



Wahrnehmung: von aussen erkennbares,
wahrnehmbares Signal

Interpretation: Erklärungen, eigene
Vermutung von Zusammenhängen

Bewerten: (Aus-)Wirkung der Situation für
mich



Selektionsmechanismen bei der Wahrnehmung:

- Erfahrung
- (Vor-)Wissen, Kenntnis
- Befindlichkeit
- Interesse

Wahrnehmung ist **IMMER** selektiv.

Wirklichkeit ist eine Konstruktion. – z.B. Fehler
durch Kommunikation



Erfolgskontrolle durch Azubi:

- Geschlossene Frage (mit Interpretation)
„Meinen Sie...“
- Offene Frage (ohne Interpretation)
„Wie verstehen Sie...“
- Schweigen



Erfolgskontrolle durch Berufs-/Praxisbildner:

- „Hast Du noch Fragen?“, „Ist etwas unklar?“, „Hast Du es verstanden? = **NICHT hilfreich** zur Überprüfung von Verständnis.
- Auffordern zum Paraphrasieren („Was hast Du verstanden?“)
- Schweigen



Lernende dürfen Fehler machen! – Dürfen Lernende Fehler machen? Warum?





1. Definition Fehler
2. Produktive Fehlerkultur
3. Tips für einheitliche Fehlerkultur
4. Tips im Umgang mit Fehlern und Fehlervermeidung
5. Feedback
6. Motivation zu Veränderung (Edgar Schein)



Definition

- Urteil bzw. Entscheid
- Alternativen
- Kontext

Nicht Abweichung einer Norm, sondern eine nicht zweckmässige bzw. nicht zum erwünschten Ziel führende Handlung.

QM-systeme orientieren sich an Normen (Einhaltung / Abweichung)

an welchen Phänomenen macht die Org. einen Fehler fest? (z.B. Reklamation, Verletzung einer Vorschrift,...)



KG-Reflexion

- Wann habe ich zuletzt auf der Arbeit einen Fehler gemacht?
- Wie bin ich damit umgegangen?
- Wer hat davon erfahren / wer nicht?
- Wie haben andere davon erfahren?
- Hat der Azubi davon erfahren?
- Wie gehen wir in der Organisation mit Fehlern um?



Fehlerkultur existiert immer

Produktive Fehlerkultur

- Haltung
- Kompetenzen
- Instrumentarien



Produktive Fehlerkultur

Haltung

frei von Angst vor Sanktionen oder
Diskreditierung über Fehler sprechen



Produktive Fehlerkultur

Emotionale, mentale, soziale & methodische
Kompetenzen im Umgang mit Fehlern.

- Toleranz und Akzeptanz gegenüber Fehlern,
- Reaktionen des/der Vorgesetzten
- Fähigkeit Fehler zu analysieren und überdenken.
- Möglichkeit eines emotionalen Umgangs mit Fehlern (Gefühle)
- Organisation verbessert Wissen im systemat. Umgang mit Fehlern, entwickelt Strategien weiter (Ursachen, Rahmenbedingungen wie z.B. div. IT-Systeme).



Produktive Fehlerkultur

Emotionale, mentale, soziale & methodische
Kompetenzen im Umgang mit Fehlern.

Dazu gehören:

- Reflektieren
- Bewältigen
- Kontinuierlich verbessern

von Arbeitsprozessen, Strukturen, Kultur



Produktive Fehlerkultur

Instrumentarien zum

- Fehler zu vermeiden (QM-Systeme, Prozessbeschreibungen, Konzepte, Checklisten).
- Fehler (anonym) zu melden (Critical Incident Reporting System (CIRS), Vorschlagswesen).
- Fehler für die Qualitätsentwicklung zu nutzen (Thema an Teamsitzungen und in Workshops zur Qualitätsentwicklung).



Tips für einheitliche Fehlerkultur

- Als Organisation (alle) ein gemeinsames Fehlerverständnis
 - entwickeln,
 - kommunizieren
 - vorleben
 - Verankern (nicht verordnerbar)
- Institutionalisierte Fehlerdialog



Tips, damit weniger Fehler passieren

Kommunikation

- Paraphrasieren lassen
- Max. 4 neue Infos
- Komplexitätsreduktion
- 4-Augen-Prinzip



Tips, damit weniger Fehler passieren

Kommunikation

- Institutionalisierte Fehlerdialog
- Beinahe-was-schiefgegangen
- (Zeit-)Druck reduzieren
- Selbstsicherheit fördern
- Arbeit lustvoll gestalten (Motivation)



Veränderung in Gesellschaft wie Digitalisierung

- Wo sind Lernkonzepte in der Ausbildung wie anzupassen? Z.B. kürzere Lernphasen, Nutzen elektr. Medien,...



Tips, wenn Fehler passiert sind

- Skalierung (selbst, Azubi, Begründung)
- Vorbildfunktion praktizieren
- Offene Fragen
- Verstehen (bei Wiederholungen)



Tips, wenn Fehler passiert sind

- Auswirkungen
- Feedbacktechniken:
Ich-Botschaften
z.B. Beobachtung, Erklärung, Bewertung



Feedback geben

Beobachtung: von aussen erkennbares,
wahrnehmbares Signal (z.B. Wiederholung
eines Fehlers)

Erklären: eigene Vermutung von
Zusammenhängen (z.B. Konzentration,...),
Azubi fragen

Bewerten: (Aus-)Wirkung der Situation für mich,
Azubi fragen



KG-Reflexion

- Wie gehe ich mit Wiederholungen bei Fehlern um?
- Welche Konsequenzen hat welches Verhalten?
- Wie gebe ich Rückmeldung zu Fehlern? Worauf achte ich dabei?



Motivation zu Veränderung

Lernangst

<

Umweltangst

Reduzierbar?

Sicherheit fördern
Risiko reduzieren
Etc.

Steigerbar?

Worst Case
Scenarios
Etc.



KG-Reflexion

- Wodurch kann ich Lernängste bei meinem Azubi reduzieren?
- Wodurch kann ich Umweltängste bei meinem Azubi erhöhen?



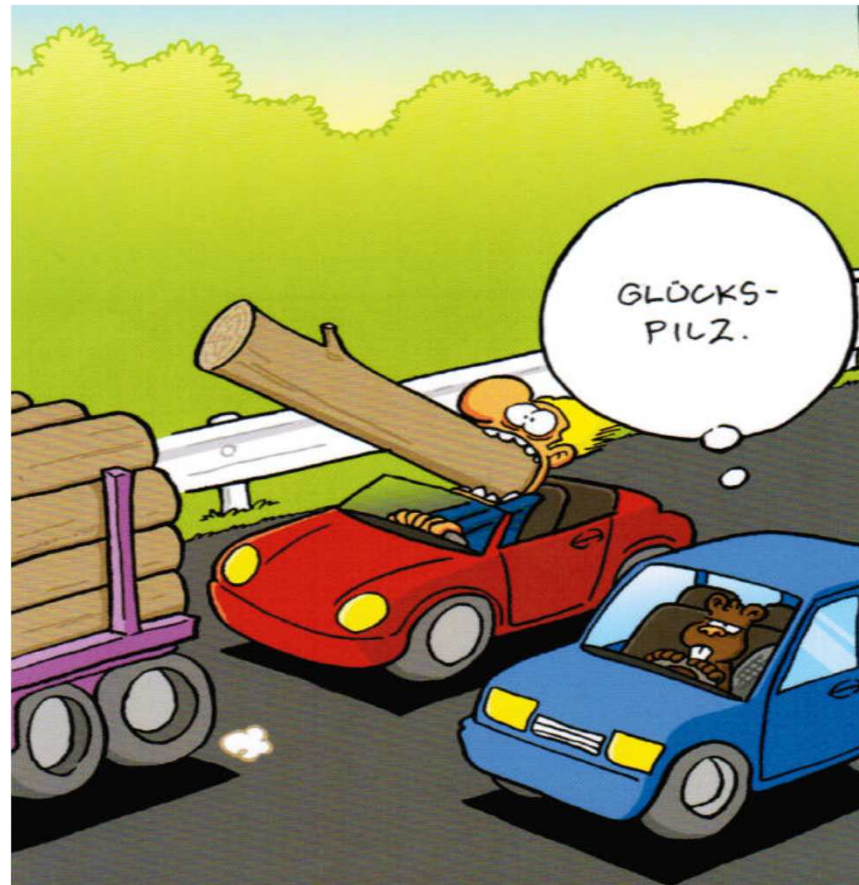
Hilfreiche Fragen, wenn ein Fehler passiert ist

- Weshalb habe ich / mein Gegenüber geglaubt, mit diesen Handlungen zum Ziel zu kommen?
- Weshalb hat es für mich /mein Gegenüber Sinn gemacht, so zu handeln?



Zusammenfassend

- Kommunikation (Verständnis, Feedback)
- Selbstreflexion – eigener Umgang
- Organisation – Fehlerkultur
- Konsequenzen
- Gesellschaftliche Veränderungen
- Motivation zu Veränderung





pm@pascalemeyer.com

