

Impulstag zum Umgang mit Fehlern und Beschwerden

*Der größte Fehler, den man im Leben machen kann,
ist, immer Angst zu haben, einen Fehler zu machen.*

Dietrich Bonhoeffer

Wie organisationale Lernprozesse gelingen können

Herausforderung

In Sachen Fehler und Beschwerden tragen wir ein „schweres Erbe“ und oben drauf laden uns entsprechende Vorfälle immer wieder ein, in die ewig gleichen Fallen zu tappen. Nur wenn es gelingt, ein positives oder zumindest neutrales Fehler- und Beschwerdeverständnis zu etablieren, und wenn die ständigen Fallen der Rechtfertigung und der Schuldverteilung vermieden werden können, können echte Lernprozesse in Teams und Organisationen beginnen.

Inhalte

Der Weg dahin geht über die Auseinandersetzung mit dem bestehenden persönlichen und organisationalem Fehler- und Beschwerdeverständnis sowie der erlebten und gelebten Fehler- und Beschwerdekultur. Diese beiden Aspekte bilden die Grundlage, auf deren Basis dann in der Regel auch im Arbeitsalltag ein sinnvoller Platz und eine nutzenstiftende Form der Bearbeitung gefunden werden. Dabei sollten Erfolge und Stärken ebenso berücksichtigt werden, wie Pannen, Misserfolge und Kritik. Aus positiven Erlebnissen lässt sich nicht nur sehr viel und im Übrigen viel leichter lernen, sondern die Thematisierung und Analyse von Erfolgen erleichtert zugleich erheblich einen offenen und konstruktiven Austausch von Fehlern: Wenn wir uns mit unseren Fähigkeiten und Stärken wahrgenommen und respektiert fühlen, können wir auch zu unseren Schwächen stehen. Der größte Hebel zur Veränderung der Fehlerkultur liegt in den Händen der Führungskräfte, aber auch jeder einzelne Mitarbeiter*in kann dieses Thema von innen heraus im Team vorantreiben.

Der Impulstag setzt bei den persönlichen Erfahrungen der Teilnehmer*innen an und bietet Ihnen unterschiedliche neue Perspektiven auf Fehler und Beschwerden.

Ergebnisse

Die Teilnehmer*innen

- reflektieren ihre bisherige Haltung im Umgang mit Fehlern und Beschwerden.
- entwickeln ein positives/positiveres Fehler-/Beschwerdeverständnis.
- verfügen über Anregungen zur Weiterentwicklung der internen Fehler- und Beschwerdekultur sowie zum nachhaltig erfolgreichen Einsatz entsprechender Methoden.

Zielgruppe

- Mitarbeiter*innen und QM-Verantwortliche
- keine Vorkenntnisse erforderlich
- gut als Inhouse-Seminar geeignet



Qualität gestalten,
Organisationen entwickeln
mit Freude, potentialorientiert, systemisch

Elisabeth Trubel - www.elisabeth-trubel.de