

Vorwort

Vor dem Schreiben steht die Informationsbeschaffung. Wer als professioneller Autor einen Text schreibt, beginnt mit der Recherche. Eine gute Recherche-technik ist Voraussetzung für Dokumente und Bücher von hoher Qualität.

Über die Recherche wird selten gesprochen, wenngleich wir wohl täglich in der einen oder anderen Form recherchieren. Wir studieren Akten und Dokumente, suchen in Datenbanken oder im Internet und führen vor allem viele Gespräche. Dabei erlangen wir Informationen, die wir in eigene Arbeitsergebnisse einarbeiten.

Mit einem Ausschnitt der Recherchetechniken beschäftigt sich dieses Buch: dem Recherchegespräch oder Interview. Von anderen Techniken, der Recherche in Bibliotheken und Archiven, in Datenbanken, im Internet, der Analyse von Dokumenten, der Patentrecherche und weiteren, unterscheidet sich das Interview vor allem in einem: Es führt Menschen zusammen, die miteinander sprechen.

Die besondere Kunst des geschickten Interviewers besteht darin, ein Gespräch so zu führen, daß keine wichtigen Informationen verborgen bleiben. Im betrieblichen Alltag kommt oft hinzu, daß das Gespräch eine langfristige Partnerschaft unterstützen soll. Schließlich soll der gleiche Gesprächspartner bei veränderten Fragestellungen oder in neuen Projekten wieder für Auskünfte zur Verfügung stehen.

Dieses Ziel ist nicht leicht zu erreichen: Manche Gesprächspartner sind unfreundlich oder ängstlich, viele verfolgen ganz andere Ziele als der Interviewer. Einige sind desinteressiert, niemand hat Zeit, und manche mögen es nicht, befragt zu werden. Dem Erfolg eines Interviewers stehen so viele Hindernisse im Weg, daß es oft erstaunlich ist, wenn die Informationsbeschaffung letztlich doch gelingt.

Über Interviewführung wurden viele Bücher geschrieben, über journalistische Interviews, die der Psychologen und Soziologen, ärztliche Gesprächsführung, polizeiliche Vernehmung, Einstellungsgespräche und andere. *Dieses Buch* be-

am Anfang steht die
Recherche

Interview oder
Recherchegespräch

die Kunst
des Interviewers

zahlreiche Hindernisse

betriebliche
Informationsbeschaffung
im Gespräch

Recherchegespräche

Technikredakteure und
Redakteure in technischen
Fachzeitschriften

faßt sich vorrangig mit der betrieblichen Informationsbeschaffung im Gespräch. Oft werden wir dabei allerdings einen Blick über den Zaun werfen und von den Erkenntnissen der anderen profitieren.

Als Leser dieses Buches habe ich mir vor allem Technikredakteure oder Redakteure, die für technische Fachzeitschriften schreiben, vorgestellt. Vielleicht nutzt es darüber hinaus auch anderen Redakteuren bei der Vorbereitung ihrer Recherchegespräche.

Redakteure im technischen Bereich – im weitesten Sinne – müssen oft Gespräche mit Entwicklern, Ingenieuren, Informatikern und anderen führen. Dabei gewinnen sie Klarheit über Produkte, Verfahren und Techniken, die dann in einem nächsten Schritt für die Leser aufbereitet werden. Auch in Gesprächen mit Führungskräften wie mit Kunden müssen sie ihr kommunikatives Können beweisen. Sie besuchen Messestände und Präsentationen und informieren sich in Gesprächen über die Marktentwicklung.

Auf einen Blick

erfahrene Interviewer
und angehende
Redakteure

Wer viele Interviews erfolgreich geführt hat, beherrscht die Techniken intuitiv, kann aber manchmal nicht erklären, warum ein Verhalten besser ist als eine denkbare Alternative. Die Struktur dieses Buches soll diese erfahrenen Leser darin unterstützen, einen Aspekt herauszupicken, die in der Praxis erworbenen Fähigkeiten zu bestärken und auszubauen. Berufsanfänger und Studenten werden einen größeren Nutzen davon haben, die Kapitel in der vorgegebenen Reihenfolge zu lesen.

Gesprächspartner

- Kapitel 1 – Gesprächspartner: Im Gespräch mit einem fremden Menschen kann man schnell eine Tür zuschlagen. Ein falsches Wort, die falsche Frage, schon die falsche Kleidung können zum Mißerfolg führen. Am Anfang steht deswegen das Verständnis für unsere Gesprächspartner. Es ist der Schlüssel zum Erfolg.

Kommunizieren

- Kapitel 2 – Kommunizieren: Kooperativ miteinander umgehen, zuhören, den anderen und sich selbst beobachten.

- Kapitel 3 – Fragen: Selbstverständlich sind die Fragen Grundlage jedes Interviews. Darüber hinaus können sie eingesetzt werden, um das Gespräch zu steuern. Wer fragt, bestimmt den Verlauf eines Gesprächs.
- Kapitel 4 – Mit Plan zum Erfolg: Der Interviewer plant das Gespräch, steuert den Verlauf und muß die Ergebnisse nachbereiten, gegebenenfalls auch nachfragen.
- Kapitel 5 – Störungen: Jedes Gespräch kann entgleiten. Wenn Konflikte drohen, muß der Interviewer handeln, damit der Erfolg des Gesprächs nicht gefährdet wird.
- Kapitel 6 – Besondere Interviews: schriftliche Befragungen, Gespräche mit Mitarbeitern, Einstellungsgespräche. Wer sich professionell mit Interviewführung beschäftigt, wird oft genug gebeten, bei Interviews mitzuwirken, die weniger zum eigenen Aufgabenbereich gehören. Einige Ratschläge sollen helfen, diese Situationen zu meistern.

Konventionen

In diesem Buch wird die männliche Form in einem neutralen Sinn verwandt. Gemeint sind immer Frauen und Männer. Ich verzichte auf „-Innen“ oder „-/innen“, um den Text leichter lesbar zu halten. Die Leserinnen bitte ich um Verständnis für diese Vereinfachung im Text.

Einige Lesehilfen sollen Ihnen die Nutzung dieses Buches erleichtern:

- Wichtige Hinweise und Tips sind mit dem Achtung-Zeichen in der Marginalienspalte gekennzeichnet.
- Auf nützliche Informationsquellen oder auf weiterführende Kapitel in diesem Buch weist das Info-Zeichen in der Marginalienspalte hin.
- Wenn in der Marginalienspalte das Buch-Zeichen steht, erhalten Sie Tips zu nützlicher und interessanter Fachliteratur zum jeweils behandelten Thema.

Recherchegespräche

Fragen

mit Plan zum Erfolg

Störungen

besondere Interviews

Leserinnen und Leser



wichtiger Hinweis



Information



Literaturhinweis

Zitate

Bei wörtlichen oder übertragenen Zitaten aus der im Literaturverzeichnis angegebenen Fachliteratur sind jeweils Autoren- bzw. Herausgebername und der Kurztitel angegeben; die vollständigen Titelangaben finden Sie im Literaturverzeichnis.

Dank

Vielen Menschen muß ich danken, ohne sie namentlich erwähnen zu können. Ich denke ganz besonders an die Kollegen, Entwickler und Consultants, die ich jahrelang als Technikredakteur interviewt habe. Ohne ihre freundliche Auskunftsbereitschaft, ihre Geduld und die praktische Erfahrung, die ich mit ihnen in der Recherche gewinnen konnte, hätte ich dieses Buch nicht schreiben können.

Hannes Jeschke, Erten Tekçe und Heidi Thielemann danke ich für ihre Bereitschaft, eine erste Version des Textes durchzuarbeiten und zu diskutieren. Über Gespräche mit Mitarbeitern konnte ich von Dr. Werner Graf lernen. Mit Anne Peters von der Universität Hannover hatte ich das Glück, eine ebenso sachkundige wie kritische Leserin zu gewinnen, die mich auf Fehler und Unachtsamkeiten aufmerksam machte. Sie alle und last but not least Petra Ntoufas, die Lektorin, haben einen wesentlichen Anteil daran, wenn Ihnen dieses Buch für die tägliche Arbeit von Nutzen ist.

Hannover, im Juni 1999
Andreas Baumert