

FEHLERKULTUR IN DER MEDIZIN

Umgang mit Angst, Scham und Schuld bei Fehlern

Univ.-Lekt. Mag. Dr. Gabriele Cerwinka, MSc., Coaching & Kommunikation e. U., Wien

Ein Fehlerfall gilt in der Medizin stärker als in anderen Bereichen als inakzeptabel und daher als gefürchtet. Durch Furcht entsteht Angst, die die Lösungsfindung und eine entsprechende Weiterentwicklung hemmen kann. Oft fehlt es in der Praxis an einem angstfreien Raum ohne gravierende persönliche Konsequenzen und Sanktionen im Fall eines Fehlers. Daher ist es Aufgabe der Vorgesetzten, einen möglichst vorurteilsfreien Umgang mit Fehlern im Sinn der Sicherheit der Arbeitsabläufe zu ermöglichen, um den Mitarbeitern weitgehend Angst- und Schuldgefühle zu nehmen.

Ein Teilaspekt dieser positiven Fehlerkultur ist der kommunikative Umgang, der das Eingestehen von Fehlern zulässt. Die kommunikative Seite stellt die Tools zur Verfügung, die weg von der Schuldigensuche hin zur Lösungsfindung wirken. Einige dieser Tools sind:

- (1) entschieden und bestimmt formulieren (ohne Möglichkeitsformen und direkt auf den Punkt gebracht)
- (2) positiv, konkret und auf Fakten beruhend (Geschehenes und Folgendes) formulieren
- (3) ohne Einschränkungen („Ich bin mir nicht sicher, ob...“)
- (4) ohne einleitende Floskeln oder Abwertungen im Voraus („Darf ich dazu auch etwas sagen?“, „Selbstverständlich müssen die Schuldigen gefunden werden...“)
- (5) offene Fragen stellen, die breite Informationen liefern und den Fehlerverursacher einbeziehen
- (6) Kritik wertschätzend durch hörbares Trennen von Inhalt und Emotion anbringen
- (7) eine positive Gesprächsbeziehung aufrechtzuerhalten – in der Sache jedoch die Lösung voranzutreiben.

Kontakt:

Univ.-Lekt. Mag. Dr. Gabriele Cerwinka, MSc.
Coaching & Kommunikation e. U.
1140 Wien, Freyenthurmstraße 18, Haus 5/3
Tel./Fax: +43 1 914 41 08
Mobil: +43 664 4618 977
E-Mail: gabriele.cerwinka@aon.at
<http://www.schranz-cerwinka.at/>