

UMGANG MIT FEHLERN DER KOLLEGEN

...einfach in die Pfanne hauen?



Was Eiern als Schicksal oft nicht erspart bleibt, darf man mit Kollegen nicht machen - sie in die Pfanne hauen.

Es gibt zwei Kategorien von Irrtümern, nämlich die eigenen und die der anderen. Während man zu den eigenen Fehlern zwangsweise stehen muss, wird oft versucht, die Missgeschicke der anderen weit von sich zu weisen. Macht man das beim Kunden, wird's haarig.

Frau Müller war happy. Sollte doch heute die Echtglas-Duschabtrennung in ihrem niegelagerten neuen Bad montiert werden. Die Freude darüber, dass das gute Stück – eine Sonderanfertigung – nun endlich da war, konnten Peter und sein Azubi Jochen ihr schon an der Haustür anmerken. Und wenn man so viel Freude verbreiten kann, arbeitet man ja gerne. Also rein ins Bad und das gute Stück erst einmal vorsichtig ausgepackt. Leider stellt sich schnell heraus, dass die Abmessungen vorne und hinten nicht passten. Die fast schon euphorische Stimmung der Hausfrau schlug ins Gegenteil um. Peter und Jochen versuchten, erst gar nicht in ihre verbale Schusslinie zu geraten.

EINFACH ABLÄSTERN...?

Und das klappt natürlich am Besten, wenn man sich selbst in die Rolle des Beobachters flüchtet: „Frau Müller, die Duschabtrennung hat unser Meister bei Ihnen ausgemessen. Da muss der sich vertan haben.“ Frau Müller, leicht sauer, lässt sich zu der Frage hinreißen, was das denn für ein Meister sei. Und um sich dann gänzlich auf die sichere Seite (nämlich der Kundin) zu begeben, greift Peter die Aussage gleich auf: „Da sagen Sie was! Also wenn der etwas macht, dann wird's echt gefährlich. Neulich erst hat er einen Kessel gewartet und dabei die Brennkammer falsch wieder eingesetzt!“ Frei nach dem Motto „Hau drauf – er ist nicht da“ untermauert Peter die These der enttäuschten Klientin. Jochen und Peter stehen nun zwar auf der Seite von Frau Müller und sind damit aus der Kritik. („Sie können ja nichts dafür.“) Aber wie kommt das Verhalten der Monteure auf den zweiten Blick im Kundenhaus an? Wer möchte schon gerne ein Unternehmen beauftragen, bei dem offensichtlich nur ein einziger Monteur und sein Lehrling den Durchblick haben? Und von welchem

INFO

Thomas Alva Edison, (1847 - 1931), US-amerikanischer Erfinder, der unter anderem die elektrische Glühlampe perfektionierte.

jämmerlichen Betriebsklima zeugt es, wenn man über Boss und Kollegen vor dem Kunden herzieht? Jemand, der das macht, hat sein Unternehmen degradiert und sich selbst ein menschliches Armutszeugnis ausgestellt.

ANALYSE STATT ANMACHE

Die Mitarbeiter eines guten Unternehmens müssen sich als Team verstehen. Und in einem Team gibt es kein „Ich“ und kein „Du“ – da gibt es nur ein „Wir“. Die Tatsache, dass die Duschabtrennung falsch ausgemessen wurde ist folglich vor dem Kunden nicht der Fehler des Meisters, sondern „unser“ Fehler: „Frau Müller, das ist sehr ärgerlich, aber da ist uns bei der Aufnahme der Maße ein Fehler unterlaufen. Das tut mir sehr leid, bitte entschuldigen Sie.“ In solchen Situationen muss man Rückgrat beweisen und sich vor seinen Betrieb stellen. Jegliche Situationsbewertungen, geschweige denn ein Ablästern, sind im Kundenhaus tabu. Die Fehleraufarbeitung muss in den eigenen Räumen des Unternehmens erfolgen. Und auch hier gilt: Ein verspotten oder niedermachen hilft tatsächlich niemandem. Viel wichtiger ist es, herauszufinden, warum der Fehler passiert ist. Nur wenn man seine Ursache findet, kann man diesen für die Zukunft auch ausschließen. Neben der sachlichen, konstruktiven Kritik ist dabei natürlich wichtig, dass der, der die Sache verbockt hat, Einsicht zeigt (und Besserung gelobt).

Auf diese Weise erkennen Optimisten an einem Fehler noch etwas Gutes: Man wird durch ihn besser, weil man Lehren aus ihm zieht. Oder wie sagte dereinst der große Erfinder Thomas Alva Edison? „Ich bin nicht entmutigt, weil jeder als falsch verworfene Versuch ein weiterer Schritt vorwärts ist.“ ■

Was wird der Kunde über einen Monteur denken, der über seine Kollegen ablästert?

