergebnisse wurden ebenfalls über ein allgemeines Schema aufgezeigt, welches dem*der Schreibberater*in als Wegweiser für eine neue Beratungssituation dienen kann.

Gleichwohl wurde auf die Grenzen und Problemstellungen einer derartigen Analyse hingewiesen. Neben der Problematik, die Kategorien scharf abzugrenzen, ist auch die eventuelle Verwendung von Synonymen problematisch. Hierbei handelt es sich um die Ungewissheit, welche Begriffe den gleichen Bedeutungen entsprechen. Weiterhin konnte der Einfluss von externen Faktoren, welche die Ausrichtung der Beratung verzerren können, aufgrund der Datenlage nicht analysiert werden.

Die Erkenntnisse können somit als ein erster Wegweiser für in der Ausbildung befindliche Schreibberater*innen fungieren. Dennoch sollten diese nicht zu einer technischen Abarbeitung der Beratung führen.

Literatur

Büker, Stella/Lange, Ulrike (2010): Die Textrückmeldung in der Schreibberatung für internationale Studierende. In: Heike, Brandl/Duxa, Susanne/Leder, Gabriela/Riemer, Claudia (Hrsg.): *Ansätze zur Förderung akademischer Schreibkompetenz an der Hochschule*. Konferenzveröffentlichung der Fachtagung 2.-3. März 2009 an der Universität Bielefeld. Göttingen: Universitätsverlag Göttingen. 207–226.

Hinterhuber, Hans H./Matzler, Kurt (2009): Vorwort des Herausgebers. In: Hinterhuber, Hans H./Matzler, Kurt (Hrsg.): *Kundenorientierte Unternehmensführung*. Wiesbaden: Gabler.

Koschorke, Albrecht (2004): Wissenschaftsbetrieb als Wissenschaftsvernichtung. Einführung in die Paradoxologie des deutschen Hochschulwesens. In: Kimmich, Dorothee/ Thumfart, Alexander (Hrsg.): *Universität ohne Zukunft?* Frankfurt am Main: Suhrkamp. 142–157.

Mayring, Philipp (2011): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim/Basel: Beltz.

Pohl, Elke (2014): *Keine Panik vor Blackouts. Wie sie Bewährungsproben meistern.* Wiesbaden: Gabler.

Rosenthal, Gabriele (2008): *Interpretative Sozialforschung. Eine Einführung.* Weinheim/ München: Juventa.

Winkelhage, Jeannette/Winkel, Susanne/Schreier, Margrit/Heil, Simone/Lietz, Petra/ Diederich, Adele (2008): Qualitative Inhaltsanalyse: Entwicklung eines Kategoriensystems zur Analyse von Stakeholderinterviews zu Prioritäten in der medizinischen Versorgung. In: *Priorisierung in der Medizin*. FOR 655. Nr. 15. 1–21.

Angaben zur Person

Christopher Klamm (B.A.) ist ausgebildeter Schreibberater und am SchreibCenter der TU Darmstadt tätig. Er studiert im Master of Science Informatik und im Master of Arts Governance und Public Policy an der TU Darmstadt.