

## Một từ ngắn gọn mang lại hiệu quả lớn – HỎI!!

Tháng 02/2020

“Tôi **nghĩ** đây chính là chiếc van đó – có lẽ tôi nên hỏi vận hành viên có kinh nghiệm. Nhưng, anh ấy đang bận. Tôi **khá chắc** điều đó là đúng.”

“Tôi **khá chắc** cách tính này là đúng, nhưng nếu tôi hỏi, có vẻ như sẽ thật ngốc nghếch. Vì vậy, tôi sẽ dùng cách tính đó.”

“Số hiệu trên thiết bị này rất khó đọc. **Chắc chắn** đây là mã số đúng, tôi sẽ tháo thiết bị để hiệu chuẩn. Nhận viên phòng điều khiển sẽ thông báo nếu tôi nhầm thiết bị.”



Quyết định được đưa ra bằng cách nào?



Sự khác biệt giữa điều chúng ta “**nghĩ**” và điều chúng ta “**hiểu rõ**” là gì? – Câu trả lời là RẤT NHIỀU!! Chúng ta làm việc dựa trên kinh nghiệm vốn có (có thể là kinh nghiệm hữu ích hoặc không). Có nghĩa là chúng ta có khả năng làm sai. **Hiểu rõ** có nghĩa là hành động dựa trên những điều được xác định là đúng đắn, dựa trên thông tin và quy trình chính xác cũng như suy nghĩ hợp lý, không dựa trên sự suy đoán hay giả định. Hãy tạm dừng việc vận hành và xác nhận thông tin thay vì tiến hành làm việc khi không chắc chắn khiến cho điều kiện vận hành vượt khỏi phạm vi điều khiển, tràn đổ lưu chất hoặc những hậu quả nghiêm trọng hơn.

Ủy ban điều tra sự cố và an toàn hóa chất Mỹ-CSB (báo cáo số 2016-02-I-LA và [video](#)) phân tích một vụ cháy do isobutan rò rỉ trong khi sửa van. Vận hành viên không biết quy trình cụ thể để sửa van đó và cũng không cân nhắc các mối nguy tiềm ẩn. Như vậy, vận hành viên đã không “**hiểu rõ**”.

### Bạn có biết?

- Vận hành trong nền công nghiệp hóa chất yêu cầu tuân thủ nghiêm ngặt các quy tắc – thực hiện **đúng** trong **mọi thời điểm**.
- Hiện nay, ngành công nghiệp này đã vi tính hoá vận hành. Do vậy, rất quan trọng khi con người luôn **biết chắc** những gì mình làm là chính xác.
- Bất kể bạn đang làm công việc gì, hãy thực hiện một cách chính xác. Có những lỗi rất dễ phát hiện và ngược lại. Một số lỗi không gây ra hậu quả trực tiếp, chúng chỉ bị phát hiện sau đó bằng việc kiểm tra hoặc khi giới hạn vận hành đã bị sai lệch.

### Bạn có thể làm gì?

- Nếu bạn không hiểu, nếu bạn nghi ngờ, hãy lên tiếng! Chấp nhận bị xem là ngốc nghếch thay vì gây ra một sự cố. Câu hỏi của bạn có thể đem lại lợi ích cho người khác bằng việc xem xét đào tạo hay đánh giá lại vấn đề bạn đưa ra.
- Nắm rõ tất cả những quy trình liên quan đến công việc của bạn và tuân thủ nghiêm ngặt. Nếu phát hiện bất kỳ điểm bất hợp lý trong quy trình, hãy làm theo bước trên.
- Tôn trọng lời khuyên của người khác khi họ chỉ ra lỗi sai của bạn – điều này rất hữu ích, đó không phải là sự chỉ trích hay xúc phạm. Và khi bạn thấy người khác có thể mắc lỗi, hãy hỏi để chắc chắn họ đang làm đúng.

### **Câu hỏi “NGỢ NGẮN” duy nhất là câu chưa từng được hỏi**

©AIChE 2019. Tài liệu có bản quyền. Khuyến khích sao chép cho mục đích giáo dục, phi thương mại. Nghiêm cấm sao chép cho mục đích thương mại khi chưa được AIChE cho phép bằng văn bản. Liên hệ [ccps\\_beacon@aiiche.org](mailto:ccps_beacon@aiiche.org) hoặc 646-495-1371.