

FEHLERKULTUR IN DER MEDIZIN

Interne Kommunikation: Fehleraufarbeitung im Team

Dr. Markus Schwarz, Wien

Die Fehleraufarbeitung im Team bedingt mehrere Grundvoraussetzungen, um entsprechend gelingen zu können. Einerseits bedarf es einer klaren Struktur, die ein gemeinsames Teamverständnis – auch für Fehler im und durch das Team – umfasst. Diese Struktur wird in Industriebetrieben heute anhand von sechs Dimensionen gemessen, Dazu gehört eine Offenheit für neue Ideen von außen, eine Resilienz gegenüber Druck, der auf dem Team lastet, aber auch ein gemeinsames Verständnis für die Zielsetzungen in der Teamarbeit. Aus diesen Teamstrukturen lassen sich die entsprechenden Kommunikationsstrukturen und -muster ableiten, die für eine sinnvolle Fehleraufarbeitung notwendig sind, aber vor allem in der Fehlerprävention Bedeutung haben.

Neben den Strukturen ist es auch der Kommunikationsstil, der eine Fehleraufarbeitung im Team unterstützt oder unterbindet. Der Stil wird aber maßgeblich von den Strukturen und Einstellungen im Team – vor allem in der Teamführung – geprägt. Adäquate Kommunikation muss durch eine adäquate Haltung gegenüber allen Teammitgliedern vorbereitet werden. Eine auf Floskeln basierte Kommunikation unterbindet eine nachhaltige Aufarbeitung von Fehlern.

Kontakt:
Dr. Markus Schwarz
Unternehmensberater – Egon Zehnder International
Tel.: 01 / 531 72 14, markus.schwarz@ezi.net