



Technische Störungen

Kommunikation im Störungsmanagement

Vorbereitung

- Organisieren Sie einen **gemeinsamen Termin mit Ihren Mitarbeitenden**, um über den Umgang mit technischen Störungen zu sprechen. Sie können diese Treffen je nach Kapazität auch regelmäßig und dafür ggf. kürzer abhalten.
- Nutzen Sie als Orientierung die auf der Maßnahmensseite bereitgestellte [Tabelle zum Störungsmanagement](#).

Durchführung

1. Sammeln Sie zunächst, welchen **technischen Störungen** Ihre Mitarbeitenden in den letzten Wochen begegnet sind. Sie können hierfür auch einen festen Zeitraum bestimmen, in dem die Störungen aufgetreten sein sollen.
2. Versuchen Sie im Team, die **Ursache dieser Störung** zu erkennen. Es ist aber auch okay, wenn manchmal keine Ursache gefunden werden kann. Vielleicht können Ihnen dann die IT-Expertinnen und Experten in Ihrer Organisation helfen.
3. Wie ist der oder die Mitarbeitende **in dem Moment mit der Störung umgegangen**?
4. Konnte dieser Umgang die Störung einschränken oder beheben? Wie **wirksam** war diese Vorgehensweise?
5. Wenn die gewählte Lösung nicht wirksam ist, überlegen Sie im Team **mögliche andere Umgangsweisen** mit der Störung. Haben vielleicht andere Teammitglieder bereits ähnliche Situationen erlebt?
6. Besprechen Sie auch Maßnahmen, die dazu führen könnten, dass die **Störung von vornherein vermieden** wird.

Nachbereitung

- Halten Sie die Ergebnisse fest (z.B. in der [Tabelle zum Störungsmanagement](#)) und stellen Sie diese all Ihren Mitarbeitenden zur Verfügung, z.B. als Ausdruck oder auf einem gemeinsamen Laufwerk. So sind die **Lösungen sichtbar**, wenn die Störung nochmal auftreten sollte.
- Organisieren Sie nach mindestens drei Monaten einen **Folgetermin**, um über die Umsetzung der alternativen Vorgehensweisen zu sprechen. Sollten diese sich ebenfalls als unwirksam herausstellen, suchen Sie neue Maßnahmen.