

Dumm gelaufen ...

Oder: Warum wir endlich lernen sollten, dass Fehler zum Leben gehören.



BILD: SHUTTERSTOCK - STOCK.ADOBE.COM

Elke Schüttelkopf lehrt in ihren Fehlerkultur-Seminaren, wie man aus Schaden klug werden kann. Dazu hat sie auch mehrere Bücher geschrieben, zuletzt mit dem Titel „Lernen aus Fehlern – Wie man aus Schaden klug wird“. Hier ihre zehn Punkte, die man über Fehler wissen sollte.

Warum gehören Fehler zum Leben?

Wer Angst vorm Stolpern hat, wird nie gehen lernen. Wer Angst vor Fehlern hat, bleibt stehen und blockiert die eigene Weiterentwicklung. Angst bindet Energien, die brauchen wir aber, um aus einem Fehler zu lernen, um besser zu werden.

Warum tun wir uns so schwer, das F-Wort in den Mund zu nehmen?

Das Wort Fehler löst mitunter Angst und Schrecken aus, es wird gern vermieden. In manchen Unternehmen sagt man zu Fehlern „Nonconformity“. Die Furcht davor ist geblieben. Zielführender ist es, das Verhältnis zu Fehlern zu verändern und zu verstehen, was ein Fehler ist, wie es zu Fehlern kommt.

Wie könnte man Fehler positiv sehen?

Fehler sind nichts anderes als Zwischenergebnisse. Sie sagen uns, dass etwas noch nicht ausreicht, noch nicht funktioniert, noch nicht richtig ist. Was man nicht machen sollte: sie als Endergebnisse zu sehen und resigniert die Hände in den Schoß zu legen. Wir sollten sie als Feedback in einem Lernprozess betrachten. Es bringt nichts, wenn wir uns geißeln und uns Selbstvorwürfe machen. Der Blick zurück im Zorn ist kontraproduktiv. Wir brauchen den Blick nach vorn, auf die Lösung bzw. auf Verbesserungen. Dazu gehört: Fehler erkennen, die Ursachen ergründen, Verbesserungen entwickeln und die Fehlerkenntnisse weitergeben, damit auch andere aus dem Schaden klug werden.

Was, wenn ein Fehler passiert ist? Aufstehen, Krone richten und weitergehen?

Ja. Aber zuerst sollten wir uns etwas Zeit geben, um unsere Wunden zu lecken, uns wieder aufzurappeln, uns neu zu sortieren und Erkenntnisse reifen zu lassen. Wir können und dürfen uns auch professionelle Unterstützung holen. Das sind wichtige Reifungsphasen, die uns im

Leben weiterbringen. Vor allem sollten die Fakten ruhig und sachlich benannt werden. Wenn man einen anderen Menschen in Schwierigkeiten gebracht hat, empfiehlt es sich, konkret zu benennen, was bedauert wird, und ihm nicht nur ein liebloses „Tut mir leid“ vor die Füße zu werfen.

Warum suchen wir so gern nach einem Schuldigen?

Die Schuldigsuche ist einfach und praktisch: Wenn etwas passiert ist, fragt man schnell „Wer war das?“ statt „Warum ist das passiert?“. Man sucht nicht nach Ursachen, sondern sucht Schuldige, man benötigt keinen Sachverstand zur Fehleranalyse und hat auch keine Arbeit mit der Lösungsfindung. Man braucht nur den Schuldigen zu ermahnen oder zu bestrafen. Die Sache hat einen Haken: Man hat nur das Symptom bekämpft und nicht die Ursache. Der Fehler wird weiterhin auftreten.

Welche Fehler machen Unternehmen im Umgang mit Fehlern?

Da gibt es vor allem zwei Wege, damit umzugehen: Die einen sind der Meinung, Fehler sind schlecht, kosten Geld und dürfen nicht passieren. Doch sie lassen sich nicht verbieten und sie passieren, ob man will oder nicht. In diesen Betrieben werden Fehler gern schönge-redet oder verheimlicht bzw. vertuscht. Das kann gefährlich werden, nicht selten entwickeln sich diese Fehler irgendwann zur Zeitbombe. Und dann werden Fehler als ein statisches Ereignis betrachtet: „Das ist schlecht“, „Das ist schiefgelaufen“ oder „Das ist mir passiert“. Man stellt also ein Manko fest und belässt es häufig dabei. Oder man reagiert nur auf der emotionalen Ebene, indem man sich über den Fehler ärgert. Aber das bringt nichts. Die entscheidende Frage lautet: „Was hat zu dem Fehler geführt und wie können wir die Sache verbessern?“

Machen strenge Führungskräfte eigentlich weniger Fehler?

Nein, dafür tappen sie leichter in die Falle der Selbsttäuschung. Sie erleben tagtäglich, dass Machtworte wirken. Doch diese Führungskräfte sind die Letzten, die von Fehlern erfahren. Aber auch Laissez-faire ist keine Lösung, mangelnde Sorgfalt und ein geringes Qualitätsbewusstsein dürfen nicht akzeptiert werden.

Warum tun sich Unternehmen schwer, über Fehler zu reden?

Hier muss man zwischen der Kommunikation nach innen und der nach außen unterscheiden. Im Unternehmen braucht es einen offenen Um-



BILD: SHUTTERSTOCK - HELMREICH

Elke Schüttelkopf

Unternehmensberaterin und Buchautorin

„Die Kunst besteht darin, dumme und gefährliche Fehler zu vermeiden, aber intelligente und innovative Fehler zuzulassen und sogar zu fördern.“

gang mit Fehlern, also dass Fehler schnell und zuverlässig erkannt, angesprochen und ausgebessert werden. In der Kommunikation nach außen ist nicht das Reden über Fehler angebracht, sondern über die Erkenntnisse aus Fehlern. Es bringt nichts zu sagen, was man falsch gemacht hat. Besser ist eine Erklärung, was man aus den Fehlern gelernt hat.

Wie profitieren Unternehmen von einer konstruktiven Fehlerkultur?

Eine konstruktive Fehlerkultur verbessert nachgewiesenermaßen die Qualität der Produkte und Dienstleistungen, senkt die Kosten, hebt die Arbeitszufriedenheit, verbessert das Firmenimage und stärkt damit die Wettbewerbsfähigkeit und Zukunftsfähigkeit des Unternehmens. Es lohnt sich für jedes Unternehmen, eine produktive Fehlerkultur zu etablieren bzw. kontinuierlich weiterzuentwickeln. Schon Einstein hat festgestellt: „Wer noch nie einen Fehler gemacht hat, hat sich noch nie an etwas Neuem versucht!“ Der Weg zu Innovationen ist immer mit Fehlern gepflastert. Die Kunst besteht darin, dumme und gefährliche Fehler zu vermeiden, aber intelligente und innovative Fehler zuzulassen bzw. sogar zu fördern.

NO LIMITS

ERSTES SALZBURGER SCHWERST- UND SPEZIAL-TRANSPORTUNTERNEHMEN | AUTOKRÄNE | KRANVERLEIH | LAGERHAUS

KNOLL LOGISTIK GmbH & Co KG

A-5082 GRÖDIG, HAUPTSTRASSE 31, TELEFON (+43) 6246/73600, TELEFAX (+43) 6246/73600-15
OFFICE@KNOLL-LOGISTIK.AT, WWW.KNOLL-LOGISTIK.AT