

Von Ättsch bis Zorn

Fehlerkultur

In der a3ECO-Serie über Fehlermanagement geht es diesmal um die Kommunikation über Fehler innerhalb der Kollegenschaft.



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

Unlängst erzählt mir eine Kundin: „Ich habe zwei jüngere Kollegen. Die lachen und albern den ganzen Tag herum. Die Arbeit bleibt da manchmal ganz schön auf der Strecke. Aber was soll ich machen? Sage ich etwas, gelte ich als Spielverderberin und es hat ja ohnedies null Relevanz. Selbst als einer von ihnen kürzlich einen Fehler gemacht hat, hat unser Chef nicht böse drauf reagiert. Und gestern hat der selbe Kollege wieder einen Fehler gemacht. In einem Datenblatt eines Kunden einen Eintrag vergessen. Klingt nicht gravierend, kann aber bei der Abrechnung bzw. Provisionsabrechnung negative Folgen für uns haben. Nun frage ich mich, wie ich reagieren soll.“

Fast zeitgleich fragt mich eine junge Frau: „Ich habe einer Kollegin eine Info über einen Kunden versprochen, die sie für ihr nächstes Kundengespräch braucht. Diese Info brauchen aber auch noch andere Kollegen. Also habe ich ein E-Mail an alle, die diese Information benötigen, verschickt. Leider habe ich vergessen, die erste Kollegin auf den Verteiler zu setzen. Als sie das erfahren hat, hat sie mich wutentbrannt angerufen. Zwar habe ich versucht mich zu entschuldigen, aber weil sie mich so attackierte, war ich unfreundlich und patzig. Jetzt hat sie mitten im Telefonat aufgelegt. Meine Chefin hat gemeint, ich soll das einfach vergessen. Die Kollegin solle sich nicht aufspielen. Aber ich weiß nicht, ob ich nicht doch nochmals mit ihr sprechen soll – vor allem, da wir ja auch in Zukunft zusammenarbeiten?“

Beide Beispiele zeigen sehr deutlich die Herausforderungen, die sich bei der Kommunikation über Fehler innerhalb der Kollegenschaft stellen.

Erstens kann man sich nicht darauf verlassen, dass das „Fehlermanagement“ in jener Art und Weise, wie man es selbst für richtig hält, von Vorgesetzten übernommen wird. Und zweitens ist der Umgang mit Fehlern und die Kommunikation über einen Fehler oft nicht in die nächst höhere Hierarchie-Stufe delegierbar – und sollte es auch gar nicht sein. Chefs geht es da wie Eltern – sie können nicht immer die gerechte Schlichtungsstelle sein. Natürlich darf falsch verstandene Solidarität mit KollegInnen – eine weitere Herausforderung und „Falle“ – auch nicht dazu führen, dass man seinem Vorgesetzten gravierende Fehler verheimlicht und lieber eine gemeinsame „Vertuschungsaktion“ startet und so zum „Mit-Täter“ wird.

Einmal mehr ist ehrliche Kommunikation der Schlüssel zum konstruktiven Umgang mit Fehlern. Klingt leicht, ist aber in der Realität oft eine ordentliche Hürde. Vor allem, weil man für ehrliche Kommunikation mit anderen zuerst zu sich selbst ehrlich sein muss. Sich fragen muss: Was möchte ich mit dem Aufzeigen des Fehlers erreichen? Eine Korrektur bzw. die Verhinderung eines Schadens oder bei meinen KollegInnen ein schuldhaftes Gefühl wecken? Möchte ich dem anderen helfen oder möchte ich zeigen, wie gut und perfekt ich bin? Oder möchte ich dem anderen gar eins „auswischen“?

Oder geht's darum, Recht zu bekommen? **Aus dem asiatischen Kulturkreis** ist bekannt, dass es den Menschen sehr wich-

tig ist, nicht das Gesicht zu verlieren, und dass man dementsprechend vorsichtig und diplomatisch kommunizieren sollte. In unserem Kulturkreis können wir da schon viel offener und direkter miteinander sprechen. Aber auch in unseren Breiten sollten wir vorsichtig miteinander umgehen: Beim Aufzeigen von Fehlern dem anderen nichts Böses wollen; und auch den Aufzeigern von Fehlern nicht automatisch unterstellen, dass sie den anderen schlecht machen wollen. □

a3ECO Service

Umgang mit Fehlern unter KollegInnen

- **Sprechen** Sie KollegInnen direkt und persönlich auf etwaige Fehler an.
- **Hinterfragen** Sie Ihre Gefühle, wenn KollegInnen einen Fehler machen (Freude? Sorge vor Konsequenzen auf die eigene Arbeit? etc.).
- **Reflektieren** Sie Ihre Gefühle, wenn sie den Fehler aufzeigen – möchten Sie die Person stärken oder schwächen oder „nur“ Ihrem Zorn freien Lauf lassen ...
- **Überlegen** Sie, in welcher Form Sie selbst den Hinweis auf Fehler gut annehmen können – und vergleichen Sie das mit Ihrem eigenen Verhalten.
- **Geben** Sie allzu emotional geführter Fehler-Kommunikation eine zweite Chance – oft ist nach einiger Zeit das Klima weniger hitzig und ein konstruktives Gespräch möglich.