



برنامه تمرین بررسی ایمنی



مسعود مطلبی قاین - کارشناس ارشد آموزش و ارتقاء سلامت از دانشگاه علوم پزشکی تهران - مدیرعامل موسسه ارتقاء کار سالم

با تشکر از آقای مهندس سید موید طبائی - مدیریت محترم عامل شرکت نوآوران صنعت سبز پارس.

مقدمه

برنامه تمرین بررسی ایمنی (STOP: Safety Training Observation Program) یک سیستم مشاهده ی رفتار و ارائه ی بازخورد به کارکنان، و یک ابزار طراحی شده برای کمک به ارتقاء رفتار ایمنی در سازمان و پیشگیری از کار نایمن است. با استفاده از این تکنیک ساده افراد بطور متناوب به مشاهده ی موثر رفتارهای ایمن و نایمن در سازمان می پردازند. در این برنامه انتظار داریم مشاهده گران بازخوردهای معقولی از رفتار ایمن و نایمن مشاهده شده را بدون ذکر نام فقط با اشاره به فعالیتی که آن را مشاهده کرده اند ارائه دهند. همین بازخورد ها افراد را از انجام غیر عمدی یک رفتار نایمن مطلع می نماید و از سوی دیگر فراهم کننده ی یک حمایت اجتماعی در بین همتایان (Peer Support) و همکاران است تا همین افراد با مشاهده ی رفتارهای ایمن و نایمن در سازمان و قضاوت در مورد آن، در موقعیت های کاری خود توانمندی انجام ایمن کارها را به دست آورند.

اما به این نکته توجه داریم گاهی فقط ارائه بازخورد به تنهایی نشان دهنده ی رفتار ایمن یا نایمن نیست بلکه این محیط کار است که در تقویت و یا تشدید این رفتارها نقش دارد. بدین ترتیب بعد از مرحله مشاهده، نظاره گر بایستی شرایط انجام کار را برای شناسایی علل اتخاذ رفتار نا ایمن و شناسایی فرصت های بهبود این شرایط را تحلیل نماید (بازخورد اول). داده های یک سری مشاهدات گروهی به صورت دوره ای جمع آوری و تحلیل می شوند و نتایج تحلیل آنها در بین کارکنان توزیع شود (بازخورد دوم) که نشان دهنده ی فرصت های بهبودی است که پتانسیل ایجاد آسیب رامی تواند اصلاح کند. جزئیات امر بوسیله کارگروه هدایت خواهد شد و نهایتاً استراتژی های مداخله ای لازم برای کاهش احتمال وقوع رفتار نا ایمن بر این اساس اتخاذ می گردد.

اصول روانشناسی در فرایند بازخورد و مشاهده

- در برنامه STOP فرایند بازخورد و مشاهده رفته رفته به یک ابزار کلیدی در کمک به تغییرات مثبت در فرهنگ سلامت و ایمنی در سازمان تبدیل می گردد. بر این اساس برخی از اصولی که در این ارتباط توسط (Gello ۱۹۹۶) طراحی شده است که به شرح زیر هستند:
- رفتار به وسیله تقویت کننده ها جهت گیری و از طریق نتایج انگیزنده می شود.
- افراد برای افزایش نتایج مثبت و کاهش نتایج منفی اقدام می نمایند.
- بازخورد یک نتیجه قوی از تاثیر رفتار است.
- افراد در واکنش به ایمنی اجباری اقدام به ریسک می نمایند.
- افراد زمانی رفتار را درست تلقی می کنند که ببینند دیگران نیز همان را انجام می دهند.
- تغییر رفتار در درازمدت افراد را به تغییر درون و برونشان ملزم می نماید.

برای ارتقاء سلامت و ایمنی سازمان ها بستر های مناسبی برای جلب مشارکت منابع انسانی در کار سالم را فراهم می نمایند.



shaigan

FARS NEWS AGENCY

چهارم- با ارائه نتایج ارزیابی و طرح اولیه به مدیریت فرصت لازم برای کسب حمایت مدیریت فراهم می شود.

ب- فرآیند تیم سازی

هدف از تیم سازی چیست:

۱. برای تدارک بازنگری و جلب حمایت مدیریت.
۲. توسعه جزئیات طرح.

تیم مدیریت منابع لازم برای اجرا و عملی نمودن داده ها را فراهم می کند و تیم طراحی، طرح و اجرای فرآیند ایمنی رفتاری را بعهده دارد و از همان ابتدا یک نقش مشورتی دارد در حالی که تیم ایمنی این فرآیند را مدیریت می کند. در طی ارزیابی اعضای تیم مشخص می شوند. لذا تیم طراحی عموماً شامل پرسنلی است که نهایتاً بایستی هدایت برنامه را بعهده گیرند. تیم طراحی نقاط مختلفی که بایستی ایمنی رفتاری را اجرا نمایند مشخص می نماید.

فرآیند ارتقاء رفتار ایمنی

پنج مرحله فرآیند ارتقاء رفتار ایمنی در سازمان به روش STOP به شرح زیر است:

مرحله اول: طراحی

اصلی ترین جزء فرآیند اداره ی برنامه ی مشاهده و تهیه چک لیست است، که این اطمینان را فراهم می کند که تمامی موارد ایمنی براساس ریسک های موجود در چک لیست لحاظ شده و شامل موارد زیر است:

۱. تعیین دقیق اهداف مورد نظر: کدام رفتار کارکنان در چک لیست لحاظ شده که برای ایمنی سازمان بایستی مورد توجه قرار گیرد؟ روش های متنوعی برای انتخاب آیتم های چک لیست شامل بررسی حوادث، نقاط حادثه خیز، افراد یا عضو حادثه دیده، سوابق رفتارها، مصاحبه با متخصصین و قوانین و استانداردهای مربوطه و... وجود دارند.

۲. تنظیم و اصلاح چک لیست های مشاهده؛ به این منظور چک لیست ها محتوی استانداردی دارند. هدف از کنترل چک لیست این است که معتبر بوده و به سادگی قابل استفاده باشند. چک لیست شامل مشاهده رفتار ایمن یا نایمن، تعداد کار ایمن و نایمن، معیارها، و یا ترکیبی از این موارد می باشد.

۳. هدایت و مربیگری

§ چه کسی تیم را هدایت کند؟

§ آیا این هدایت داوطلبانه است یا یک الزام؟

§ این مربیان چه آموزشی نیاز دارند؟

• وقتی افراد احساس توانمند شدن داشته باشند رفتار ایمن آنها در هر شرایط دیگری نیز مشهود خواهد بود.

• انتخاب، تعهد، مالکیت و مشارکت را در افراد تقویت می نماید. [۲]

لذا در محیط کار ما بایستی افراد را توانمند نماییم تا بتوانند رفتارهای ایمن و نا ایمن را شناسایی و از یکدیگر تمیز دهند، سپس با ارائه ی بازخورد این رفتارها به آنان و سایر همکارانشان، آنها را از نتایج مثبت یا منفی احتمالی آگاه نماییم؛ آنگاه انتظار خواهیم داشت کارکنان در تنظیم اهداف و طرح های اجرایی و مداخله ای با ما مشارکت نمایند به این منظور افراد را در تیم های مربوطه سازماندهی خواهیم کرد. بطور خلاصه برای ارتقاء رفتار ایمنی در سازمان محورهای زیر را باید در نظر بگیریم:

■ مشاهده و ثبت منظم رفتارهای ایمن و نایمن حین کار.

■ بازخورد و بحث پیرامون داده های حاصل از مشاهده.

■ تنظیم اهداف و طرح های عمل براساس داده های جمع آوری شده.

■ تلاش برای ارتقاء میزان مشارکت.

■ تیم هایی متشکل از مدیر و کارمندان.

اجرای فرآیند ارتقاء رفتار ایمنی در سازمان

الف - ارزیابی ایمنی

قبل از آموزش فرآیند ایمنی رفتاری ابتدا بایستی از وضعیت فعلی رفتارهای ایمن و نایمن در سازمان ارزیابی دقیقی صورت گیرد. این ارزیابی چهار هدف دارد.

اول- به ما اطمینان می دهد که شناخت دقیقی از تلاش های سازمانی پیدا کنیم. توجه به منافع حاصل و نقش هزینه سود که خود حمایت کننده ی فرآیند است.

دوم- ما را برای توسعه یک طرح واقعی برای فرآیند ایمنی رفتاری آماده می سازد.

سوم- حمایت و مشارکت کارکنان از فرآیند را برمی انگیزد.

§ چگونه این مربیگری هدایت خواهد شد؟

جلساتی شامل گروه های کوچک ۱۰-۸ نفره صورت می گیرد.

برای پیشرفت برنامه ی هدایت، سؤال اول این است که چه کسی مشاهدات را مربیگری خواهد کرد؟ پژوهش های اخیر نشان داده اند که مؤثرترین فرآیندهای ایمنی رفتاری فرایندهایی است که تمامی کارکنان را در مشاهده دخیل نماید. تیم طراحی حداقل به ۳ مورد توجه دارند:

- آموزش تمامی کارکنان که درارتقاء رفتار ایمنی در سازمان دخیل هستند.

- هدایت مشاهدات و مربیگری برای شرایط خاص

- مشاهدات و مربیگری برای اعضای تیم ایمنی محل کار[۳]

< مرحله چهارم: بازخورد

نمودار عملیات، تغییرات عملکرد و سایر نتایج فرایندمانند تعداد موارد کار نایمن مشاهده شده، تعداد افراد شرکت کننده در کلاس های مهارت آموزی ایمن یا تعداد وقوع حوادث و.....بایستی در معرض دید وقضاوت کارکنان قرار گرفته و گزارش مشروح موفقیت ها و فرصت های بهبود برای مدیریت و کارگروه تشریح شوند.

< مرحله پنجم: تقدیر از اعضا و ابقای نتایج

هیچ فرایندی بدون ایجاد وجود انگیزه در اعضایش دوام نخواهد داشت. ایمنی رفتاری دوجزء مهم دارد که نیاز به حمایت همه جانبه دارد: اول بهبود در عملکرد ایمنی که درمشاهدات مشهود است و دوم مشارکت کارکنان. تقدیر از اعضا و نمونه های ایمنی و برقراری روابط غیر سازمانی بوسیله تشکیل اردوها و جشن ها و ایجاد محیط اجتماعی حمایت کننده اثربخشی فرایند را تا حد زیادی تضمین می کند.

یاد آوری مهم - ارتقاء عملکرد ایمنی رفتاری دارای دو اصل اساسی است:

(۲) یافتن و رفع موانع دراتخاذ رفتار ایمن کارکنان.

(۳) افزایش سیستم های حمایتی برای اتخاذ رفتار ایمن مورد انتظار.

به این منظور عناصر پنج گانه زیر می تواند در هر شرکت به اتخاذ رفتار ایمن کارکنان کمک نماید:

۵. **بازنگری تیم مدیریت:** بعد از طراحی فرایند، حمایت مدیریت در اجرای فرایند یک شرط اساسی است. ارائه فرایند از سوی تیم طراحی به مدیریت فرصت کسب حمایت و تعهد مدیریت را فراهم می نماید.

< مرحله دوم: آموزش مربیان و اعضای تیم

مهارت های مشاهده: این مهارت ها شامل استفاده از چک لیست و اجرای فرایند مشاهده ی رفتارهای ایمن ونایمن در سازمان می باشد.

مهارت های مربیگری مبتنی برمشاهده: تهیه بازخوردمثبت/ بحث و تبادل نظر پیرامون ایمنی/ ایمنی و رویکرد حل مساله و مهارت های شغلی است.

< مرحله سوم: تدارک مقدمات

برای شروع هر فرایندی آشنایی اعضای تیم با یکدیگرو با فرایند در



Photo : Hossein Salmanzadeh

FARS NEWS AGENCY

سازمان به منظور دستیابی به کار سالم، راهبردهای ویژه ای برای ایجاد انگیزه در منابع انسانی به منظور دستیابی به کار سالم طرح ریزی و اجرا می نماید.

منابع

- ۱) نوری، کبری و شجاعی زاده، داود-آموزش سلامت و تغییر رفتار- نشر نشانه-تهران ۱۳۸۳
- ۲) Sherry R.Perdue.beyond observation and feedback : integrating behavioral safety principles into other safety management systems.
- ۳) Grainne A.Matthews,PhD.Behavioral safety:save livesby involving employees. Grainnes petrotech 2005 paper
- ۴) علی زاده، راشین- ایمنی رفتاری- نشریه کار سالم- بهار ۱۳۸۷.

- شناسایی و تعریف عملیاتی مهمترین فعالیت های ایمنی برای هر کارگر، کار، وظیفه یا محیط کار.
- توسعه یک سیستم برای اندازه گیری وقوع این فعالیت های ایمنی.
- بازخورد عملکرد به کارکنانی که عملکردشان اندازه گیری شده است.
- تحلیل تلاش ها برای انتخاب استراتژی مداخله ای.
- هدایت یک تحلیل تجربی برای شناسایی موثرترین مداخله و شناسایی موانعی که کارگران را از اتخاذ رفتار ایمن بازمی دارد.

پیوست

* نمونه ای از فرم های برنامه ی ارتقاء رفتار ایمنی با استفاده از برنامه " تمرین بررسی ایمنی (STOP: Safety Training Observation Program)" طراحی شده برای یک سازمان.

گزارش مشاهدات	ایمن	نا ایمن
<p>STOP</p> <p>گزارش مشاهدات</p> <p>• فعالیت ایمن مشاهده شد • اقدام جهت تشویق ادامه فعالیت بصورت ایمن</p>	<p>STOP</p> <p>چک لیست مشاهدات</p> <p>وسایل حفاظت شخصی</p> <p>سر <input type="checkbox"/></p> <p>چشم ها و صورت <input type="checkbox"/></p> <p>گوش ها <input type="checkbox"/></p> <p>بازو ها و دست ها <input type="checkbox"/></p> <p>پشت و کمر <input type="checkbox"/></p> <p>پاها <input type="checkbox"/></p> <p>دستگاه تنفس <input type="checkbox"/></p>	<p>عکس العمل فرد</p> <p>ادامه کار <input type="checkbox"/></p> <p>توقف کار <input type="checkbox"/></p> <p>تغییر موقعیت کاری <input type="checkbox"/></p> <p>اقدام به رعایت وسایل حفاظت شخصی <input type="checkbox"/></p> <p>اصلاح نحوه کار <input type="checkbox"/></p> <p>تعطیل کار <input type="checkbox"/></p>
<p>• فعالیت نا ایمن مشاهده شد • اقدام فوری جهت اصلاح روش • اقدام بازدارنده جهت عدم تکرار</p>	<p>موقعیت فرد</p> <p>سقوط از ارتفاع <input type="checkbox"/></p> <p>سقوط اشیاء <input type="checkbox"/></p> <p>گیر افتادن بین اجسام <input type="checkbox"/></p> <p>برخورد با اشیاء <input type="checkbox"/></p> <p>در معرض دمای بالا / پائین <input type="checkbox"/></p> <p>وضعیت فیزیکی <input type="checkbox"/></p> <p>در معرض برق گرفتگی <input type="checkbox"/></p> <p>سر و صدا <input type="checkbox"/></p> <p>سایر موارد <input type="checkbox"/></p>	<p>ابزار و تجهیزات</p> <p>نا مناسب برای کار <input type="checkbox"/></p> <p>شرایط کاری نا ایمن <input type="checkbox"/></p> <p>کاربرد غلط ابزار <input type="checkbox"/></p>
<p>مشاهده کننده:</p> <p>بخش / واحد: تاریخ:</p>	<p>دستور العمل های انجام کار و نظافت محیط کار</p> <p>دستور العمل ها رعایت نمی شود <input type="checkbox"/></p> <p>دستور العمل ها مشخص نیست / قابل فهم نیست <input type="checkbox"/></p> <p>دستور العمل ها کامل و کافی نیست <input type="checkbox"/></p>	<p>استاندارد نظافت محیط کار رعایت نمی شود <input type="checkbox"/></p> <p>استاندارد نظافت محیط کار مشخص نیست / قابل فهم نیست <input type="checkbox"/></p> <p>استاندارد نظافت محیط کار کامل و کافی نیست <input type="checkbox"/></p>

در محیط کار سالم، سازمان نسبت به بازاریابی ذی نفعان به منظور تهیه ی محتوای توجیهی برنامه های کار سالم اقدام می نماید.