

Creșterea raportărilor nu înseamnă automat că unitatea a devenit mai nesigură. Poate arăta că oamenii observă și comunică ceea ce înainte rămânea ascuns.

„De când am început programul, avem mai multe probleme.”

Managerul lansează un mecanism prin care angajații sunt încurajați să semnaleze abateri, produse suspecte și aproape-incidente. După câteva săptămâni, numărul raportărilor crește.

Prima concluzie poate fi alarmantă: situația s-a înrăutățit. Poate fi adevărat. Dar poate fi adevărat și contrariul: problemele existau deja, iar acum au devenit vizibile.

Un indicator nu trebuie interpretat fără să înțelegem mecanismul din spatele lui.

Absența raportărilor nu înseamnă absența problemelor

O unitate poate avea zero raportări deoarece nu apar abateri — sau pentru că oamenii nu le observă, nu știu ce merită raportat, se tem de reacția managerului, rezolvă informal sau sunt recompensați pentru tăcere și viteză.

Fără alte dovezi, „zero” nu spune care explicație este adevărată.

Ce se schimbă într-o cultură mai deschisă

Când firma clarifică pericolele, dreptul de oprire și reacția la abatere, oamenii încep să distingă lucruri pe care înainte le treceau cu vederea: ce semnal este important, că aproape-incidentul are valoare, unde raportează și că raportarea poate conduce la eliminarea unui obstacol.

Regulamentul (UE) 2021/382 include comunicarea deschisă și clară a abaterilor între elementele culturii siguranței alimentelor. Codex Alimentarius subliniază, de asemenea, rolul comunicării, leadershipului și resurselor într-un sistem de igienă eficient.

Patru etape posibile ale raportării

Etapa 1 — Tăcere. Puține raportări, informație slabă, probleme descoperite târziu.

Etapa 2 — Vizibilitate. Raportările cresc. Apar probleme vechi și situații mici. Sistemul pare mai aglomerat, dar organizația începe să vadă realitatea.

Etapa 3 — Învățare. Raportările sunt clasificate, cauzele analizate, iar acțiunile urmărite. Calitatea informației crește.

Etapa 4 — Prevenție. Repetarea aceluiași cauze scade. Oamenii raportează mai devreme, inclusiv condiții care ar putea produce o abatere.

Nu orice firmă urmează o curbă perfectă. Modelul ajută însă managerul să nu confunde vizibilitatea cu deteriorarea.

Ce trebuie analizat împreună cu numărul

Momentul raportării — problema este semnalată înainte ca produsul să treacă în etapa următoare sau după reclamație? **Calitatea informației** — raportarea identifică produsul și momentul, sau spune doar „a fost o problemă”? **Timpul de reacție** — cât durează până când produsul este protejat? **Repetarea** — raportăm de zece ori aceeași cauză fără să o eliminăm? **Închiderea acțiunilor** — firma rezolvă obstacolele sau doar adună formulare?

Aproape-incidentul este informație gratuită

Un aproape-incident este situația în care problema ar fi putut produce un rezultat nedorit, dar a fost oprită înainte. Exemplu: persoana din depozit observă înainte de acceptare că un recipient nu are informația necesară. Produsul nu intră în flux.

Nu a existat un incident final. Totuși, firma a primit o informație importantă: etichetarea poate eșua, controlul la predare a funcționat, iar cauza trebuie identificată. Dacă aproape-incidentul este tratat ca „nu s-a întâmplat nimic”, organizația pierde lecția.

Cum poate managerul distruge raportarea

Cere numele vinovatului înaintea faptelor, critică persoana pentru oprire, minimizează „nu era mare lucru”, nu oferă niciun răspuns sau cere reducerea numărului de raportări ca obiectiv. Dacă bonusul managerului depinde de „zero abateri”, cea mai simplă cale poate deveni zero vizibilitate.

Cum răspunde o organizație care învață

Protejează imediat produsul și situația. **Mulțumește**, recunoscând valoarea semnalării fără a decide prematur cauza. **Clarifică**, colectând faptele. **Decide**, prin persoana competentă. **Corectează cauza**, analizând oameni, metodă, echipament și organizare. **Revine cu feedback**, astfel încât persoana care a raportat să afle ce s-a decis. **Urmărește recurența**, verificând dacă măsura a schimbat situația.

Nu romantizăm creșterea

Mai multe raportări nu sunt automat o veste bună. Dacă severitatea crește, reacția întârzie și aceleași probleme se repetă, sistemul nu se îmbunătățește doar pentru că vorbește mai mult.

Creșterea este pozitivă când este însoțită de detectare mai timpurie, informație mai bună, reacție mai rapidă, eliminarea cauzelor și reducerea recurenței.

Ideea de reținut

O cultură matură nu este neapărat una în care nimeni nu raportează nimic. Este una în care problemele sunt:

observate devreme, comunicate clar, controlate corect și transformate în îmbunătățire.

La început, lumina poate face camera să pară mai murdară. Nu lumina a creat murdăria. Acum o putem vedea și curăța.

[Citește: Cum reacționează un manager când un angajat semnalează o problemă](#)

[Descoperă mecanismul de raportare din Lanțul de încredere](#)