

Lizenz zum Versagen

Man kann Versagen schönreden: „Wo gehobelt wird, fallen Späne“, „man muss auch mal eine fünf gerade sein lassen“, „nicht päpstlicher sein als der Papst“ – dabei hat der Papst eine klare (selbst gewählte) Vorgabe: Unfehlbarkeit. Also Fehlerfreiheit.

Der Papst – und die Japaner! Deren Erfolg (und manch anderer durch „typisch asiatische“ Mentalität geprägter Standorte) erklärt sich auch aus dem „no excuse“-Dogma: für Fehler gibt es kein Pardon. Wird einer gemacht, ist es die Aufgabe aller (aller !!!), ihn ein weiteres Mal zu verhindern. Wozu in erster Linie zählt, dass Kontrollen schon dann einsetzen, wenn der Fehler noch keiner geworden ist. Also beim Tun, Handeln, Entscheiden selbst.

Es ist das höchste Ziel. Nie durch entschuldigende Floskeln à la „wird schon nicht so schlimm werden“ verwässert. Denn es wird ja doch schlimm: Katastrophen passieren meist, weil winzige Kleinigkeiten, scheinbar unwichtige und vernachlässigbare Dinge schief gegangen sind. Umweltkatastrophen. Menschenleben. Milliardenverluste. Kundenschwund.

Neulich machte meine Bank einen entsetzlichen Fehler. Als ich mich darüber beschwerte, traf ich auf etlich Mitarbeiter, die sich entweder nicht zuständig fühlten oder im Eva- und Adamskostüm geistiger Unschuld lakonisch anmerkten, sie könnten halt auch nichts machen. Schließlich wären Sie ja „auch nur Menschen“. Also zum Versagen lizenziert – oder was soll der Spruch sonst bedeuten?

Wir stehen im harten, realen globalen Wettbewerb. Mit ehrgeizigen Menschen, die weder Angst vor „no excuse & zero error“ haben, noch – und das ist ihr mentaler Vorsprung, der uns täglich mehr zu schaffen macht – Entschuldigungssprüche nach dem Muster „Nobody is perfect“ im Sinn tragen. Das klingt zwar nicht cool, ist aber höchst effizient. Auch „wir“, sprich „typisch deutsch“ war mal anders – Perfektion war mal „Ehrensache“. Und heute? Resignation, wohin man schaut. „Was soll man machen?“ – und fragende Blicke. Na, sich anstrengen und selbst nach einer Lösung suchen, wäre doch schon mal ein toller erster Schritt.