

„Hat das denn keiner davor bemerkt?“

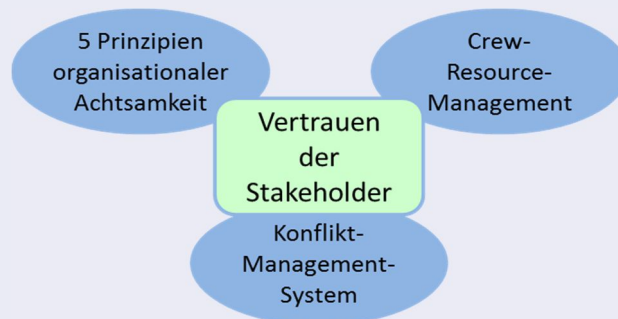
Ist oft zu hören, wenn etwas erheblich schief gegangen ist und Stück für Stück auch länger zurückliegende Vorfälle dazu entdeckt werden. Man muss jetzt nicht nur an Diesel-Gate bei VW denken, oder etwas zurückliegend, die Aufdeckungen beim ADAC.

Das wesentliche Gut, um das es geht: VERTRAUEN DER STAKEHOLDER

In der Welt der Unsicherheit und Ambivalenz ist das eines der zentralen Erfolgsfaktoren!

Natürlich kann man nicht alles verhindern – es gibt jedoch sehr sinnvolle und wirkungsvolle Ansätze, um derartige Krisen zu reduzieren bzw. rechtzeitig so damit umzugehen, dass der Schaden so klein wie möglich bleibt:

Drei relevante Ansätze dazu:



Die 5 Prinzipien einer High Reliability Organisation

- Konzentration auf Fehler: z.B. durch Achtsamkeit für schwache Fehlersignale.
In der Methodik des vernetzten Denkens gibt es einige Tools für Frühwarnsysteme.
- Abneigung gegen Vereinfachung und vereinfachende Interpretationen – stattdessen die möglichst umfassende Wahrnehmung.
Übersetzt z.B. in interdisziplinäre Teams – oder in der kritischen Reaktion auf den Satz: „das ist doch selbstverständlich.“
- Sensibilität für betriebliche Abläufe.
Welches sind unsere erfolgskritischen Pfade?
Wofür stehen wir – und welche Prozesse garantieren das? Wo wird die praktische Arbeit geleistet?
- Streben nach Flexibilität.
Hier liegt der Fokus auf Abschwächung, nicht Vermeidung von Fehlern. „Lessons-learned“ als permanenter Prozess.
- Respekt vor fachlichem Wissen und Können.
Die „Entscheidungsgewalt“ wandert zu den Mitarbeitern mit dem größten Fachwissen. Dieser Ansatz findet sich auch wieder in Organisationskonzepten wie Holakratie.

Crew Resource Management (CRM)

„Über Fehler offen sprechen – auch wenn es die Fehler des Chefs sind: Das "Crew Resource Management" der großen Fluggesellschaften hat geholfen, den Anteil menschlichen Versagens bei Unfällen drastisch zu reduzieren.“ (Manager Magazin 14.7.2010)

Die konkreten Regeln, die dafür entwickelt wurden, entsprechen weitestgehend den Prinzipien der „Ich-Botschaft“, den vier Schritten der „gewaltfreien Kommunikation“ und den Spielregeln für Feedback aus der Gruppendynamik.

Diese konkreten Ansprechregeln sind Company Policy – kein „Nice-to-have“ in Kommunikationstrainings und Kulturworkshops!

Inzwischen haben die Prinzipien des CRM in andere Branchen wie Krankenhäuser etc. Einzug gefunden.

Ein drittes konkretes Instrument ist die Implementierung eines unternehmensweiten Konflikt-Management-Systems (KMS).

Offenes, aktives Konfliktmanagement mit klaren Regeln und Rollen ermöglicht auch für schwierige Situationen ein klares Vorgehen

Wo setzen Sie an?

Wir begleiten Sie in der Entwicklung von organisationaler Achtsamkeit spezifisch für Ihr Unternehmen!