

ما هو الأداء البشري والتنظيمي (HOP)؟

"الأداء البشري والتنظيمي (HOP) هو نخبة المعتقدات، والافتراضات، والآراء، والأفكار – المستمدة من مصادر مختلفة ومتنوعة – يحكم تطبيقها مجموعة أساسية من المبادئ". - سام جودمان

مبادئ الأداء البشري والتنظيمي (HOP)

(ت. كونكلين)

- الخطأ شيء طبيعي.
- إلقاء اللوم لا يصلح شيئاً.
- سياق المواقف يحدد السلوك.
- التعلم ضروري.
- كيفية استجابتنا مهمة.
- الضوابط تنفذ الأرواح.

الأفكار الرئيسية المختلفة للسلامة

(س. ديكر)

- يكمن الحل في الناس.
- استفسر منهم عما يحتاجونه للوصول إلى النجاح.
- يمكن تعريف السلامة بأنها وجود الإيجابيات، وليس غياب السلبيات.

10 أفكار لتعزيز الأداء البشري والتنظيمي

(س. جودمان)

- ابدأ من نقطة تثق بها.
- شارك الناس القيام ببعض الأمور.
- تعلم عن قصد وتعلم (كثيراً) من الناجحين المنجزين.
- نقاط الألم هي نقاط البداية.
- لا تلاحق إلا الأشياء المهمة بالفعل.
- المزيد من الأدوات - تقلل القواعد.
- توقف عن محاولة الامتثال (أو معاقبة المخالفين) في محاولة لعبور الطريق نحو التفوق التشغيلي.
- إعادة تعريف "الأمان"
- تخلى عن "تنبؤات الأمان"
- احتضن الإنسانية.

الأفكار الرئيسية لفرق التعلم (س. جودمان)

- أقرب مكان لحياة الواقعية التشغيلية هو العمل.
- يمنحنا سعينا لفهم الواقعية التشغيلية المعاشة، فرصًا للتحسين (غالبًا قبل الحدث).
- كلما تعلمنا المزيد عن الواقعية التشغيلية المعاشة، سيكون تطورنا أفضل.
- نبلي أداءً أفضل في حل المشاكل عندما نتوحد معًا.
- توفير وقت ومساحة للتأمل بكامل إرادتنا أمرٌ ضروري

المكونات الرئيسية لفرق التعلم (س. جودمان)

- بيئة تحتضن الأمانة.
- فضول تشغيلي.
- أسئلة أفضل.
- وقت ومساحة للتفكير، والتأمل، والتمعن.
- الهدف.
- التجربة الصغيرة

أفكار مهمة تتعلق بالأداء البشري والتنظيمي (HOP)

- "الأداء البشري والتنظيمي (HOP) هو نخبة المعتقدات، والافتراضات، والآراء، والأفكار – المستمدة من مصادر مختلفة ومتنوعة – يحكم تطبيقها مجموعة أساسية من المبادئ". - سام جودمان
- الخطأ ليس مقصودًا (ج. ريزون).
- الأخطاء هي نتائج خلل البيئة / النظام (معدلة من كونكلين).
- التصريح بأن سبب الحدث هو الخطأ أو عدم اتباع الإجراء المطلوب، هو مثل قول إن الجسم سقط بسبب الجاذبية – فعلى الرغم من أهمية هذه المعلومة، إلا أنها لا تخبرنا أية معلومات تفصيلية "كونكلين"
- كل شيء كان منطقيًا ومفهومًا تمامًا بالنسبة للذين شاركوا في الحدث، منذ بدايته حتى عندما لم يعد له معنى (جودمان).
- يُعتبر السعي لفهم كيف كانت الأشياء منطقية بالنسبة للذين شاركوا في الحدث، استراتيجية تحسين جيدة (جودمان).
- جميع الأحداث (السلبية) كانت غير متوقعة بالنسبة للذين شاركوا فيها.
- إلقاء اللوم يؤدي أنظمتنا.
- اللوم والألم يجعلان الناس يشعرون بأن مسؤولياتهم ثقل ولا تزيد (جودمان).
- من الشائع ومن السها اللجوء إلى لوم الآخرين، بدلاً من إجراء التحسين.
- يمكننا دائماً أن نلوم، لكن يجب أن نفهم أن اللوم هو اختيار يساهم في تقليل معرفتنا واطلاعنا (جودمان).
- لا يستطيع الناس تحديد الوقت الذي سيصبحون فيه مرتاحين (وهو ما يُعرف باسم "الطيء الألي")
- يسعى الناس لتحقيق الأهداف.
- الناس مبرمجون لاستخدام أقل قدر من الطاقة لتحقيق أهدافهم.
- الانحراف الطبيعي هو مشكلة في النظام.
- يمكن اكتشاف القواعد التي تميل إلى الانحراف عندما نتحدث إلى الذين يعملون عن كثب مع هذه القواعد.
- استجابتنا المشتركة للقواعد المعرضة للانحراف لا تكفي لتغيير سلوكها الانحرافي.
- لديك استراتيجيةتان بعد انتهاء الحدث: اللوم وإعادة التدريب، أو التعلم والتحسين "كونكلين".
- يُستخدم التأديب لإزالة شخص بشكل عادل من نظامنا، وليس "تعليم درس" لشخص ما.
- المساءلة والانضباط هما شيئان مختلفان.

- يمكن إنشاء المساءلة بدون أن نوحده الألام.
- لا يوجد شيء يمكن اعتباره عملية بسيطة – فنحن نعمل في منظمات معقدة (معدلة من ت. موشارا).
- الاكتفاء بإصلاح "السبب الجذري" وحده، لن يمنع حدوث حدث مستقبلي.
- لا يمكن للإجراءات تعريف العمل بشكل كامل (كونكلين).
- يواجه موظفونا ثقلاً (غير موثق) كل يوم.
- لا يمكنك تحسين نظام دون فهم سياق عمله (كيفية القيام بالعمل).
- حتى تتمكن من فهم سياق الأحداث، يجب أن تتعلم من الأشخاص الذين يقومون بالعمل.
- لدينا العديد من الأحكام المسبقة التي تمنعنا من التعلم عن السياق.
- يتطلب التعلم جهداً مشتركاً.
- تعتبر أنواع الأسئلة التي نطرحها أمرًا مهمًا.
- إذا اعتقدنا أننا نعرف الإجابة، فإننا لا نطرح الأسئلة الصحيحة.
- (لا نعرف الإجابة).
- إذا كانت أسئلتنا مصممة لاختبار نظرية، فسخطئ (تقريباً) في كل مرة.
- نقصد بالسلامة وجود الدفاعات التي تحمينا من الأخطاء، وليس غياب الأخطاء.
- نريد أن نركز على المخاطر غير المقبولة، لا يمكننا أن نغلق العالم بقاعات.
- نحتاج إلى طبقات من الدفاعات مع العلم أن بعض الدفاعات أقوى من غيرها.
- نريد تصميم دفاعات لا تشكل خطراً علينا عند الفشل، خاصة فيما يتعلق بـ "الأشياء التي تفتلك (STKY)، والأشياء التي تهم حقاً (STRM)، و "الأشياء التي تفلسك.
- أبسط طريقة للتنقل بين جميع العوامل المذكورة أعلاه، هي التعلم من الأشخاص الذين يقومون بالعمل والذين يصممون العملية معاً (أي استخدام فريق تعلم).