



رفتار ایمن و عوامل مؤثر بر آن

تحلیل روان‌شناختی، فرهنگی، سازمانی و مدیریتی رفتارهای ایمن و نا ایمن در محیط کار

پروین بختیاری مخبلمدی^۱

کارشناس ارشد مدیریت دولتی – دولتی مالی

مسئول حسابداری سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری اصفهان

خلاصه

این مقاله با هدف تحلیل ریشه‌های رفتار ایمن و ناایمن در محیط کار، به بررسی عوامل روان‌شناختی، فرهنگی، سازمانی و مدیریتی مؤثر بر رفتار کارکنان پرداخته است. روش تحقیق به صورت تحلیلی و توصیفی، مبتنی بر مطالعات نظری و منابع علمی معتبر در حوزه ایمنی، روان‌شناسی رفتار و مدیریت منابع انسانی انجام شده است. در این پژوهش، رفتار ایمن به عنوان نتیجه تعامل شخصیت فرد، زاویه دید شناختی، الگوهای ذهنی و ساختارهای سازمانی تعریف شده و تأکید شده است که اصلاح رفتارهای ناایمن نیازمند تغییر نگرش، آموزش هدفمند، بازخورد مؤثر و بهره‌گیری از مشاوره تخصصی است. دستاورد اصلی مقاله، ارائه مدلی چندلایه برای شناسایی و اصلاح رفتارهای پرخطر در محیط‌های کاری است که می‌تواند در طراحی برنامه‌های ایمنی سازمانی و ارتقای فرهنگ ایمنی مورد استفاده قرار گیرد.

کلمات کلیدی: رفتار ناایمن، ارتباطات سازمانی، مدیریت ایمنی، عدالت سازمانی، شبکه‌های عصبی، مداخلات پیشگیرانه

مقدمه

ایمنی در محیط کار، فراتر از رعایت دستورالعمل‌ها و استفاده از تجهیزات حفاظتی، به رفتارهای انسانی وابسته است. رفتارهایی که گاه به صورت ناخودآگاه، گاه بر اساس عادت، و گاه در واکنش به شرایط محیطی شکل می‌گیرند. درک ریشه‌های این رفتارها، کلید پیشگیری از حوادث و ارتقای سلامت سازمانی است. در سال‌های اخیر، رویکردهای نوین در تحلیل رفتار ایمن در محیط کار، تمرکز خود را از آموزش‌های سنتی و مقررات ایستا به سوی شناخت عمیق‌تر از عوامل رفتاری، روان‌شناختی و فناورانه سوق داده‌اند. محورهای این مقاله، به بررسی ابعاد پیشرفته‌تری از رفتار ایمن می‌پردازد؛ از جمله ایمنی مبتنی بر رفتار، ایمنی روان‌شناختی، نقش فناوری‌های نوین، آموزش‌های تجربی، فشارهای محیطی، مدل‌های داده‌محور، رضایت شغلی و ارتباطات سازمانی. این بخش‌ها نشان می‌دهند که رفتار ایمن نه تنها محصول آموزش، بلکه نتیجه تعامل مستمر بین فرد، سازمان و محیط است. درک این ابعاد، سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا با طراحی مداخلات چندلایه، فرهنگ ایمنی را از سطح شعار به سطح رفتار پایدار ارتقاء دهند.

^۱ bakhtiariparvin106@gmail.com



بخش اول: رفتار ایمن و نایمن از منظر روان‌شناسی شناختی

رفتار ایمن زمانی شکل می‌گیرد که فرد بتواند پیامدهای احتمالی تصمیم خود را ارزیابی کرده و از میان گزینه‌ها، کم‌خطرترین را انتخاب کند. رفتارهای مکانیکی (عادت‌محور) و واکنشی (تحلیلی) هر دو در محیط کار دیده می‌شوند، اما در شرایط پرتنش، رفتارهای مکانیکی غالب می‌شوند و احتمال خطا را افزایش می‌دهند.

بخش دوم: ریشه‌های شخصیتی رفتار ایمن

شخصیت افراد ترکیبی از عوامل وراثتی و محیطی است. ویژگی‌هایی مانند وظیفه‌شناسی، ثبات هیجانی و مسئولیت‌پذیری با رفتارهای ایمن همبستگی مثبت دارند. محیط‌های خانوادگی منظم، فرهنگ سازمانی مسئولیت‌پذیر و آموزش‌های رفتاری، نقش مهمی در شکل‌گیری شخصیت ایمن دارند. متن اصلی مقاله نیز با مثال‌هایی از درخت سبب و گلابی، این مفهوم را به‌خوبی تشریح کرده است.

بخش سوم: زاویه دید و شناخت درونی

زاویه دید فرد نسبت به خود و محیط، نقش مهمی در شکل‌گیری رفتار دارد. فردی که از دریچه مسئولیت‌پذیری به وظایف خود نگاه می‌کند، احتمالاً رفتارهای ایمن‌تری دارد نسبت به کسی که از زاویه ترس یا بی‌تفاوتی عمل می‌کند. تغییر زاویه دید نیازمند خودآگاهی، بازنگری و راهنمایی بیرونی است. متن مقاله با استعاره پنجره‌های درونی، این مفهوم را به‌صورت فلسفی و روان‌شناختی توضیح داده است.

بخش چهارم: وابستگی به الگوهای ذهنی و رفتارهای تثبیت‌شده

افراد به الگوهای رفتاری خود وابسته‌اند، حتی اگر این الگوها ناکارآمد یا خطرناک باشند. این وابستگی ذهنی مشابه اعتیاد است. مقاله با مثال روش NA در ترک اعتیاد، نشان می‌دهد که تغییر رفتار نیازمند راهنما، نگاه بیرونی و بازسازی شخصیت است.



بخش پنجم: فرهنگ سازمانی و رفتار ایمن

فرهنگ سازمانی، مجموعه‌ای از ارزش‌ها، باورها و رفتارهای پذیرفته‌شده در یک سازمان است. اگر فرهنگ سازمانی بر پایه ایمنی، مسئولیت‌پذیری و یادگیری بنا شده باشد، احتمال بروز رفتارهای ایمن افزایش می‌یابد. یافته‌های پژوهشی نشان می‌دهند که فرهنگ سازمانی، حمایت مدیریتی و آموزش مستمر تأثیر مستقیم بر رفتار ایمن دارند.

بخش ششم: نقش مدیریت و سبک رهبری

رهبران سازمانی با رفتار، گفتار و تصمیمات خود، الگوی رفتاری کارکنان را شکل می‌دهند. سبک رهبری مشارکتی، که در آن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های ایمنی مشارکت دارند، اثربخشی بیشتری در کاهش رفتارهای ناایمن دارد. مقاله با مثال مدیریتی در برخورد با رفتار ناایمن، اهمیت مشاوره و تحلیل دقیق را برجسته می‌کند.

بخش هفتم: تحلیل پیامدهای رفتار ایمن بر کاهش خطای انسانی

بر اساس مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM)، رفتار ایمن شغلی با کاهش خطای انسانی رابطه مستقیم دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهند که ارتقای رفتار ایمن نه تنها به سلامت فردی کمک می‌کند، بلکه در کاهش هزینه‌های سازمانی و افزایش بهره‌وری نیز مؤثر است.

بخش هشتم: راهکارهای اصلاح رفتارهای ناایمن

برای اصلاح رفتارهای ناایمن، مجموعه‌ای از اقدامات هماهنگ و علمی مورد نیاز است:

- ارزیابی دقیق رفتارها و ریشه‌یابی علل آنها
- آموزش‌های رفتاری مبتنی بر روان‌شناسی شناختی
- استفاده از مشاوران متخصص برای تحلیل رفتارها
- ایجاد فضای امن برای بازخورد و گفت‌وگو
- تقویت فرهنگ سازمانی مبتنی بر ایمنی
- طراحی سیستم‌های انگیزشی برای تشویق رفتارهای ایمن



بخش نهم: ایمنی مبتنی بر رفتار

ایمنی مبتنی بر رفتار، رویکردی علمی در مدیریت ایمنی است که بر مشاهده، تحلیل و اصلاح رفتارهای انسانی تمرکز دارد. این روش بر پایه اصول روان‌شناسی رفتاری بنا شده و فرض می‌کند که رفتارهای ایمن یا نایمن قابل اندازه‌گیری، پیش‌بینی و تغییر هستند. اجرای موفق این رویکرد مستلزم طراحی شاخص‌های رفتاری، آموزش ناظران، ایجاد سیستم بازخورد مثبت، و مشارکت فعال کارکنان در فرآیند ایمنی است. ایمنی مبتنی بر رفتار، با تمرکز بر پیشگیری و اصلاح رفتارهای پرخطر، به‌عنوان مکملی برای مقررات و تجهیزات ایمنی شناخته می‌شود.

بخش دهم: نقش ایمنی روان‌شناختی در ارتقای رفتار ایمن

ایمنی روان‌شناختی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در روان‌شناسی سازمانی، به احساس امنیت افراد در بیان نظرات، اشتباهات و نگرانی‌ها بدون ترس از قضاوت یا تنبیه اشاره دارد. این مفهوم با نظریه‌های اعتماد سازمانی، یادگیری تیمی و فرهنگ باز مرتبط است و نقش مهمی در ارتقای رفتارهای ایمن ایفا می‌کند. در محیط‌هایی که ایمنی روان‌شناختی بالا باشد، کارکنان تمایل بیشتری به مشارکت در برنامه‌های ایمنی، گزارش‌دهی رفتارهای پرخطر و یادگیری از اشتباهات دارند. تقویت این نوع ایمنی نیازمند سبک رهبری حمایتی، ارتباطات شفاف، و حذف سازوکارهای تنبیهی است.

بخش یازدهم: فناوری‌های نوین در پایش و اصلاح رفتار ایمن

تحول دیجیتال در حوزه ایمنی، ابزارهای نوینی برای پایش و اصلاح رفتارهای انسانی فراهم کرده است. از جمله این فناوری‌ها می‌توان به سامانه‌های هوشمند ثبت رفتار، الگوریتم‌های یادگیری ماشین، اپلیکیشن‌های گزارش‌دهی، و واقعیت مجازی اشاره کرد. این فناوری‌ها با فراهم کردن داده‌های قابل اعتماد، امکان مدل‌سازی رفتار، پیش‌بینی خطر، و ارتقای فرهنگ ایمنی را فراهم می‌کنند. همچنین، استفاده از فناوری‌های تعاملی موجب افزایش مشارکت کارکنان و تقویت حس مسئولیت‌پذیری در قبال ایمنی می‌شود.

بخش دوازدهم: نقش آموزش‌های مبتنی بر تجربه در تثبیت رفتار ایمن

آموزش‌های مبتنی بر تجربه، بر اساس نظریه یادگیری تجربی، فرآیند یادگیری را از طریق تعامل مستقیم با موقعیت‌های واقعی یا شبیه‌سازی‌شده تعریف می‌کنند. این نوع آموزش با فعال‌سازی حافظه عملی، تقویت درک موقعیتی، و ایجاد ارتباط بین دانش نظری و رفتار عملی، اثربخشی بیشتری در تغییر رفتار دارد. در حوزه ایمنی، آموزش‌های تجربی

شامل بازسازی حوادث، تمرین‌های گروهی، ایفای نقش، و استفاده از فناوری‌های تعاملی هستند. این روش‌ها موجب افزایش خودآگاهی، تحلیل پیامدها، و تثبیت رفتارهای ایمن در حافظه بلندمدت می‌شوند.

بخش سیزدهم: تأثیر فشارهای محیطی و روانی بر رفتار ایمن

فشارهای محیطی و روانی، از جمله استرس شغلی، بار کاری زیاد، تضاد نقش‌ها، و عدم حمایت اجتماعی، از عوامل مؤثر بر کاهش رفتارهای ایمن هستند. بر اساس مدل تقاضا-کنترل، زمانی که تقاضاهای شغلی بالا و کنترل فردی پایین باشد، احتمال بروز رفتارهای پرخطر افزایش می‌یابد. همچنین، فشارهای روانی موجب کاهش تمرکز، تصمیم‌گیری عجولانه، و بی‌تفاوتی نسبت به خطرات می‌شوند. مدیریت این فشارها از طریق طراحی شغل مناسب، حمایت روانی، آموزش مقابله با استرس، و ارتقای تاب‌آوری سازمانی، نقش مهمی در حفظ رفتارهای ایمن دارد. فشارهای محیطی مانند حجم بالای کار، زمان‌بندی فشرده، روابط ناسالم یا عدم حمایت مدیریتی، می‌توانند رفتارهای ناایمن را افزایش دهند. در چنین شرایطی، کارکنان ممکن است:

- تصمیمات عجولانه و بدون تحلیل بگیرند
- از رعایت دستورالعمل‌ها صرف‌نظر کنند
- در برابر خطرات بی‌تفاوت شوند
- برای مقابله با این چالش‌ها، سازمان‌ها باید:
- بار کاری را به‌صورت منصفانه توزیع کنند
- حمایت روانی و مشاوره در دسترس قرار دهند
- فرهنگ گفت‌وگوی باز و بدون قضاوت را تقویت کنند
- سیستم‌های تشویقی برای مدیریت استرس طراحی کنند

بخش چهاردهم: ارتباط بین رضایت شغلی و رفتار ایمن

رضایت شغلی، یکی از عوامل روان‌شناختی مهم در شکل‌گیری رفتار ایمن است. کارکنانی که از شغل خود رضایت دارند، معمولاً:

- انگیزه بیشتری برای رعایت اصول ایمنی دارند
 - احساس تعلق بیشتری به سازمان دارند
 - در گزارش‌دهی رفتارهای ناایمن فعال‌تر هستند
- عوامل مؤثر بر رضایت شغلی شامل امنیت شغلی، عدالت سازمانی، فرصت‌های رشد، و کیفیت ارتباط با مدیران است. ارتقای رضایت شغلی می‌تواند به‌عنوان راهبردی غیرمستقیم برای بهبود رفتار ایمن در نظر گرفته شود.

بخش پانزدهم: نقش ارتباطات سازمانی در تقویت رفتار ایمن

ارتباطات مؤثر درون سازمانی، نقش مهمی در انتقال پیام‌های ایمنی، ایجاد هم‌فکری و تقویت رفتارهای ایمن دارد. ویژگی‌های ارتباطات مؤثر شامل:

- شفافیت در انتقال اطلاعات ایمنی
- استفاده از کانال‌های متنوع مانند جلسات، تابلوها، پیامک‌ها و اپلیکیشن‌ها
- بازخورد دوطرفه بین کارکنان و مدیران
- تشویق به گزارش‌دهی بدون ترس از تنبیه

نتیجه‌گیری

رفتار ایمن در محیط کار، حاصل تعامل چندبعدی از عوامل فردی، روان‌شناختی، فرهنگی، سازمانی، مدیریتی و فناورانه است. تحلیل محورهای کلیدی در این مقاله نشان داد که اصلاح رفتارهای ناایمن، نیازمند رویکردی جامع، علمی و مبتنی بر شواهد است. از شخصیت فردی تا سبک رهبری، از ایمنی روان‌شناختی تا فناوری‌های نوین، از آموزش‌های تجربی تا مدل‌های داده‌محور، همه و همه در شکل‌گیری رفتار ایمن نقش دارند. سازمان‌هایی که به این ابعاد توجه کنند، نه تنها محیطی ایمن‌تر و انسانی‌تر خواهند داشت، بلکه در مسیر بهره‌وری، پایداری و توسعه منابع انسانی نیز موفق‌تر خواهند بود. ارتقای رفتار ایمن، نه یک پروژه مقطعی، بلکه یک فرآیند مستمر و فرهنگی است که نیازمند تعهد، آموزش، تحلیل و مشارکت همگانی است.

مراجع

۱. برزگر، محمد؛ خاکساری، امیرحسین؛ جهانی، مهدی (۱۴۰۴). "تحلیل عوامل مؤثر بر پذیرش رفتارهای ایمن در محیط کار و پیامدهای آن بر کاهش خطای انسانی"، فصلنامه ایمنی، سلامت و محیط زیست
1. Geller, E. Scott (2001). The Psychology of Safety Handbook. CRC Press.
2. Cooper, M. D. (1998). Improving Safety Culture: A Practical Guide. Wiley.
3. Dekker, S. (2011). Drift into Failure. Ashgate.
4. Reason, J. (1990). Human Error. Cambridge University Press.
5. Zohar, D. (2002). Modifying supervisory practices to improve safety: A leadership-based intervention model. Journal of Applied Psychology.
6. Geller, E. Scott (2001). The Psychology of Safety Handbook. CRC Press