

Kontextsensitives Fehlermanagement

Das Qualitätsmanagement stärken, Teams produktiver machen und die Lernende Organisation fördern

Mit Hilfe der Methode „LEGO® SERIOUS PLAY®“ führe ich in die Theorie des Kontextsensitiven Fehlermanagements nach Prof. Amy Edmondson (Harvard Business School) ein. Durch eine exakte Analyse von Ursache und Rahmenbedingungen von auftretenden Fehlern können nicht nur Fehler reduziert und das Qualitätsmanagement erhöht werden, es wird auch der Nährboden für wertvolle Lernerfahrungen gelegt. **Transparente und wertschätzende Kommunikation über Fehler trägt dazu bei, die agile Transformation zu stärken und eine Organisationskultur von „Psychological Safety zu“ etablieren.**

LEGO® SERIOUS PLAY® ist eine Form der interaktiven, gestaltenden Kommunikation, mit der sich sensible, wertebezogene Themen leichter besprechen und bearbeiten lassen.

In dem Workshopteil gibt es viele kreative Bauphasen, in denen die Teilnehmenden selber mit Lego (online wahlweise Knete) aktiv werden können. So werden die Inhalte nicht nur aufgenommen, sondern gleichzeitig von den Teilnehmenden aktiv reflektiert und auf eigene Kontexte und übertragen. Neue Handlungsoptionen werden im Team ermittelt und für den Praxistransfer optimiert.

1



Psychological Safety (Psychologische Sicherheit) umschreibt ein Arbeitsklima, indem es sicher ist, persönliche und zwischenmenschliche Risiken in der betrieblichen Kommunikation auf sich zu nehmen. Negative Gefühle verhindern oft wertvollen Lernerfahrungen, die aus Fehlern für eine Organisation gewonnen werden könnten, weil nicht offen darüber gesprochen wird, was wirklich passiert ist. **Durch die Methodik mit LEGO® SERIOUS PLAY® wird die Kommunikation über Fehler leichter, und die Produktivität und psychologische Sicherheit erhöht sich für alle Mitglieder eines Entwicklungsteams.**

Um die richtige Lernstrategie aus einem Fehler abzuleiten, müssen die Umstände und Ursachen des Fehlers genau analysiert werden. Der Begriff „Fehler“ an sich ist sehr unpräzise. Nach Amy Edmonson gibt es drei Kategorien von Fehlern:

- Vermeidbare Fehler
- Komplexe Fehler
- Intelligente Fehler

Intelligente Fehler zum Beispiel sind oft Teil eines agilen Experiments und tragen zur Entwicklung von neuem Wissen maßgeblich bei. Ohne die systematische Auswertung von intelligenten Fehlern ist die Wahrscheinlichkeit von „unintelligenten Fehlern“ ohne großen Wissensmehrwert in neuen Technologiebereichen wie der Implementierung von KI sehr hoch.

2

In dem Seminar beschäftigen wir uns mit den Eigenschaften, Ursachen und werteorientierten Handlungsmaßnahmen im Umgang mit den drei Fehlerkategorien. **Dadurch können Fehler richtig klassifiziert und schneller effektive und wertschöpfende Aktionen abgeleitet werden.**

Im Praxisteil setzen wir uns als Gruppe mit den spezifischen Fragen ihres Unternehmens auseinander und erarbeiten konkrete Lösungen zu den Aufgabenstellungen ihrer Organisation.

Als Halbtages- oder Tagesworkshop für Teams bis zu 10 Personen buchbar, die Durchführung ist sowohl online als auch Inhouse möglich. Im Halbtagesworkshop überwiegt der Seminaranteil, im Tagesworkshop die Analyse und Umsetzung von konkreten Lösungen für den Arbeitsalltag in ihrem Unternehmen. Für Inhouse Veranstaltungen bringe ich LEGO® mit, für online kann ersatzweise auch Knete als Material zur Gestaltung eingesetzt werden.

Anna Hoffmann Consulting

*Consultant und Prozessberaterin für die digitale Transformation, Agilität und Zukunftsfähigkeit
KI-Trainerin im Programm "Mittelstand digital" der deutschen Mittelstand 4.0 Kompetenzzentren
Dozentin für agiles Innovationsdesign LSWI Universität Potsdam
Innovationsmanagement KMU (IHK)*

