

SO
SORRY



KUGELSICHER
...möchte man vor Fauxpas sein. Aber fehlerlose Menschen sind vor allem eines: unglaublich unwahrscheinlich.

Mist gebaut – schnell einigeln?

Nein, denn jeder macht mal Fehler. Aber keiner gibt sie gern zu. Führungskräfte verraten, warum Sie die ungeschminkte Wahrheit mehr schätzen als Ausreden und **Ehrlichkeit erfolgreich macht**

TEXT: PALINA DAUFEST



9 Min.
Lesedauer

d

Druck auf dem Brustkorb, eine Hitzewelle krabbelt die Wirbelsäule hoch bis zum Haaransatz, sofortige Paralyse. Was sich wie eine Panikattacke anfühlt, ist die unmittelbare körperliche Reaktion auf den Reminder, der am Rechner aufpoppt: „Präsentation an Kunden schicken“. Die Mail dazu hätte am Freitag herausgehen sollen. Heute ist Montag. „Scheiße, wie konnte mir das bloß passieren?!“, brüllt es im eigenen Kopf.

Haltung zu Fehlern

Jeder kennt den Schockmoment, in dem einem klar wird: Ich habe es echt verbockt. Ganz egal, wie klein oder groß der Fehltritt war, das Gefühl ist – gerade bei Frauen – oft dasselbe: als hätte man höchstpersönlich die „Titanic“ gegen den Eisberg gesteuert. Im Panikmodus tritt der Körper dann jede Menge Automatismen los. Der erste Impuls ist Verdrängung. „Den Fehler nicht wahrhaben

zu wollen, ist wie ein interner Schutzmechanismus“, erklärt Kommunikationscoach Doris Martin („Habitus: Sind Sie bereit für den Sprung nach ganz oben?“). Wir wollen weglaufen, nicht die Verantwortliche sein. Zweiter Reflex: Vertuschung. Unser Hauptgedanke: „Hoffentlich erfährt das keiner...“

Aber warum nicht zu seinem Fehler stehen? Schließlich ist niemand immun gegen Momente des Versagens. Mimi Sewalski, Geschäftsführerin eines nachhaltigen Onlineshops (avocadostore.de), beobachtet oft, wie schwer es Mitarbeitern fällt, selbst kleine Patzer zuzugeben. „Es herrscht der Irrglaube, die Chefin würde weniger von einem halten, wenn man mal etwas vermasselt“, erzählt sie. Zu groß ist auch die Angst, sein Ansehen oder auch den Job zu verlieren.

Versagen, aber nicht vertuschen

Was natürlich verständlich ist: „Niemand blamiert sich gern oder gerät gegenüber anderen in den Tiefstatus“, sagt Businesscoach Doris Martin. Dass ein

„Niemand blamiert sich gern oder gerät gegenüber anderen in den Tiefstatus.“

DORIS MÄRTIN, KOMMUNIKATIONSCOACH

COSMO-CHECKLISTE

Sechs Fragen, um Fehler besser nach Katastrophengrad einzuordnen

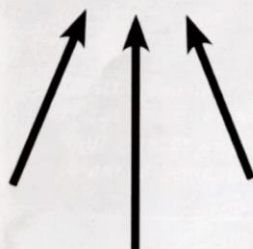
Im ersten Moment erscheint selbst der kleinste Patzer wie ein Weltuntergang. Aber wie schlimm war's wirklich? Ein mentaler Realitäts-Check hilft:

1. HABE ICH EINEN ÄHNLICHEN FEHLER SCHON MAL GEMACHT?
2. FÄNDE ICH ES SCHLIMM, WENN EINER KOLLEGIN DASSELBE PASSIERT WÄRE?
3. SIND DURCH MEINEN FEHLTRITT AUCH ANDERE BETROFFEN?
4. IST MEINE POSITION DADURCH GEFÄHRDET?
5. WURDE (VIEL) GELD VERBRANNT?
6. KÖNNTE ICH MEINEN JOB VERLIEREN, WENN DER FEHLER HERAUSKOMMT?

UND JETZT? Je mehr Fragen Sie mit einem Ja beantworten, desto besser ist es, den Fehler offen zuzugeben.

Die Folgen sind sonst zu groß – gerade bei Frage 5 und 6. Werden diese bejaht, heißt es: Ruhe bewahren und sich angemessen entschuldigen (wie genau, erfahren Sie im Text). Können Sie dagegen alle Fragen mit einem Nein beantworten, merken Sie selbst: kein Grund zur Panik!

Fehltritt aber direkt als Blamage und Abwertung wahrgenommen wird, liegt auch an der kaum etablierten Failure Culture hierzulande. In Sachen Fehlertoleranz landet Deutschland im Ländervergleich auf Platz 60 von 61. Misserfolge werden als Karrierekiller betrachtet. Dabei entstehen die größten Schäden meistens dadurch, dass Versäumnisse vertuscht werden. „Besonders die kritischen Fehler, die hohe Kosten verursachen, sind wie tickende Zeitbomben“, weiß Fehlerkultur-Spezialistin Elke Schüttelkopf („Lernen aus Fehlern: Wie man aus Schaden klug wird“). „Irgendwann gehen sie hoch, doch dann haben sich die Fehlerkosten vervielfacht.“ Im Worst Case kann der Chef nichts mehr geradebiegen, das Projekt wird abgeblasen, die Kohle ist weg. Genauso wie das Vertrauen in Sie. Nicht aber aufgrund Ihres Fehlers, sondern wegen der fehlenden Kommunikation. „Ein Vertrauensmiss-



brauch von meinen Mitarbeitern wäre das Schlimmste für mich“, erzählt Stephanie Giulia Fox, Friseurmeisterin und Inhaberin eines Salons in München (hairbystephaniegiulia.fox.com). „Lieber gibt man auch kleine Fauxpas zu, anstatt unehrlich zu sein.“ Auch Avocadostore-Gründerin Mimi Sewalski findet das sympathischer und konstruktiver. Ganz wichtig ist aber auch eine Abstufung und realistische Einordnung der Fehlritte. Expertin Elke Schüttelkopf weist darauf hin, dass man nicht alle in einen Topf werfen dürfe. Sich in einer Mail zu vertippen, sei etwas anderes, als eine wichtige Deadline zu verpassen.

Mental-Mantra: War's so schlimm?

Bevor Sie also den Walk of Fail ins Büro Ihres Bosses antreten, überlegen Sie, ob das Gefühl, unmittelbar vor einem Mordgeständnis zu stehen, überhaupt der Realität entspricht. Ein gedanklicher Realitätsabgleich (siehe Cosmo-Checkliste vorn) hilft, Fehler nach Katastrophengrad einzustufen. Besonders wirksam ist dafür Punkt zwei, der Perspektivwechsel: Wie würde man den Ausrutscher bewerten,

wenn er einer Kollegin passiert wäre?

Fällt der eigene Fehltritt leider nicht in die Kategorie „halb so wild“, sondern eher unter „muss ich ansprechen“, ist die Art und Weise kriegsentscheidend. Grundsätzlich gilt: nicht unmittelbar reagieren, sondern sich erst mal sammeln. Dann: Fehler zugeben und entschuldigen. „Mich nervt in der Situation, wenn ich merke, da eiert jemand herum und versucht, durch unklare Aussagen etwas zu verschleiern. Lieber zugeben, dass man Mist gebaut hat und welchen genau“, sagt Lara Gonschorowski, Chefredakterin der Cosmopolitan. „Dann kann man's abhaken.“

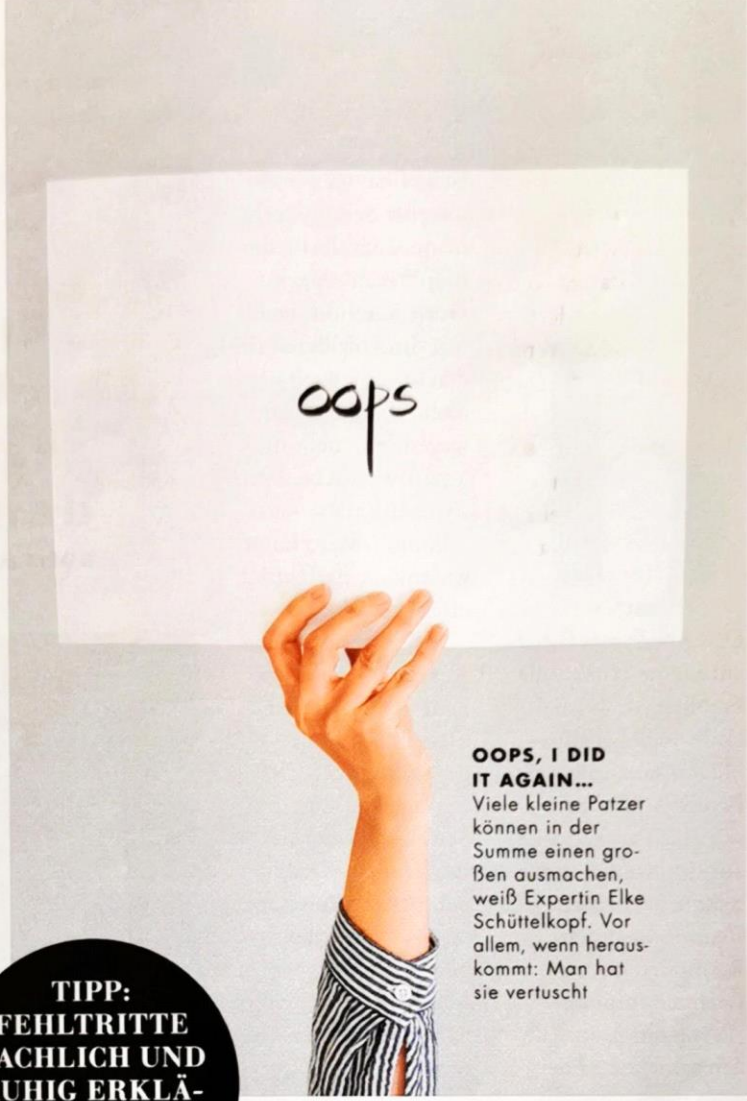
Nicht in die Sorry-Falle tappen

Oft reagieren wir bei Fehlern zu emotional, weiß Elke Schüttelkopf. Ihr Tipp: Ruhig und sachlich die Fakten nennen. Etwa: „Mir ist leider folgender Fehler passiert...“ Dabei mit fester Stimme und in ganzen Sätzen sprechen. Auch eine Entschuldigung kann nach hinten losgehen. Ein „Sorry“ klingt etwa schnell nach einer leeren Phrase. Besser: „Es tut mir leid, dass ich diesen

TIPP: FEHLTRITTE SACHLICH UND RUHIG ERKLÄREN, NICHT EMOTIONAL.

„Lieber auch kleine Fauxpas zugeben, statt zu lügen.“

STEPHANIE GIULIA FOX, FRISEURMEISTERIN



OOPS, I DID IT AGAIN...
Viele kleine Patzer können in der Summe einen großen ausmachen, weiß Expertin Elke Schüttelkopf. Vor allem, wenn herauskommt: Man hat sie vertuscht

Termin vergessen habe.“ Halten Sie sich aber mit Rechtfertigungen zurück. Damit mache man sich kleiner, als man ist, erläutert Kommunikationstrainerin Doris Märtin. Friseurmeisterin Stephanie Giulia Fox erwartet von ihren Mitarbeitern, Probleme im Idealfall zuerst selbst zu beheben, eventuell auch mit Kollegen, bevor sie zu ihr kommen. Sich jemandem aus dem Team anzuvertrauen, kann ohnehin eine gute Übung sein, bevor man die Sache seiner

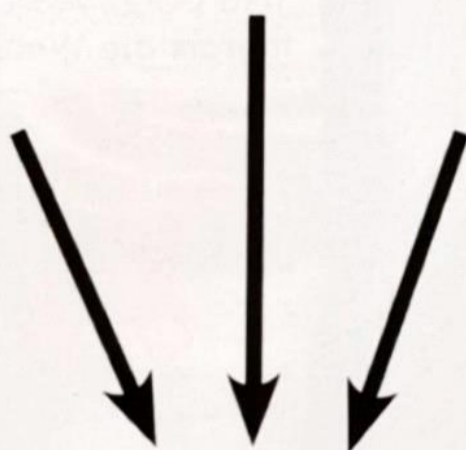
Vorgesetzten gesteht. So fällt auch im Vorfeld schon etwas Anspannung ab. Und dann? Cosmo-Chefin Lara Gonschorowski wünscht sich, dass man „das Problem nicht nur mit ‚Was nun?‘ bei mir ablädt, sondern gleich einen möglichen Lösungsweg anbietet“. Dadurch profilieren Sie sich laut Coach Doris Märtin als Persönlichkeit, die Verantwortung übernimmt. Keine gute Führungskraft reitet übrigens auf Fehlern herum, die Sie offen

kommuniziert haben. Von Ihrem loyalen Verhalten profitiert noch dazu das ganze Team, da Sie andere zu dem gleichen Verhalten anspornen.

Gemeinsam lachen

Manche Fehler sind natürlich schon sehr unangenehm (etwa auf eine Betrügermail hereinzufallen und das ganze Firmensystem

lahmzulegen), andere dagegen sind peinlich, aber auch Stoff für Anekdoten. Ein Evergreen-Beispiel aus dem Cosmo-Verlag: als die Feuerwehr mit drei Einsatzfahrzeugen anrückt und das Gebäude evakuiert werden musste, weil eine Mitarbeiterin eine Schokopizza zu lange in der Mikrowelle gegrillt hatte.



FEHLER FÜR ALLE

Manche Menschen sprechen sogar in aller Öffentlichkeit über ihre Misserfolge

FUCKUP NIGHTS

Auf diesen Events präsentieren Unternehmer humorvoll ihre größten Scheiter-Erlebnisse. Die Treffen finden hauptsächlich in großen Städten wie München, Frankfurt und Berlin statt. Weitere Veranstaltungsinfos und Videos unter fuckupnights.com.

PODCAST-TIPPS

- „7Mind“-Podcast („Besiege die Angst, Fehler zu machen“)
- „Hotel Matze“ („Franziska von Hardenberg – Wie fühlt es sich an, wenn man scheitert?“)
- „Zeit Online“-Podcast („Wie kann man sich als Krankenpfleger Fehler verzeihen, Robert Kunz?“)
- „Fehlerkultur“-Podcast (Folge 4: „Fehler ansprechen“)
- „Der Gründerszene-Podcast“ (Folge 14: „Gründerin übers Scheitern“)