



Schweizerisches Institut  
für Klein- und Mittelunternehmen

Universität St.Gallen

# TIPPS ZUR INTERVIEWFÜHRUNG

---

KMU-HSG, Mai 2021

Noah Bellwald und Pascal Schlegel



KMU-HSG

**Der Moment...**

**...nach dem  
Interview**

# Begrüßung/Einführung

Ein guter Start ist wichtig!

Herzlich Willkommen zu diesem Interview und vielen Dank für Ihre Unterstützung bei unserer Studie.

Wir möchten uns mit Ihren Erfahrungen zu ... befassen. (Wenn Fachbegriff: kurz und einfach erklären).

Das Interview dauert ca. XX Minuten und ist in X Teile gegliedert. Bitte antworten Sie spontan und versuchen Sie so gut als möglich, sich in die entsprechende Situation zurückzusetzen. Erwähnen Sie bitte alles, was Ihnen zur jeweiligen Frage einfällt. Es gibt keine falschen Antworten. Versuchen Sie bei jeder Frage laut zu denken. Ihre Gedankengänge helfen und sehr, die Studie erfolgreich auszuwerten.

Dieses Interview wird anonymisiert, so dass keine Rückschlüsse auf Sie oder Ihre Firma gemacht werden können. (Falls dies denn zutrifft.)

Wir möchten Sie um Erlaubnis bitten, dass dieses Gespräch aufgezeichnet wird, um eine saubere Transkription zu ermöglichen.

Haben Sie zum Interview oder dem Ablauf noch Fragen?

Gut, dann beginnen wir gerne mit der ersten Frage.

# Interview

Jetzt wird's ernst



# Interview

Jetzt wird's ernst



# Vorbereitung

Alles entscheidend!



KMU-HSG

- **Operative Fragen stellen:** regen zum Reden an: „Erläutern, beschreiben Sie mal bitte..“
- **Prozessbezogene Fragen:** „Wie ist es dazu gekommen, dass...?“

# Vorbereitung

Alles entscheidend!

Vorbereitung

Das Interview

Nachbereitung

KMU-HSG

- **Termin** vereinbaren
- Rahmenthema vorab mitteilen, Leitfragen jedoch nicht!
  - Sonst wirkt die Interviewdurchführung künstlich
- **Interviewleitfaden** bereithalten und vorgängig durchgehen



# Vorbereitung

Alles entscheidend!

Vorbereitung

Das Interview

Nachbereitung

KMU-HSG

- **Internetverbindung** und Zoom testen (wenn nicht vor Ort)
- **Ruhigen Raum** ohne Störfaktoren finden
- **Aufnahmegerät und Tonqualität** testen  
([Call Recorder](#) für Android oder [IntCall](#) für iOS)





# Vorbereitung

Alles entscheidend!

Vorbereitung

Das Interview

Nachbereitung

KMU-HSG

- **Theorie** nochmals gut durchgehen
- Gut über den **Gesprächspartner** informiert sein
- Ungefähre Einschätzung, wie der Gesprächspartner sich im Gespräch **verhalten** wird
- Formulierungen an Gesprächspartner **anpassen**: nicht zu akademisch
  - Überlegen, ob der Gesprächspartner die Fachbegriffe kennt, wenn nein: unterbrechen
  - Einfache Formulierungen, keine Schachtelsätze



# Dos

Dinge, die man tun sollte



KMU-HSG



## Vertrauensvolle Interviewatmosphäre

- **Persönliche Vertrautheit** schaffen (z.B. persönlicher Gesprächseinstieg)
  - Ist es **adäquat**, das **Du** anzubieten?
  - **Wertschätzendes Gespräch auf Augenhöhe**
- Durchführung in einer **positiven und vertrauten Atmosphäre**
- **Virtuell: Video** selbst **einschalten** und Interviewee auch bitten dies zu tun
- **Informationen** über Hintergrund, Ziel und Inhalte der Befragung
- Zusicherung der absoluten **Anonymität** bei der Weiterverarbeitung und Veröffentlichung



# Dos

Dinge, die man tun sollte

Vorbereitung



Das Interview



Nachbereitung

KMU-HSG

- **Einleitungstext** komplett durchgehen
- **Einverständnis** von Teilnehmer für Tonaufnahme einholen.
- **Nicht vergessen**, die Tonaufnahme zu starten!



# Dos

Dinge, die man tun sollte

Vorbereitung

Das Interview

Nachbereitung

KMU-HSG

- **Offen fragen**
- **Nachfragen**
- Den Interviewpartner **ausreden** lassen



# Dos

Dinge, die man tun sollte



KMU-HSG

- **Operative Fragen stellen:** regen zum Reden an: „Erläutern, beschreiben Sie mal bitte..“
- **Prozessbezogene Fragen:** „Wie ist es dazu gekommen, dass...?“

# Dos

Dinge, die man tun sollte



- **Gesprächslenkung:** Zurückhaltung – es geht um den Interviewpartner, nicht um Sie
- Immer wieder **Zeit verstreichen lassen**, damit auch zaghafte Ideen oder langsam entstehende Gedanken Gelegenheit haben, ausgedrückt zu werden
- **Pausen einplanen**, keine Scheue vor stillen Momenten

# Dos

Dinge, die man tun sollte



KMU-HSG

- Bei starken **Abweichungen**: sympathisch und souverän wieder zurück kommen. «Vielen Dank für die spannenden Ausführungen und entschuldigen Sie die Unterbrechung. Ich würde dies gerne vertiefen / oder: «lassen Sie uns einen weiteren Punkt anschauen...» oder «das würde zu weit führen, aus Effizienzgründen würde ich vorschlagen, einen anderen Aspekt zu vertiefen / anzusprechen...»
- Möglichst **konkret fragen** – konkrete Antworten erhalten. Welche Informationen genau / welche Informationskanäle genau?
- **Vertrauensverhältnis** aufbauen → Es braucht ein Vertrauensverhältnis, damit sich die interviewte Person öffnet



# Dos

Dinge, die man tun sollte



- **Notizen machen**, um wieder darauf zurückzukommen. Z.B. die Situation von hoher / tiefer Motivation
- Den Interviewer möglichst **gut verstehen**
- Zum **Schluss nachfragen**, ob die Person noch etwas äussern möchte
- **Tonbandgerät so lange wie möglich laufen lassen** (oft werden nach dem eigentlichen Interview die spannendsten Statements geäussert)

# Don'ts

Dinge, die man nicht tun sollte



# Don'ts

Dinge, die man nicht tun sollte



- Zum Einstieg ein Video, von einem SCHLECHTEN Interview: [Demo qualitative interview with mistakes - YouTube](#)
- Inhalt: Eine Krankenschwester hat ein Training absolviert. Die Interviewerin fragt sie über das Training aus
- Bitte ganz aufmerksam zuschauen und Notizen machen
- In der Folge folgt eine Beispielanalyse

# Don'ts

Dinge, die man nicht tun sollte



## Was war nicht gut?

# Don'ts

Dinge, die man nicht tun sollte



- Interviewrahmen unklar
- Keine wertschätzende Gesprächsatmosphäre (gleich geduzt, wenig Distanz, ins Wort gefallen, zu dominant)
- Suggestives Interviewverhalten (z.B. Bewertung, Worte in den Mund gelegt)
- Kaum Zeit für Antworten gelassen. Sehr schnelles Tempo → Verhörcharakter
- Unaufmerksamkeit (Handyspielchen)
- Unangemessen, unfreundlich und übergriffig («Jetzt widersprichst du dir»)
- Kein Interesse an den tatsächlichen Antworten sondern nur eine Bestätigung, dass das Training sinnvoll ist

# Don'ts

Dinge, die man nicht tun sollte

Vorbereitung

Das Interview

Nachbereitung

KMU-HSG

- Keine suggestiven / rhetorischen Fragen.
- Möglichst wenige / keine geschlossenen Fragen.
- Keinen unsympathischen Eindruck hinterlassen



# Don'ts

Dinge, die man nicht tun sollte

Vorbereitung



Das Interview



Nachbereitung

KMU-HSG

- **Nicht** einfach nur die Fragen **ablesen**
- Nonverbale Kommunikation: verschränkte Arme, ausladende Gesten und/oder nervöses Stuhlwackeln → hinterlässt einen **unsympathischen Eindruck** und erzeugt eine **abwehrende Haltung** gegenüber der interviewten Person
- Niemals **unfreundlich** werden



# Don'ts

Dinge, die man nicht tun sollte

Vorbereitung



Das Interview



Nachbereitung

KMU-HSG

- **Umgangssprache** vermeiden (z.B. cool, krass etc.)
- Keine **wertenden Aussagen** oder **Komplimente** während dem Interview aussprechen (z.B. Wow, da haben sie wirklich viel Umsatz gemacht. Bravo)





# Interview

Jetzt wird's ernst



# Nachbereitung

Ein guter Start motiviert!

Vorbereitung

Das Interview

Nachbereitung

KMU-HSG

- Direkt nach dem Interview: **Notizen** auf A4-Blatt
- Baldmöglichst das Interview **transkribieren**
- Erstes Interview **sofort auswerten**. Idealerweise jedes Interview möglichst schnell auswerten und daraus lernen
- Falls nötig: **Interviewleitfaden anpassen** für kommende Interviews

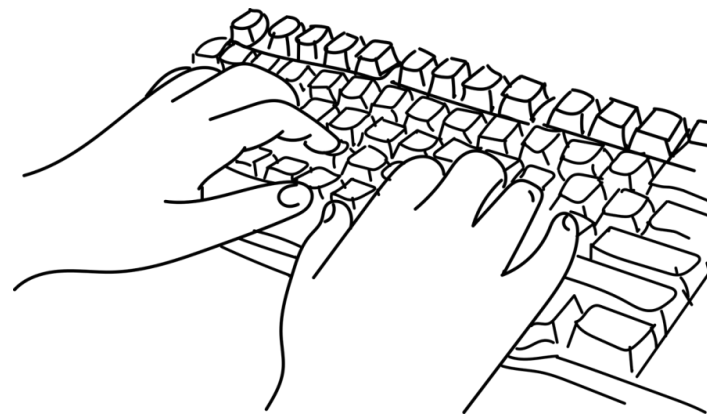


# Grundsatz

Gesunder Menschenverstand



- Sie können ein selbständiges Training zur Durchführung von Interviews absolvieren:
- [Kurs | Qualitative Research Methods: Conversational Interviewing | edX](#)



**GOOD LUCK!!**

**START**





Schweizerisches Institut  
für Klein- und Mittelunternehmen

Universität St.Gallen

**KMU-HSG**

**Erfolgreiche Interviews  
führen**

Stand: 28.05.2021

**KMU-HSG**

Dufourstrasse 40a  
9000 St.Gallen

Tel.: +41 71 224 71 00

Fax: +41 71 224 71 01

[kmu-hsg@unisg.ch](mailto:kmu-hsg@unisg.ch)

[www.kmu.unisg.ch](http://www.kmu.unisg.ch)



**KMU-HSG**