

Einen Critical Incident analysieren

Sechs Prüffelder gegen vorschnelle Zuschreibungen

Die Fallvignette ist nur der Ausgangspunkt. Entscheidend ist, ob Beobachtung, Deutung und Handlung sauber getrennt werden. Dieses Blatt unterstützt den ersten Analyseschritt - ohne fertige Auflösung und ohne Kulturregeln.

1 Beobachtung

Was ist tatsächlich gesagt, getan oder nicht getan worden?

- Nur beschreibbare Handlungen notieren
- Absichten und Bewertungen zurückstellen

2 Irritationspunkt

An welchem Moment kippt die Situation oder entsteht Unsicherheit?

- Konkrete Stelle markieren
- Verletzte Erwartung noch nicht erklären

3 Erste Deutung

Welche spontane Erklärung taucht zuerst auf?

- Als Hypothese kennzeichnen
- Eigene Erwartung dahinter benennen

4 Alternative Erklärungen

Welche weiteren plausiblen Deutungen sind möglich?

- Mindestens eine nichtkulturelle Erklärung
- Rolle, Sprache, Macht, Situation prüfen

5 Fehlende Informationen

Was müssten wir wissen, bevor wir den Fall sicherer einordnen?

- Nach Kontext und Vorgeschichte fragen
- Annahmen nicht als Fakten behandeln

6 Handlungsoptionen

Welche konkrete Frage oder Reaktion könnte Klärung ermöglichen?

- Mehrere Wege formulieren
- Beziehung und Aufgabe zugleich schützen

Von der Bewertung zur Beobachtung

Wertende Aussage

„Er war respektlos.“

Die Aussage enthält bereits eine Bewertung und unterstellt eine Bedeutung. Für die Analyse muss sie zuerst in beobachtbare Einzelheiten zurückübersetzt werden.

Beschreiben statt zuschreiben

Beobachtbar formuliert

„Während die andere Person sprach, sah er mehrfach auf sein Handy. Auf die letzte Frage antwortete er mit einem kurzen Satz und verließ den Raum.“

Diese Formulierung öffnet mehrere Deutungen: Zeitdruck, Unsicherheit, sprachliche Überforderung, eine dringende Nachricht, Hierarchie oder eine kulturell geprägte Erwartung. Keine davon ist ohne weitere Information bewiesen.

Formulierungshilfen gegen Pauschalisierungen

Statt: „In dieser Kultur macht man das so.“

Besser: „In diesem Kontext könnte diese Erwartung eine Rolle spielen.“

Statt: „Sie wollte nicht kooperieren.“

Besser: „Ihr Verhalten wurde als geringe Kooperationsbereitschaft gedeutet.“

Mini-Check vor der Auswertung

Haben wir mindestens drei Deutungen geprüft? Ist eine davon ausdrücklich nichtkulturell? Welche Information fehlt noch? Welche konkrete Klärungsfrage wäre jetzt möglich?