



# SKAM DIG IKKE OVER DINE FEJL - TAL OM DEM

Vi skal gøre op med nulfejlskulturen og i stedet blive bedre til at løse problemerne, når de opstår. Det mener lektor og uddannelseskonsulent Keld Fønnesbæk Andersen, der til februar holder webinar om praktisk problemløsning for HK Privats medlemmer

### 3 TIPS TIL PRAKTISK PROBLEMLØSNING



Sørg for at finde den reelle kilde til problemet. Måske er årsagen til et problem en helt anden, end du i udgangspunktet troede.



Lad være med at bruge lappeløsninger. De kan måske midlertidigt løse et problem, men de fjerner ikke årsagen til problemet.



Sørg for at inddrage dem, der har mandat og viden til at løse problemet, hvis du ikke selv er i stand til det.

**A**rbejdslivet er fuld af både små og store benspænd og problemer, der kan vokse sig uoverskuelige, hvis man ikke tager hånd om dem. Det kan være alt fra bøvl med computeren, som i tide og utide lukker ned, til større strukturelle udfordringer og andre mere alvorlige problemer, som gør os ineffektive og har store konsekvenser for os på jobbet.

Alt sammen noget, der gør, at vi igen og igen skal lave ting om løbende, fordi der sker fejl. Mange fejl skyldes uhensigtsmæssige processer og arbejdsgange, og fordi det ofte er hurtigere at brandslukke end at finde den reelle årsag til fejlen og få den løst én gang for alle.

Keld Fonnesbæk Andersen er lektor og uddannelseskonsulent på KEA, Københavns Erhvervsakademi. Her underviser han i, hvordan man bliver bedre til at finde årsagerne på de problemer, der opstår i ens arbejdsliv - og finde løsningerne på dem.

- Jeg tror, vi alle sammen kender det med at skulle lave en ting om, fordi vi har lavet en fejl. Når vi så opdager fejlen, kommer der nogen og laver brandslukning. Det kan enten være os selv eller andre, der slukker branden, men i den ideelle verden burde der ikke være behov for det. Her burde ting i udgangspunktet bare virke, fortæller Keld Fonnesbæk Andersen.

Selv om det kunne være oplagt at tro, at måden vi undgår brandslukning på, netop er

ikke at begå fejl, handler det, ifølge Keld Fonnesbæk Andersen, faktisk nærmest om det modsatte. Det handler om at gøre op med den nulfejlskultur, der har sneget sig ind på mange arbejdspladser, hvis man vil løse problemer. Nulfejlskulturen er nemlig et benspænd for løsningerne og kan meget vel dække over fejl, der er begået.

- Mange steder er der en arbejdskultur, hvor der ikke er plads til at fejle. Men det skal der være plads til. For tør vi ikke fejle, skaber vi heller ikke noget fremskridt. Vi skal turde sige det højt, når vi har fejlet. Udfordringen er, at vi har en tendens til at pege på andre, når fejl opstår, og dermed fraskrive os et ansvar. Men når vi peger på nogen, peger fingeren også på os selv, forklarer han.

I stedet skal vi blive bedre til at sætte os ind i årsagerne til de problemer, der helt naturligt opstår på enhver arbejdsplads - og løse dem på en intelligent måde, så det samme problem ikke opstår igen:

- Italesætter vi ikke fejlene af angst for at fremstå i et dårligt lys over for vores kolleger og ledere, bliver de ved med at spørge. Vi skal derfor også holde op med at fokusere så meget på, hvem der er ansvarlig for de fejl, der opstår, og i stedet fokusere på løsningen. Gør vi det, vil det også resultere i færre fejl, da vi undgår dem, der opstår igen og igen, fordi de ikke blev løst i første omgang.

#### TAG FAT OM NÆLDENS ROD

Opskriften på problemløsning består af ganske få ingredienser: Find frem til problemet, og hvordan det kan løses, test, om løsningen virker, og hold fast i den, hvis den gør.

I den virkelige verden er tingene dog mere komplekse, og her kan det være en fordel at have nogle konkrete værktøjer, så man syste-

- Vi skal holde op med at fokusere så meget på, hvem der er ansvarlig for de fejl, der opstår, og i stedet fokusere på løsningen, mener Keld Fonnesbæk Andersen.





Udfordringen er, at vi har en tendens til at pege på andre, når fejl opstår, og dermed fraskrive os et ansvar. Men når vi peger på nogen, peger fingeren også på os selv

Keld Fønnesbæk Andersen  
Lektor på Københavns Erhvervsakademi

matisk kan gå til værks. Det er her, Keld Fønnesbæk Andersen efterhånden har mange års erfaring med at finde den reelle årsag til, at et problem opstår, og dernæst få det løst.


- Man skal spørge ind til, hvorfor fejlen er opstået, og når man har gjort det, skal man stille samme spørgsmål igen - altså hvorfor. Man finder måske frem til, at hovedårsagen til, at computeren går ned, ikke er pladsproblemer, som man hidtil har troet, men at pladsproblemerne er en konsekvens af et andet problem, der skal løses. Og bliver det ikke løst, vil vi ende med at skulle genstarte computeren hver gang, den løber tør for plads. Finder vi derimod den dybere årsag til problemet, kan vi undgå, at det opstår igen, siger han.

Vi kan og skal ikke løse alle problemer selv, mener Keld Fønnesbæk Andersen. Vi har ikke alle kompetencerne eller mandatet til at kunne komme frem til en løsning. Det er her, vi skal blive bedre til at tage andre med ind over og i samarbejde komme frem til løsningerne.

- Når vi har fundet løsningen, så skal vi sørge for ikke at gå tilbage til sådan, som det var før. Her er det vigtigt at synliggøre i virksomheden, hvis der fx bliver indført nye arbejdsgange eller processer, så man sikrer, at alle følger dem.

## TIDENS VIGTIGE KOMPETENCER

Over den kommende tid sætter vi fokus på hver af de kompetencer, som HK Privat mener, er de vigtigste for dig at besidde på arbejdsmarkedet. Det gør vi både med artikler her i dit fagblad og med kursustilbud inden for hver kompetence.

-  Service-mindset
-  Kritisk tænkning
-  Forretningsforståelse
-  Kommunikation & relationer
-  Kreativ tænkning
-  **Praktisk problemløsning**
-  Teknologiforståelse
-  Forståelse for projektarbejde

### → PRAKTISK PROBLEMLØSNING

Et højt tempo er ét af de parametre, der definerer fremtidens arbejdsmarked. Det stiller store krav til vores evner til at håndtere uforudsete og afvigende situationer i hverdagen. HK'eren skal være dygtig til praktisk problemløsning.

Dine evner til at forstå et problem og derefter analysere og vurdere, hvilke handlinger, strategier eller værktøjer, der skal til for at løse problemet, er afgørende. Du er allerede godt klædt på med din viden om processer, procedurer og rutiner.

Styrk din evne til praktisk problemløsning ved at gå pragmatisk til opgaverne, acceptere fejl og være klar på det uventede.

### GRATIS KURSER I PRAKTISK PROBLEMLØSNING

Kompetencer til kaffen:  
Praktisk problemløsning  
Online, 9. februar kl. 9-9.30

Webinar om praktisk problemløsning:  
Værktøjer i din HK-schweizerkniv  
Du bliver præsenteret for 3 konkrete værktøjer, som kan hjælpe dig med at identificere problemer og finde frem til den korrekte løsning.

Online, 27. februar kl. 9-10.30  
Online, 27. februar kl. 14-15.30

Tilmeld dig på [hk.dk/medlemskurser](https://hk.dk/medlemskurser)