

# Mit Fehlern umgehen

Fehler zu machen, gilt in Teams oft als Makel. Und sie zuzugeben, ist für viele fast noch schlimmer als sie zu machen. Schließlich muss man dann dafür geradestehen und oft genug als Sündenbock herhalten.

Doch Fehler haben nicht nur negative Seiten. Nur wer Fehler begeht, kann daraus lernen. Zudem können sie Schwächen in Abläufen, Strukturen und Arbeitsanweisungen offenlegen.

*Verstehen Sie Fehler als Chance, münzen Sie sie zum Erfolgsfaktor um.*



## BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- ▶ Welche Fehler werden gerne im Umgang mit Fehlern gemacht?
- ▶ Wie machen Sie Fehler zu Erfolgsfaktoren?
- ▶ Wie etablieren Sie eine positive Fehlerkultur in Ihrem Team?



**Wie geht Ihr Team bisher mit Fehlern im Arbeitsalltag um? Wie reagieren Sie selbst auf Fehler?**

**Was funktioniert gut? Wo gibt es schon einmal Schwierigkeiten?**

## Keywords

Absprachen Befugnisse Eigeninitiative Fehlerkultur Fehlverhalten Flüchtigkeitsfehler  
Kompetenzen mangelnde Absprachen Perfektionismus Rahmenbedingungen  
Unachtsamkeiten

## Ergründen Sie die unterschiedlichen Ursachen von Fehlern

Denken Sie einmal an die letzten Tage zurück: Haben Sie da Fehler gemacht? Vermutlich schon. Denn Fehler sind ein alltägliches Phänomen. Jeder Mensch macht Fehler.



*Barbara Kemper arbeitet für eine Versicherung. Wie so oft, hat sie nach dem Mittagessen die Teeküche aufgeräumt, weil sich sonst niemand darum kümmert. Sie hat endlich auch eine Reinigungstablette in den Wasserkocher getan, denn sie wollte ihn schon lange einmal entkalken. Sie legt sogar einen Zettel mit dem Hinweis: „Achtung: Gerät entkalkt“ daneben, damit alle Mitarbeitenden Bescheid wissen. Trotzdem passiert es, dass die Schülerpraktikantin sich einen Tee macht. Den Zettel bemerkt sie nicht, weil dieser durch den Windstoß längst auf dem Boden liegt. Mit einem Aufschrei spuckt sie den ersten Schluck aus. Zum Glück hat die Praktikantin das Entkalkungswasser nicht heruntergeschluckt.*

Fehler können viele Formen haben. Sie können kleine Unachtsamkeiten sein, aber auch schwerwiegende Patzer. Meist liegt die Ursache für einen Fehler in einem der folgenden drei Bereiche begründet:

### 1. Rahmenbedingungen

Ungünstige Rahmenbedingungen fördern das Auftreten von Fehlern. Zwei typische Beispiele:

- Fehlt Personal, fallen Mitarbeitende wegen Urlaub und Krankheit aus, müssen in der Folge die verbliebenen Mitarbeitenden die gesamte Arbeitslast tragen. Das kann schnell zu Flüchtigkeitsfehlern wegen Überlastung führen.
- Sind Befugnisse und Kompetenzen nicht eindeutig geregelt, fühlt sich keiner verantwortlich. In der Folge bleiben Dinge nicht selten liegen und Entscheidungen werden verschleppt.

### 2. Abläufe und Absprachen

Fehlen klare Arbeitsanweisungen, sind Abläufe nicht standardisiert oder wissen die Mitarbeitenden nicht, wer wann was tun soll, schleichen sich leicht Fehler ein. Eine häufige Quelle sind mangelnde Absprachen, aber auch fehlende Kontrollen oder unklare Kompetenzen führen zu Fehlern.