

Was fehlt hier?

(Der Wert von Fragen)



Lutz sitzt auf dem Sofa und startet das Fußballspiel von gestern Abend auf dem Fernseher. Wegen seiner Schichtarbeit konnte er das Spiel nicht live verfolgen und hat deswegen zuhause den Recorder programmiert. Nun will er den Genuss nachholen. Extra hat er heute die Zeitung weggelassen und auch das Radio ausgeschaltet um nur keine Informationen zum Spielausgang zu erhalten. Gerade sieht er in der Aufzeichnung die Spielaufstellung als sein Handy brummt. Eine Nachricht von seiner Freundin springt ihm ins Auge. Neugierig, was sie wohl möchte, öffnet er die Nachricht und liest: „Schade, daß Deine Mannschaft gestern verloren hat. Komme nachher vorbei, um Dich zu trösten.“ „Super, dann kann ich mir auch die Aufzeichnung sparen und nur die kurze Zusammenfassung ansehen. Hatte mich doch so gefreut, endlich mal wieder ein ganzes Spiel zu sehen“ Denkt er sich.

Frage: Wie fühlt sich Lutz als er das Spielergebnis erfährt?

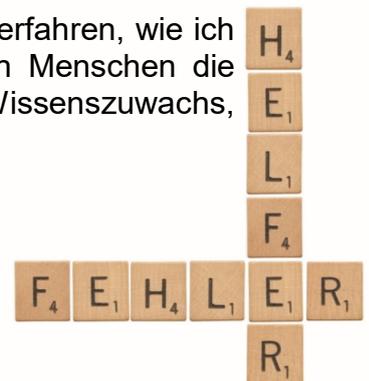
Frage: Was hat diese fiktive Geschichte mit unserem Fehlerumgang zu tun?

Es geht um Lösungen und Lösungsansätze bei Situationen.

Oft sind wir geneigt, anderen in Fehlersituationen Lösungen oder zumindest Lösungsansätze anzubieten. Es ist dabei gut gemeint, doch verhält es sich dabei ähnlich der Situation von Lutz. Das Ergebnis, sprich die Lösung, zu erhalten nimmt die Spannung aus dem Spiel und führt zu Frustration.

Das gilt in abgewandelter Form auch für Fehler. „Gut, nun habe ich erfahren, wie ich das Wort richtig schreibe oder diese Aufgabe richtig löse“ denken Menschen die Lösungen präsentiert bekommen. Dieses Vorgehen bringt keinen Wissenszuwachs, weil keine eigene Energie oder Leistung erbracht wurde.

Frage: Wie kann hier Hilfestellung aussehen?



Die Lösung lautet Hilfe zur Selbsthilfe. Gut, das klingt ja schon einmal nett, aber es bleibt trotzdem die Frage: Wie gehe ich dabei vor?

Ein zentraler Ansatz, der bei jedem Fehlerumgang anzuwenden ist, lautet auf den anderen zuzugehen und über Fragen zu klären, woran es hängt. Und die Fragen sind einfach und auf jede Fehlersituation anwendbar. Sie lauten:

Was fehlt Dir?

Was fehlt hier?

Frage: Kann das alles sein?

Diese beiden einfachen Fragen signalisieren:

- Ich vertraue dir.
- Ich respektiere dich.
- Ich habe Zutrauen, daß du das schaffst.

Fragen nach einem wieso – weshalb oder gar warum sollten nicht gestellt werden. Dies wird ausführlich im Kapitel „Das Sesamstraßenlied“ behandelt.

Natürlich machen wir oft genug ohne diese beiden Fragen Lösungsvorschläge, diese binden jedoch das Gegenüber nicht ein. Im Gegenteil sie verhindern zusätzlich den Prozess der eigenen Erarbeitung und sollten nur eingesetzt werden, wenn der Gegenüber gar keine eigenen Ansätze oder Anregungen hat.

Zuerst sollte immer die Frage an das Gegenüber gerichtet werden. So wird auch die eigene Beteiligung ein zentraler Bestandteil von Wissenszuwachs aktiviert.

