



TUN!

ZTN-Tipp 02/2021



ZTN Training & Consulting e.K. - Deutschland - www.ztn-deutschland.de

Vom Umgang mit Fehlern

„Wir machen im Leben Vieles falsch, oft aus guten Gründen!“

In letzter Zeit ist mir dieser Spruch so oder in ähnlicher Form immer wieder untergekommen.

Irgendwie steckt in diesem Satz sehr viel Wichtiges!

Zunächst einmal das Thema Schuld und Vorwürfe:

Wie viele Menschen machen anderen Vorwürfe, dass diese Fehler gemacht haben oder sind sauer auf sie?

Man wirft dem anderen vor, er habe nicht nachgedacht, er habe nichts Gutes im Sinn.

Aber jeder muss irgendwann Entscheidungen treffen, manchmal ist es die falsche Entscheidung.

Selten ist aber die dahinterstehende Absicht, etwas Böses zu tun. (z.B. entwickelt Ihr Mitarbeiter ein Computerprogramm, dass beim Kunden nicht optimal funktioniert.)

Schnell reagiert man mit Vorwürfen und sucht nach dem Grund für den Fehler (z.B. zu viel Ablenkung, weil er gleichzeitig ein Projekt für die Nachbarabteilung erledigt hat).

Aber höchstwahrscheinlich hat Ihr Mitarbeiter nicht in böser Absicht gehandelt (2 Projekte parallel). Möglicherweise wollte er dem Kollegen in der Nachbarabteilung helfen und ist davon ausgegangen, beide Projekte gleichzeitig ordnungsgemäß erledigt zu bekommen. (= guter Grund)

Gleiches gilt für die Selbstvorwürfe, wenn wir eine falsche Entscheidung getroffen haben, wie z..B. die falsche Ausbildung ergriffen zu haben, die jetzt zu schlechten Chancen am Arbeitsmarkt führt.

Wahrscheinlich haben wir zum Zeitpunkt der Entscheidung aus der damaligen Sicht „richtig“ entschieden, nach unseren Neigungen, Fähigkeiten und unserer Einschätzung der Zukunft.

Warum sich jetzt darüber ärgern,... oder jemanden suchen, den wir vielleicht verantwortlich machen können, wie beispielsweise unsere Eltern, die uns in eine „falsche“ Richtung gelenkt haben?

In der Regel haben auch diese das nicht getan, um uns zu schädigen, sondern weil sie damals überzeugt waren, das Richtige zu empfehlen oder zu tun.

Viel besser wäre es dann - daraus resultierend - zu überlegen: **Wie gehen wir mit eigenen oder Fehlern anderer um?**

Mir gefällt da der sogenannte „6-A-Plan“ des Psychologen Peter Beer besonders gut:

- Akzeptieren (die Situation, wie sie ist, akzeptieren)
- Annehmen (Zeit für das Verarbeiten nehmen)
- Achtung bewahren (Fehler machen ist nicht versagen. Achtung bewahren, auch gegenüber Dritten!)
- Analysieren (was kann man daraus lernen?)
- Aufbauen (wo ist Entwicklungsbedarf, was muss man in Zukunft anders machen?)
- Alternative Strategien entwickeln (Taktik ändern, gibt es noch Chancen?)

Für mich steckt da sehr viel lösungsorientiertes Denken und Handeln darin!

Akzeptieren und Achtung bewahren bedeutet:

Niemanden Vorwürfe machen, kein „warum“ (i.S.v. (Selbst-)Vorwürfen) fragen, sondern die aktuelle Situation als gegeben hinnehmen.

Fehler macht jeder und kommen immer vor. Gerade, weil wir ja die Zukunft nicht kennen und daher in unseren Entscheidungskriterien eingeschränkt sind.

Kriterien für eine Entscheidung können wir immer nur aus der Vergangenheit nehmen und nur eingeschränkt daraus Entwicklungen für die Zukunft vorhersehen.

(Gerade in unserer Zeit, die sich immer schneller verändert, sind „Erfahrungen“ immer nur relativ)



Wie lange und intensiv das „Annehmen“ sein sollte, hängt sicherlich auch von Situation und Schwere des Fehlers ab.

Verarbeitung darf nicht zu endlosem Grübeln führen.

Jetzt kommt der 2. wichtige Schritt lösungsorientierten Denkens und Handelns:

Die Analyse, was man aus dem Fehler lernen kann und vor allem was man in Zukunft anders machen will. (Hierzu gehören für mich auch die 2 weiteren „A“ des „6-A-Plans“: Aufbauen und alternative Strategien)

Jetzt steckt plötzlich unendliches Potential in Fehlern.

Wir können daraus sehr viel über uns, über unsere Kollegen, über die Zusammenarbeit lernen.

Gerade in der Gründer- und „New Work-“ Szene gibt es sogenannte „Fuckup-Nights“, in denen Firmeninhaber, Gründer oder Mitarbeiter von ihrem Scheitern erzählen und Fehler somit öffentlich machen.

Auch bei Google gibt es „worst practice“ Veranstaltungen, in denen Mitarbeiter Projekte vorstellen, die so richtig schiefgelaufen sind.

So wird mit Fehlern anders (zum Teil sogar humorvoll) umgegangen und der Schwerpunkt der Diskussion und Überlegungen dann auf das Thema „Lernen aus Fehlern“ gelegt.

Natürlich ist das Lachen über oder das Veröffentlichens von Fehlern auch eine Art der Annahme oder Verarbeitung. (Vielleicht ein bisschen fatalistisch, aber wirksam)

Leider läuft es in der Praxis meist ganz anders.

In der Wirtschaft, in Familien, aber gerade auch in der Politik geht es meiner Meinung nach oft nur noch darum, Fehler bei anderen zu suchen, ihm diese nachzuweisen und daraus für sich selbst Vorteile zu ziehen.

Umgekehrt zerfleischen sich aber viele Menschen innerlich, warum sie etwas falsch gemacht, eine Fehlentscheidung getroffen oder nicht anders gehandelt zu haben.

Hier die Vergangenheit zu akzeptieren, sich selbst oder die damalige Entscheidung zu verstehen und anzunehmen, hilft sicherlich. Die Gründe waren damals die richtigen, die aktuelle Situation nicht vorhersehbar.

Natürlich geht es bei einer guten (und notwendigen) Fehleranalyse gerade auch um Gründe.

Aber eben hierbei **nur um die Fakten** und **nicht um Schuld...** und hier hilft vielleicht mein Spruch vom Anfang!

Hier wird im Rahmen der Schuld erst einmal davon ausgegangen, dass „gute Gründe“ vorlagen.



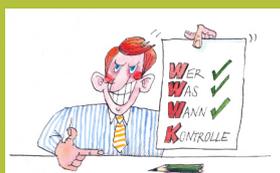
ZTN Training & Consulting



Dazu passen u.a. unsere Trainings:

Handwerkszeug des Führens:

- ◆ Zeit- und Selbstmanagement
- ◆ Teamführung
- ◆ Individuelle, situative Führung



Kommunikation und Konflikte

- ◆ Lösungsorientierte Denken
- ◆ Konfliktmanagement