

So erzielen Sie eine offene Fehlerkultur in Ihrem Unternehmen

Fehler passieren und das ist gut so. Denn nur aus Fehlern lernen wir und wenn wir diese Erfahrungen mit anderen vorbehaltlos und vorwurfsfrei teilen, lernen diese ebenfalls daraus. Fehler sind dann negativ zu werten, wenn sie vertuscht, tabuisiert bestraft werden.

Die nachfolgenden sieben Punkte helfen Ihnen, eine offene Fehlerkultur aufzubauen, die Sie und andere erfolgreich macht. Eine falsche Kultur nämlich lähmt und kostet die Wirtschaft jährlich viele Milliarden an Produktivität.

1. Gut ist besser als perfekt.

Ein zu hoher Anspruch an sich selbst ist sehr riskant. Er kostet Zeit und Energie. Pareto sagte schon, dass sie mit nur 20% Ihrer Zeit bereits 80% an Ergebnissen erreichen. Um die Ergebnisse auf 100% zu bringen, benötigen Sie weitere 80% an Aufwand. Und ganz offen gefragt: Wer bestimmt, wann 100% erreicht sind?

Versuchen Sie also nicht in die Perfektionsfalle zu geraten. Geben Sie sich in 80% der Fälle mit einem Ergebnis von 80% zufrieden. Leisten Sie nur dort überdurchschnittliches, wo es sinnvoll ist (bei wichtigen Präsentationen, bei Projekten mit weitreichenden Auswirkungen, bei komplexen Entscheidungen, ...)

2. Keine Angst vor Fehlern

Haben Sie Mut zum kalkulierten Risiko. Sicher kann sich das eingegangene Risiko im Nachgang als Fehler herausstellen. Doch nicht zu riskieren, sich quasi statisch zu verhalten, kommt Sie am Ende immer teurer zu stehen. Trauen Sie sich!

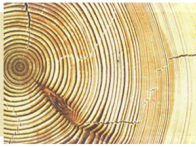
Oft ziehen wir die falschen Konsequenzen. Viele von uns haben schon Fehler gemacht und sagen sich dann, nie wieder werde ich in einer ähnlichen Situation das wieder tun. Das ist grundsätzlich richtig aber oft oberflächlich gedacht, ist es sich zu einfach gemacht. Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Auszubildenden eingestellt, der sich als Niete entpuppt. Sie könnten jetzt sagen: „Nie wieder biete ich einen Ausbildungsplatz an.“ Daher versuchen Sie den „alten Fehler“ sorgfältig zu analysieren, und haben Sie dann den Mut, es noch einmal zu wagen.

3. Schnelle Schadensbegrenzung

Achten Sie Fehlereingeständnisse. Sie müssen Ihre Mitmenschen nicht für den Fehler loben, wohl aber für den Mut, den Fehler auf den Tisch zu legen. Fehler die vertuscht oder sehr spät erkannt werden, werden sehr viel teurer in der Beseitigung.

Ziehen Sie rechtzeitig die Reißleine. Oft wird deshalb viel Geld, Image oder Sicherheit verloren, weil wir uns nicht eingestehen, dass unsere Entscheidung falsch war. Wir halten zu lange fest. Unser Ego verbietet es uns, eine Fehlentscheidung einzugestehen. Beenden Sie etwas, wenn Sie erkennen, dass Sie sich in einer Sackgasse befinden.

Entschuldigen Sie sich dafür. Das Mindeste ist, wenn Sie einen Fehler eingestehen, dass Sie den anderen mitteilen, dass es Ihnen leid tut und Sie alles dafür tun werden, um den Schaden zu begrenzen. Dann, das stelle ich immer wieder fest, helfen andere auch mit, „aus der Sache rauszukommen“.



4. Ehrlich sein

Wer ehrlich mit seinen Fehlern umgeht, entwapfnet andere, die vielleicht nur darauf gewartet haben, einem etwas auszuwischen.

Gehen Sie in die Offensive. Wenn Sie den Fehler eingestehen und sich aufrichtig entschuldigen, spüren Sie in aller Regel Hochachtung und Anerkennung für Ihre „Größe“!

5. Lösungen statt Schuldige suchen

Viel zu oft wird gefragt: „Wer hat den Fehler gemacht?“, statt „Wie konnte der Fehler passieren und wie können wir künftig diese Fehler vermeiden?“

Die Schuldigen zu suchen, ist rückwärts gerichtet. Was nutzt es Ihnen, wenn Sie ihn gefunden haben. Vorsicht bei solchen Aussagen: „Ja wissen Sie denn, was das für uns bedeutet?“ oder „Warum haben Sie an der Stelle geschlafen?“

Nur der Blick nach vorne bietet Ihnen Chancen und Veränderung. Lösungsorientierte Fragen lauten daher: „Was können wir tun, um den Schaden zu beheben?“ oder „Welche Auswirkungen hat dies und wie können wir diese eingrenzen? Oder „Wie können wir solche Fehler künftig für uns alle vermeiden?“

6. Fehler nur einmal machen

Einmalige Fehler dienen der Veränderung, Verbesserung, Erneuerung. Wenn mehrmals die gleichen Fehler gemacht werden, sollten Sie aktiv werden. Belohnen Sie die Offenheit, wenn sie gegeben ist, und sanktionieren Sie fair. Fair bedeutet: Nicht die Höhe des Schadens ist das Maß, sondern der Anteil des eigenen Verschuldens.

Sollten Sie selbst einen Fehler immer wieder machen, sollten Sie ergründen, was dafür die Ursache ist. Sind Sie z.B. schroff und abweisen zu anderen, kann Ihr übergroßes Arbeitspensum, der damit verbundene Stress eine mögliche Ursache sein.

7. Agieren Sie als Vorbild

Eine gute Fehlerkultur kann nicht verordnet werden. Sie muss ge- und erlebt werden können. Daher ist es wichtig, dass Sie bei sich selbst und anderen darauf achten.

Löschen Sie nach einer ausführlichen Analyse der Fehler die „Festplatte“. Es spricht für Ihre charakterliche Größe, wenn Sie den „Schwamm drüber“ ziehen und weiter nach vorne sehen. Dies gilt auch, wenn der andere vielleicht aus Angst gelogen hat und den Fehler zunächst von sich wies. Zeigen Sie sich verständnisvoll, wohl bittend, künftig keine Lügen mehr akzeptieren zu wollen.

Lassen Sie längst verjährte Fehler ruhen. Seien Sie nicht nachtragend, sondern gewillt, zu verzeihen.