



ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

Как вы с ним справляетесь?

Автор: **Ларри Уилсон**

Многие компании проводят тренинги на тему человеческого фактора, но что они действительно получают от них?

Ниже фрагмент моего разговора с корпоративным директором по безопасности одной международной фармацевтической компании (насчитывающей более 7000 сотрудников).

«Конечно, мы тоже этим занимаемся», - говорил он, пока мы с ним торопливо шли по конференц-центру. «Мы проводим несколько тренингов на тему человеческого фактора».

«И чему вы учите своих сотрудников?» - спросил я.

«Рассказываем о проблемах, которые возникают из-за спешки, усталости, стресса и аналогичных факторов, сам понимаешь», - ответил он.

«То есть говорите сотрудникам, чтобы они не торопились?»

«Именно».

«А что мы сейчас делаем?» - спросил я.

«Ну, с этим я ничего не могу поделать», - ответил он. - «У меня совещание в 13.00, и я не могу ждать, пока придет автобус».

«Но мы же торопимся», - вкрадчиво напомнил я.

«Знаю, но я же говорю, в 13.00 у меня совещание, которое я буду проводить».

„«То есть», - осторожно заметил я, - «несмотря на то, что Вы знаете, что спешка приводит к проблемам и посетили несколько семинаров на тему человеческого фактора, Вы все равно торопитесь, чтобы не опоздать на встречу? Не думаете ли Вы, что нам следует предложить людям инструменты, которые помогут им справиться со Спешкой,

Расстройством, Усталостью и Самонадеянностью вместо того, чтобы указывать им на их ошибки, которые вызывают эти четыре состояния, говоря им не бежать, не отвлекаться, не быть самонадеянными и не уставать?»

«Например?» - спросил он.

Я дал ему свою визитку и меньше, чем за 3 минуты, объяснил 4 техники, которые можно использовать, чтобы справиться с этими состояниями.

«Интересно», - ответил он. - «Я расскажу об этом своим коллегам».

ПРОСТО РАССКАЗАТЬ КОМУ-ТО О РИСКЕ НЕДОСТАТОЧНО.

Даже если бы Спешку, Расстройство, Усталость и Самонадеянность можно было убрать из рабочей среды, я не мог бы представить себе часы пик без этих состояний. Кроме того, сколько людей считают, что достаточно только "идентифицировать" проблему. (Вероятно, такое же количество людей считают, что достаточно просто сообщить кому-то об опасности).

Я не хочу сказать, что это плохая идея - говорить людям о рисках и человеческих факторах; просто этого недостаточно. Если вы скажете кому-то об опасности,

это не предотвратит ошибку, это просто устранил элемент неизвестного.

"Незнание" не является существенным фактором, и становится причиной лишь 1-2% травм. Однако все мы знаем, что Спешка, Расстройство, Усталость и Самонадеянность являются весомыми факторами травм. И, к сожалению, большинство людей не изучают это на тренингах по человеческому фактору. Они познают это посредством 5-10 тысяч травм, включая удары, ушибы, порезы и царапины, которые они получают в течение жизни.

Огромные проблемы связаны со Спешкой, Расстройством, Усталостью и Самонадеянностью (в 98-99% эти факторы способствуют возникновению серьезных травм). Что можно с этим сделать? Надеяться, что всем сотрудникам вашего предприятия повезет? Удача становится фактором, особенно когда дело доходит до серьезных травм. И вы, вероятно, не продвинулись бы по карьерной лестнице, если бы сказали своему начальнику, что планируете сократить показатели производственного травматизма более чем на 50%, купив всем сотрудникам счастливый талисман с логотипом компании.



Рисунок 1

НАВЫКИ И ТЕХНИКИ

Есть кое-что, что вы можете сделать, чтобы существенно снизить влияние человеческого фактора на большинство травм – работать с тем, что порождает ошибки. Не все ошибки наносят нам вред. Некоторые ошибки заставляют нас напрасно тратить время и деньги, или вызывают некие затруднения. Критические же ошибки, с другой стороны, могут подвергнуть нас опасности. Есть четыре типа критических ошибок, которые являются прямыми или косвенными факторами 98-99% всех серьезных травм на работе или в быту.

- 1. Не смотрю на то, что делаю.**
- 2. Не думаю о том, что делаю.**
- 3. Нахожусь на «линии огня».**
- 4. Теряю равновесие, сцепление, захват.**

Просто сказав кому-то об этих ошибках, этого недостаточно, чтобы их избежать. Объединив эти четыре состояния с четырьмя критическими ошибками, мы могли бы сделать нечто полезное, чем люди могли бы пользоваться.

Denn wie erwähnt, tragen die Это происходит потому, что эти четыре состояния также являются на 98-99% факторами возникновения

серьезных травм на работе и в быту. Учитывая, что эти состояния почти всегда приводят к ошибкам, мы можем использовать их как спусковой механизм, который может предохранить нас от совершения критической ошибки, приводящей к травме. Например, когда вы понимаете, что спешите, или устали или расстроены, можно быстро проверить, смотрите ли вы на то, что делаете, думаете ли о том, что делаете, находитесь ли на линии огня и не потеряли ли равновесие, сцепление или захват.

В большинстве случаев факт того, что вы помните об этих состояниях, достаточно, чтобы не совершить ошибку. Может потребоваться некоторое время, чтобы довести до автоматизма Технику устранения критических ошибок, однако при небольших усилиях большинство людей приобретает такие навыки за короткое время. Это также зависит от усилий, которые вы прилагаете, а это означает, что люди должны быть достаточно мотивированы, чтобы это делать.

К сожалению, Самонадеянность, четвертое состояние, не столь легко распознать, как другие три

состояния. Это происходит, потому что Спешку, Расстройство и Усталость легче заметить и у себя, и у других.

Самонадеянность возникает естественным образом у всех, когда мы привыкаем к чему-то. Намного легче учесть риски и опасности, когда вы выполняете какую-то задачу в первый раз, и совсем иначе, когда вы повторяете ее сотни или тысячи раз. Когда риски не очень высокие, вы становитесь рассеянным (это происходит со всеми). Поскольку люди не всегда “думают о том, что делают”, нам следует помочь им понять, что они должны быть уверены в том, что, выполняя одно и то же дело снова и снова, они делают это совершенно безопасно.

Например, если вы прилагаете усилия поддерживать безопасное расстояние во время движения и на мгновение ослабите концентрацию, на подсознательном уровне вы будете поддерживать то же безопасное для вас расстояние. Если вы всегда соблюдаете скоростной режим, вряд ли вы превысите его на 24 или 32 км/ч, если ваше внимание ослабнет.

ЗАЩИТА ОТ САМОНАДЕЯННОСТИ

Тогда как улучшение своих привычек поможет уменьшить Самонадеянность, которая приводит к ошибкам типа “не думаю о том, что делаю”, всегда лучше думать о том, что вы делаете, особенно если вокруг есть опасная энергия. Потому что только ваш разум обладает способностью предвидеть опасную ситуацию, которая может произойти. Хороших привычек и хорошей реакции не всегда достаточно, чтобы уберечь вас от опасности, особенно если чужая ошибка может также нанести вред.

Чтобы бороться с Самонадеянностью, нужен способ “вернуть разум обратно в игру”. Это возможно, научив людей распознавать рискованные схемы в других (см. рисунок 1).

Каждый раз, когда вы видите, как водитель спешит, постоянно перестраиваясь из одной полосы в другую без сигнала поворотника, потому что говорит по телефону, вы автоматически думаете о том, что делаете вы в этот момент.

Если то, что вы видите, действительно шокирует (например, кто-то красит ногти на скорости более 100 км/ч), вы не просто подумаете об этом, но и отреагируете на ситуацию, например, покинете линию огня (увеличив или сбавив скорость, чтобы избежать столкновения). Однако, опять же, вам нужно приложить определенные усилия, чтобы развить в себе этот навык.

Каждый раз, когда вы совершаете критическую ошибку, которая привела к опасной ситуации или легкой травме, спросите себя: “Это произошло из-за состояния Спешки, Расстройтва или Усталости, которое я вовремя не распознал? Или это была Самонадеянность, в результате которой я “не думал о том, что делаю”, что привело и к другой критической ошибке, и я оказался “на линии огня”?

Анализ опасных ситуаций и незначительных ошибок вместо того, чтобы игнорировать их, поможет людям все время улучшаться, показывая, какие навыки и привычки они должны продолжать вырабатывать.



ОБ АВТОРЕ

Ларри Уилсон на протяжении 25 лет работал консультантом по поведенческим аспектам безопасности. Ларри работал более чем с 500 компаниями в Европе, Северной и Южной Америке, Азиатско-Тихоокеанском регионе. Также он - автор программы по безопасности SafeStart, которую в настоящее время используют более 3 000 000 человек в 60 странах мира, она переведена на 30 языков.



<http://eu.safestart.com> | contact@ssi.safestart.com