



10 Erfolgsfaktoren für  
Führungskräfte<sup>\*)</sup> für eine  
effektive und effiziente

## **Human Error Root Cause Analyse (HERCA)**

<sup>\*)</sup> auch für Sifas, QM-Manager, Lean-Manager usw. geeignet



# 1



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Bevor Du eine Fehlerursachenanalyse startest, mache dir bewusst:**

**Keiner kommt zur Arbeit, um einen Fehler zu machen.**



# 2



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

Mitarbeiterfehler sind nicht die eine Hauptursache von Problemen, sondern **Symptome für tieferliegende Ursachen im System.**

**Und die musst du identifizieren. Je mehr du von diesen Ursachen eliminieren kannst, umso geringer ist das Risiko für weitere Fehler.**



# 3



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Du musst erst verstanden haben, **was** passiert ist, bevor du verstehst, **warum** es passiert ist.**



# 4



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Die wichtigste Person bei der Fehlerursachenanalyse ist der Mitarbeiter, dem der Fehler passiert ist.**

**Behandle ihn deshalb so, wie du behandelt werden willst, wenn dir selbst ein Fehler passiert: mit der notwendigen Fürsorge und dem nötigen Respekt.**



# 5



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Um die Informationen zu bekommen die brauchst, kommst du deshalb nicht um ein Gespräch mit dem Mitarbeiter, dem der Fehler passiert ist, herum.**

**Löchere ihn aber nicht mit „Warum?“-Fragen.  
Das Interview ist schließlich kein Verhör.**



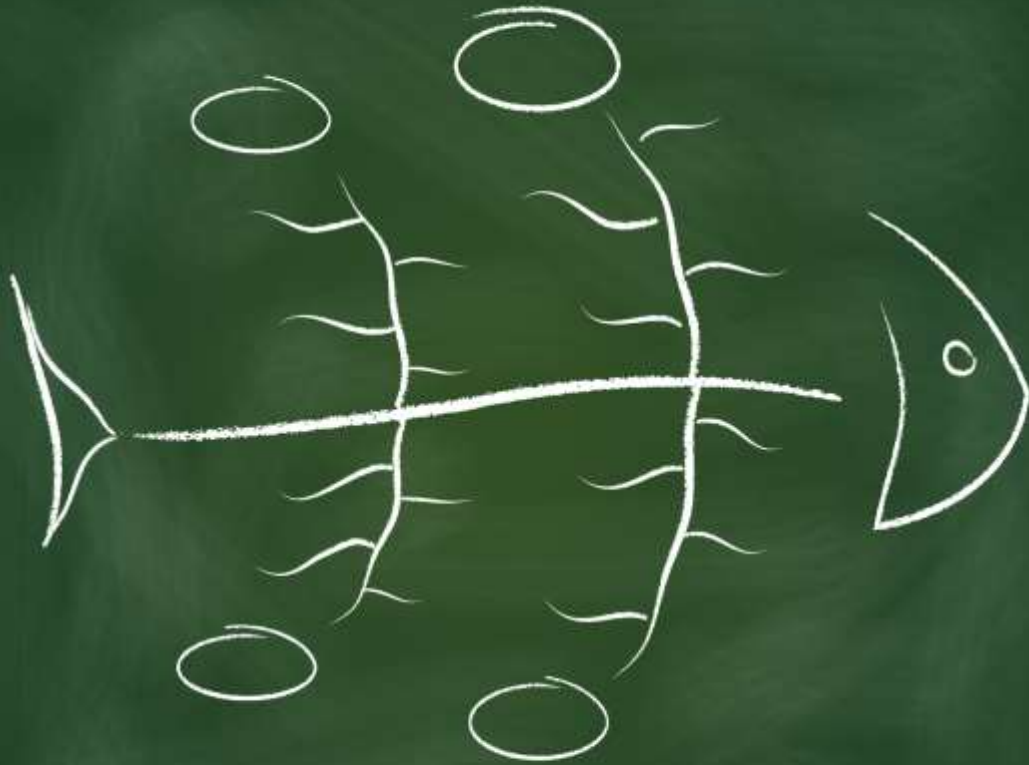
# 6



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Lasse dir vielmehr von dem Mitarbeiter berichten, **warum er in der jeweiligen Situation so und nicht anders gehandelt hat.****

**Auch wenn dir die Antworten vielleicht nicht passen.**



fishbone diagram

7



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Vergiss das Ishikawa-Diagramm bei Fehlerursachenanalysen.**

**Spekulationen und Diskussionen über mögliche Ursachen kosten dich und die anderen nur unnötigen Zeitaufwand.**



# Ursachenbaum

8

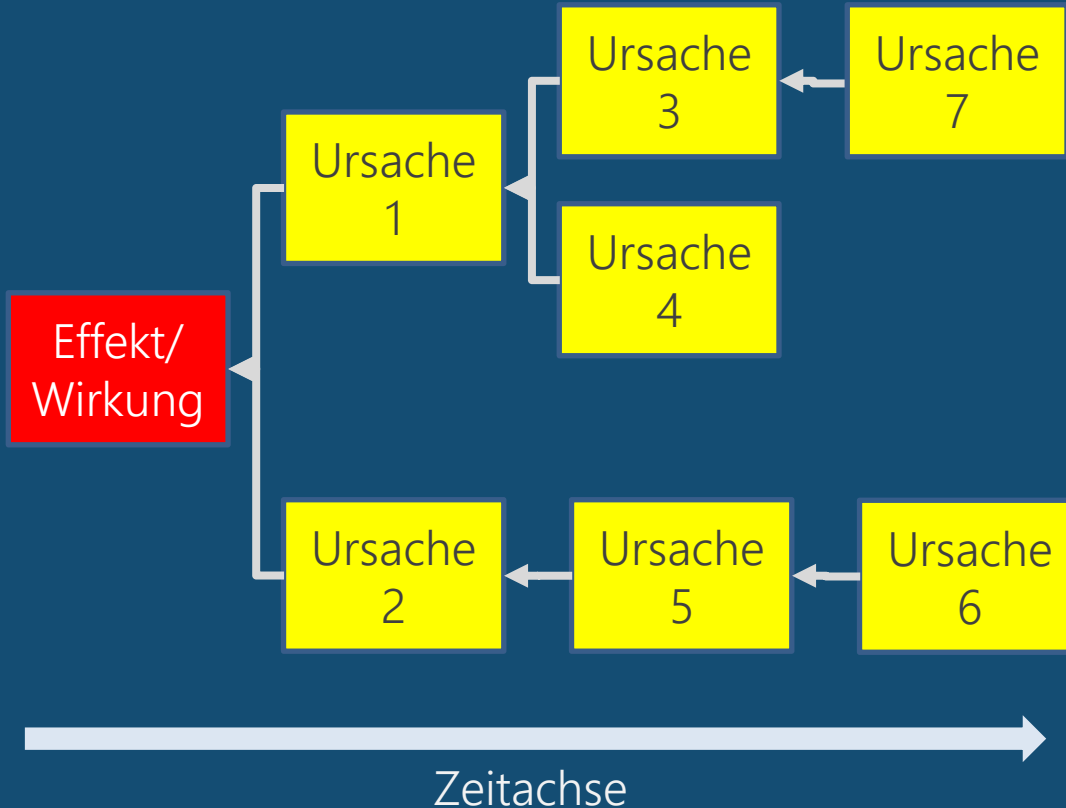


SigmaConsult  
Human Error Root Cause Analyse

warum?

warum?

warum?



**Fokussiere dich bei der Fehlerursachenanalyse besser sofort auf die Fakten und **visualisiere** diese mit **Ursache-Wirkungsketten**.**

**Dann hat jeder ein Bild vor Augen, was, wann, warum passiert ist.**

**Das macht die Diskussion viel einfacher.**



9



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Du kannst Probleme wegen Mitarbeiterfehlern nicht alleine mit Disziplin, Training, Belehungen und Arbeitsanweisungen lösen.**



# 10



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Starte mit den Verbesserungsmaßnahmen, über die du selbst entscheiden kann.**

**Beseitige erst die unsicheren Bedingungen – und kümmere dich dann erst um Verhaltensänderungen bei dir selbst und den Mitarbeitern.**

**Das wichtigste in der Phase: nicht zu lange diskutieren, sondern möglichst schnell mit der Umsetzung beginnen.**



**SigmaConsult**  
Human Error Root Cause Analyse

**Ziel der Human Factor Root Cause Analyse (HERCA) ist, die Ursache-Wirkungsketten zu unterbrechen.**

**Damit der letzte Stein wegen latenten Ursachen und Fehlern im System nicht mehr umfällt und eine Katastrophe auslöst.**

**Und das nennt man dann**

**Null-Fehler-Management**



**Du willst lernen, wie du Arbeitsunfälle, Qualitätsfehler, Produktionsstörungen usw. wegen Mitarbeiterfehlern mit der**

**Human Error Root Cause Analyse (HERCA)**

**in den Griff bekommst?**

**[www.nullfehlermanagement.de](http://www.nullfehlermanagement.de)**