

Aus Fehlern lernen

Fehler macht jeder. Und im Idealfall führen Fehler letztlich sogar dazu, Abläufe zu verbessern. Davon profitieren Apotheke und Mitarbeiter – und nicht zuletzt auch der Auftritt und der Umsatz der Apotheke. Vorrangig ist es deshalb, dem Team klarzumachen, dass keine negativen Sanktionen folgen, wenn Fehler eingestanden werden. Wir haben hier zusammengefasst, wie sich in der Apotheke mit Fehlern positiv umgehen lässt.

Wer aus Fehlern lernen will, wird zunächst die Ursachen dafür analysieren. Anschließend geht es darum herauszufinden, wie sich diese Fehler künftig vermeiden lassen. Coaches bzw. Trainer raten dazu, dies in Teamsitzungen zu besprechen und dort auch Strategien zur Fehlervermeidung zu entwickeln. Diese Sitzungen sorgen nicht nur für umsetzbare Ergebnisse; sie stärken auch die Motivation des Teams.

Auf dem Weg zur Perfektion

Perfekt und fehlerfrei zu sein, bleibt natürlich das große Ziel – ist aber im Alltag kaum zu erreichen: Wo Menschen agieren kommt es nun einmal zu kleinen wie größeren Pannen. Experten zufolge helfen jedoch vier Schritte dabei, eine „Fehlerkultur“ zu etablieren.

Schritt 1: Vorbild sein und eigene Fehler zugeben. Dazu gehört es auch, eigene Fehler nicht den Mitarbeitern anzulasten oder Schuldzuweisungen zuzulassen. Dieses Verhalten motiviert die Mitarbeiter, ebenfalls Fehler rasch und ohne Umwege anzusprechen und dazu zu stehen.

Schritt 2: Dokumentation von Fehlern. Dies sollte am besten schriftlich geschehen, damit anschließend die Fehlerliste systematisch gemeinsam mit den Mitarbeitern abgearbeitet werden kann. Wichtig ist dabei, das Team immer darüber auf dem Laufenden zu halten, wie die anberaumten Maßnahmen greifen. Dies dokumentiert den Willen, diese Fehler künftig zu vermeiden.

Schritt 3: keinen Sündenbock suchen. Sonst kann es passieren, dass Mitarbeiter zwar ein Problem in der Apotheke feststellen, ihre Informationen aber lieber für sich behalten. Einen Ausweg bietet hier, vor allem bei einem größeren Team, das anonyme Sammeln von Problemmeldungen. Dazu kann ein Meckerkasten dienen, der in der Apotheke aufgehängt wird und in den die Mitarbeiter bei Bedarf Computerausdrucke ohne Namensnennung einwerfen können. Übrigens auch dann, wenn ihnen etwas im Verhältnis zwischen Chef und Team nicht passt ...

Schritt 4: nicht hinnehmen, dass Fehler unter den Tisch gekehrt werden. Nur so lässt sich verhindern, dass andere Mitarbeiter ebenso handeln, Fehler wiederholt werden und sogar Folgefehler entstehen. Gefragt ist hier, auch das raten Coaches, die Konsequenz der Apothekenführung.

