

Leitfragen für das Interview

bei der Ursachenanalyse von Mitarbeiterfehlern

1. Was war das ursprüngliche Ziel Ihrer Handlung? Was wollten Sie erreichen?
2. Welche Bedingungen erforderten eine Abweichung vom geplanten Prozess?
3. Wie haben sich diese veränderten Bedingungen auf den ursprünglich geplanten Prozess ausgewirkt?
4. Welche Informationen standen Ihnen zu diesem Zeitpunkt zur Verfügung?
5. Wenn andere Mitarbeiter von der neuen Situation betroffen waren: was haben diese in dem Moment gemacht?
6. Welche Annahmen haben Sie für Ihre Entscheidung getroffen?
7. Welche Möglichkeiten oder Alternativen hatten Sie?
8. Worauf haben Sie sich konzentriert?
9. Was haben Sie von Ihrer Vorgehensweise erwartet? Was war das Ziel?
10. An welchem Punkt haben Sie gemerkt, dass die Situation doch anders war, als Sie vorher dachten?