



## REFERENTIN

Antonia Montesinos – DerKiezCoach!  
Seit 25 Jahren Beraterin u. a. für  
Zahnarzt- und kieferorthopädische  
Praxen sowie Referentin und  
Impulsrednerin

## QUALIFIKATIONEN

Staatl. geprüfte Betriebswirtin  
DVCT zertf. Trainerin,  
Coach + Mediatorin (zertif. Univ.)

Mitglied beim DVCT (Deutscher  
Verband für Coaching & Training)

Dozentin beim Institut für mediative  
Kommunikation und Diversity –  
Dozentin beim Europäischen  
Hochschulverbund (EHV)  
Dozentin beim Philipp-Pfaff-Institut

Akkreditierte Beraterin bei  
unternehmensWert Mensch

Autorin:  
Ich DAS TEAM  
– ein Selbst-Coaching-Buch –

## ANMELDUNG

[www.check-and-change.com](http://www.check-and-change.com)

### Workshop:

Wie ich meinen Praxisalltag meistere  
Anmeldeformular ausfüllen und  
versenden

## KONTAKT

Tel.: 0 30 / 30 11 23 67  
Mobil: 0170 / 44 57 7 57  
Mail: am@check-and-change

# VOM FEHLER ZUR FEHLERKULTUR

Fehler können passieren, das ist menschlich und doch sind sie ärgerlich bzw. Verursacher von Kosten sowie Konflikten. Eine individuelle Fehlerkultur erweitert das Management von Fehlern durch die Einbeziehung der Beziehungsebene, damit mögliche Fehler die Teambeziehung bzw. Praxisatmosphäre nicht vergiften und die Arbeitsebene weiterhin gut funktioniert.

## ZIELGRUPPE

Praxismitarbeiter:innen und Praxisinhaber:innen

## KURSinHALTE

Was ist ein Fehler? Fehlererkennung, Fehlerklassifizierung, Fehlerdokumentation, Fehlerkommunikation, Fehlerevaluation und Ursachenrecherche, um Wiederholungsfehler oder Folgefehler zu vermeiden.

## GRUNDSÄTZLICHES

Wir alle machen Fehler und uns allen sind diese unangenehm. Mit Fehlern konstruktiv umzugehen, diese transparent zu machen, um Wiederholungen zu vermeiden, fällt vielen schwer, da unbewusste oder reale Ängste die Offenlegung von Fehlern manchmal verhindert. Aus diesem Grund braucht es mehr als nur eine QM-konforme Bearbeitung von Fehlern. Es braucht die Implementierung der Beziehungsebene, um bei Fehlern den dahinter stehenden Menschen wertschätzend darauf hinzuweisen bzw. das Team emotional so zu sichern, dass es Fehler ohne Scheu gemeldet werden und dadurch größerer Schaden für die Praxis vermeiden wird.

## PRAKTISCHES

Die Teilnehmer:innen befassen mit der Fehlererkennung, -klassifizierung, -dokumentation, -kommunikation sowie der Fehlerevaluation. Kommunikationsmodelle werden vorgestellt, welche die Kommunikation im Falle eines Fehlers erleichtern und den wertschätzenden Umgang untereinander fördern.

## DIDAKTIK

Das **Online-Seminar ist interaktiver**. Die Anwendung der vermittelten Methoden erweitert bzw. vertieft das Wissen und stärkt den nachhaltigen Erfolg.

## DAUER UND VORAUSSETZUNG DES SEMINARS

**Datum:** **Mittwoch: 21.06.2023**  
**Ort:** Online **Zeit:** 14:00 bis 16:00 Uhr (2 Std.)  
**Voraussetzung:** PC oder Laptop **mit Kamera !!!!**