

Mit MMF-Seminars Aktionen bewirken, um weniger (Wiederholung menschlicher) Fehler zu haben.

In kurzen Sitzungen wird ein bestimmter menschlicher Fehler zur Sprache gebracht. Diese Zusammenkünfte nennen wir **MMF**-Sessionen: **M**enschen **m**achen **F**ehler.

Denken Sie dabei an Themen wie

- Sie haben etwas unterlassen.
- Unter Spannung etwas nicht mehr wissen.
- Das Vergessen einer Handlung in einer Reihe von Handlungen.
- Unbeabsichtigt eine falsche Handlung durchführen.
- Konzentrationsverlust.
- Die Konzentration nicht festhalten können bei routinemäßigen Arbeiten.
- Nicht wahrnehmen dass sich in einer vertrauten Umgebung etwas ändert.
- Risiken nicht richtig einschätzen.
- Zu schnell ein Problem lösen wollen.

Die Entscheidung für das Thema wird dadurch bestimmt, dass man die Risiken und den Schaden betrachtet, die die Organisation jetzt durch diese Fehler hat.

Die Vorgehensweise während einer solchen Sitzung ist:

1. Zeigen und erfahren wie schnell man einen solchen Fehler macht. Damit wird der universale Charakter jenes Fehlers unterstrichen. Danach werden Beispiele gegeben aus der eigenen Organisation **und** außerhalb der Organisation.
2. Kurz erklären, warum dieser Fehler gemacht wird. Wie wirken unsere Sinne und das Gehirn?
Durch die kollektive Erfahrung und das Sammeln von Kenntnissen über den Fehler spürt man, dass man sich vor dem Fehlermachen nicht zu schämen braucht. "Leute machen immer Fehler!".
Aber in den nächsten Schritten soll diese Stimmung umschlagen und man soll entscheiden ob man in Zukunft sich wohl schämen wird, wenn man mit den vorhandenen Kenntnissen danach nichts gemacht hat um sich besser vor diesem Fehler zu schützen.
3. Inventarisieren, wo und wann dieser Fehler auf dem Arbeitsplatz auch gemacht worden ist und wieder passieren könnte.
4. Bestimmen, ob es sich lohnt sich davor zu schützen: Kosten und Erträge.
5. Erste Diskussion wie der Schutz am besten stattfinden könnte.
6. Bestimmen, wer in der kommenden Zeit dafür sorgen wird, dass die Diskussion in konkreten Massnahmen resultieren wird.

Die Schritte drei und vier sind sehr kritisch. Kann und will man und hat man den Mut zu sagen, dass man diesen Fehler schon mal gemacht hat? Gerade weil fast jeder in Schritt 1 den Fehler selber gemacht hat, ist das kein Problem. Natürlich sind einige Leute am Anfang wohl vorsichtig mit Beispielen zu kommen. Ein ganz wichtiges Resultat wird in diesen Sitzungen gebucht, wenn die Leute erfahren was geschehen kann, wenn man auf eine bestimmte Art und Weise gemachte Fehler eingesteht und zusammen darüber spricht. Sie müssen lernen um die Fehler anzupacken und die Umstände, worunter die Fehler leicht vorkommen können und sie müssen auch lernen die Personen, denen diese Fehler unterlaufen, nicht in den Mittelpunkt zu rücken. Am Anfang ist eine Betreuung unerlässlich um einer Gruppe (inkl. der Führungskraft) zu helfen, die Atmosphäre, worin über Fehler und Chancen gesprochen wird, im Griff zu behalten. Die ersten zwei Sitzungen dauern denn

auch meistens 2,5 bis drei Stunden. Bei den nächsten Sitzungen reichen oft anderthalb Stunden schon. Die Gruppe kann sich nur auf den Inhalt konzentrieren und wir brauchen keine Zeit um einander deutlich zu machen, wie man wohl oder nicht darüber sprechen sollte.

Die Absicht besteht, dass diese Sessionen so bald wie möglich von der Führungskraft oder jemand anders aus dem Team oder der Organisation gegeben werden.

Das wichtigste der Sessionen ist, dass Leute neue Kenntnisse über menschliche Fehler sammeln und erfahren, dass es möglich ist, auf eine offene und konstruktive Weise über (fast gemachte) Fehler zu reden und dass sie sich selbst und die Organisation besser schützen werden. Es wird also immer auf zwei Gleisen gearbeitet.

1. Inhaltlich: Warum finden bestimmte Fehler statt und wie können wir uns davor besser schützen?
2. Prozess: was sind in dieser Organisation Vorgehensweisen um einander auf ein Verhalten anzusprechen und um etwas durchzusetzen.

Die Gesamtzahl der Sitzungen und die Frequenz, worin sie stattfinden ist stark abhängig von der Organisation, die Art der Tätigkeiten und von der Zeit, die man braucht, um nach einer Session den besseren Schutz vor menschlichen Fehlern zu realisieren.

Organisation

Die Geschäftsführung bestimmt in erster Linie welchem Fehler in der ersten Sitzung Aufmerksamkeit geschenkt wird. Nach der ersten Session kann eine kleinere Programmkommission gebildet werden, die dem Management Vorschläge macht über:

- Zu erörternde Themen in folgenden MMF-Sitzungen.
- Die Frequenz dieser Sessionen.
- Den Augenblick, da die Sitzungen von eigenen Leuten ausgeführt werden.
- Den Zeitpunkt aufzuhören, um sich für Themen, die die ganze Organisation betreffen, zu entscheiden. Am Anfang funktioniert das gut, weil man dann spürt in den Diskussionen und in den Aktionen, dass wir alle etwas gegen denselben Fehler unternehmen müssen und dass wir alle von Fehlern lernen können auf eine Weise, die Wiederholung vorbeugt. "Wir sind alle Leute !" Aber die Chance, einen Fehler zu machen ist nicht in jeder Abteilung dieselbe und dann ist es nach ein paar Sessionen besser in eine andere Richtung weiterzugehen oder mit dem Programm aufzuhören.

Dort, wo Leute Schichtarbeit leisten oder wo eine Abteilung zu gross ist um während einer Sitzung alle zusammenzutreffen, wird der Programmausschuss auch die Koordinierung der verschiedenen Sitzungen und des Follow-ups übernehmen.

Nach jeder Sitzung oder Sitzungsreihe trifft sich der Programmausschuss und er unterbreitet dem Management einen neuen Vorschlag über den Inhalt, die Frequenz und die erwünschte Unterstützung bei der Realisierung.

Natürlich kann ein Managementteam beschliessen um selber als Programmausschuss zu funktionieren.

Die Rolle von Human Error Consultancy

Das Vorbereiten und das Sorgen für die ersten MMF-Sitzungen.

Die Unterstützung des Programmausschusses bei seinem ersten Treffen.

Die Gestaltung der folgenden MMF-Sessionen und wonötig und erwünscht diese Sitzungen entweder selber anbieten oder Leute betreuen, die das dann selber übernehmen (train the trainer).