

INCIDENT MAPPING

EIN 2-TÄGIGER WORKSHOP IN DEM SIE LERNEN, UNTER VERWENDUNG VERSCHIEDENER KEPNER-TREGOE-PROZESSE DIE URSACHEN KOMPLEXER STÖRFÄLLE ZU VERSTEHEN UND ZUKÜNFTIGES AUFTRETEN ZU VERMEIDEN.

- **Incident Mapping vorbereiten:** stellen Sie angemessene Beteiligung sicher und bereiten Sie die Teilnehmer auf den Incident-Mapping-Prozess vor
- **Incident beschreiben:** beschreiben Sie den Störfall in groben Zügen, um die Aufmerksamkeit zu konzentrieren
- **Ursachen für den Incident aufzeigen:** decken Sie die Verkettung von Ursachen auf, die zum Ereignis geführt haben. Dokumentieren Sie diese, um eine zusammenhängende Kausalkette zu bilden
- **Umstände ermitteln:** beschreiben Sie die Umstände, die die Ursachen oder Auswirkungen des Problems beeinflusst haben
- **Durchbrochene Barrieren ermitteln:** betrachten Sie Elemente, die das Eintreten des Problems verhindern sollten, dies aber nicht getan haben
- **Probleminhaber identifizieren:** notieren Sie Verantwortlichkeiten für die Bearbeitung kritischer Elemente der Kausalkette
- **Root Cause Analysis durchführen:** verwenden Sie Kepner-Tregoe Problemanalyse, um die Grundursache zu finden, so dass Maßnahmen getroffen werden können, um ein zukünftiges Auftreten zu verhindern
- **Lösungen entwickeln und auswählen:** verwenden Sie Kepner-Tregoe Entscheidungsanalyse, um Lösungen auszuwählen, die die Wahrscheinlichkeit eines erneuten Auftretens minimieren
- **Maßnahmen zur Umsetzung empfehlen und absichern:** verwenden Sie Kepner-Tregoe Analyse potentieller Probleme, um Ihre Empfehlungen abzusichern bevor Sie sie den Entscheidungsträgern präsentieren

KT-Prozesse zur Problemlösung und Entscheidungsfindung: *integrierte Methoden, um strukturiert und wiederholbar mit komplexen Fragen umzugehen.*

- **Situationsanalyse:** zergliedern Sie eine Situation in spezifische Komponenten und bestimmen Sie, wer was zu tun hat und bis wann
- **Problemanalyse:** eine strukturierte Methode, um die Ursache zu finden, wenn etwas nicht so funktioniert, wie es sollte
- **Entscheidungsanalyse:** Klarheit erlangen über die Bedürfnisse, die die Wahl beeinflussen, überprüfen, wie gut verschiedene Optionen diesen Bedürfnissen entsprechen und sicherstellen, dass die getroffene Entscheidung den Test der Zeit besteht
- **Analyse potentieller Probleme:** Überlegen Sie, was bei der Umsetzung Ihrer Pläne schiefgehen könnte, um Probleme zu vermeiden oder den Schaden zu minimieren

Beteiligung Handhaben: *legen Sie fest, wer im Incident-Mapping-Prozess wann wie beteiligt werden soll.*

- Definieren Sie die Situation, die der Beteiligung bedarf, um die Verschwendung von Zeit und Anstrengung zu vermeiden
- Bewerten Sie Variablen hinsichtlich Information, Zustimmung, Beteiligung und Konflikt, um die mögliche Tiefe der Beteiligung zu ermitteln
- Legen Sie die angemessene Beteiligung fest
- Nutzen Sie Techniken, um Konflikte zu lösen und Konsens herzustellen
- Lernen Sie, wie Sie Grenzen für Beteiligung setzen und aufrechterhalten

Weitere Themen:

- Fragetechnik
- Untersuchungsmethoden
- Fallstricke in jedem Schritt, und wie man sie vermeidet