

Analyse »Kritischer« Ereignisse (Critical Incident Technique)

Exploration

Verwandte Leittexte

Explorative Beobachtung
Tagebücher und Journale
Prozessrekonstruktion

Anwendungsbeispiele

Weiterführende Literatur

Chell, E. (2004) Critical incident technique. In: C. Cassell&G. Symon (eds.). *Essential Guide to Qualitative Methods in Organisation Studies* (pp. 45-60). London, UK:Sage.

Gremler, D.D. (2004), The Critical Incident Technique in Service Research. *Journal of Service Research*, 7(1), 65-89.

Sandberg, J., Tsoukas, H. (2011) Grasping the Logic of Practice: Theorizing Through Practical Rationality. *The Academy of Management Review*, 36(2), 338-360. <http://www.jstor.org/stable/41318004>

Christoph Richter, 2018, v0.1



<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

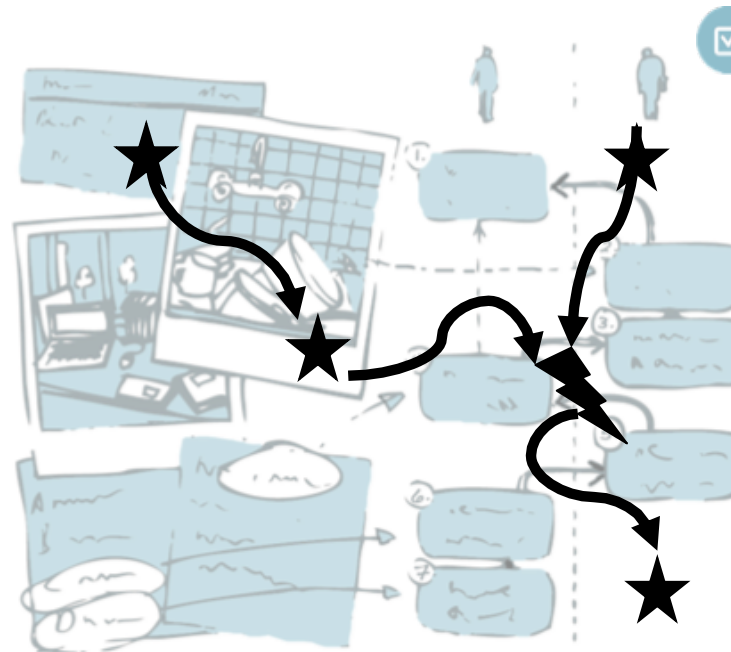
Die Analyse »kritischer« Ereignisse, dient dazu die handlungsrelevanten Merkmale einer Situation zu identifizieren und nachzuzeichnen, wie die beteiligten AkteurInnen mit diesen umgehen.



Die Analyse »kritischer« Ereignisse versucht die praktische »Logik« alltäglicher Handlungsvollzüge, unter Berücksichtigung individueller, kultureller und materieller Faktoren zu rekonstruieren. Grundlegend hierfür ist die Annahme, dass eine Störung oder auch ein temporärer Zusammenbruch gewohnter Handlungsabläufe Rückschlüsse auf die andernfalls impliziten Bedingungen praktischer Handlungsvollzüge zulässt (vgl. Sandberg & Tsoukas, 2011).

Ausgangspunkt der »Analyse kritischer Ereignisse« sind Situationen, in denen gewohnte Handlungsabläufe gestört werden und etwas Unerwartetes passiert, das unsere Aufmerksamkeit weckt. Hierbei ist es unerheblich, ob der unerwartete Verlauf positiv oder negativ ist.

1. Festlegung des Fokus, der zu analysierenden Praktik.
2. Identifikation und Dokumentation eines oder mehrerer kritischer Ereignisse.
3. Suche nach Merkmalen der Situation, die das kritischer Ereignis mitbedingt oder verursacht haben können.
4. Abwägung rivalisierender Ursachen, ggf. durch den Vergleich verschiedener kritischer Ereignisse.
5. Zusammenfassende Darstellung.



Eine illustrative Beschreibung des kritischen Ereignisses und der ihm zugrundeliegenden Prozesse.



- Ausgangspunkt der Analyse sind konkrete Einzelereignisse. Verschiedene Ereignisse sollten nicht miteinander vermengt werden.
- Wenn möglich, sollten kritische Ereignisse möglichst zeitnah erfasst werden.
- Bei der Rekonstruktion des kritischen Ereignisses sollten möglichst viele Informationsquellen herangezogen werden.
- Die Analyse kritischer Ereignisse beschränkt sich weder auf negative noch auf besonders auffällige Ereignisse. Auch »gewöhnliche« Vorkommnisse können von Interesse sein, wenn sie der Routine zuwiderlaufen.



- Durch den Fokus auf einzelne Ereignisse rücken längerfristige Veränderungsprozesse möglicherweise aus dem Blick.