

מילה קטנה עם עוצמה רבה – שאל!!

פברואר 2020

"אני **חושב** שזה הברז הנכון – אולי אני צריך לשאול את המפעיל המוסמך. לא, הוא עסוק אני **די בטוח** שזה נכון."
"אני **די בטוח** שהחישוב הזה נכון אבל אני מתבייש לשאול. אני אמשיך אתו כמו שהוא."
"קשה לקרוא את מספר התג על המכשיר הזה. הוא **חייב להיות** המכשיר הנכון. אני אנתק אותו לכיול והמפעיל יגיד לי אם זה לא נכון."



איך מחליטים?



מה ההבדל בין מה שאנחנו "**חושבים**" ומה שאנחנו "**יודעים**"? - הרבה!! הפעולות שלנו מבוססות על הניסיון שלנו (טוב ורע), ועל מה שאנחנו זוכרים כנכון. זאת אומרת שיש סיכוי סביר שהפעולות שלנו יכולות להיות לא נכונות. לדעת, פירוש לפעול לפי מה שנקבע להיות נכון על בסיס עובדות מוכחות ונוהלים מבוססים ומדויקים. ההגדרה כוללת גם חשיבה נכונה – אבל לא ניחושים או הנחות. עדיף לדחות את הפעולה ולודא שהיא נכונה מאשר לפעול מיד ולהסתכן בחריגה בתהליך, פליטה או יותר גרוע מזה.

ה- CSB (בדו"ח מס' 2016-02-I-LA **וסרט וידיאו**) בוחן שריפה בעקבות שחרור של איזובוטאן בזמן ניסיון לתקן שסתום. המפעילים לא הכירו את השיטה המדויקת עבור השסתום המסויים ולא חשבו על הסכנות האפשריות. המפעילים לא "**ידעו**".

האם ידעת?

- דרושה רמה גבוהה מאד של משמעת בתעשייה הכימית – לעשות את **הפעולה הנכונה בדרך**.
- התעשייה עברה למערכות בקרה ממוחשבות. אבל זה רק מעלה את החשיבות שאנשים יהיו **בטוחים** שמה שהם עושים הוא נכון.
- לא משנה מה התפקיד שלך, חשוב לבצע אותו נכון. יש שגיאות שיותר קל לגלות מאחרות. אם לא מזהים שגיאה מיד או שהשלכות שלה לא ניראות לעין, ייתכן שיעבור זמן עד שהיא תתגלה – או שהיא תתגלה לבד או על ידי סטייה בתהליך.

מה אתה יכול לעשות?

- אם אתה לא יודע, אם יש לך ספק, **פשוט שאל!** אין צורך להתבייש אם האלטרנטיבה היא גרימת תאונה. מה גם שהשאלה שלך אולי תביא תועלת אם תוביל לשיפור בהדרכה או בחינה מחודשת של הבעיה שעליה שאלת.
- תהיה מודע לכל הנוהלים הרלוונטיים לתפקיד שלך וציית להם. אם אתה נתקל בסתירה ביניהם – זכור את הנקודה הראשונה למעלה.
- תקשיב לעצות של אלה שאומרים לך איפה, אולי, טעית – קבל את זה בתור עזרה ולא עלבון. וכשתראה אחרים מבצעים פעולה שנראה לך לא נכונה, שאל אותם אם הם בטוחים שהם לא טועים.

השאלה ה"טיפשית" היחידה היא זו שלא נשאלה