

## Einleitung

*„We cannot change the human condition, but we can change the conditions under which humans work.“*

James Reason, 1990

Fehler zu machen ist menschlich. Wo immer sich Menschen betätigen, unterlaufen Fehler. Bis zu 70 Prozent aller großen Katastrophen haben ihre Ursache im menschlichen Versagen. Trotz aller Technikdurchdringung unseres Alltags ist es immer noch der Faktor Mensch, der für die meisten Fehler verantwortlich ist. Ihm muss daher beim Aufbau einer geeigneten Fehlerkultur das Hauptaugenmerk gelten. Ihm gilt auch das Hauptaugenmerk dieses Buches:

- Wie kann in einem Unternehmen sichergestellt werden, dass mit einem Fehler richtig umgegangen wird?
- Wie kann gewährleistet werden, dass dieser Fehler nicht noch einmal passiert?
- Wie lässt sich das Lernpotenzial von Fehlern für alle nutzbar machen?
- Wie wird sichergestellt, dass in der Aufarbeitung eines Fehlers wertschätzend mit dem Mitarbeiter umgegangen wird?
- Wie werden Fehler nach innen und nach außen kommuniziert?

Das sind die Fragen, die uns in diesem Buch auch anhand von Fallbeispielen interessieren. Die Fallbeispiele stammen anonymisiert direkt aus der täglichen Berufspraxis. Aus unserer langjährigen Trainings- und Coachingerfahrung wissen wir, dass es dabei vor allem um das Verändern der Einstellung zu Fehlern geht. Und hier ist es vor allem der kommunikative Aspekt, der verändert werden muss. Erst wenn wir erkannt haben, dass Fehler eine wichtige Chance zur Verbesserung sind und wir auch danach handeln, hat eine neue Fehlerkultur im Unternehmen eine Chance.

Wir können die Fehleranfälligkeit des Menschen nicht verändern. Wir können aber dafür sorgen, dass das Arbeitsumfeld des Menschen „fehlerminimierend“ gestaltet wird – durch das Schaffen einer positiven Fehlerkultur,

die als fixer Bestandteil aller Unternehmensprozesse fest in der Unternehmenskultur verankert wird.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung der Erkenntnisse aus diesem Ratgeber.

Gabriele Cerwinka & Gabriele Schranz