

Fehlerkultur

Warum schaffen einige Unternehmen es, sich in kürzester Zeit weiterzuentwickeln, während andere auf der Stelle stehen bleiben oder zurückfallen?

Einer der Hauptgründe, warum viele Unternehmen den gewünschten Fortschritt nicht erzielen, liegt in ihrer Fehlerkultur. Denn eine destruktive Fehlerkultur ist der absolute Showstopper jeglichen Fortschritts.

Warum ist das so?

Wenn der Umgang mit Fehlern hauptsächlich darin besteht, Schuldige zu finden, passieren drei Dinge:

1. Die Mitarbeitenden verharren im Status quo, denn von diesem abzuweichen könnte schließlich zu Fehlern führen.
2. Die Mitarbeitenden verfallen in Schuldzuweisungen und Rechtfertigungen, um ihren Kopf aus der Schlinge zu ziehen.
3. Die Mitarbeitenden verheimlichen Fehler aus Angst vor Konsequenzen und einer „Hexenjagd“.

Alle drei Verhaltensweisen verhindern Innovation und Fortschritt.

Die Energie wird hauptsächlich in das Finden von Schuldigen gesteckt – und die Beschuldigten verschwenden ihre Energie darin, sich zu rechtfertigen. Für die nachhaltige Behebung der Fehlerursache bleibt somit wenig Energie übrig – wenn überhaupt, werden Fehler auf der Symptomebene behoben. Meistens jedoch nicht nachhaltig, sodass der Fehler sehr wahrscheinlich wieder auftaucht.

Wie könnte es besser laufen?

Durch radikale Verantwortungsübernahme – und zwar von jedem Beteiligten. Radikale Verantwortungsübernahme bedeutet dabei nicht sich selbst für den Fehler verantwortlich zu machen. Vielmehr bedeutet es, dass sich alle Beteiligten drei Fragen stellen:

1. Was können wir aus dem Auftreten des Fehlers lernen, sodass wir in Zukunft besser werden?
2. Was zeigt uns das Auftreten des Fehlers über die Zuverlässigkeit unserer Prozesse?
3. Wie können wir dadurch ähnliche Fehler in der Zukunft vorbeugen?

Erst dieser konstruktive Umgang mit Fehlern ermöglicht richtiges Lernen innerhalb der Organisation und den damit einhergehenden Fortschritt.

Niko Single, Karlsruher Institut für Technologie (KIT), Linked-In Post vom 23.10.2023

Destruktive Fehlerkultur



* Kernfrage:

Wer hat's verbockt?

Konstruktive Fehlerkultur



* Kernfrage:

Was lehrt uns der Fehler?

by Niko Single