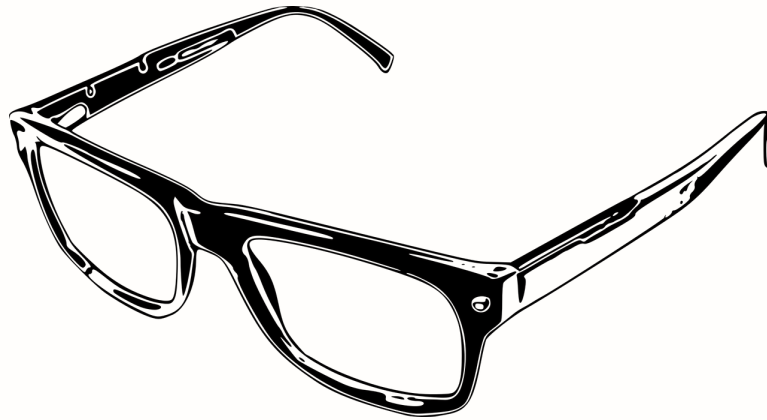


# Die Brille

(Hilfestellung bei Fehlern)



Marina geht zum Augenarzt. Ganz aufgeregt sagt sie: „Herr Doktor, Herr Doktor ich brauche ihre Hilfe. Das mit dem Sehen wird immer schlechter. Erst gestern habe ich meine Freundin beim Marktbummeln auf 5 Metern Entfernung nicht mehr erkannt. So kann das nicht weitergehen. Ich brauche eine Brille.“ Daraufhin antwortet der Augenarzt: „Ach das haben wir ganz schnell erledigt. Nehmen sie meine neue Brille. Die habe ich erst gestern bekommen. Meine alte Brille ist eigentlich noch ganz gut in Schuss, die kann ich ja auch weiterhin verwenden und ihnen ist so schnell geholfen.“ Freudig, daß es so zügig und ohne viel Aufwand ging, nimmt Marina die Brille und verlässt mit einem Lächeln die Praxis.

2 Tage später ist Marina wieder in der Praxis und klagt beim Augenarzt: „Herr Doktor, das mit ihrer Brille funktioniert irgendwie überhaupt nicht. Zum einen sehe ich mit ihrer Brille noch schlechter als vorher und zum anderen bekomme ich dann zusätzlich noch nach kurzer Zeit rasende Kopfschmerzen. Ist das so normal?“ Woraufhin der Augenarzt erwidert: „Ja, liebe Marina mir hat diese Brille hervorragend geholfen, das kann ich so nicht verstehen und Kopfschmerzen hatte ich ebenfalls nicht. Sehr komisch. Geben Sie mir doch einmal die Brille.“ Marina reicht dem Augenarzt, dessen alte Brille. Der Augenarzt setzt diese auf und sagt: „Also ich sehe mit der Brille hervorragend. Nein, Kopfschmerzen kann ich auch nicht verspüren.“ Woraufhin er die Brille Marina mit den Worten zurück gibt: „Strengen sie sich etwas mehr an. Das ist eine gute Brille. **Sie müssen sich mehr bemühen!** Versuchen sie es weiter, das wird schon.“

**Frage:** Was hat diese fiktive Geschichte mit unserem Fehlerumgang zu tun?

Der fiktive Arzt geht davon aus, daß seine Brille allen hilft. So gehen wir oft davon aus, daß unsere Lösungsansätze auch für alle passend sind. Doch liegen wir immer richtig?



## Ansatz 1: Vorlieben

Nicht jede Strategie oder Umsetzungshilfe ist auch für jeden geeignet. Davon auszugehen, daß die Dinge, die mir helfen auch immer auf andere übertragbar sind, ist kurzsichtig.

Jeder Mensch hat seine persönlichen Bedürfnisse, wie er Dinge tun möchte. Wenn diese im Lösungsansatz mit berücksichtigt werden, ist er für alle stimmig.

## Ansatz 2: das ist doch ganz einfach, schau her

Gerade wenn wir uns bei einer Sache gut auskennen, ist eine erfolgreiche Hilfestellung umso schwerer. Wir können uns oft gar nicht auf die Ebene des Anfängers hinab versetzen.

Gerade was die Vorkenntnisse anbelangt, wird gerne viel mehr vorausgesetzt als tatsächlich an Wissen vorhanden ist. Sie sollten immer nachfragen, wo der andere steht und welche Hindernisse er empfindet.

## Ansatz 3: falscher Ehrgeiz

An den Ehrgeiz zu appellieren kann hilfreich sein. Motivierende Sätze sind trotzdem nicht jedermanns Sache. Gerne werden auf dieser Ebene Sätze verwendet wie die folgenden:

- Nun streng dich doch einmal an.
- Willst du das denn nicht können?
- Sieh her, ich zeige es dir noch einmal, das ist doch ganz einfach.
- Willst du am Ende etwa gar nicht?

Ein solcher Kommentar ist sicher als wohlwollende anspornende Hilfestellung gedacht.

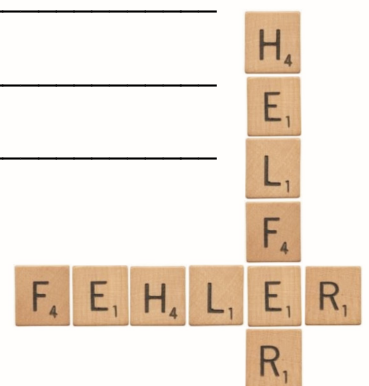
**Frage:** Wie fühlen Sie sich, wenn Sie mit solch einer Bemerkung angespornt werden?

---

---

---

---



## Ansatz 4: Bekehren

Im Mittelalter wurden Ungläubige mit dem Schwert bekehrt. Entweder du nimmst den richtigen Glauben an oder du stirbst, war grob zusammengefasst die Maxime.

**Frage:** Wollen Sie andere zu Ihrem Lösungsansatz bekehren oder bieten Sie Hilfe zur Selbsthilfe an?

---

---

---

---



# Hilfestellung

## (Anwendungshilfe)

Beschreiben Sie bitte einen Fall einer missglückten Hilfestellung. Um was ging es?

---

---

---

Welche Hilfestellung haben Sie angeboten?

---

---

---

Woran haben Sie gesehen, daß Ihre Hilfestellung nicht greift?

---

---

Warum hat Ihre Hilfestellung nicht funktioniert?

---

---

---

---

Was können Sie aus Ihrem Beispiel für zukünftige Hilfestellung mitnehmen?

---

---

---

---

