

Eine Einführung in die Critical Incident-Technik

Planungs- und Durchführungshinweise

Autorin: Jeannette Hemmecke, jeannette@hemmecke.net

Erstellt im Oktober 2007



Critical Incident Technik

Eine Einführung

Jeannette Hemmecke

1. Einleitung

Die Critical Incident Technik (CIT) geht davon aus, dass Handlungswissen am besten durch direkte Beobachtung oder nachträgliche Berichte (Retrospektion) aufgedeckt werden kann. Um Handlungswissen zu erheben, ist es notwendig, möglichst ganz konkrete Situationen vor sich zu haben. Wie oft sagen wir leichtfertig, dass dies oder jenes so verlaufen ist, weil Herr oder Frau X doch immer so einfühlsam ist. Aber was bedeutet es nun konkret, wenn Herr oder Frau X „immer so einfühlsam“ ist. Wie zeigt sich das in ihrem Verhalten? Denn das Verhalten ist letztlich das, was wir brauchen, um die Situation so oder so zu beeinflussen.

Die Critical Incident-Technik ist historisch betrachtet die erste systematische Form zur Analyse von Berufsfeldern und zur Systematisierung von Voraussetzungen für bestimmte Berufe. Die CIT wurde von **Flanagan** 1954 ursprünglich für die Selektion und Einteilung von Flugpersonal entwickelt. Im Deutschen wurde diese Methode auch unter der Bezeichnung „Methode der kritischen Ereignisse“ bekannt.

Die CIT ist eine Methode, die **beobachtetes Verhalten** aufzeichnet, **das zu besonderem Erfolg oder Misserfolg** (deshalb kritisch) im Erfüllen einer bestimmten Aufgabe **geführt hat**. Das Ziel der Methode ist eine Beschreibung besonders effektiven bzw. ineffektiven Arbeitsverhaltens, das sich in kritischen Ereignissen zeigt. Durch die Frage nach konkretem Verhalten kann zugrundeliegendes implizites Wissen transparent gemacht werden.

Es geht darum, dieses besonders erfolgreiche oder zu Misserfolg führende Verhalten entweder von Dritten beobachten oder retrospektiv, d.h. rückblickend, von den handelnden Personen selbst beschreiben zu lassen. Am Ende einer CIT liegt also eine Situations- und Verhaltensbeschreibung vor.

Ein **Ereignis** („incident“) kann nach Flanagan irgendeine beobachtbare Tätigkeit sein, die ausreichend vollständig ist, um Schlussfolgerungen und Vorhersagen über die Person, die diese Tätigkeit vollführt, zuzulassen. Die Voraussetzung dafür, dass ein Ereignis **kritisch** ("critical") ist, dass es signifikant, entweder positiv oder negativ, vom normalen, erwarteten Verhalten und Ergebnis des Verhaltens abweicht. Kritisch ist ein Ereignis darüber hinaus nur dann, wenn es in einer Situation vorkommt, in der der Beobachter (der Dritte) Ziel und Zweck des Handelns der beobachteten Person kennt. Beschreibt eine Person selbst retrospektiv ihr eigenes Verhalten, ist es wichtig, dass sie ein bestimmtes Ziel dabei verfolgt hat.

Die CIT beschäftigt sich nur mit Ereignissen, bei denen extrem gute oder schlechte Leistung beobachtet wird.

2. Planung und Durchführung

Zunächst muss geklärt werden, welches Verhalten interessiert. Es muss also der Gegenstandsbereich und das Ziel der CIT geklärt werden. Die CIT eignet besonders für Erhebungen, in denen eine strukturierte verhaltensahe Methode gewünscht wird, um implizites Wissen herauszufinden oder auch vorhandenes explizites Wissen transparent zu machen.

Die Entwicklung der Frage(n) ist sehr entscheidend für eine erfolgreiche Durchführung.

Flanagan berichtet von einer Studie, die sich mit kritischen Situationen in der Luftfahrt beschäftigte. Ziel dieser Untersuchung war es, spezifische Ereignisse effektiven und ineffektiven Verhaltens in der Luftfahrt während des Krieges zu sammeln. Kriegsveteranen wurden gebeten, Ereignisse zu berichten, in denen besonders hilfreiches oder inadäquates Verhalten passiert war, um die bezeichnete Mission zu erfüllen. Da die CIT versucht, die Situationen so konkret wie möglich zu fassen, geht es immer um konkrete Verhaltensbeschreibungen.

„Beschreibe die Handlung des Offiziers. Was hat er genau getan?“

Dadurch ist es möglich **Expertenwissen handlungsnah** zu erfassen, was für Entscheidungen, wie sie beispielsweise Expertensysteme unterstützen sollen, wichtig ist.

Einführung in die Critical Incident-Technik

In einem anderen Beispiel ging es um kritische Ereignisse und Verhaltensweisen, die die Produktion in einer Produktionsfabrik positiv beeinflussen. Die Fragen, die hierzu an die Leitung gestellt wurden, waren folgende:

„Think of the last time you saw one of your subordinates do something that was very helpful to your group in meeting their production schedule.“ (Pause till he indicates he has such an incident in mind.)

“Did his action result in increase of production of as much as one per cent for that day? - or some similar period?”

(If the answer is “no,” say) “I wonder if you could think of the last time that someone did something that did have this much of an effect in increasing production.”

(When he indicates he has such a situation in mind, say) “What were the general circumstances leading up to this incident?”

“Tell me exactly what this person did that was so helpful at that time.”

“Why was this so helpful in getting your group’s job done?”

“When did this incident happen?”

“What was this person’s job?”

“How long has he been on this job?”

“How old is he?”

Eine aktuelle Anwendung im Bereich der Marktforschung ist die Studie von Jones (1999). Jones untersuchte sogenannte „entertaining shopping experiences“ mit dem Ziel herauszufinden, was Einkaufserfahrungen unterhaltsam macht. Die Fragestellung in Fragebogenform war:

„1. In the space below, please describe a recent shopping trip that you recall as being very fun and entertaining. Please provide a complete and detailed description.

2. In the space below, please describe a recent shopping trip that you recall as being NOT very fun and entertaining. Please provide a complete and detailed description.“

(Jones 1999, S.131)

Besonders die Untersuchung von Hobbs (zitiert in Flanagan) zeigt den Nutzen der CIT im Bereich der Erhebung impliziten Wissens. In der Studie ging es um ethische Standards von Psychologen. Zum damaligen Zeitpunkt waren keine Standards festgelegt, d.h. jeder arbeitete nach bestem Wissen und Gewissen. Das Ziel der Untersuchung war das Herausfinden von verwendeten ethischen Regeln und die Ableitung und Entwicklung ethischer Standards für Psychologen, die später von der American Psychological Association (1953) als ethische Standards für Psychologen veröffentlicht wurden. Die moralischen Entscheidungsrichtlinien sind uns aber oft nicht bewusst, wir entscheiden eher unbewusst, warum wir etwas für moralisch oder ethisch verwerflich halten. Mithilfe der CIT konnten die zugrundeliegenden ethischen Grundsätze transparent gemacht werden.

Eine ähnliche neuere Studie, in der es um ethische Konfliktsituationen von Lehrern ging, führte Colnerud (1997) durch. Als Instruktion wurde folgende Formulierung genutzt:

"Briefly describe a situation when you find it difficult to know what is the right or wrong thing to do from a moral point of view in relation to pupils/parents or colleagues?" (Colnerud 1997, S. 629)

Einer weiterer entscheidender Faktor für eine erfolgreiche Durchführung einer CIT-Untersuchung neben der gut formulierten Frage ist die Festlegung von obligatorischen **Situationsparametern**. Nur mit entsprechenden Situationsvariablen lassen sich die Ereignisse und Verhaltensweisen auch adäquat auswerten. Flanagan schlägt einige Situationsparameter vor, die auf keinen Fall in der Erhebung der kritischen Ereignisse fehlen sollten (siehe).

Tabelle : Situationsparameter nach Flanagan (1954)

Äußere Parameter	Parameter des beobachteten Verhaltens
- Generelle Beschreibung - Ort - Personen: Alter, Status bzw. Beruf - Zeit - Bedingungen	- generelle Art der Tätigkeit - Spezifische Verhaltensweisen - Kriterium der Relevanz und Wichtigkeit für das generelle Ziel

Andere Situationsparameter sind dem jeweiligen Ziel und Anwendungsfeld entsprechend theoretisch und erfahrungsgemäß herzuleiten.

3. Auswertung

Aus der Auswertung dieser entweder in Interviews oder durch Beobachtung, selten durch Fragebögen, erfassten kritischen Ereignisse mit den jeweiligen Verhaltenweisen lassen sich kritische Anforderungen einer spezifischen Tätigkeit ableiten. Kritische Anforderungen einer Tätigkeit oder eines Berufs benötigt man zur Entwicklung von Selektionsverfahren, Leistungsstandards, Beurteilungen usw.

Zur Auswertung werden die Situationen transkribiert, insofern es sich um Interviews handelt, danach klassifiziert und strukturiert. Die Auswertungen erfolgen zumeist mithilfe der Inhaltsanalyse.

Die Inhaltsanalyse ist ein qualitatives Auswertungsverfahren (im Gegensatz zu den quantitativen Verfahren) zur Analyse von jeglichem Textmaterial. Inhaltsanalytische Verfahren ermöglichen Rückschlüsse von dem sprachlichen Material auf nicht-sprachliche Phänomene. Ein typisches Merkmal ist die Verwendung von Kategorien, die entweder aus theoretischen Modellen stammen und an den Daten immer wieder überprüft und modifiziert werden, oder sich aus den Daten selbst entwickeln.

Besonders relevant sind bei der CIT die Auswertungen nach Situationsparametern und Verhaltensweisen. Zur Auswertung äußerer Parameter können oft statistische Verfahren wie Varianzanalysen oder Regressionsanalysen hinzugezogen werden.

Interessant ist, dass kritische Verhaltensweisen, die zu positiven Ereignissen führen, negiert nicht automatisch zu negativen führen, bzw. umgekehrt, dass die Umkehrung kritischer Verhaltensweisen, die zu negativen kritischen Ereignissen geführt haben, nicht automatisch zu positiven kritischen Ereignissen führen.

Literatur

- Colnerud, G. (1997). Ethical conflicts in teaching. *Teaching and Teacher Education* 13 (6), 627-635.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin* 51 (4), 327-358.
- Jones, M. A. (1999). Entertaining shopping experiences: an exploratory investigation. *Journal of Retailing and Consumer Services* 6, 129-139.