

¿Qué es el Desempeño Humano y Organizacional (HOP)?

“HOP es una colección de mejores creencias, suposiciones, pensamientos, e ideas – de fuentes diversas y variadas – aplicadas a través de la lente de un conjunto básico de principios.” - Sam Goodman

Los Principios del Desempeño Humano y Organizacional (HOP)

(T. Conklin)

El error es normal
La culpa no soluciona nada
El contexto impulsa el comportamiento
El aprendizaje es vital
Cómo respondemos importa
Los controles salvan vidas

Las Ideas Clave de la Seguridad de Manera Diferente

(S. Dekker)

Las personas son la solución
Pregúnteles qué necesitan para tener éxito
La seguridad es la presencia de aspectos positivos, no la ausencia de aspectos negativos

10 Ideas para Crecer HOP

(S. Goodman)

Comience desde un lugar de confianza
Haga cosas con la gente
Aprenda deliberadamente (y con frecuencia) de aquellos que producen resultados
Los puntos débiles son puntos de partida
Obsesiónese con las cosas que (realmente) importan
Más herramientas – menos reglas
Deje de intentar cumplir a la perfección (o castigar) su camino hacia la excelencia operativa
Redefina "seguro"
Renuncie a la “adivinación de seguridad”
Acepte la humanidad

Ideas Clave para los Equipos de Aprendizaje

(S. Goodman)

La realidad operativa vive lo más cerca del trabajo
Tratar de comprender la realidad operativa vivida nos brinda oportunidades para mejorar (a menudo antes del evento)
Cuanto más aprendamos sobre la realidad operativa vivida, mejores serán nuestras mejoras
Somos mejores resolviendo problemas si lo hacemos juntos
Proporcionar tiempo y espacio de forma deliberada para la reflexión es vital

Ingredientes Clave para los Equipos de Aprendizaje

(S. Goodman)

Un entorno en el que la honestidad es posible
Curiosidad operativa
Mejores preguntas
Tiempo y espacio para pensar, analizar, y reflexionar
La meta
Micro-experimentación

Ideas importantes relacionadas con HOP

- HOP es una colección de mejores creencias, suposiciones, pensamientos, e ideas – de fuentes diversas y variadas – aplicadas a través de la lente de un conjunto básico de principios (Goodman)
- El error no es intencional (J. Razón).
- Los errores son consecuencias del entorno/sistema (adaptado de Conklin).
- Decir que un evento fue causado por un error o por no seguir el procedimiento es como decir que un objeto cayó debido a la gravedad – siempre es cierto, simplemente no nos dice nada (Conklin).
- Todo tenía perfecto y total sentido para los involucrados en un evento, hasta que de repente ya no tenía sentido (Goodman)
- Buscar comprender cómo las cosas tenían sentido para los involucrados en un evento es una buena estrategia de mejora (Goodman)
- Todos los eventos (negativos) son inesperados para los involucrados.
- El repartir culpa daña nuestros sistemas
- La culpa y el dolor hacen que las personas se sientan menos responsables, no al revés (Goodman)
- Culpar es común, porque es más fácil culpar que mejorar
- Siempre podemos culpar, pero debemos entender que es una elección deliberada el elegir saber menos (Goodman)
- Las personas no pueden controlar cuándo se volverán complacientes (también conocido como “piloto automático”)
- Las personas son impulsadas por objetivos
- Las personas están programadas para utilizar la menor cantidad de energía para lograr sus objetivos
- La desviación normalizada es un problema del sistema
- Las reglas que son propensas a la desviación se descubren cuando hablamos con las personas más cercanas al trabajo
- Nuestra respuesta común a las reglas propensas a la desviación no es efectiva para cambiar el comportamiento
- Tenemos dos estrategias después de un evento: culpar y volver a entrenar, o aprender y mejorar (Conklin)
- La disciplina está diseñada para eliminar de forma justa a alguien de nuestro sistema, no para “darle una lección a alguien”.
- La responsabilidad y la disciplina son diferentes
- Se puede crear rendición de cuentas sin tratar dolor con dolor
- No existe un proceso simple – trabajamos en organizaciones complejas (adaptado de T. Muschara)
- El fracaso no es lineal – muchas condiciones contribuyen al fracaso
- Solucionar una “causa raíz” por sí sola no evitará un evento futuro
- Los procedimientos no pueden definir por completo el trabajo (Conklin)
- Nuestros empleados encuentran variabilidad (no documentada) todos los días.
- No se puede mejorar un sistema sin comprender el contexto (cómo se realiza el trabajo)
- Debemos aprender de las personas que hacen el trabajo para comprender el contexto
- Tenemos muchos sesgos que nos impiden aprender sobre el contexto
- El aprendizaje requiere un esfuerzo concertado
- Los tipos de preguntas que hacemos son importantes
- Si creemos que sabemos la respuesta, no haremos las preguntas correctas
- Si nuestras preguntas están diseñadas para probar una teoría, nos equivocaremos (casi) siempre.
- La seguridad no es la ausencia de errores, es la presencia de defensas
- Queremos centrarnos en riesgos inaceptables, no podemos envolver el mundo en plástico de burbujas.
- Necesitamos capas de defensas – algunas defensas son más fuertes que otras.
- Queremos diseñar defensas que nos permitan fallar de manera segura, especialmente para “cosas que te matan” (STKY), “cosas que realmente importan (STRM)” y “cosas que te llevan a la bancarrota” (STBY).
- La forma más sencilla de navegar por todos los factores anteriores es aprender y desarrollar defensas tanto con aquellos que hacen el trabajo como con aquellos que diseñaron el proceso JUNTOS (es decir, utilizando un equipo de aprendizaje).