



holzbaureport

3

März
2003

Ausgabe A
ISSN 0723-4856
B 4894 E

Mitteilungen der Verbände des Bayerischen Zimmerer- und Holzbaugewerbes

 Thema des Monats

Aus Fehlern lernen

"Aus Fehlern wird man klug," hofft der Volksmund, und aus Erfahrung weiß man, dass dies häufig stimmt. Zurzeit gibt es viele Lebensgebiete, auf denen Fehler begangen werden, bei denen man inständig hofft, dass die Verantwortlichen daraus lernen. Ein "weites Feld" dafür ist die Politik.

Doch um aus Fehlern wirklich lernen zu können, müssen mehrere Voraussetzungen gegeben sein:

- Das psychologische Klima muss es ermöglichen, den Fehler "ohne Gesichtverlust" eingestehen zu können.
- Die betreffenden Menschen bzw. ihre Organisation müssen das Allgemeine an dem begangenen Fehler erkennen.
- Und schließlich muss die Bereitschaft da sein, wirksame Maßnahmen zur Fehlerverhütung zu treffen.

Leider baut die hier zu Lande übliche Erziehung Hürden auf, die es erschweren, Fehler einzugestehen und aus Fehlern zu lernen. In der Schule werden Fehler gern rot angestrichen, damit man sie nur ja sieht – und sich ihrer schämt. Ein völlig falsches Signal!

Wo wirtschaftlicher Erfolg oder Misserfolg zur Debatte stehen, sollten Fehler mit Freude zu Tage gefördert werden – bietet ihre Erkennung doch die Chance, es ab sofort besser zu machen. Betriebe, die Qualitätsmanagement eingeführt haben, mussten auch ein Fehlervermeidungsmanagement aufbauen und haben häufig gute Erfahrungen gemacht.

Leider ist Wissen über Fehlertypen, ihre Erkennung und die Umsetzung von Fehlervermeidungsprogrammen nicht

Wenn Flugzeuge abstürzen oder Firmen Pleite gehen, hat es Fehler gegeben, von denen viele vermeidbar gewesen wären.

sehr weit verbreitet und – wenn vorhanden – nur wenig alltagstauglich. Wissenschaftliche Erkenntnisse über Fehler stammen hauptsächlich aus Bereichen Kernkrafttechnologie, Raumfahrt. Hauptzielrichtung ist die Absicherung gegenüber so genanntem menschlichen Versagen. Doch bei näherem Hinsehen zeigt sich häufig, dass dem "menschlichen Versagen" letztlich organisatorische Mängel zu Grunde liegen. Wenn die Fluglotsenleitstelle unterbesetzt ist und zwei Flugzeuge zusammenstoßen, wie voriges Jahr am Bodensee geschehen, wird gern und schnell ein menschliches Versagen angenommen.

Wenn Radreifen an Intercityzügen ungenügend ausgetestet und im Betrieb nicht konsequent auf Verschleiß geprüft wurden, kommt der Begriff "technisches Versagen" ins Spiel. Doch auch dahinter stehen eigentlich organisatorische Mängel. Vor Gericht gezerrt werden dann Menschen, deren Handlungsspielraum zu gering war, um das

Schlimmste zu verhindern. Die eigentlich Schuldigen sind juristisch kaum zu belangen.

Besonders bedrückend ist der Verdacht, dass mitunter Sparzwänge zu Versäumnissen bei Überwachung oder Wartung führen und Menschen deswegen sterben müssen. Die NASA hat herausgefunden, dass ein Leck in der Hülle zum Absturz der Raumfähre geführt habe. Doch wie es zu dem Leck kam, ist vorerst unbekannt. Und ob wir die wahre Ursache jemals erfahren, sei dahin gestellt.

Eine Initiative, damit deutsche Unternehmer leichter aus Fehlern anderer lernen können, hat das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit gestartet. Unter www.aus-fehlernlernen.info stehen allerlei nützliche Tipps, und es gibt die Möglichkeit, Fragen an Experten zu stellen. Passend zur aktuellen Lage widmet sich eine Vielzahl von Tipps der Unternehmensfinanzierung und dem Umgang mit den Banken.



Fehlermanagement mit "PROTIS"

Der Lehrstuhl für Fertigungsmesstechnik und Qualitätsmanagement an der RWTH Aachen hat in Zusammenarbeit mit einem Softwarehaus ein Programm namens "PROTIS" entwickelt. Das System hilft bei der effektiven Behandlung von Fehlerfällen und Kundenreklamationen, damit nicht ständig "das Rad neu erfunden" werden muss.

www.wzl.rwth-aachen.de/de/0_start/aktuelles/protis/