

有大影響力的小詞 - 詢問(ASK)!!

2020年2月號

“我**認為**這是對的閥門 - 也許我應該問資深操作員。不，他很忙，我**很確定**它是正確的。”

“我**很確定**這個計算是對的，但是如果我詢問，我會顯得很愚蠢。我要放手去做。”

“這儀錶上的ID識別號很難讀取。它**肯定**是正確的。我要將它離線以進行校準。如果它錯了，控制盤操作員會告訴我。”



我們所“**認為**”的與我們所“**知道**”的之間有什麼差別？ - 很大！我們所做的是根據我們的經驗（好或壞），以及我們所記得是正確的東西。這意指我們的行為有相當可能會是錯誤的。**知道**則意指根據準確的資訊和程序，按照已經確定為正確者採取行動。而且是正確思考，不猜測或假設。最好是延緩操作而先確認正確的作法，不要進行下去而造成製程異常、溢出，甚至更壞的情況。

美國化學安全委員會CSB（報告編號2016-02-I-LA，附**影片**）分析了一件在試圖修理閥門時，異丁烷外洩之後發生的火災；操作員並不知道該閥門的特定步驟，也未考慮到可能的危害性。操作員並不“**知道**”。

你知道嗎？

- 化學工廠操作需要高度的操作紀律-**每次**都以**正確**的方式做**對**的事情。
- 工業已經轉移至電腦化的基本控制系統。但這也使得人員要**知道**自己所進行的是正確的更形重要。
- 不管你執行什麼工作，作得正確都很重要。有些錯誤比其他錯誤更容易察覺到。如果錯誤較不明顯或者沒有立即後果，則可能需要一段時間才能經由觀察或者因製程偏移而發現錯誤。

你可以做什麼？

- 如果你不知道，如果你有疑問，就要詢問！看似愚蠢總比造成事故所犯的錯更小。透過檢討訓練或者對你所詢問的問題重新考慮，你的問題可能會給別人帶來好處。
- 要使自己保持靈通，知道與你工作有關的所有程序，並按此操作。如果你看到矛盾之處，請記得上面的第一點。
- 要尊重那些指出你可能在哪裡錯了的人的建議 - 這是幫助，而不是侮辱。當你看到別人將要犯錯時，要詢問他們是否確認他們所作是對的。

唯一的“傻”問題是尚未被問到的問題

©AIChE 2020。保留版權。鼓勵用於教育和非商業目的之複製/複印。但未經AIChE書面授權嚴禁以銷售為目的之複製。
聯絡我們：ccps.beacon@aiiche.org 或(美國) 646-495-1371。對繁體中文版譯文有問題或賜教：sglin@ms15.hinet.net