

URSACHE-WIRKUNGS-DIAGRAMM

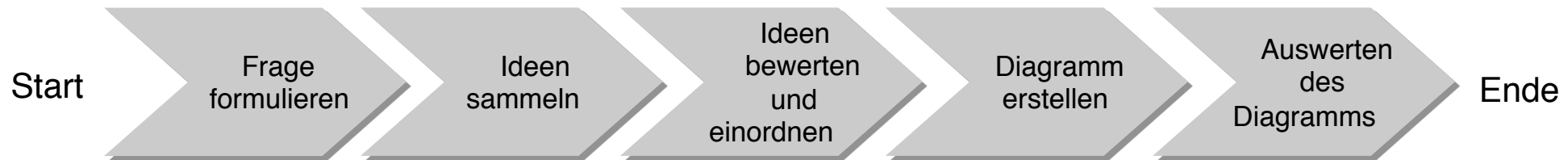
Problemlösung

Fast nichts ist so, wie es auf
den ersten Blick erscheint!

GRÜNDE FÜR EIN URSACHE-WIRKUNGS-DIAGRAMM

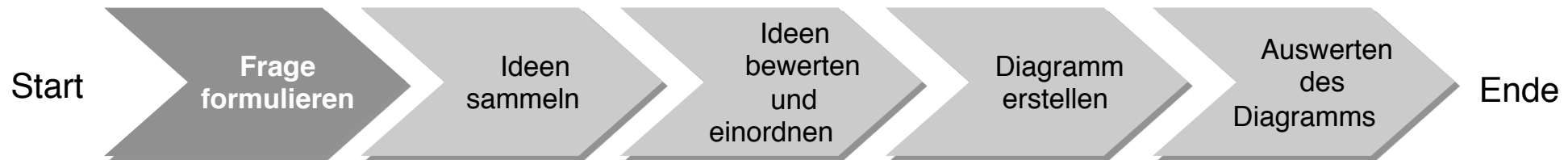
- Die echten Ursachen finden. Mindestens 5 mal „Warum“ fragen.
- Zusammenhänge von Ursachen und Wirkungen bildlich darstellen können.
- Grundlage für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter schaffen.
- Es unterstützt, durch die bildliche Darstellung, die Ideenentwicklung.
- Alle Teammitglieder können sich an der Erstellung beteiligen und sind laufend über die Fortschritte informiert.
- Die eigenen Gedanken werden durch die Ideen der Kolleginnen und Kollegen angeregt.

ERSTELLUNG EINES URSACHEN-WIRKUNGS-DIAGRAMMS



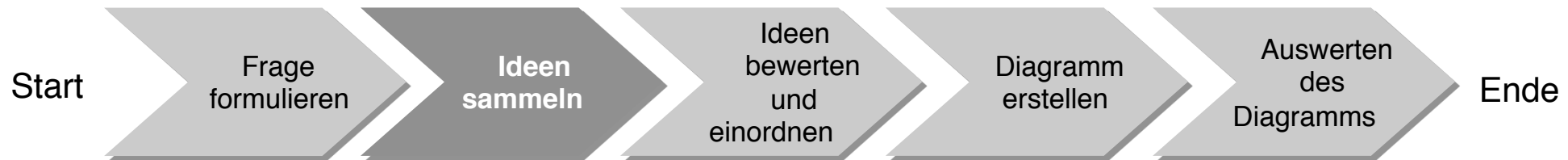
- Die richtige Frage muss formuliert werden.
- Brainstorming durchführen, zur kreativen Sammlung von Ideen.
- Bewertung und Einordnung der gefundenen Ideen.
- Dokumentieren in einem Diagramm.
- Auswerten des Ursachen-Wirkungs-Diagramms, sprich Prioritäten setzen.

DIE RICHTIGE FRAGE FORMULIEREN



- Das Problem muss von allen gemeinsam als solches erkannt werden.
- Als Leitfrage könnte man sich überlegen: Was trägt bei zu ...?
- Als negative Zuspitzung kann auch überlegt werden: Was muss geschehen, dass ... garantiert scheitert?
- Gibt es nur ein diffuses, also noch nicht identifiziertes Problem, ist die Leitfrage: Was ist derzeit Thema?

KREATIVES SAMMELN VON IDEEN ODER ANTWORTEN



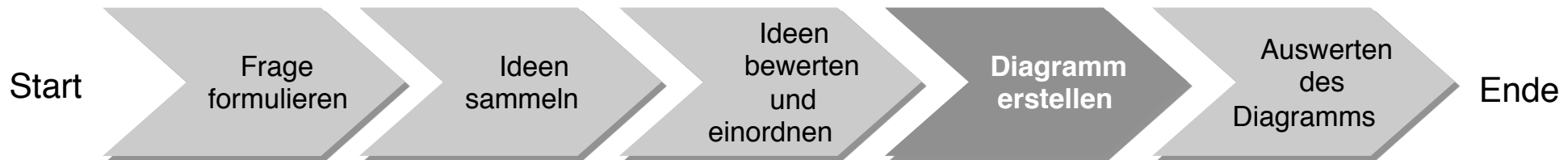
- Nennungen erfolgen spontan und in zufälliger Reihenfolge.
- Während der Sammlung von Antworten darf nicht gewertet werden - „Alles ist erlaubt“.
- Beim Brainstorming ist keine Hierarchie zugelassen.
- Ideen auf Karten festhalten, hilft den Schüchternen.
- Ideen direkt auf Zuruf aufschreiben, erspart Doppelnennungen.
- Alle Antworten an eine Wand heften.
- Kunden, Lieferanten, Mitarbeiter, usw. können sich am Ideen sammeln beteiligen.

IDEEN BEWERTEN UND EINORDNEN

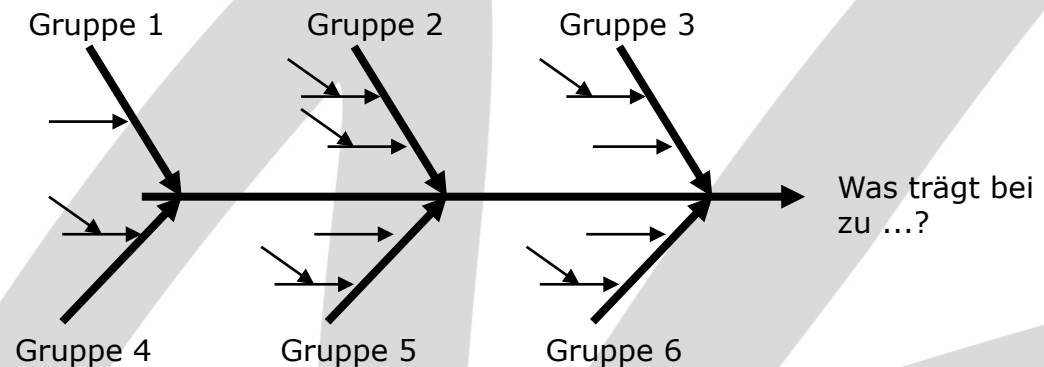


- Alle Ideen oder Antworten werden in Gruppen geordnet. Alle die nicht zugeordnet werden können, kommen auf einen Parkplatz.
- Gruppen könnten sein: Mensch, Maschine, Material, Milieu, Methode oder Struktur, Umwelt, Mittel, Zwecke. Gruppen sollten so definiert werden, dass die Ursachenermittlung unterstützt wird.

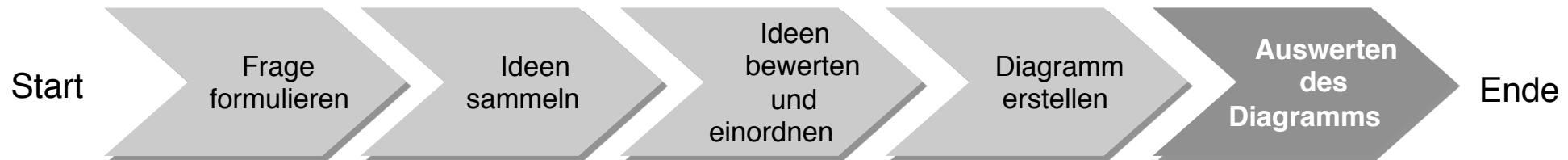
DOKUMENTATION IN EINEM DIAGRAMM



- Die Karten werden nun entlang des Hauptpfeils angeordnet. Jede Gruppe von Ideen kann weiter untergliedert werden.
- Äste eines Diagramms können wieder als eigenes Diagramm aufgebaut werden.



AUSWERTEN DES DIAGRAMMS



- Aus dem Diagramm sind nun jene Punkte zu identifizieren, die am meisten Einfluss auf unsere Leitfrage haben.
- Priorisierungen können mit Hilfe von Punktabfragen durchgeführt werden.
- Die gefundenen Ursachen können in Side-Lettern näher erläutert werden, um die Verständlichkeit zu wahren.
- Basis für die Entwicklung von Lösungsansätzen.