



Diese Leitfragen sollen Ihnen bei der Root Cause Analyse im Zusammenhang mit menschlichen Fehlern helfen herauszufinden, warum ein Mitarbeiter in der jeweiligen Situation so und nicht anders gehandelt hat.

Ziel ist, die Einflussfaktoren zu identifizieren, die einen menschlichen Fehler begünstigt haben. Nur wenn Sie diese kennen, sind Sie in der Lage, wirksame und nachhaltige Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln.

Nutzen diese Fragen jedoch nicht als Checkliste, sondern mehr als Gedankenstütze für die Vorbereitung der Interviews mit Betroffenen und Beteiligten eines Vorfalls.

Und denken Sie dran: so ein Interview ist kein Verhör. 😊

1. *Was war das ursprüngliche Ziel seiner Handlung? Was wollte der Mitarbeiter 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 dem Mitarbeiter 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 hat der Mitarbeiter für seine Entscheidung getroffen?*
7. *Welche Möglichkeiten oder Alternativen hatte er noch?*
8. *Worauf hat er sich konzentriert?*
9. *Was hat er von seiner Vorgehensweise erwartet? Was war das Ziel?*
10. *An welchem Punkt hat er gemerkt, dass die Situation doch anders war, als er vorher dachte?*

Rev. 6. August.2024