HANDELN ANDEREN ÜBERLASSEN

Klarheit darüber erlangen, bewusst Andere handeln zu lassen.
Auf den folgenden Seiten wollen wir Ihnen einige Schritte/Techniken vorstellen, wie Sie Ihre Souveränität wahren können, auch wenn Sie Anderen das Handeln überlassen wollen oder müssen.

- Wenn das Problem **kompliziert** ist und von einem Experten repariert werden kann, ist es relativ einfach, Verantwortung dafür abzugeben: bei einer defekten Waschmaschine oder einer verklemmten Servolenkung.
- Ist das Problem dagegen **komplex**, hat etwas mit Ihnen selbst oder direkten Angehörigen zu tun und geht es um wichtige Lebensfragen dann wäre es gut, nicht zu schnell die Verantwortung abzugeben, sondern sich **etwas Zeit zu nehmen zum Überlegen**. Diese Möglichkeit besteht viel öfter als wir (auch angesichts von Bedrohungen) denken. Ausnahme: wenn wir im Koma liegen oder unser Blinddarm zu platzen droht!

Woran kann man die Qualität von Beratungen und Dienstleistungen erkennen?
Die Qualität z.B. einer Reparatur erkennt man daran, dass der Kunde wiederkommt, aber nicht das Produkt. Bei komplexen Zusammenhängen, wie einem Garten, erkennt man die Qualität der Gärtnerin eher daran, dass sie nicht dauernd (oder immer weniger) steuernd eingreift und die Ernte trotzdem reichlich ausfällt.

QUALITÄT: GUTE!

Woran Sie gute Behandlungs- bzw. auch Dienstleistungsqualität erkennen können:
Ihr Gegenüber:

- hört zu
- schafft eine vertrauensvolle, offene Atmosphäre
- gibt Raum für Ihre Fragen
- stellt «Für und Wider» dar
- zeigt die Grenzen seines eigenen Wissens
- spricht verständlich (ohne «Fachchinesisch»)
- macht Ihnen Mut zum Handeln
- schafft keine Abhängigkeiten
- macht notwendige Kosten transparent
- bemüht sich Geld und Zeit (Kosten) sparsam zu nutzen
- unterwirft sich Qualitätsprüfungen
- verbessert den Aus- und Fortbildungsstand von Mitarbeitern
- hält sich an Standards und Leitlinien oder weicht aus guten, genannten Gründen davon ab.

QUALITÄT: SCHLECHTE!

Hinweise für schlechte Behandlungs- bzw. auch Dienstleistungsqualität.
Ihr Gegenüber:

- gibt sehr schnell Rat (ohne eingehende Betrachtung der Situation)
- gibt sehr teure Empfehlungen
- gibt nur wenig Information über seine Lösungsvorschläge
- beeindruckt mit viel Beiwerk (Ablenkung, unsachlichen Beeinflussungsversuchen)
- macht sehr umfassende Lösungsversprechen
- sagt nichts über Neben- und Fernwirkungen der angebotenen Lösung
- spricht abfällig über andere Personen und andere Sichtweisen
- verlangt Vorauszahlungen

EXPERTEN FRAGEN

Bevor Sie jemanden um Hilfe bitten, ist es nützlich, sich klar darüber zu werden, was die Hilfe bewirken soll. Außerdem ist es gut, sich auf einen Termin bei einer Therapeutin bzw. einem Therapeuten (oder Berater/innen) etwas vorzubereiten.
Die folgenden Schritte können Ihnen dabei helfen.

1. Beobachten
2. Eigene Schritte
3. Erwartungen klären
4. Fragen stellen
5. Aufmerksamkeit beim Gespräch
6. Über Empfehlungen nachdenken
7. Qualität lebenswichtiger Informationen im Internet bewerten

1. SCHRITT: BEOBACHTEN

Versuchen Sie sich ein Bild ihrer Situation und der sich daraus ergebenden (Un-)Möglichkeiten zu machen.
Nehmen Sie sich ein Blatt Papier und beantworten Sie sich die folgenden Fragen:

1. Für welches Problem brauche ich Hilfe?
2. Wie äußert es sich?
3. Wodurch wird es besser?
4. Wodurch wird es schlechter?
5. Womit könnten die Ursachen zusammenhängen?
6. Kann ich das Problem allein lösen? Ja? Tu es!
7. Wenn Nein: Wo erhalte ich die beste Unterstützung?
8. Kann ich an der Lösung mitwirken? Ja? Wie?
9. Wenn Nein: Wer soll mein Problem lösen?
10. Wenn Ja: Wie kann ich zur Lösung beitragen?
11. Wer kann mir raten?

SCHRITT 3: EIGENE ERWARTUNGEN KLÄREN, SICH INFORMIEREN UND VORBEREITEN

Was erwarten Sie von einer Unterstützung?

- Klärung der Ursachen
- Lösung für mein Problem
- Abmilderung meines Problems
- Aufmerksamkeit
- Zuhören und Verständnis
- Weitervermittlung an einen Spezialisten

Wie können Sie sich vorbereiten?

- Freunde, Bekannte, Kollegen fragen
- Im Internet nachsehen
- In einer Bücherei stöbern
- Ihre Geschichte aufschreiben

Was können Sie mitnehmen?

- Unterlagen
- Vorgeschichte des Problems
- Liste der Fragen, die Sie stellen wollen

SCHRITT 4: MÖGLICHE FRAGEN AN EXPERTEN

- Womit hängt mein Problem zusammen?
- Was kann ich selber tun?
- Was können andere tun?
- Wie kann ich mit einem bleibenden Problem umgehen?
- Welche anderen Personen müssen einbezogen und informiert werden?
- Müssen weitere Handlungen durch den Experten erfolgen?
  (Nutzen? Ziel? Risiken? Folgen? Kosten?)
- Sind weitere Begutachtungen bei anderen nötig? (Ziel, Konsequenzen, Kosten)?

QUALITÄT LEBENSWICHTIGER INFORMATIONEN IM INTERNET

Die folgenden Hinweise können Ihnen helfen, die Qualität von Beratungen, Informationen und Dienstleistungen zu Gesundheit und Lebensfragen zu beurteilen.

Transparenz

- über Finanzierung, Interessen, Ziele und Mission

Inhalt

- Hinweise für *gute Qualität*: Nutzen, die Risiken, die Effizienz und die Effektivität von Inhalten sind ausgewogen dargestellt. Dazu zählen auch die Benennung der Grenzen des Wissens, Hinweise auf bisher noch fehlendes Wissen und die Möglichkeiten alternativen Handelns. Die Aussagen müssen so dargestellt sein, dass sie einer Überprüfung standhalten können (z.B. Quellenverweis). Die Inhalte müssen für Laien verständlich und dennoch korrekt dargestellt sein.
- Hinweise für *schlechte Qualität* sind Ideologien («Absolute» Empfehlungen, «nicht anzweifelbare Wahrheiten») oder Aussagen, die zu einer einseitigen Medikalisierung von Lebensproblemen führen (Pillen helfen, dann wird alles gut).

Aktualität

- Datum der Erstellung und der letzten Überarbeitung. Die Seite wird regelmäßig gepflegt.

Qualität

- Eine klare, transparente, überprüfbare Aussage zu Qualität oder Nachprüfbarkeit wird genannt.

Werbung, Finanzierung und Sponsoring

- Werbeinhalte werden klar von redaktionellem Inhalt unterschieden. Im Impressum wird erklärt, dass die Inhalte weder direkt noch indirekt von Anzeigenkunden oder Sponsoren oder Investoren beeinflusst werden.

KREATIVITÄTS-FÖRDERER

- Abstand, Gelassenheit
- «Kleiner Urlaub» von der Routine
- Unvoreingenommene Fragen
- Neugier, Offenheit für Neues,
- genaues aber entspanntes Beobachten
- Aufmerksamkeit für Zusammenhänge und unterschiedliche Blickwinkel
- Gegenwartsbezug, Achtsamkeit für kleine Dinge
- Experimentierfreudigkeit
- Willkommen heißen spontaner Einfälle oder Handlungen
- Fehlerfreudigkeit und Toleranz statt angestrengte Fehlervermeidung
- Aushalten von Konflikten und Schwierigkeiten
- Konfrontation mit anderen Sichtweisen (z.B. andere Kultur, anderes Geschlecht, andere Lebensphase...)
- Loslassen, aufgeben und schauen, was passiert, gleichförmige Bewegung (Wandern, Duschen oder Geschirrabspülen u.v.a.)

Man sieht oft etwas hundert Mal, tausend Mal, ehe man es zum allerersten Mal wirklich sieht.
Morgenstern

KREATIVITÄTS-KILLER

Die sichersten Arten Kreativität zu ruinieren, sind:

- Befehle «Sei kreativ!»
- angestrengtes Suchen
- Druck: «Schneller! Besser! Gefällig sein! Erfolg haben!»
- Killer-Phrasen: «Das ist nur Zeitverschwendung!
  Ich habe kein Talent! Das ist Blödsinn! Illusorisch! Das kann man nicht ändern!»

Wer zu spät an die Kosten denkt, ruiniert sein Unternehmen. Wer immer zu früh an die Kosten denkt, tötet die Kreativität.
Philip Rosenthal