

Achtung Falle

Fehlerkultur

Raus aus der Opferrolle – Schluss mit
Selbstmitleid, lautet diesmal die Devise der
a3ECO-Serie über Fehlermanagement.



a3 E C O 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

Ob **Topmanager** oder High Potential – vor einem Lapsus ist niemand gefeit, und auch der größte Perfektionist bleibt von Fehlern nicht verschont. Nur, dass letzterer viel häufiger zum Negieren neigt, weil ja nicht sein kann, was nicht sein darf.

Hat nun der „Fehlerteufel“ doch auch bei ihm einmal zugeschlagen, geht es sehr häufig sofort ans Benennen der Schuldigen – das kann pauschal das „gnadenlose Leben sein“ oder „das

„Menschen können sich aus der Selbstmitleidsfalle nur ‚selbst‘ befreien.“

ganze System“, aber auch sehr konkret eine andere Person. Die eigene Person ist natürlich nie schuld – man wurde wieder mal Opfer von ...

Häufige Phrasen, die dann gedroschen werden: „Warum immer mir so etwas passieren muss?“, „Immer komm' ich zum Handkuss“ oder „Jetzt kann ich das schon wieder ausbaden, nur weil xx so unfähig ist und alles falsch macht.“ Manchmal wird das alles auch gar nicht ausgesprochen, sondern mit einem einzigen tiefen Seufzer der Umwelt kundgetan.

Natürlich tappen nicht nur Perfektionisten in die Selbstmitleidsfalle. Viele andere Menschen auch. Häufig auch Personen mit einem sehr dogmatischen Lebenszugang – einem Leben mit strenger Einteilung nach richtig/falsch, gut/böse und wenig Möglichkeiten dazwischen.

Sich ab und an einmal leid zu tun, ist etwas durchaus Menschliches, immer wieder oder über längere Zeit in der Selbstmitleidsfalle zu verharren, kostet aber viel Energie, die dann für eine rasche Fehlerbehebung oft fehlt. Und vor allem verschlechtert das Selbstmitleid häufig auch Kommunikation und Arbeitsklima.

Wie Sisyphos fangen „Selbstbemitleider“ immer wieder gerne von vorne bzw. neu an. Hauptsache nicht analysieren. Denn statt sich die Ursachen, wie es zu dem Fehler gekommen ist, bewusst zu machen und jene zu beseitigen, die im eigenen Tun liegen, wird lieber Neues begonnen. Statt sich zu verbessern und sich neue fachliche oder persönliche Fähigkeiten anzueignen, wird lieber gelitten und gejammert.

Aktivieren statt Mitleiden

Was aber tun mit solchen Kollegen und Mitarbeitern? Wie kann man sie unterstützen, um aus der Selbstmitleidsfalle rauszukommen? Die Betonung liegt dabei eindeutig auf unterstützen, denn natürlich können sich Menschen in der Selbstmitleidsfalle nur selbst „befreien“. Aber statt mitzuleiden, ist „nur“ mitzufühlen oft schon sehr hilfreich. Nicht bestärken im „arm sein“, sondern Verständnis für die unangenehme Situation zeigen, ohne sie dem anderen abzunehmen. Und jedenfalls mit Zu-

versicht und Bestimmtheit zum Ausdruck bringen, dass der Fehlerverursacher den Fehler erfolgreich beheben und daraus Positives lernen wird.

Weiters hilfreich: Offene Fragen stellen statt Rezepte und Tipps zu geben. Das zeigt, dass sie sich Zeit für den Mitarbeiter oder Kollegen nehmen und ihm weiterhelfen wollen, entbindet ihn aber nicht, selbst zu denken und zu agieren. □

a3 E C O Service

Möglichkeiten, sich aus der Selbstmitleidsfalle zu befreien

- **Schreiben Sie** sich auf, was das Positive an der „Opferrolle“ ist und was negativ. Reflektieren Sie ihr Ergebnis mit einem Berater.
- **Verbieten Sie** sich beim nächsten Fehler bewusst, einen Schuldigen zu suchen. Fragen Sie stattdessen: „Was war mein Anteil an diesem Fehler?“
- **Überwinden Sie** sich und sagen bei den nächsten Fehlern „Sorry, mein Fehler“, ohne eine rechtfertigende Erklärung zu finden. Und suchen Sie umgehend nach Lösungen für den Fehler und für die künftige Fehlervermeidung.
- **Checken Sie:** Welches Know-how oder welche positiven Fähigkeiten sollten Sie sich aneignen, damit Sie ihre Fehlerquote senken, ihnen ein bestimmter Fehler sicher nicht mehr passiert. Und nehmen Sie die Weiterbildung/-entwicklung gleich in Angriff.