

## Tool: Mein persönlicher Strategieplan im erfolgreichen Umgang mit Fehlern

Wenn Fehler passieren gilt es, möglichst rasch wieder in einen guten Zustand zu kommen, um mit klarem Kopf und offenem Herzen lösungsorientiert zu agieren. Erstellen Sie hierzu Ihren ganz persönlichen Strategieplan im erfolgreichen Umgang mit Fehlern.

### Zum Vorgehen:

Die erste Tabelle betrifft Strategien für den Umgang mit eigenen Fehler. Die zweite Tabelle enthält Strategien für den Umgang mit Fehlern von MitarbeiterInnen. Viele der Strategien sind für sich selbst als auch für MitarbeiterInnen geeignet.

**Meine Empfehlung:** Füllen Sie diesen Strategieplan nicht erst in einer konkreten Fehlersituation aus, sondern nutzen Sie ihn, um sich strategisch auf Fehlersituationen vorzubereiten. Darüber hinaus können Sie dann im Akut Fall, das Vorgehen noch genauer und situationsangepasst beschreiben bzw. durchdenken.



**Spalte 1:** Hier sind grundlegende Strategien benannt, die helfen, um erfolgreich mit Fehlern umzugehen. Sie setzen an sehr unterschiedlichen Punkten an. Nicht jede Strategie ist zu jeder Zeit für jede Person geeignet. Die gute Mischung macht's! Je mehr unterschiedliche Strategien Sie im Repertoire haben, desto flexibler und handlungsfähiger sind Sie.

**Spalte 2:** Hier notieren Sie die Anwendbarkeit. Also z.B. an welchem Ort, in welcher Situation, zu welchem Zeitpunkt und mit welcher Person können Sie diese Strategie anwenden.

**Spalte 3:** Hier formulieren Sie die Strategie genauer aus. Beschreiben Sie die konkrete Umsetzung der Strategie so genau wie möglich. Es soll für Sie wie eine Handlungsanweisung funktionieren, die Sie in der Situation einfach nur durchführen - ohne lange überlegen zu müssen.

**Spalte 4:** Die Strategien wirken und funktionieren sehr unterschiedlich - auch in Bezug auf anwendbare Zeitfenster. Manche sind im Akut Fall geeignet, manche mittelfristig und andere eher als langfristige Strategie erfolgreich.

Es sind bewusst leere Spalten vorhanden. Sicherlich haben Sie bereits erfolgreiche Strategien im Umgang mit Fehlern, die hier nicht aufgeführt sind.

Strategien für den Umgang mit <b>eigenen</b> Fehler	Anwendbarkeit in Bezug auf Kontext, Zeit, Ort und Personen An welchem Ort, in welcher Situation, mit/gegenüber welchen Personen wende ich die Strategie an?	Konkrete Umsetzung beschreiben So mache ich das genau: Das tue ich, denke ich, fühle ich, sage ich.	Zeitfenster der Strategie: kurz-/ mittel-/ langfristig
Emotionen rauslassen			
Stoppen Sie die Selbstabwertung			
Abstand gewinnen/ Sich ablenken			

Strategie	Anwendbarkeit	Konkrete Umsetzung	Zeitfenster
Sich entlasten durch Gespräch mit geschätzter Person (PartnerIn, KollegIn, FreundIn,...)			
Sich frühere Erfolge vor Augen führen, um sich wieder aufzubauen.			
Sich etwas Gutes tun			
Sich Fehler erlauben			
Sich Fehler eingestehen			
Fehleranalyse: Was genau hat gefehlt? Was habe ich nicht bedacht? Was würde ich beim nächsten Mal anders machen?			
Lernchance nutzen: Was habe ich Neues gelernt? Über mich, über KollegInnen, über Prozesse,...			
Sich fragen: Was ist das Gute daran, dass der Fehler passiert ist?			

Strategie	Anwendbarkeit	Konkrete Umsetzung	Zeitfenster
Fehlerkaskaden vermeiden! Was kann jetzt von wem zur Lösung des Problems getan werden?			
Eigenes Netzwerk anzapfen: Wen kann ich um Hilfe bitten?			
Fehlerkommunikation im Team: Über Fehler sprechen, um zu lernen, Lösungen zu finden			
Gewissenhafte Vorwegnahme möglicherweise auftretender Fehler: Innehalten & Fehlerszenarien durchdenken			
Humor ist Trumpf – Über eigene Fehler lachen können			
Paradoxe Intervention! Küren Sie z.B. Ihren Fehler der Woche, des Monats			
Sich ein Modell, eine Person suchen, die gut mit eigenen Fehlern umgehen kann und von ihr lernen. Wie genau macht diese Person das? Was kann ich mir abgucken?			
Die Perspektive wechseln: Wie werde ich in 5 Tagen, 5 Wochen oder 5 Jahren über meinen Fehler denken?			

Strategien für den Umgang mit Fehlern anderer	Anwendbarkeit in Bezug auf Kontext, Zeit, Ort und Personen An welchem Ort, in welcher Situation, mit/gegenüber welchen Personen wende ich die Strategie an?	Konkrete Umsetzung beschreiben So mache ich das genau: Das tue ich, denke ich, fühle ich, sage ich.	Zeitfenster der Strategie: kurz - mittelfristig - langfristig
Emotionen der Person zulassen			
Die Person emotional entlasten			
Der Person konkrete Unterstützung/Hilfestellung anbieten			
Nicht nach Schuldigen suchen – stattdessen Ausrichtung auf Lösung			
Rasche Schadensbegrenzung: Was kann/muss von wem getan werden, um Fehlerkaskaden zu vermeiden?			
Kein Vertuschen oder Verschleiern von Fehlern akzeptieren! MitarbeiterIn direkt ansprechen			
Geeignete Instrumente für eine Früherkennung von Fehlern etablieren.			
Zur Fehleranalyse anregen: Was genau hat gefehlt?			

Strategie	Anwendbarkeit	Konkrete Umsetzung	Zeitfenster
Was hat MA nicht beachtet? Was würde MA beim nächsten Mal anders machen?			
Lernchance nutzen: Was hat MA Neues gelernt? Über sich, über KollegInnen, über Prozesse,...			
MA anregen, sich zu fragen: Was ist das Gute daran, dass der Fehler passiert ist?			
MA Gelegenheit geben, an der Beseitigung des Fehlers mitzuarbeiten. MA Lösungsideen entwickeln lassen.			
MA anregen, eine gewissenhafte Vorwegnahme möglicherweise auftretender Fehler vorzunehmen: Innehalten & Fehlerszenarien durchdenken			
Fehlerkommunikation im Team: Über Fehler sprechen, um zu lernen, Lösungen zu finden			
Für MA als Vorbild im Umgang mit eigenen Fehlern fungieren.			