

# A MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS EMBERI TÉNYEZŐI, SZAKKÉPZÉS

## 3.2 | Törekedjen a minőségügyi 3.3 | szakember arra, hogy ne szoruljon hátterbe!

*Tárgyszavak: minőségügyi szakember; kommunikáció;  
hálózati együttműködés; kapcsolatrendszer.*

„Az egész világ a színpadunk”, de a minőséggel foglalkozó szakembernek tevékenysége terét „középen” kell megtalálnia, ahonnan többet lát, és ahol többen látják, ahonnan hallják a szavát. Aki a szoba sarkában helyezkedik el, az csak egy lehet a nézők közül, az ilyen hely nem alkalmas valódi kommunikációra, „hálózatos” kapcsolatok kiépítésére, de még kétoldalú kommunikációs készség fejlesztésére sem. Központi „színen” tartózkodva hatásosabban lehet a minőséggel kapcsolatos információkat, üzeneteket eljuttatni az érintettekhez, az onnan közzétett folyamatok és eredmények érdekesebbek lesznek még azok számára is, akik nem a minőségügy területén dolgoznak. Erről a helyről tovább lehet látni a mindennapi munka taposómalmán, új távlatok, lehetőségek nyílhatnak meg.

Az egyéni kommunikációs hálózat kiépítése alkalmas a minőséggel kapcsolatos információk terjesztésére, az eszközök és források jobb megismerésére. Ehhez a munkához tartozik a számunkra fontos információk begyűjtése minden oldalról, központi helyzetből pedig jobban lehet másokat is bevonni kommunikációs hálózatunkba. Mindig lesznek olyanok, akiket érdekelni fognak ötleteink, és készek a saját elképzeléseiket megosztani velünk; saját ötleteink másokéval ötvözve csak értékebbek lesznek.

Az aktív kommunikáció révén megosztott információkkal az ilyen személyes hálózatokon a lehetőségeknek mintegy építőkövei képződnek. A „hálózatépítés” így egyúttal olyan természetes építkezési folyamat, amelynek eredménye a személyek közötti jobb viszony és jobb szakmai

kapcsolatrendszer. Ugyanakkor hatékony életpálya-egyengető eszköz is lehet olyanok számára, akik felfelé vagy új területekre törekednek.

A „hálózatépítés” témájáról többet tudni akarók oktató/továbbképző intézmények kínálatában is bőségesen találnak lehetőségeket, akár Ausztráliában is. Ott az a vélemény alakult ki, hogy egész aktív életpályánk során szükség van „hálózatozásra”.

## **Önkéntes vállalás és „hálózatozás”**

Megkérdezték az ASQ Seattle-i Szekciójának tagjait – amely szekció segített az ASQ 2005. évi Minőség és Jobbítás Világkonferenciájának megtervezésében és létrehozásában, hogy miért vállalták az önkéntes munkát. A 60 önként vállalkozó legtöbbször úgy válaszolt: „a hálózatozási lehetőség miatt”. Így egyszerű lehetőségük adódott kérdéseket feltenni, érdeklődésekre válaszolni, másokat is bevonó tevékenységekben részt venni. A konferencián hasonló érdeklődésű emberekkel volt módjuk találkozni, véleményt cserélni.

A beszélgetés mindig olyan kérdéssel kezdődött: „Miben lehetünk segítségükre?” Ezután szinte magától folytatódott a beszélgetés, és számos felmerült kérdéssel tisztázó eszmecsere is kialakult. Az idegenek szempillantás alatt kollégákká változtak, és a kölcsönös érdeklődésre találó témákban együttműködés alakult ki. Az említett konferencián létrejött kapcsolatok jelentős része az összejövetel után is fennmaradt, és a szervezők egyik tanulságként azt említik, hogy érdemes szakmai hálózati kapcsolatokat építeni, amelyek mindenkinek csak hasznára vannak.

A „hálózatozás” beindítása nagyon egyszerű: pl. bele kell nézni kedvenc szakmai folyóiratunkba, keresni egy érdekesnek mutató cikket, kapcsolatot keresni a témához (a legtöbb folyóirat megadja, hogyan lehet egy-egy kérdéshez hozzászólni), írni a szerzőnek, vagy hozzászólást küldeni az adott folyóirat szerkesztőségében működő, a témák megvitatását intéző csoportnak. Emellett az adott cikket meg lehet vitatni olyan személlyel is, aki nem is tagja a minőségügyi szervezetnek, vagy elmenni az ASQ következő szekcióülésére, és ott legalább három emberrel beszélgetni érdekes szakmai kérdésekről, és máris gyarapodik a „hálózatunk”. Egy-egy szekcióülés után – az ott gyűjthető információk alapján – már könnyű továbblépni. Igen hasznos pl. cikket írni az adott folyóirat témamegbeszélgetésekre szervezett testülete számára. Nem kizárt, hogy tőlük is használható, értékes válasz érkezik.

A „hálózatozás” lehet adott misszióra irányuló, vagy egyszerű kommunikációs kapcsolat, mindig késznek kell lenni a befogadásra: adód-

hatnak véletlen felfedezések, jó kapcsolatokat lehet kiépíteni, és hasznosítható információkhoz lehet jutni.

**Összeállította: Cserhalmi Ferenc**

Brong, J.: Take center stage. = Quality Progress, 38. k. 7. sz. 2005. p. 75–76.

Zilbershtein, D.: Bridging cultural divides. = Quality Progress, 37. k. 8. sz. 2004. p. 38–39.