

PERSONALEXPERTEN

Fehler – weil wir Menschen und keine Maschinen sind

Elke Schüttelkopf gibt uns im Interview einen spannenden Einblick in ihre Arbeit als Fehlerkulturspezialistin und klärt auf, wieso wir Fehler oft mit negativen Emotionen verbinden.



31.03.2021 | Ein Interview geführt von Laura Hofschlag

Wir alle haben uns sicherlich schon einmal bei dem Gedanken: „Mist, ein Fehler“ erappt. Doch Fehler können auch **als Chance** gesehen werden. Die **Expertin Elke Schüttelkopf** berichtet, wieso wir Menschen Fehler machen und dass eine **positive Fehlerkultur** unheimlich wichtig ist.

JOBVERDE: Frau Schüttelkopf, bitte stellen Sie sich unseren Leser*innen kurz vor.

Elke Schüttelkopf: Vor knapp 20 Jahren habe ich mich mit viel Berufserfahrung als Management-Trainerin auf das Thema Fehlerkultur spezialisiert. Ich habe berufsbegleitend zwei Master Arbeiten über Fehlerkultur verfasst und seitdem viele Unternehmen bei der Verbesserung ihrer Fehlerkultur unterstützt. Seit kurzem betreibe ich auch einen kleinen **Webshop** mit informativen Fehlerkultur-Büchern und spannenden Fehlerkultur-Filmen gleich zum Herunterladen.



Mag. Elke M. Schüttelkopf MSc MBA
Fehlerkultur-Spezialistin

Lerchenfelderstr. 76, 1080 Wien
A Tel: +43 699 10 06 07 09
D Tel: +49 152 299 1 555 3
www.fehlerkultur.at

Was ist Ihre Aufgabe als Fehlerkulturspezialistin?

Als Fehlerkultur-Spezialistin begleite ich Organisations- und Personalentwicklungsprozesse: In Analyse-Workshops erheben wir die Stärken und Schwächen im Umgang mit Fehlern und legen mit dem Management die Optimierungsmaßnahmen fest.

In Workshops für MitarbeiterInnen und Führungskräfte trainieren wir dann den richtigen Umgang mit Fehlern. Damit gemeinsam die neue Kultur gelebt werden kann...

Wie definieren Sie den Begriff „Fehlerkultur“?

Fehlerkultur bezeichnet die Art und Weise, wie in einem sozialen System mit Fehlern umgegangen wird. Überall, wo Menschen zusammenkommen, entwickeln sie einen speziellen Umgang mit Fehlern, in Familien und Gruppen ebenso wie in Organisationen und Unternehmen. Dabei geht es einerseits um den zwischenmenschlichen Umgang mit Fehlerverursachern, aber auch um den sachlichen Umgang mit dem Fehler selbst.

Die Fehlerkultur kann mehr oder weniger positiv oder konstruktiv erfolgen und hat erheblichen Einfluss auf das Betriebsklima, die Qualität und die Produktivität.

Wieso machen wir Menschen Fehler?

Wir machen laufend Fehler, weil wir Menschen sind und nicht Maschinen. Aber dabei handelt es sich um viele harmlose Fehler: Wir versprechen uns, vertippen uns, vertun uns bei allerlei Kleinigkeiten. Da kann es schon mal passieren, dass viele kleine Fehler in Summe einen großen/teuren ausmachen. Aber die häufigsten Fehler sind meist nicht die gravierendsten.

Daher ist es wichtig, nicht alle Fehler in einen Topf zu werfen und gleich zu behandeln, sondern zu differenzieren: Es ist wichtig, die teuren und gefährlichen Fehler zu erkennen und um jeden Preis zu vermeiden. Bei kleinen und harmlosen Fehlern ist jedoch Fehlertoleranz angebracht.



Fotograf: Franz Helmreich

Wieso verbinden wir Fehler oft mit negativen Emotionen?

Bei uns im deutschsprachigen Raum gibt es viel Angst vor Fehlern. Wir lernen schon von klein auf, dass Fehler ein Makel sind. Wir haben als Kinder viele negative Reaktionen auf Fehler erfahren. Die schlechten Noten, die strengen Blicke oder das Schimpfen der Eltern, etc. stecken uns in den Knochen. Erst wenn wir anfangen, diese Erfahrungen zu reflektieren, können wir unsere Emotionen verstehen und einen konstruktiven Umgang mit eigenen und fremden Fehlern finden. Mit viel Einfühlungsvermögen hat dies übrigens Leonhard Lindner in seinem herausragenden Kurzfilm „Offen mit Fehlern umgehen“ dargestellt, den es um ein paar Euro auch in meinem Webshop gibt.

Welche Voraussetzungen braucht es, um eine positive Fehlerkultur im Unternehmen zu etablieren?

Kultur ist das, was man miteinander lebt und tagtäglich praktiziert. Einer allein kann positive Impulse setzen, aber für eine grundlegende Änderung braucht es einen starken Treiber. Erst wenn dem Management klar ist, dass es sich bei Fehlerkultur nicht um Sozialgedöns handelt, sondern einen entscheidenden Faktor für die Produktivität, kann man gemeinsam die Ärmel hochkrepeln...

Was macht eine positive Fehlerkultur aus?

Eine gute Fehlerkultur zeichnet sich durch einen offenen Umgang mit Fehlern aus. Fehler werden erkannt und angesprochen, es werden nicht Schuldige, sondern Ursachen gesucht und gemeinsam Verbesserungen gesetzt. Ruhig und sachlich.

Im Hinblick auf den heutigen Zeitgeist, wie wichtig ist eine solche positive Fehlerkultur?

Der Zeitgeist ist gerade kontraproduktiv: In der Pandemie sitzen viele allein im Home-Office, das Vertrauen, die Kommunikation und das Miteinander leiden. Dazu kommt die Angst vor Jobverlust. Das ganze gesellschaftliche Klima ist aktuell sehr lähmend, auf Vorsicht und Vermeidung ausgerichtet. Es braucht jetzt wieder eine Aufbruchstimmung. Die Fehlerkultur ist ein guter Katalysator. Da kann man schnell einen gemeinsamen Spirit in die Teams und ins Unternehmen reinbringen, damit wieder Optimismus keimt, man gemeinsam Energien mobilisiert und man sich miteinander zukunftsfit macht.

Vielen Dank für das Interview Frau Schüttelkopf!