

**Pflegedokumentation**  *Das narrative Interview als effiziente Methode zur Erhebung von autobiografischen Daten im Rahmen der strukturierten Informationssammlung (SIS).* Text: Dr. Mercedes Stiller

# Emotionen spürbar machen

> Pflegekräfte wissen darum, dass jeder Pflegekunde durch eine einzigartige Lebensgeschichte geprägt ist, dass er Höhen und Tiefen, Erfolge und Niederlagen durchlebt hat. Zugleich hat die Biografie Einfluss auf das Verhalten, die Gewohnheiten, Vorlieben und Abneigungen des Menschen.

Im Rahmen der Biografiearbeit werden allerdings häufig lediglich Eckdaten und Fakten aus dem Leben eines Pflegekunden zusammengetragen. Es geht dabei aber um wesentlich mehr, als um den bloßen Lebenslauf: Viel wichtiger ist

es, zu wissen, welche emotionalen Verbindungen zu einzelnen Lebensphasen noch bestehen, um eine auf die individuellen Bedürfnisse eines Menschen zugeschnittene Pflege, Betreuung und Begleitung planen und durchzuführen zu können.

Ein einmal ausgefüllter Biografiebogen gilt in vielen Einrichtungen immer noch als „abgearbeitet“. Und guckt man sich die unterschiedlichen Biografiebögen in der Praxis an, so orientieren sich diese häufig ausschließlich an einem „Gesprächsleitfaden“. Dieser ist oftmals mit

Fragen bestückt, die nicht von Empathie zeugen. Sie zielen eher auf einen Prozess des „Ausfragens“ ab:

- „Welche Charaktereigenschaften wurden Ihnen als Kind nachgesagt?“
- „Wie haben Sie Ihren Ehepartner kennen gelernt?“

Die Biografiebögen beinhalten darüber hinaus zumeist geschlossene Fragen, auf die der Befragte oftmals nur mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann:

- „Haben Sie Geschwister?“
- „Hatten Sie Haustiere?“



Dies führt dazu, dass sich der Befragte nur sehr „einsilbig“ äußert.

### Unzeitgemäßer Biografiebogen

Ein Umdenken in der Pflegebranche ist vor allem vor dem Hintergrund des Strukturmodells und der darin enthaltenen strukturierten Informationssammlung (SIS) in Bezug auf die Biografieerhebung erforderlich. Ein Biografiebogen ist nicht mehr länger zeitgemäß.

Das 1977 von dem deutschen Soziologen Fritz Schütze entwickelte „narrative“ (= erzählende, in erzählender Form darstellende) Interview hingegen stellt für die Pflege eine echte Alternative dar: auf der Basis von zielgerichteten Einstiegs- und Leitfragen werden die individuellen Bedürfnisse des Pflegekunden erhoben. Es ist wesentlich offener angelegt, sowohl für den zu Befragenden (hier: den Pflegekunden) als auch für den Interviewer (hier: die Pflegekraft).

Das narrative Interview dient der ganzheitlichen Erhebung von Lebensgeschichten bzw. bringt Stegreiferzählungen hervor: durch die umfängliche Darstellung sogenannter „eigenerlebten Erfahrungen“ (Schütze, siehe unter „Mehr zum Thema“) wird eine unbeteiligte Per-

son wie die Pflegekraft so umfassend wie nötig informiert. Ihr wird die Teilhabe an einem vergangenen Handlungszusammenhang des Pflegekunden ermöglicht. Somit entwickelt sie ein Verständnis für die Lebensgeschichte des Pflegekunden und kann dessen Handlungsentscheidungen besser verstehen (vgl. Küsters, siehe unter „Mehr zum Thema“). Allerdings kann das narrative Interview lediglich bei orientierten Pflegekunden zum Ein-

## Das narrative Interview dient der ganzheitlichen Erhebung von Lebensgeschichten.

satz kommen. Bei Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz müssen andere Verfahren genutzt werden.

### Die drei Phasen des Interviews

Das narrative Interview gliedert sich in drei Teile/Phasen:

- Eröffnungsphase
- Nachfragephase
- Bilanzierungsphase

In der **Eröffnungsphase** fordert der Interviewer den zu Befragenden mit einer

„erzählgenerierenden Frage“ dazu auf, über seine gesamte Lebensgeschichte bzw. über interessante Lebensphasen daraus zu berichten. Um eine erzählgenerierende Frage handelt es sich etwa im folgenden Beispiel:

*„Erzählen Sie mir doch bitte einmal, wie sich die Geschichte Ihres Lebens zugetragen hat. Am besten beginnen Sie mit dem kleinen Kind, das Sie einmal waren, und erzählen dann all das, was sich so nach*

*und nach zugetragen hat, bis zum heutigen Tag. Sie können sich dabei ruhig Zeit lassen, auch für Einzelheiten, denn es ist alles interessant, was für Sie wichtig ist.“*

Die Stegreiferzählung erfolgt also einzig und allein durch die Erzählaufforderung auf der Grundlage der erzählgenerierenden Frage. Der Interviewte wird dazu „eingeladen“, umfänglich von sich zu erzählen. Es werden ihm keine bzw. nur geringe Vorgaben gemacht.

Es ist gerade in dieser Phase von ganz besonderer Bedeutung, dass der Interviewer die autobiografische Anfangserzählung des Interviewten in keinem Fall durch Fragen oder kritische Äußerungen unterbricht. Erlaubt sind ausschließlich verbale („mhm“) und nonverbale (Kopfnicken) Bekräftigungen (vgl. Stangl, siehe unter „Mehr zum Thema“).

Der Interviewer muss darauf achten, dass die erzählgenerierende Frage genügend Spielraum für eine retrospektive Erzählung selbsterlebter Erfahrungen bietet. Die Frage „Wie hängt Ihr Einzug in gerade diese Pflegeeinrichtung mit Ihrer Biografie zusammen?“ ist hingegen nicht geeignet, denn sie spiegelt bereits eine „Eigentheorie“ des Interviewers wider.

Mit der **Nachfragephase** beginnt der zweite Teil des narrativen Interviews. Der Interviewer muss jetzt Nachfragen stellen. Zu erkennen ist diese Phase daran,

## Vorteile und Nachteile des narrativen Interviews

Vorteile	Nachteile
absolut offenes Verfahren für den Interviewer und den Befragten	sehr zeitaufwendiges Verfahren, das Personalressourcen bindet
individuelle Probleme des Befragten werden ausführlich erfasst	Personal muss mit der Erhebungsmethode umfassend vertraut gemacht werden (kostenintensiv)
Erzählfluss reißt bei diesem Verfahren nicht ab	die Qualität der Interviews kann variieren
persönliche Betroffenheit des Befragten steht im Mittelpunkt	digitale Aufnahme kann „Barrieren“ zwischen dem Befragten und dem Interviewer aufbauen (Vertrauensverhältnis und Datenschutz)
erhaltene Informationen sind mit großer Wahrscheinlichkeit gültiger und bedeutungsvoller als bei standardisierten Befragungen (Biografiebogen)	Verfahren eignet sich ausschließlich für orientierte Pflegekunden

dass die Anfangserzählung mit einer „Erzählcoda“ (Schütze) durch den Interviewten endet, wie z. B. mit der Aussage: „Das war es!“ Aufgabe des Interviewers ist es nun, auf diejenigen Aspekte einzugehen, die in der vorangegangenen Stegreiferzählung lediglich angedeutet wurden. Hier gilt es, nähere Ausführungen zu Ereignissen „hervorzulocken“, die noch klärungsbedürftig sind. Schütze unterscheidet hier zwischen sogenannten immanenten und exmanenten Nachfragen.

Ende des Interviews die Phase der exmanenten Nachfragen. Hierbei kann der Interviewer nun auch selber Themen in das Interview einbringen und den Befragten somit zu Beschreibungen und Argumentationen auffordern (vgl. Küsters). So kann der Befragte z. B. darum gebeten werden, näher auf die Beteiligten und den sozialen Rahmen seiner Erlebnisse einzugehen.

Die Phase der exmanenten Nachfragen geht in ein „Leitfadeninterview“ über, das

den zu seiner Lebens- und Pflegesituation sowie zu seinen Wünschen nach Unterstützung kann dann hierüber erhoben werden.

Beide Arten von Nachfragen sind also seitens des Interviewers so zu gestalten, dass sie den Interviewten ebenfalls zum Erzählen auffordern. Laut Schütze soll der Interviewte gerade die letzte narrative Passage noch einmal aufgreifen, so dass hierüber ein erneuter „Erzählstoß“ erfolgt. Dieser Prozess kann z. B. über die Frage „Wie war das damals genau?“ eingeleitet werden.

Den Abschluss des narrativen Interviews bildet die **Bilanzierungsphase**. In dem Teil sind vom Interviewer Warum-Fragen zu stellen, wie z. B.:

„*Warum haben Sie damals nicht anders gehandelt?*“

Der Interviewte soll nun unklare Aspekte im Rahmen seiner Lebensgeschichte an einzelnen Stellen noch einmal erläutern und diese argumentativ unterlegen bzw. sich selbst und sein Handeln reflektieren.

### *Auf der Basis von zielgerichteten Leitfragen werden die individuellen Bedürfnisse ermittelt. ~*

Immanente Nachfragen zielen auf bisher Unerzähltes bzw. Ausgespartes im Rahmen der Haupterzählung ab. Hierzu ein Beispiel:

„*Sie berichteten von ... Was genau haben Sie in dieser Situation nicht bedacht?*“

Ist das Erzählpotenzial durch immanente Nachfragen ausgeschöpft, folgt gegen

entlang der sechs pflege- und betreuungsrelevanten Themenfelder der SIS (Kognition und Kommunikation, Mobilität und Bewegung, Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen, Selbstversorgung, Leben in sozialen Beziehungen, Wohnen/Häuslichkeit) im Rahmen des Erstgesprächs eingesetzt werden kann. Die subjektive Sichtweise des Pflegekun-



### Individuelle Sicht und fachliche Einschätzung

Technik und Auswertung des narrativen Interviews stellen sich wie folgt dar: Das gesamte Gespräch wird mit einem digitalen Diktiergerät aufgenommen und im Anschluss daran schriftlich übertragen. Das digitale Aufnahmegerät wird vor der „Er-

### Die individuelle Sicht des Kunden wird mit der fachlichen Einschätzung der Pflegekraft verzahnt.

zählauflforderung“ gestartet, um im Rahmen der späteren Auswertung sowohl den Stimulus als auch die direkte Reaktion des Befragten darauf interpretieren zu können (vgl. Küsters). Die gesamte Methode beinhaltet somit eine wortwörtliche Mitschrift des Erzählten:

**Interviewer:** „Ich bitte Sie, mir Ihre gesamte Lebensgeschichte zu erzählen! Alles, was Ihnen wichtig war, bis heute. Ich werde Sie dabei erst einmal nicht unterbrechen. Wenn ich eine Frage habe, dann schreibe ich sie mir kurz auf.“

**Befragter:** „Tja, damals, also, ich würde mal sagen, dass ich in einfachen Verhältnissen aufgewachsen bin...“

Die einzelnen Zeilen werden im Rahmen der Verschriftung durchnummeriert und mit den wortwörtlichen Aussagen des Interviewers und Befragten dargestellt. Dieses Vorgehen erweist sich in jedem Fall als sehr zeitaufwendig. Das umfangreich erhobene Interviewmaterial beinhaltet aber im Nachgang immer wieder die einzigartige Möglichkeit, vielfältige Einzelinformationen des Befragten ausfindig zu machen, die subjektiv und/oder objektiv für den Prozess der Verarbeitung seiner „eigenerlebten Erfahrungen“ verantwortlich sind.

In der Praxis können gerade mit Blick auf die SIS bzw. das Erstgespräch nachgerade auch „nur“ die leitfadenorientierten exmanenten Nachfragen eingesetzt werden und nicht unbedingt das gesamte narrative Interview. Hierüber findet ein bewusster Zusammenführungsprozess statt: Die individuelle Sicht des Pflegekunden wird mit der fachlichen Einschätzung durch die Pflegefachkraft „verzahnt“. Das Ergebnis ist der Verständigungsprozess beider Personen. Er bildet dann die Grundlage für alle weiteren pflegerischen Interventionen (vgl. [www.ein-step.de](http://www.ein-step.de)).

Das narrative Interview stellt also „eine geeignete Methode zur Erfassung und Analyse von Lebenswelten und ihrer Sinndeutung zum Verstehen des biografischen Prozesses im Rahmen einer Lebensverlaufsforschung als auch der subjektiven Wirklichkeitsdeutung der Erzählenden“ dar (Schütze). Ob es sich auf dem Weg in eine neue Pflegemoderne bewährt, hängt ganz davon ab, inwieweit der Nutzen für Pflegekräfte und Pflegekunden im Miteinander durch diese Technik überwiegt.

### Mehr zum Thema

- 🕒 **Quellen:** Fritz Schütze (Hg.): „Die Technik des narrativen Interviews in Interaktionsfeldstudien“. Bielefeld, 1977

Ivonne Küsters (Hg.): „Narrative Interviews – Grundlagen und Anwendung“. Wiesbaden, 2009

[www.stangl-taller.at/ARBEITSBLAETTER/FORSCHUNGSMETHODEN/NarrativesInterview.shtml](http://www.stangl-taller.at/ARBEITSBLAETTER/FORSCHUNGSMETHODEN/NarrativesInterview.shtml)

- 📄 **Vortrag:** Beim **AltenpflegeKongress** hält die Autorin einen Vortrag zum Thema. Termine unter [www.ap-kongress.de](http://www.ap-kongress.de)
- 📺 **WebTV:** Ein Video mit der Autorin zum Thema **Pflegedokumentation** sehen Sie unter [www.altenpflege-online.net/Infopool/Videos/Video-Wertfrei-und-effizient-dokumentieren](http://www.altenpflege-online.net/Infopool/Videos/Video-Wertfrei-und-effizient-dokumentieren)
- ➕ **Weitere Beiträge:** Lesen Sie zum Thema auch den Beitrag „Schritt für Schritt“ von Claudia Heim in **Altenpflege** 10.2015



**Dr. Mercedes Stiller**

SP Kommunikation Beratung,  
Training, Coaching, Tornesch,  
[stiller@sp-kommunikation.de](mailto:stiller@sp-kommunikation.de),  
[www.sp-kommunikation.de](http://www.sp-kommunikation.de)

GA\_THS-Software GmbH: folgt  
(id #4656634)  
86.0 mm x 125.0 mm