

Peter Cartus

Coaching, Training, Beratung

Am Scheibchen 17
66620 Nonnweiler

Fax: 032 226442115

Mobil: 0049 176 478 040 74

www.nullfehlermanagement.de/
Info@nullfehlermanagement.de



DIRTY DOZEN

Die 12 häufigsten Ursachen für menschliche Fehler

Quelle:



Federal Aviation Administration



Fehlende Kommunikation

Fehler beim Übertragen, Empfangen oder Bereitstellen von ausreichenden Informationen zum Abschließen einer Aufgabe. Verlass Dich nicht auf Vermutungen vor allem nicht, dass jemand anderes für dich denkt!

Nur 30% der verbalen Kommunikation werden von beiden Seiten in einer Konversation empfangen und verstanden. Denke immer an das „Stille Post“-Spiel.

Andere erinnern sich normalerweise an den ersten und letzten Teil dessen, was du sagst.

Verbessere deine Kommunikation:

- Sag die wichtigsten Dinge am Anfang und wiederhole sie am Ende.
- Lass bei wichtigen Informationen diese von Deinem Gegenüber wiederholen. Überzeuge Dich davon, dass er die Botschaft richtig verstanden hat.
- Verwende wo immer es Sinn macht Checklisten.



Selbstzufriedenheit

Übermäßiges Selbstvertrauen durch eine angenommene Erfahrung bei Routineaufgaben.

Vermeide nur das zu sehen was Du auch sehen willst:

- Erwarte, Fehler und Unregelmäßigkeiten zu finden.
- Erkläre keine Arbeit für beendet, wenn sie nicht wirklich komplett erledigt ist. Wenn Du etwas nicht fertig machen konntest, dann sag es.
- Verwende Checklisten.
- Lerne aus den Fehlern anderer.



Mangel an Wissen

Mangel an Ausbildung, Einweisung, Training, Information und / oder die Fähigkeit, eine Aufgabe ohne fremde Hilfe nicht ausführen zu können.

Wenn Du etwas nicht mehr weißt oder wenn Du eine Tätigkeit noch nie ausgeführt hast: Probiere nicht sondern wisse immer was Du tust:

- Verwende aktuelle Handbücher, Arbeits-, Betriebsanweisungen usw..
- Frage andere, wenn Du etwas nicht (mehr) weist.
- Wenn Du Wissenslücken hast oder etwas neues lernen willst, frage nach, ob Du an Schulungen oder Trainings teilnehmen kannst.



Ablenkungen

Alles, was Deine Aufmerksamkeit von der anstehenden Aufgabe ablenkt.

Ablenkungen sind die Hauptursache für das Vergessen von Dingen, einschließlich was bei einer Arbeit getan wurde oder nicht.

Wenn Du abgelenkt wurdest, komme danach wieder „zurück in die Spur“.

Verschaffe Dir Klarheit darüber, an welchem Punkt Du gerade bei Deiner Arbeit bist:

- Gehe in Gedanken 3 Arbeitsschritte zurück, wenn Du nach einer Ablenkung die Arbeit neu startest.
- Wenn es Checklisten gibt, nutze sie.



Mangelnde Zusammenarbeit

Fehler bei der Zusammenarbeit, um ein gemeinsames (Arbeits-) Ziel zu erreichen.

Achte darauf, dass das Team harmonisch zusammenarbeitet:

- Bespreche am Anfang einer gemeinsamen Aufgabe, was erreicht werden soll und wer was macht.
- Stelle sicher, dass alle verstehen um was es geht und dass alle mit der Vorgehensweise und ihrer Rolle einverstanden sind.
- Vertraue deinen Teamkollegen.
- Wenn Du jemanden aus dem Team in Schwierigkeiten siehst, biete ihm Deine Unterstützung an.
- Hält sich jemand im Team nicht an die Regeln, sprich ihn in dem Ton darauf an, wie Du gerne angesprochen werden möchtest.



Müdigkeit

Körperliche oder geistige Erschöpfung, die die Arbeitsleistung bedroht.

Beseitige ermüdungsbedingten Leistungsprobleme:

- Achte auf Ermüdungserscheinungen bei Dir und anderen.
- Wenn Du ausnahmsweise mit der Müdigkeit kämpfen musst, lasse andere Deine Arbeit überprüfen.



Mangel an Ressourcen

Nicht genug Personal, Ausrüstung, Dokumentation, Zeit, Teile usw., um eine Aufgabe zu erledigen.

Verbessere die Kontinuität von Arbeitsabläufen:

- Sorge dafür, dass alle Teile vor Ort sind, die Du verarbeiten sollst.
- Passen Teile nicht zusammen, sortiere diese aus.
- Verwende nur Teile und Ausrüstungsgegenstände, die für die jeweilige Aufgabe auch vorgesehen sind.
- Fällt kurzfristig Personal aus, ist das kein Grund, bestehende Regel zu verletzen. Teilt die Arbeit im Team zusammen auf.
- Ist ein Ausrüstungsteil für eine Arbeit nicht geeignet oder defekt, melde es Deinem Vorgesetzten.
- Verstehst Du eine Anweisung nicht, kümmere Dich mit dem Verfasser darum, sie verständlich zu formulieren.
- Ist ein Prozessablauf Deiner Meinung nach unsicher, nicht effektiv oder ineffizient, mache Vorschläge zur Verbesserung.



Zeit- / Leistungsdruck

Reale oder selbst wahrgenommene Einflüsse von außen, die zu einer Arbeitsleistung am Limit der Leistungsfähigkeit führen..

Reduziere die Belastung durch körperlichen oder seelischen Stress (negativer Stress):

- Melde Dich und kommuniziere Deine Bedenken.
- Bitte Sie um zusätzliche Hilfe.
- Setze Sie Arbeitssicherheit immer an die erste Stelle.



Mangel an Durchsetzungsfähigkeit

Fehler, eigene Bedenken zu objektiv falschen oder unvollständigen Anweisungen, Anordnungen oder Handlungen anderer zu äußern oder schriftlich anzuzeigen.

Drücke Deine Gefühle, Meinungen, Überzeugungen und Bedürfnisse aus – in einer positiven und produktiven Art und Weise:

- Äußere Deine berechtigten Bedenken, aber biete positiv formulierte Lösungen an.
- Kläre zuerst eine Sache bevor Du eine andere angehst.



Stress

Eine natürliche körperliche Reaktion auf psychische oder körperliche Belastungen. Treten die Belastungssituationen nur selten auf, ist Stress nicht gesundheitsschädlich. Dauerstress hingegen hat negative Auswirkungen auf nahezu alle Organsysteme.

Kontrolliere den Stress, bevor er Deine Arbeit beeinträchtigt:

- Gehe strukturiert vor, um Probleme zu lösen.
- Mache bei Bedarf eine kurze Pause.
- Bespreche Probleme, die Du alleine nicht lösen kannst, mit jemandem, der Dir helfen kann.
- Halte an Deinem Arbeitsplatz eine grundlegende Ordnung ein. Du solltest zu jedem Zeitpunkt wissen, wo was liegt und wo Du welche Information findest.
- Wenn Du das Gefühl hast, der Großteil der Aufgaben landet immer nur bei Dir, helfen regelmäßige Abstimmungen im Team und eine offene Kommunikation über die teaminterne Aufgabenverteilung.



Fehlendes Problem- und Situationsbewusstsein

Mangelnde Fähigkeit, eine Situation als Ganzes zu erkennen, einzuschätzen, um was es geht, und die möglichen Folgen vorauszusehen.

Betrachte immer das gesamte Bild:

- Wenn Du Dir eine Arbeit nicht zutraust, lasse die Finger davon.
- Bevor Du eine Arbeit erledigst, die Du noch nie durchgeführt hast, stelle sicher, dass Du verstehst, um was es geht.
- Wenn Du Dir nicht mehr sicher bist, wie eine Arbeit durchgeführt wird, schau in den Arbeitsanweisungen, Handbüchern usw. nach. Oder frage Deine Kollegen.
- Stelle sicher, dass es keine Konflikte mit bestehenden Arbeitsabläufen gibt. Falls doch, informiere unverzüglich Deinen Vorgesetzten.



Normen / Gewohnheiten / Verhaltensregeln

Erwartete, auch ungeschriebene Verhaltensregeln.

Helfe mit, eine positives Arbeitsumfeld durch Deine positive Einstellung und entsprechende Arbeitsgewohnheiten zu gestalten und zu bewahren:

- Schlechte Gewohnheiten sind kein Grund, ungeeignete oder falsche Abläufe, Verfahren, Tätigkeiten usw. zu rechtfertigen.
- Befolge die Vorgaben zur Arbeitssicherheit.
- Identifiziere und beseitige negative Gewohnheiten und Verhaltensregeln – bei Dir selbst und bei Deinen Kollegen – aber auch bei Deinen Vorgesetzten.
- Lass Dir von keinem Fachmann imponieren, der Dir erzählt: "Das machen wir hier schon 20 Jahre so." Man kann eine Sache auch 20 Jahre lang falsch machen.