

Tippem: folyamatokkal előzd meg a hibázást

Nem a hibázás a probléma – hanem az, ha nem tanulunk belőle

Szinte mindannyian ismerjük azt a helyzetet, amikor egy feladatot többször is ellenőrzünk, mégis marad benne egy hiba. Ilyenkor könnyű arra gondolni, hogy valamiért nem figyeltünk eléggé. Pedig a hibázás ennél jóval összetettebb: még a lelkiismeretes, tapasztalt és nagy felelősségtudattal dolgozó embereknel is előfordul. A kérdés ezért nem az, hogyan váljunk hibátlanra, hanem az, hogyan építsünk olyan működést, amely csökkenti a hibák esélyét – és segít jól kezelni őket, amikor mégis megtörténnék.

A hiba nem mindig a figyelmetlenség jele

A munka világában hajlamosak vagyunk a hibákat gyorsan személyes okokra visszavezetni: figyelmetlenség, kapkodás, nem megfelelő hozzáállás. Pedig sok esetben egyszerűen az **emberi működés természetes sajátosságáról** van szó.

A rutin például nélkülözhetetlen. Segít abban, hogy gyorsabban és hatékonyabban végezzük el az ismétlődő feladatokat. Ugyanakkor éppen a megszokottság miatt fordulhat elő, hogy valamit már nem úgy „látunk”, ahogyan az valójában előtűnik.

Az agy ugyanis nem pusztán feldolgozza az információt, hanem a meglévő minták alapján értelmezi is azt. Ha pedig pontosan tudjuk, mit *várunk* egy dokumentumban, táblázatban vagy folyamatban, könnyen előfordulhat, hogy azt vesszük észre, amit látni szeretnénk.

A hiba nem feltétlenül a figyelem hiányából fakad – időnként éppen a túlzott megszokottság teszi láthatatlanná.

A rutin előny – de van árnyoldala is

Az automatizmus sok szempontból segíti a munkánkat: segít gyorsan dönteni, párhuzamosan több feladatot kezelni, és akkor is működőképesnek maradni, amikor nagy a terhelés. De ami egyszer már rutinná vált, azt hajlamosak vagyunk automatikusan ellenőrizni is.

Ez különösen igaz a monoton, ismétlődő vagy nagy mennyiségű manuális munkára. Minél ismerősebb egy folyamat, annál könnyebb „átfutni” rajta anélkül, hogy minden részletre ugyanolyan intenzitással figyelnénk.

Éppen ezért **a hibák 100%-os kiküszöbölése emberi munkavégzés mellett nem reális cél.**

A valódi kérdés inkább az:

Hogyan alakítsuk úgy a folyamatainkat, hogy minél kisebb legyen a hibázás esélye?



Ne csak az emberre építsünk, hanem a rendszerre is

Sokáig a professzionális munkavégzés egyik legfontosabb ismervének az egyéni figyelmet tartottuk, a modern működési rendszerek azonban ennél tovább mennek.

Nem abból indulnak ki, hogy a jó szakember soha nem hibázik, hanem abból, hogy **az emberi hibalehetőség a munkavégzés természetes része.** Ezért használunk **checklistákat** például a repülésben, az egészségügyben vagy a projektmenedzsmentben.

Nem azért, mert az adott területen dolgozók ne lennének felkészültek, és nem ismernék a munka folyamatait. Éppen ellenkezőleg: azért, mert **még a legtapasztaltabb szakember figyelme sem tökéletes folyamatos terhelés alatt.**

A jól kialakított folyamat, a pontos checklisták nem elvesznek a szakmai kompetenciából, hanem támogatják azt.

A folyamatok kialakítása nem azt jelenti, hogy mindent nekünk kell egyedül kitalálnunk és működtetnünk. Egy jó szakmai partner éppen abban is tud segíteni, hogy a feladatokból átlátható, ismételhető és ellenőrizhető munkafolyamatok szülessenek.

Jobban figyelni nem elég – építsd fel a saját folyamataidat is

Egy jól kialakított folyamat nemcsak a hibák megelőzésében segít, hanem a mindennapi munkánkat is kiszámíthatóbbá teszi. Ha egy feladatnak megvan a maga menete és az ellenőrzési pontjai, kevesebb energiát kell arra fordítani, hogy minden alkalommal újra kitaláljuk, mi következik, és hogyan végezzük el következetesen a feladatot.

Ez különösen akkor válik fontossá, amikor egy vállalkozás növekedni kezd, és már nem egyetlen ember végez minden feladatot. Ilyenkor a tudás és a munkamódszer átvihetősége legalább olyan fontos, mint maga a szakmai tapasztalat.

A jó folyamat nem merev szabályrendszer, hanem kapaszkodó: segít abban, hogy a munka akkor is következetesen működjön, amikor nő a terhelés, vagy új ember kapcsolódik be a feladatokba.

A jó hibakezelés többet ér, mint a hibátlanság látszata

A szakmai érettség szerintünk nem abban mérhető, hogy valaki soha nem hibázik, hanem sokkal inkább abban, hogy mit kezd vele.

Egy jól működő szakmai kultúrában természetes, hogy:

- felismerjük a hibát,
- vállaljuk érte a felelősséget,
- kommunikálunk róla,
- és nemcsak kijavítjuk, hanem keressük az okát is.

Ez utóbbi különösen fontos.

Ha ugyanaz a hiba újra és újra előfordul, érdemes feltenni a kérdést: valóban egy ember hibázik, vagy a folyamatban van valami, amit érdemes újragondolni?

A hibák kijavítása megold egy helyzetet.

A hibákból való tanulás egy egész folyamatot tehet jobbá.

A kontroll nem egyetlen ember feladata

A közös munkában a minőségbiztosítás sem feltétlenül egyetlen ember vállán nyugszik.

Egy másik szem sokszor éppen azt veszi észre, ami annak, aki készítette az anyagot, már „láthatatlanná” vált.

Ezért **értékes a második ellenőrzés**, a keresztellenőrzés vagy akár egy egyszerű visszakérdezés is.

*Nem azért, mert nem bízunk egymás szakértelmében, hanem azért, mert tudjuk: **a közös kontroll nem bizalmatlanság, hanem a stabil működés egyik eszköze.***

Nem tökéletes emberekre, hanem stabil rendszerekre van szükség

Teljesen hibamentes emberi működés nem létezik, stabilabb, tudatosabban felépített rendszerek és folyamatok viszont igen.

Ezért hosszú távon nem az a legfontosabb kérdés, hogy előfordulhat-e egy hiba. Hanem az, hogy:

- milyen gyorsan vesszük észre,
- hogyan kezeljük,
- hogyan kommunikáljuk,
- és tanulunk-e belőle?

A professzionális működés nem a hibátlanság illúziójáról szól, hanem a felelősségvállalásról, az önreflexióról és önmagunk, valamint a rendszereink folyamatos fejlesztéséről.

A VAME gondolatai

A VAME-nél abban hiszünk, hogy a valódi együttműködés nem attól jó, hogy soha nincs benne hiba, hanem attól, hogy van benne bizalom, kommunikáció, kontroll és fejlődési lehetőség.

Egy valódi virtuális asszisztenssel való partnerségben éppen ezért nem az a cél, hogy minden feladatot egyetlen ember próbáljon tökéletesen kézben tartani. A cél egy olyan együttműködés kialakítása, amelyben **a megfelelő ember, a megfelelő folyamat és a megfelelő ellenőrzés együtt dolgozik a megbízható eredményért.**

A stabil működés nem a hibák teljes hiányából születik, **hanem abból, ahogyan kezeljük őket.**

Írta és szerkesztette: Mikula-Pásti Marianna, [Precision Assist](#)

Ha úgy gondolsz, hogy hasznos volt a bejegyzés, oszd meg bátran. Forráshént hírlék tüntesd föl ezt a cikket aktív linikkel! Köszönjük szépen.

← Előző cikk

Következő cikk →

További cikkek



