

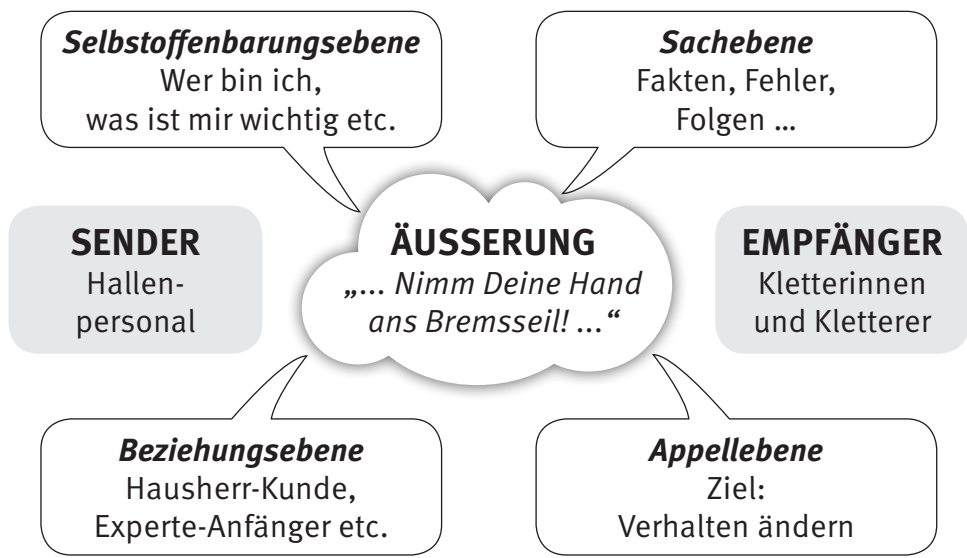
Der Ton macht die Musik

Kletterinnen und Kletterer gehen in die Kletterhalle, um Spaß zu haben. Um zu trainieren. Um andere zu treffen. Und aus vielen Gründen mehr. Aus einem Grund kommen sie dagegen sicher nicht: Um absichtlich Fehler zu machen und andere zu gefährden. Ganz im Gegenteil ist es den allermeisten Kletterinnen und Kletterer unangenehm und peinlich, wenn sie etwas falsch machen. Fehler ansprechen ist deshalb nicht nur wichtig, sondern erfordert auch Fingerspitzengefühl. Entmutigen lassen braucht man sich davon aber nicht: Wer ein paar Grundsätze und Kniffe der Kommunikation kennt, bringt seine Botschaft gut und wirksam rüber.



1 Sei sensibel!

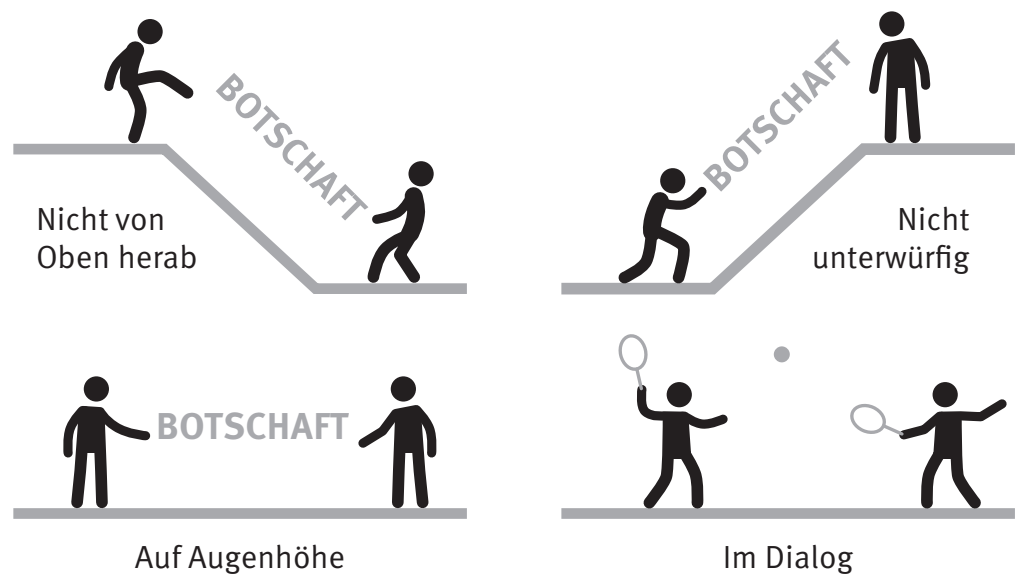
Denn: In jeder Äußerung schwingen vier Ebenen mit.



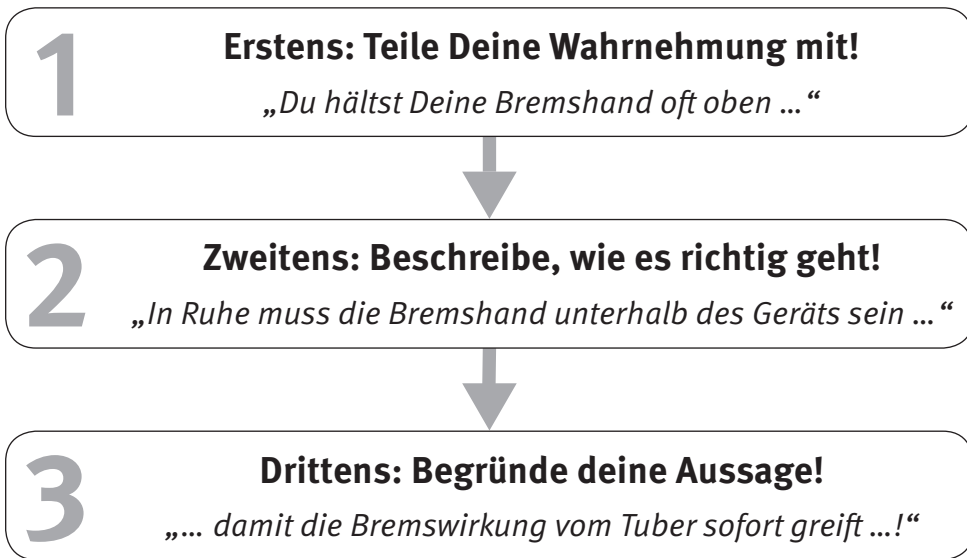
Nach Friedemann Schulz von Thun

2 Kommuniziere auf Augenhöhe!

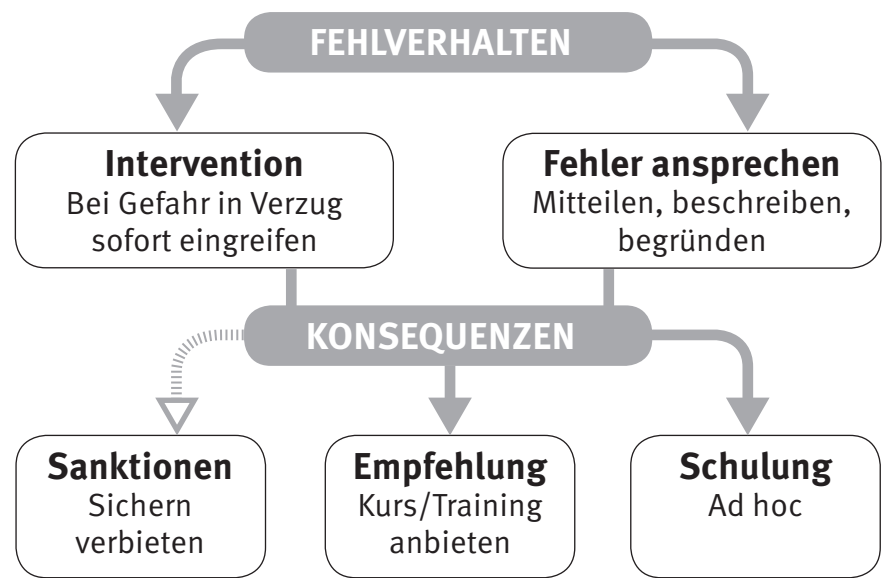
Wer respektvoll handelt, erreicht sein Gegenüber.



3 Strukturiere deine Botschaft!



4 Das sind deine Handlungsmöglichkeiten



Sprich Fehler an!

Gut kommunizieren, wenn Kletterinnen und Kletterer Fehler machen

Ein Gesprächsleitfaden für das Personal in künstlichen Kletteranlagen



Herausgeber: Deutscher Alpenverein e.V., Von-Kahr-Str. 2-4, 80997 München, Tel. 089/140 03-0, E-Mail: info@alpenverein.de, Internet: www.alpenverein.de | Für den Inhalt verantwortlich: DAV-Resort Sportentwicklung | Text: Dr. Martin Schwiersch | Redaktion: DAV-Resort Öffentlichkeitsarbeit | Fotos: Frank Kretschmann | Gestaltung: Gschwendtner & Partner, München | Druck: Gotteswritter und Aumater GmbH, München | Auflage: 5000 Exemplare, August 2018

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Genehmigung des Herausgebers.

Impressum

Du musst eingreifen

Fehler, der sicher bei Eintreten eines weiteren Faktors (z. B. Sturz) zum Absturz führt

Deine spontanen Gedanken:
„Was macht denn der/die da?“ „So geht das nicht!“
„Das geht schief!“

Sofortige Intervention

Konsequenzen je nach Fall

Du solltest eingreifen

Fehler, der wahrscheinlich bei Eintreten eines weiteren Faktors (z. B. Sturz) zum Absturz führt

Deine spontanen Gedanken:
„Das geht irgendwann schief.“

Zeitnahe Rückmeldung

Konsequenzen je nach Fall

Du kannst eingreifen

Fehler, der bei ungünstigen weiteren Konstellationen unfallträchtig ist

Deine spontanen Gedanken:
„Das könnte man besser machen.“
„Die sind sich nicht klar, was hier passieren kann.“

Baldige Rückmeldung

Typische Fehler

Unmittelbare Gefahr für Leib und Leben

- Ablassvorgang außer Kontrolle
- Seil auf Seil in der Umlenkung
- Aushängen der Toprope-Umlenkung, es gibt keine weitere Zwischensicherung
- Klettern mit Einbinde-/Anseilfehler, der spätestens beim Ablassen zum Absturz führt
- Großer Gewichtsunterschied (z.B. Kind (35 kg) sichert ca. 80 kg schweren Erwachsenen)

Große Gefahr bei Sturz

- Längeres Loslassen des Bremsseils bei dynamischen Sicherungsgeräten
- Zu viel Schlappseil beim Sichern in Bodennähe (Bodensturzgefahr)
- Sehr großer Abstand von der Wand beim Sichern
- Kleinkinder in der Sturzbahn von Kletterern

Das geht irgendwann schief

- Momentanes Loslassen der Bremshand
- Gelegentliches Führen der Bremshand beim Tubesichern nach oben
- Vereinzelt übermäßiges Schlappseil mit der Konsequenz eines Bodensturzes
- Ungünstige Wahl des Sicherungsstandorts
- Bewegungsbereites Sichern unmöglich (z.B. Sichern im Sitzen)
- Auslassen von Zwischensicherungen in Bodennähe
- Ruckhaftes Ablassen
- Grenzwertig wenig Kraft in der Bremshand
- Toprope an einzelner Karabiner

Das kann man besser machen

- Sichern und Klettern im Sturzraum eines anderen Kletterers
- Im Vorstieg nur mit Verschlusskarabiner eingebunden
- Kleine Unsicherheiten bei der Bedienung des Sicherungsgeräts
- Verheddern Restseil
- Unterlassen Partnercheck
- Pendel- und Anschlaggefahr beim Topropen
- Falsches Einhängen der Exen
- Unsicheres überstrecktes Einhängen von Exen

Wie handeln?

Sofortige Intervention

- Direktes Eingreifen ohne Vorwarnung/Vorstellung
- Physisch und/oder sprachlich, je nach Erfordernis

- ▶ Bremsseil ergreifen, Ablassvorgang stoppen
„Häng Dich an der Exe ein! ...“
- ▶ „Stopp, Du bist nicht gesichert.
Häng Dich an der Exe ein! ...“
- ▶ „Stopp, Du bist falsch eingebunden.
Häng Dich an der Exe ein! ...“
- ▶ Bremsseil ergreifen, Hand an Gurt des Sichernden
„Sichere weiter, ich helfe Dir!“

Sofortige Anweisung, eventuell Intervention (z. B. Hintersicherung)

- ▶ „Nimm Deine Hand ans Bremsseil! Wenn Dein Partner fällt, erwischst Du es nicht.“
- ▶ „Du musst Seil einnehmen! Dein Partner liegt am Boden, wenn er fällt.“
- ▶ „Geh näher zur Wand! Du kannst so keinen Sturz halten.“
- ▶ „Du musst hier weggehen!/Das Kind muss hier weg!
Der kann Dir/ihm auf den Kopf fallen.“

Zeitnahe Rückmeldung vor Ort

- Freundlich, aber ernsthaft
- Gelassen, aber fokussiert

- ▶ „Hallo! Ich bin <Name> und arbeite hier in der Halle.“
- ▶ „Ich habe Dich gerade beim Sichern gesehen. Dabei ist mir aufgefallen, dass Du ...
... das Bremsseil immer wieder los lässt.“
... die Bremshand zu lange statisch oben hältst.“
... zu viel Schlappseil hast.“
... zu weit weg von der Wand stehst.“
... im Sitzen sicherst.“
- ▶ „Ich möchte Dir folgenden Tipp geben: Beim Sichern muss das Bremsseil immer fest umschlossen sein. Im Sturzfall kannst Du es sonst nicht mehr festhalten....“

Rückmeldung im entspannten Rahmen

- Sozialabstand 1 Meter
- Bloßstellung vermeiden

- ▶ „Hallo! Ich bin <Name> und arbeite hier in der Halle.“
„Ich habe Dich vorher beim Sichern gesehen.“
- Relativieren:**
- ▶ „Es ist menschlich,
... den Partnercheck zu vergessen“
... einmal falsch zu clippen“
... dass sich das Seil am Boden verheddert.“
- ▶ „Du kannst das vermeiden, indem Du Denn denk bitte daran, ein Krangel im Seil zur falschen Zeit kann Dich beim Halten eines Sturzes behindern!“

Umgang mit Widerstand

Sofortige Verhaltensänderung fordern

- ▶ „Das müsst Ihr anders machen!“
- ▶ „Wenn Ihr so weiter macht, dann könnt Ihr hier nicht mehr klettern!“

Bei fortgesetztem Widerstand:

- ▶ „Ich berufe mich hiermit auf die Benutzungsordnung und übe das Hausrecht aus.“
- ▶ „Ihr dürft nicht mehr im Vorstieg sichern!“
- ▶ „Ich biete Euch einen Kletterkurs an, der Euch das Wissen und Können beibringt, das hier gefordert wird.“

Verhaltensänderung erwarten

Dabei auf übergeordnete Regeln und Werte verweisen und Erwartung formulieren:

- ▶ „Wir wollen, dass hier gut gesichert wird.“
„Deswegen erwarten wir, dass Ihr/Du ... in Zukunft beherzigt ...“
- ▶ „Das sind die Kletterregeln und deswegen wollen wir, dass ...“

Rückmeldung geben, Konsequenzen nicht einfordern

Argumente anhören und gelten lassen, Gespräch zum Beispiel so beenden:

- ▶ „OK, ‚Hand unten‘ ist trotzdem sicherer.“
- ▶ „Das glaube ich Dir. Und Du hast wahrscheinlich auch gute Routinen entwickelt, wenn Du Stürze gehalten hast. Mit ‚Hand unten‘ hast Du die Hand halt schon da, wo Du sie brauchst.“
- ▶ „OK, das glaube ich Dir. Aber andere sehen das und sind nicht so routiniert, die Hand nach unten zu nehmen.“
- ▶ „Ich habe auch viele Stürze mit Tuber gehalten. Bis es mir dann doch einmal das Bremsseil aus der Hand geschlagen hat. Das war dann ganz schön knapp.“

MUSS

SOLL

KANN