

کلمه ای کوچک با قدرت بسیار زیاد - پرسیدن!!

«فکر کنم این شیر مناسب باشه» - شاید بهتر باشه از سرپرستم سوال کنم، ولی خیلی سرش شلوغه، «کاملاً مطمئنم که این درسته»

«کاملاً مطمئنم که این محاسبه درسته و اگر سوال کنم به نظر احمق میام، بر اساس همین محاسبه عمل می کنم»

«شماره شناسایی روی دستگاه خوانا نیست. مطمئناً همین شماره درسته. بر اساس همین شماره کالیبره می کنم اگر غلط بود از روی پتل کنترل مشخص میشه»



چگونه یک نفر تصمیم می گیرد؟



چه اختلافی بین دو واژه آنچه ما «فکر می کنیم» و آنچه ما «می دانیم» وجود دارد؟ - خیلی زیاد!! آنچه که ما انجام می دهیم بر اساس تجربه ماست (خوب یا بد) و آنچه که به یاد می آوریم باید درست باشد. این بدان معناست که این شانس وجود دارد که اقدامات ما نادرست باشد. دانستن به این معناست که اقدام صورت گرفته بر مبنای اطلاعات دقیق و روشهای اجرایی انجام شده و انتظار می رود که صحیح و درست باشد. اما فکر کردن درست، حدس و گمان نیست. بهتر است که عملیات را به تعویق انداخته و کار درست را انجام دهیم تا اینکه به جای آنکه ناراحتی و خرابی را بدنبال داشته باشد.

مرکز بررسی حوادث در آمریکا (CSB) یک حادثه آتش سوزی را که در نتیجه تعمیر یک شیر و رها شدن ایزوبوتان رخ داده مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار داده است (گزارش شماره 2016-02-I-LA و فیلم مربوط به آن) متأسفانه اپراتورها از دستورالعمل مشخص جهت تعمیر و خطرات احتمالی مطلع نبودند. اپراتورها «نمی دانستند»

آیا می دانستید؟

- ◀ اپراتورهای تاسیسات شیمیایی باید نظم را در سطح بالایی رعایت کنند - همواره انجام کار صحیح با روش صحیح
- ◀ صنعت برای کامپیوتری کردن سیستم های کنترلی خود اقدام کرده است، ولی حتی این اقدام هم اهمیت «دانستن» افراد را از اجرای کار صحیح بیشتر کرده است.
- ◀ مهم نیست که چه کاری را انجام می دهید، اجرای صحیح آن مهم است. برخی از خطاها قابلیت تشخیص بیشتری نسبت به سایر اشتباهات دارند. اگر خطایی مهم نبوده و یا پیامدهای فوری نداشته باشد، ممکن است همچنان ادامه داشته باشد تا زمانی که تشخیص داده شود و یا باعث تغییراتی در فرآیند شود.

شما چه کاری می توانید انجام دهید؟

- ◀ اگر نمی دانید یا شک دارید، فقط سوال کنید! متهم شدن به حماقت بهتر از آنست که باعث حادثه شوید. سوال کردن شما ممکن است باعث بازنگری آموزش و یا ارزیابی مجدد مشکلات شده و نهایتاً به نفع دیگران باشد.
- ◀ در مورد تمام دستورالعمل های مرتبط به کار خود آگاه بوده و از آنها پیروی کنید. اگر تناقضی در آنها وجود دارد، بند اول را به یاد بیاور (فقط سوال کنید!)
- ◀ به نصایح افرادی که جلوی اشتباه شما را می گیرند احترام بگذار - این راهنمایی ها مفید بوده و توهین آمیز نیست. اگر شاهد اشتباهات دیگران هستی، از آنها سوال کن که آیا مطمئن هستند که کار را بدرستی انجام می دهند.

تنها سوال «احمقانه» سوالی است که پرسیده نشود