

## Μια μικρή λέξη με μεγάλη δύναμη – ΡΩΤΑ!!

Φεβρουάριος 2020

“**Νομίζω** ότι αυτή είναι η σωστή βάνα – ίσως πρέπει να ρωτήσω τον πιο παλιό χειριστή. Όχι, είναι απασχολημένος, είμαι **αρκετά σίγουρος** ότι είναι η σωστή.”

“Είμαι **αρκετά σίγουρος** ότι αυτός ο υπολογισμός είναι σωστός, αλλά αν ρωτήσω, θα φανώ χαζός. Θα προχωρήσω ως έχει.”

“Ο αναγνωριστικός αριθμός (ID) σε αυτό το όργανο διαβάζεται δύσκολα. Είναι **σίγουρα** το σωστό· θα το αποσυνδέσω για βαθμονόμηση. Ο χειριστής κονσόλας θα μου πει αν είναι λάθος.”



Πως αποφασίζει κάποιος;



Ποια είναι η διαφορά μεταξύ του τι “**νομίζουμε**” και του τι “**γνωρίζουμε**”; – ΜΕΓΑΛΗ!! Ό,τι κάνουμε βασίζεται στην εμπειρία μας (καλή ή κακή), και σε αυτό που θυμόμαστε ότι είναι σωστό. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει μια εύλογη πιθανότητα οι ενέργειές μας να είναι λάθος. **Γνωρίζουμε** σημαίνει ότι ενεργούμε όπως έχει καθοριστεί βάση σωστής πληροφόρησης και διαδικασιών. Επίσης, σκεπτόμενοι κατάλληλα, όχι μαντεύοντας ή υποθέτοντας. Είναι καλύτερα να καθυστερήσει η λειτουργία και να επιβεβαιωθεί τι είναι σωστό παρά να προχωρήσει και να υπάρξει μια διαταραχή, διαρροή, ή κάτι χειρότερο.

Το CSB (Αναφορά Νο. 2016-02-I-LA, και το [video](#)) αναλύει μια πυρκαγιά μετά από διαρροή ισοβουτανίου κατά την προσπάθεια επιδιόρθωσης μια βάνας· οι χειριστές δεν γνώριζαν τη συγκεκριμένη διαδικασία για αυτή τη βάνα και δεν αναλογίστηκαν τους πιθανούς κινδύνους. Οι χειριστές δεν “**γνώριζαν**”.

### Το γνωρίζετε;

- Οι χημικές λειτουργίες απαιτούν υψηλό βαθμό επιχειρησιακής πειθαρχίας – να κάνουμε το **σωστό** με τον **σωστό** τρόπο **κάθε φορά**.
- Η βιομηχανία προχώρησε σε μηχανογραφημένα βασικά συστήματα ελέγχου· αλλά έτσι είναι ακόμα πιο σημαντικό οι άνθρωποι να **γνωρίζουν** ότι αυτό που κάνουν είναι σωστό.
- Ανεξάρτητα από τη δουλειά που επιτελούμε, είναι σημαντικό να την κάνουμε σωστά. Ορισμένα σφάλματα είναι πιο ανιχνεύσιμα από άλλα. Αν ένα σφάλμα είναι λιγότερο προφανές ή δεν έχει άμεσες συνέπειες, μπορεί να χρειαστεί λίγο παραπάνω χρόνος πριν να ανακαλυφθεί, είτε με παρατήρηση, είτε με απόκλιση της διεργασίας.

### Τι μπορούμε να κάνουμε;

- Αν δεν ξέρουμε, αν αμφιβάλλουμε, **απλά** να ρωτάμε! Το να **μοιάζουμε χαζοί** είναι λιγότερο σημαντικό από ένα λάθος που μπορεί να προκαλέσει ατύχημα. Η ερώτησή μας μπορεί να αποφέρει οφέλη σε άλλους και να έχει ως αποτέλεσμα μια αναθεώρηση εκπαίδευσης ή επανεκτίμηση του προβλήματος που ρωτήσαμε.
- Να είμαστε ενήμεροι για όλες τις διαδικασίες που αφορούν την εργασία μας και να τις ακολουθούμε. Αν βλέπουμε αντιφάσεις, να θυμόμαστε το πρώτο σημείο παραπάνω.
- Να σεβόμαστε τις συμβουλές εκείνων που υποδεικνύουν πού μπορεί να κάνουμε λάθος – είναι βοήθεια, όχι προσβολή. Και όταν βλέπουμε άλλους που πρόκειται να κάνουν λάθος, να τους ρωτάμε αν είναι σίγουροι ότι το κάνουν σωστά.

**Η μόνη “ΧΑΖΗ” ερώτηση είναι αυτή που δεν έχει γίνει**