

Ungewissheit, Risiken und Fehler als Lernchance in der PA

Workshop Praxistagung – Mi, 25.1.2023 Muttenz

Lernziele

Sensibilisiert sein für das Thema Ungewissheit, Risiken und Fehler von Lernenden in der PA

Motiviert sein, sich weiter ins Thema zu vertiefen und für die PA zu nutzen

Einen thematischen Überblick zu Ungewissheit, Risiken und Fehlern als Lernchance erhalten haben

13.30-14.30 Einstieg Vorstellung ww, Übersicht über den Workshop
Spontanrollenspiel - Szene, Stopp, Reaktion
Grundbegriffe Ungewissheit - Risiko - Fehler
Test Orientierungsstil
(Un-)Gewissheitsorientierung als Persönlichkeits- und Lernstil

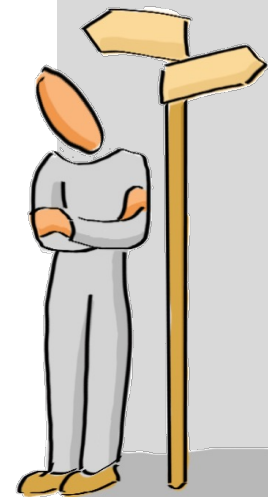
14.30-15.00 Pause

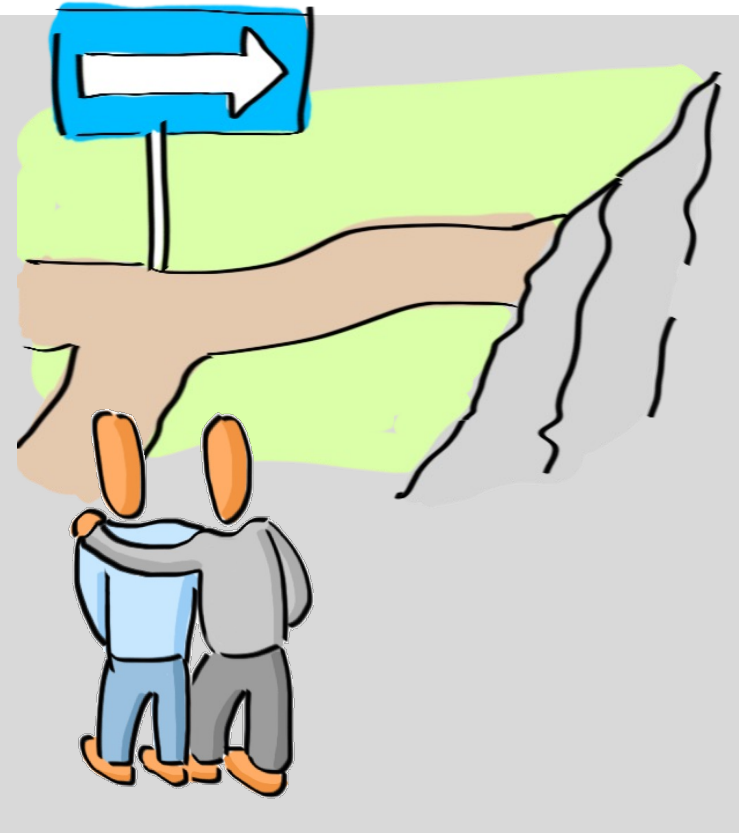
15.00-16.00 My first Fail – ein Fehler oder Scheitern im Berufseinstieg
Basiswissen Fehlerforschung
Murmeltunde, Fragen, Diskussion
Lernen aus Fehlern
Murmeltunde, Fragen, Diskussion
Schlussrunde, Abschluss

16.00 Ende

Plenum
Partnerarbeit
Vortrag
Einzelarbeit
Vortrag

Einzelarbeit Padlet
Vortrag
Kleingruppe
Vortrag
Kleingruppe
Plenum





Ungewissheit, Risiken und Fehler

Lernchance in der Praxisausbildung

1. Ungewissheit – Risiko – Fehler: Grundbegriffe zum Thema
2. Ungewissheitsorientierung, Handeln und Lernen
3. Fehler - die Lust und der Ernst am Falschen
4. Basiswissen Fehlerforschung
5. Warum lernen Menschen nicht aus Fehlern
6. Negatives Wissen und Lernen aus Fehlern
7. Fehlernormen und Fehlerstandards in der Sozialen Arbeit
8. Leitsätze zum guten Umgang mit Fehlern in der PA
9. Und fehlerreflexive soziale Institutionen?
10. Literatur

Ungewissheit - Risiko - Fehler - einige Grundbegriffe

Gewissheit

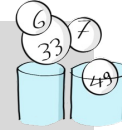
Subjektive Überzeugung, dass ein Sachverhalt wahr ist, ein Ereignis eintritt, eine Überzeugung/Verhalten richtig ist.



„In dieser Welt ist nichts gewiss, ausser dem Tod und den Steuern“

Risiko

Bekannte Risiken mit quantifizierbarer Eintretenswahrscheinlichkeit
„Das bekannte Unbekannte“



Spielcasino, Spielautomat, Lotterie, Pränatalscreening, HIV-Test, Mammographie

Ungewissheit

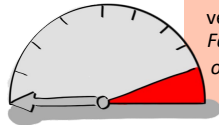
Unkenntnis von Wirkfaktoren
Unvorhersehbarkeit
„Das unbekannte Unbekannte“



Aktien, Liebe, Erdbeben, Wirtschaft, Gesundheit
Soziale Arbeit, Pädagogisches Handeln

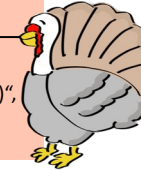
Null-Risiko-Illusion

verwechselt Risiko mit Gewissheit
Falsch-Positiv-Raten bei HIV-Tests oder Mammographie-Screenings



„Truthahn“-Illusion

verwechselt Ungewissheit mit Risiko
„Heute gefüttert (und nicht geschlachtet)“, weil gestern gefüttert = $(n+1)/(n+2)$



führt zu

führt zu

Fehler

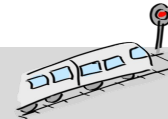
Abweichung von einem Sachverhalt, einer Regel, einer (ethischen, technischen, sozialen) Norm (latenter F.) ohne oder (folgenreicher F.) mit Schaden



knapp ohne Schaden

Critical Incident

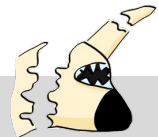
Ereignisse, die gravierenden Schaden anrichten können, aber verhindert werden, bevor diese Ereignisse eintreten



mit Schaden

Accident

Ereignisse, die (gravierenden) Schaden angerichtet haben



Ungewissheit als Strukturmerkmal Sozialer Arbeit - und Fehler ...?

Strukturbedingungen profess. Handelns

Tripel-/Mehrfachmandate
 Wirklichkeitskonstruktion und Handlungsregulation
 Nichtstandardisierbarkeit - Technologiedefizit
 Koproduktion - dialogische Verständigung

schaffen

Herausforderungen zu Risiken / Fehlern

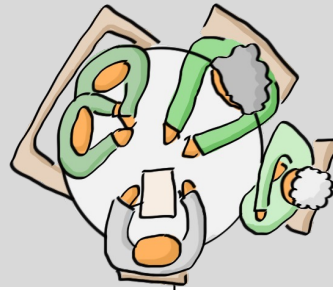
1. Kaum methodische Verfahrensregeln und Kriterien: erschwert Verifizierung von Fehlern
2. Fachliche Unbestimmtheit/Beliebigkeit: Fachkräften wird überlassen, was sie tun /wie sie es tun
3. Regelverletzungen trotz Konzepten und Verfahren: Einforderung und Kontrolle der Einhaltung unklar.
4. Kunstfehler in der Sozialen Arbeit? nur über rechtliche Vorgaben verifizierbar

erzeugen durch Paradoxien

werden konkret zu

Fehlerquellen professionellen Handelns

Fehlende Regeln „professioneller Kunst“
 Experten-Laien-Beziehung als Fehlerquelle
 Differenz von Theorie und Einzelfall
 Prognosen auf schwacher empirischer Basis
 Zuwarten vs. sofortige Intervention



Prekärer Umgang mit profess. Wissensvorsprung
 Schwache Entscheidungsbasis vs. Kontrolle von Risiken
 Spezialisierung vs. Ganzheitlichkeit
 Profihandeln erzeugt Unselbständigkeit

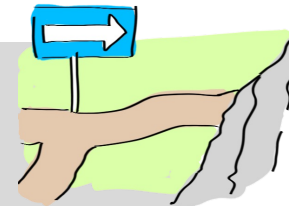


unterscheidbar sind mehrere

Fehlerebenen/-kategorien

Aufklärungs- und Beratungsfehler
 Beurteilungs- und Diagnosefehler
 Behandlungsfehler
 Verfahrensfehler

z.B. Nichtaufklärung über die Rechte als Eltern
 z.B. Fehleinschätzung der Risiken für die Kinder
 z.B. zu hartes Eingreifen bei Kindsschutzgefährdung
 z.B. Missdeutung Kindsschutz; missbräuchliches Kontaktverbot



(Un)gewissheitsorientierung, Handeln und Lernen

Ungewissheitsorientierung

Ein persönlichkeitspsychologisches Konstrukt
Psychologisch „Ambiguitätstoleranz“

Im Big Five / Ocean-Modell) = Offenheit für Erfahrung

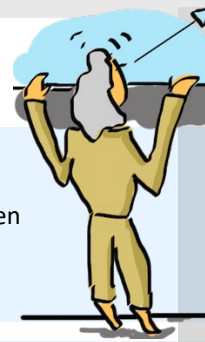
Gewissheitsorientierte Menschen

suchen eher Rat
gehen Ungewissheit aus dem Weg
reagieren mit Verdrängung oder Fatalismus
minimieren widersprüchliche Informationen
orientieren sich an Experten-/Mehrheitsmeinung



Ungewissheitsorientierte Menschen

versuchen Probleme rational zu lösen
stellen sich der Belastung und suchen sie durch
systematisches Vorgehen zu bewältigen
modifizieren und hinterfragen ihre kognitiven Strukturen



Im Umgang mit
kritischen Situationen

bevorzugen Expertenmeinung

Bei sozialer Beeinflussung

bevorzugen zweiseitige Information (pro und contra)

bevorzugen angeleitetes Lernen
in klar strukturierten Situationen
bevorzugen eher Einzellernen und kompetitives Lernen

Als Lernende

bevorzugen offenes, selbstreguliertes entdeckendes Lernen
kooperieren gerne
wollen unterschiedliche Sichtweisen/Standpunkte verstehen

Nicht zu viel widersprüchliche Informationen!
(Assimilation)
versuchen, sich durchsetzen
Konfrontation mit *ganz anderen* Lernenden schwierig

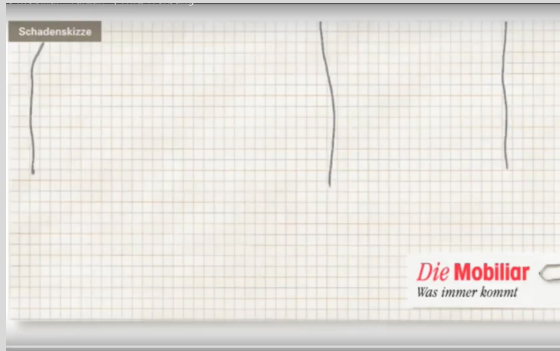
Beim Gruppenlernen

versuchen ihr Wissen neu zu strukturieren
(Akkomodation)
suchen die Auseinandersetzung
schätzen *ganz andere* Lernende

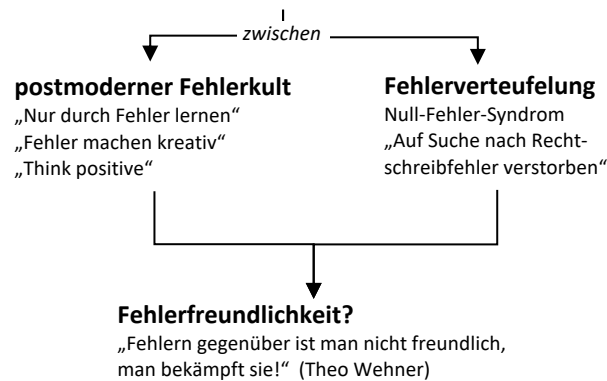
Fehler - die Lust und der Ernst am Falschen

Das Spiel mit dem Falschen

z.B. „Pleiten, Pech und Pannen“



Fehlerkultur



Der Ernst mit dem Falschen

Menschheit kann nicht alles aus Erfahrung lernen:
 Titanic, Holocaust, Tschernobyl, Fukushima
 Aus Fehlern *nicht* zu lernen kann gravierend sein



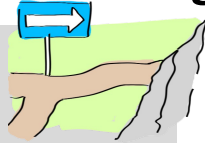
Plakat in einem Kinderspital in Nepal

„Seven easy ways to kill a newborn infant (without even trying)“

1. Don't monitor vital signs
2. Discharge infants, who have not passed urine or stool since birth
3. Discharge infants with fever oder hypothermia
4. Discharge finants who are not feeding well or vomiting
5. Feed infants with buffalo milk
6. Keep newborn infants with patients with contagious illnesses
7. Don't wash your hands prior to examining infants“



Ein wenig Basiswissen zur Fehlerforschung



Fehler = Abweichung

von einem Sachverhalt: „ist nicht so“
 von einer Regel: „funktioniert nicht so“
 von einer ethischen Norm: „Darf nicht so sein“

Gute Fehler

Lernsituationen
 Einsicht
 harmlose Folgen

„Richtiges in Reichweite
 Handeln wird angeleitet“

Schlechte Fehler

Leistungssituationen
 Überforderung
 Schäden

„Richtiges“ in weite Ferne
 Handeln bleibt fehlerhaft

Gewissheit 1

Unhinterfragte Akzeptanz von Dingen
 Prinzipielle Möglichkeit von Gewissheit

schaft

„conceptions“ und „misconceptions“

„conceptual
 change“

durch Zweifel
 Konfrontation
 Korrektur zu

Infragestellung
 durch Falsches



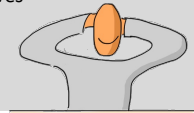
Gewissheit 2

Wissen im Durchgang
 durch das Falsche

schaft
 durch Kontrastierung

Negatives
 Wissen

Positives
 Wissen



Professionelles Handeln

angemessen, zielorientiert,
 methodisch, fachlich korrekt

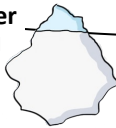
kann führen zu

Nicht-Fehler / Scheitern

durch
 Ausbleibende Wirkung trotz korrektem Handeln
 Nichtvermeidbare Nebenwirkungen
 Unvorhersehbare Reaktionen

Latenter Fehler

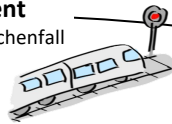
= unentdeckt und
 ohne Schaden



Fehlervorstufen / Fehlerkumulierung

critical incident

= kritischer Zwischenfall



Beinahe-Komplikation

= Fast-Unfall, knapp ohne Schaden

Fehler sind (oft) banal!
 Fehler kumulieren sich!
 Fehler haben Vorboten!

Accident

= aktiver Fehler
 mit Schaden



Katastrophe

Worst-Case
 grosser Schaden

Probleme im Fehlermanagement

Vorfeld

unzureichende Konzepte, Methoden, Verfahren
 unzureichende Früherkennung und Prävention

Kritisches Ereignis

unzureichende Analyse und Diagnose
 unzureichender Ausbildungsstand
 unzureichendes Handeln
 unzureichende Kommunikation



Verarbeitung und Bewältigung

Suche nach Schuldigen statt Evaluation
 Fehlendes Lernen von Org. und Ind.
 kognitiv-emotionale Dissonanzen und
 Selbstlegitimation

Warum lernen Menschen nicht aus Fehlern?



Kognitive Dissonanz und Selbstrechtfertigung

Kognitive Dissonanz

entsteht, wenn

wir uns konträr zu unseren Überzeugungen verhalten

wir eine Entscheidung bei gleich attraktiven Alternativen treffen,

wir eine Fehlentscheidung treffen

wenn dies unser Selbstkonzept gefährdet = Peinlichkeit und Scham

Die Folge – Selbstrechtfertigung

Herunterspielen des Widerspruchs von Handeln und Einstellung („nicht so schlimm“)

Handeln als erzwungen darstellen („Ich hatte keine Wahl“)

Erregung dämpfen (Alkohol, Ablenkung u.a.)

Dissonanzen auf anderes zurückführen („Lügenpresse, Missverständnis, alternative Fakten“).



Tavris & Aronson 2010

Negatives Wissen - Lernen aus Fehlern

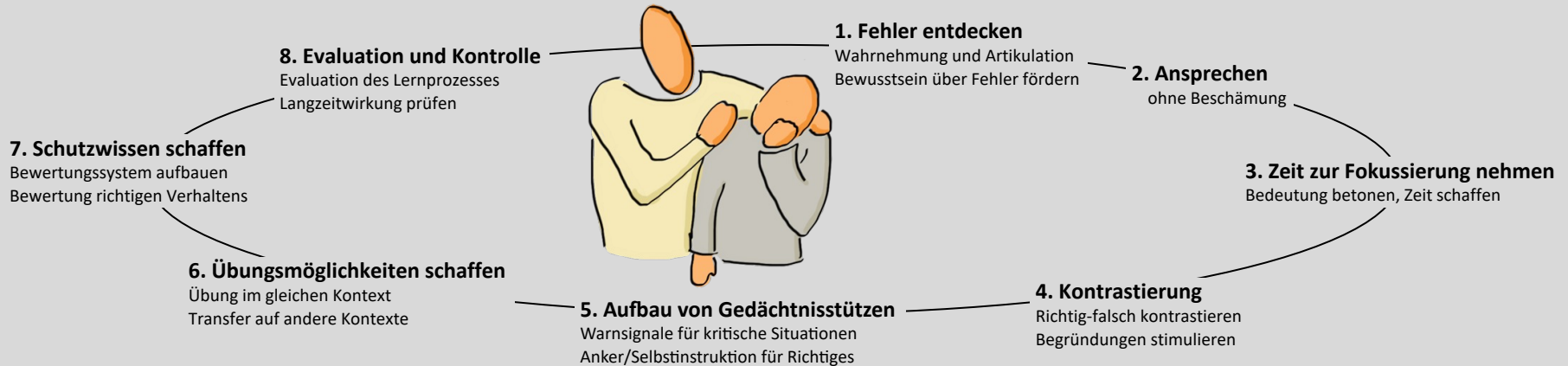


Lernen ist schmerzhaft

aber verhaltensändernd wirken
„Positive Scham“
„Konstruktiver Ärger“
„Konstruktive Schuldgefühle“

Erst negatives Wissen ermöglicht positives!

Lernen aus Fehlern - ein Prozessmodell



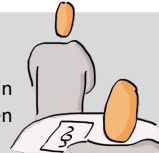
Fehlernormen und Standards in der Sozialen Arbeit



Drei Ebenen der Klärung professioneller Standards

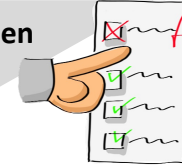
1. Recht und Berufsethik

in der Institution bekannt und verankert in
Kultur und Regeln / Strukturen



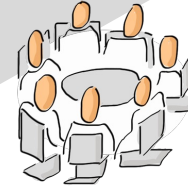
2. Theorien, Konzepte und Methoden

Verfahrensregeln
Evaluation / Qualitätssicherung
Beobachtung und Kontrolle



3. Verständigung der Einrichtungen und Teams

(Selbst-)kritische Auseinandersetzung
in Supervision, Teamarbeit und Alltag
Erlaubnis zu Kritik



Zehn Formen von Fehler-Normen

1. **Logik einer Sache**
Klettern mit Jugendlichen erfordert Sicherheitsmanagement.
2. **Richtige Abläufe**
Gespräche sind ein systematischer Klärungsprozess.
3. **Vollständig persönliche Norm**
„Ich will beherrscher und sachlicher reagieren“.
4. **Gesellschaftl./professionelle Moral**
Soziale Arbeit muss Eingriffe legitimieren können.
5. **Nichtreversibilität**
Gewaltdelikte an Sozialarbeitern dürfen nicht möglich sein!
6. **Erinnerungspädagogik**
„Die Kinder der Landstraße“ waren ein Verbrechen an den Jenischen!
7. **Gefühlte Normen / Gewissen**
„All meine Konflikteskalationen mit Klienten waren überaus destruktiv“.
8. **Logik von Vereinbarungen**
„Bei uns stellt man Klienten nicht für die Probleme zur Verfügung, für die wir sie aufgenommen haben“.
9. **Addition von Einzelfehlern**
„Kleine Fehler können große Folgen haben“.
10. **Nur sprachliche Beschwörung**
„Keine Gewalt!“.

Leitsätze zum guten Umgang mit Fehlern in der PA

8. Eigene Fehlerbereitschaft und -toleranz überprüfen

Zu Fehlertoleranz ermutigen
Sich selbst Fehler zugestehen und zu ihnen stehen

7. Fehlerbereitschaft und Bedeutsamkeitseinschätzungen fördern

Fehlermachen ist natürlich und lernprozessfördernd,
Vermeidungshaltung thematisieren,
Bedeutsame, kritische von weniger bedeutsamen,
folgenlosen Fehlern unterscheiden lernen

6. Hemmende Emotionen erkennen

Behinderndes Ausmaß an Scham, Angst- und Schuldgefühlen erkennen und ansprechen
Natürlichen Umgang mit negativen Emotionen suchen
Aus negativen Gefühlen Änderungsmotivation schaffen

1. Zuerst – nicht Blossstellen

Fehlermachen ist vulnerable Situation
- Fremdbeschämung destruktiv

2. Ermutigen und Fürsorge walten lassen

Sich vom Ausbilder getragen fühlen ist wichtig



3. Nicht unkontrolliert reagieren

Eigene Reaktionen (Ärger, Überforderung, Verwirrung) beachten

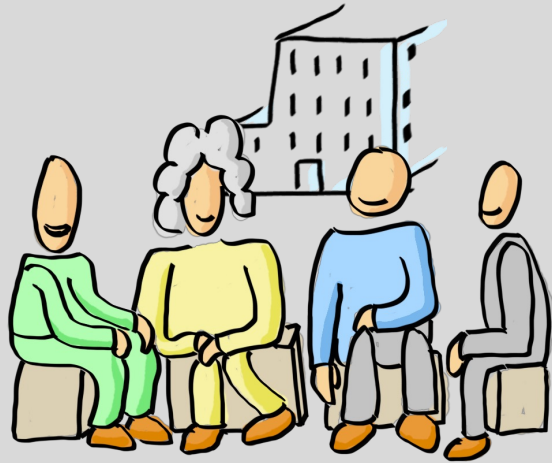
4. Positive kollegiale Reaktionen fördern

Die Reaktionen Dritter moderieren
Destruktive Reaktionen unterbinden,
Hilfsbereitschaft, Diskussion, Fürsorge fördern

5. Auseinandersetzung mit dem Falschen und gute Strategien

Eigenaktivität, Selbststeuerung und Reflexion anregen und ermöglichen.
Ermutigung zu eigenen Lösungen
Vermitteln von Strategien und Korrekturen / Feedbacks

Und fehlerreflexive soziale Institutionen – wo(für) stehen wir?



1. Fehlerreflexive Institutionskultur und -strukturen

Leitbilder, Konzepte, Verankerung in Teams, Kulturentwicklung
D.h. vor allem - Lernen wollen statt Schuldige finden!

2. Critical Incidents Reporting

(Ev. anonyme) Berichtsmöglichkeiten für erfolgte Fehler,
institutionalisierte systematische Lernprozesse zu erfolgten Fehlern

3. Ombudsstellen für die Bearbeitung von Fehlern

Berichts- und Beschwerdemöglichkeiten einrichten
Unabhängigkeit der Ombudsstelle garantieren
Rezeption der Ombudsarbeit für betriebliche Verbesserungen

4. Supervision, Intervision, kollegiale Beratung

Zeit und Ressourcen geben, SV/IV/KB als Arbeitsinstrumente, nicht Luxus
Das Thema Fehler systematisch integrieren und bearbeiten

Literatur

- Beushausen, Jürgen** et al. (2023). Fehlerkulturen in der Sozialen Arbeit: Orientierungshilfen auf dem Weg zu einer fehlerreflektierten Professionalität. Opladen: Budrich/UTB.
- Beushausen, Jürgen** (2014). Risiken und Nebenwirkungen: (k)ein Thema der psycho-sozialen Beratung? Coburg: ZKS-Verlag.
- Badke-Schaub, Petra/Hofinger, Gesine/Kristina, Lauche (2012). Human Factors: Psychologie sicheren Handelns in Risikobranchen. 2. Aufl. Berlin: Springer.
- Caspary, Ralf/Blanck, Bettina (2008). Nur wer Fehler macht, kommt weiter: Wege zu einer neuen Lernkultur. Freiburg im Breisgau: Herder.
- Effinger, Herbert** (2021). Soziale Arbeit im Ungewissen: Mit Selbstkompetenz aus Eindeutigkeitsfallen. Weinheim: BeltzJuventa.
- Gigerenzer, Gerd (2013). Risiko: wie man die richtigen Entscheidungen trifft. 6. Aufl. München: Bertelsmann.
- Hongler, Hanspeter/Keller, Samuel** (2015). Risiko und Soziale Arbeit Diskurse, Spannungsfelder, Konsequenzen. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Huber, Günter L. & Roth, Jürgen H.W. (1999). Finden oder suchen? : Lehren und Lernen in Zeiten der Ungewissheit. 1. Aufl. Schwangau: Huber.
- Jordan, Erwin (2001). Zwischen Kunst und Fertigkeit: sozialpädagogisches Können auf dem Prüfstand. In: Zentralblatt für Jugendrecht, Nr. 2. S. 48-53.
- Oser, Fritz & Spychiger, Maria (2005). Lernen ist schmerzhaft: zur Theorie des negativen Wissens und zur Praxis der Fehlerkultur. Weinheim: Beltz.
- Göbel, Kerstin (2003). Critical Incidents - aus schwierigen Situationen lernen.
- Schüttelkopf, Elke** (2015). Lernen aus Fehlern: Wie man aus Schaden klug wird. Freiburg/B.:Haufe Taschenguide.
- Tavris, Carol/Aronson, Elliot (2010). Ich habe recht, auch wenn ich irre: warum wir fragwürdige Überzeugungen schlechte Entscheidungen und verletzendes Handeln rechtfertigen. München: Riemann.
- Tagesanzeiger (2014). Der gute Fehler birgt ein Geheimnis. Interview mit Theo Wehner. Tagesanzeiger vom 5.12.2014.

Tipp: Auf www.swisscovery.slsp.ch nach Ebooks suchen,
Etliche Ebooks sind (mit Cisco Anyconnect VPN-Verbindung) kostenfrei downloadbar



Test zur Bestimmung des individuellen Orientierungsstiles

Quelle: Huber, Günter L./Roth, Jürgen H.W. (1999). Finden oder suchen? :
Lehren und Lernen in Zeiten der Ungewissheit. Schwangau: Huber.

		stimmt genau					stimmt überhaupt nicht
01. Ich mag es, wenn unverhofft Überraschungen auftreten.	6	5	4	3	2	1	
02. Ich habe es gern, wenn die Arbeit gleichmässig verläuft.	6	5	4	3	2	1	
03. Ich warte geradezu darauf, dass etwas Aufregendes passiert.	6	5	4	3	2	1	
04. Wenn um mich herum alles drunter und drüber geht, fühle ich mich so richtig wohl.	6	5	4	3	2	1	
05. Ich probiere gerne Dinge aus. auch wenn nicht immer etwas dabei herauskommt	6	5	4	3	2	1	
06. Ich lasse die Dinge gern auf mich zukommen.	6	5	4	3	2	1	
07. Ich beschäftige mich nur mit Aufgaben, die lösbar sind.	6	5	4	3	2	1	
08. Ich weiss gem. was auf mich zukommt	6	5	4	3	2	1	

Auswertung:

Übertrage die Rohwerte aus deiner Einschätzung. Bei 1, 3, 4, 5, 6 entspricht der Rohwert 1 dem Rohwert 2. Ziehe bei den Fragen 2, 7, 8 die Rohwerte 1 von der Zahl 7 ab und übertrage sie auf den Rohwert 2. Zähle alle Rohwerte zusammen und teile die Summe durch 8.

Frage	Rohwert 1	Rohwert 2
01.		=
02.	7 -	=
03.		=
04.		=
05.		=
06.		=
07.	7 -	=
08.	7 -	=
Summe Rohwerte 2		:8

6 - 4 Punkte: Ungewissheitsorientiert je nach Punktzahl stärker oder schwächer ausgeprägt.
3 - 1 Punkte: Gewissheitsorientiert je nach Punktzahl stärker oder schwächer ausgeprägt.

Die Konsequenzen für das eigene Lernen sind im Buch (Kap.10.1) nachzulesen.

My first Fail – Competition

Instruktion

Vergegenwärtige dir die persönliche Erfahrung eines (nicht zu gravierenden und vielleicht sogar amüsanten) beruflichen Scheiterns an einer Entwicklungsaufgabe bei deinem Berufseinstieg oder beim Einstieg in ein neues Arbeitsfeld.

Erzähle die Geschichte im Tandem und tausche dich darüber aus. Mache nebenbei Notizen dazu.

1. Mein "Fail" an einer Entwicklungsaufgabe im Berufseinstieg

- Gibt's dazu eine Geschichte, ein Ereignis? Beschreibe sie kurz

- Wo bist du angestossen, was war herausfordernd?

- Wer war beteiligt, wie waren die Reaktionen im Umfeld?

- Welche "Entwicklungsaufgabe" hattest du hier zu bewältigen?

- Was war das Resultat der Geschichte / des Ereignisses?

2. Wie überwunden

- Konntest du die Entwicklungsaufgabe später noch bewältigen?

- Was hast du dazu getan, welche Entwicklungsprozesse liefen da ab?

Archäologie eines Fehlers - Ein Lernexperiment

Quelle: Gössler, Martin (2008). Lernchance Fehler: Wie Fehler zum Glücksfall werden. in: ManagerSeminare Nr. 119 (2008). S. 20-25

Instruktion

Vergegenwärtigen Sie sich die persönliche Erfahrung eines beruflichen Fehlers - eher kleinen oder mittleren Schwierigkeitsgrades. Bitte verzichten Sie auf allzu gravierende (z.B. mit Traumatisierungen oder gravierenden Folgen verbundene) Erfahrungen beruflichen Fehlverhaltens. Machen Sie sich zu jedem der folgenden Aspekte Notizen. Falls Sie Zeit haben und dies möchten, tauschen Sie sich mit jemandem darüber aus.

1. Meine Erfahrung des Scheiterns/Fehlers

- Was ist genau passiert?

- Wer war beteiligt?

- Was habe ich empfunden?

2. Die schwachen Signale

Kaum ein Fehler fällt vom Himmel. Meist kündigt er sich auf leisen Sohlen an. Schwache Signale weisen auf ein Risiko hin. Wenn wir freundlich untersuchen, wie wir schwache Signale überhört haben, schärfen wir unsere Wahrnehmungsfähigkeit für die Zukunft. Fragen Sie sich:

- Welche inneren oder äußeren Signale kündigten den Fehler an?

- Was habe ich getan, um diese Signale zu überhören?

3. Die andere Seite

Jede Erfahrung hat viele Seiten. Wenn wir etwas als fehlerhaft oder gescheitert erleben, neigen wir manchmal dazu, Teilerfolge auszublenden. Schreiben Sie auf:

- Was mir trotz des Fehlers gelungen ist:

- Auf was ich trotz des Fehlers stolz sein kann:

4. Das unerreichte Ziel

Scheitern impliziert, dass etwas nicht erreicht wurde. Ein vielleicht implizites, latentes oder zu hohes Ziel. Die damit verbundene Enttäuschung ist wertvoll, verweist sie doch auf eine vorangegangene Täuschung: Überlegen Sie sich daher,

- Was wollte ich in der Situation erreichen?

- Was will ich jetzt erreichen?

4. Schlussfolgerungen und Fähigkeiten

Herausfordernde Situationen bringen uns dazu, brachliegende oder zu wenig genutzte Fähigkeiten zu aktivieren und neue Problemlösungen oder Handlungsmuster zu entwickeln. Überlegen Sie,

- Welche Schlussfolgerungen habe ich aus dem Fehler/Scheitern gezogen?

- Welche Fähigkeiten musste ich/konnte ich durch die Erfahrung des Fehlers entwickeln?

- Anhand welcher Fakten, Indizien oder Regeln unterscheide ich in zukünftigen ähnlichen Situationen das „Richtige“ vom „Falschen“?