

Know-how to go:

Bessere Fehlerkultur im Unternehmen gewünscht?



Know-how to go: Fehlerkultur

In fast jedem Prozess, den ich als Coach oder Moderatorin im Unternehmen begleite, fällt der Begriff „Fehlerkultur“. Verbunden mit dem Wunsch, dass sich daran etwas ändert. Das ist schnell gewünscht – und gleichzeitig ist die Umsetzung eine Kunst. Denn der Umgang mit Fehlern spult tief liegende Persönlichkeitsmuster ab. Um daran also wirklich etwas zu ändern, sind ein paar Dinge hilfreich, von denen ich hier einige vorstelle:

1 Der Blick auf sich selbst:

Reflektieren Sie Ihren persönlichen Umgang mit Fehlern. Sowohl wenn Sie selbst Fehler machen, als auch wenn andere in Ihrem Umfeld Fehler machen. Beobachten Sie sich eine Weile selbst. Hier einige Impulsfragen für Ihre **Selbstreflexion**:

- Welche **Einstellungen** haben Sie im Bezug auf Fehler?
- Welche **Glaubenssätze** und Bewertungsmuster sind damit verbunden?
- **Wie tolerant** sind Sie sich selbst und anderen gegenüber, wenn Fehler auftreten?
- Wie sieht ein klassischer **Dialog im Kopf** aus, wenn Sie selbst Fehler machen?
- Wann regt sich der Ärger über Fehler? Und **was ärgert Sie** genau?
- **Wann vermeiden Sie**, sich zu äußern – also wann bleibt es beim Denken?
- Bei welchen Fehlern können Sie **gelassen bleiben**?

Entscheiden Sie dann bewusst für sich:

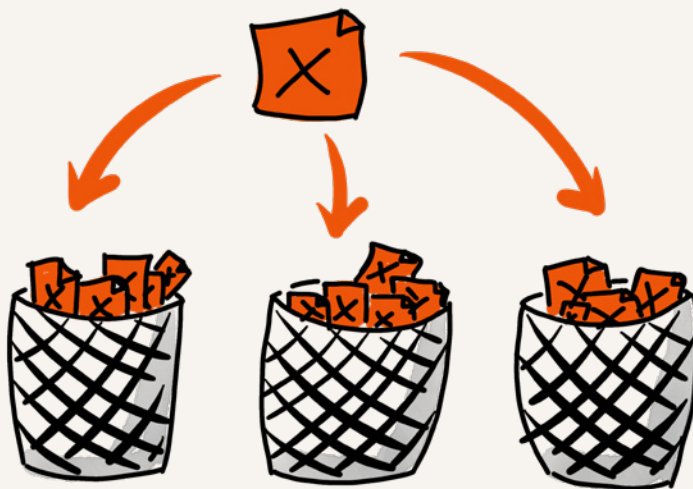
Möchten Sie etwas an Ihren Bewertungs- und Verhaltensmustern im Bezug auf Fehler ändern?

Wenn ja: Formulieren Sie ganz konkret, was Sie ändern möchten und schreiben Sie es auf. Fangen Sie direkt damit an, dieses Ziel zu verfolgen.

Know-how to go: Fehlerkultur

2 Der Blick auf das System:

Ob Sie in Ihrem Unternehmen, der Abteilung oder dem Team eine gewinnbringende Fehlerkultur etablieren können, hängt davon ab, wie **transparent**, **wertschätzend und konsequent** Sie mit Fehlern umgehen. Konsequent meint hier in erster Linie den Mut, Fehler immer wieder explizit anzusprechen und am **Umgang** mit diesen Fehlern zu arbeiten.



Sinnvoll ist es dabei, die Fehler in verschiedene **Fehlerkategorien** einzuteilen. Denn natürlich ist nicht „Fehler = Fehler“ und alle Fehler in gleicher Weise schwerwiegend. Mein Vorschlag für eine mögliche Kategorisierung:

Vermeidbare Fehler

Unvermeidbare Fehler

Schwerwiegende Fehler

„Kluge“ Fehler

Know-how to go: Fehlerkultur

Fehlerkategorien: Nutzen Sie diesen Vorschlag gerne, um passend für Ihren Kontext Fehlerkategorien zu entwickeln.

Vermeidbare Fehler

Sie tauchen vermehrt auf, wenn Rahmenbedingungen nicht klar sind, Informationen und Wissen nur lückenhaft vorliegen und Kommunikation fehlerhaft ist. Im Umkehrschluss bedeutet das: Wir können Sie vermindern, wenn abgesprochene Faktoren eingehalten werden und die Prozesse sowie die Kommunikation reibungslos laufen.

Wenn vermeidbare Fehler passieren, erfragen Sie (ohne Unterstellung!), ob alle Faktoren und Absprachen dazu bekannt sind. Vermeiden Sie Fragen wie „Warum haben Sie das gemacht?“. Die führen geradewegs in Rechtfertigungsmuster, was ein Einstieg in einen verbalen Machtkampf sein kann.

Passieren vermeidbare Fehler immer wieder, obwohl diese Dinge schon mehrfach erläutert wurden, schildern Sie Ihre Beobachtung und stellen Sie lösungsorientierte Fragen.

Unvermeidbare Fehler

Passieren zwangsläufig und unter bestimmten Rahmenbedingungen, z. B. Flüchtigkeitsfehler bei sehr hohem Arbeitsaufkommen. Schon der alte Volksspruch „Wo gehobelt wird fallen Späne“ zeigt, dass wir Menschen auch mal gütig und großzügig mit dieser Kategorie von Fehlern sein dürfen. Hier helfen 4-Augenprinzip, wohlwollendes ausbessern und das Vermeiden von abwertenden Kommentaren und auch Gedanken – denn der Körper spricht Bände und verrät oft Gedanken.

Schwerwiegende Fehler

Schwerwiegende Fehler sind z. B. jene, bei denen es um „Leben und Tod“, um Existenzen oder große Verluste geht. Hier ist die Analyse der Situation besonders wichtig, um daraus zu lernen. Hatte die handelnde Person ausreichend Klarheit, Erfahrung und Wissen? Sind Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten klar gewesen? Lagen alle beschaffbaren Informationen vor, die für die Bewertung der Entscheidung relevant sind?

War das alles der Fall, heißt es hier: Entscheidung akzeptieren, Rücken stärken, Konsequenzen tragen, den Fokus auf einen angemessenen Umgang richten und nicht noch weitere Vorwürfe machen. Die Betroffenen bestrafen sich vermutlich selbst schon ausreichend.

„Kluge“ Fehler

Es kommt vor, dass Fehler zu neuen Lösungen und damit zu Mehrwert führen. Das passiert immer dann, wenn ein Fehler zu einer neuen Sichtweise, einer neuen Erkenntnis, einer neuen Produktidee oder gar zu einer völlig neuen Geschäftsidee führt. Nutzen Sie diese Gedanken und machen Sie im Team ein Brainstorming, das diese Ideen aufgreift und weiterentwickelt. Es klingt zwar ein bisschen absurd, aber: für die Fehler, die zu solchen Ergebnissen führen, darf man sich auch mal bedanken.

Know-how to go: Fehlerkultur

3 Tipps zur Entwicklung einer besseren Fehlerkultur:

Nutzen Sie diese Tipps gerne, um Ihren ganz **persönlichen Weg zu einer besseren Fehlerkultur** zu entwickeln und mit Ihren **Sparringpartnern zu besprechen**. Hinter allem, was Sie anstoßen, sollten Sie selbst mit ganzer Überzeugung stehen und den langen Atem haben, mit der Umsetzung am Ball zu bleiben.

1. Das **Thema „Fehler“ grundsätzlich im Team / der Organisation thematisieren**: Spiegeln, wie man die aktuelle Fehlerkultur selbst empfindet und erlebt. Nach der Sichtweise und dem Erleben der anderen Fragen.
2. Deutliche **Zustimmung einholen**: Wollen wir gemeinsam daran arbeiten, dass wir einen konstruktiveren Umgang damit entwickeln?
3. Die **Kategorisierung von Fehlern vorstellen** und für den eigenen Kontext mit ganz konkreten Beispielen füllen.
4. **Gemeinsam festlegen**, wie mit den einzelnen Kategorien umgegangen wird.
5. **Vereinbarungen zur Kommunikation** über Fehler finden. Das ist immer heikel, denn in der Regel gehen Menschen in einen Rechtfertigungsmodus, wenn Sie auf Fehler angesprochen werden. Hier ist es hilfreich, sich auf Feedbacktechniken zu stützen, die **zwischen Verhalten und Person zu differenzieren**. Das heißt, es geht um die Betrachtung eines expliziten Verhaltens. Nicht um ein Urteil über die ganze Person!
6. In jedem Meeting das **Thema Fehler explizit aufgreifen, analysieren, gemeinsam entscheiden**, wie es besser laufen kann. Es muss einen definierten „Ort“ geben, an dem dieses Thema seinen Platz findet.
7. Je nach Wunsch und Unternehmenskultur eine **Prise Humor** hinzufügen: Zum Beispiel den „beklopptesten Fehler des Monats“ küren.

Know-how to go: Fehlerkultur

Fazit:

Um die Fehlerkultur zu verbessern, ist es hilfreich, bei sich selbst anzufangen und dem Thema im Unternehmen Raum zu geben. Und dann heißt es: konsequent sein im transparenten und wertschätzenden Umgang mit Fehlern. In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Mut, erhellende Erkenntnisse und wertvolle Fehler!

Haben Sie Fragen? Wunderbar!

Dann rufen Sie mich doch einfach an oder schreiben mir eine E-Mail.

Mobil: 0176 20250954

ag@klarzurwende-coaching.de

