

## SEM-TAM proces

S nápisy SEM-TAM nemám problémy jen sem tam, mám je často. Kdykoli vcházím do dveří, které nabízejí možnosti táhnout či tlačit, od sebe – k sobě. Pravda, někdy se „provozovatel“ snaží procházejícím život ulehčit a umístí na dveře nápis SEM nebo TAM, nicméně těmto nápisům já většinou věnuji pozornost, až když selžou ostatní pokusy. Pokud se rozhodnu číst předem a dám si dobrý pozor, ve své zvýšené ostražitosti přečtu prosvítající nápis MAT, který přísluší druhé straně dveří a tlačím (a naopak MES – táhnu). Sám nevím, proč prosvítající MAT je pro mne zajímavější než neprosvítající SEM. Prostě to tak dělám. Jak také zjišťuji, nejsem sám. Je nás takových více, možná i miliony.

Tuto skutečnost jsem bral jako nedílnou součást svého pobytu na Zemi až do té doby, než jsem zjistil, že na části zemského povrchu se naleznou i jiné dveře. Tyto dveře nemají žádný nápis. Jen z jedné strany je madlo k otevírání umístěno svisle, pro běžnou představu od pasu dolů. Z druhé strany je madlo ve výši pasu umístěno vodorovně. Zavřete oči a představte si, jak berete za svislé níže položené madlo a jak za vodorovné. Mně to fungovalo dokonale. Bez čtení, přemýšlení a zvyšování pozornosti jsem procházel bez jakýchkoli kolizí.

Co z toho pro mne plyne? Existují části zemského povrchu, kde **ten, kdo** dveře **konstruuje – přemýšlí**. Přemýšlí **tak, aby většině lidí život ulehčil a současně zajistil provoz bez kolizí**.

A jak to souvisí s procesním řízením? Přímo. Procházení dveřmi je proces a to dokonce dost častý, jakkoli relativně jednoduchý. Řešení, jak je tento proces zajištěn, je hned řada a všichni je dobře známe. Od dveří, které se otevírají na obě strany, přes dveře automatické až po ty SEM-TAM. V rámci řešení typu SEM-TAM nalezneme typy bez označení, s označením, uzamčené, zaklíněné anebo třeba ty s madly umístěnými tak, že intuitivně vedou ke správnému postupu. V čem se liší? Kromě jiného především **v náročnosti na obsluhu a míře plnění své funkce** uzavírání prostoru. Řešení s chytře umístěnými madly je jistě energeticky nejméně náročné (oproti dveřím automatickým) a současně neklade tak velké nároky jako dveře s instruktáží. Řekl bych: slušné vítězné řešení pro všechny zúčastněné a dotčené. Toto řešení si přitom vyžádalo jediné, **všímavého, chytrého konstruktéra, který myslel na nás, kterých jsou miliony**.

Při své práci se často setkávám se snahou zavádět procesní řízení. Tedy přemýšlet o postupech, formalizovat je a optimalizovat. V řadě případů však postrádám to základní, k **čemu má vlastně procesní analytický pohled vést: zjednodušení, ulehčení života uživatelům i provádějícím při co nejvyšším zajištění potřebné funkce a nejnižších nákladech a vynakládaném úsilí**.

Procesy se mapují mechanicky, kdy se petrifikuje historicky zavedená praxe, řešení i pohled na uživatele. Lidé narážejí do dveří? Dáme tam cedulky, a kdo si je nepřečte, má prostě smůlu. Nevhodně navržený a zavedený proces se řeší záplatami, které pak vyžadují další záplatování, které pak... Jak tomu učinit přítrž? Hned od počátku. Žádné šití horkou jehlou, ale **především proces dobře navrhnout a odzkoušet!** Přitom **nezapomenout uvážit a potvrdit si účel a očekávání, podívat se na možné požadavky různými očima, v různých botách a kůžích a nebát se vyzvat stávající praxi a proces zajistit třeba revolučně jinak**. Že by to mohlo mít dopad do celé organizace? Ano. Od výměny dveří můžeme snadno dojít k potřebě změny v dispozicích, interiérech a možná i k přestěhování ...

Dělat to samozřejmě nemusíme. Nicméně nám pak zbývá rozvěsit cedulky, šipky, rozdávat návody a odpovídat na stále stejné otázky a opravovat stále stejné chyby a řešit stále stejné kolize... a s mokrým hadrem na hlavě na jedné straně nadávat: „kterej blbec...“, nebo na straně druhé, kroutit hlavou: „jak jsou ty lidi dneska blbí a co je v těch školách vlastně učí...“.