

## FEHLERAKZEPTANZ IST WICHTIG FÜRS UNTERNEHMEN

# Wo gehobelt wird...

...da fallen Späne, sagte der Tischler. Und ein anderer kluger Kopf stellte dereinst fest, dass dort, wo gearbeitet wird, Fehler passieren. Es sind halt alles nur Menschen – Automaten stehen in der Küche. Allerdings sind Fehler alles andere als erfreulich. Wenn versucht wird, sie gerade deshalb unter den Tisch zu kehren, wird's gefährlich.



Fehler passieren – wer versucht, sie zu vertuschen, schadet dem Unternehmen

Für Mario lief die Arbeit an diesem Freitag einfach super. Er war gut drauf und kam schnell voran. Vielleicht lag es daran, dass ihn die Aussicht auf greifbar nahe drei Wochen Türkeiurlaub innerlich anspornte. Gleich am Montag sollte es ab in den Flieger gehen. Ab Montag würde er gemeinsam mit seiner Freundin die Sonnenseiten des Lebens genießen.

## SHIT HAPPENS

Seine „Baustelle“ im Hause der Seiferts entwickelte sich prächtig. Hier hatte er im Laufe der Woche einen neuen Heizkessel installiert und Leitungen teilweise erneuert. Jetzt galt es

nur noch, im Wohnzimmer einen uralten Stahlradiator gegen ein modernes Modell auszutauschen. Nur ein Klacks, der ihn nun noch von herrlichen drei Wochen Zufriedenheit trennte. Nachdem er das alte Stahlmonster zusammen mit seinem Azubi demontiert hatte, schnappte er sich die ‚Flex‘ und begann damit, die in der Wand eingelassenen Haltekonsolen – echte Stahlbügel, fürwahr – abzuschneiden. Platz für Neues schaffen, hieß schließlich die Devise. Allerdings gelang das nicht vollends. Bedingt durch die Konstruktion des Schneidegerätes schaute immer noch etwa je ein Zentimeter der ehemaligen Halterungen aus der Wand heraus. Also her mit dem Fäustel: Mario trieb den Rest der Konsolen glatt in die Wand.

Und es dauerte gar nicht lange, bis sich ein stinksaurer Kunde Seifert vor ihm aufbaute. Was er da angestellt habe, wollte der wissen. Draußen, unter dem Wohnzimmerfenster sei der Putz von der Wand gefallen.

### EINFACH AUSSITZEN...?

Bislang war alles so glatt gelaufen und Seiferts hatten an Lob nicht gespart. Es roch förmlich nach einem dicken Trinkgeld. Und nun das! Motorschaden auf der Zielgraden! Mario versuchte zu retten, was zu retten war und versicherte den Seiferts, dass sein Chef gleich nächste Woche einen Stuckateur vorbeischicken werde, der die Spuren seines Missgeschicks wieder verschwinden ließe. So hatte er die Seiferts besänftigen können – aber ein neues Problem am Hals. Denn die Beichte beim Chef, die ihm nun bevorstand, war todsicher mit einem Anschiss verbunden, der sich sehen lassen konnte. Na klasse; mit einer Mega-Kopfnuss ab in den Urlaub. Apropos Urlaub... drei Wochen sind ja eine lange Zeit... für den Boss – um sich zu beruhigen. Mario entschied sich dafür, sein Missgeschick für sich zu behalten. Es gab noch Lob vom Chef für die gute Arbeit im Hause Seifert und folglich einen guten Urlaubsanfang. Klar – wenn die Seiferts in den kommenden zwei Wochen merken, dass sich putztechnisch nichts tut, werden sie sich bei der Firma melden. Der Boss würde das, was passiert ist, rausbekommen. Aber Mario würde in dieser Zeit urlaubsbedingt einen ausreichend großen Sicherheitsabstand zum Chef haben. Und wenn er dann wieder entspannt zurück sein würde, hätte sich der Boss ganz sicher schon abregiert.

### ANALYSE STATT ANSCHISS

Wer zunächst einmal zusammengefallen wurde, war dann im Laufe der folgenden Woche der Chef selbst – und zwar von den Seiferts. Hatte doch sein Monteur zügige Abhilfe versprochen, von der nichts zu sehen sei. Das legte den Seiferts den Verdacht nahe, dass sich der Chef um die Regulierung des Putz-Schadens drücken wolle. Der Kunde war nun schon

zum zweiten Mal sauer auf das Unternehmen – denkbar schlecht! Aber wie kann es vermieden werden, dass ein Fehler zum Imageschaden auswächst? Nur, indem man einen Fehler als Tatsache akzeptiert, die an sich nicht mehr rückgängig zu machen ist. Und indem man Fehler als Ereignisse begreift, die aus Dusseligkeit eintreten oder die tatsächlich unvermeidbar sind (eben die oft zitierte „Verkettung unglücklicher Umstände“). Denn niemand würde Fehler absichtlich machen, um dem Unternehmen Schaden zuzufügen; dies käme einem Sägen an exakt dem Ast gleich, auf dem er selbst sitzt. Natürlich freut sich kein Chef über Fehler, die seine Mitarbeiter machen. Aber der Mitarbeiter muss wissen, dass er Fehler, die nun mal passiert sind, „beichten“ kann ohne dafür unangespitzt in den Boden gerammt zu werden. Eine sachliche Fehleranalyse im ruhigen Gespräch bringt dem Boss logischerweise mehr, als seinem Ärger Luft zu machen. Die gemeinsame Analyse des Fehlers führt (vielleicht) dazu, dass Fehler dieser Art nicht mehr passieren. Ein Anschiss, der sich gewaschen hat, setzt allenfalls die Motivation des Betroffenen ein Stück weit herab. Wer aber weiß, dass ein Fehler nicht ihm alleine angelastet wird, sondern das Team hierfür nach Lösungen sucht, der hat auch

keinen Grund, Missgeschicke zu vertuschen oder (nach dem Prinzip des „Schwarzen Peters“) anderen in die Schuhe zu schieben.



Hätte Mario gewusst, dass seine Beichte bezüglich der Außenputz-Schäden an Seiferts Haus gar kein Donnerwetter und böse Worte nach sich gezogen hätten, dann wäre die Info über das Problem noch vor seinem Urlaub beim Chef angekommen. Der hätte sich sofort darum kümmern können und die Kunden hätten das

Missgeschick verziehen. Denn wo gearbeitet wird, da passieren nun mal auch Fehler. ●

„Ist doch egal, der Baum gehört der Firma...“

**Wer Fehler absichtlich macht, um dem Unternehmen zu Schaden, hat nicht wirklich kapiert, was er tut**