

Bernd-Joachim Ertelt und Andreas Frey

# Critical Incident Technique

## Die Critical Incident Technique

### 1. Einleitung

Ein Ziel des Projekts praelab ist, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Schulungsmaßnahme in ihrer situiereten Kompetenzentwicklung unterstützt und gefördert werden. Die Anwendung der Critical Incident Technique CIT soll dazu beitragen die praktische Problemlösekompetenz im Beratungskontext weiterzuentwickeln.

### 2. Definition CIT

Die CIT kann als das Sammeln von problematischen oder positiven Situationen bezeichnet werden, mit dem Ziel, praktische Probleme mit Jugendlichen, welche ein latentes oder manifestes Ausbildungsabbruchsrisiko haben, in der Beratungssituation zu lösen und einen Beitrag zur Entwicklung und Förderung von Kompetenzen zu leisten. Als problematisch ist eine Situation dann, wenn für eine beteiligte Person daraus negative Konsequenzen entstehen, positiv ist die Situation dann, wenn für eine beteiligte Person positive Konsequenzen entstehen (Flanagan, 1954).

Durch eine genaue Analyse der kritischen Situationen wird Einsicht in Bewältigungs- und Verarbeitungsstrategien der Teilnehmerinnen und Teilnehmer möglich. Es werden dadurch Ereignisse sichtbar, die einen starken Einfluss auf die jeweilige Aktivität haben. Eine Sammlung von solchen Ereignissen kann strukturiert analysiert und es können Folgerungen gezogen werden, um gewünschte Prozesse zu fördern und unerwünschte zu unterbinden (Göbel, 2003).

### 3. Sammlung von kritischen Situationen

Die CIT wird seit vielen Jahren im Rahmen der Ausbildung von beruflichen Beratern mit Erfolg eingesetzt. Für die Sammlung von kritischen Situationen aus der Praxis, könnte folgende Vorgehensweise umgesetzt werden:

1. Beschreibung einer Situation, in welcher ein junger Mensch über die Dynamik und Gründe des Ausbildungsabbruchs berichtet und Lösungswege gesucht werden, die Sie selbst gehört oder erlebt haben:
  - Welche Gründe führten zum Abbruch?
  - Welche Dynamik hatte der Abbruch? (vom ersten Gedanken bis zum Vollzug)
  - Wo spielte sich die erlebte kritische Situation des Jugendlichen ab? (Ort, Zeit)
  - Welche Personen waren daran beteiligt?
  - Was war der genaue Inhalt und Ablauf des Ereignisses?

## Erhebung und Prävention von Abbrüchen



Qualifizierung von Berufsbildungspersonal  
hinsichtlich der Identifikation und Beratung von  
Auszubildenden mit hohem Abbruchsrisiko

- Welche Personen (Berufsschullehrer, Ausbilder, Mitarbeiter im Betrieb, Jugendlicher, Eltern etc.) waren an der Situation beteiligt?
2. Genaue Beschreibung, wie der Berater/die Beraterin die Situation bewältigte bzw. handelte.
3. Welche Probleme, Schwierigkeiten oder sonstige Begebenheiten waren zu beobachten?
4. Wie ist der Berater/die Beraterin mit den Schwierigkeiten umgegangen?
5. Wie hätte er/sie Ihrer Meinung nach umgehen sollen?
6. Welche Lösungen wurden angegangen?
7. Welche Fragen blieben unbewältigt?

Diese kritischen Fallbeschreibungen können entweder als Vorlage für eine Diskussion oder zur Situationsanalyse herangezogen werden. Folgende Auswertungsaufgaben sind hierfür dienlich:

1. Identifizierung möglichst vieler Gründe für Ausbildungsabbrüche in der Fallbeschreibung,
2. Identifizierung möglicher Differenzen und Konflikte in Bezug auf die Wertsysteme der beteiligten Personen,
3. Identifizierung der Lösungswege und deren Passung mit den Differenzen und Konflikten,
4. Angenommen, Sie wären der Berater/die Beraterin in der beschriebenen Situation. Was wären a) Ihre Ziele, b) Ihre Vorgehensweisen und c) Ihre Begründungen für die Ziele und Handlungen?

Eine klare Zielstellung, gute Vorbereitung und Durchführung der CIT könnte Reflexionsprozesse und ein Lernen voneinander innerhalb und zwischen den Gruppen anregen, was neben der individuellen Kompetenzentwicklung auch die Vernetzung zwischen den Personengruppen fördern kann.

### **Literatur**

Flanagan, J.C. (1954). The critical incident technique. Psychological Bulletin, 51, 327-358.

Göbel, K. (2003). Critical Incidents – aus schwierigen Situationen lernen. Frankfurt: DIPF.