Workshop „Chancengerecht beraten: Fallarbeit im Kontext der Diversität und Inklusion mit der Critical Incident Technique“,

26.09., 09:30 Uhr bis 11:10 Uhr

Von Prof. Dr. Gundula Gwenn Hiller,

Professorin für Beratungswissenschaften mit Schwerpunkt interkultureller Kompetenz und Migration, HdBA Mannheim

HdBA
Hochschule der
Bundesagentur für Arbeit
University of Applied Labour Studies

Was ist ein Critical Incident?

- Fallschilderung, die eine Interaktion von Vertretern mit verschiedenen (sozio-)kulturellen Hintergründen darstellt
- Situation ist „konfliktär, rätselhaft, oder ambivalent“ (bzw. irritierend, frustrierend, schwierig)
- dokumentiert Verletzungen von Normalitäts- oder Plausibilitätserwartungen
- Mit Perspektivwechsel und ggf. Hintergrundwissen kann die Situation anders oder neu interpretiert werden
- In Trainingssituationen geben sie Anlass zum Entwickeln von Handlungsstrategien

(In: Fiedler et al. 1971, Thomas 1993, Bolten 2002, Franzke/Shvaikovska 2016, Hiller 2025)

Die Critical Incident Technique

- Dieser Forschungsansatz stammt aus der Verhaltensforschung in Bezug auf Flugpersonal (Flanagan 1954). Er bietet einen strukturierten Rahmen für die Analyse bestimmter Ereignisse, die als ”Critical Incidents (“kritische Vorfälle”) bezeichnet werden, um individuelle Wahrnehmungen, Verhaltensweisen und Reaktionen in unterschiedlichen Kontexten zu verstehen

- Definition:

– “[Eine] Reihe von Verfahren zum Sammeln direkter Beobachtungen menschlichen Verhaltens in einer Weise, die ihren potenziellen Nutzen für die Lösung praktischer Probleme und die Entwicklung umfassender psychologischer Prinzipien erleichtert (...)” (Flanagan, 1954, p. 327, übersetzt GH)

- Inzwischen wird die Methode in vielen Disziplinen angewandt → Anwendungsorientierte Methode

- Polyvante Eigenschaften, das heißt, dass Critical Incidents sowohl als Forschungs- als auch als Trainings- und Analyseinstrument dienen könnte

(Fiedler et al. 1971; Triandis, 1978,1995; Brislin, Sushner, Cherrie & Yong, 1986; Landis & Bhagat, 1996; Bhawuk, 1998)

HdBA
Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
University of Applied Labour Studies

Eine Frage der Perspektive

2018

2016

Band 3 in Vorbereitung

Prof. Dr. Gundula Gwenn Hiller & Prof. Dr. Silvia Keller

EINE FRAGE DER PERSPEKTIVE 3

WAS IST EIN CRITICAL INCIDENT ?

- Interaktion zwischen Personen mit unterschiedlichen (sozio-)kulturellen Hintergründen
- Alltägliche, authentische und plausible Situation
- Charakterisiert durch Konflikte, Missverständnisse, Fremdheitserfahrung oder Ambivalenz
- Kann irritierend, frustrierend oder schwierig sein
- Dient im Training zur Entwicklung von Handlungsstrategien

Die Critical Incident Methode

- ist eine qualitative Methode zur Untersuchung von kritischen Ereignissen in sozialen und/oder interkulturellen Kontexten.
- identifiziert typische Missverständnisse, analysiert zugrunde liegende Wahrnehmungen und hilft, alternative Handlungsstrategien zu entwickeln.

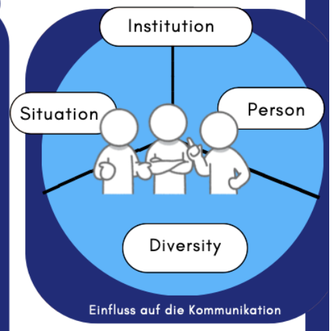
Kernmerkmale

- Praxisnah: Basierend auf realen Situationen aus dem Beruf- und Alltagsleben
- Interaktiv: Fördert Reflexion und Perspektivenwechsel
- Handlungsorientiert: Unterstützt die Entwicklung konstruktiver Lösungen

Einsatzgebiete

- Interkulturelles Training
- Beratung und Training
- Organisationsentwicklung (Hiller 2023)

DAS D-P-S-I MODELL



DER FALL

Die Fallmanagerin Frau Paulsen* betreut Frau Atha*, 23 Jahre alt, Syrerin. Sie wurde zum Erstgespräch eingeladen. Aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse hat Frau Atha eine Dolmetscherin dabei. Frau Atha wirkt mit ihrer gebeugten Körperhaltung auf Frau Paulsen deutlich geknickt und scheint starke Konzentrationsprobleme zu haben. Frau Paulsen erkundigt sich daraufhin nach Frau Athas körperlicher und seelischer Verfassung. Frau Atha schildert, dass sie bei der Flucht aus Syrien sowohl körperliche Gewalt als auch sexuellen Missbrauch erfahren habe und sich in ihrer Gemeinschaftsunterkunft nicht sicher fühle. Hierbei verschlechtert sich ihre Verfassung zunehmend, und sie beginnt zu zittern und zu weinen. Frau Paulsen ist sehr betroffen, und muss selbst gegen Tränen kämpfen. So einen Fall hatte sie noch nie und sie weiss nicht, wie sie darauf am besten reagieren soll.

*Namen geändert

SCAN ME!

3 PERSPEKTIVEN ZUM FALL (AUSZÜGE)

FOR FULL COMMENT SCAN THE PERSON!

Heidrun Schluck: „Wir als Berater:innen müssen in einer professionellen Rolle bleiben und uns darauf konzentrieren, berufliche Perspektiven und Lösungen zu entwickeln, ohne selbst emotional belastet zu werden. Mitgefühl? Ja! Leiden? Nein!".

Sabine Jenter: „Der Beraterin empfehle ich, das Leben als Mosaik zu betrachten und sich auf die Gestaltung des eigenen ‚Mosaiksteinchen's zu konzentrieren. Tränen müssen nicht bekämpft werden, wenn ich weiss, dass der eigene Beitrag bestmöglich geleistet wurde. Es geht darum, der Kundin eine Perspektive für die Zukunft zu bieten, ohne die Vergangenheit verändern zu können. Denn: Wenn man denkt, ich will die Welt retten, dann geht man mit unter".

Phillip von Ochsenstein: „Für die Kundin ist die Situation ebenfalls belastend, da sie sich öffnet und viel preisgibt, ohne dass ihr im Moment viel geholfen werden kann. Ich vermute dass mehrere Faktoren die Frustration und Ärger bei Frau Atha intensivieren könnten, bsp. wenn ihr noch keine (psychologische) Hilfe zugekommen ist oder sie sich in ihren Bedürfnissen nicht ernstgenommen fühlt".

Der Forschungsprozess

- Das Material basiert auf Forschungsarbeiten von Studierenden.
- Daten von relevanten Vorfällen in Arbeitskontexten wurden durch problemzentrierte Interviews zu diversitätsbedingten Herausforderungen in der Arbeitsvermittlung- & Beratung gesammelt.
- Relevante Reha-Fälle wurden ausgewählt, sprachlich überarbeitet und diskutiert.
- Bewertung erfolgte nach Kriterien: Repräsentativität und Potenzial für Erkenntnisgewinn.
- Zweites Erhebungsverfahren: (Reha-)Beratungsxpert:innen und Menschen mit Behinderung wurden um Interpretationen der Fälle gebeten (= unterschiedliche Perspektiven).

Didaktisches Ziel: Förderung und Reflexion verschiedener Perspektiven auf die Fälle.

SCAN ME

SCAN ME

HdBA Hochschule der Bundesagentur für Arbeit University of Applied Labour Studies

Hiller, G. G. (2025). Exploring intercultural insights through the critical incident research method. In: Intercultural Relations-Journal of Cultural Studies; Special Issue 2/2025 (Winter 2025): Domain-specific vs general approaches to multidisciplinary research of culture.
Hiller, G. G., & Zillmer-Tantan, U. (2022). Eine Frage der Perspektive 2: Critical Incidents aus den Bereichen arbeitsmarktbezogene Beratung, Vermittlung und Integration. https://www.hdba.de/fileadmin/media/pdf/Lehrende/HILLER__G._-_ZILLMER-TANTAN__U.__2021__Eine_Frage_der_Perspektive_2.pdf
Hiller, G. G., & Zillmer-Tantan, U. (2016). Eine Frage der Perspektive. Critical Incidents aus Studentenwerken und Hochschulverwaltung. https://www.studierendenwerke.de/fileadmin/user_upload/dsw-fallbeispiele-digital-druckboegen_0.pdf
Keller, S., Kreuder-Schock, M., & Alagöz-Gessler, H. (2024). Die betriebliche Inklusion von Menschen mit Behinderungen. In P. Jedrzejczyk, R. Moritz, & M. de Pinto (Hrsg.), Arbeitgeber kompetent beraten: Impulse von der Wissenschaft für die Praxis (1.Auflage, S. 247-259). wbv Publikation
Keller, S., & Zick-Varul, M. (2024). Durch den Reha-Dschungel: Junge Menschen mit psychischer Erkrankung auf dem Weg in Ausbildung und Beruf. In T. Middendorf & A. Parchow (Hrsg.), Junge Menschen in prekären Lebenslagen: Theorien und Praxisfelder der Sozialen Arbeit (S. 511-528). Beltz Juventa.

Critical Incidents – Irritationen am Arbeitsplatz

Die „alte Schachtel“

DER FALL

*Mechthild Krause** ist eine ältere Kollegin in der Arbeitsvermittlung. Sie arbeitet bereits seit über 25 Jahren in der Agentur für Arbeit. Dementsprechend besitzt sie sehr viel Berufserfahrung und fühlt sich in ihrem Fachbereich sicher. Nach den Sommerferien kommt eine neue Kollegin in ihr Team: *Mian Li** stammt aus China und lebt seit ihrer Kindheit in Deutschland. Sie ist Berufsanfängerin und deutlich jünger als Krause. Diese freut sich zunächst über Lis höfliche Art. Sie bringt ihr jeden Morgen die Post mit und fragt nachmittags, ob sie ihr noch etwas helfen kann. Nach drei Wochen sagt Krause zu Li, dass sie von ihr nicht wie eine „alte Schachtel“ behandelt werden möchte. Krause bittet sie, nicht mehr so überfürsorglich zu sein, immerhin arbeitet sie schon sehr lange in ihrem Beruf und ist nicht gebrechlich. Li hat mit dieser Reaktion nicht gerechnet und ist irritiert.

* Namen geändert

DIE PERSPEKTIVEN

Jinyan Wang

stammt aus Shanghai, China. Sie hat Deutsch als Fremd- und Zweitsprache (Master) an der Universität Kassel studiert und dort als Dozentin im Internationalen Studienzentrum gearbeitet. Zurzeit lebt sie in Berlin und ist Referentin in der Verwaltung der Universität Potsdam.

Möglicherweise ist Li durch eine chinesische Erziehung geprägt. Ihren scheinbar ungewöhnlichen Hilfsangeboten liegt wahrscheinlich die chinesische Tugend zugrunde, dass ein Glücksgefühl erzeugt wird, wenn man anderen Menschen Unterstützung anbietet (Sprichwort: zhù rén wéi lè). Das bezieht sich nicht nur auf Hilfsangebote an eine bestimmte Altersgruppe. Als Neue möchte Li bei den Kollegen einen guten Eindruck machen – als fleißige und nette Kollegin. Ihr Verhalten sollte nicht als Missachtung oder Geringschätzung der langjährigen Berufserfahrung von Krause interpretiert werden. Im Gegenteil, in China haben jüngere Kollegen großen Respekt vor älteren, diese werden manchmal sogar als Lehrer bezeichnet. Aus der Sicht von Krause kann ich gut nachvollziehen, dass sie das Verhalten von Li als ungewöhnlich oder überfürsorglich empfindet, da sie Wert auf ihr selbstständiges Arbeiten legt und keine Hilfe benötigt. Meiner Ansicht nach wird der kritische Moment erst erreicht, als Li Krause ihre Unterstützung „aus Versehen“ noch einmal anbietet. Es wäre ebenfalls möglich, dass Li mit ihrer eigenen Arbeit ein wenig unterfordert ist. Wenn die Aufgaben von Li und Krause ähnlich sind, könnte ich mir auch vorstellen, dass Li sich damit vertraut machen möchte, indem sie Krause unterstützt. Im interkulturellen Arbeitsumfeld ist es essentiell, mit den Kollegen langfristig ein gutes Verhältnis aufzubauen, sich bei Missverständnissen in die Lage der anderen hineinzuversetzen und klar miteinander zu kommunizieren.

Empfehlung von Jinyan Wang

An Krauses Stelle würde ich versuchen, die Hilfsangebote von Li auf eine dankende bzw. indirekte Weise abzulehnen. An Lis Stelle würde ich Krause erklären, welche Ursachen mein Verhalten hat – z.B. in einer gemeinsamen Mittagspause.

Jing Su

stammt aus China und hat in China und Deutschland studiert. Sie war Fellow der Alexander von Humboldt-Stiftung. Aktuell arbeitet sie als Initiatorin von und Beraterin für Kultur-, Kunst- und Bildungsprojekte sowie als Trainerin für interkulturelle Kompetenz. Zudem ist sie Schriftstellerin. Sie lebt in Berlin und Shanghai, China.

Der kritische Moment entsteht, weil Frau Krause denkt, ihre junge Kollegin, Frau Li, behandelt sie überfürsorglich – wie eine „alte Schachtel“. Das führt zu Irritationen bei Frau Li. Hier sind zwei Aspekte wichtig: Kulturunterschiede und verschiedene Persönlichkeiten. Frau Li stammt aus China und ist von traditionellen Werten beeinflusst. In ihrer Kultur erweist man älteren Menschen Respekt, vor allem in der Arbeitswelt. Meistens helfen jüngere Kollegen den älteren gerne. Zudem übernimmt die nachfolgende Generation oft mehr Aufgaben als die ältere. Da Chinesen sehr viel Wert auf Beziehungen legen, möchte Frau Li durch ihre Hilfsbereitschaft eine gute Verbindung zu den neuen Kollegen aufbauen. Ihr Verhalten lässt sich auch mit ihrer Persönlichkeit erklären. Vielleicht hilft sie im Alltag oft anderen Menschen, ohne vorher zu fragen – und überträgt diese Gewohnheit jetzt unreflektiert auf die Arbeitswelt, aber hier gelten andere Regeln. In der deutschen Kultur sind Selbstständigkeit und Selbstverwirklichung sehr wichtig. Frau Krause arbeitet seit über 25 Jahren in der Agentur für Arbeit und erledigt ihren Job selbstständig. Wenn Frau Li ihr die Post mitbringt und fragt, ob sie ihr helfen kann, löst das bei Frau Krause negative Gefühle aus. Andere Kollegen könnten vielleicht meinen, sie schafft ihre Arbeit nicht mehr alleine. Außerdem ist in der deutschen Arbeitswelt die Aufgabenverteilung meistens genau definiert – und Frau Li übernimmt Tätigkeiten, für die sie nicht zuständig ist. In Deutschland achtet man stärker auf die Privatsphäre. Wenn Frau Li die Post mitbringt, stellt das für Frau Krause womöglich eine Grenzüberschreitung dar. Nicht zuletzt möchten in Deutschland ältere Menschen nicht anders als jüngere behandelt werden.

Empfehlung von Jing Su

Durch rechtzeitige Kommunikation kann man die eigene Meinung ausdrücken und die der anderen erfahren. Zudem können so Probleme antizipiert und Lösungen gefunden werden. Die Kenntnis des Kulturhintergrunds von Kollegen verbessert die Arbeitsatmosphäre. Und man sollte seine Kollegen immer zuerst fragen, ob sie Hilfe benötigen.

Janine Indeche

ist in Deutschland geboren und aufgewachsen. Sie hat Arbeitsmarktorientierte Beratung (Master) studiert. Zurzeit lebt sie in Düsseldorf.

Mit der Bitte von Mechthild Krause, dass sie von Mian Li nicht wie eine „alte Schachtel“ behandelt werden möchte, wird ein Konflikt zwischen den Kolleginnen deutlich, der vermeidbar war. Am ersten Arbeitstag von Frau Li beginnt der Beziehungsaufbau zwischen den Kolleginnen. Beide sollten Zeit investieren – um sich kennenzulernen und um sich über ihre Erwartungen auszutauschen. Sie könnten sich erzählen, in welchem kulturellen Umfeld sie aufgewachsen sind und welche beruflichen Erfahrungen sie mitbringen. Dann könnten sie reflektieren, welche Rollenverständnisse und Gewohnheiten sich daraus ergeben und ob diese sich auf ihre Zusammenarbeit auswirken. Denkbar ist z.B., dass es für Mian Li aufgrund ihrer Erziehung selbstverständlich ist, dienstälteren Kollegen ihre Unterstützung anzubieten. Wiederum ist es Mechthild Krause, aufgrund ihrer bisherigen Erfahrungen, vielleicht nicht gewohnt, dass jüngere Kollegen ihr stets höflich und hilfsbereit begegnen. Die unterschiedliche kulturelle Erziehung und berufliche Sozialisation könnten zu Distanzen zwischen den Kolleginnen führen. Distanzen können überwunden werden, wenn sie den Beteiligten bewusst sind und in der Interaktion miteinander berücksichtigt werden. Am Beginn der Zusammenarbeit sollte man vor allem über die Erwartungen hinsichtlich des Miteinanders auf der kollegialen Ebene sprechen. Frau Krause könnte signalisieren, dass sie es nicht wünscht, täglich Unterstützung angeboten zu bekommen. Frau Li könnte ihre Kollegin bitten, sie frühzeitig auf Missverständnisse aufmerksam zu machen. Die in der Anfangszeit ausgetauschten Informationen und getroffenen Vereinbarungen legen den Grundstein für ein gutes Arbeitsklima.

Empfehlung von Janine Indeche

Die beiden Kolleginnen sollten Unklarheiten im Verhalten der jeweils anderen direkt ansprechen und nicht etwas aus der eigenen Perspektive hineininterpretieren. In einem Gespräch könnten sie die Hintergründe für ihr Handeln erläutern und Verständnisfragen beantworten.

HdBA
Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
University of Applied Labour Studies

Erweiterter Critical Incidents Ansatz im Kontext der Bundesagentur für Arbeit

- Der hier vorgestellte Ansatz bietet eine Erweiterung der CIT über die kulturelle Perspektive hinaus zu diversitätsbedingten Fremdheitserfahrungen.

- Er wurde speziell für die Verbesserung der Beratung in der Bundesagentur für Arbeit und den Job-Centern bzw. der Qualifizierung der Mitarbeitenden konzipiert (vgl. Hiller & Zillmer-Tantan, 2022).

- Ziel:

– Irritationsmomente beziehungsweise Fremdheitserfahrungen der Beratung- und Vermittlungsfachkräfte zu identifizieren und durch feldspezifische Critical Incidents (CIs) Erkenntnisse, Trainingsmaterial und Handlungsempfehlungen für die Herausforderungen dieses Beratungskontexts zu erhalten.

Methode

- Herkunft der CIs:
  - Basieren auf Arbeiten von Studierenden
  - Aufgabe: Daten zu relevanten Vorfällen in Arbeitskontexten durch problemzentrierte Interviews (Witzel 2000) sammeln

- Ziel des Materials:
  - Überblick über diversitätsbedingte Herausforderungen in der Arbeitsvermittlung- & Beratung

- Auswahl und Bewertung der CIs:
  - Relevante Fälle ausgewählt sprachlich überarbeitet und diskutiert
  - Bewertung nach Kriterien: Repräsentativität und Potenzial für Erkenntnisgewinn

- Didaktisches Ziel des Trainingshandbuchs:
  - Förderung und Reflexion verschiedener Perspektiven auf die Fälle
  - Zweites Erhebungsverfahren: Expertinnen und Betroffene aus dem Rehabereich um Interpretationen der Fälle gebeten

Eine Frage der Perspektive 3 (in Vorbereitung) Schwerpunkt: Inclusion/Reha

Band 3 in Vorbereitung

- Der erste blinde Kunde-neu-GH.docx
- Engagierte Pflegeeltern-neu-GH.docx
- Der gehörlose Kunde-neu-GH.docx
- Erzieherin-neu-GH.docx
- Gespräch mit dritter Person-neu-GH.docx
- Der junge blinde Mann-neu-GH.docx
- Angst vor psychiatrischen-neu-GH.docx
- Begriff der Behinderung I neu-GH.docx
- Sprachbarriere in der Beratung-neu-GH.docx
- Auf die Formulierung kommt es an-neu-GH.docx
- Schmerzen waehrend des Gesprachs-neu-GH.docx
- Traumata durch alten AG-neu-GH.docx

Fragen gemäß des DPSI-Modells -1

a) ***Institution***: Welche institutionellen Rahmenbedingungen könnten auf das Handeln eingewirkt haben?

b) Situation:

a. Welche situativen Aspekte könnten das Erlebnis beeinflusst haben?

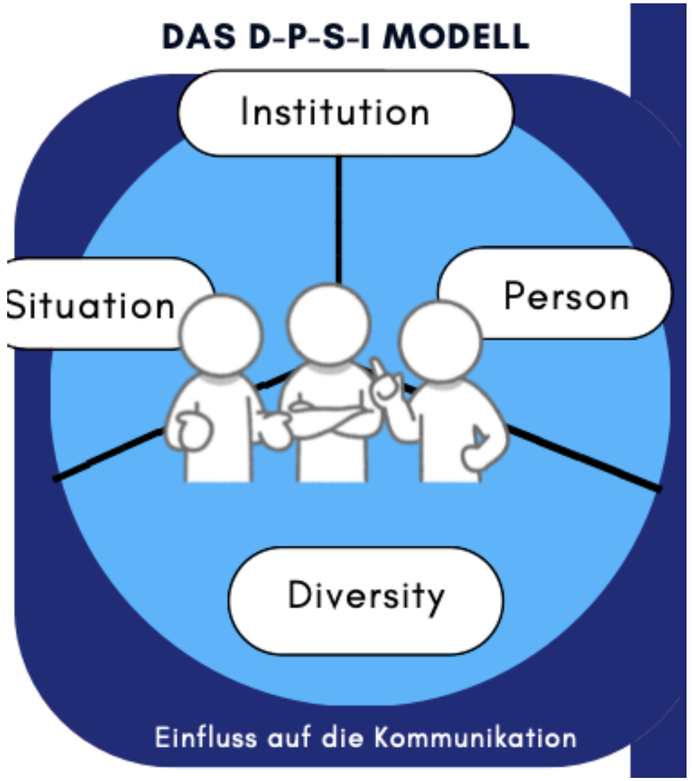
b. Welche Bedeutung hatte das Erlebnis vermutlich für die Beteiligten?

c. In welcher Rolle scheinen die Beteiligten gehandelt zu haben?

c) Person:

a. Wie mögen der persönliche Hintergrund und die persönliche Vorgeschichte der Beteiligten das Erlebnis beeinflusst haben?

b. Könnten die Charaktereigenschaften der Beteiligten das Erlebnis beeinflusst haben?



Fragen gemäß des DPSI-Modells -2

d) Diversity-Aspekte: (Fokus: Erkrankung/Beeinträchtigung)

a. Welche Ebenen von Diversity scheint das Erlebnis zu betreffen?

b. Welche unterschiedlichen Wertorientierungen (Einschätzungen zu Diversity?/bzw. individuelle Einschränkung) der Beteiligten könnten in dem Erlebnis eine Rolle gespielt haben?

c. Welche unterschiedlichen Kommunikationskonventionen der Beteiligten könnten in dem Erlebnis eine Rolle gespielt haben?

d. Welche Wirkungen scheinen die Unterschiede ausgelöst zu haben?

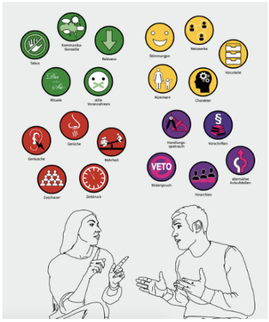
e) Lösungen: Welche Lösung/Handlungsperspektive schlagen Sie vor?

Leitfaden für die Critical-Incident-Analyse, in Anlehnung an das KPS-I Modell aus Hiller/Zillmer 2022:

KPSI/DPSI-Modell mit Impulsfragen KPSI = Kultur – Person – Situation – Institution

Hier: DPSI = Diversity – Person – Situation – Institution

Es gilt, in alle Richtungen zu denken. Mögliche Einflussfaktoren auf Kommunikation & Verhalten können sein:



Analysefragen, die Sie zu einem Fall stellen könnten:

Faktor Diversity (D)

- Welche unausgesprochenen Vorannahmen sind im Spiel?
- Entspricht das Verhalten der eigenen Gewohnheit? Wie gestalten sich die Vorstellungen darüber, was „normal" bzw. „akzeptabel" ist?
- Lässt sich das Verhalten auf die Erkrankung zurückführen?
- Ist evt. davon auszugehen, dass unterschiedliche Geschlechterrollen und Verständnisse von Zeit, Alter, Respekt, Schicksal etc. relevant sind?
- Gibt es andere relevante Diversity- Aspekte, die das Verhalten erklären könnten?
- Welche Tabus werden hier möglichweise berührt?
- Ist das Signal überhaupt relevant? Wird es überhaupt wahrgenommen? Hat dasselbe Signal in einem anderen Kontext eine andere Bedeutung?

Faktor Person (P)

- Wie gestaltet sich eventuell die individuelle Biografie der Beteiligten, welche Lebenserfahrung bringen sie mit?
- Welche persönlichen Netzwerke beeinflussen die Person und welche Werte teilt sie mit ihnen?
- In welcher Rolle sind die Beteiligten unterwegs: als Bittstellende, Neuankommende oder als Helfende, Entscheidende?
- Wie sind die Sympathien verteilt?
- Wie steht es um Vorurteile auf Seiten der Beteiligten?
- Wie ist die aktuelle Stimmung der Personen? Ist es ein schlechter oder guter Tag für sie?
- Welche Erwartungen, Gedanken, Sorgen und Befürchtungen bringen die Beteiligten mit ein?
- Haben sich Frust oder Ärger angestaut (in diesem Zusammenhang oder in anderen Zusammenhängen)?
- Ist die Person gewohnt, alles selbstständig zu regeln und fühlt sich deshalb „bemuttert" – oder ist sie auf Hilfe angewiesen und freut sich, dass sich jemand kümmert? Möchte sie nicht zur Last fallen? Fühlt sie sich bemitleidet?
- Welche sonstigen Emotionen beeinflussen die Situation?
- Welche Erinnerungen werden möglicherweise getriggert?
- Schüchtern oder extrovertiert? Welche Persönlichkeiten und Charaktere treffen zusammen?
- Wie ist das Befinden der Beteiligten?

Faktor Situation (S)

- Stehen die Handelnden eventuell unter Zeitdruck? Sind sie gestresst oder entspannt? Was war davor, was kommt danach?
- Gibt es Zuschauende, die die Situation beobachten?
- Wer ist in der Mehrheit, wer in der Minderheit? Wie groß ist der Druck, sich anzupassen bzw. der Wunsch, nicht aufzufallen?
- Welche Geräuschkulisse herrscht? Wird die Situation durch Störungen, wie Lärm bzw. Unruhe beeinflusst oder ist es still?
- Wie ist das Wetter? Wie wirken sich die Temperatur und die Lichtsituation aus? Welche Gerüche liegen in der Luft?

Faktor Institution (I)

- Welche Vorschriften, Gesetze und Regeln gelten hier? Wie komplex und zugänglich sind diese?
- Welche Gepflogenheiten sind hier üblich? Woher wissen Außenstehende das?
- Wie viel hängt vom Gespräch, der Beratung oder der Entscheidung ab?
- Wie klar sind die Zuständigkeiten geregelt?
- Hat die entscheidende Person einen Handlungsspielraum?
- Welchen Status haben die Beteiligten? Mit welchen Vollmachten und Privilegien sind sie (bewusst oder unbewusst) ausgestattet?
- Welche alternativen Anlaufstellen gibt es für das Anliegen? Herrscht Knappheit oder ein Überangebot?
- Was kostet es, Widerspruch einzulegen?

- Wie könnte es um die Sprachkenntnisse der Beteiligten bestellt sein? Wird auch das Fachvokabular beherrscht und verstanden?

HdBA
Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
University of Applied Labour Studies

Beispiel -1

- Die Fallmanagerin Frau Paulsen betreut Frau Atha, 23 Jahre alt, Syrerin. Sie wurde zum Erstgespräch eingeladen. Aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse hat Frau Atha eine Dolmetscherin dabei. Frau Atha wirkt mit ihrer gebeugten Körperhaltung auf Frau Paulsen deutlich geknickt und scheint starke Konzentrationsprobleme zu haben. Frau Paulsen erkundigt sich daraufhin nach Frau Athas körperlicher und seelischer Verfassung. Frau Atha schildert, dass sie bei der Flucht aus Syrien sowohl körperliche Gewalt als auch sexuellen Missbrauch erfahren habe und sich in ihrer Gemeinschaftsunterkunft nicht sicher fühle. Hierbei verschlechtert sich ihre Verfassung zunehmend, und sie beginnt zu zittern und zu weinen. Frau Paulsen ist sehr betroffen, und muss selbst gegen Tränen kämpfen. So einen Fall hatte sie noch nie und sie weiss nicht, wie sie darauf am besten reagieren soll.

Beispiel -2

Sabine Jenter (Reha-Beraterin in der Arbeitsagentur Balingen) interpretiert den Fall als herausfordernd, weil die Kundin in der Beratung sofort über ihre Gewalterfahrungen spricht, und hebt die Bedeutung sensiblen Vorgehens hervor, da die Kundin möglicherweise mit verdrängten Erinnerungen konfrontiert wird. Sie erklärt, dass traumatische Erlebnisse oft verdrängt werden und in der Beratung hochkommen können und betont, dass die Kundin selbst entscheiden sollte, ob sie über ihre Erfahrungen sprechen möchte, um Überforderung zu vermeiden.

Für die Beraterin empfiehlt Sabine, das Leben als Mosaik zu betrachten und sich auf die Gestaltung des eigenen "Mosaiksteinchens" zu konzentrieren. Sie betont, dass eine gut durchdachte Beratung dazu führt, dass Tränen nicht mehr bekämpft werden müssen, da der eigene Beitrag bestmöglich geleistet wurde. Der Fokus liegt darauf, der Klientin eine Perspektive für die Zukunft zu bieten, ohne die Vergangenheit verändern zu können. „Wenn man denkt, ich will die Welt retten, dann geht man mitunter.“

Phillip von Ochsenstein (Berufspsychologe im berufspsychologischen Service Freiburg) betont die Bedeutung der emotionalen Belastung, die das Erinnern und Erzählen solcher Erfahrungen mit sich bringt. Frau Paulsen könnte ein Schuldgefühl entwickeln. Für die Kundin ist die Situation ebenfalls belastend, da sie sich öffnet und viel von sich preisgibt, ohne dass ihr in diesem Moment viel geholfen werden kann. Dies könnte ein Gefühl des Alleinseins und der Hilflosigkeit verstärken. Er vermutet, dass das fehlende psychologische Unterstützungsangebot und die belastende Umgebung, wie die Gemeinschaftsunterkunft, Frustration und Ärger bei Frau Atha verstärken könnten. In dieser Situation könnte sie erstmalig ihre Erlebnisse und Anliegen an jemanden wenden können, der ihr Zugang zu Hilfesystemen ermöglichen kann. Er weist darauf hin, dass die Fallmanagerin den aktuellen Zustand der Kundin kennen und geeignete Hilfen zur Integration in den Arbeitsmarkt prüfen muss. Aufgrund von Sprachbarrieren könnte es jedoch schwierig sein, alle Informationen korrekt zu vermitteln und zu verstehen. Von Ochsenstein empfiehlt, dass Frau Paulsen, die Fallmanagerin, Arbeitgeberunterstützung im Umgang mit traumatisierten Kund*innen erhält, um sich professionell abzugrenzen. Für Frau Atha empfiehlt er dringend psychotherapeutische oder fachärztliche Hilfe und schlägt vor, auch Bezugspersonen zur Unterstützung einzubeziehen.

Literaturverzeichnis

- Fiedler, Fred E.; Mitchell, Terence & Triandis, Harry C. (1971). The culture assimilator. An approach to cross-cultural training. Journal of Applied Psychology, 55(2), 95-102.

- Flanagan, J. C. (1954): The critical incident technique. Psychological Bulletin, 51(4), 327-358.

- Kuckartz, Udo (2014). Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. (2. Aufl.). Weinheim und Basel, Beltz Juventa

- Heidig, J., Schmidt, M., Jäkel, I., & Zips, B. (2015). Gesprächsführung im Jobcenter: Über die Kunst, wirksam zu beraten und gesund zu bleiben: Motivation, Burnout und Selbstsorge (H.Block, Hrsg.).EHP.

- Hiller, Gundula Gwenn (2009). Der Einsatz der "Erweiterten Critical-Incident-Analyse" in der kulturkontrastiven Forschung [36 Absätze]. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 10(1), Art. 45, http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0901453.

- Hiller, Gundula Gwenn & Zillmer-Tantan, Ulrike (2022). *Eine Frage der Perspektive 2: Critical Incidents aus den Bereichen arbeitsmarktbezogene Beratung, Vermittlung und Integration*. Mannheim: Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (Ed.).

- Witzel, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. Forum Qualitative Sozialforschung /Forum: Qualitative Social Research, 1(1), Art. 22, http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-

Vielen Dank!