

Fehlermanagement ...WOZU?

Unternehmenskultur

Fehler passieren, auch im Wirtschaftsleben. Wer von den kleinen und großen Hoppalas im Betrieb lernen will, benötigt ein konstruktives Fehlermanagement.

Teil 1 einer neuen a3ECO-Serie.



a3ECO Die Autorin

Karin Kreutzer, Kommunikationsberaterin und Coach, Autorin der Bücher „Angst vor Fehlern? Schwerer Fehler!“ (Leykam 2003) und „Mehr Geduld! Aber flott!“ (Leykam 2006) Inhaberin von konzept pr.

karin.kreutzer@konzeptpr.at
www.konzeptpr.at

„Fehlerkultur gut und schön. Bei Kleinigkeiten im Büro kann man vielleicht mal ein Auge zudrücken. Aber es gibt Fehler, die dürfen einfach nicht geschehen, weil sie Katastrophen auslösen und Menschenleben gefährden. Ihre Fehler-toleranz möchte ich mir anschauen, wenn Ihnen die Krankenschwester eine falsche Spritze gibt“, reagierte eine Veranstaltungsteilnehmerin empört auf mein Plädoyer für gelebte, konstruktive Fehlerkultur.

Beispiele aus dem Gesundheitssektor sind sehr beliebt bei Menschen, die die fehlende Praxisrelevanz oder gar den Humbug von konstruktiver Fehlerkultur aufzeigen wollen. Und sie haben meist viele reflexartige Zustimmungsnicker auf ihrer Seite. Aber gerade diese drastischen Beispiele zeigen, wie wichtig der konstruktive Umgang mit Fehlern ist. Weil gerade in so einem Fall eine rasche Behebung des Fehlers – z. B. durch Rufen einer Ärztin und das Injizieren eines entsprechenden Gegenmittels – mein Leben hoffentlich retten kann. Ein vertuschter Fehler hingegen gefährdet zwar nicht die „Nullfehler-Bilanz“, dafür aber jedenfalls mich und möglicherweise auch noch andere Menschen.

Fehler passieren. Leider jedem. Da können die Perfektionisten unter uns noch so laut nach der „Null-Fehlertoleranz“

rufen. Kein verantwortungsbewusster Mensch macht sie gerne. Und absichtliche Fehlleistungen sind kriminell. Aber es erstaunt mich immer wieder, welche Energie sonst sogar sehr verantwortungsbewusste Menschen ins Fehlervertuschen investieren, nur weil sie Angst vor den negativen Konsequenzen eines Fehlers haben. Und manchmal macht diese Angst aus fachlich anerkannten Personen und sogar aus ganzen Firmen wirkliche Gesetzesbrecher. Der gleiche Einsatz in ein konstruktives Fehlermanagement könnte hingegen viel Leid, Geld und Zeit sparen – so manchen zukünftigen Fehler verhindern und den Boden für Kreativität, Eigeninitiative sowie Innovationsgeist bereiten. Eine These, die durch zahlreiche „Fehler-Ergebnisse“, die zu renommierten Produkten und Leistungen geführt haben, belegt ist. Der 3M-Verkaufsschlagertag – Nebenprodukt einer Klebstoff-Fehlentwicklung – ist dafür wohl eines der meist genannten und bekanntesten Beispiele.

Basis für konstruktives Fehlermanagement sind: vielschichtige Wahrnehmung, Reflexion und (interne) Kommunikation. Und sie geht jeden an! Keiner kann sich auf den anderen ausreden oder verlassen – weder Arbeitgeber noch Arbeitnehmer. Nur in Wechselwirkung zwischen jeder einzelnen Person ist konstruktives Fehlermanagement

möglich und eine weiterbringende Fehlerkultur lebbar. In den nächsten Ausgaben von a3ECO werde ich Ihnen einige der vielen Seiten von Fehlermanagement zeigen und Ihnen hoffentlich auch den einen oder anderen Denkanstoß ge-

Ein vertuschter Fehler gefährdet möglicherweise auch andere Menschen.

ben. Konstruktives Fehlermanagement kann theoretisch erklärt werden, aber es ist täglich – oft sogar mehrmals – praktisch anzuwenden. Ob wir wollen oder nicht. Aber wie heißt es so schön: Übung macht den Meister! □

a3ECO Info

Die Vorteile von Fehlermanagement statt Vertuschungskultur:

- positive persönliche Weiterentwicklung;
- Schaffung eines innovationsfreundigen und kreativen Betriebsklimas;
- Prophylaxe gegen Fehlerwiederholungen;
- Schutz, um nicht (unternehmens-) strafrechtlich Täter zu werden;
- Geldersparnis für vermeidbare Prozesskosten.