



The Successful Way To Change Behaviour



Root Cause Analysis zur Verbesserung der Instandhaltungsstrategie und Zusammenarbeit zwischen Betrieb und Servicefirma

**Workshop:
Handlungsfehler und Unfälle in der Instandhaltung vermeiden**

**Kirschstein & Partner
Kompetenz für Angewandte Psychologie**

Büro Deutschland
Postfach 20 15 12
20205 Hamburg
Telefon: 040/4 22 11 90
Fax: 040/4 22 96 39
office@kirschstein.org
www.kirschstein.org

Root Cause Analysis zur Verbesserung der Instandhaltungsstrategie und Zusammenarbeit zwischen Betrieb und Servicefirma

Noch immer gibt es Verbesserungsbedarf bei der Untersuchung von Ereignissen und Unfällen. Zum einen wird oft die Untersuchung beendet, sobald eine geradlinige technische Lösung gefunden wurde. Gerade im Bereich Instandhaltung / Wartung / Service hält sich auch die Neigung, einen Schuldigen in der Fremdbteilung / Fremdfirma zu suchen, zu finden und sich mit Zuweisungen zu begnügen.

Mit der Root Cause Analysis oder Ursachenanalyse steht ein Instrument zur Verfügung, das eine tiefer gehende Betrachtung von Ursachen (und deren Ursachen) sowie Wechselwirkungen im System ermöglicht.

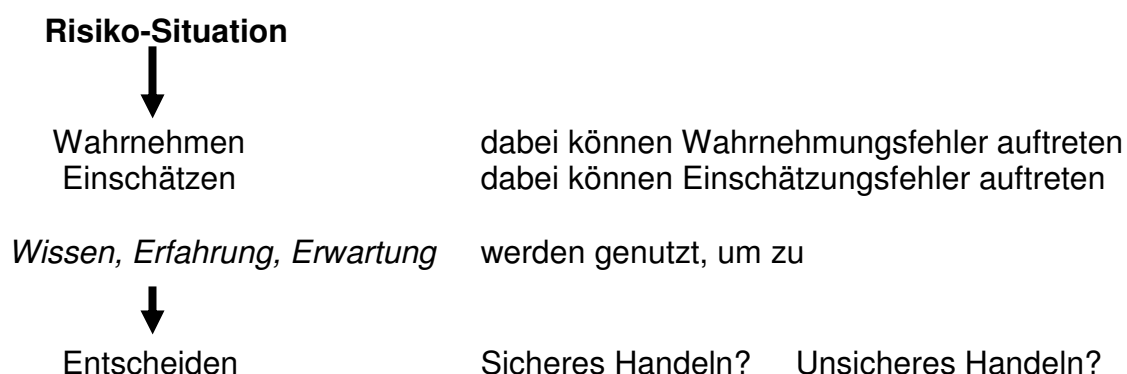
Bei der Ursachenanalyse betrachtet ein möglichst inhomogenes, oft wechselndes Team die verschiedenen Aspekte im Zusammenhang mit einem Ereignis oder Unfall. Dabei werden Bedingungen (Verhältnisse) und Aktionen (Verhalten) differenziert betrachtet. Neben unsicheren Zuständen können Mängel in der Zusammenarbeit und Schnittstellen-Problematiken zwischen Betrieb und Servicefirmen identifiziert werden. Die sorgfältige Zusammenstellung der Teammitglieder und eine ergebnisoffene Moderation der Analyse sind wichtige Erfolgskriterien.

Ganz entscheidend ist die Bewertung von unsicherem Verhalten. Um nicht Gefahr zu laufen, wiederum die Schuldfrage in den Vordergrund zu stellen, gilt es hier ganz besonders, nach den Ursachen hinter diesem Verhalten zu forschen.

Warum verhalten sich Menschen nicht immer sicher?

- Menschen brauchen Herausforderungen.
- Menschen unterliegen der Illusion der eigenen Unverletzbarkeit.
- Menschen formen ihre Wirklichkeit nach ihrer eigenen Wahrnehmung.

Ein Verhaltensmodell



Die Ursachenanalyse liefert Hinweise auf folgende Fragen:

Steht hinter beabsichtigtem oder unbeabsichtigtem Fehlverhalten z.B.

- ein organisatorisches Problem
(z.B. Zeitdruck, fehlende Information..)
- ein Führungsthema
(z.B. keine Konsequenzen bei Regelverstoß, mangelndes Vorbild, Sicherheitsphilosophie nicht gelebt) oder
- ein Optimierungsbedarf im Sicherheitskonzept
(z.B. unterschiedliche Sicherheitsstandards bei Instandhaltung und Betrieb, fehlende Einbindung von Servicefirmen)?

Können sich Mitarbeiter immer regelkonform verhalten – bzw. müssen sie es immer?

Sehr oft sind aus den Analyseergebnissen Rückschlüsse auf die Effektivität des Sicherheitskonzeptes möglich. Es muss dazu möglich sein, kritische Fragen offen zu diskutieren, Maßnahmen zu entwickeln und Mitarbeiter sowie Führungskräfte mit dem daraus resultierenden Bedarf an Verhaltensänderung zu konfrontieren.

Auch Schnittstellen-Probleme zwischen Betrieb und Service-Abteilung oder Service-Firma werden mit der Ursachenanalyse sichtbar gemacht und ermöglichen in der Umsetzung eine (möglichst frühzeitige) Einbindung von Servicefirmen in das firmeninterne Sicherheitskonzept.

**Die Ursachenanalyse ist so effektiv
wie die im Unternehmen gelebte Sicherheitsphilosophie.**

Zusammenarbeit von Betrieb und Servicefirma

- Miteinander kommunizieren
- Transparenz, Vertrauen + Gleichheit schaffen
- Sicherheitsphilosophie gilt für alle

