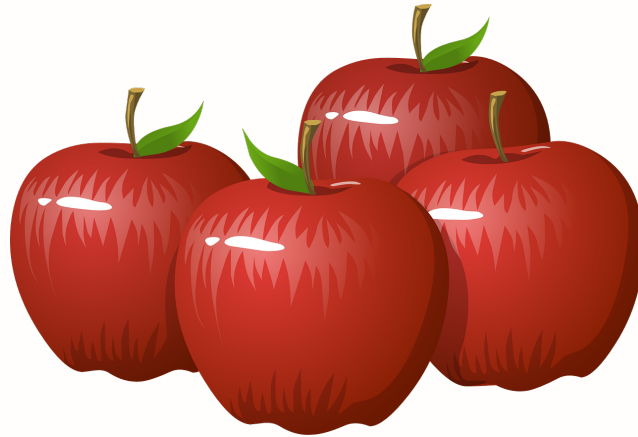


Die Vorgangsbeschreibung

(Andere einbeziehen)



Frage: Wie sieht Ihr Apfel aus?

Wir gehen in der Regel davon aus, daß unser Gesprächspartner über den gleichen oder zumindest einen ähnlichen Wissenstand wie wir verfügt. Wenn ich hier von einem Apfel spreche, erscheint bei jedem ein Apfel vor dem inneren Auge. So ist beispielsweise mein Apfel grün und hat einige braune Flecken, da er aus unserer Fallobstkiste stammt.

Frage: Und wie sieht Ihr Apfel aus?

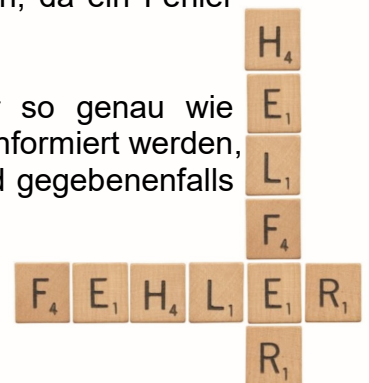
Wahrscheinlich haben Sie einen ganz anderen Apfel vor Augen. Das ist natürlich und auch gut so.

Nur resultieren aus den verschiedenen Vorstellungen, gerne auch einmal Fehler, da wir in der zwischenmenschlichen Kommunikation aus Vereinfachungsgründen, davon ausgehen, daß der andere identische oder eben zumindest ähnliche Vorstellungen hat, wie wir dies haben.

Lösungsansatz: Um dieser Fehlerquelle vorzubeugen bietet es sich an sich eine Vorgangsbeschreibung aus der Grundschule einmal genauer anzusehen.

In der Grundschule erhalten Kinder einen detaillierten Plan wie eine Vorgangsbeschreibung erfolgt. An dieser können wir uns orientieren, da ein Fehler nach diesem Muster der Umwelt beschrieben werden kann.

Eine Fehlervorgangsbeschreibung ist dafür gedacht, den Fehler so genau wie möglich zu beschreiben. Dadurch soll der Gesprächspartner soweit informiert werden, daß er den beschriebenen Vorgang genau nachvollziehen kann und gegebenenfalls auch nachmachen kann.



Die Fehlervorgangsbeschreibung ist zu Vergleichen mit einer Art von Kochanleitung, in welcher der Vorgang Schritt für Schritt erklärt wird. Nur hier geht es um den Fehler in seiner Entstehung.

Schritt 1: Einleitung

In der Einleitung stellen Sie kurz dar, um was für einen Fehler es sich handelt und welche Auswirkungen für Sie und die Umwelt resultieren. Damit erhält der Gesprächspartner einen kurzen Überblick.

Schritt 2: Hauptteil

Nun geht es an die richtige Reihenfolge der einzelnen Schritte, damit der Gesprächspartner den Vorgang genau nachvollziehen kann.

Setzen Sie bitte keine Vorkenntnisse bei Ihrem Gesprächspartner voraus. Dies ermöglicht es den Fehler so detailliert wie möglich zu erklären. Und um noch eine Stufe weiter zu gehen: Wie würden Sie den Vorgang oder was auch immer passiert ist einem blinden Menschen beschreiben?

Gerne wird bei Vorgängen nur der zentrale Faktor beschrieben und der Rest als bekannt vorausgesetzt. Dieses Vorgehen reduziert das im Fehler enthaltene Potential, da nicht alle Rahmenfaktoren berücksichtigt werden.

Schritt 3: Schlussteil

Nun geht es um mögliche Maßnahmen und Schlussfolgerungen aus dem Fehler.

Hier kann auch die Frage gestellt werden:

Haben Sie einen Lösungsansatz oder Anregungen?

Anregung: Vielleicht wollen Sie ja am Thema der Vorgangsbeschreibung ein wenig üben. Hier ein paar alltägliche Vorgänge, die Ihnen sicher bekannt sind und einmal beschrieben werden könnten:

- Zähne putzen
- Bett machen
- Brot aufschneiden
- Kaffee kochen
- Tisch abräumen



Aufgabe: Beschreiben Sie bitte einem blinden Menschen, wie Sie Schuhe binden.



Fehlervorgangsbeschreibung

(Anwendungshilfe)

Beschreiben Sie bitte einem anderen Menschen einen persönlichen Fehlgriff.

Um was ging es?

Wann ist es passiert?

Wo ist es passiert?

Welche Personen waren beteiligt?

Was ist die Botschaft aus diesem Fehler oder was lässt sich daraus lernen?

