

Fragen und Antworten

# Fehler als Optimierungschance

| Dr. Lea Höfel

An dieser Stelle können unsere Leser der langjährigen ZWP-Autorin Dr. Lea Höfel Fragen im Bereich Psychologie stellen – in Bezug auf Patienten, das Team und sich selbst. Die Fragen und Antworten finden Sie hier redaktionell aufbereitet wieder. In dieser Ausgabe der ZWP geht es darum, Fehler offen auszusprechen und dadurch die Praxis zu verbessern. Psychologin Dr. Lea Höfel antwortet.

**A**nfrage: *Wie in jeder Praxis passieren auch bei uns Fehler. Ich rege immer dazu an, diese aufzuschreiben und beim nächsten Meeting zu besprechen, damit wir gemeinsam daraus lernen können, um sie in Zukunft zu vermeiden. Die Mitarbeiterinnen scheinen wenig Interesse an diesem Lernmodell zu haben. Vielleicht haben sie auch Angst, dass sie an den Pranger gestellt werden. Was auch immer der Grund ist, Fehler passieren und ich habe den Eindruck, dass sie nur professioneller vertuscht werden als vorher.*

Die von Ihnen angestrebte Fehlerkultur soll offen mit Fehlern umgehen, um aus ihnen zu lernen und wahrscheinlich das Arbeitsprozedere und den Umgang miteinander und mit den Patienten zu verbessern.

Fehlerkultur bedeutet dabei die Art und Weise, wie mit Fehlern umgegangen wird. Fehlermanagement betrifft den von Ihnen genannten Ablauf, die Fehler aufzuschreiben und sie beim nächsten Meeting zu besprechen.

Ich erlebe bei dem von Ihnen beschriebenen Problem meistens, dass der Wunsch nach einem offenen Austausch über Fehler vorhanden ist, die Umsetzung jedoch schwierig zu sein scheint. Einige Dinge sollten bei der Planung bedacht werden. Finden Sie



**Viele Menschen sind damit aufgewachsen, dass Fehler etwas Schlechtes sind** und sie dafür eher bestraft als verständnisvoll behandelt werden. Aufgrund dieser Erfahrungen stehen solche Personen einer offenen Fehlerkultur skeptisch gegenüber ...

einfach heraus, ob einer der folgenden Stichpunkte auf Ihre Praxis zutreffen könnte.

#### Wollen

Im ersten Schritt sollte man sich darüber im Klaren sein, ob alle Mitglieder

eine solche Fehlerkultur wollen. Viele Menschen sind damit aufgewachsen, dass Fehler etwas Schlechtes sind und sie dafür eher bestraft als verständnisvoll behandelt werden. Aufgrund dieser Erfahrungen stehen solche Personen einer offenen Fehlerkultur skeptisch

... **Wichtig sind jedoch meist der logische Menschenverstand und ein offenes Ohr für die Bedürfnisse des Teams**, um den richtigen Weg zum produktiven Umgang mit Fehlern einzuschlagen.

tisch gegenüber. Sind Sie sich sicher, dass Ihre Mitarbeiterinnen genauso denken wie Sie?

#### Werte und Ziele

Um offen über Fehler zu reden, braucht es einer gewissen Übereinstimmung von Werten und Zielen. Stehen Ihre Mitarbeiterinnen für Offenheit, Akzeptanz, Miteinander, Lernen, Unterstützung?

Manche Menschen sind lieber für sich selbst, wollen ihren gewohnten Rhythmus, wenig Komplikationen und Unauffälligkeit. Diese Menschen fühlen sich enorm unwohl, wenn es darum gehen würde, die eigenen Fehler in der großen Runde zu besprechen.

#### Kompetenzen

Verfügen Sie und Ihre Mitarbeiterinnen über die nötigen kommunikativen und zwischenmenschlichen Kompetenzen, um wertschätzend, wertneutral und zielorientiert über Fehler einzelner Personen zu sprechen? Der Wille alleine reicht an dieser Stelle nicht aus, die Umsetzung ist das Wichtigste. Wenn eine Mitarbeiterin befürchten muss, dass nach der Besprechung ihres Fehlers hinter ihrem Rücken getuschelt oder dass sie ausgelacht wird, wird sie sich niemals öffnen. Fällt es Ihnen als Chef leicht, bei den Fehlern neutral zu bleiben, ohne die Augenbrauen zu runzeln, ein verstörtes „Wie kann denn so etwas passieren?“ herauszuposauen oder den Kopf zu schütteln? Wird wirklich aus den Fehlern gelernt oder werden die Fehler verurteilt? Die nötigen Kompetenzen dazu fallen nicht jedem sofort in den Schoß.

#### Methode

Eventuell liegt es auch einfach nur an der geplanten Methode, die Ihren Mitarbeiterinnen nicht gefällt. Den Fehler aufzuschreiben, um bis zum nächsten Meeting zu warten, ist manchen vielleicht zu lang.

Das Problem vor der ganzen Gruppe zu outen ist möglicherweise zu viel verlangt. Wenige Menschen stehen gern allein als Fehlerquelle da – dann würde

es helfen, erst einmal mehrere Fehler zu sammeln und diese in größeren Abständen zusammen zu besprechen.

#### Mit gutem Beispiel voran

Um eine entspannte und funktionierende Fehlerkultur zu etablieren, kommt die Führungsperson nicht umhin, als Fahnenträger voranzuschreiten. Wenn Sie zurücküberlegen, haben Sie schon einmal einen Fehler zugegeben und besprochen? Es ist relativ sicher, dass Sie Fehler nicht immer vor Ihren Mitarbeitern verheimlichen konnten. Haben Sie dies dann als Möglichkeit zur Optimierung genommen oder sind sie drüber hinweggegangen?

Es gibt bestimmt noch mehr professionelle Tipps aus Sicht der Pädagogen, des Qualitätsmanagements, des Innovationsmanagements, der Wirtschaft und weiterer Bereiche. Wichtig sind jedoch meist der logische Menschenverstand und ein offenes Ohr für die Bedürfnisse des Teams, um den richtigen Weg zum produktiven Umgang mit Fehlern einzuschlagen.



Dr. Lea Höfel  
Infos zur Autorin

**Stellen Sie uns Ihre Fragen!**  
zwp-redaktion@oemus-media.de

## kontakt.

**Dr. Lea Höfel**

Tel.: 08821 9069021

hoefel@psychologie-zahnheilkunde.de

www.weiterbildung-zahnheilkunde.de

# pola office+

SCHONEND UND  
STARKES IN-OFFICE  
BLEACHING  
SYSTEM

NEUE  
FORMEL

- In-Office Zahnaufhellung
- Gingivaschutz nicht erforderlich
- Desensibilisierung integriert
- Deutlich weniger Empfindlichkeiten
- Beste Ergebnisse mit 6% Wasserstoffperoxid
- Einfache Anwendung durch Auto-Mix-Spritze
- Komfortabel für Praxis und Patient



**6%**  
WASSERSTOFFPEROXID  
JETZT TESTEN



Your Smile. Our Vision.  
www.sdi.com.au  
www.polawhite.com.au

SDI Germany GmbH  
Dieselstraße 14, D-50859 Köln  
Free phone: 0800 100 5759  
Telefon: 02234 933 46 0  
Fax: 02234 933 46 46  
Email: Germany@sdi.com.au