

O verigă nu este doar un angajat. Este transferul controlat de produs, informație și responsabilitate dintre două etape ale activității.

O verigă nu este o persoană perfectă.

Când spunem „verigă”, este ușor să ne imaginăm fiecare angajat ca pe un inel al unui lanț. Imaginea este utilă, dar incompletă.

Dacă definim veriga doar ca persoană, riscăm să transformăm programul într-un mesaj de tipul „fiecare să-și facă treaba”. Când apare problema, căutăm inelul slab — omul care a greșit.

În Lanțul de încredere, veriga este altceva:

o verigă este un transfer controlat de produs, informație și responsabilitate.

Persoanele sunt cele care construiesc transferul. Dar siguranța lui depinde și de reguli, instrumente, timp, autoritate, comunicare și reacția managementului.

Ce se transferă

Produsul poate fi materie primă, ingredient, semifabricat, produs finit, produs returnat sau produs suspect. Uneori „produsul” transferat este spațiul de lucru, un echipament sau o ustensilă pregătită pentru utilizare.

Informația poate include identitate, lot, dată, oră, condiții de păstrare, statut, alergeni, temperatură, rezultat al unui control sau abatere. Fără informație, următoarea persoană poate vedea obiectul, dar nu îi cunoaște starea.

Responsabilitatea nu se evaporă între roluri. Persoana care predă confirmă ceea ce îi revine. Persoana care primește verifică elementele stabilite înainte de a accepta și preia responsabilitatea pentru etapa următoare.

Încrederea nu înseamnă presupunere

Într-un sistem slab, oamenii spun „am crezut că a verificat colegul”, „așa am primit”, „nu mi-a spus nimeni” sau „urma să completăm mai târziu”. Aceasta este încredere oarbă.

Într-o verigă sigură, încrederea este controlată: cel care predă știe ce confirmă, cel care primește știe ce verifică, criteriile sunt clare, abaterea nu este ascunsă, iar acceptarea este o decizie, nu un reflex.

Nu verificăm totul de două ori. Distribuim verificările inteligent și facem vizibil momentul transferului.

Cele cinci întrebări ale unei verigi

1. **Ce primesc?** Definim obiectul transferului — „marfa” sau „tura” pot fi prea vagi.
2. **Ce trebuie să fie adevărat?** Puținele condiții relevante pentru acceptare, provenite din regulile aplicabile firmei.
3. **Cum verific?** Observ, măsoar, citesc, confirm sau consult o înregistrare.
4. **Ce fac dacă nu este în regulă?** Știm cum protejăm sau izolăm, cui comunicăm și cine ia decizia.
5. **Ce predau mai departe?** Produsul, informația și starea lui, în forma de care are nevoie următoarea etapă.

Anatomia unei verigi

O verigă completă conține un punct de început și unul de sfârșit, un rol care predă, un rol care primește, obiectul transferului, informația obligatorie, criteriile de acceptare, metoda de verificare, regula de oprire, autoritatea de decizie, dovada minimă necesară și feedbackul prin care sistemul învață.

Dacă unul dintre aceste elemente lipsește, transferul poate funcționa din obișnuință, dar devine vulnerabil la schimbarea persoanei, presiune sau abatere.

Trei exemple

Recepție → depozit. Cel care recepționează nu predă doar cutii. Predă produse acceptate, identificate și însoțite de informația necesară. Veriga clarifică ce a fost verificat la recepție, ce trebuie să confirme depozitarul și unde ajunge produsul cu statut neclar.

Igienizare → preluarea postului. Echipa care curăță predă un spațiu aflat într-o stare definită pentru următoarea activitate. Persoana care preia nu presupune că totul este corect doar pentru că operația de curățare s-a încheiat.

Schimbul 1 → schimbul 2. Produsul poate fi fizic în același loc, dar responsabilitatea și informația se schimbă. Tura următoare trebuie să știe ce loturi sunt în lucru, ce abatere a apărut și ce acțiune trebuie continuată. O predare verbală neorganizată poate pierde exact informația care protejează produsul.

O verigă nu dublează toate controalele

Un risc al conceptului este să cerem persoanei care primește să refacă întreaga muncă a celui care predă. Aceasta ar încetini fluxul și ar dilua responsabilitatea.

O verigă bine proiectată separă ce garantează persoana care predă, ce verifică persoana care primește și ce aparține managerului sau funcției de siguranță alimentară. Încrederea controlată nu înseamnă neîncredere permanentă — înseamnă responsabilitate clară și confirmare proporțională cu riscul.

Când este veriga prea complicată

Dacă fișa are zeci de criterii, probabil am ales un transfer prea larg. Prima verigă trebuie să poată fi explicată simplu:

„Eu predau acest lucru, confirm acestea, iar tu verifici acestea înainte să îl accepți. Dacă apare situația X, oprim și anunțăm persoana Y.”

Detaliile tehnice pot rămâne în procedura asociată. Fișa Verigii aduce la locul deciziei elementele esențiale.

Cum știm că o verigă funcționează

O verigă funcționează când ambele persoane pot explica transferul, verificările sunt realizabile, predarea are loc în activitatea normală, informația necesară nu se pierde, abaterea este recunoscută și reacția stabilă este aplicată — chiar și fără prezența consultantului.

Ideea de reținut

O verigă de încredere nu spune „ai încredere că am făcut bine”. Spune:

„Știu ce îți predau, am confirmat ceea ce îmi revine, îți transmit informația necesară, iar tu știi ce verifici înainte să continui.”

Aceasta este diferența dintre o succesiune de oameni și un sistem coordonat.

[Aplică testul „O verigă sigură — 7 zile”](#)

[Citește: Cum organizezi predarea dintre două schimburi](#)