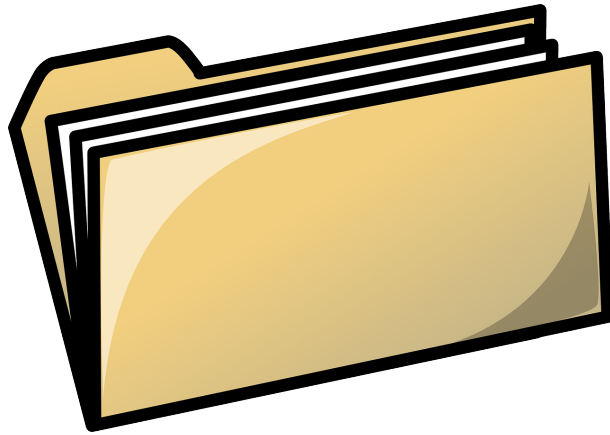


Die falsche Internetadresse

(Vertuschen)



Im Zuge der Auftragsbearbeitung hat Simon einen Druckauftrag in das Druckzentrum versendet. 500 Farbdrucke der ersten Seite des Prospektes liegen nun auf seinem Schreibtisch. „Super, da steht noch die alte Internetadresse der Firma dick in der Fußzeile. So ein Mist!“ der Chef hatte doch extra darauf hingewiesen, nur noch die neue Adresse zu verwenden. „Wie komme ich aus der Sache nun möglichst unbeschadet heraus?“ plagt Simon das schlechte Gewissen. Schnell fällt ihm ein, die Ausdrücke auf die Kostenstelle eines Großkunden zu buchen. Damit ist die Sache schnell und ohne viel Aufhebens erledigt. Der Großkunde merkt das sicher in seiner Abrechnung nicht. Er korrigiert die Internetadresse, gibt es erneut in Auftrag und hakt damit den Vorgang als erledigt ab.

Gerade wenn es um das Thema Fehler geht, ist auch der Bereich des Vertuschens ein zentraler Faktor. Das Vertuschen hat zwar im ersten Schritt mit dem Fehler nichts direkt zu tun, ist jedoch als Folge des Fehlers oftmals verbunden.

Aus welchem Grund wir zum Vertuschen neigen, hat der Nobelpreisträger Daniel Kahneman herausgefunden: In unserem Gehirn arbeiten 2 Systeme, die das Verhalten maßgeblich beeinflussen und auch für das Vertuschen mit verantwortlich sind.

System 1: intuitives Denken

Nach Daniel Kahneman arbeitet das System 1 sehr schnell. Hier kommt es zu spontanen Lösungsansätzen. Diese sind oft hilfreich. Aber in einen oder anderen Fall sind die von System 1 gefundenen spontanen Ideen nicht hilfreich und zuweilen auch gefährlich, wie das folgende Beispiel offenbart.



Andrea kommt in die Küche und sieht eine Pfanne mit brennendem Öl auf dem Herd stehen. Sofort springt das System 1 - sprich das **intuitive Denken** - an und geht auf die Suche nach einem Lösungsansatz. Schnell wird ein Zusammenhang aus:

Feuer – Löschen – Wasser

hergestellt. Dieser bringt zwangsläufig den Vorschlag das brennende Öl in der Pfanne mit Wasser zu löschen. Wie das dann ausgeht können Sie sich im Internet gerne in verschiedenen Videos ansehen. (**Bitte nicht selbst probieren!**)

System 2: Durchdenken und Logik

Auf der anderen Seite steht das System 2 mit den Faktoren **Durchdenken und Logik**. Dieses arbeitet im Vergleich zum System 1, dem intuitiven Denken, sehr langsam. Vom System 2 werden die Vorgänge durchdacht und auf Logik geprüft.

Wenn im vorgenannten Beispiel die Idee mit dem Wasser nicht vorschnell mit Wasser gelöscht wurde, findet das System 2 eine passende Lösung: Denn über das logische Durchdenken wird der Lösungsansatz des intuitiven Systems mit dem Wasser zu löschen abgelehnt. Stattdessen kann die Pfanne mit dem Deckel abgeschlossen werden. Nun wird der Flamme Sauerstoff entzogen und das Feuer erlischt. Anschließend kann der Herd ausgeschaltet werden.

System 1 + 2 und Vertuschen

Und ähnlich verhält es sich mit dem Vertuschen bei Fehlern. Hier arbeitet das System 1 sehr schnell und bietet oft den Ausweg über das Vertuschen an. Damit ist der Fehler schnell erledigt und es kann zügig weitergearbeitet werden. Unser intuitives Denken geht davon aus, daß es gut gehen wird und der Fehler eben nicht ans Tageslicht kommt.

Das geht schon gut.

Andere Wege mit dem Fehler anders umzugehen bringen zuweilen im Gepäck:

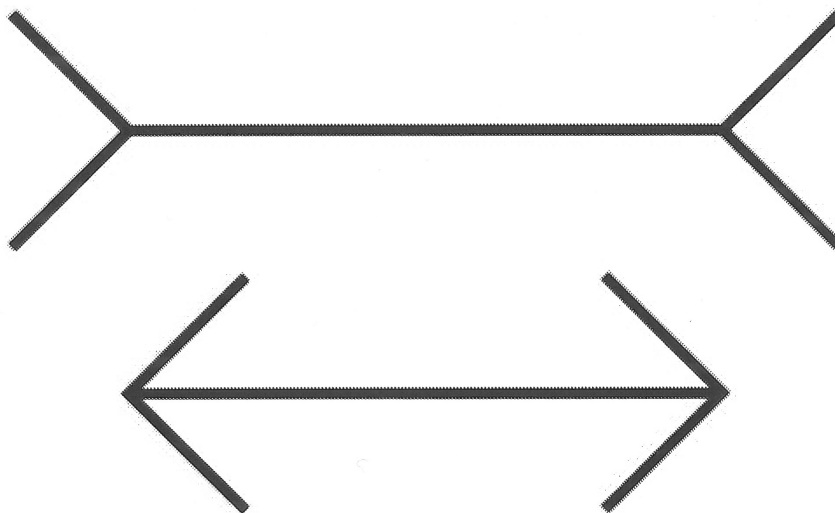
- Ermahnung
- Belehrung
- Zurechtweisung
- Strafe
- Abmahnung
- Verlust des Gesichtes
- oder sonst irgendetwas

mit und scheinen wie pure Dummheit. So denkt zumindest das schnelle und intuitive System 1.

Die Versuchung zu Vertuschen ist ziemlich groß.

Ohne Strafe davonzukommen ist schon verlockend.

Die Arbeit der beiden Systeme können Sie selbst beobachten. Schauen Sie sich bitte die beiden Zeichnungen an.



Frage: Was fällt Ihnen auf, wenn Sie die Länge der Innenlinien betrachten?

Es handelt sich dabei um die Müller-Lyer-Illusion, eine der bekanntesten optischen Täuschungen. Viele Menschen nehmen die Linie zwischen den spitzen Winkeln in der unteren Zeichnung als kürzer wahr als die Linie mit den umgekehrten Pfeilspitzen oben.

Auch hier hat das intuitive System schnell eine Lösung geliefert. In wieweit diese richtig ist, können Sie gerne auch mit einem Lineal nachmessen.

Gerade wenn es um das Vertuschen von Fehlern geht, hat zumeist das intuitive System die Oberhand.

Auf lange Sicht kommt es doch immer ans Tageslicht.

Vertuschen

(Anwendungshilfe)

Vielleicht haben Sie ja einmal einen Fehler vertuscht. Um was ging es?

Wie haben Sie den Fehler vertuscht?

Was war der Grund, den Fehler zu vertuschen?

Wie hat sich es sich angefühlt, als Sie den Fehler vertuscht haben?

Hat es sich im Nachhinein gelohnt den Fehler zu vertuschen?

Ist das Vertuschen herausgekommen? Wenn ja, wie hoch war der zusätzliche Schaden, der durch das Vertuschen entstanden ist?
