

# Austausch unter Kollegen

## Qualitätsmanagement durch informelle Problemlösungsrunden

### ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Mitarbeiter, die ihr eigenes Handeln durch einen informellen Austausch mit Kollegen hinterfragen und verbessern wollen.

### AUSGANGSLAGE

"Jeder schmort hier in seinem eigenen Saft". Diese Beurteilung von Kommunikationsprozessen in einer Organisation ist oft zu hören. Das gemeinsame Ziel des Unternehmens wird dabei von unterschiedlichen Mitarbeitern und Führungskräften sehr vielfältig interpretiert. Das im Unternehmensnetzwerk vorhandene Wissen um bereits bekannte und funktionierende Problemlösungen wird dabei leider häufig nicht genutzt.

Stattdessen wäre es besser, sich abteilungs- und auch, wenn gewollt und hilfreich, unternehmensübergreifend zu vernetzen, um für die immer wiederkehrenden täglichen Probleme bereits entwickelte Lösungen abrufen zu können und sich Hilfestellung von Kollegen mit ähnlichen Aufgaben zu suchen. Letztlich geht es darum, das Unternehmen als eine permanent lernende Organisation zu begreifen.

Mit einem offenen Austausch unter Kollegen kann das im Haus vorhandene Problemlösungswissen vernetzt und damit die Qualität des täglichen Handelns permanent verbessert werden.

### INHALTE DES SEMINARS

Im Seminar werden konkrete alltagstypische Probleme von den Teilnehmern benannt und beschrieben. Es wird ausreichend Zeit eingeräumt, um das jeweilige Problem von allen intensiv hinterfragen zu können. Im Anschluss daran wird unter Moderation des Trainers eine Diskussion über mögliche Lösungsmöglichkeiten durchgeführt. Hierbei coachen sich die Teilnehmer wechselseitig. Gemeinsam wird dann eine für den Beschreiber des Problems idealtypische und passende Lösung entwickelt. Auf Wunsch der Teilnehmer wird für die Lösung auch eine Anregung des Moderators hinzugenommen. Die von allen Beteiligten erarbeitete Lösung wird dann praxisnah "durchgespielt".

### DIE WICHTIGSTEN THEMEN

Jeder Teilnehmer bringt mindestens eine Problemstellung mit ins Seminar. Typische Beispiele hierzu könnten sein: Probleme der Unternehmenskultur, Kommunikationsprobleme, Führungsprobleme, Mangelnde Selbstverantwortung von Mitarbeitern, Prozessprobleme im Unternehmen, Schwierigkeiten mit der durchzuführenden Rolle im Unternehmen, Zeitmanagement, Stress, Burnout, Motivation u.v.m.

### NUTZEN DES SEMINARS

Zu jedem konkreten Problem wird im Team eine perfekte Lösung entwickelt. Da diese Lösung praxisnah durchgespielt wird, werden die möglichen Fallstricke in der Lösungsdurchführung bereits im Vorfeld eliminiert. Das vorhandene Wissen der einzelnen Teilnehmer zu Problemlösungsstrategien wird um das Wissen der gesamten Gruppe erweitert und bietet einen fundamentalen Erkenntnisgewinn für alle. Als Zusatznutzen lernen die Teilnehmer unterschiedliche Methoden der Ideenfindung kennen: Brainstorming, Kopfstand, Rollenspiel, Video, Ratschläge, Metaplan-Technik usw., die für weitere Problemstellungen in Teamsitzungen des Unternehmens eingesetzt werden können.

### WIE BEREITE ICH MICH VOR?

Bringen Sie bitte ganz konkrete Fallbeispiele mit, wenn nötig, auch mit entsprechenden Unterlagen. Die Fallbeispiele sollten Problemstellungen enthalten, für die bisher noch keine (ideale) Lösung gefunden wurde.

### DAUER

1-3 Tage nach Bedarf und Vereinbarung der jeweiligen Seminargruppe