

Psychologie So gehe ich besser mit Fehlern um (Serie 12)

Schwester Teresa Zukic

- Geboren 1964 in Kroatien, seit 1971 in Deutschland
- Zur Schulzeit Kunstturnerin und Leichtathletin; 1984 Abitur an einem Sportinternat; Taufe mit 20 Jahren
- 1985 bis 1994 Ordensschwester bei den Vinzentinerinnen von Fulda, Ausbildung zur Altenpflegehelferin, Studium der Religionspädagogik
- Gründerin der Kleinen Kommunität der Geschwister Jesu in Pegnitz (Bistum Bamberg)
- Seit 1994 Gemeindefreierin in Pegnitz
- Referentin für Unternehmensberatung und Erwachsenenbildung, Komponistin von Rockmusicals, Buchautorin, Zeichnerin von religionspädagogischen Bildern für Schule und Pastoral
- In den Medien bekannt geworden als „Skateboard fahrende Nonne“ und „die deutsche Antwort auf Sister Act“
- Gast in Talkshows; gewann gemeinsam mit ihrem Gemeindepfarrer 100.000 Euro bei „Das Quiz mit Jörg Pilawa“.



Schwester Teresa



Es gibt keinen Grund, sich hinter einem Baum zu verstecken, wenn man einen Fehler gemacht hat. Experten wie die Ordensschwester und Buchautorin Teresa Zukic raten: offensiv damit umgehen! Das bringe Sympathien ein und stärke das eigene Selbstbewusstsein. Foto: Jupiterimages

„Hurra, ein Problem!“

Umgangsformen Teresa Zukic, Ordensschwester und Buchautorin, über die Suche nach Stärken und Schwächen, über Betriebe, deren Mitarbeiter Fehler machen dürfen, und was Adam und Eva damit zu tun haben. Denn auch im Paradies war nicht alles perfekt

Fehler lassen sich im Leben kaum vermeiden – und das ist ärgerlich. Dabei sind Fehler wichtig, sagt Ordensschwester Teresa Zukic. Man könne aus ihnen so einiges lernen.

Schwester Teresa, Sie halten Vorträge über den „befreienden Umgang mit Fehlern“. Wäre es denn nicht besser, man würde Fehler gar nicht erst machen?

Schwester Teresa: Das halte ich für verkehrt. Fehler zu machen, ist die einzige Art zu lernen. Wer einmal an eine heiße Herdplatte gegriffen hat, vergisst das sein ganzes Leben nicht.

Um welche Fehler geht es Ihnen?

Schwester Teresa: Um unsere eigenen – und um die Fehler der anderen. Also auch um Verletzungen, darum, wie ich dem anderen vergeben und mich so von einer Verletzung befreien kann.

Geht es Ihnen dabei nur um Fehler, die man macht. Oder auch um solche, die man hat – also um Macken oder Schwächen?

Schwester Teresa: Das auch. Und es geht mir darum, Selbstbewusstsein zu erlangen, sich seiner selbst bewusst zu werden. Es geht darum, zu erkennen, wo meine Talente und Stärken liegen, aber auch die Schwächen in mir anzunehmen. Dann

kann ich mit anderen besser umgehen.

Wie finde ich meine Stärken und Schwächen heraus?

Schwester Teresa: Wir neigen dazu, unsere Fehler auf andere zu projizieren. Aber wenn man ein bisschen ehrlich zu sich ist, merkt man schon, dass man auch seine Kanten hat. Zum Erwachsenwerden gehört es, Fehler zuzugeben. Damit haben wir leider ein Problem: Wir haben alle

„Selbst dem größten Perfektionisten passieren Fehler.“

Schwester Teresa Zukic

von Kindheit an erfahren, dass es etwas Schlechtes ist, Fehler zu machen. Wir wurden nicht belohnt für Fehler, sondern sanktioniert. Das reicht von Liebesentzug bis dahin, dass über uns gelacht wurde. Das hat sich in uns festgesetzt. Wir wollen perfekt sein. Das ist eine große Bürde, die mir und anderen das Leben schwer machen kann. Es gibt allerdings einen Unterschied zwischen Fehler und Sünde. Sünde ist, wenn ich bewusst gegen die Liebe handle. Fehler hingegen passieren oft aus Mangel an Erfahrungen oder aus Unachtsamkeit.

Für Sie spielt der christliche Glaube eine wichtige Rolle.

Schwester Teresa: Wir Christen, so hoffe ich jedenfalls, erforschen unser Gewissen: Wie ist der Tag gelaufen? Was war klasse, was war schlecht? Wenn ich das erkenne, kann ich mir vornehmen, Dinge wieder in Ordnung zu bringen.

Man könnte Fehler ja auch von sich schieben. Das erspart einem womöglich viel Ärger. Was halten Sie davon?

Schwester Teresa: Das geht nur eine Zeit lang gut. Wir haben ein Instrument in uns, das alle Verletzungen, Lügen und Selbsttäuschungen sammelt: das Gewissen. Und das kommt irgendwann raus. Das merkt man daran, dass man ohne ernsthaften Grund ausflüpft oder überempfindlich reagiert. Verdrängt man solche Probleme auf längere Zeit, wird irgendwann der Körper krank und man verändert sich. Verletzte Menschen verletzen andere.

Sie geben auch Führungskräften Seminare. Wie gehen denn Manager mit Fehlern um?

Schwester Teresa: Wie alle anderen auch. Wir wollen perfekt sein, erfolgreich, anerkannt. Aber selbst dem größten Perfektionisten passieren Fehler. Wenn ich meiner selbst bewusst bin, kann ich als Chef vor

meinen Mitarbeitern einen Fehler zugeben: Leute, ich habe da was total falsch gemacht. Seht es mir nach, lasst uns schauen, wie wir's besser machen. Wenn ich das nicht kann, schiebe ich es auf meine Mitarbeiter.

Ich habe mir erzählen lassen, dass eine Firma eine Million Dollar verloren hat. Der verantwortliche Mitarbeiter musste zum Chef und rechnete mit der Kündigung. Der Chef aber meinte: Sind Sie verrückt? Ich habe eine Million für Ihre Ausbildung ausgegeben. Und er hat recht: Natürlich wird dieser Mitarbeiter einen solchen Fehler nicht mehr machen. Vor Jahren war das ein gutes Beispiel, da konnten sich Unternehmen so was leisten, heute nicht mehr. Viele haben alles verloren, und es ist eine große Verantwortung für uns, gewissenhafter zu sein. Wir müssen jeden Tag Probleme lösen. Meine Methode ist: Hurra, ein Problem!

Wie sollten Unternehmen mit Fehlern umgehen?

Schwester Teresa: Es gibt fehlersuchende und fehlerfreundliche Betriebe. Bei Letzteren darf man Fehler machen, wenn man sie nicht vertuscht. Diese Betriebe sind erfolgreicher, weil mehr Raum zum Ausprobieren da ist, mehr Raum für Innovationen. Zum Beispiel die Post-

it-Klebezettel. Die sind entstanden, weil die Entwicklung eines Klebstoffes schiefging: Der Stoff klebte nicht, sondern haftete nur. So wurden die Post-it-Klebezettel erfunden – aus einem Fehler heraus.

Wie kann man Kindern den richtigen Umgang mit Fehlern beibringen?

Schwester Teresa: Ich habe den Eindruck, dass wir Kinder zu selten um Verzeihung bitten. Wie soll ein Kind einsehen, dass es etwas falsch ge-

„Natürlich werde ich auch mal wütend. Denn Wut ist eine Energie.“

Schwester Teresa Zukic

macht hat, wenn ihm die Erwachsenen den Umgang mit Fehlern nicht vorleben? Es ist wie im Paradies: Nachdem Adam und Eva vom Baum der Erkenntnis gegessen hatten, versteckten sie sich – aus Furcht. Von Gott angesprochen, schob Adam die Schuld auf Eva. Und die sagte, die Schlange habe sie verführt. Aus der Geschichte können wir etwas lernen: Wir können nur Vorbild sein, wenn wir bereit sind, selbst Fehler zuzugeben. Damit schaffen wir eine offene Atmosphäre, in der niemand aus Angst vor Konsequenzen lügen muss. Natürlich muss man einem

Kind klarmachen, wenn es etwas Schlechtes getan hat. Das ist aber etwas anderes, als zu sagen: Du bist schlecht. Man muss den Kindern Mut machen – auch, wenn sie mal daneben liegen.

Gibt es unentschuld bare Fehler?

Schwester Teresa: Wie soll man es verzeihen, wenn ein Mensch dem anderen das Leben nimmt? Andererseits kenne ich Menschen, die dem Mörder eines Angehörigen vergeben konnten.

Wird eine Ordensschwester auch mal wütend, wenn Böses geschieht?

Schwester Teresa: Natürlich, Gott sei Dank, denn Wut ist auch eine Energie. Aber ich bemühe mich, die Schuld wieder von Menschen zu trennen. Ein Gefängniswärter hat mir berichtet, dass die Schuld oft gar nicht zu den Menschen passe, die dort vor ihm saßen. Niemand ist ohne Sünde. Gott hätte Grund genug, uns alle aufzugeben. Aber er sieht das Gute.

Haben Sie einen Lieblingsfehler?

Schwester Teresa: Ja, den habe ich allerdings: Ich gehe viel zu spät ins Bett, ärgere mich sogar, dass ich schlafen muss. Und am nächsten Morgen komme ich dann nicht aus der Kiste. *Interview: Günter Bartsch*

Sehen Sie Risiken als Chancen

Strategie Wer aus Fehlern lernt, dem eröffnen sich neue Möglichkeiten

VON GÜNTER BARTSCH

Augsburg „Der Jahrhundert-Fehler“ titelte der Spiegel, als er über die Pleite der Investmentbank Lehman Brothers als Auslöser der Wirtschaftskrise berichtete. Glaubt man folgender Anekdote, konnte uns gar nichts Besseres passieren: Ein erfolgreicher Bankier soll einmal von einem Journalisten nach dem Geheimnis seines Erfolges gefragt worden sein. Die Antwort des Bankiers: „Richtige Entscheidungen treffen“. Wie man denn zu solchen gelange, hakte der Journalist nach. „Durch Erfahrung“, antwortete der Bankier. Und wie bekomme man die? „Durch falsche Entscheidungen“.

Etwas Wahres ist schon dran an dieser Geschichte. Beispielsweise empfehlen die Unternehmensberater Rainer Niermeyer und Nadia

Postall in ihrem Buch „Führen“ eine gewisse Toleranz gegenüber Fehlern, um die Verantwortung der Mitarbeiter zu stärken: „In einer Null-Fehler-Kultur wächst nur die Selbstabsicherung, nicht aber die Selbstverantwortung.“ Letztere könne aber zu einer hohen Motivation der Mitarbeiter beitragen.

Wer zu perfekt sein will, neigt zu Verkrampfung

Wer Risiken meidet, verbaut sich die Chance auf außergewöhnliche Ergebnisse. Übersteigter Perfektionismus kann zu Verkrampfung führen – ein idealer Nährboden für Unsicherheiten – und damit zu neuen Fehlern. Trotzdem ist Vorsicht geboten: Das durchaus berechtigte Streben nach Fehlervermeidung führt in vielen Betrieben zu genereller Fehler-Feindlichkeit. Einem

Chef, der immer auf Nummer sicher geht, sollte man Risiken nicht aufzwingen.

An Schulen gibt es hingegen bereits Ansätze für eine bessere Fehler-Kultur. „Aus Fehlern lernen“ lautet zum Beispiel eine Überschrift im Fortbildungsangebot „Sinus Bayern“, das der Weiterentwicklung des mathematisch-naturwissenschaftlichen Unterrichts dienen soll. Schüler sollen demnach für Fehler sensibilisiert werden – zum Beispiel durch die Suche nach Fehlern in falsch gelösten Rechenaufgaben.

📖 **Literatur:** Rainer Niermeyer und Nadia Postall: Führen. Die erfolgreichsten Instrumente und Techniken (Haufe, 218 Seiten, 24,95 Euro)

🌐 **Internet:** www.sinus-bayern.de



Thomas A. Edison



Konfuzius



J. W. von Goethe



Winston Churchill



Bertolt Brecht



D. Bonhoeffer

Große Weisheiten

Historie Wie berühmte Menschen Fehler sehen

Augsburg | güb | Die Geschichte steckt voller Irrtümer. Das wussten schon prominente Zeitzeugen:

„Ich bin nicht gescheitert. Ich habe nur 10.000 Wege gefunden, die nicht funktionierten.“

Thomas Alva Edison (1847-1931), US-amerikanischer Erfinder

„Einen Fehler machen und sich nicht bessern: Das erst heißt fehlen.“

Konfuzius (551-479 v. Chr.), chinesischer Philosoph

„Es irrt der Mensch, so lang er strebt.“

Johann Wolfgang von Goethe (1749-1832), deutscher Schriftsteller, in: „Faust I“

„Ein kluger Mann macht nicht alle Fehler selbst. Er gibt auch anderen eine Chance.“

Winston Spencer Churchill (1874-1965), britischer Politiker

„Wer a sagt, der muss nicht b sagen. Er kann auch erkennen, dass a falsch war.“

Bertolt Brecht (1898-1956), deutscher Schriftsteller

„Den größten Fehler, den man im Leben machen kann, ist, immer Angst zu haben, einen Fehler zu machen.“

Dietrich Bonhoeffer, Theologe und Widerstandskämpfer (1906-1945)

Lesen Sie morgen

So komme ich mit meinen Eltern besser klar – der Psychologe Ulrich Gerth hat Antworten auf die vielen Sorgen von Jugendlichen.