

Start > Karriere > Wie Sie mit Fehlern von Kollegen oder dem Chef umgehen

FEHLERKULTUR

Wie Sie mit Fehlern von Kollegen oder dem Chef umgehen

Fehler bei der Arbeit sind unangenehm, aber unvermeidbar. Wie aber reagieren, wenn ein Kollege oder sogar der Chef etwas verkehrt machen? Die wichtigsten Fragen und Antworten im Umgang mit den Fauxpas der anderen

von Sonja Koller



Fehlerkulturrexpertin Elke Schüttelkopf

Fotograf Franz Helmreich

Fehler macht niemand gerne – schon gar nicht auf der Arbeit. Denn so manches Malheur zieht Konsequenzen nach sich und sorgt für unzufriedene Geschäftspartner, Kunden oder Vorgesetzte. Wenn einen Kollegen oder sogar der Chef auf den eigenen Fehler hinweist, kann das unangenehm sein. Manchmal ist es aber genau andersrum und man selbst bemerkt: Der Kollege oder der Vorgesetzte hat etwas falsch gemacht. Wie soll man ihn oder sie darauf aufmerksam machen? Und was tun, wenn der Chef auf Kritik gar nicht gut zu sprechen ist?

Diese Fragen hat Capital Coach, Management-Trainerin und Unternehmensberaterin Elke Schüttelkopf gestellt. Bei ihrer Arbeit beschäftigt sie sich viel mit der Fehlerkultur in Firmen und hat unter anderem das Buch „Lernen aus Fehlern“ geschrieben. Für sie ist klar, auf Fehler muss man hinweisen – allerdings ist es wichtig, sie auf die richtige Art und Weise anzusprechen.

Frau Schüttelkopf, wie verhalte ich mich, wenn ich bemerke, dass mein Chef einen Fehler gemacht habe?

In so einer Situation kommen schnell ein paar Emotionen hoch: einerseits die Beklemmung, als „Untergebener“ das heiße Eisen anpacken zu müssen und damit einhergehend die Angst vor negativen Reaktionen, andererseits auch ein bisschen Schadenfreude, jetzt mal den Vorgesetzten erwischt zu haben, der sonst mit seinen Fingern in meinen Wunden wühlt.

Also macht man lieber nichts?

Nichts zu sagen und zu tun, ist vor allem bei kritischen Fehlern immer falsch! Aber mit Unterwürfigkeit an den Vorgesetzten heranzutreten, ist ebenso verkehrt wie mit Hochmut und Arroganz. Damit verdopple ich nur die Fehler: Zum Fehler des Vorgesetzten trage ich einen Verhaltensfehler bei, indem ich den falschen Ton wähle und nicht mehr sachlich bin.

Was also tun?

In der Situation ist es hilfreich, sich zu überlegen, wie ich den Umgang mit meinen eigenen Fehlern wünsche: eine schnelle Rückmeldung auf sachlicher Ebene und in einem wertschätzendem Gespräch möglichst unter vier Augen. Respekt ist keine Einbahnstraße! Den hat sich auch jede Führungskraft verdient. Denn schließlich sind auch Führungskräfte Menschen, denen Fehler passieren. Deshalb dürfen sie genauso wie ihre Teammitglieder einen verständnisvollen Umgang erwarten.

Und wenn ein Kollege einen Fehler begeht?

Für Kollegen und Kolleginnen gilt dasselbe Motto: im freundlich-kollegialen Ton auf den fehlerhaften Sachverhalt hinweisen und gerne auch mit dem Hinweis, wie die Korrektur bzw. Verbesserung erfolgen kann. Nicht „DU hast einen miesen Bericht erstellt“, sondern „Das und das passt nicht, bitte mach das so und so“.

Gibt es bestimmte Typen, bei denen bestimmte Strategien besonders gut oder schlecht funktionieren?

Ich werde oft gefragt, was man machen soll, wenn die Chefin eine Cholerikerin ist oder der Kollege ein Sensibelchen, das auf Kritik überempfindlich reagiert. Nobody is perfect! Wie bei jedem Menschen achte ich folglich auf mein Gegenüber und stimme Worte und Tonfall ab. Aber am besten die Sache nicht mit bestimmten Strategien verkomplizieren, sondern den Fehler sachlich und in einem wertschätzenden Tonfall ansprechen!

Bei welchem Personen-Typ kommt was am besten an?

Ich kann natürlich verharmlosen, kleinreden, schmeicheln, die Schuld auf andere schieben usw. und damit punkten wollen. Am meisten aber punkte ich, wenn ich Verständnis zeige, sachlich und respektvoll kommuniziere und Unterstützung bei der Fehlerbewältigung anbiete. Damit schaffe ich Vertrauen und beweise Kollegialität und Kompetenz!

Wie gehe ich damit um, wenn mich jemand vor der gesamten Belegschaft bloßgestellt hat?

Wenn mich jemand, egal ob Führungskraft oder Kollegen vor dem Team bloßstellt, macht die Person beim Fehleraufzeigen auch einen Fehler – einen Verhaltensfehler! Souverän reagiere ich, wenn ich ruhig und freundlich sage: Danke, dass du mich auf den Fehler aufmerksam machst. Das nächste Mal komm bitte gleich zu mir und sag es mir direkt. Ich weiß Kollegialität zu schätzen!

Auf [Elke Schüttelkopfs Website](#) finden Sie mehr Informationen zum Thema Fehlerkultur.

**EMPFEHLUNGEN DER
REDAKTION**