

„Fehler alleine machen noch keine Innovation“

Wer Angst vor Fehlern hat, bleibt stehen und blockiert die eigene Weiterentwicklung, findet Coach, Managementtrainerin und Unternehmensberaterin Elke M. Schüttelkopf. Mit ihren Tipps lassen sich eigene Fehler besser wegstecken.

ANITA ARNEITZ

„Kärntner Wirtschaft“: Viele ärgern sich über ihre selbst gemachten Fehler ...

Elke M. Schüttelkopf: Es bringt nichts, wenn wir uns geißeln und Selbstvorwürfe machen. Wir dürfen uns auf keinen Fall selbst abwerten und auch nicht andere. Es ist wichtig, fair und sachlich zu bleiben, auch wenn man sich über sich selbst ärgert. Der zornige Blick zurück ist kontraproduktiv. Wir brauchen den Fokus auf die Lösung. Dazu gehört: Fehler erkennen, Ursachen ergründen, Verbesserungen entwickeln und Fehlererkenntnisse weitergeben, damit auch andere aus dem Schaden klug werden.

Was tun, um nach einem Fehler wieder auf die Beine zu kommen?

Wir können uns ruhig etwas Zeit geben, um unsere Wunden zu lecken, uns wieder aufzurappeln, uns neu zu sortieren und Erkennt-

nisse reifen zu lassen. Wir können und dürfen uns auch professionelle Unterstützung holen. Das sind wichtige Reifungsphasen, die uns im Leben weiterbringen.

Aber manchmal haben Fehler auch Auswirkungen auf andere ...

Entschuldigungen bringen ein Bedauern zum Ausdruck. Aber ein simples „Es tut mir leid!“ klingt häufig nach einer leeren Phrase. Überzeugender klingt es, wenn wir konkret benennen, was wir bedauern: „Es tut mir leid, dass ich einen Scherz auf deine Kosten gemacht habe!“ Und selbst wenn ich nicht direkt für den Fehler verantwortlich bin, kann ich sagen: „Es tut mir leid, dass Sie Ärger hatten!“

„Fehler sind nichts anderes als Zwischenergebnisse.“

Elke M. Schüttelkopf,
Fehlerkultur-Spezialistin

Warum schadet die Angst vor Fehlern?

Wer Angst vorm Stolpern hat, wird nie gehen lernen. Angst bindet Energien. Aber wir brauchen die Energie, um aus einem Fehler



Elke M. Schüttelkopf spricht sich in Unternehmen für eine Fehlerfreundlichkeit aus. Foto: KK/Helmreich

zu lernen, um besser zu werden. Von daher ist es gut, sich mit Fehlern anzufreunden.

Fehler sollten auch als etwas Positives gesehen werden?

Fehler sind nichts anderes als Zwischenergebnisse. Sie sagen uns, dass etwas noch nicht ausreichend, noch nicht funktioniert, noch nicht richtig ist. Es ist ein Fehler, sie als Endergebnisse zu sehen und resigniert die Hände in den Schoß zu legen. Wir sollten sie als Feedback in einem Lernprozess betrachten. Und mit den gewonnenen Erkenntnissen weitermachen.

Brauchen Unternehmen Fehler, um innovativ zu bleiben?

Fehler machen allein schafft noch keine Innovation. Neues entsteht erst durch das Lernen aus Fehlern. Aber da stehen wir uns zu oft

selbst im Weg: Wir gestehen uns eigene Fehler nicht ein, wir leugnen sie vor anderen oder reden sie klein. Leider verhindern wir damit unsere eigene Entwicklung. Was wir brauchen, ist ein reifer und kooperativer Umgang miteinander – auch im Umgang mit Fehlern.

Was tun, wenn ein Mitarbeiter dauernd Fehler macht?

Wir tendieren dazu, bei Fehlern gerne Schuldige zu suchen und zu bestrafen. Anstrengender, aber auch zielführender ist ein konstruktiver Umgang mit Fehlern: angemessene Rahmenbedingungen schaffen, auf gute Qualifizierung achten, Qualitätsstandards festlegen, aus Fehlern lernen, um Wiederholfehler zu vermeiden. Fehlt jedoch Fähigkeit oder Bereitschaft zur Weiterentwicklung und zum Lernen aus Fehlern, ist eine Trennung unvermeidlich.

ZUR PERSON

- ▶ Elke M. Schüttelkopf, geboren 1963 in Klagenfurt, studierte Theater/Filmwissenschaften und Psychologie an der Universität Wien und absolvierte zahlreiche weitere Ausbildungen.
- ▶ Seit 1987 ist sie als Trainerin an Hochschulen und in der Wirtschaft tätig.
- ▶ Seit 2006 ist sie selbstständige Unternehmensberaterin mit dem Spezialgebiet Fehlerkultur.
- ▶ Ihre Projekte waren bereits für den Constantinus-Award nominiert, eines war unter den sechs besten Management-Consulting-Projekten Österreichs.
- ▶ Ihr aktuelles Buch „Lernen aus Fehlern“ ist im Haufe Verlag erschienen.
- ▶ In ihrer Freizeit gärtner, sportelt und tanzt Schüttelkopf gerne.