



Elias Hitthaler ist Bauingenieur und Zimmermeister und beim DAV zuständig für Bau und Betrieb von Kletteranlagen.

Risikokultur in Kletterhallen

Nachdem das bewährte DAV-Autorenteam in der letzten bergundsteigen-Ausgabe #106 im ersten Teil von „Risikokultur in Kletterhallen“ die Punkte Infrastruktur der Halle und Eintrittsprozedere thematisiert hat, geht es im zweiten und letzten Teil um Rückmeldungen sowie Kurz- und Ad hoc-Schulungen bei gezeigten Fehlern.

von Elias Hitthaler, Martin Schwiersch & Julia Janotte

Teil 2



DAV
Deutscher Alpenverein

Sprich Fehler an!

Gut kommunizieren, wenn Kletterinnen und Kletterer Fehler machen

Ein Gesprächsleitfaden für das Personal in künstlichen Kletteranlagen



Sicher Klettern
DAV

„Sprich Fehler an! Gut kommunizieren, wenn Kletterinnen und Kletterer Fehler machen.“ Ein Gesprächsleitfaden für das Personal in künstlichen Kletteranlagen, erhältlich für € 5,-/10 Stk. bei dav-shop@alpenverein.de

Rückmeldungen bei gezeigten Fehlern

Stellen wir uns vor, der Kunde hat die Hürde des Eintritts überwunden und geht seiner Tätigkeit in der Halle nach. Nun beobachtet er Fehler bei anderen, die bei Belastung der Sicherungskette Folgen haben könnten. Was sollen Hallenkletterer tun, wenn sie bei anderen Fehler beobachten? Sie können wegsehen, hoffen, dass die Hallenaufsicht die Fehler bemerkt, oder selbst aktiv werden. Wir plädieren für Eigenaktivität, geben hierfür eine Entscheidungshilfe und schlagen ein Vorgehen vor.

In die Autonomie anderer einzugreifen, obendrein auch noch kritisierend, ist unangenehm. W. Britschgi, der sich diesem Thema vor gut zehn Jahren wohl als Erster zugewandt hat, bringt die Problematik auf den Punkt: „(Wir) tun (...) uns schwer, jemanden auf etwas aufmerksam zu machen und ebenso bei der Annahme einer Kritik. Die Reaktion eines Gegenübers hat uns schon öfters auf eine harte Probe gestellt, denn entweder wurden wir als unsicher oder im anderen Fall als oberlehrerhaft abgestempelt.“ (bergundsteigen 3/09, S. 39). Und mit Verhaltensänderung oder gar Dank ist nicht unbedingt zu rechnen.

Doch die Kletterhalle ist ein sozialer Raum, in dem eine durch ein gemeinsames Interesse verbundene Gemeinschaft nach Sicherheitsregeln handelt. Deshalb kann auch ein „einfacher Hallennutzer“ in eine Situation geraten, wo er intervenieren oder rückmelden könnte – und er darf sich auch dazu aufgerufen fühlen.

Als Sender wird im Folgenden die Person bezeichnet, die die Rückmeldung gibt; als Empfänger die Person, die sie entgegennimmt.



Ziele einer Rückmeldung / Intervention

■ Wenn eine Intervention oder eine Rückmeldung nötig ist, kommt es darauf an, sie auch zu geben (und nicht zu unterlassen), denn nur die gegebene Rückmeldung kann sich auswirken.

■ Eine Rückmeldung soll so gegeben und eine Intervention so durchgeführt werden, dass eine positive Aufnahme durch den Empfänger nicht verhindert wird und dass der Empfänger verstehen kann, worin die gewünschte Verhaltensänderung besteht und warum sie notwendig ist.

Die Rückmeldung überhaupt und in einer bestimmten Form zu geben, sind für den Sender erreichbare Ziele. Nicht erreichbar durch den Sender sind Einsicht oder gar eine Verhaltensänderung des Empfängers. Natürlich hofft der Sender, dass seine Rückmeldung vom Empfänger gut aufgenommen wird und er sein Verhalten zukünftig ändert. Doch dies liegt allein beim Empfänger.



Haltung für die Rückmeldung

Wir beschreiben sechs „Schlagworte“, die unserer Anschauung nach eine gute Haltung zum Thema Rückmelden und Intervenieren markieren.

1. Kletterhallen sind kein Ort der Selbst- und Fremdgefährdung

Bodenstürze aus größerer Höhe oder schwere Zusammenstöße von Personen durch schlecht gesicherte Stürze sind kein hinnehmbarer Aspekt des Kletterns in Hallen. Verhalten, das hierzu führt, ist kein Kavaliärsdelikt. Dabei geht es nicht nur um die nicht zulässige Gefährdung Dritter, sondern bereits schlicht darum, ein solches Verhalten nicht in der Kletterhalle haben zu wollen. Rückmeldungen dokumentieren diesen Anspruch nach außen.

2. Entscheidungshoheit

Kletterer in Hallen klettern und sichern eigenverantwortlich. Sofern sich in einer Seilschaft Kompetenzunterschiede ergeben, ist der Kompetentere Garant für die Sicherheit der Seilschaft. Niemand muss das Kletter- und Sicherungsgeschehen daher überwachen. Auch erwarten die Nutzer, sich in der Halle frei verhalten zu können. Ein Sender entscheidet daher ebenfalls frei, eine Rückmeldung zu geben. Diese Entscheidungshoheit findet ihre Grenze bei absehbaren Unfallgefährdungen.

3. Niemand will schlecht sichern

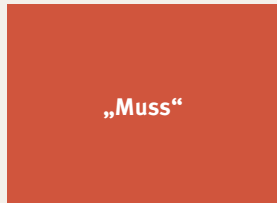
W. Britschgi hat hierfür den Begriff „Unschuldform“ (a.a.O.) verwendet. Ein Sicherer mag vielleicht „cool“ mit Schlappseil sichern und ein Kletterer eine Zwischensicherung überklettern, weil er meint, der Route souverän gewachsen zu sein oder umgekehrt, weil er keine Kraft für's Einhängen hat. In allen Fällen aber müssen wir davon ausgehen, dass die Person im Moment des Fehlers nicht davon ausgeht, dass er schwerwiegende Konsequenzen haben könnte. Denn mutwillige Selbstgefährdung (ein überforderter Kletterer, der sich selbst bewusst dem Risiko eines Bodensturzes aussetzt) oder Fremdgefährdung (ein Sicherer, der den Kletterer bewusst diesem Risiko aussetzt) sind sicher die absolute Ausnahme in Kletterhallen – und natürlich nicht tolerabel.

4. Fehlertoleranz

Abweichungen von sicherungsbezogenen Verhaltensstandards sind oft nicht klar unfallträchtig. Ein Sicherer, der beim Seilausgeben mit dem Grigri das Gerät mit der Hand umschließt, könnte trotzdem in der Lage sein, einen unerwarteten Sturz beim Seilausgeben durch einen geübten Reflex sicher zu halten. Gleiches gilt für „Hand oben“ beim Sichern mit Tube. Umgekehrt ist eine gute Sicherungsroutine allein kein Garant dafür, einen unerwarteten Sturz sicher halten zu können.

Eine Abweichung von einem Standard muss also kein zwingender Auslöser für eine Rückmeldung sein, wie auch eine gezeigte gute Routine nicht per se Entwarnung bedeutet.

Abb. 1 Das Fehlerschweremodell. Wir beschränken uns auf typische Fehler jeder Kategorie, um zu verdeutlichen, welcher Idee die Einteilung folgt. Eine vollständige Einstufung aller möglichen Verhaltensfehler halten wir nicht für zielführend. Wir bauen auf die Urteilskraft des Senders, der sich im Zweifelsfall ja im Kollegenkreis Unterstützung holen kann.

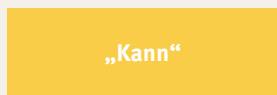


Fehler, der **zwingend** zum Absturz/Unfall führen wird:
 → Kletterer in Materialschleife eingebunden
 → Kletterer hängt beim Topropen die Umlenkung aus

Fehler, der bei Sturz des Kletterers **absehbar** zu Absturz/Unfall führt:
 → längeres Loslassen der Bremshand bei dynamischen Sicherungsgeräten



Fehler, der bei Sturz des Kletterers **wahrscheinlich** zu Absturz/Unfall führt:
 → gelegentliches Loslassen der Bremshand bei Tubesicherung
 → gelegentliches oder sogar routinemäßiges Führen der Bremshand beim Tubesichern nach oben



Fehler, die im **ungünstigen Moment bzw. auf lange Sicht** unfallträchtig sind:
 → Klettern in der Sturzbahn eines anderen Kletterers
 → Sichern und Klettern im Sturzraum eines anderen Kletterers

5. Die „community“ als Adressat

Eine Rückmeldung, die einer Seilschaft gegeben wird, wirkt sich über diese hinaus aus. Andere Seilschaften werden feststellen, dass dies gerade passiert. Wenngleich der Sender eine Bloßstellung des Empfängers unbedingt vermeiden muss, findet die Rückmeldung selbst doch in einem öffentlichen Raum statt. Damit wird sie zu einem öffentlichen Geschehen. Unabhängig davon, ob der Empfänger sein Verhalten ändert, gestaltet die gegebene Rückmeldung die Hallenkultur. Die unterlassene natürlich auch – aber in eine andere Richtung.

6. Do it your way

Verbieg‘ und verkopf‘ dich nicht; mach‘ es so, wie es für dich am besten geht und sich auch langfristig gut anfühlt.



Entscheidungshilfe „Fehlerschwere“

Nicht alle Sicherungsfehler wiegen gleich schwer. Als Sicherer zwei Meter von der Wand entfernt zu stehen ist weniger problematisch als den Kletterer auf den ersten Metern mit Schlappseil zu sichern. Hat sich aber ein Kletterer hingegen unvollständig eingebunden und ist drauf und dran, einzusteigen, sind Wegschauen oder Warten auf die Hallenaufsicht keine Option: die Seilschaft muss gestoppt werden. Ein Sender braucht also ein praktikables Entscheidungsverfahren, um über das Ob und das Wie einer Intervention oder Rückmeldung zu entscheiden. Die Sicherheitsforschung des DAV hat in der Vergangenheit ein Modell eingeführt, Verhaltensfehler beim Sichern und

Klettern anhand ihrer Konsequenzen zu gewichten (Funk et al., 2012). Wir vereinfachen das Fehlerschweremodell zu einem dreistufigen Modell in Bezug auf den Interventionsdruck für den Sender („Muss“, „Soll“, „Kann“) in dem Wissen, dass es Übergänge zwischen den Stufen gibt (Abb. 1).

Wir konzentrieren uns auf MUSS- und SOLL-Interventionen:



MUSS-Interventionen

a. Es besteht unmittelbare Gefahr

Diese Fehler sind selten, aber wer lange und häufig genug in Kletterhallen ist, wird sie erleben. Eine sofortige Intervention ist notwendig (Abb. 2)! Beim außer Kontrolle geratenen Ablassvorgang wird man versuchen, das Restseil zu erwischen. Oft kann der Fehler von außen aber nicht abgestellt werden: Man steht zu weit entfernt, kann nicht schnell genug reagieren etc. Dann muss die Seilschaft durch Zuruf gestoppt werden. Beim Einbindefehler genügt auf den ersten Klettermetern eine Unterbrechung mit einem Hinweis „Stopp. Du bist nicht richtig eingebunden“. Hat der Topropekletterer die Umlenkung noch nicht ausgehängt, genügt ebenfalls ein Stoppruf.

Wenn aber akute Gefahr besteht (die Umlenkung ist bereits ausgehängt, der nicht eingebundene Kletterer in größerer Höhe), sollte die Intervention die Situation nicht weiter verschlimmern. Der nicht eingebundene Kletterer wird zuerst orientierungslos sein: Warum wird hier gerufen? Wollen die was von mir? Er wird zu Tode erschrecken: Ich bin ja gar nicht eingebunden!



Abb. 2 „Muss-Intervention 1“

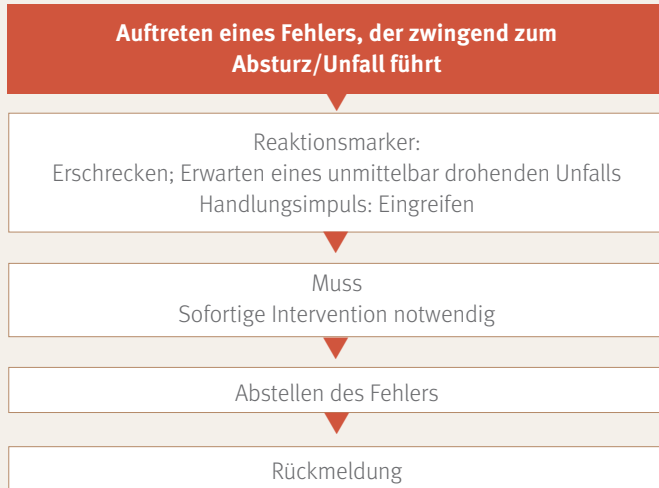
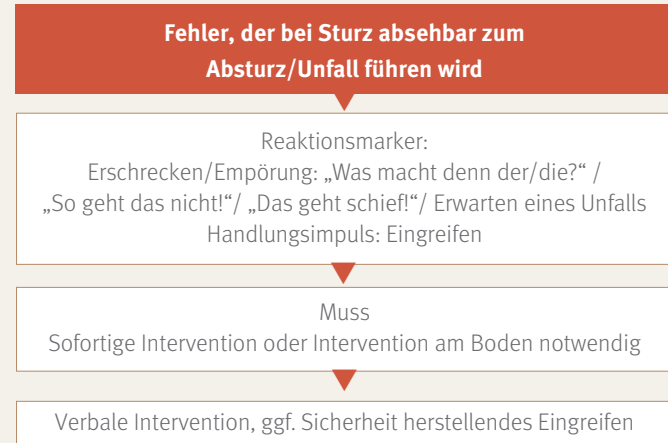


Abb. 3 „Muss-Intervention 2“



Die Untenstehenden sollten, wie es so wahr wie unmöglich heißt, „Ruhe bewahren“. Der Kletterer braucht nun kurze, klare und ruhige Anweisungen: „Stopp. Du kannst nicht weiterklettern. Klipp‘ die Expressschlinge vor deinem Bauch in deinen Anseilpunkt.“ Oder: „Da stimmt was nicht. Du musst dich an der Expressschlinge rechts fixieren.“ Die Ursache des Problems (nicht eingebunden zu sein) interessiert zu diesem Zeitpunkt nicht. Es genügt, wenn der Kletterer versteht, was er tun muss und kann.

b. Der Fehler führt beim Sturz des Kletterers absehbar zum Unfall

Die Entscheidung, einzugreifen, steht und fällt damit, ob der Unfall absehbar ist. Die innere Erstreaktion gibt eine Entscheidungshilfe: Erschrecken und Gedanken wie „Auweia; das geht schief!“ oder auch Empörung über das Sicherungsverhalten (Abb. 3). Ein momentanes Loslassen der Bremshand, die griffbereit und nah am Bremsseil bleibt, oder auch ein gelegentliches oder sogar Führen der Bremshand beim Tubesichern nach oben fallen nicht unter diese Kategorie, denn in beiden Fällen könnte der Fehler im Sturzmoment korrigiert werden. Ist der Unfall absehbar, liegt unseres Erachtens ein Interventionsfall vor. Die Ansprache erfolgt am besten direkt: „Nimm deine Hand ans Bremsseil. Wenn dein Partner fällt, erwischst du es nicht mehr.“ Oder: „Du musst Seil einnehmen, dein Partner liegt am Boden, wenn er stürzt.“ Der Außenstehende hat aber nicht die Pflicht, den Fehler seinerseits sofort abzustellen.

Muss-Interventionen sind in Kletterhallen selten und sie fallen nicht unbedingt schwer, da die Unfallgefahr so drastisch vor Augen steht. Viel schwieriger handzuhaben sind die Fehler, bei denen ein Unfall nicht sicher eintritt, aber auf lange Sicht zu erwarten ist.

S SOLL-Interventionen – Rückmeldungen im engeren Sinn

Bei diesen Fehlern ist im ungünstigen Moment ein Unfall möglich, und er tritt wahrscheinlich ein, wenn sie regelmäßig begangen werden. Dies wird für diese Fehler typisch sein: Sie haben sich in der Vergangenheit als sicher bewährt oder zumindest unproblematisch gezeigt. Es muss nicht unmittelbar eingegriffen werden, allerdings können diese Fehler auf lange Sicht auch nicht unkommentiert bleiben. Damit kommen wir von Interventionen zu Rückmeldungen im engeren Sinn. Entscheidet sich ein Außenstehender für eine Rückmeldung, schlagen wird folgendes Vorgehen vor:

Wann eine Rückmeldung beginnen?

In einem Moment ohne Gefährdung. Der Kletter- beziehungsweise Sicherungsvorgang soll abgeschlossen sein. Störungen des Sicherns während des Sicherns sind ungünstig, da sie dessen Unsicherheit erhöhen. Also soll gewartet werden, bis die Seilschaft wieder komplett am Boden steht. Ausnahmen sind Fälle, die eine Intervention erfordern (vgl. oben).

Zeitnah!

Rückmeldungen sind effektiver, wenn sie unmittelbar nach dem Fehler erfolgen. Den betroffenen Kletterern ist ihr gerade praktiziertes Verhalten noch vor Augen. Auch muss nicht umständlich eine schon länger zurückliegende Situation beschrieben werden. Bei Ablehnung der Rückmeldung ist den Empfängern zumindest klar, dass ein be-

Abb. 4 Beziehungsgestaltung des Senders „von oben herab“.
Piktogramm entnommen aus Britschgi 2009.

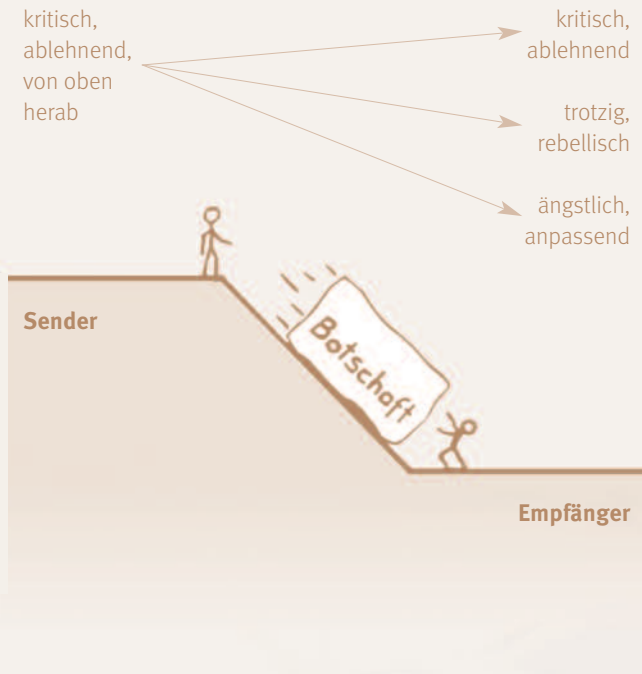
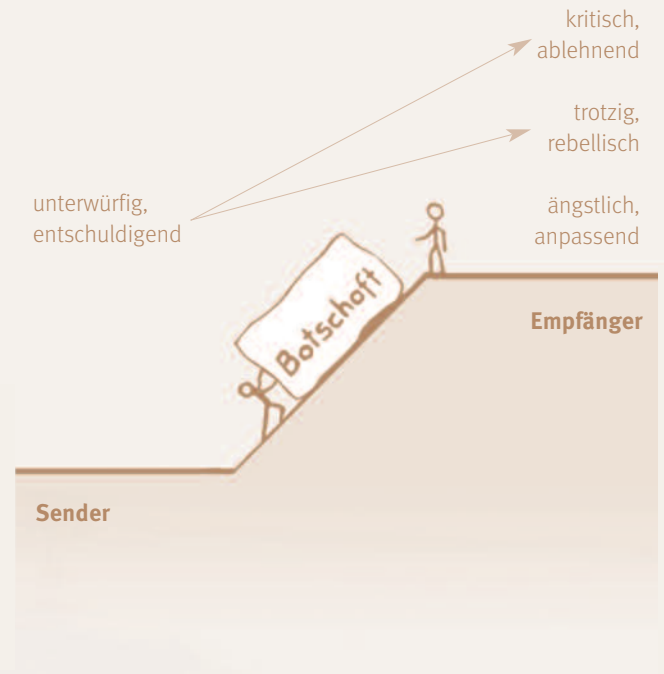


Abb. 5 Beziehungsgestaltung des Senders „entschuldigend“.
Piktogramm entnommen aus Britschgi 2009.



stimmtes gezeigtes Verhalten anderen als fehlerhaft und kritikwürdig erscheint. Schließlich zeigt der Sender durch die zeitnahe Rückmeldung, dass er den Fehler für schwerwiegend erachtet. In einem Moment des „Wechsels“: Nach dem Ablassen löst sich die Seilschaft vom Kletter- und Sicherungsvorgang. Zuerst muss der Abgelassene ordentlich Stand gefunden haben, dann wird es vielleicht noch ein paar Kommentare zur Route geben. Der Vorgang wird abgeschlossen durch: Kletterer bindet sich aus, Sicherer klinkt die Sicherung aus, Seil wird abgezogen. Diesen Moment halten wir für am besten, um die Rückmeldung zu beginnen. Weiteres Hinauszögern führt dazu, dass sich die Seilschaft bereits für den nächsten Kletttervorgang vorbereitet. Die Bereitschaft, sich einer Rückmeldung zuzuwenden, ist wieder gesunken.

Wie beginnen?

Freundliche, bestimmte Beziehungsgestaltung

Hier kommt es auf Fingerspitzengefühl und auch auf ein gewisses Maß Courage an. Eine kritisch-ablehnende Haltung des Senders von oben herab ist zwar naheliegend, da ja etwas Kritikwürdiges beobachtet wurde, sie löst beim Empfänger aber wahrscheinlich eine von drei ungünstigen Reaktionen aus: Gegenkritik, Auflehnung oder Anpassung (Abb. 4).

Umgekehrt ist auch eine sich entschuldigende, unterwerfende Kontaktaufnahme zwar ebenfalls naheliegend, da man die Seilschaft ja unterbricht, aber sie sollte dosiert sein, da ansonsten ebenfalls Ablehnung oder auch Widerstand wahrscheinlich werden (Abb. 5).

Es gibt eine gewisse Toleranz dafür, ob der Erstkontakt „von oben“ oder „von unten“ kommt. Erfahrungen der Arbeitsgruppe zeigten,

dass auch ein starker Auftakt wie z.B. „Du weißt schon, dass du nicht gesichert warst“ einen guten weiteren Dialog nicht verhindert hat. Umgekehrt berichtet Kirmeier (2009), dass es sich bei unsicher Sichernden bewährt habe, der sichernden Person einen höheren Status einzuräumen und z.B. zu beginnen mit: „Du, darfst du dir einen Tipp geben?“. Eine freundliche, bestimmte und auch gelassene Beziehungsgestaltung im Verlauf der Rückmeldung seitens des Senders löst beim Empfänger am ehesten Wohlwollen und die Bereitschaft aus, das eigene Verhalten zu überprüfen (Abb. 6).

Gesichtsverlust und Bloßstellung vermeiden

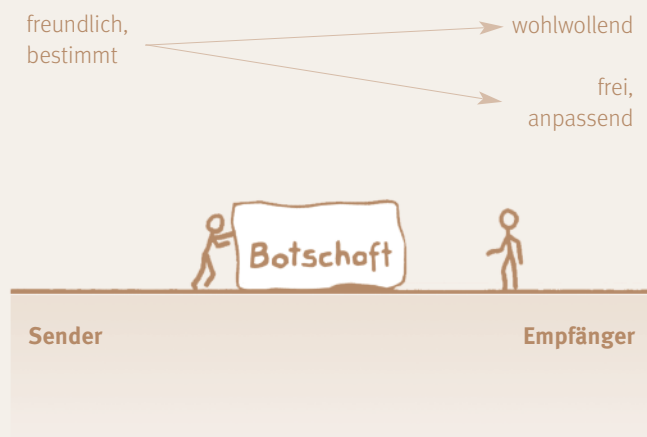
Auch wenn wir eine Rückmeldung durchaus als öffentliche Handlung empfehlen, sollte keine hohe Aufmerksamkeit von Dritten auf die Seilschaft erweckt werden. Dies wäre beispielsweise dann der Fall, wenn ein Kursleiter (Sender) seinen Kurs stehen lässt und auf die Seilschaft zugeht, oder diese sich gerade im Austausch mit anderen Kletterern befindet. Idealerweise ist die Seilschaft vor Beginn einer Rückmeldung gerade „für sich“.

Gezielt auf die Seilschaft zugehen

Weder rennen noch schlendern. Die Seilschaft sollte aus den Augenwinkeln erkennen können, dass sie gemeint ist – und nicht jemand kommt, um eine Route zu inspizieren etc. Mit etwas Abstand innehalten und einen Moment warten. Sowohl der Abstand wie auch die zeitliche Gestaltung müssen nach dem eigenen Fingerspitzengefühl gestaltet werden. Idealerweise hat die Seilschaft bemerkt, dass „jemand was von ihnen will“ und ein Seilschaftsmitglied stellt Augenkontakt her. Dieser Moment sollte abgewartet werden, da dann der kommunikative Beginn auch in den Händen der Seilschaft liegt, was



Abb. 6 Beziehungsgestaltung des Senders „freundlich, bestimmt“. Piktogramm entnommen aus Britschgi 2009.



für alles Folgende günstiger ist, als wenn eine Seilschaft im eigenen Handeln jäh unterbrochen wird. Den Anlass der Rückmeldung benennen. Hier geht es darum, der Seilschaft einen Moment der Einstellung auf die Rückmeldung zu geben. Mögliche Versprachlichungen: Ich möchte euch was sagen ...; Ich möchte euch einen Tipp geben ...; Ich habe dir beim Sichern zugesehen und da ist mir aufgefallen

Formulierung der Rückmeldung

Eine Rückmeldung sollte die drei Elemente „Eigene Wahrnehmung“, „Korrektes Verhalten“ und „Begründung“ beinhalten (Abb. 7). Wir beschreiben sie in einer aus unserer Sicht sinnvollen zeitlichen Abfolge, situativ kann davon abgewichen werden.

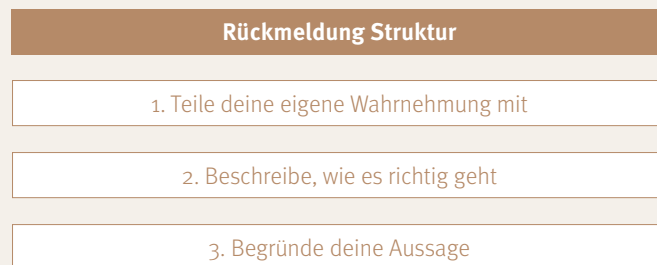
Mit der eigenen Wahrnehmung beginnen.

- Sichern mit bremshandpositionsabhängigen Geräten (Tube, Clickup): Du hältst die Bremshand oft oben, auch wenn gerade kein Seil eingenommen werden muss.
- Ablassen mit Grigri: Beim Ablassen gerät dir das Seil immer wieder außer Kontrolle.

Der Fehler wird so situations- und verhaltensnah beschrieben wie möglich. Verallgemeinerungen sind zu vermeiden. Bewertungen sollten sofort durch eine Beschreibung qualifiziert werden.

Beispiel Verallgemeinerung: „Na, das Sichern sieht etwas wacklig aus“. Diese allgemeine Aussage kann zwar stimmen, ist aber bestenfalls ein Gesprächseinstieg. Es muss beschrieben werden, was das Sichern „wacklig“ macht.

Abb. 7 Struktur einer Rückmeldung.



Beispiel Bewertung: „Das Ablassen funktioniert nicht richtig“. Hier wird zwar eine Situation benannt, aber nicht beschrieben, was nicht funktioniert. Natürlich kann ein Sender auch so einsteigen, doch muss er seine Bewertung sofort durch eine Beschreibung ergänzen: „Dir rutscht das Seil immer wieder durch“.

Wichtig ist: Der Einstieg über eine klassische Ich-Botschaft kann die Sache schwächen, wie folgendes Beispiel zeigt: „Ich fühle mich unwohl, wenn ich sehe, dass du die Hand oben hältst“. Ein Fehler ist ein Fehler unabhängig davon, ob ich das denke oder fühle und auch davon, wie schlimm ich ihn persönlich finde. Auch spielt es keine Rolle, dass ich diesen Fehler heute vielleicht schon zum zehnten Mal sehe. Es geht nicht um den Sender.

Korrektes Verhalten beschreiben

Wenn man die eigene Wahrnehmung beschreibend formuliert hat, fällt es leicht, auch das korrekte Verhalten zu beschreiben: „In Ruheposition muss die Bremshand unterhalb des Geräts sein“; „Ablassen soll möglichst gleichmäßig erfolgen. Dazu müssen beide Hände zusammenarbeiten. Die linke Hand reguliert den Ablasshebel, die Bremshand lässt das Seil kontrolliert durchlaufen“ (Grigri).

Grund benennen

- „... damit die Bremswirkung im Sturzfall sofort zum Tragen kommt.“
- „Zieht man den Ablasshebel voll durch, kann das Ablassen außer Kontrolle geraten.“

Mit erfolgter Begründung ist die Rückmeldung im Kern abgeschlossen, der Rückmeldevorgang allerdings noch nicht. Zunächst wird der



Sender die Reaktion des Empfängers abwarten. Für den weiteren Verlauf gibt es seitens des Senders verschiedene erleichternde Möglichkeiten.

Weitere Möglichkeiten im Verlauf

Wir stellen hier einige Kommunikations“werkzeuge“ zur Erleichterung der sozialen Situation zusammen. Bei diesen Werkzeugen kommt es natürlich auf die Passung an. Wenn z.B. offensichtlich ist, dass ein Sicherer unerfahren ist, geht es nicht, ihm „Kompetenz zu unterstellen“.

Soziale Erleichterung anbieten

Dieses Werkzeug beschreibt Britschgi (s.o.) unter dem Begriff „Verständnis zeigen“. Zwei Beispiele:

- Hand dauerhaft oben bei Tube: „Man kann schneller einnehmen, wenn die Hand oben ist. Deswegen kann man sich das angewöhnen. Aber das ist ja weniger wichtig, als schnell halten zu können.“
- Zusammendrücken des Grigri: „Viele Leute machen das so, weil das Seil dann sicher nicht blockiert beim Ausgeben. Aber es besteht ...“

Kompetenz unterstellen

Der Sender sagt z.B.: „Das weißt du aber wahrscheinlich/Dir ist ja sicher bekannt, dass ...“ Damit wird dem Empfänger Kompetenz unterstellt. Gleichzeitig wird angedeutet, dass der Fehler vielleicht ein Einzelfall gewesen ist. Grundsätzlich fällt es einem Menschen leichter, eine kritische Rückmeldung zu akzeptieren, wenn es sich um einen umschriebenen Fehler handelt, im Gegensatz zu einer unterstellten grundsätzlichen Unfähigkeit.

Relativieren des Fehlers/für den Fehler einen Kontext anbieten

Ein Beispiel: „Üblicherweise bekommt man die Hand beim vorhergesehenen Sturz locker runter, aber wenn es einen kalt erwischt ...“ Damit unterstellt der Sender dem Empfänger indirekt Kompetenz, da er ihm einen Kontext zumutet, der den Fehler relativiert.

Interesse zeigen

Wie oben beschrieben dürfen die Sender davon ausgehen, dass die Empfänger den Fehler nicht machen wollen. Also kann der Sender wirkliches Interesse zeigen. (Dieses Werkzeug wird sabotiert, wenn der Sender Interesse heuchelt.) Hier gibt es mehrere Möglichkeiten:

- Den Grund erfragen: „Wie kommt es, dass du das so machst?“
- Kontexte erfragen: „Hat man dir das so beigebracht?“
- Erfahrungen erfragen: „Hast du schon mal eine schlechte Erfahrung gemacht, weil du das so machst?“

Umgang mit „Widerstand“

Man versetze sich in die Situation des Empfängers, z.B. des Sichernden: Beim Sichern geht es um Leben und Tod – und nun wird er darauf aufmerksam gemacht, dass er einen Fehler begangen hat, er wird quasi erwischt. Wenn er sich bereits unsicher war, wird er dankbar reagieren – seine Unsicherheit war nicht unbegründet. Dann ist eine Rückmeldung selbstwertstabilisierend: „Ok, dann war meine Sorge ja gar nicht unbegründet.“ In diesem Fall wird die Rückmeldung auf fruchtbaren Boden fallen.

Glaubt der Empfänger aber, seine Sache grundsätzlich gut zu machen, wovon wir als Sender ausgehen müssen, dann bedroht eine

Rückmeldung sein Selbstbild als Sicherer. Selbstwertstabilisierung gilt als eines der grundlegendsten menschlichen Bedürfnisse – der Empfänger wird sich also selbstwertstabilisierend verteidigen. Das müssen wir ihm zugestehen.

Gelten lassen vorgebrachter Rechtfertigungen

Der Empfänger könnte in etwa so reagieren: „Das mache ich normal anders.“ „Bin ich so gewohnt und habe so auch schon Stürze gehalten“ „Ich weiß, das mache ich falsch, aber es hat in dreißig Jahren kein Problem damit gegeben.“

Wir Sender kennen den Empfänger nicht. Wir wissen also nicht, ob das stimmt oder ob es Schutzbehauptungen sind. Wir stellen ihn nicht vor ein Gericht, sondern wollen ihm eine Rückmeldung geben. Da wir nur eine Rückmeldung geben wollen, brauchen wir nicht in ein Streitgespräch einsteigen. Grundsätzlich halten wir es für das Beste, wenn der Sender sich zügig aus dem Gespräch zurückzieht, wenn er Widerstand erntet; eine Diskussion, bei der es zum Schluss nur um Rechthaben geht, kann er nicht gewinnen, er darf aber bei seiner Einschätzung des Fehlers bleiben. Bei Wiederholungen grober Fehler bleibt ohnehin nur der Weg zur Hallenaufsicht. Entscheidet sich der Sender, sich zurückzuziehen, wird man am besten so vorgehen: „Ok. Man kann trotzdem davon ausgehen, dass ‚Hand unten‘ besser ist.“ Oder: „Das glaube ich dir. Und du hast wahrscheinlich auch gute Routinen entwickelt, wenn du Stürze gehalten hast. Mit ‚Hand unten‘ hättest du die Hand halt schon da, wo du sie brauchst.“

Ergänzend kann auf die Vorbildfunktion hingewiesen werden: „Ok, das glaube ich dir. Aber andere sehen das und sind nicht so routiniert, richtig zu reagieren.“ Und es können eigene Erfahrungen erwähnt werden: „Ich habe auch schon viele Stürze gehalten. Bis ich einmal unaufmerksam war und es mir dann doch das Bremsseil aus der Hand geschlagen hat. Das war ganz schön knapp.“

Dabei sollte eine Validierung der Behauptung des Empfängers durch den Sender erfolgen („Ok“, bzw. „Das glaube ich dir ...“), sodass der Empfänger spüren kann, dass der Rückmeldende ernst nimmt, was der Empfänger vorbringt. Gleichzeitig darf der Rückmeldende auch bei seinem Punkt bleiben.

Doch genügt es hier, ihn nur kurz anzubringen und dem Empfänger damit zu signalisieren: Ich bleibe bei meiner Einschätzung.

Dies mag als schwach erscheinen. Aber wir müssen uns vor Augen führen, dass wir als Sender keine Möglichkeit und – Gott sei Dank – auch nicht die Pflicht haben, das Verhalten des Empfängers zu ändern. Wir können allerdings darauf bauen, dass – wie auch Britschgi betont – eine Verhaltensänderung erst (viel) später erfolgen wird – und vielleicht auch erst nach mehreren Rückmeldungen unterschiedlicher Sender: So, wie eine Schwalbe keinen Sommer macht, macht auch eine Rückmeldung nicht unbedingt eine Verhaltensänderung.

Ad hoc-Schulung



Dieser Aspekt der Gestaltung der Hallenkultur richtet sich nun an Hallenbetreiber und -mitarbeiter. Lässt es die Halleninfrastruktur zu, kann zusätzlich, nach der rein sprachlichen Rückmeldung, eine erweiterte Rückmeldung in Form einer kurzen Schulung durch Hallenmitarbeiter gegeben werden. Den Kunden wird somit direkt eine Möglichkeit angeboten, ihr Verhalten zu verbessern. Anstatt einfach nur Rückmeldung zu geben „So wie du es machst, ist es falsch“ wird eine Lösungsperspektive in Form einer Fehlerkorrektur und Übungsmöglichkeit angeboten.

r Rahmenbedingungen und Ausgangssituation

Bei einer Ad hoc-Schulung handelt es sich weder um einen Gratiskurs noch um ein Training. Allerdings gibt es ein eindeutiges Lernziel, das auf ein Fehlerbild gerichtet ist. Also haben wir es mit einer eindeutigen (Kurz-) Schulungssituation zu tun. Es erfordert klare Richtlinien der Halle, bis zu welcher Intensität und Zeitdauer Ad hoc-Schulungen stattfinden. Will und kann sich der Hallenmitarbeiter auf mehr als das Feedback einlassen? Voraussetzung ist natürlich, dass von beiden Seiten aus die Bereitschaft dafür besteht.

Es muss nicht ständig beobachtet und kontrolliert werden, daraus entsteht also auch grundsätzlich keine Garantenstellung. Greift man bei tödlicher Gefahr trotz einfacher Möglichkeiten nicht ein, könnte aus rechtlicher Sicht sogar eher von Unterlassung die Rede sein.

Eine Garantenstellung besteht allerdings während des Angebots der Schulung - natürlich muss hier auf sichere Rahmenbedingungen geachtet werden. Anschließend wird dann entschieden, ob die Seilschaft eigenverantwortlich weiterklettern kann, oder nicht. Bevor mit der Schulung begonnen wird, sollte ein klarer zeitlicher Rahmen vereinbart werden.

u Umsetzung

Ist das Fehlverhalten nur punktuell oder chronisch? Wird im Grenzbereich vielleicht anders gesichert und gleichen gute Reflexe beim Sturz die vorhergesehenen Fehler aus? Es kann sich also auch lohnen, vor dem Eingreifen eine Weile zuzuschauen. Der Schulungsinhalt muss immer dem Problem angepasst werden. Wichtigste Voraussetzung ist außerdem, dass der Hallenmitarbeiter Fehlerbilder und die entsprechenden Lösungen kennt. Der Fehler muss einerseits benannt werden können, andererseits sollte man eine Lösung parat haben, die man beschreiben und auch demonstrieren kann.

Wir möchten kein starres Schema vorgeben. Folgendes lehrerzentriertes Vorgehen ist deshalb ein Vorschlag, kann aber natürlich individuell unterschiedlich praktiziert werden:

Eine Ad hoc-Schulung kann aus einer reinen Demonstration, aus einer Erklärung und/-oder einer richtigen Übungssituation bestehen. Man sollte sich von Beginn an auf das Hauptfehlerbild konzentrieren, weitere können benannt, aber nicht behandelt werden. Auch beim Erklären und Demonstrieren gilt: Weniger ist mehr. Hier kann

Abb. 8 Ad hoc-Schulung. Tablets eignen sich hervorragend, um mithilfe von Lehrvideos individuelle Fehler zu zeigen und dadurch einen „Aha-Effekt“ zu bewirken.

wunderbar mit Hilfe von Demonstrations- und Lehrvideos mit Tablet gearbeitet werden (Abb. 8).

Darauf folgen klare Bewegungsanweisungen, das vorher Gesehene zu üben. Dabei sollte genügend Zeit zur Verfügung stehen. Eine Korrektur sollte nicht beim ersten Handgriff erfolgen, sondern erst, wenn man denkt, dass die Umsetzung des Gezeigten wirklich nicht gelingt oder fehlerhaft ausgeführt wird. Aus rechtlicher Sicht ist es wichtig, am Ende die Eigenverantwortung klar zu kommunizieren. Wenn die „Aufsicht“ beendet ist, besteht auch keine Garantenstellung mehr, es soll nicht der Eindruck entstehen, dass der Hallenmitarbeiter weiterhin „aufpasst“. Natürlich kann sich der Hallenmitarbeiter bei gravierenden Mängeln und Lernresistenz auch dazu entschließen, der Seilschaft das Weiterklettern zu verbieten und gegebenenfalls einen „richtigen“ Kurs empfehlen.



Worum handelt es sich bei dem festgestellten Fehler?

Im Rahmen dieses Beitrages, gehen wir nicht weiter auf einzelne Beispiele ein, im Workbook „Risikokultur in künstlichen Kletteranlagen“ werden beispielhaft viele Fehler mit dazu methodisch passenden Interventionen erklärt.

Je nach Fehlertyp empfehlen sich unterschiedliche Methoden. Ist ein Fehler kognitiver oder motorischer Art? Bei einem kognitiven Fehler (z.B. falsche Standposition) kann bereits eine Erklärung ausreichen. Hat der Betroffene motorische Probleme, das Seil angemessen schnell auszugeben, wird eine reine Ermunterung dies schneller zu

tun, nicht ausreichen! Hier wird eine praktische Übungsphase benötigt, bei der der Erfolg nicht unbedingt garantiert ist.

Motorisch ist die Umsetzung davon abhängig, inwieweit der Fehler bereits automatisiert wurde. Umlernen bedeutet in erster Linie viel Einschleifen. Ist das Thema zu komplex, macht eine methodische Übungsreihe Sinn (Vom Leichten zum Schweren, vom Bekannten zum Unbekannten).

Wir möchten die grundsätzliche Idee einer Ad hoc-Schulung vermitteln und unter welchen Bedingungen diese stattfinden kann.

Dank

Der Beitrag baut auf schriftlichen Ausarbeitungen von Christian Popien, Ben Hoffmann und Michael Hoffmann im Rahmen der Arbeitsgruppe Risikokultur in Kletterhallen sowie der DAV Kommission Kletteranlagen im Rahmen der Arbeitsgruppe „Gefährdungsbeurteilungen für Kletterhallen“ auf.

Literatur

- Britschgi W. (2009). Rückmelde-Kultur. bergundsteigen, 3/09
- Funk F., Schwiersch M., Semmel C. und Hellberg F. Homo verticalis indoorensis II. bergundsteigen 1/13
- Janotte J., Hellberg F., Hummel C. und Schwiersch, M. (2016). Kletterhallenstudie 2015. Ich hab dich!? DAV Panorama 4 / 16.
- Kirmeier R. (2009). Die Summe unserer Gewohnheiten oder zur Sicherheitskultur in Kletterhallen. bergundsteigen 02/09
- Schöffl, V., Hoffmann, G. & Küpper T. (2013). Acute Injury Risk and Severity in Indoor Climbing - a prospective Analysis of 515337 Indoor Climbing Wall Visits in 5 Years. Wild Env Med 24 (3), 187-94, Epub 19.7.2013
- Schwiersch M., Streicher B., Hellberg F., Hummel C., Stromereder P (2015). DAV-Kletterhallenstudie #3. bergundsteigen 4/15