

# Schon wieder ... Vom Umgang mit Fehlern in der Praxis

Foto: Tim Reckmann / pixelio.de



**Fehler sind schlecht und niemand kann Fehler gebrauchen. In der Schule und in der Universität werden Fehler sanktioniert. Natürlich versuchen wir, Fehler um jeden Preis zu vermeiden. Aber sie passieren trotzdem – täglich und überall.**

Die meisten von uns haben nicht gelernt, mit Fehlern konstruktiv umzugehen. Meist versuchen wir, die Schuldigen zu finden. Anschließend sollen sie erklären, warum sie die Fehler gemacht haben. Aber wenn sie das wirklich könnten, wären die Fehler gar nicht erst geschehen. Das Gefühl erwischt zu werden und dies nun begründen zu müssen, erzeugen zusätzlich Scham – ein Gefühl, dass wir Menschen am schwersten aushalten können. Es ist also mehr als verständlich, dass niemand gerne über Fehler redet. Sie werden vergessen, verdrängt, verleugnet und vertuscht. Dabei werden sie umso schlimmer, je später sie bemerkt werden.

Ein Beispiel aus einer Praxis: Erstaunlich oft brechen seit einigen Mona-

ten Lichtleiter in den Turbinen. Der Bruch des Lichtleiters „passiert immer während der Sterilisation“. Bereits mehrfach wurde die Frage gestellt, wer da so grob mit den Instrumenten umginge. Aber alle behaupten, vorsichtig zu sein. Niemand kann erklären, was mit den Turbinen los ist – und die Hersteller weisen natürlich jede Schuld von sich. In einem Coaching rutscht es dann einer Mitarbeiterin heraus: „Kein Wunder, die Arbeitsfläche im ‚Steri‘ ist jetzt regelmäßig überfüllt, seit der neue Autoklav da steht.“ Sofort zischt eine Kollegin: „Psst, lass das!“ Die Zahnärztin reagiert anders, als vom Team erwartet. Sie fragt ausschließlich nach den Lösungsvorschlägen der Mitarbeiterinnen. Innerhalb von wenigen Minuten ist eine sinnvolle Lösung gefunden. Alle Mitarbeiterinnen sind entlastet und zufrieden. Wäre diese Diskussion bereits früher erfolgt, wären mehrere teure Reparaturen vermeidbar gewesen.

## Aus Fehlern lernen

Ein konstruktiver Umgang mit Fehlern ist nicht selbstverständlich. Er muss immer wieder eingeübt und trainiert werden. Aber was zeichnet eine gute Fehlerkultur aus? Dafür gibt es einige Grundregeln:

- Über Unachtsamkeiten, Fehler, Misserfolge, Abweichungen und ihr Auftreten wird in der Praxis offen gesprochen. Dabei spricht die Leitung kritische Themen an und berichtet auch über ihre eigenen Fehler (z. B. vergessene Telefonate, unangemessene Reaktionen etc.). Das Ziel besteht dabei immer darin, bessere Lösungen zu finden.
- Allen ist klar, dass es sich bei Fehlern nicht um böse Absicht oder gar Vorsatz handelt. Deswegen wird jede Fehlermeldung auch prinzipiell mit einem Dank für das Vertrauen an denjenigen quittiert, der seine eigenen Fehler meldet.
- Es erfolgt zuerst eine gemeinsame Lösungssuche im kleinen Rahmen.

Anschließend wird ggf. im Team überlegt, wie die Fehlerquelle beseitigt oder minimiert werden kann. So entsteht aus einem einzelnen Fehler eine Verbesserungsmöglichkeit und eine Lernchance für alle. Dabei geht es ausschließlich darum, wie dieser Fehler in Zukunft (zumindest weitgehend) vermieden werden kann.

- Wenn das Team ein solches Vorgehen regelhaft erlebt, werden auch neue Mitarbeiter darin unterstützt, aufgetretene Fehler direkt mitzuteilen, um Lösungen zu finden.

## Fazit

Ein konstruktiver Umgang mit Fehlern und Misserfolgen trägt sehr zu einem guten Praxisklima und einer positiven, wertschätzenden Unternehmenskultur bei. Diese fördert die Leistungsfähigkeit messbar. In Betrieben mit einer guten Unternehmenskultur fehlen ca. 50 % weniger Mitarbeiter länger als zwei Wochen wie in Betrieben mit einer ungünstigen Unternehmenskultur.



**Dr. Anke Handrock**  
Coaching & Training, Berlin  
E-Mail: [info@handrock.de](mailto:info@handrock.de)

