

# السلوك الآمن وإدارة السلامة والصحة والبيئة

انطلاقاً من مبدأ السلامة أولاً ومن مبدأ أن الوقاية خير من العلاج فإن السلامة والصحة المهنية يتبعها حتماً مسؤولية الأفراد في كل موقع وتخصص داخل أى مؤسسة وذلك لأنه لا بد لكل فرد أن يسلك السلوك الذى يقيه من مخاطر المهنة والبيئة المحيطة ولذا فلا بد أن يكون لديه الدراية الكافية بما هو السلوك الآمن الواجب عليه إتباعه فى مهنته.

## ما هو السلوك الآمن؟

منذ مطلع التسعينات تم استخدام السلوك الآمن كسلاح فعال ضد الحوادث التى تقع أثناء العمل. حيث ساهم تطبيق هذه التقنيات فى انخفاض معدلات الحوادث فى العديد من الشركات بنسب تتراوح بين ٤٠ إلى ٦٠% خلال فترة زمنية تصل من ٦ إلى ١٢ شهراً.

السلوك الآمن هو تطبيق نظام البحث النفسى على سلوك الإنسان فى أماكن العمل عند التعرض لمشكلات متعلقة بأمور السلامة.

إن حوالى ٨٠-٩٥% من نسبة الحوادث تقع أثناء العمل بسبب السلوك الغير آمن. فعلى سبيل المثال عدم استعمال اليدين أو الإمساك بالدعامة الجانبية للسلم (أثناء الصعود أو النزول) وعدم إعادة المعدات إلى أماكنها بعد الانتهاء من العمل جميعها سلوك خاطئ وغير آمن.

إن السلوك الآمن هو إحدى الطرق نحو تقليل إصابات العمل من خلال تحليل الظروف المحيطة وتطبيق طرق إدارة الأداء الناجحة. والسلوك الآمن يعالج مشكلات ارتفاع معدل الإصابات، تحليل أسباب هذه السلوكيات وإيجاد الحلول لها وطرق الوقاية وتحليل الحوادث.

## المسئولية

### ١-مسئولية إدارية:

ضرورة استجابة المسؤولين للمشكلات المبلغ عنها وإيجاد الحلول لها.

### ٢-مسئولية شخصية:

ضرورة الإبلاغ عن المشكلات وعدم الاكتفاء بالشكوى منها.

أربعة أسباب لارتكاب المخالفات

١-التوقع : التوقع بأن خرق القواعد يؤدي إلى سرعة انجاز العمل.

٢-القدرة : شعور الفرد بأن لديه القدرة والخبرة على انجاز العمل دون إتباع القواعد.

٣-انتهاز الفرص : الاعتقاد بأن انتهاز الفرص هو انجاز العمل بطريقة مختصرة أو بشكل أفضل.

٤-التخطيط : إن التخطيط الغير ملائم للعمل يؤثر فى حل المشكلات التى يتم اكتشافها أثناء العمل .

### العناصر الأساسية للسلوك الآمن

- ١-مشاركة الأفراد.
- ٢-تحديد السلوكيات الغير آمنة.
- ٣-جمع البيانات التى يتم ملاحظتها من السلوكيات الغير آمنة باستخدام قاعدة "ما يمكن قياسه يمكن عمله".
- ٤-تحليل البيانات واتخاذ القرار.
- ٥-تطبيق نظام المتابعة والتدخل من أجل تطوير السلوك الآمن.
- ٦-تقييم الأداء مع تصحيح الأخطاء وتوجيه الإرشادات.
- ٧-التزام المديرين والمسؤولين بالسلوك الآمن.

### برامج السلوك الآمن

- محاضرات توعية للإدارة و العاملين.
- دورات تدريبية للمتطوعين من لجنة التوجيه لإعطائهم معلومات عن السلوك الآمن والمهارات اللازمة لتطبيق البرنامج.
- تطوير مقاييس السلوك بإعداد قائمة عن موضوعات السلوك والبيئة التى تحتاج إلى متابعة و قياس.
- إعداد و تطوير مواد علمية وإجراءات للتحكم.
- وضع المعاونة اللازمة التى قد تساعد فى قياس السلوكيات والمهارات التى تمكن من تحليل النتائج و الاقتراب من تصحيح العوامل التى قد تساهم فى السلوكيات الغير آمنة.
- تدريب الملاحظين المتطوعين.
- إمداد المتطوعين بالمعلومات و المهارات اللازمة لملاحظة و قياس سلوك الآخرين.

### عمل المنفذين:

- تجميع البيانات التى تساعد الملاحظين على تقييم و تبادل مشاكل السلوك.
- المشاركة فى وضع الأهداف. دائما ما يشارك جميع العاملين فى الموافقة على تحسين الأهداف التى تعتمد على البيانات المجمعة و التى تعطى مصداقية للأهداف.
- مراجعة الأداء. يجب مراقبة الأداء و مناقشته قبل الانتقال إلى المرحلة التالية.

## متطلبات المنفذين

- تعهد الإدارة بالتدخل التطوعى.
- أن يشمل البرنامج مستوى الملاحظين.
- توفير الوقت والمال اللازم.

## تقييم الأداء مع تصحيح الأخطاء وتوجيه الإرشادات

ويساهم هذا العنصر بشكل كبير فى تحسين الأداء ويكون من خلال ثلاث طرق:

- إرشادات شفوية للأفراد وقت حدوث الخطأ
- إرشادات توضيحية من خلال الرسومات الموجودة فى مواقع العمل
- إرشادات أسبوعية وشهرية يتم من خلالها تحليل البيانات الملحوظة وتقديمها فى شكل مفصل.

## التزام المديرين والمسئولين بالسلوك الآمن.

يعتبر التزام المديرين والمسئولين بتطبيق عناصر السلوك الآمن هاما جدا لإنجاح هذا النظام، حيث يؤدي عدم التزامهم بهذه العناصر إلى فشله.

## نتائج تطبيق نظام السلوك الآمن:

- 1- تقليل عدد الحوادث وإتلاف الممتلكات.
  - 2- تحسين مستوى السلوك الآمن.
  - 3- خفض تكاليف الحوادث.
  - 4- التزام الجميع بالسلوك الآمن.
  - 5- عمل متابعة دورية.
  - 6- زيادة التقارير المقدمة عن أسباب الخلل وعن الحوادث.
  - 7- تنمية المهارات.
- إن التركيز على السلوك الغير آمن هو مؤشرا لأداء السلامة أكثر من معدل الحوادث لسببين:
- الأول: الحوادث هى النتيجة النهائية للسلوك الغير آمن.
  - الثانى: السلوكيات الغير آمنة يمكن قياسها يوميا بطريقة هادفة.

## أسباب السلوك الغير آمن

عادة يسلك الناس السلوك الغير آمن لأنهم لم يتعرضوا لإصابات من قبل أثناء تأديتهم لعملهم بطريقة غير آمنة.

”دائما أودى عملى بهذه الطريقة“ - تعليق شائع.  
وأسباب تصرف الأفراد بطريقة غير آمنة هي:

## ١- أخطاء بشرية

## ٢- المفاهيم الثقافية

والأخطاء البشرية تنقسم إلى تصرفات متعمدة (مخالفات) وتصرفات غير متعمدة.

### أولاً- تصرفات متعمدة (مخالفات):

١- مخالفات القواعد (الكيفية / الوضوح / التوزيع / التدريب):

نتيجة أن القواعد غير ملائمة/ غير واضحة/ لم يتم توزيعها / لم يتم التدريب عليها بالطريقة المناسبة.

٢-مخالفات نمطية:

اعتياد الأفراد أداء هذه الأعمال بصفة دورية.

٣-مخالفات موقفية:

ضرورة كسر القواعد الموضوعية للقيام بالأعمال.

٤-مخالفات تفاؤلية:

الثقة الزائدة في القدرة على أداء هذا العمل أو القيام به إرضاء للمدير.

٥-مخالفات استثنائية:

تأدية عمل مطلوب دون قواعد (الفهولة).

### ثانياً: تصرفات غير متعمدة:

١- الأخطاء: السلوك الخاطئ و تجاهل كل ما يثبت أنه خطأ.

٢-الهفوات: نسيان أداء شى معين مع عدم تذكرة الشخص بذلك الخطأ.

٣-زلات: نسيان أداء شى معين مع وجود تذكرة.

### أمثلة للسلوك الغير آمن

#### ١-محاولة النزول من فوق سطح صهريج

الحادث: حاول احد العمال بعد الانتهاء من العمل على سطح احد الصهاريج النزول فتعثرت قدمه وسقط.

السلوك الغير آمن: النزول بأسلوب غير مناسب.

النتيجة: إصابة القدم.

الاحتمالية: إصابات ووقت ضائع أو الوفاة.

#### ٢- استخدام ماكينة النشر

الحادث: جرح عامل إصبعه عند استخدام ماكينة النشر

السلوك الغير آمن: عدم استخدام واقى ماكينة النشر

النتيجة: جرح الإبهام الأيمن

الاحتمالية: فقد جزء من القدرة على استخدام اليد

### التركيز على السلوكيات الغير آمنة

يجب الاهتمام بالسلوكيات الغير آمنة لأنها ستحقق الأهداف التالية:

• تقليل احتمالات الحوادث أثناء العمل

• تحسين مستوى السلامة

• زيادة التوعية و رفع كفاءة الاتصال

• تجهيز مؤشرات دقيقة لقياس معدل السلامة

• تغيير المفاهيم الثقافية الخاصة بالسلامة

### الخطوات:

• الإعداد و التحضير باختيار منطقة مناسبة للقيام بالتدقيق

• الملاحظة: توقف لعدة دقائق لملاحظة سلوك الأفراد أثناء العمل

• المناقشة: ناقش الأفراد فى كيفية أداء العمل بطريقة غير آمنة وشجع الأفراد لتحديد المخاطر و كيفية

التحكم بها

• التسجيل: قم بتسجيل كافة الملاحظات الغير آمنة

• المتابعة: تتم عن طريق المدير المسئول

### كيف نوقف السلوك الغير آمن؟

التعليق على تقارير الحادث دائما توصى بأخذ المزيد والمزيد من الاهتمام .وبتحسين الطباع وزيادة

الوعى بالسلامة لكى نصل إلى منع وقوع الحادث.

وتعتمد طرق العلاج على زيادة الوعى و التدريب على السلامة حتى نصل إلى تغيير طباع الأفراد

والذى بدوره يؤدى إلى تغيير سلوكهم.

وبالرغم من أن الطباع الإيجابية الآمنة مطلوبة و مهمة جدا . إلا أن الصلة بين تغيير الطباع وتغيير

السلوكيات ضعيفة جدا.

لتوضيح ذلك فان الطبع الواحد يتمثل على الأقل فى ثلاث مكونات هى:

التفكير (الدراية)- الأساس (العاطفة)- الميل إلى الإنجاز (الالتزام).

ولحسن الحظ فإن تغيير السلوكيات يؤدى إلى تغيير الطباع بشكل قوى. فإذا تغيرت سلوكيات الأفراد

فبالطبع سوف يميل الفرد إلى تعديل الطباع المتعلقة والإيمان بالنظم التى تحقق السلوك الجديد. وهذا

يحدث بسبب محاولة الأفراد من تقليل الناتج عن عدم توافق السلوك والطباع.

فإذا أراد الفرد أن يكون جزء من البنية الاجتماعية في مجموعة العمل فإنه يجب أن يعود فوراً إلى السلامة الطبيعية والسلوكيات الآمنة وهذا يوضح أن مجموعات العمل سوف تتبنى التعريف الجماعي للسلوك و تطبيقات العمل أو المهام التي قد تمثل خطورة. وهذه الحقيقة سوف تؤدي ببساطة إلى السلوكيات الآمنة.

إن معاقبة الأفراد ليعودوا إلى التصرفات الآمنة هي الطريقة مطبقة في الواقع ولكن بالرغم من ذلك يمكن أن تؤدي إلى نتائج إيجابية أو سلبية وتعتمد بعض طرق إدارة السلامة على الثقة في استخدام السلطة - التخويف - العقاب.

ويمكن أن يؤدي عدم الالتزام بالسلوكيات الآمنة في العمل إلى الغرامة أو الفصل. وهذا المفهوم يؤكد على استخدام النظام و العقاب للتخلص من السلوك الغير آمن عندما يتجاهل الأفراد إتباع السلوك الآمن. وقد يؤدي ذلك إلى نتيجة عكسية فعلى سبيل المثال بعض الحوادث لا يبلغ عنها خشية الجزاءات. لذلك فان فاعلية العقاب تعتمد على مدى دقتها ويكون العقاب مؤثراً إذا طبق عند ظهور أى تصرف غير آمن في الحال.

والسلوك الآمن لا يتبع الأتى:

- أسلوب التهديد.
- التركيز على معدل الحوادث دون التركيز على أسباب الحادث.
- اتخاذ قرارات تعسفية.
- اتخاذ إجراءات تأديبية نتيجة الحوادث.
- التدنى بمستوى الأداء.

### طريقة قياس السلوك الآمن

وتتم بواسطة إيجاد العلاقة بين النشاط السلوكي للأفراد و المستويات الإدارية المختلفة.

#### ١-النشاط السلوكي

هو عبارة عن " المراحل الخمسة " للنشاط ابتداء من المرحلة المرضية و انتهاء بالمرحلة الخلافة.

#### ٢- المستويات الإدارية

هى عبارة عن (الإدارة العليا & المشرفين & الأفراد).

والنشاط السلوكي يبدأ من المرضى تصاعدياً الى الخلاق (أرقى مستوى للأداء السلوكي) وهذا بناء على زيادة المعلومات وزيادة الثقة لدى الأفراد. وتصنف باختصار الثقافة الإدارية للمستويات المختلفة كالتالى:

- ١- مرضى (من يهتم طالما أنه لم يحدث شيء).

- يرى أن كل شيء على ما يرام
  - بالطبع لدينا حوادث نتيجة ما نقوم به من أعمال خطيرة
  - يقوم باستبعاد المتسبب فى الحادث
- ٢- **فعال** (السلامة مهمة ونحن نعمل كثيرا ومع ذلك لدينا حوادث).
- ”نحن جادون و لكن لماذا لا نفعل ما نقوله“
  - المجادلة هى أسلوبنا فى معالجة حوادثنا
  - يهتم بأمور الصحة و السلامة و البيئة بعد وقوع الحوادث
- ٣- **حسابى** (لدينا نظام للعمل يتحكم فى كل المخاطر).
- يرى الأخطاء الموجودة لدية
  - يهتم بالكثير من التدقيق
  - يرى أن مسئولى الصحة و السلامة و البيئة يتابعون الإحصائيات
- ٤- **مبدع** (نعمل على المشاكل التى تظهر أولا بأول).
- يرى ضرورة توافر الموارد لمعالجة الأخطاء قبل وقوع الحوادث
  - الإدارة منفتحة و لكن ما تزال تنظر من خلال الإحصائيات
  - القواعد فى متناول يد الأفراد
- ٥- **خلاق** (السلامة تعنى كيف ندير العمل حولنا).
- يشعر بالقلق تجاه الموضوعات المزمنة
  - يرى أن الأمن الصناعى مركز للإفادة بالموقع
  - يرحب دائما بالأفكار الجديدة

### أداء السلامة

يمكن قياس أداء السلامة عن طريق:

المفهوم- المقاييس- المتطلبات- التخطيط للتغيير.

### المفهوم

- لا يمكن الوصول إلى أداء سلامة جيد دون أن تكون الثقافة “صحيحة.
- الثقافة لا تحل محل المنظومة الإدارية للصحة و السلامة و البيئة ولكنها تبنى عليها.

### مفهوم إدارة الصحة والسلامة والبيئة

- ١- الفهم الجيد للمناخ الذى تعمل به.
- ٢- تحد يد ما يمكن أن يحدث بطريقة خاطئة و تحديد التأثيرات المترتبة على النتائج الغير مرغوب



فيها و مردودها على الصحة و السلامة و البيئة.

٣- وضع الحواجز اللازمة التي تمنع الانتقال من مرحلة الخطر إلى مرحلة النتائج الغير مرغوب فيها.

و تتمثل هذه الحواجز في:

أ -التصميم.

ب -القواعد.

ج -الأدوات المستخدمة مثل مهمات الوقاية و أجهزة قياس تسرب الغاز و حزام الأمان ..... الخ.

معظم المؤسسات تقوم بوضع الكثير من العناصر للنظام الرئيسى و هى أيضا أدوات لتقييم ودعم أداء عناصر منظومة الصحة و السلامة و البيئة لديها.

•تتمثل هذه النظم فى الآتى:

١-متابعة الحوادث.

٢-تحديد الثغرات فى الحواجز مثل التدقيق على السلوكيات الغير آمنة و كذلك التدقيق على المواقف.

٣-وضع خطة عمل آمنة تستند على استخدام نظام تصاريح العمل و خطة الرحلة الآمنة.....الخ.

٤-وضع المعايير و القواعد.

٥-وضع برامج لتنمية الكفاءات.

### أساليب السلوك الآمن

وتتم عن طريق العلاقات المتبادلة بين:

١ - سلوك المنظمة: و تتم من خلال مراحل تتعلق بثقافة المنظمة ابتداء من المرحلة المرضية إلى المرحلة الخلاقة.

٢ - المنظومة الإدارية للصحة و السلامة و البيئة و التى تبدأ من المثل الأعلى بالإدارة و تنتهى بالمراجعة.