



Fehler – ein Geschenk für das Unternehmen

„Ja sicher“, werden Sie sagen, „aber nur für die Mitbewerber.“ Recht haben Sie – das jedoch nur dann, wenn Sie sich nicht um diese Fehler kümmern. Setzt sich ein Unternehmen aber mit seinen Fehlern auseinander, befindet es sich in einem laufenden Verbesserungsprozess und erzielt damit einen Vorsprung gegenüber den Mitbewerbern.

Fehler passieren. Das ist eine Tatsache und insofern nicht weiter erwähnenswert. Uns fallen aber regelmäßig zwei gängige Fehlverhalten im Umgang mit Fehlern auf, die zu dramatischen Konsequenzen führen können. Nach unserer Beobachtung werden Fehler erstens oft genug nicht bearbeitet und zweitens geschieht im Fall der Bearbeitung dies häufig nicht konstruktiv. Wir sprechen in diesem Zusammenhang von einer destruktiven Fehlerkultur.

Seit Darwin kennen wir das Prinzip des Überlebens der Fittesten. Mutationen im Erbgut sorgen für Veränderungen. Diese können für eine Spezies von Nutzen sein oder nicht. Ohne Nutzen münden in der Natur solche Variationen oft in einer Sackgasse. In der Wirtschaft lassen sich ähnliche Prinzipien beobachten. Wer zu viele Fehler bzw. fehlerhafte Entwicklungen anhäuft, endet oft genug in schwer beherrschbaren Schwierigkeiten. Wer dagegen Fehler korrigiert und sich permanent weiterentwickelt, hat gute Chancen auf dem Markt.

Fehler, da sie nun einmal passieren, sind gute Impulse für gezielte Weiterentwicklung. Es gilt einige Punkte zu berücksichtigen und diese Vorgehensweise dann zur allgemeingültigen Unternehmenskultur zu machen.

1. Mitarbeiter müssen das Gefühl haben, dass im Fall eines Fehlers eine angemessene Auseinandersetzung damit stattfindet und der Fehlerverursacher nicht als Person in Frage gestellt wird.
 2. Fehler sollten im Rahmen einer Vertrauenssituation wahrgenommen und behandelt werden.
 3. Fehler müssen nach Häufigkeit und Auswirkung erfasst werden. Da in Unternehmen die Zeit fehlt, alle Misstände zu beheben, bedarf es dieser Kriterien, um die bedeutendsten Fehler auszusuchen. Die restlichen fallen notgedrungen unter den Tisch.
 4. Entscheidend bei der Fehlerbearbeitung ist die inhaltliche, nicht die persönliche Auseinandersetzung. Das zielführende Kriterium ist, dass der Fehler in Zukunft nicht mehr oder zumindest seltener vorkommt.
-



BERATUNG & TRAINING IN HOTELLERIE & GASTRONOMIE

5. Jeder Fehler hat eine Ursache, die es zu finden gilt. Die Problemlösung liegt dann meist auf der Hand.
6. Korrigierte Fehler müssen weiterverfolgt werden. Ist eine Korrektur gelungen, muss der Erfolg allen mitgeteilt werden. War die Maßnahmen nicht gut genug, bedarf es weiterer innovativer Ideen.
7. An dem Weiterentwicklungsprozess sollten nicht nur der Vorgesetzte und der Fehlerverursacher beteiligt sein, sondern das ganze Team. Die Folge wird ein konstruktiver Prozess sein, bei dem der Inhalt im Mittelpunkt steht und nicht die Person, die den Fehler gemacht hat. Das Resultat ist der gemeinsame Erfolg. Ein gutes Teamklima ist die automatische Folge.

P. S.: Beobachten Sie doch einmal in den nächsten Tagen, wie Ihr Verhalten ist, sobald Sie einen Fehler im Team registrieren. Nehmen Sie den Fehler nur wahr oder bewerten Sie den Fehler gleich mit Blick auf die Person, die ihn begangen hat?

Den ganzen Management-Tipp finden Sie kostenfrei im Download unter:

<http://clipmanagement.de/management-tipps.html>

www.clipmanagement.de

www.clipakademie.de
