



komm **mit** mensch
Sicher. Gesund. Miteinander.

Fehlerkultur

Mit Fehlern sicher und gesund umgehen

**Wer Fehler offen anspricht,
kann daraus lernen und Unfall-
risiken vermeiden.**



Mit Fehlern sicher und gesund umgehen

Informationen zum Handlungsfeld Fehlerkultur

komm  mit mensch

Sicher. Gesund. Miteinander.

Sicher. Gesund. Miteinander.

„komm**mit**mensch“ – dazu laden Berufsgenossenschaften und Unfallkassen mit ihrer neuen Kampagne ein. Das Ziel ist – Schritt für Schritt – Sicherheit und Gesundheit als Werte in das Denken und Handeln aller zu verankern.

Die Stellschrauben dafür liegen in den Handlungsfeldern „Führung“, „Kommunikation“, „Beteiligung“, „Fehlerkultur“, „Betriebsklima“ sowie „Sicherheit und Gesundheit“. Die Handlungsfelder stehen nicht für sich allein, sondern sind miteinander verknüpft.

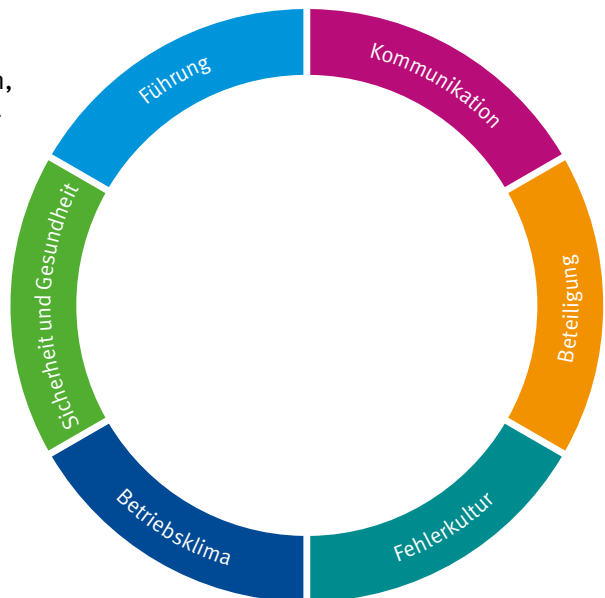
Mit dieser Broschüre stellen wir Ihnen das Handlungsfeld **Fehlerkultur** vor.

Hier finden Sie Empfehlungen, wie Sie in diesem Handlungsfeld aktiv werden können. Die Ansätze können dabei unterstützen, Sicherheit und Gesundheit als Werte stärker zu verankern.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten und Wege, einen solchen Veränderungsprozess anzustoßen.

Oft sind es schon kleine Schritte, die etwas bewirken. Möglicherweise ist Ihnen der ein oder andere Tipp bereits bekannt, vielleicht sind einige bei Ihnen bereits allgemeine Praxis? Ein Zeichen, dass Sie in diesen Punkten schon gut aufgestellt sind! Wichtig ist, dass Sie dranbleiben und Sicherheit und Gesundheit kontinuierlich zum Thema machen.

Gerne nehmen wir Ihr Feedback entgegen: kommmitmensch@dguv.de.



Fehlerkultur – eine entscheidende Bedingung

Eine gute Kultur der Prävention hängt in hohem Maße davon ab, wie mit Fehlern und unerwünschten Ereignissen umgegangen wird.

Zum einen können Führungskräfte und Beschäftigte von Fehlern und Ereignissen viel darüber lernen, wie sie ihre Arbeit in Zukunft besser gestalten können. Wenn Beschäftigte zum anderen erleben, dass im Unternehmen mit Fehlern oder Ereignissen konstruktiv umgegangen wird, erhöht dies auch die Wahrscheinlichkeit, dass sie im Alltag bereits über kleine Fehler und Abweichungen offener sprechen und diese nicht verschweigen.

Bezogen auf Sicherheit und Gesundheit können Fehler schwerwiegende Folgen haben. Deshalb bedeutet eine Fehlerkultur nicht, Fehler zu beschönigen oder „wegzureden“. Vielmehr geht es in einer konstruktiven Fehlerkultur darum, aus kleinen Fehlern zu lernen, um schwerwiegende und gefährliche Fehler zu vermeiden.

Eine wichtige Voraussetzung dafür ist, dass für Beschäftigte berechenbar ist, was geschieht, wenn etwas schiefgegangen ist. Insbesondere der Umgang mit Konsequenzen muss für sie nachvollziehbar sein. Denn wer möchte schon von einem Fehler oder kritischen Ereignis berichten, wenn er Sorge hat, dass er

beschuldigt wird, oder nicht genau weiß, was nach seiner Meldung geschieht?

Was meinen wir mit „Fehler“?

Wenn wir hier von Fehlern sprechen, meinen wir all die Situationen, in denen unsere Erwartungen enttäuscht wurden. Wir haben einen Plan, eine Vorgabe oder eine Ergebnisvorstellung, aber es läuft schief. Fehler, unerwünschte Ereignisse oder Störungen sind immer ein Hinweis darauf, dass wir etwas über die Zusammenhänge nicht wussten. Damit bietet jeder Fehler, jedes unerwartete Ereignis auch eine Chance, etwas zu lernen.

Fehler als Lösungsversuch verstehen

Eine konstruktive Denkweise ist: Fehler sind gescheiterte Lösungsversuche. Die Grundfrage nach einem Fehler sollte also lauten: Welchen Sinn hatte das Verhalten oder die Entscheidung für die Beteiligten in dieser speziellen Situation?

Fehlerkultur bedeutet nicht Laissez-faire

Fehler haben und brauchen Konsequenzen, vor allem wenn sie einen Schaden verursacht haben. Denn nur so kann ein Team daraus lernen und sich eine lösungsorientierte Kultur entwickeln. In der Praxis lässt sich immer wieder beobachten, dass Unternehmen einen offenen, manchmal nachlässigen oder verzeihenden Umgang mit Fehlern

praktizieren, solange nichts Gravieren-
des geschieht. Nach einem schwereren
Ereignis werden dann aber plötzlich
„andere Saiten“ aufgezogen. Beschäf-
tigte erleben solche Umschwünge als
Willkür. In der Folge werden sie sich
deshalb damit zurückhalten, über Feh-
ler oder Ereignisse zu berichten. Das
jedoch schadet der Leistungsfähigkeit
aller.

Führung prägt die Fehlerkultur

Gerade die Unternehmensführung hat
hier die Aufgabe zu überlegen, wie ein
berechenbares und für die Beschäftigten
nachvollziehbareres Vorgehen aus-
sehen kann. Führung prägt die Fehler-
kultur in zweierlei Hinsicht: durch ihr
Verhalten **im** System und ihre Arbeit
am System.

Verhalten im System

Zum einen werden Führungskräfte von
Beschäftigten genau beobachtet. Wie
offen verhalten sie sich selbst im Um-
gang mit eigenen Fehlern? Welche Fra-
gen stellen sie nach einem Fehler oder
einem Ereignis? Wie zeigen sie im Alltag
Interesse an kleinen Fehlern oder Ab-
weichungen und was sind ihre Schluss-
folgerungen? Übertrieben formuliert:
Geht es Führung darum, Schuldige zu
finden oder dankbar aus Fehlern heraus
Potenziale zu entdecken?

Arbeiten am System

Zum anderen gestalten Führungskräfte
die Rahmenbedingungen für ein lern-
bereites, offenes Arbeitsumfeld. Dazu
gehört es, geeignete „Fehler-Lernräu-
me“ zu gestalten und die dafür notwen-
digen Kompetenzen aufzubauen. Bei-
spiele hierfür sind Ereignisanalysen,
Lessons-Learned-Sitzungen oder Tages-
rückblicke bzw. Debriefings. Darüber

hinaus ist es eine wichtige
Aufgabe von Führung,
für einen berechenbaren,
personenunabhängigen
Umgang mit Konsequen-
zen zu sorgen.



Was können Sie als Leitung tun?

Die Leitung hat die Aufgabe, die grundsätzlichen Rahmenbedingungen für eine konstruktive Fehlerkultur zu schaffen und sich selbst wie ein Vorbild zu verhalten. Ihr persönliches Verhalten und Ihr Mut entscheiden über den Umgang mit Fehlern in Ihrem Umfeld.

Sprechen Sie selbst über eigene Fehler und was Sie daraus gelernt haben

Sprechen Sie über eigene Fehler und Ihre persönliche „Lernkurve“ mit Ihren Beschäftigten: Wo gibt es bei euch ähnliche Fälle? Was können wir gemeinsam daraus lernen? Welche organisatorischen Rahmenbedingungen helfen dabei?

❖ Zum Beispiel:

Auch der Chef lernt dazu

Der Inhaber einer Kfz-Werkstatt erzählt seinen Beschäftigten, dass er auf der Heimfahrt am Vorabend mit dem Mobiltelefon in der Hand telefoniert und beinahe ein entgegenkommendes Auto gerammt hat. Er wird sich nun endlich eine Freisprecheinrichtung kaufen.

Erarbeiten Sie einen nachvollziehbaren und verlässlichen Prozess, was nach einem Ereignis oder Fehler geschieht

Vertrauen und ein offener Umgang mit Fehlern entstehen, wenn für Beschäftigte klar ist, was nach einem Fehler passiert: Mit wem muss ich sprechen? Wer unterstützt mich? Wie werden Ereignisse und Fehler untersucht? Sie können zum Beispiel im Leitungsteam Leitlinien für den angstfreien Umgang mit Fehlern entwickeln, die Sie dann an Ihre Beschäftigten kommunizieren.

Investieren Sie in den gezielten Aufbau von Kompetenzen für das Lernen von Fehlern

Leiten Sie aus guten Beispielen Standards oder „Dos and Don'ts“ zur Fehlerkommunikation ab. Entwickeln Sie die Moderationsfähigkeiten bei ausgewählten Beschäftigten. Und setzen Sie sich selbst mit Fragetechniken auseinander, um Ihren Beschäftigten zu zeigen, dass Sie an den tiefer liegenden Zusammenhängen eines Ereignisses interessiert sind (siehe Praxishilfe „5 Fragen nach Regelabweichungen“).

Diskutieren Sie über Konsequenzen im Kollegenkreis

Entscheidungen über Konsequenzen sind selten einfach und es ist oft nicht möglich, vollständig gerecht zu entscheiden. Um schwierige Entscheidungen für Beschäftigte trotzdem nachvollziehbar zu machen, sollten Sie solche Entscheidungen und damit verbundene Unsicherheiten oder schwierige Abwägungen offen besprechen. So entwickelt sich Schritt für Schritt eine gemeinsame, berechenbare Entscheidungspraxis heraus.

...❖ **Zum Beispiel: Grenzen sind Grenzen**

Eine Mitarbeiterin hat die Schutztür einer Maschine überbrückt, um schneller arbeiten zu können. Ihr Ziel war dabei, einen Auftrag pünktlich abzuarbeiten. Der Leiter des Betriebs und der Sicherheitsbeauftragte beraten sich dazu und bitten auch die Mitarbeiterin dazu. Die Umstände, die zur Manipulation geführt haben, werden gründlich erörtert. Eine deutliche Ermahnung muss es, neben dem sofortigen Rückbau der Manipulation, natürlich trotzdem geben. Die Argumente der Beschäftigten sollten dann dazu beitragen, das Produktionsverfahren so umzustellen, dass eine Manipulation in Zukunft unnötig wird.

Lenken Sie die Aufmerksamkeit auch auf kleine Fehler, Ereignisse und Beinahe-Unfälle

Aus schweren Ereignissen, Fehlern oder Unfällen kann man nicht mehr lernen als von weniger schweren. Als Leitungsteam sollten Sie deshalb nicht nur Interesse an schweren Ereignissen zeigen. Handeln Sie präventiv: Fragen Sie Ihre Beschäftigten nach kleinen Abweichungen und Fehlern, kritischen Situationen, Unstimmigkeiten und Unklarheiten. Nutzen Sie beispielsweise die Energie der Beinahe-Unfälle oder „Gerade noch einmal gut gegangen“-Ereignisse. Diskutieren Sie mit Ihren Beschäftigten, wie diese Ereignisse entstehen, welche Risiken damit verbunden sind und wie diese vermieden werden können. So erhöhen Sie die Achtsamkeit bei Ihren Beschäftigten für kleinere Fehler, bevor größere überhaupt entstehen, die oft mit viel Leid verbunden sind.

Kasten 1: Wichtige Phasen in einer Ereignisanalyse

Phase 1: Information sammeln (beschreiben)

- Beteiligte erläutern kurz das Ereignis (5 min.):
 - ...❖ Was ist wichtig, um die Entstehung des Vorfalls zu verstehen?
- Die anderen Teilnehmer stellen danach offene, erkundende Fragen, um das Geschehen besser zu verstehen (siehe Kasten 2).

Phase 2: Annahmen sammeln (erklären, noch keine Bewertung)

- Offenes Zusammentragen von Hypothesen über mögliche Zusammenhänge:
 - ...❖ Was könnte zu dem Ereignis geführt haben – technisch, organisatorisch, menschlich?

Phase 3: Annahmen auswerten (bewerten)

- Welche Erklärungen erscheinen uns für das Ereignis plausibel?
- Welche sind für unsere künftige Arbeit besonders relevant?
- Was müssen wir verändern – technisch, organisatorisch, menschlich?
- Wer muss in welcher Reihenfolge welche Entscheidungen treffen, um vorwärtszukommen?



Was können Sie als Führungskräfte tun?

Führungskräfte können im tagtäglichen Miteinander viel für eine konstruktive Fehlerkultur tun. Ihr persönliches Verhalten und Ihr Mut entscheiden über den Umgang mit Fehlern in Ihrem Umfeld.

Schaffen Sie Raum und Zeit im Alltag, um über kleine Fehler und Ereignisse zu sprechen

Um es gar nicht erst zu einem schweren Ereignis kommen zu lassen, sollten Sie als Führungskraft führen und nicht managen oder verwalten. Das bedeutet, Zeit im Alltag dafür einzubauen, auch aus kleinen Fehlern und Ereignissen zu lernen. Sie können diese zum Beispiel in Form von kurzen Tages- oder Wochenrückblicken in Teambesprechungen einbauen.

Geben Sie regelmäßig Feedback

Feedback hilft Beschäftigten, sich zu orientieren. Sie erfahren, was von ihnen erwartet wird und wann sie die Erwartungen ggf. enttäuschen (siehe Praxishilfe zum „Geben und Nehmen von Feedback“ im Praxisfeld Kommunikation).

Lernen Sie selbst das Lernen von Fehlern

Machen Sie sich selbst mit Fragetechniken vertraut, um von Fehlern und Ereignissen zu lernen, und wenden Sie diese in Teambesprechungen oder in Ereignisuntersuchungen an (siehe Praxishilfe „5 Fragen nach Regelabweichungen“ und Kasten 2).



Erarbeiten Sie Lösungen gemeinsam

Beteiligen Sie die Beschäftigten, um Verbesserungen zu erarbeiten und umzusetzen, und verfolgen Sie diese nach. Lassen Sie auch im ersten Moment absurde Ideen zu.

Bewusstes Verhalten nach Vorfällen

Erkundigen Sie sich zuerst nach dem Beschäftigten und zeigen Sie Präsenz vor Ort. Versuchen Sie, die Situation zu verstehen, indem Sie mit den Beteiligten sprechen und diese erkundend dazu befragen (siehe Kasten 2). Vermeiden Sie schnelle Vermutungen über Ursachen oder Verantwortliche. Ihr eigener Ärger hat hier erst einmal keinen Platz.

Werten Sie auch überraschende Erfolge kritisch aus

Was hat uns in der Zusammenarbeit geholfen, so gut zu arbeiten? Was war aber auch riskant dabei?

❖ Zum Beispiel: beim nächsten Mal ohne Nachtschicht

In einem Architekturbüro wird nach dem erfolgreichen Abschluss eines kurzfristig übernommenen Projekts auch überlegt, wie man mit einem Auftrag zukünftig so umgehen kann, dass nicht bis tief in die Nacht gearbeitet werden muss.

Kasten 2: Erkundende Fragen zum Lernen von Fehlern

- Was wollten wir erreichen?
- Wer war an der Aufgabe beteiligt?
- Wann ist etwas Ungewöhnliches geschehen?
Was war das und wie sind wir damit umgegangen?
- Warum hat das Verhalten für Sie/die Beteiligten einen Sinn gehabt?
(Z. B. Was haben Sie wahrgenommen – gehört, gesehen, gerochen, geschmeckt? Wie haben Sie das interpretiert?
Was haben Sie entschieden zu tun?)
- Welche Informationen waren vorhanden?
Welche hätten in der Situation geholfen?
- Ist Ähnliches schon öfter bei uns geschehen?
Wie sind wir damit umgegangen?

Was können Sie als Beschäftigte tun?

Ihr persönliches Verhalten und Ihr Mut entscheiden über den Umgang mit Fehlern in Ihrem Umfeld.

Sprechen Sie Fehler offen an

Sprechen Sie offen an, wenn etwas schiefgegangen ist. Nur so können Sie gemeinsam davon lernen – bevor etwas noch Gravierenderes geschieht oder andere den Fehler wiederholen.

Fordern Sie einen geschützten Raum, um über Fehler oder Ereignisse zu sprechen

Offenheit erfordert das notwendige Vertrauen, dass diese nicht gegen einen gewendet wird. Fragen Sie deshalb auch, was mit den Erkenntnissen geschieht. Holen Sie sich im Zweifel innerbetriebliche Unterstützer dazu.

Informieren Sie sich, was nach Ereignissen und Fehlern geschieht

Es spendet Sicherheit, wenn Sie wissen, was nach einem Fehler geschieht und was Ihre Rechte und Pflichten sind. Fragen Sie Ihre Führungskraft danach oder melden Sie zurück, wo Sie Befürchtungen haben oder unsicher sind. Verbreiten Sie Erlebnisse, die für alle Beteiligten „gut ausgegangen“ sind und bei denen tatsächlich aus Fehlern gelernt wurde. „Motzen kann jeder, lösen nur die wenigsten.“

Geben Sie offen Auskunft, was geschehen ist

Wenn Sie an einem Ereignis beteiligt waren, sind Sie ein Experte der Situation – niemand anderer hat so gut wie Sie erlebt, wie es dazu gekommen ist. Geben Sie deshalb offen Auskunft: Was haben Sie erlebt? Wie haben Sie es sich erklärt?

Schieben Sie die Verantwortung nicht auf andere

Es sollte zunächst vor allem darum gehen, gemeinsam zu verstehen, was geschehen ist. Wenn man etwas dazulernen will, muss es darum gehen, die Situation zu verstehen und nicht einen Schuldigen zu finden, um sich erleichtert zurücklehnen zu können.

Geben Sie offen Feedback

Melden Sie anderen zurück, wenn diese aus Ihrer Sicht einen Fehler machen oder etwas unbemerkt geblieben ist. Vermeiden Sie eine „Das geht mich nichts an“-Einstellung: Teilen Sie Ihre Gedanken konstruktiv mit (zum Feedbackgeben siehe auch die Praxishilfe „Feedback geben und nehmen“ im Praxisfeld Kommunikation).



Schnelltest Fehlerkultur

Die folgenden Fragen bieten Ihnen erste Anhaltspunkte, die Fehlerkultur in Ihrem Unternehmen selbstkritisch zu überprüfen. Sie können die Fragen als Selbsttest und für eine gemeinsame Diskussion mit Ihren Kolleginnen und Kollegen verwenden:

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen in unserem Unternehmen zu und an welchen Stellen haben wir noch Handlungsbedarf?

Beurteilen Sie die folgenden Aussagen, finden Sie eigene Beispiele aus Ihrem Alltag und bewerten Sie, inwiefern die Aussage für Ihr Unternehmen zutrifft.

- 1 = gar nicht
- 2 = ein bisschen
- 3 = völlig

Aspekte für eine lernförderliche Fehlerkultur	Unsere Beispiele dafür	1–3
Wir suchen aktiv nach kleinen Abweichungen, Fehlern und Zwischenfällen und versuchen, diese zu verstehen.		
Bei Problemen wenden sich Beschäftigte vertrauensvoll an Vorgesetzte.		
Beschäftigte ernten Anerkennung, wenn sie mögliche Gefahrenquellen, Fehler oder Störungen melden.		
Beinahe-Unfälle sind für uns wertvolle Gelegenheiten, um potenzielle Gefahren zu ergründen und etwas über unsere „Fitness“ bzgl. Sicherheit und Gesundheit zu lernen.		

Aspekte für eine lernförderliche Fehlerkultur	Unsere Beispiele dafür	1–3
Beschäftigte geben Rückmeldung zu Fehlern und Störungen, auch wenn andere diese gar nicht bemerkt hätten.		
Wenn etwas Unerwartetes passiert, versuchen wir herauszufinden, wie es dazu kam.		
Fehler werden nicht gegen Personen verwendet – wir ergründen die tiefer liegenden Zusammenhänge.		
Nach Fehlern und Beinahe-Unfällen verbessern wir unsere Regeln, Vorgehensweisen und Zusammenarbeit.		
Unseren Beschäftigten ist klar, was nach Fehlern oder Ereignissen geschieht und was ihre Rechte und Pflichten sind.		
Wir haben eine verbindliche Vorgehensweise zur Untersuchung von Ereignissen.		

Wie geht's weiter?

Sicherheit und Gesundheit können nicht von heute auf morgen tief im Handeln aller verankert werden. Es handelt sich um einen kontinuierlichen Prozess, der immer wieder neue Impulse braucht und Hindernisse zu überwinden hat. Bleiben Sie dran!

Fangen Sie Schritt für Schritt an und klären Sie zunächst:

... Wo stehen wir?

... Wohin kann die Reise gehen?

Der Kurz-Check hilft Ihnen dabei, grob einzuordnen, wie Ihr Betrieb in den einzelnen Handlungsfeldern aufgestellt ist. Mit den **kommmit**mensch-Dialogen können Sie weiter in die Diskussion einsteigen und gemeinsam mit Ihren Beschäftigten Ihre ganz individuellen Lösungsansätze erarbeiten.

Mehr dazu auf
www.kommmitmensch.de

Die Kampagne **kommmit**mensch ist langfristig angelegt. Nutzen Sie die Handlungs- und Praxishilfen und Ideen der Kampagne. Bleiben Sie dran an den neuesten Entwicklungen:
www.kommmitmensch.de und

... kommmitmensch bei Facebook
unter **@UKundBG**

... Twitter **#kommmitmensch**

... bei Instagram **@ukundbg**

Verwendete Literatur und weitere Informationen:

Arbeitsgemeinschaft der Feuerwehr-Unfallkassen. FUK-CIRS. Erfassung und Auswertung von Beinahe-Unfällen im Feuerwehreinsatz.

www.fuk-cirs.de

BG RCI. VISION ZERO

Förderpreis 2018:

Filmspots zu Beinahe-Unfällen

www.bgrci-foerderpreis.de/foerderpreis/beitrag.aspx?nr=1715

Notizen



Herausgegeben von:

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV)
Glinkastraße 40
10117 Berlin

Verfasst von:

Interventions for Corporate Learning GmbH (ICL)

Illustrationen: Michael Hüter

Redaktion: Marlen Cosmar (DGUV), Hans-Martin Prüße (BGHM)

Verlag

CW Haarfeld GmbH
Ein Unternehmen der Wolters Kluwer Deutschland GmbH
Robert-Bosch-Straße 6
50354 Hürth
www.cwh.de

© DGUV Mai 2018

VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Massaquoipassage 1
22305 Hamburg
www.vbg.de/kommitmentsch



Bitte geben Sie Ihr Feedback zur Broschüre.
Unter den Teilnehmenden verlosen wir
jeden Monat drei Powerbanks.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!