

Fehler-Kultur entwickeln und leben

„Wer noch nie einen Fehler gemacht hat, der hat sich noch nie an etwas Neuem versucht“ (Albert Einstein).

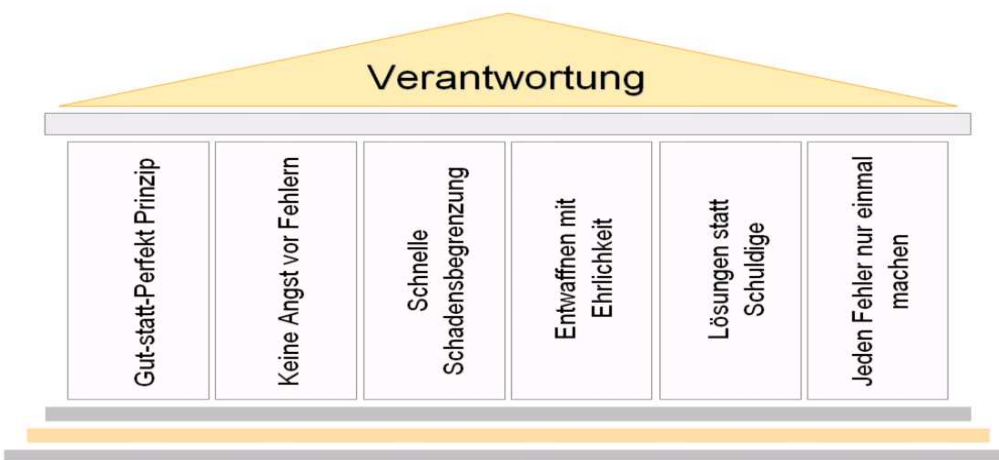
Fehler sind ein Teil unseres Lebens. Wir sind nun mal fehlerhafte, fehlbare und fehleranfällige Wesen. **Fehlerfrei** sein bedeutet, praktisch perfekt zu sein. **Fehlertolerant** zu sein, bedeutet die Fähigkeit zu haben, unerwartete und unerwünschte Ereignisse oder Vorfälle in der Schadenswirkung zu begrenzen und in der Häufigkeit zu reduzieren.

Was verstehen wir unter Fehlerkultur

Die Art und Weise, wie in einem Unternehmen mit Fehlern umgegangen wird, bezeichnen wir als Fehlerkultur. Durch das konstruktive Aufzeigen von Fehlern und das anschließende Bearbeiten des Fehlers kann die Qualität und die Produktivität enorm verbessert werden.

Was braucht es zum Aufbau einer Fehlerkultur

Wird Schuld durch Verantwortung ersetzt, kann eine Fehlerkultur in einem Unternehmen langsam entstehen. Hier sind die sieben Schritte zur Kulturentwicklung.



Wo liegen die Unterschiede im Umgang mit Fehlern

Ein Mensch, der mit sich im Reinen ist, geht mit Fehlern aufmerksam und ohne Schuldgefühle um. Wenn er einen Fehler erkannt hat, ist seine erste Priorität, das Notwendige zu tun, um den Schaden in Grenzen zu halten und die Sache soweit es geht, wieder in Ordnung zu bringen.

Eine erstrebenswerte Fehlerkultur verzichtet auf Sanktionsmassnahmen und Schuldzuweisungen.

Nicht „Wer ist schuld?“ sondern „Was war falsch?“ ist die Frage. Nicht die Person steht im Mittelpunkt sondern die Sache. Nicht „Wer hat das gemacht?“ sondern „Wie können wir es in Zukunft besser machen?“ ist die Frage.

Wass ist hinderlich in der Entwicklung einer Fehlerkultur

Von klein auf lernen wir, dass Fehler schlecht sind. Wer Fehler macht bekommt nicht nur schlechte Noten, sondern auch Ärger mit seinen Eltern. Doch Fehler kann man nicht verbieten. Wer Angst vor Fehlern und vor allem den daraus folgenden Konsequenzen hat, erliegt leicht der Versuchung, Fehler zu vertuschen und unter den Teppich zu kehren. Mit Fehlern umgehen können, verlangt Mut.

Was sind die Folgen von Fehlervertuschung

Fehlervertuschung ist eine gefährliche Strategie. Untersuchungen zeigen, dass ein Fehler umso teuer kommt, je später er entdeckt wird. Werden Fehler erst beim Kunden festgestellt, entstehen ein grosser Imageschaden sowie immense Fehlerkosten.

Wie erreichen wir Fehleroffenheit im Unternehmen

Je besser man im Unternehmen gemeinsam auf die Ergebnisse, Standards und Prozesse hinschaut, desto besser kann man Fehler erkennen, korrigieren und daraus konstruktiv Verbesserungen für alle ableiten.

Marcel Zünd



Fehler-Kultur in der Praxis:

1. Gut statt perfekt sein
Niemand ist und wird jemals perfekt sein. Fehler sind menschlich.

2. Keine Angst vor Fehler haben
Mut zum kalkulierten Risiko haben, um Neues zu schaffen. Angst lähmt und schon allein die Fokussierung auf Verhinderung verursacht Fehler.

3. Schnelle Schadensbegrenzung betreiben
Den Mut haben rechtzeitig die Reissleine zu ziehen. Darüber nachdenken, was zu tun ist, damit ähnliche Fälle in Zukunft nicht wieder passieren.

4. Mit Ehrlichkeit entwaffnen
Mit eigenen Fehlern offensiv umgehen und damit Andere zu derselben Vorgehensweise animieren.

5. Lösungen statt Schuldige suchen
Fehler müssen aber unterschieden werden nach "vermeidbar" und "unvermeidbar". Diese Unterscheidung kann man aber nur dann treffen, wenn offen mit Fehlern umgegangen wird, da man sie dann ganz offiziell analysieren kann. Des Weiteren sind Fehler die Basis für den Lernprozess. Werden Fehler als grundsätzlich negativ gesehen, verhindert man den Lernprozess im Unternehmen.

6. Jeden Fehler nur einmal machen
Aus Fehlern lernen heisst, sachlich analysieren, Ursachen herausarbeiten, Massnahmen einleiten, beharrlich umsetzen.

7. Den Leistungszyklus führen



„Erfolg durch Fehlerkultur“