

De ce ne-am schimba?



- **Shigeo Shingo:**
 - *Cel ce nu are niciodată nicio insatisfacție, nu va putea face vreodată un progres. O persoană satisfăcută de ceea ce are, rareori va schimba ceva.*

- **Henri Ford:**
 - *Am observat că majoritatea oamenilor progresează în același timp în care alții își irosesc vremea.*



“Problema nu este cum să ne vină în cap
ceva nou, inovativ, ci cum să scăpăm de
ceea ce este vechi în capul nostru.”

Dee Hock, businessman (creatorul Visa)

- Modul de gândire determină atitudinea

- *Exemple:*

- “Nu e treaba mea! Nu scrie în fișa postului! De ce îmi cere mie?”
 - “Nu câștig suficient ca să mi se ceară atâtea!”
 - “Nu primesc tot ceea ce îmi trebuie ca să fac bine treaba!”

- Atitudinea este vizibilă în comportament

- *Exemple:*

- “N-am terminat, am avut mult de lucru!”
 - “Am citit procedura de lucru, dar eu fac cum am învățat la școală. Întotdeauna am obținut rezultate bune așa.”

- Comportamentele determină rezultatele

- *Exemple:*

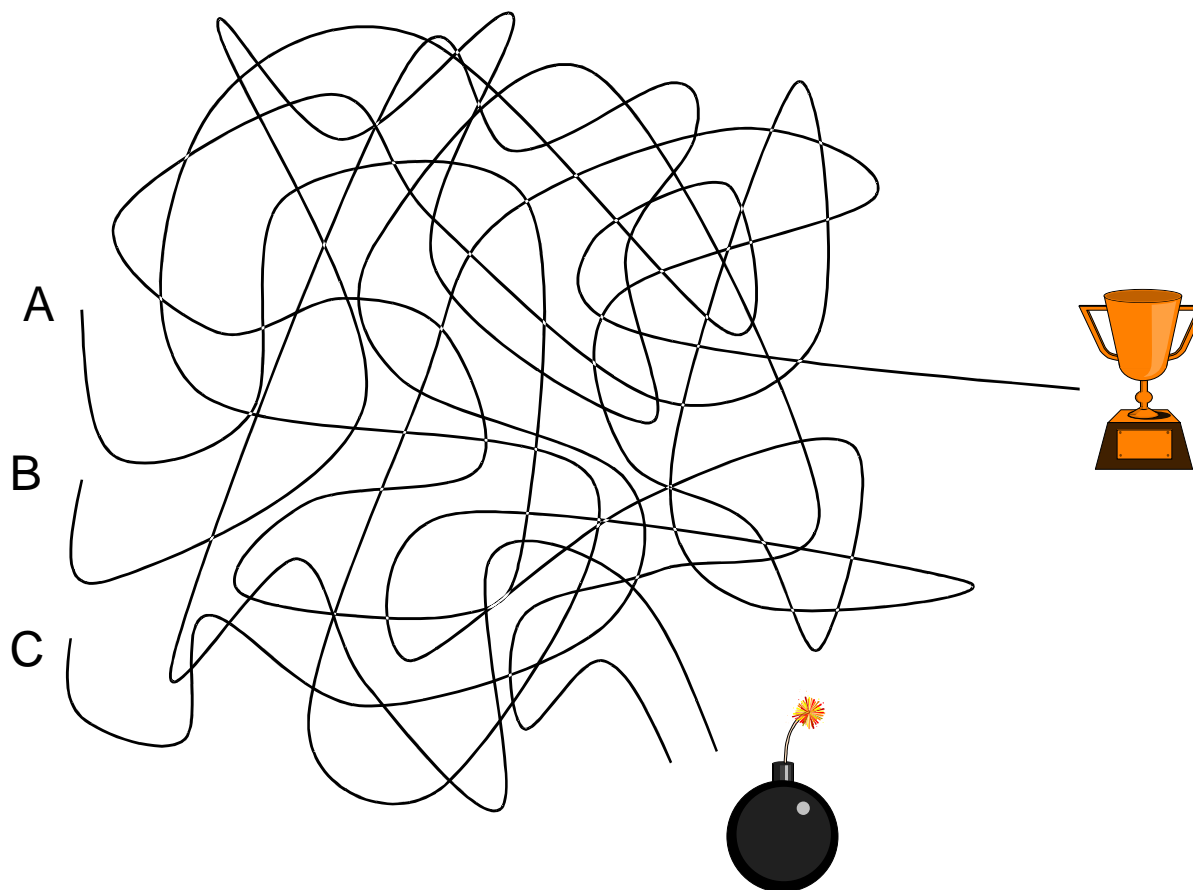
- “Nu este vina mea. Dacă mi se asigura ce-am cerut, era posibil să obțin rezultate bune. Așa m-am descurcat cum am putut. La nivelul meu nu pot lua eu toate deciziile.”

Soluții posibile

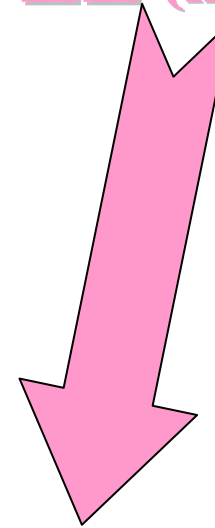
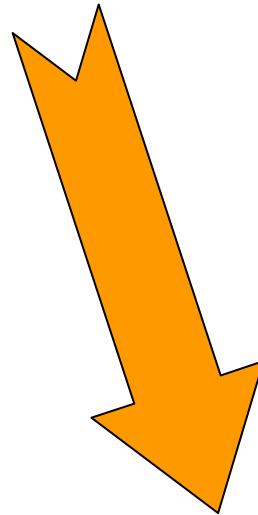
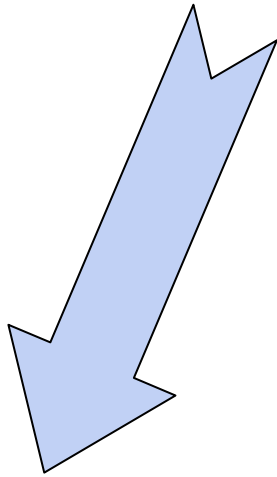


Mai plăcut, mai bine, mai repede

Care mod de gândire duce la premiu?



= **A FACE** x **CEVA** x **ALTFEL** (mai conștient)



→ **Acțiuni** x **Cunoaștere** x **Dezvoltare**

“Mintea umană este ca o parașută.
Întotdeauna funcționează mai bine
când este deschisă.”

Frank Zappa



- Regula 1: Privește, observă și acționează. De obicei în această ordine și relativ rapid.
- Regula 2: Nu lua totul ca un afront personal. Este imposibil să fii întotdeauna cel vizat de cei din jur. Distanțează-te emoțional de ceea ce se întâmplă.
- Regula 3: Urmează-ți instinctul. Ai încredere în intuiția ta. Oamenii sunt singurele ființe care își blochează uneori instinctele.

“Pornește prin a-ți evalua propriile presupuneri. Acestea sunt ca jaluzelele la ferestrele prin care vezi lumea. Perie-le din când în când, altfel lumina nu va mai trece deloc de ele.”

Alan Alda



Mzi plăcut, mzi bine, mzi repede



Simplitatea este
complexitatea
rezolvată.

Constantin Brâncuși
(1867-1957)

■ Hansei

- *Este tradus în engleză prin „**reflection, reconsideration, introspection**” sau „**self-reflection**”*
- *Semnifică înțelegerea, asumarea, conștientizarea eșecurilor ca urmare a greșelilor proprii, ca prim pas pentru îmbunătățire.*
- *În română ar putea fi deci tradus prin „**introspecție**” sau „**cugetare**”^[1].*

^[1] *Ca infinitiv lung – acțiunea verbului a cugeta.*

- Hansei nu înseamnă doar un proces de gândire ca un exercițiu intelectual, ci are și o componentă afectivă, emoțională, introspectivă. În practică, Hansei implică 3 etape:
 1. *O persoană trebuie să recunoască dacă se confruntă cu o problemă – atunci când observă o abatere a rezultatelor obținute de la cele așteptate – și să accepte un feedback negativ ca un punct de pornire pentru a învăța o lecție de viață.*
 2. *Persoana trebuie să își asume în mod voluntar responsabilitatea (blămul) pentru contribuția sa la crearea situației neplăcute, să dorească sincer să nu se mai repete ceva similar și să simtă obligația morală de a participa la remedierea situației.*
 3. *Persoana trebuie să participe efectiv la acțiunile specifice de îmbunătățire care să elimine cauzele potențiale ale situației neplăcute.*

■ Hansei:

□ Înseamnă:

- Recunoașterea greșelii și asumarea contribuției proprii la declanșarea situației necorespunzătoare
- Tragerea unor concluzii, după o experiență nu tocmai reușită, cu obiectivul de a învăța din greșeli, pentru a nu le repeta, dar și din dorința de a avea satisfacții mai mari prin valorificarea experiențelor trăite.

□ *Nu poate fi „mimat” la cererea șefilor – este nevoie de un proces individual de auto-evaluare și de conștientizare a modului propriu de gândire și a comportamentului observat.*

- Pentru Hansei este nevoie să ne simțim „liberi” – liberi să gândim, să avem idei, să venim cu propuneri pentru ca ceea ce facem să poată fi făcut din ce în ce mai bine, mai repede, mai plăcut, mai ieftin, mai simplu, mai curat, mai interesant, ...

- Dar Hansei nu este ușor de aplicat, pentru că este nevoie de mare sinceritate ca să ne recunoaștem punctele noastre slabe și de mare curaj ca să ne asumăm implicarea în situațiile neplăcute.
 - *După un eșec, de obicei vrem să uităm cât mai repede experiența neplăcută, să ne apucăm de altceva, să depășim momentul.*
 - *Hansei înseamnă însă să ne gândim la ce am făcut, la ce s-a întâmplat și de ce, la consecințele propriilor atitudini și acțiuni, pentru că doar așa putem spera ca în viitor să nu ne mai confruntăm cu situații similare.*
 - *Mai mult, introspecția trebuie să ne ajute să ne cunoaștem mai bine și să găsim în noi resursele pentru a nu persista în greșeală.*
 - *În caz de succes, Hansei implică modestie, moderație, smerenie, astfel încât chiar și un șir lung de succese să nu fie considerat un semn de superioritate, ci doar un drum constant spre îmbunătățire continuă.*

- Ca instrument de lucru, Hansei se referă la organizarea în mod sistematic de sesiuni de discuții și concluzii după finalizarea realizării fiecărei activități importante, pentru a evidenția experiențele câștigate, lecțiile învățate, obstacolele întâlnite, comportamentele observate, ca input pentru găsirea de acțiuni de îmbunătățire continuă.
- De obicei se utilizează un tabel cu două coloane în care se scriu plusurile și minusurile identificate, iar după completarea celor două coloane se trece la formularea unor acțiuni de îmbunătățire evidente și imediate.
- În practică, se știe că întotdeauna ne este mai ușor să-i criticăm decât să-i lăudăm pe ceilalți, așa că este bine să se înceapă cu coloana de minusuri, cuplând observațiile cu propuneri de acțiuni imediate de îmbunătățire: „Ce nu a fost bine și ce s-ar putea face ca data viitoare să fie mai bine?”
 - *Apoi se poate trece la aspectele pozitive, care trebuie ținute minte și eventual generalizate, astfel încât se pot ivi idei de îmbunătățire și din analiza acestor puncte tari.*

Tabelul de analiză Hansei

+ și -

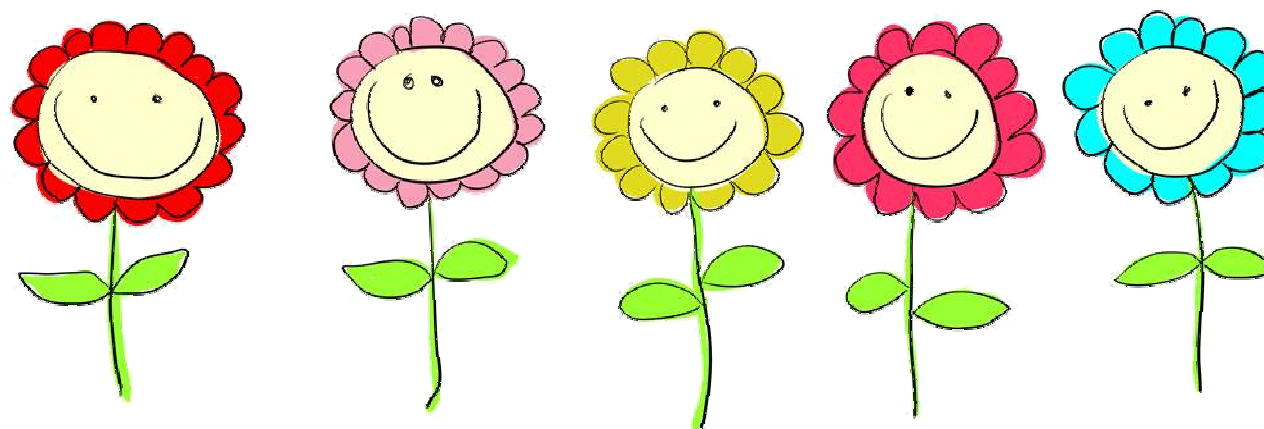
Data: _____

| + | - |
|--------------------------------|---|
| | |
| Acțiuni de îmbunătățire | |

- Avantaje
 - *Acest tabel se poate folosi*
 - Individual (pentru auto-analiză)
 - În echipă.
 - *Comparându-se tabelele completate de alte echipe, se pot identifica bune practici, aspecte pozitive ce pot fi generalizate – deci și mai multe idei de îmbunătățire!*
 - *Comparându-se tabelele completate în timp de aceeași persoană sau echipă se poate observa dacă s-au aplicat acțiunile de îmbunătățire menționate.*
- Hansei este astfel un element esențial pentru Kaizen – nu se poate face îmbunătățire continuă fără implicarea sinceră a celor care contribuie la realizarea activităților dintr-o organizație.

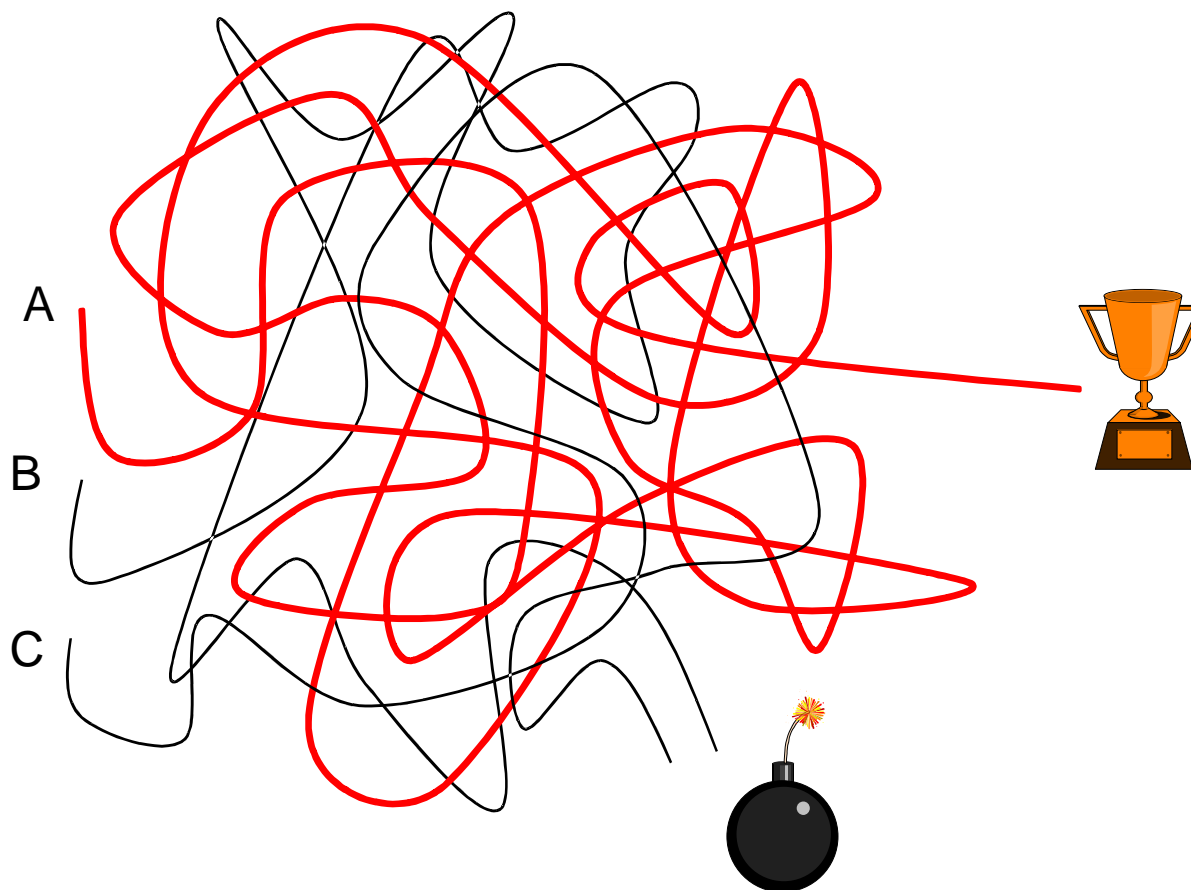
- “Dă-ți voie să visezi și să ai fantezii despre viața ta ideală – cum ar arăta, cum te-ai simți. Apoi fă în fiecare zi câte ceva pentru a transforma visul în realitate!”

Brian Tracy



Atenție!
Doar unui
bebe ud îi
place
schimbarea
rapidă!





- Dacă aveți nevoie de mai multe informații, contactați-mă:

Cristina Musat

0745252428 (Orange); 0788486244 (Vodafone)

<http://www.philean.ro>; <http://www.leanblog.ro>;

<http://www.leansixsigmablog.ro>;

<http://philean.wordpress.com>

"Oricând iei o decizie, cel mai bun lucru este să iei decizia corectă, următorul lucru bun este să iei o decizie proastă, iar cea mai nefavorabilă alegere este să decizi să amâni luarea unei decizii." (Theodore Roosevelt)

- Protejeaza mediul!
Nu tipări această prezentare dacă nu este absolut necesar.