

Übrigens...

Kürzlich wurde ich zu einer Sterbenden gerufen. Ihre Betreuerin hatte mir die Anschrift des Altenheims mitgeteilt. Ich fuhr los, fand aber an der angegebenen Adresse nur Wohnhäuser. Es stellte sich heraus, dass ich die falsche Hausnummer hatte. Ein typischer Alltagsfehler. Mal ist es eine falsche Adresse, ein anderes Mal ein Zahlendreher bei einer Telefonnummer. Wie oft war ich schon zur richtigen Zeit am falschen Ort oder umgekehrt? Viele Fehler sind Kleinigkeiten und lassen sich schnell korrigieren, bei anderen sind die Folgen schwerwiegend und die Beteiligten müssen damit leben, manchmal ein Leben lang. Bemerkenswert ist, dass sich bei vielen von uns im Umgang mit Fehlern, immer dieselbe Frage einstellt: Wer war das? Oder: Wer hat Schuld? Die Reaktion auf diese Frage ist genauso stereotyp: Ich nicht. Es war grundsätzlich der andere oder das System. Fehler zu machen gilt bei uns als peinlich. Deshalb versuchen wir, sie soweit wie möglich zu vermeiden. Und wenn das nicht gelingt, müssen sie wenigstens vertuscht werden, damit es niemand bemerkt.

Genau das war die Situation in der Küche eines Altenheims im Hunsrück. Mal war die Suppe nicht gesalzen, mal waren die Kartoffeln halb gar auf den Tisch gekommen. Immer wenn so etwas passierte, setzten alle, die in der Küche arbeiteten, ihre ganze Energie dafür ein, dass es möglichst nicht herauskam. Das gelang jedoch meistens nicht. Der leitende Koch bat mich um Hilfe. Ich riet ihm zu einer paradoxen Intervention. Alle Mitarbeitenden in der Küche bekamen den Auftrag, in den nächsten Wochen sämtliche Fehler zu notieren und die Zettel anonym in einen Kasten zu werfen. Jeweils am Freitagmittag wurde von allen der Fehler der Woche gewählt und prämiert. Beim Vorlesen der Fehler gab es viele Lacher, weil Fehler auch sehr witzig sein können. Nach drei Wochen konnte die Aktion beendet werden, weil sich die Fehlerkultur geändert hatte. Von da an waren alle bereit, aus den Fehlern zu lernen. Denn aus Fehlern wird man klug.

Thomas Kellner, Pfarrer