A39-WP/193
TE/73
25/8/16

منظمة الطيران المدني الدولي

ورقة عمل

الجمعية العمومية – الدورة التاسعة والثلاثون

اللجنة الفنية

البند رقم ٣٦: سلامة الطيران ودعم تنفيذ الملاحة الجوية

تحسين مفهوم الثقافة الواجبة

(مقدمة من منظمة خدمات الملاحة الجوية المدنية (CANSO))

الموجز التنفيذي

يلعب مفهوم الثقافة الواجبة في المجال الصحي دوراً حيوياً في الثقافة المتعلقة بالسلامة عن طريق تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن حوادث السلامة وعن ظروف العمل الخطرة. تسمح هذه المعلومات بالتحديد الإستباقي للمشكلات المتعلقة بالسلامة، وبتحديد معايير السلامة. هناك جزء هام أيضاً في (الثقافة الواجبة) وهو مسئولية التسامح على الدوام سواء كان التصرف متعمداً أو كان السلوك متهوراً. تستفيد إدارة السلامة بكل مواقع منظمة الطيران من السياسة والبرامج الواضحة المعالم التي تعتمدها (الثقافة الواجبة).

الإجراء: دعت الجمعية العمومية إلى تشجيع الدول الأعضاء على:

أ) مراجعة تشريعاتها الوطنية لاستبعاد خلاف مع ملاحق منظمة الطيران المدني الدولي والتوجيه القانوني إلى أقصى حد ممكن بصورة معقولة فيما يتعلق باعتماد الثقافة الواجبة؛

ب) حث منظمات الطيران على صياغة بيان لسياسة الثقافة الواجبة كجزء من ثقافة قوية للسلامة، ودعوة منظمات الطيران لدعم وتنفيذ برنامج الثقافة الواجبة الخاص بهم عن طريق إجراءات مكتوبة؛

ج) تطوير بيان سياسة الثقافة الواجبة باعتبارها أساس قوي لثقافة السلامة.

د) إنشاء الوسائل التي تمكن الموظفين من وضع التقارير المتعلقة بالسلامة طواعية وبشكل سري دون خوف من الانتقام.

هـ) اعتماد وتوثيق إجراءات الثقافة الواجبة، بما في ذلك كيفية تفسير تغير الأداء البشري.

الأهداف الاستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الاستراتيجي (أ) – السلامة
الآثار المالية:	يرتبط الانخفاض في التكاليف على المدى الطويل بإدارة السلامة التفاعلية
المراجع:	الملحق ١٣ — التحقيق في الحوادث والأحداث الطارئة للطائرات الملحق ١٩— إدارة السلامة الوثيقة Doc 9859— دليل إدارة السلامة (د إ س)

[١] قدمت الكانزو هذه الورقة باللغة العربية والإنجليزية والصينية والفرنسية والروسية والإسبانية.

	معيار منظمة خدمات الملاحة الجوية المدنية (كانزو) الخاص بالتميز في منظومات إدارة السلامة، الطبعة الثانية (٢٠١٥) https://www.canso.org/canso-standard-excellence-safety-management-systems . تعريف (كانزو) لثقافة السلامة وعمليات التحسين) (٢٠٠٨) https://www.canso.org/safety-culture-definition-and-enhancement-process مبادئ (كانزو) التوجيهية للثقافة الواجبة، الإصدار ١,٠ (٢٠١٤) https://www.canso.org/sites/default/files/Just%20Culture.pdf إعلان الثقافة الواجبة للشركات الأوربية

١- المقدمة

١-١ الثقافة الواجبة هي أحد المفاهيم التي يتم التشجيع بتوفيرها لجميع الموظفين، والشعور بالراحة لتوفير معلومات متعلقة بالسلامة. إنها البيئة التي يفهم الموظفين من خلالها بأنهم سوف يعاملون بعدالة وإنصاف على أساس إجراءاتهم بدلاً من نتائج تلك الإجراءات، بنفس القدر لأحداث السلامة الإيجابية والسلبية. يجب الأخذ في الاعتبار العوامل المنظومية (وليس فقط الإجراءات الفردية) عند تقييم أداء السلامة وتفسير السلوك الإنساني، وذلك وفقا لما تعترف به الثقافة الواجبة. ينظر إلى الوجود القوي للثقافة الواجبة في كل منظمة الطيران على أنه أساس لنجاح ثقافة السلامة.

١-٢ تُعرِّف كانزو الثقافة الواجبة بأنها "جو من الثقة يتم فيه تشجيع الناس على تقديم المعلومات الضرورية المتعلقة بالسلامة، ولكن على أن يكون لديهم أيضاً خط فاصل واضح بين السلوك المقبول وغير المقبول". وعلاوة على ذلك، فإن أي ثقافة واعية تعتمد على ثقافة الإبلاغ، والتي بدورها تعتمد على ثقافة واجبة. ويجب أن يكون لدى جميع الموظفين فهماً واضحاً وإدراكاً واعياً بأنه من غير المقبول المعاقبة على جميع الأخطاء والأفعال الغير آمنه بغض النظر عن أصولهم وظروفهم، في حين أنه من غير المقبول إعطاء حصانة شاملة من العقوبات على كل تلك الإجراءات (الأفعال) التي من شأنها أن تساهم أو قد ساهمت في حوادث تنظيمية. من الشروط الأساسية لهندسة الثقافة الواجبة؛ وجود مجموعة من المبادئ المتفق عليها لرسم خط فاصل بين الإجراءات (الأفعال) المقبولة وغير المقبولة.

٢- المناقشة

٢-١ يلتزم أعضاء منظمة خدمات الملاحة الجوية المدنية بالحفاظ على السلامة وتحسينها، حيثما كان ذلك ممكنًا. ولتحقيق ذلك، ندرك أن تقارير الإبلاغ عن السلامة الخاصة بالموظفين تمثل واحدًا من أهم مصادر المعلومات اللازمة لتعلم دروس السلامة وتحديد معايير قبولها. وعلى ذلك، وللحصول على أكبر عدد ممكن من تقارير الإبلاغ، فإن منظمتنا تقوم بتعزيز ثقافة يطمئن فيها الموظفون إلى أن المنظمة ستتعامل معهم بطريقة عادلة ونزيهة عند قيامهم بالإبلاغ وتقديم التقارير أو عندما تكشف التحقيقات وتحليل البيانات تلك المخاطر التي تهدد السلامة. تمتد هذه العدالة لتشمل الظروف التي قد يشعر الموظفون فيها بالقلق من أن قيامهم بالإبلاغ قد يورطهم بسبب أفعالهم. بالطبع، لا يتم التسامح مع الانتهاكات المتعمدة والأعمال الغير آمنة داخل المنظمة. علاوة على ذلك، يدرك الأعضاء بأن الاتساق في تطبيق المعاملة في حال وقوع حدث متعلق بالسلامة أو عندما يتم الإبلاغ هو أمر حيوي. تقدم هذه الورقة المبادئ التوجيهية لتعزيز الثقافة الواجبة داخل المنظمات.

٢-٢ المسؤوليات

٢-٢-١ الثقافة الواجبة تعني الإبلاغ بصورة علنية ومناقشة قضايا السلامة والأخطاء، بدون أي ردود فعل عقابية، في حين أيضا يتم القبول والتطبيق المستمر بمبدأ أن الأفراد يجب أن يحاسبوا على الأعمال المؤذية المتعمدة. تقدر الثقافة الواجبة بأن نية الموظف هي أمر بالغ الأهمية عند تقييم أداء السلامة بشكل صحيح. ويتحمل جميع الموظفين المسؤولية عن التصرف

بطريقة آمنة وبطريقة تتناسب مع تدريبهم وخبرتهم والمعايير المهنية المتوقعة في وظائفهم. وعليهم الالتزام بالإجراءات المكتوبة، ما لم يكن من الضروري الانحراف عن تلك الإجراءات، بما يصب في مصلحة السلامة بشكل واضح. وحيثما يكون هذا الانحراف مطلوبًا، تتاح الفرصة بصورة كاملة وعادلة للموظفين لتوضيح أفعالهم وتفسيرها.

٢-٢-٢ وإذا كانت الدول الأعضاء ليس لديها بالفعل سياسة واضحة المعالم للثقافة الواجبة، فإنهم مدعوون للنظر في وصف الثقافة الواجبة المتضمنة في هذه الورقة، الاضطلاع على المراجع المذكورة، وتحديد ما إذا كانت منظمات الطيران لديها قدرة على أن تعتمد هذه السياسة. إذا كان الأمر كذلك، يمكن لمنظمات الطيران صياغة سياسة ثقافة واجبة تتناسب معها. هذه السياسة سوف تتضمن مجموعة من العناصر مثل العناصر التالية:

أ) ويتم تقدير جميع الموظفين على الدور الذي يقومون به في تقديم خدمة آمنة لعملائنا.

ب) وسوف نوفر للموظفين البيئة المناسبة والأدوات والتدريب المناسب والإجراءات اللازمة لأداء وظيفتهم.

ج) كما سنشجع جميع الموظفين على إظهار توجه السلامة المناسب والسلوك الآمن في كل الأوقات.

د) وسنسعى لإدارة منظماتنا بطريقة لا تضع موظفينا في مواقف تتعرض فيها السلامة للخطر بسبب العوامل التنظيمية.

هـ) نحن نشجع موظفينا على الإبلاغ طوعا عن حالات مخاطر السلامة والأخطار المحتملة دون الخوف من الانتقام.

٢-٢-٣ سوف تحتاج السياسة إلى دعم واضح من قبل أعلى المستويات في المنظمة والتأييد الواضح على مستوى القوى العاملة (من قبل النقابات وممثلي العمال على سبيل المثال).

٢-٢-٤ تقارير السلامة

٢-٢-٤-١ عند تبني ثقافة واجبة، فإنه يجب على الأعضاء أن يكونوا واضحين مع جميع الموظفين فيما يتعلق بأن إدارة السلامة الناجحة تعتمد على معرفة وخبرة المشغلين في الخط الأمامي. إنهم في أفضل وضع لكي يعرفوا عن جميع الحالات التي تكون أو كانت، أو يحتمل أن تكون، أو قد تشكل تهديداً للسلامة أو تشكل خطراً. وتماشيًا مع مسؤولية الموظفين، فإن الواجب المهني لجميع الموظفين يحتم عليهم تسليط الضوء على أية مواقف يعتقدون أنها خطرة أو من المحتمل أن تكون ضارة. وهذا يتطلب من المنظمات أن تفهم جيدًا أن الموظفين قد يرتكبون من وقت لآخر أخطاء في حكمهم على المواقف وهو ما قد يؤدي إلى نتائج غير آمنة. ينبغي أن يبلغ الموظف عن حدث يتعلق بالسلامة أو يهتم بشأنها، إن الثقافة الواجبة تتطلب الأخذ على محمل الجد و التحقيق فيها على المستوى المنظومي، وليس على مستوى الأداء المتغير لأي إنسان والذي لا مفر منه.

٢-٢-٤-٢ عندما يبدو جليًا أن شخصًا ما قد ارتكب خطأً، فإنه ينبغي ألا نفترض وجوداً ولا نسعى لإيجاد خطأ أو ذنب شخصي. ينبغي عدم معاقبة الموظفين ببساطة لمجرد خطأ لا يقصدونه، ويجب اعتبار بأن القصد في الفعل بالإضافة إلى العوامل المنظومية تكون خارج نطاق السيطرة الفردية. ينبغي أن يكون الموظفون محميين قدر الإمكان من الآثار السلبية الناجمة عن الأخطاء الغير مقصودة، والتقارير الطوعية المتعلقة بقضايا السلامة، وما يليها من تحقيقات. من حيث المبدأ، يجب أن يتم الدفاع عن الموظفين ودعمهم إذا كانوا يخضعون للملاحقة الخارجية أو للتقاضي.

٢-٣ عدم التسامح مع السلوك غير المقبول

٢-٣-١ وقد دعت الجمعية العمومية إلى مواصلة الالتزام ببيئة عمل الثقافة الواجبة. بطبيعة الحال فإن الإهمال الجسيم، الأعمال المتعمدة الغير آمنة، والتهور، بغض النظر عن النتيجة، لا يمكن السكوت عليها. ينبغي أن يضع الأعضاء

توقعات واضحة مع الموظفين بشأن المواقف المهنية والسلوك والتعزيز والتطبيق المستمر للدفاع عن الأخطاء الغير مقصودة والملاحقة القضائية لسوء السلوك المتعمد على حد سواء. ينبغي للأعضاء وموظفيهم التحديد الصريح للحدود بين السلوك المقبول وغير المقبول والسعي إلى الاتفاق على ماهية العواقب وذلك إذا ما تم تجاوز هذه الحدود.

٢-٤ إجراءات الثقافة الواجبة

٢-٤-١ السياسة التي تصف مبادئ الثقافة الواجبة سوف تحتاج إلى أن تكون مصحوبة بمجموعة من الإجراءات التي تصف الآلية التي سيتم تنفيذ سياسة الثقافة الواجبة. سيحتاج ذلك إلى تضمين بنود مثل:

أ) كيف سيتم الاحتفاظ بتقارير السلامة تحت التقييد إذا دعت الضرورة لذلك، وكيف يزال التحديد عن واضع التقرير والتعامل مع ما أبلغ عنه؛

ب) من سيتم إعطاءه الإذن بالتعامل مع تقارير السلامة الإلزامية و الطوعية.

ج) كيف سيتم حماية واضع التقرير وما أبلغ عنه من الآثار السلبية ودعمه في حالة النزاعات الخارجية أو التهديدات.

د) كيف ستتصدى المنظمة لتغير الأداء البشري:

١- ما الذي ستوافق عليه المنظمة والقوى العاملة كسلوك مهني طبيعي وما الذي لن توافق عليه؛

٢- كيف ستفسر المنظمة السلوك الإنساني، وفي الوقت نفسه تحمي المعايير والقيم عند التحقيق في الحوادث. ويمكن على سبيل المثال تشكيل مجموعة أو لجنة ثابتة أو متغيرة لتقديم المشورة حول السلوك البشري؛

٣- ما هي الأدوات التي ستستخدمها المنظمة للمساعدة في التفسير (على سبيل المثال المنهجية، المخططات الرسومية المحددة للتوجه، وللتصنيف، أو الأدوات المماثلة لتفسير تغير الأداء البشري).

٢-٤-٢ الثقة التي لدى القوى العاملة حول النزاهة والعدالة هي ذات أهمية قصوى. يمكن استقصاء مدى إدراك الموظفين لمناخ الثقافة الواجبة داخل المنظمة وذلك لتحديد مدى فعالية سياسات وإجراءات الثقافة الواجبة لديها.

٢-٤-٣ بالإضافة إلى ذلك ،فإن تطبيق الثقافة الواجبة)بالطريقة الموضحة في ورقة العمل هذه (ينبغي أن يخضع للمراجعة من قبل منظمة الطيران المدني الدولي في إطار البرنامج العالمي لتدقيق مراقبة السلامة الجوية ،مع فشل إرساء الثقافة الواجبة في التعامل باعتبارها نتيجة.

٣- الخلاصة

٣-١ دعماً للهدف متوسط المدى لخطة سلامة الطيران العالمية (التنفيذ الكامل لإطار برنامج منظمة الطيران المدني الدولي لسلامة الحالة) ومساعد سلامة الأداء ٤ (تبادل معلومات السلامة)، وتكملة لنتائج فريق عمل مهام حماية معلومات السلامة، فإن الدول الأعضاء مدعوون إلى إنشاء سياسة الثقافة الواجبة ووضع آليات داخل منظمات الطيران لزيادة سلامة البيانات المشتركة داخل المنظمة وتحديد وتخفيف المخاطر التي تهدد السلامة بشكل استباقي.

– انتهى –