

## 一个小词蕴含大能量 —— 询问!

2020年2月

“我认为就是这个阀门——或许我应该问问有经验的操作员。算了，他很忙，我蛮确定这是对的。”

“我蛮确信这个计算结果是正确的，但如果我去问他人，会显得我很愚蠢，就随它去吧。”

“这台仪器上的位号不好辨认，但肯定就是我要找的那一个，我要对其进行离线校准，如果有问题，监盘的操作员会告诉我的。”



### 如何做决定?

我们“认为”与我们“知道”之间，有多大的差别呢？——差别很大！所谓“认为”，就是我们的做事是基于我们的经验和教训，以及基于我们记忆中认为是正确的事情，这就意味着我们的行为有可能会犯错。所谓“知道”，就是我们按照基于准确的信息和程序所确定下来的正确的事情，而采取行动。“知道”也意味着正确的思考而非猜测或假设。如果不确定，最好暂停操作，并确认无误，避免盲目继续操作而导致工艺波动、泄漏或发生更糟的情况。

美国化学品安全委员会（CSB报告编号：2016-02-I-LA和一个视频）分析了一起在试图修理阀门期间因异丁烷泄漏发生的火灾事故。操作员不知道该阀门的具体操作方法，也没有去考虑可能存在的危险。操作员的这种情况就属于不“知道”。

### 你知道吗?

- 涉及化学品相关的操作需要高度的操作纪律——**每次**都要按照**正确**的方式做**正确**的事情。
- 制造企业大多采用了计算机化的基本控制系统。在这种情况下，员工要**知道**自己所做的事是正确的，这一点就更加重要了。
- 无论做什么工作，正确地执行都很重要。有些错误容易发现，而对于一些不太明显或者不会立即导致后果的错误，则可能需要一段时间，经过观察或工艺出现偏离时才会被发现。

### 你能做什么?

- 如果你不知道，或者有疑问，就提问！显得愚蠢总比造成事故要好。你的问题可能会给其他人带来益处，他们可能会重新审视培训或再次评估你提出的问题。
- 自己要清楚所有与自己工作有关的程序，并按要求执行。如果你发现存在矛盾冲突的地方，请记住上一条——提问。
- 请尊重那些指出你可能出错的人士的忠告——这是帮助，而不是侮辱。当你看到其他人可能要犯错时，上前询问他们是否确定自己的行事方式是正确的。

**唯一“愚蠢”的问题就是那个没有被问到的问题!**