

Critical Incidents als Trainingsmethode

Beispiel

Stellen Sie sich vor, Sie hätten in Brasilien einen Freund angerufen, um eine Termininformation zu erfragen. Da Sie unter Zeitdruck stehen, beenden Sie das Telefonat, nachdem Sie die Information erhalten haben, allerdings nicht, ohne sich – wie sonst auch immer – verabschiedet zu haben. Bei der nächsten Begegnung werden Sie von dem Bekannten mit einer gewissen Kühle behandelt und merken, dass er verstimmt ist.

Hintergrund

Critical Incidents: eindeutige Erklärung ...

Dies ist ein Beispiel für einen sehr kurzen Critical Incident. Die Verstimmung entstand, weil es in Brasilien üblich ist, sich nach dem Ergehen des Freundes und seiner Familie zu erkundigen. Es gibt also eine eindeutige Erklärung für die Situation. Critical Incidents sind Erlebnisse, die für kulturelle Überschneidungssituationen typisch sind. Sie sind für das Mitglied der Ausgangskultur konfliktreich, verwirrend oder leicht misszudeuten, mit adäquatem Wissen über die Kulturstandards der Zielkultur aber eindeutig zu interpretieren.

... bei Kenntnis der Kulturstandards

Kulturstandards sind zentrale Merkmale des kulturspezifischen Orientierungssystems (Thomas, 1991). Unter Kulturstandards werden alle Arten des Wahrnehmens, Denkens und Handelns, die von der Mehrheit als normal und verbindlich betrachtet werden, verstanden. Eigenes und fremdes Verhalten wird auf der Grundlage dieser Kulturstandards beurteilt und reguliert (vgl. Thomas ebd.). Die individuelle und gruppenspezifische Ausprägung von Kulturstandards kann innerhalb eines gewissen Toleranzbereichs variieren, doch werden Verhaltensweisen und Einstellungen, die außerhalb der Toleranzgrenzen liegen, sanktioniert.

Zielsetzung

Sensibilisierung für Kulturstandards

Das Ziel der Arbeit mit Critical Incidents ist die Sensibilisierung für die Kulturstandards der an der Interaktion Beteiligten. Kulturstandards werden innerhalb der eigenen Kultur nicht bewusst erfahren, sie machen sich meist erst im Kontakt mit Interaktionspartnern aus anderen Kulturen bemerkbar, oft in Form kritischer Interaktionserfahrungen. Die Analyse solcher kritischer Ereignisse – die *Critical Incident Analysis* (vgl. Flanagan, 1954) – ist eine Möglichkeit diese Kulturstandards zu identifizieren sowie ihre Handlungswirksamkeit zu bestimmen. Die handlungsregulierende Wirkung der Kulturstandards wird nämlich besonders in problematisch verlaufenden Interaktionen deutlich erlebbar, da die kulturell unterschiedlich sozialisierten Interaktionspartner mit ihrem gewohnten Orientierungssystem die Interaktionssituation nicht adäquat bewältigen können.

Synthese aus eigenem und fremdem Orientierungssystem

In kulturellen Überschneidungssituationen müssen die Beteiligten ihr eigenkulturelles Orientierungssystem in Richtung des fremdkulturellen erweitern. Das erfordert die Kenntnis der fremden Kulturstandards. Das Ziel der Arbeit mit Critical Incidents und interkulturellen Lernens überhaupt liegt nicht im Aufgeben der eigenen Standards. Vielmehr geht es darum, eine Synthese zwischen unterschiedlichen kulturellen Orientierungssystemen möglich zu machen, die erfolgreiches Handeln in der eigenen und ebenso in der fremden Kultur erlaubt (Thomas, 1990).

Lernsetting

<i>Zeitaufwand</i>	1 – 1 _ Std.
<i>Teilnehmende</i>	2 – 15 Personen, mono- oder gemischtkulturelle Gruppen
<i>Material</i>	Flipcharts oder Blackboard
<i>Variationen</i>	In gemischtkulturellen Gruppen werden die Critical Incidents in 3-4er Gruppen, die sich aus Angehörigen beider Kulturen zusammensetzen, besprochen. Es sollen die handlungsleitenden Kulturstandards eruiert werden. Im Plenum werden die Ergebnisse der Gruppen besprochen.

Weiterführende Tools und Notes

<i>Note</i>	<i>6N111 Das Kulturstandard-Konzept:</i> In diesem Hintergrundpapier wird das Kulturstandard-Konzept kurz theoretisch erläutert.
<i>Tools</i>	<i>6T112 Schlüsselerlebnisse als Trainingsmethode:</i> Es wird mit schwierigen kulturellen Überschneidungssituationen gearbeitet, welche die Kursteilnehmenden selbst erlebt haben. Diese Episoden sind z.T. weniger eindeutig als klassische Critical Incidents: Oft sind die Konflikte und Missverständnisse nicht auf unterschiedliche Kulturstandards, sondern auf unterschiedliche Interessen der an der Interaktion Beteiligten zurückzuführen. <i>6T113 Der Cultural Assimilator als Trainingsmethode:</i> Kulturassimilatoren sind Vorbereitungstrainings für eine andere Kultur. Sie basieren auf einer systematischen Sammlung von Critical Incidents, zu welchen verschiedene Antwortmöglichkeiten vorgegeben werden.

Literatur

- Flanagan, J.C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327-358
- Thomas, A. (1996). Analyse der Handlungswirksamkeit von Kulturstandards. In Thomas, A. (Hg.). *Psychologie interkulturellen Handelns*. Göttingen: Hogrefe
- Thomas, A. (Hg.) (1991). *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. SSIP-Bulletin Nr. 61. Saarbrücken: Breitenbach
- Fowler, S.M. & Mumford, M.G. (1995). *Intercultural sourcebook: Cross-cultural training methods*. Yarmouth, Maine: Intercultural Press

Critical Incidents als Trainingsmethode: Anleitung

Lektüre

1. Lesen Sie die Fallbeschreibung individuell durch. (15 Min.)

Hypothesen bilden

2. Bilden Sie in kleinen Gruppen oder im Plenum Hypothesen bezüglich der Wahrnehmungen, Interessen und Absichten der am Ereignis beteiligten Personen sowie den Verlauf des Ereignisses. (20 Min.)

*Hypothesenprüfung
und Diskussion*

3. Tragen Sie im Plenum Ihre Hypothesen mit Erläuterungen und Begründungen vor und diskutieren Sie diese gemeinsam, ev. vor dem Hintergrund von Hofstede's vier Dimensionen. (20 Min.)

Hypothesenbewertung

4. Welche der vorgetragenen Hypothesen treffen am wahrscheinlichsten zu, welche sind am wenigsten wahrscheinlich? Welche Kulturstandards kommen zum Ausdruck? (15 Min.)