

Thema



Foto: KK

„Es bringt nichts, sich über Fehler zu ärgern. Sie sind der Startpunkt eines Prozesses, ein Zwischenschritt zu weiterem Erfolg.“

Elke Schüttelkopf, Unternehmensberaterin

Fehler als Chance für das Unternehmen erkennen

Ob Industrie, Handel oder Tourismus: Viele Kärntner Unternehmer setzen auf das enorme Potenzial von Fehlern – und zwar indem sie aus ihnen lernen.

Eine alte Redensart sagt: „Aus Fehlern wird man klug.“ Was leicht klingt, ist aber gerade in Unternehmen eine große Herausforderung. Denn niemand gibt gerne zu, einen Fehler gemacht zu haben – und ist es passiert, neigt man dazu, den Fehler zu verheimlichen oder darüber hinwegzugehen.

Das sei aber gerade der falsche Weg, sagt Elke Schüttelkopf, die

sich als Unternehmensberaterin in Wien und München auf das Fehlermanagement in Betrieben spezialisiert hat: „Fehler lassen sich nicht verbieten. Sie passieren, egal ob man es will oder nicht. Und wenn Unternehmer ihren Mitarbeitern eine Null-Fehler-Doktrin vorgeben, ist das brandgefährlich für die Firma. Denn kehrt man kritische Fehler unter den Teppich, ist das eine Zeitbombe, die irgendwann hochgeht. Es ist besser, Fehler als Fakt zu akzeptieren.“ Oft stecke dahinter auch die Angst, ein Geschäftspartner könne von den Fehlern erfahren und das Firmenimage dadurch beschädigt werden. Damit das nicht passiert, rät sie zu

überlegter Kommunikation: Im Unternehmen selbst solle man einen offenen Umgang mit Fehlern praktizieren und nach außen hin transportieren, welche Verbesserungen man dadurch erzielen konnte.

„Dafür gibt es auch prominente Beispiele: Der Erfinder der Post-it-Zettel sagte nicht, sein Unternehmen ist daran gescheitert, einen Superkleber zu erfinden, sondern

dass ihm ein Erfolgsprodukt gelungen ist.“ Erst 30 Jahre später erfuhr die Öffentlichkeit von Spencer Silver, dem Erfinder der kleinen klebenden Zettelchen, dass er ursprünglich einen besonders starken Superkleber entwickeln wollte. Der schwach haftende Kleber für die Post-it's galt nämlich als unbrauchbar, es dauerte Jahre, bis aus dem vermeintlichen Abfallprodukt ein Erfolg wurde. Heute sind Post-it's eine der wichtigsten Säulen des amerikanischen Klebstoffherstellers 3M, der im Vorjahr mehr als 30 Milliarden US-Dollar Umsatz erzielte.

Natürlich wird nicht aus jedem Fehler ein millionenschwerer Er-

THEMA DER WOCHE

ANGELIKA DOBERNIG,
KW@WKK.OR.AT

„Ohne ISO-Zertifizierung und Fehlermanagement geht es in unserer Branche nicht. Bei der Umsetzung ist wichtig, dass die Führungsebene dranbleibt und Impulse setzt. Man muss das im Betrieb leben – bis zur Geschäftsführung hinauf.“

Joachim Augustin, Filli Stahl, Klagenfurt



Foto: Just



Foto: Fotolia

folg, aber es lohnt sich, auch die kleinen Dinge zu ändern, sagt Elke Schüttelkopf: „Die entscheidende Frage lautet: Was hat zu dem Fehler geführt und was können wir aus der Sache lernen. So gesehen ist ein Fehler nur ein Zwischenschritt zu einem Erfolg. Der kon-

struktive Umgang mit Fehlern bringt Unternehmen insgesamt einen hohen Nutzen.“

Viele Kärntner Unternehmer wissen das und setzen auf aktives Fehlermanagement. So motivieren Industriebetriebe wie Infineon oder Fischer Edelstahlrohre ihre

Mitarbeiter dazu, die „beste Verbesserung“ im Unternehmen zu finden, indem sie Fehler für die Optimierung der Produktionsabläufe nutzen. Touristiker wie der Diexer Hotelier Gerwald Kitz bitten die Gäste um deren Kritik auf Fragebögen. Und Händler Andreas

Schnitzer setzt auf eine Unternehmenskultur, in der Mitarbeiter für Fehler nicht bestraft werden, sondern gemeinsam nach einer Lösung gesucht wird. „Sonst erfährt man als Unternehmer gar nicht, was im Betrieb besser laufen könnte“, so Schnitzer.