

Fehlerkultur und Fehlermanagement

Wie würde eine Entwicklung ohne Fehler verlaufen? Im besten Fall könnte eine fehlerfreie Entwicklung einen ganz allmählich ansteigenden Verlauf nehmen. Wie langweilig! Und wie unfruchtbar. Denn ein exponentielles Wachstum bekommt man nur mit Fehlern hin, die erkannt und für Entwicklungssprünge genutzt werden.

Etwas **Wertvolleres als Fehler** kann es in einem fruchtbaren Lernprozess nämlich nicht geben.



©evelynehett

Fehlerkultur und Fehlermanagement

Gelebte Fehlerkultur: Auf Fehler reagieren

Die Fehlerkultur in Deutschland besteht leider häufig in der möglichst unauffälligen Vertuschung. Dass dabei wertvolle Potenziale verloren gehen, ist den **Fehlerverursachern und -vertuschern** in der Regel gar nicht bewusst. Denn vertuschte Fehler sind dazu verdammt, in die Wiederholungsschleife zu geraten. Vom Fehlerteufel zum Teufelskreis. Statt Reagieren heißt es also Agieren, um Fehlern künftig vorzubeugen.

Fehlerkultur und offene Kommunikation etablieren

Denn vermeiden lassen sich Fehler nur, wenn sie erkannt und offen kommuniziert werden. Mit einem offenen Umgang schützt man nicht nur sich selbst vor der Wiederholung ärgerlicher Fehler, auch andere Kollegen werden dadurch in die Lage versetzt, Risiken erkennen zu können und umschiffen zu lernen.

Zu den Themen der Fehlerkultur und Fehlermanagement bieten wir individuelle Trainings und Workshops an:

Inhalte, unter anderem:

- ⇒ Bisheriger Umgang mit Fehlern
- ⇒ Welche „Fehlerstrategien“ führen zum Erfolg
- ⇒ Welche Hinweise gibt es auf Fehler?

Wie können Fehler und deren Ursachen ermittelt und abgestellt werden?

- ⇒ Erschaffen einer gemeinsamen **Fehlerkultur**
- ⇒ Fehler als Instrument des Lernens: vom Fehler in die Leistungssteigerung
- ⇒ Die persönliche Haltung im Umgang mit eigenen und fremden Fehlern
- ⇒ Offenheit und Lösungsorientierung
- ⇒ Prävention: Instrumente und Methoden zur Minimierung von Fehlern

Wir sollten reden ...

... und zwar, wenn Sie Fragen zu unserem Einsatz als Trainer und Berater für die Themen Fehlerkultur, Fehleranalyse und FMEA haben, wenn Sie Informationen zu den Themen Audits nach **Reklamationsmanagement ISO 9001 und Beschwerdemanagement benötigen.**

Oder wenn Sie unschlüssig sind. Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf.

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen Reklamationsmanagement, 8D Report und Qualitätsmanagement?

Informationen zum Thema FMEA und Risikomanagement erhalten Sie hier: <https://www.fmea-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Reklamationsmanagement und Qualität erhalten Sie hier: <https://www.qm-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Kommunikation, Führung und Konfliktmanagement erhalten Sie hier: <https://www.kraftwerk-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Qualitätsmanagement Methoden und Werkzeugen in der Automobil Branche erhalten Sie hier: <https://www.automotive-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen Service, Servicekultur und Kundenorientierung erhalten Sie hier: <https://www.servicequalitaet-kontor.de/>

Weitere Informationen zu den Themen SO 9001, IATF 16949, Qualitätsmanagement- und Führungskräfte-Trainings - LEAN / KVP / 5S - Industrie 4.0 Consulting erhalten Sie hier: <https://www.kontor-gruppe.de/>

Wo erhalte ich weitere Informationen rund um die Themen von Seminar-Terminen, Inhalten und Veranstaltungsorten?

Alle Informationen zu unseren Trainings und Seminaren erhalten Sie auf unserem [Seminar- und Trainings-Portal Seminar Plenum](#)

Wo erhalte ich Antworten auf häufig gestellte Fragen?

Alle Fragen und Antworten zu häufig gestellten Fragen erhalten Sie hier in [Glossar und „FAQ“ FAQ-Datenbank](#). Sie haben Fragen oder Anregungen? Wir freuen uns auf Ihr Feedback und die Gespräche mit Ihnen. Gerne nehmen wir Ihre Anregungen und Fragen mit in die Datenbank auf.

Was bedeutet Change Management?

Change Management heißt, Strukturen, Prozesse und Verhaltensweisen tief greifend zu verändern. In der Praxis wollen Führungskräfte und Mitarbeiter am Bestehenden festhalten. Hier soll **Change Management / Veränderungsmanagement** helfen. Auf der Basis lassen sich alle Aufgaben, Maßnahmen und Tätigkeiten zusammenfassen, die eine umfassende, bereichsübergreifende und inhaltlich weitreichende Veränderung – zur Umsetzung neuer Strategien, Strukturen, Systeme, Prozesse oder Verhaltensweisen bewirken sollen.

Was bedeutet Continuous Improvement/ Kontinuierlicher Verbesserungsprozess?

Continuous Improvement / Kontinuierlicher Verbesserungsprozess / KVP ist ein Grundprinzip des Qualitätsmanagements und unverzichtbarer Bestandteil der ISO 9001. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) [/ Continual Improvement Process (CIP)] ist eine Denkweise, die mit stetigen Verbesserungen in kleinen Schritten die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen stärken will.

Was ist ein Fehler / Nichtkonformität?

Aus Sicht des **Qualitätsmanagements** stellt ein Fehler eine "**Nichtkonformität**" dar, die unverzüglich behoben werden muss und deren Ursache abzustellen ist.

Was bedeutet die Kaizen Methodik?

Kaizen bedeutet „Veränderung, Wandel“, „zum Besseren“ und „Veränderung zum Besseren“. Es bezeichnet sowohl eine japanische Lebens- und Arbeitsphilosophie als auch ein methodisches Konzept, in dessen Fokus **das Streben nach kontinuierlicher und unendlicher Verbesserung** steht. Auch bekannt als **KVP**. Die Verbesserung erfolgt in einer **schrittweisen, punktuellen Perfektionierung oder Optimierung eines Produktes oder Prozesses**.

Was stellt einen Mangel im Sinne der ISO 9001:2015 dar?

Ein **Mangel** ist eine **nicht erfüllte Anforderung in Bezug auf einen beabsichtigten oder festgelegten Gebrauch**. Wegen der rechtlichen Bedeutung, insbesondere in Bezug auf Fragen der **Produkthaftung**, ist die Unterscheidung zwischen den Begriffen **Mangel und Fehler** zu beachten.