

## ■ Umgang mit Fehlern – Herausforderung und Chance



Wie gehe ich als Führungskraft mit Fehlern um? Wo gearbeitet wird, passieren Fehler. Fehler haben Auswirkungen, manchmal kleine, manchmal größere. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reagieren auf die Ansprache von Fehlern unterschiedlich. Manche geben Fehler zu, andere rechtfertigen sich und schieben die Verantwortung von sich weg. Manchen gelingt es, aus Fehlern zu lernen und die Qualität der eigenen Arbeit zu verbessern, bei anderen ist keine oder nur eine geringe Entwicklung festzustellen. Die Ansprache von Fehlern kann dazu führen, dass Fehlervermeidung zum obersten Ziel wird und andere Aspekte der Tätigkeit (Flexibilität, Schnelligkeit, Kommunikation u.a.) in den Hintergrund treten. Der Umgang der Führungskräfte mit Fehlern macht die spezielle 'Fehlerkultur' eines Bereiches aus. Das Seminar gibt Gelegenheit, dies praxisbezogen zu reflektieren.

## ■ Ziel des Seminars

ist die Frage, wie Führungskräfte mit Fehlern umgehen und damit die 'Fehlerkultur' im Spannungsverhältnis zwischen 'null' Fehlertoleranz und 'Fehler-Laissez-faire' in ihrem Bereich gestalten.

## ■ Inhaltsübersicht

- Was meine Standards und Erwartungen bezogen auf die Qualität der Arbeit sind
- Wann und wo mir Fehler auffallen
- Wie ich die Relation zwischen einzelnen Fehlern und der Arbeitsqualität insgesamt herstelle
- Inwieweit Fehler Wegweiser für Entwicklung und Verbesserung sind
- Wie ich aus Fehlern Lernprozesse anstoße und begleite
- Wie ich Fehler thematisiere und konstruktiv anspreche
- Wenn Mitarbeiter/innen Fehler nicht einsehen wollen
- Wie ich mit Ängsten, Fehler zu machen, umgehe
- Wenn gleichartige Fehler immer wieder auftreten
- Wie ich mit Beschwerden von außen im Kontext von Fehlern umgehe
- Wie ich Mitarbeiter/innen vor unangemessener Kritik schütze

