



Für alle, für die Mitarbeiterführung, nicht nur eine Worthölse ist:

Dieses Impulspapier richtet sich an Menschen, die Verantwortung tragen – für sich, für andere und für die Kultur im Unternehmen.

FEHLER Gemacht!

....und jetzt?





Ministry

Kritik vom Kunden – Haltung von der Chefin

Eine Mitarbeitende verschickt versehentlich eine falsche Rechnung. Der Kunde ruft verärgert an – laut, vorwurfsvoll und persönlich werdend:

„Was für ein Chaos! Ist die Person überhaupt richtig auf ihrem Job? Die ist ja völlig unfähig!“

Die Reaktion der Chefin?

Sie bleibt ruhig – und positioniert sich klar:

„Ich verstehe, dass Sie verärgert sind. Ich werde die Situation klären und veranlassen, dass Sie eine korrekte Rechnung erhalten. Aber eines ist mir wichtig: Wir stehen zu unseren Mitarbeitenden – und erwarten, dass sie von Kunden nicht beleidigt werden.“

Danach sucht sie das Gespräch mit der Mitarbeitenden:

„Was genau ist passiert? Was hat gefehlt? Was brauchst du, damit das nicht mehr passiert?“

Gemeinsam mit dem Projektkollegen entsteht eine einfache, aber wirkungsvolle Routine zur Prüfung.

👉 Der Fehler war nicht das Ende – sondern der Anfang für bessere Zusammenarbeit und klare Strukturen.

CONTENT

1. **Warum Fehler nicht das Problem sind – sondern der Umgang damit!**

→ Fehler gehören zum Arbeiten dazu.
Entscheidend ist, wie wir darauf reagieren.

2. **Was hinter Lästern & Schuldzuweisungen wirklich steckt**

→ Tratsch ist selten sachlich. Und nie hilfreich für Vertrauen oder Teamdynamik.

3. **Wie gute Führung auf Fehler reagiert – konkret & klar**

→ Eine gute Gesprächsführung macht den Unterschied.
(Auch und gerade) nach einem Fehler.

4. **Vertrauen statt Kontrolle – Fehler als Entwicklungschance**

nutzen → Wie aus einem Fauxpas ein Wendepunkt werden kann – wenn Führung Haltung zeigt.

5. **Wenn sich nichts ändert – Grenzen setzen**

→ Was tun, wenn Gespräche nichts bringen?
Professionelle Konsequenz mit Maß.

In meiner aktuellen Tätigkeit
– sowohl in meinen früheren
Tätigkeiten -
bin ich vielen unterschiedlichen
Reaktionen
auf Fehler begegnet:



- Sachlich.
- Enttäuscht.
- Persönlich teils verletzend oder respektlos im Ton.
- Überzogen.
- Konstruktiv.
- Still.
- Laut.
- Narzistisch.
- Ungerecht.....

Was geblieben ist: **Nicht der Fehler selbst entscheidet über die Wirkung. Sondern der Umgang damit.**



Fehler passieren – und das ist menschlich!

Sie zeigen, dass etwas in Bewegung ist.

Dass Menschen Entscheidungen treffen.

Dass etwas ausprobiert wird.

Was jedoch in vielen Unternehmen passiert,
ist weniger sachlich:

- Die Suche nach Schuldigen
- Öffentliche Bloßstellung
- Schweigen oder Tratsch statt klärendem Gespräch

„In vielen Unternehmen werden hauptsächlich
Fehler fokussiert. Schuldzuweisungen kursieren,
Mitarbeiter werden gemäßregelt...“

Das Ergebnis: Mitarbeitende vermeiden Verantwortung,
vertuschen Fehler oder reduzieren ihr Engagement auf ein
Minimum. Aus Unsicherheit – nicht aus Überzeugung!



Vertrauen statt Kontrolle – Fehler als Entwicklungschance

Fehler zeigen, dass Menschen handeln.

Wenn die Führungskraft, Chef/Chefin nach einem Fauxpas Vertrauen zeigt, sendet ein starkes Signal:

- Du darfst dich zeigen.
- Du wirst nicht bloßgestellt.
- Ich interessiere mich für das Warum – nicht nur das Ergebnis.

**Psychologische Sicherheit ist
keine Kuschelecke.
Sie ist der Grundstein für echte
Zusammenarbeit, Innovation
und Verantwortung.**



Wenn sich nichts ändert – professionelle Konsequenz mit Maß

Nicht jeder Fehler ist böser Wille.

Aber wenn Gespräche, Reflexion und Klarheit nicht fruchten,
braucht es eins: Konsequenz.

- Nicht impulsiv.
- Nicht „aus dem Bauch heraus“.

Sondern nachvollziehbar, transparent, respektvoll.

Gute Führung heißt:

Klar kommunizieren, was erwartet wird. Auch wenn es mal
die „rote Karte“ sein muss!

Und ehrlich benennen, wenn Grenzen erreicht sind.

Konsequenz ist nicht das Gegenteil von Vertrauen –
sondern eine gesunde Weiterführung.

7 IMPULSE FÜR EINE GESUNDE FEHLERKULTUR



Zuhören statt urteilen
Fehler sind Einladungen zum Dialog,
nicht zur Verurteilung.



Vertrauen zeigen, wenn jemand einen
Fehler zugibt.
Das ist Führungsstärke – keine Schwäche.



Fehler sichtbar machen – nicht vertuschen
Nur was wir sehen, können wir verändern.



Prozesse hinterfragen, nicht nur Personen
Systemfehler = Führungsaufgabe.

7 IMPULSE FÜR EINE GESUNDE FEHLERKULTUR



Gesprächskultur aktiv pflegen
Klare Sprache, echte Präsenz –
nicht nur bei Kritik.



Reflexionsräume schaffen
Ob im Team oder 1:1 – Raum wirkt.



Fehlerfreundlich führen – auch mit sich selbst
Die Haltung fängt bei Ihnen an.



FEHLER GEHÖREN DAZU – ENTWICKLUNG AUCH!

Wenn Sie in Ihrer Führungsrolle Raum schaffen wollen für **Lernen** statt **Schuld**, **Vertrauen** statt **Schweigen** – dann sind Sie auf einem guten Weg.

Wenn Sie das Thema vertiefen möchten um professioneller zu agieren – z. B. in einem Workshop, Coaching oder Beratung, nehmen Sie gerne Kontakt mit mir auf.



Christine Krug

 info@christine-krug.de



Terminvereinbarung - Online

+49 15157682798