

Aus Fehlern Lernen - Inhalt

John Vollenbroek



Einleitung

Unser Sprachgebrauch

Was ist ein Fehler?

Für Fehler verantwortlich sein wollen

Der Aufbau des Buches

1 Menschen machen Fehler und werden diese auch weiterhin machen

- 1.1 Menschen sind überlegene und fehlbare Informationsverarbeiter
- 1.2 Das X- und K-system: RefleXe oder Reflektieren
Lernprozesse, denen wir uns nicht bewusst sind
Erinnerungsprozesse, denen wir uns nicht bewusst sind
Informationen bewusst Aufmerksamkeit schenken und verarbeiten
- 1.3 Fehler bei Routinehandlungen
- 1.4 Fehler bei Arbeiten, bei denen wir routinemäßig vorgehen
Auf übermäßig viel Informationen reagieren
Die Rolle von Ablenkung und Stress
- 1.5 Fehler bei der Lösung von Problemen, für die wir nicht sofort eine Lösung kennen
Das X-System versucht ständig, die Arbeit des K-Systems zu übernehmen
Das Gedächtnis dient dem eigenen Herrn
Die gewählte Lösung ist, rationell betrachtet, nicht immer die beste Lösung
Nicht jeder geht gleich gut mit Zahlen und mit Zeit um
Das Arbeitsgedächtnis kann keine komplexen Inhalten verarbeiten
- 1.6 Einige Empfehlungen

2 Aus eigenen Fehlern lernen

- 2.1 Schritt 1: Das Erkennen eigener Fehler
Das Fehlertagebuch als Hilfsmittel zur Erkennung von Fehlern
Die Bedeutung rechtzeitiger Rückkopplung
- 2.2 Schritt 2: Das Reagieren auf den erkannten Fehler, der Weg zur Akzeptanz
Phasen beim Reagieren auf Fehler
Reaktionen, wenn andere uns auf unsere Fehler ansprechen
Feedback muss verdient werden
- 2.3 Schritt 3. Entscheiden, ob man dem Lernprozess Zeit schenken möchte
- 2.4 Schritt 4. Das Lernen aus Fehlern
Hilfsmittel beim Lernen aus Fehlern

3 Mit den Fehlern anderer umgehen

- 3.1 Das Beurteilen der Fehler anderer
 - Wer bestimmt, ob etwas falsch ist?
 - Wir beurteilen andere strenger als uns selbst
- 3.2 Entscheiden, ob man jemanden auf seine Fehler anspricht
 - Die Bedeutung davon, auf Fehler hingewiesen zu werden
 - Die Bedeutung davon, andere auf Fehler hinzuweisen
 - Vorsicht vor zu vielen Einbahnstraßen
 - Respekt = re spectare
 - Einander in einer Gruppe auf Fehler ansprechen
 - Aufschub vermeiden: die Bedeutung zwischen-zeitlicher Bewertungen
 - Empfehlungen
- 3.3 Das Gespräch mit jemanden über dessen Fehler
 - Versuchen Sie, das Weshalb des Fehlers zu verstehen
 - Das Ziel des Gesprächs
 - Denken Sie über die Eröffnung nach
 - Die Überwachung des Ziels und des Verhältnisses während des Gesprächs
 - Wie führt man andere zur Akzeptanz?

4 Aus Fehlern in Organisationen lernen

- 4.1 Die Kosten von Fehlern in Organisationen
 - Unfälle
 - Kosten von Fehlern und Verlustkosten
- 4.2 Was das Lernen aus Fehlern in Organisationen behindert
- 4.3 Personen in Organisationen motivieren, aus Fehlern zu lernen
 - Ausgangspunkte eines Veränderungsprogramms
 - Die Schritte
 - Ein Beispiel
 - Die Rolle des Betreuers
- 4.4 Das Analysieren von Fehlern in Organisationen

Literatur