



الجمعية العمومية — الدورة الثانية والأربعون

اللجنة الفنية

البند ٢٤ من جدول الأعمال: المبادرات ذات الأولوية في مجالي السلامة الجوية والملاحة الجوية

ثقافة السلامة الإيجابية

(ورقة مقدمة من عُمان وسنغافورة وبوليفيا (دولة - المتعددة القوميات) والاتحاد الدولي لرابطات طياري الخطوط الجوية (IFALPA) والاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) ومنظمة خدمات الملاحة الجوية المدنية (CANSO) وبرعاية مشتركة من الجمهورية الدومينيكية والاتحاد الدولي لرابطات مراقبي الحركة الجوية (IFATCA)

الموجز التنفيذي

أقرت منظمة الطيران المدني الدولي (الايكاو) في الملحق التاسع عشر - "إدارة السلامة" والمواد الإرشادية الداعمة بأهمية ثقافة السلامة الإيجابية. بيد أنه لا تزال هناك تحديات تحول دون التنفيذ الفعال لمبادئ ثقافة السلامة الإيجابية، وهي تحديات يجب التصدي لها لتحسين مستوى السلامة في مجال الطيران.

فثقافة السلامة الإيجابية من الأمور الأساسية لإدارة السلامة بصورة فعالة. إذ يجب أن تسود ثقافة يشعر فيها جميع العاملين بالمسؤولية عن السلامة، ويجري في ظلها تشجيعهم على الإبلاغ عن أي معلومات تتعلق بالسلامة ويتوقع منهم أن يفعلوا ذلك، كما يجب أن تكون لديهم ثقة كافية في النظام لكي يكونوا مشاركين فاعلين في الكشف عن المخاطر، بما في ذلك الإبلاغ عن أخطائهم. ويجب أن يتحلى المساهمون في أنظمة الإبلاغ عن السلامة بالثقة في أنهم سيُعاملون كشركاء مهمين في تعزيز أداء السلامة وأنهم لن يواجهوا عقوبات نتيجة لإبلاغهم بمعلومات السلامة. ويجب على القادة على جميع مستويات مقدمي الخدمات والمنظمين إبداء الالتزام بتطبيق ثقافة السلامة الإيجابية عبر أقوالهم وأفعالهم.

الإجراءات: الجمعية العمومية مدعوة إلى:

- الإقرار بثقافة السلامة الإيجابية باعتبارها من بين الأسس التي تحد من احتمالات حدوث الوقائع والحوادث الخطيرة؛
- التسليم بأن الالتزام القوي والمستمر والمثبت من قبل القيادة العليا - بما في ذلك من خلال توليها زمام المبادرة في إدماج السلامة في استراتيجيات الأعمال وفي الإجراءات ومقاييس الأداء - أمر بالغ الأهمية لتعزيز ثقافة السلامة الإيجابية؛
- دعوة الايكاو إلى إعداد مواد إرشادية مخصصة للمواءمة بين تعريف مبادئ ومفاهيم ثقافة السلامة الإيجابية وفهمها وتنفيذها وتقييمها؛
- دعوة الايكاو إلى تشجيع التطبيق العملي لمبادئ ومفاهيم ثقافة السلامة الإيجابية داخل الدول والصناعة من خلال أنشطة بناء القدرات، مثل الدورات التدريبية والحلقات الدراسية وتبادل أفضل الممارسات؛
- تشجيع الدول على تهيئة بيئة تنظيمية واجتماعية تتيح ازدهار ثقافة السلامة الإيجابية.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدفين الاستراتيجيين: "ضمان السلامة والأمن لكل رحلة جوية"؛ و"عدم ترك أي بلد وراء الركب".
الآثار المالية:	يتوقع أن يتم الاضطلاع بالأنشطة المشار إليها في هذه الورقة في حدود الموارد المتاحة في ميزانية البرنامج العادي للفترة ٢٠٢٦-٢٠٢٨ و/أو من المساهمات من خارج الميزانية على النحو المبين في خطة أعمال الإيكاو للفترة ٢٠٢٦-٢٠٢٨.
المراجع:	الملحق التاسع عشر - "إدارة السلامة" الوثيقة Doc 9859 - "دليل إدارة السلامة" موقع الإيكاو الإلكتروني الخاص بتنفيذ إدارة السلامة (SMI).

١ - المقدمة

١-١ الطيران نظام اجتماعي فني معقد يجب أن تُدار فيه المخاطر بمستوى مقبول. فعندما يفشل نظام السلامة في التصدي للمخاطر، يمكن أن تنجم عن ذلك وقائع أو حوادث خطيرة. وبفضل تحديد المخاطر وإدارتها بشكل مستمر واستباقي، ستستمر مستويات السلامة القائمة في التحسن.

٢-١ فتقافة السلامة الإيجابية تشكل أحد أسس الحد من مخاطر الوقائع والحوادث الخطيرة؛ وقد كشفت الدراسات الاستقصائية الدولية والعديد من الأوراق الأكاديمية المتخصصة أن الكثير من الوقائع لا يتم الإبلاغ عنها لأن المتورطين فيها يخشون من الإجراءات التأديبية التي تتخذها الإدارة أو السلطة التنظيمية. بيد أن فوائد ثقافة السلامة الإيجابية لا تقتصر على تحديد المخاطر والتخفيف من حدتها. فتقافة السلامة الإيجابية تُعد عامل تمكين أساسي لنجاح الأعمال التجارية. ومن خلال تبني مفاهيم ثقافة السلامة الإيجابية مثل ثقافة التعلم، تعمل المؤسسات على تحسين الأداء والمشاركة في جميع المجالات الوظيفية.

٢ - المناقشة

١-٢ تشجع ثقافة السلامة الإيجابية على الإبلاغ الطوعي وغير العقابي عن المخاطر المتعلقة بالسلامة، وهو أمر ضروري للكشف عن المخاطر وإدارتها بشكل استباقي. فعدم وجود عوائق تحول دون تدفق المعلومات وتبادلها هو أمر حيوي لتحسين السلامة. وتجريم الخطأ البشري أو المعاقبة عليه يعيق هذا التدفق.

٢-٢ وتساعد ثقافة السلامة الإيجابية في التعرف على نقاط الضعف المعقدة والمتشابكة في أي نظام وتمنع وقوع الحوادث من خلال معالجة المخاطر الكامنة داخل النظام. وثقافة السلامة تعترف بأن الأخطاء متأصلة في أي نظام وأن الكشف عن المخاطر ومعالجتها ينطوي على قيمة أكبر بكثير من السعي إلى العقاب. فالهدف من ثقافة السلامة الإيجابية ليس البحث عن الحصانة من سوء السلوك. ولكن ثقافة السلامة الإيجابية تختل عندما يثبت بكل وضوح وجود سوء سلوك مقصود أو نشاط إجرامي أو استهتار متعمد.

٣-٢ والثقافة المؤسسية العامة هي التي تضع السياق الأساسي الذي يساعد على تشكيل ثقافة السلامة وتعزيزها. ونظراً لأن العمليات الجوية هي عمليات تكتسي فيها السلامة أهمية حرجية وترتكز على العنصر البشري في آنٍ واحد، فإن الثقافة التنظيمية فيها يجب أن تستند إلى مبادئ ثقافة السلامة الإيجابية. وهذا يشجع على توليد الإحساس النفسي بالسلامة في المؤسسة، حيث يشعر الأشخاص بالارتياح وهم يتحدثون بصراحة عن المخاطر القائمة والمحتملة التي قد تؤثر على المؤسسة.

٤-٢ ويُعد التزام القيادة العليا أمراً أساسياً لتعزيز ثقافة السلامة الإيجابية داخل المؤسسة والحفاظ عليها. ولتحقيق ذلك، يجب على جميع مستويات القيادة ليس فقط أن تتواصل، بل أيضاً أن تكون نموذجاً يُحتذى به في إحلال مفاهيم ثقافة السلامة التشغيلية وتعزيزها، وأن تتحلّى بالتزام لا يتزعزع بالسلامة من خلال الأقوال والأفعال معاً. والتغييرات في ثقافة السلامة تغييرات تنظيمية تتطلب وقتاً وثباتاً والتزاماً مستمراً من القيادة على جميع المستويات لضمان أن تبقى السلامة قيمة أساسية مترسخة في العمليات اليومية وعمليات صنع القرار. ويجب أن تشارك القيادة بنشاط في مبادرات السلامة، وأن تدعم جهود السلامة بشكل واضح، وأن تلتزم باستمرار الطرق التي تؤدي إلى تحسين وتعزيز عقلية السلامة الاستباقية بين الموظفين والقيادة. وتعمل مبادرة القيادة في مجال السلامة التي أطلقها اتحاد النقل الجوي الدولي (IATA) على تحقيق هذا الهدف من خلال ميثاق القيادة في مجال السلامة. ويهدف الميثاق إلى تعزيز ثقافة السلامة المؤسسية من خلال التأكيد على أن القيادة في مجال السلامة تعد محركاً أساسياً للتحسين المستمر في أداء السلامة. ويرجع الميثاق للالتزام الواضح بالمبادئ الرئيسية للقيادة ويشجع على اتخاذ خطوات عملية قابلة للتنفيذ لتعميم هذه المبادئ في جميع أنحاء المؤسسة.

٥-٢ ويتمثل أحد أهم مكونات ثقافة السلامة الإيجابية في تطوير برامج غير عقابية للإبلاغ عن السلامة. ويجب أن يشعر الموظفون بالثقة في أن بمقدورهم الإبلاغ عن أي مخاوف أو حوادث أو مخاطر تتعلق بالسلامة دون خوف من العقاب أو الانتقام، الذي يمكن أن يتخذ، على سبيل المثال، شكل إجراءات تأديبية أو مدنية أو إدارية أو جنائية. ويمكن للمؤسسات، بفضل اتباع نظام مفتوح وشفاف للإبلاغ، الكشف عن المخاطر المحتملة والتخفيف من حدتها بشكل استباقي قبل أن تتفاقم. وهذا النهج لا يعزز السلامة فحسب، بل يعزز أيضاً الثقة بين الموظفين والقيادة، وبين مقدمي الخدمات والمنظمين، مما يعضد فكرة أن السلامة مسؤولية مشتركة.

٦-٢ إن تمكين العاملين في الخطوط الأمامية وممثليهم بما يدفعهم لتبني دورهم كمدافعين عن السلامة أمر ضروري بنفس القدر في خلق مكان عمل يساهم فيه الجميع بنشاط في الحفاظ على معايير السلامة العالية. ويجب على القيادة تشجيع الموظفين ودعمهم في التعبير عن مخاوفهم واقتراح التحسينات وتولي المسؤولية فيما يخص مبادرات السلامة. ويمكن للمؤسسات، إذا عملت على تهيئة جو من الثقة، تعزيز التواصل المفتوح وضمان معالجة مخاوف السلامة في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. ويجب أن يشعر الموظفون بالتقدير والثقة في أن مساهماتهم لها تأثير ملموس على أداء السلامة في المؤسسة.

٧-٢ وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تكون الاستراتيجية والهيكل والعمليات التنظيمية مصممة عن قصد لتهيئة بيئة إيجابية لثقافة السلامة وتسهيل التدفق الحر للمعلومات المتعلقة بالسلامة صعوداً ونزولاً. وهذا يعني أن جميع الأطراف المعنية، من العاملين في الخطوط الأمامية إلى القيادة العليا، يجب أن يحصلوا على المعلومات المتعلقة بالسلامة في الوقت المناسب، لتمكينهم من اتخاذ القرارات الفعالة والتعلم والتحسين المستمر.

٨-٢ وهذا التواصل الشفاف والمنتظم ثنائي الاتجاه يبني الثقة ويهيئ بيئة تصبح فيها السلامة قيمة تنظيمية أساسية مدمجة بالكامل في العمليات اليومية، في ظل وجود موظفين يتمتعون بالثقة والالتزام والإلمام بمجريات الأمور على كل المستويات.

٩-٢ وما يهم، في نهاية المطاف، هو أن التزام القيادة بالسلامة يجب ألا يقتصر على الخطب الرنانة وإنما ينبغي أن يتجلى من خلال أفعال متسقة. ويتطلب إعطاء الأولوية للسلامة التحلي بالمصداقية والشفافية والالتزام الثابت بالتواصل الواضح والصريح. ويجب أن يشارك القادة بفعالية في المناقشات المتعلقة بالسلامة، وأن يخصصوا الموارد اللازمة لدعم مبادرات السلامة، وأن يتحملوا المسؤولية عن أداء المؤسسة بشكل عام في مجال السلامة. ويمكن للقادة، بفضل التعزيز المستمر لقيم السلامة، والتمسك بالمساءلة، والحرص على أن يكونوا مثالا يحتذى في تصرفاتهم، بناء ثقافة سلامة مرنة واستباقية تتخلل كافة مستويات المؤسسة. وعندما تصبح السلامة جزءاً لا يتجزأ من هوية المؤسسة، فإنها تخلق بيئة يشعر فيها العاملون بالدعم والتقدير وبالدفء النفسي للالتزام بأعلى معايير السلامة في كل ما يقومون به.

١٠-٢ ويتضمن الملحق التاسع عشر حالياً إطاراً لنظم إدارة السلامة (SMS) وبرامج السلامة الوطنية (SSPs). بيد أنه سيكون من المفيد تقديم المزيد من الإرشادات بشأن تنفيذ ثقافة السلامة الإيجابية. وفي حال إعدادها إرشادات شاملة (أو "معززة") بشأن ثقافة السلامة، سيكون بمقدور الايكاو وضع تعريف متماسك وفهم مشترك ونهج منسق للتنفيذ والتقييم المستمر لمبادئ وممارسات ثقافة السلامة الإيجابية. وسيؤدي هذا التنسيق إلى تعزيز نتائج السلامة ويشجع على اتخاذ نهج موحد لإدارة السلامة، مما يعود بالنفع على صناعة الطيران بأكملها.

١١-٢ ولتقييم مستوى تنفيذ ثقافة السلامة الإيجابية لدى مقدمي الخدمات، ستستفيد الدول من الإرشادات المتعلقة بتقييم ثقافة السلامة الإيجابية وقياس مدى تنفيذ هذه الثقافة.

٣- الخلاصة

١-٣ في الختام، يمكن تعزيز إدارة السلامة داخل الدول والصناعة بدرجة كبيرة من خلال تنفيذ السياسات واللوائح التنظيمية التي تتيح الفهم المتناسق والتطبيق العادل والمتسق لمبادئ ثقافة السلامة الإيجابية في مختلف المجالات التنظيمية والتسلسلات الهرمية والوظائف. ويمكن تطوير التطبيق العملي لهذه المبادئ من خلال مبادرات بناء القدرات وتبادل أفضل الممارسات. فتقافة السلامة الإيجابية تعزز الثقة داخل المؤسسات، وهو أمر ضروري للتدفق المستمر لمعلومات السلامة الصريحة والاستباقية. وترد في الموجز التنفيذي الإجراءات التي يُرجى من الجمعية العمومية اتخاذها.

— انتهى —