



Was Sie hier erwartet (Auszug aus dem ersten Kapitel)

1.1. Es hat sich etwas getan

Ohne Zweifel: die Gruppendiskussion ist als Verfahren der Marktforschung fest etabliert. Sie hat ihren Platz ohne nennenswerte literarische Schützenhilfe erobert, hat sich seit den 50er Jahren allmählich, fast unbemerkt, in das Arsenal der Marktforscher geschlichen und sich dort – oft und gerne angewandt, aber von der allgemeinen Diskussion immer noch wenig beachtet – dauerhaft eingerichtet.

Erst seit Ende der 90er Jahre wird der Gruppendiskussion außerhalb der akademischen Sozialwissenschaften mehr Aufmerksamkeit zuteil. Gleichzeitig erobert sie immer weitere Anwendungsbereiche. Längst ist es nicht mehr ausschließlich die klassische Marktforschung, die Gruppendiskussionen als Mittel der Wahl betrachtet, wenn es um die Wirkungsanalyse von geplanten oder bereits getroffenen Maßnahmen geht. Customer Relation Management als eine Art Fortsetzung der Marktforschung mit anderen Mitteln, Implementierung von betrieblichem Gesundheitsmanagement, Begleitung und Optimierung betrieblicher Veränderungsprozesse z.B. nach der Fusion zweier Unternehmen, Planung und Durchführung von Maßnahmen zur Stadtteilenerneuerung – die Liste von Anwendungsbereichen der Gruppendiskussion ist mittlerweile lang (und hier nicht annähernd vollständig).

Offenbar steht in all diesen Gebieten ein Thema im Mittelpunkt, das auch schon die frühe Praxis der Gruppendiskussion in der Marktforschung motiviert hatte: Wirkung. Die Einsicht greift immer mehr um sich, dass es nicht so sehr auf Absichten ankommt, etwa darauf, wie eine Botschaft ‚gemeint‘ ist, sondern ausschließlich darauf, wie sie ankommt, welche Wirkungen sie tatsächlich (und nicht wunschgemäß) entfaltet. Und um etwas über diese faktischen Wirkungen zu erfahren, muß man die Adressaten zu Wort kommen lassen: „Consider how consumers are interpreting your message. They’ll tell you what you’re communicating“ (Goebert, 72). Das gilt eben auch für die Adressaten betrieblicher oder politischer Maßnahmen.

Der Spannungsbogen, den die Gruppendiskussion hier bildet, ist groß. An dem einen Ende finden sich Gruppen, die nach Art einer Task Force ausdrücklich der Entscheidungsfindung dienen und die Umsetzung der Entscheidungen bereits mit vorbereiten. „Effective Group Discussion: Theory and Practice“ (Galanes et al.) ist hier das Vademecum der Lernwilligen in den USA, das 2006 seine zwölfte Auflage erlebte. Insgesamt ist die Diskussion im englischsprachigen Bereich deutlich vitaler als im deutschsprachigen. Das liegt auch daran, dass vor allem in den USA mehr mit den Anwendungsmöglichkeiten der Gruppendiskussion experimentiert wird. Dies geht bis zur Durchführung von vielen Gruppendiskussionen gleichzeitig, die alle unter einer einheitlichen Fragestellung stehen und am Ende des Tages zu einem Gesamtergebnis zusammengeführt werden („Town Meeting“). Dieses vorbereitungsintensive, methodisch sehr stringente Verfahren wurde von Carolyn Lukensmeyer entwickelt.

Es gibt den von politischen Entscheidungen Betroffenen eine Chance, ihre Vorstellungen auf eine Art zu artikulieren, die den Lobbyistenkokon zu durchdringen vermag, in den sich politische Entscheidungsträger eingesponnen haben. Mithilfe von Town Meetings formulierten z.B. um die Jahreswende 2007 mehrere Tausend repräsentativ ausgewählte Bürger von New Orleans ihre Wünsche für den Wiederaufbau ihrer zerstörten Stadt in einer politisch umsetzbaren Art. Das Ergebnis, das der Bürgermeister

anschließend in Washington vorbrachte und vertrat, unterschied sich, wenig überraschend, erheblich von dem, was die bis dahin vorliegenden Konzepte der Washingtoner Administration vorsahen.

Am anderen Ende des Spannungsbogens stehen die Gruppendiskussionen, in denen es um die Artikulation von ‚Meinungen‘ geht, unverbindlich und konsequenzlos. Die meisten Internetforen wären als solche anzusehen. Allerdings kann man sich fragen, ob es noch Sinn macht, den Begriff der Gruppendiskussion dafür zu verwenden, da diese Formen mit Ausnahme ihrer technologischen Basis keinerlei Kennzeichen aufweisen, die sie von dem sozialen Urphänomen des Tratsches am Dorfbrunnen unterscheiden. Formal handelt es sich zweifellos um Gruppendiskussionen, aber mit ihnen betritt man jenen Raum diesseits von Ergebnisorientierung und methodischen Kriterien, in dem Kommunikation es mit sich selbst treibt. Was den in der Marktforschung geltenden Kommunikationsinteressen praktisch diametral zuwiderläuft.

Aber auch wenn wir das sich im Vorhof des Datennirvana global akkumulierende Geschwätz nicht in die Betrachtung einbeziehen, greift die Gruppendiskussion immer mehr um sich. Das hängt, wie schon angedeutet, auftraggeberseitig mit dem Wunsch zusammen, die Wirkungen eigener Maßnahmen – meist bereits im Vorfeld – realistischer einschätzen zu können. Genauer gesagt: es geht um eine treffsicherere Einschätzung, inwieweit die geplanten Maßnahmen geeignet sind, die gesteckten Ziele auch tatsächlich zu erreichen.

Das Zauberwort lautet hier „Akzeptanz“, das in der Marktforschung ebenso wie in der Politik oder der Unternehmensführung zum Objekt der Wissbegierde geworden ist, dessen Obskurität man mit Hilfe von z.B. Gruppendiskussionen eben etwas zu lichten hofft: Wird das, was man zu tun plant, voraussichtlich von denen akzeptiert, die es betrifft?

Dass diese Frage immer häufiger gestellt wird, zeigt u.E. zweierlei. Zum einen werden die Muster, nach denen Produkt- oder Politikangebote verarbeitet werden, immer instabiler und damit schwieriger im voraus zu kalkulieren – ein Problem, das Marktforscher, im Kontext der Konsumgewohnheiten, schon länger kennen als Politikforscher.

Und zum anderen verweist die häufiger gestellte Akzeptanzfrage auf ein gestiegenes Ressourcen- oder, wenn man so will, Kostenbewusstsein. Denn Maßnahmen, ob im Produktmarketing, im Management oder in der Politik, die von der Zielgruppe nicht oder in zu geringem Maß akzeptiert werden, sind bekanntlich doppelt teuer, und oft ist jenseits aller Zahlen der Schaden, den solche Maßnahmen anrichten, kaum wieder zu reparieren.

In diesem größeren Kontext, der mit den Begriffen „Wirkung“ und „Akzeptanz“ schlagwortartig umschrieben werden kann, kommt die Gruppendiskussion also letztlich – und wohl auch zukünftig – zu erweiterten Ehren. Anzumerken wäre noch, dass dabei nach wie vor über das Verfahren selbst außerhalb akademischer Kreise nicht wirklich diskutiert wird, so als sei die Gruppendiskussion das Selbstverständlichste auf der Welt. Die einzige uns bekannte Ausnahme bildet hier die kurze Kontroverse zwischen Koschate und Szymkowiak (2005/06), die zwar kritische Aspekte der Grundlagen von Gruppendiskussionen thematisierte, leider aber nicht weitergeführt wurde.