

ФАК(АП)ЛИСТ

*Я совершил(а) ошибку прямо сейчас.
Какие действия предпринять?*

Оцени масштабы

Первые моменты — одни из самых тревожных, потому что ничего не понятно. Чтобы не терять время и быстро сориентироваться, нужно ответить себе на 5 вопросов:

Кто несёт
ответственность?

Почему произошло?

Насколько ситуация
критична?

Как исправить
ситуацию?

Что произошло?



1. Можно следовать такому чеклисту:

☐ Что и почему пошло не так?

Постарайся сформулировать проблему в первую очередь — от этого и будет отталкиваться решение.

Проблема 1

Дата: _____

Что случилось: _____

Причина: _____

Проблема 2

Дата: _____

Что случилось: _____

Причина: _____

Пример

- 13 августа
- Прод упал
- Я не протестировал(а) всё до деплоя

☐ Моя ли это зона ответственности?

Тут важно соблюсти баланс: не открещиваться от проблемы, но и не ударяться в самобичевание. Выдели чётко, в чём именно ошибся(ась) ты — например:

Пример

Я не отдал(а) руководителю материал на проверку — в этом моя ошибка. Но со мной не оговорили все процессы и не сказали, что это всегда обязательно делать — теперь учту это.



Насколько критичны последствия по шкале от 0 до 10?

Теперь, когда ты знаешь о случившемся, можешь дать реальную оценку масштаба ошибки.



Пример

Ситуация на 5/10: кнопка на главной странице оказалась сложно читаемой на мобильных — текст почти сливается с фоном. Это не совсем критично, так как текст всё ещё читаем. Но выглядит просто как неудачное дизайн-решение — я уже знаю причину и как это решить.



Как можно устранить последствия?

Есть 2 варианта развития событий:

- Ошибку реально устранить без сторонней помощи своими ресурсами.
- Устранить ошибку самому(ой) не так просто — нужно обратиться к руководителю или кому-то из специалистов.



Совет

На первых порах мы бы советовали не пренебрегать помощью «старших» коллег. Может быть страшно признать факт ошибки, но так ты лучше поймёшь, как не допустить такую же неточность в будущем.

2. Подготовь план общения с руководством

Предположим, что общение с тимлидом неизбежно, — значит, к нему нужно подготовиться. Начни с плана обсуждения — можешь следовать такому шаблону:

Краткое описание ошибки

- Что произошло?
- Когда и при каких условиях?

Анализ причин

- Почему это случилось?
- Что было упущено?

Текущие последствия

- Кому/чему нанесён вред?
- Какие процессы затронуты?

Действия по исправлению

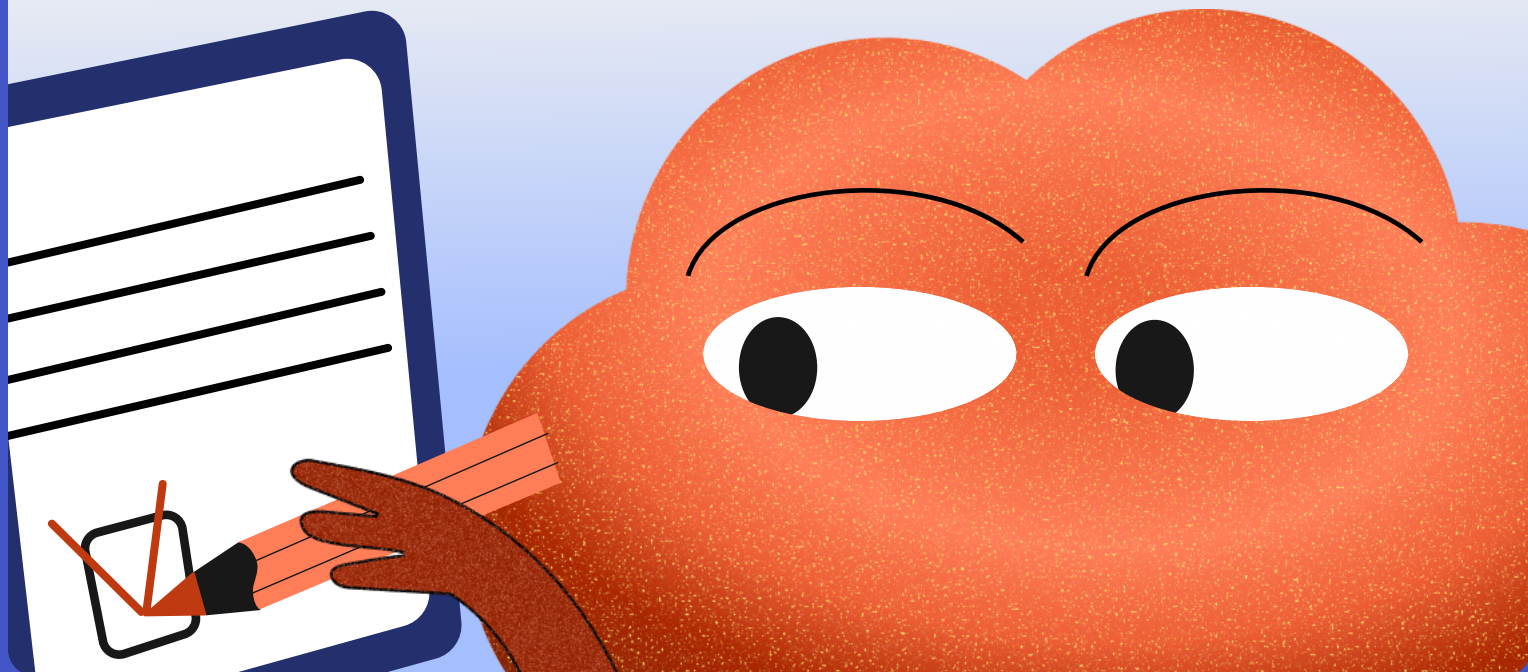
- Что я уже сделал(а)?
- Что ещё необходимо сделать?

Кого нужно проинформировать

- Кому важно знать о проблеме?
- В каком формате сообщить?

План по недопущению повторения

- Что поменяю в процессе/подходе?
- Какие новые меры ввожу (чеклист, фидбэк, напоминания и т.п.)?



3. Сообщи об ошибке правильно

Во-первых, опирайся на план выше: если ты волнуешься из-за произошедшего, он поможет сосредоточиться и не потерять важные мысли.

Во-вторых, во время разговора используй формат:

1. Факт
2. Причина
3. Что делаю
4. В чём прошу помочь

Пример

На сайте вышел материал с фактической ошибкой, потому что я не до конца проверил(а) конкретный факт. Нужно скорректировать текст и оставить отметку о том, что была допущена ошибка. Будет здорово, если мне помогут проверить исправленный вариант и внести корректировки, или можно дать мне доступ к платформе, чтобы я сделал(а) это сам(а).



Прости!
Это моя вина:(



Не волнуйся!
Разберёмся

4. Начни устранять последствия

☐ Согласуй действия с куратором / руководителем

- Кто отвечает за окончательное решение по ситуации?
- Какие шаги нужно согласовать перед их выполнением?
- Какие сроки и приоритеты необходимо учесть?
- Какие ресурсы или помощь могут понадобиться?

Пример

Согласовал(а) план исправления с тимлидом — расставили приоритеты, чтобы не было конфликтов с другими задачами. Если не буду успевать, попрошу помощи.

☐ Веди лог действий

- Если важно фиксировать каждый шаг — это твой вариант.
Лог может выглядеть так:

Время	Действие	Результат	Следующие
10:15	Обнаружена ошибка в продакшне	Определил(а), что упал сервер из-за непротестированного кода	Уведомить тимлида
10:30	Сообщил(а) тимлиду о проблеме	Провёл(а) тестирование	Начать проверки
11:00	Исправил(а) код и перезапустил сервер	Приложение снова работает	Запустить проверочные тесты
12:00	Провёл(а) тестирование	Ошибок не выявлено	Запустить проверочные тесты

5. Сформулируй выводы

☐ Проанализируй причины

- Какие конкретно факторы привели к ошибке?
- Как можно предотвратить их в будущем?

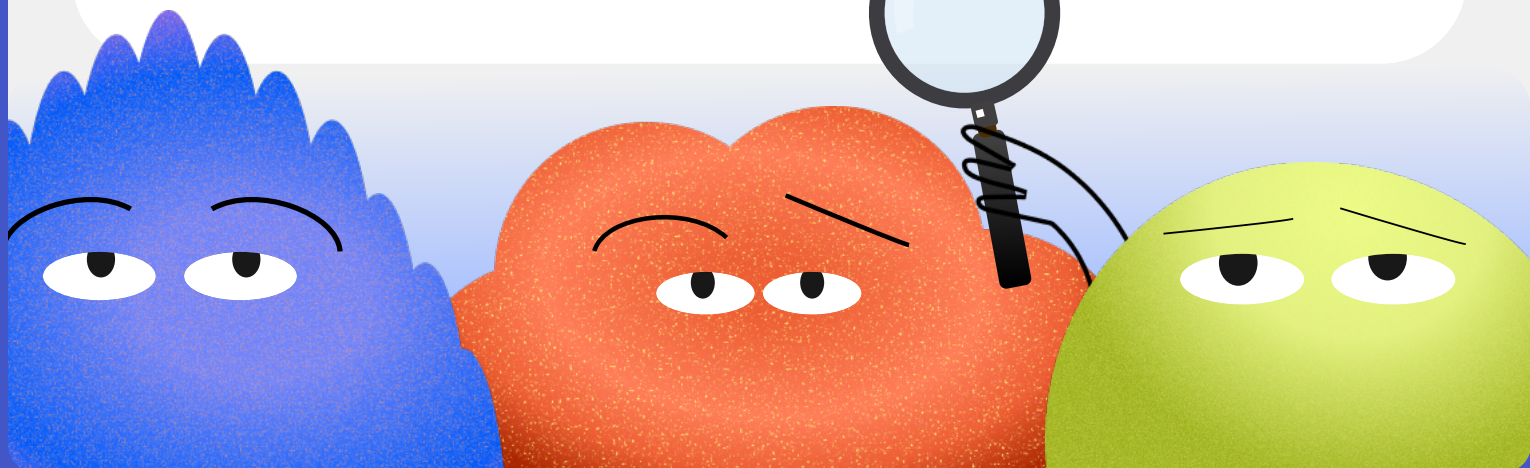
Пример

Ошибка произошла из-за пропущенной проверки перед деплоем. В будущем добавлю обязательный чеклист перед релизом.

☐ Выпиши 3 идеи, которые помогут избежать ошибки в следующий раз

Пример

1. Добавить напоминание о деплое в календарь.
2. Обсуждать все изменения с куратором перед релизом.
3. Создать автоматическую проверку критичных функций перед деплоем.



6. Что не надо делать при ошибке:

- ☐ Паниковать и теряться
- ☐ Скрывать ошибку от руководителя или команды
- ☐ Обвинять коллег или перекладывать ответственность
- ☐ Игнорировать последствия
- ☐ Принимать поспешные решения без анализа ситуации
- ☐ Впадать в самобичевание
- ☐ Не фиксировать процесс исправления и результаты
- ☐ Попытаться исправить всё самостоятельно, если нужна помощь
- ☐ Игнорировать уроки и выводы после ошибки
- ☐ Делать вид, что ничего не произошло