



BẢN TIN AN TOÀN 42/24

SAFETY BULLETIN 42/24

Truyền thông về An toàn trong Tổ chức

Organisation Communications on Safety

HIỆP HỘI KHÍ CÔNG NGHIỆP CHÂU Á

ASIA INDUSTRIAL GASES ASSOCIATION

No 2 Venture Drive, # 22-28 Vision Exchange, Singapore 608526

Tel: +65 67055642 Fax: +65 68633307

Internet: <http://www.asiaiga.org> LinkedIn profile: <https://www.linkedin.com/company/asiaigaorg>

Truyền thông về An toàn trong Tổ chức

Organisation Communications on Safety



Truyền thông về cơ bản là 'thông điệp' có thể được viết, bằng lời nói hoặc không bằng lời nói. Tất cả tin nhắn cần phải được tạo, gửi và sau đó nhận. Các vấn đề về con người hoặc kỹ thuật ở bất kỳ giai đoạn nào có thể có nghĩa là người nhận tin nhắn dự kiến không thực hiện được hành động đúng đắn. Chất lượng truyền thông ảnh hưởng và phản ánh văn hóa an toàn của công ty.

Communications are basically 'messages' which can be written, verbal or non-verbal. All messages need to be created, sent and then received. Human or technical problems at any of these stages may mean that the intended receiver of the message fails to take the right action. The quality of communications influences and reflects the company's safety culture.

Các công ty sử dụng nhiều loại truyền thông khác nhau cho nhiều mục đích khác nhau, một số ví dụ được liệt kê dưới đây. Các thông điệp quan trọng thường được

truyền đạt theo nhiều cách để củng cố và nhắc nhở về nội dung.

Companies use many different types of communications for a variety of purposes, some examples are listed below. Important messages are often communicated in several ways to re-enforce and remind of the content.

Truyền thông chung về an toàn, ví dụ: Thông báo, biển cảnh báo, áp phích, bản ghi nhớ, cử chỉ, tín hiệu bằng tay, người quản lý hoặc người giám sát thực hiện nói chuyện an toàn tại nơi làm việc, quan sát việc tuân thủ các quy tắc an toàn (lãnh đạo rõ ràng);

General safety communications, e.g.: Notices, warning signs, posters, memos, gestures, hand signals, manager or supervisor leading structured safety talks in the workplace, observed compliance with safety rules (visible leadership);

Truyền thông an toàn cụ thể: truyền và nhận thông tin như bài học kinh nghiệm; truyền đạt về các hành động được thực hiện sau tai nạn, kiểm tra và đánh giá rủi ro; trách nhiệm trong bản mô tả công việc; biển báo và tín hiệu an toàn. Bao gồm các hướng dẫn/đào tạo an toàn quan trọng và các kế hoạch khẩn cấp trong đó việc xác nhận sự hiểu biết là bắt buộc.

Specific safety communications: to pass on and to receive information such as lessons learned; communication of actions taken after accidents, audits and risk assessments; responsibilities in job descriptions; safety signage and signals. Includes important safety instructions/training and emergency plans where confirmation of understanding is mandatory.

Các cuộc họp về an toàn, hồ sơ của các cuộc họp đó và cách chúng được phân phối

Safety meetings, the records of those meetings and how they are distributed.

Truyền thông dành riêng cho công việc: ví dụ bao gồm các cuộc họp giao ban công việc, 'nói chuyện toolbox' và các hướng dẫn hoặc quy trình bằng văn bản với thông tin tập trung vào các mối nguy trong công việc và các biện pháp phòng ngừa an toàn cần thiết. Các thảo luận trong nhóm và giữa các nhóm (ví dụ: giữa các thành viên trong nhóm làm cùng một công việc; giữa các nhóm vận hành và bảo trì, khi bàn giao công việc từ ca này sang ca khác). Các cuộc họp giao ban trước khi thực hiện công việc có tính chất không thường xuyên, là một phần của

việc cấp giấy phép làm việc an toàn hoặc giấy phép vào không gian hạn chế.

Job-specific communications: examples include job briefings, 'toolbox talks' and written instructions or procedures with information focussed on job hazards and safety precautions needed. Discussions within teams and between teams (e.g. between team members working on the same job; between operations and maintenance teams, when handing over work from one shift to another). Job briefings before non-routine work is carried out, as part of the issue of safe work permits or confined space entry permits.

Truyền thông không chính thức: ví dụ bao gồm các cuộc thảo luận và tương tác chung giữa nhân viên, người giám sát và người quản lý, trong đó bao gồm các vấn đề an toàn, thảo luận về các quy tắc và hành vi cứu hộ, hành vi lãnh đạo, thái độ nhận thức của người giám sát và lãnh đạo.

Informal communications: examples include general discussions and interactions between employees, supervisors and managers, where these include safety issues, discussions about life saving rules and behaviours, leadership behaviours, perceived attitudes of supervisors and leaders.

Thông tin khẩn cấp: ví dụ bao gồm cảnh báo về khí hoặc hỏa hoạn, tin nhắn từ Địa chỉ Công cộng (PA), cuộc họp giao ban của nhóm, tuyên bố của truyền thông.

Emergency information: examples include gas or fire alarms, Public Address (PA) messages, team briefings, media statements.

Hướng dẫn quan trọng về an toàn: hướng dẫn khẩn cấp là cần thiết khi người gửi cần sự xác nhận rằng hành động đã được hoàn thành hoặc được nhận biết về bất kỳ vấn đề nào. Ví dụ bao gồm liên lạc với các dịch vụ khẩn cấp, liên lạc giữa người lái cầu và người giám sát cầu (xem hình).

Safety-critical Instructions: urgent instructions where it is essential that sender needs confirmation that action has been completed or is made aware of any issue. Examples includes communication with emergency services, communication between crane driver and banksman (see picture).

Sự thành công hay hiệu quả của bất kỳ hoạt động truyền thông nào đều phụ thuộc vào việc liệu người nhận dự kiến có thực hiện hành động mong muốn hay không.

The success or effectiveness of any communication depends on whether the intended recipient undertakes the desired action.



Tìm hiểu thêm về truyền thông về an toàn

Learning more about communications on safety.

Nếu câu trả lời cho bất kỳ câu hỏi nào dưới đây là 'không' thì bạn cần hành động

If the answer to any of the questions below is 'no', then you need to take action

1. Người lao động có tích cực tham gia vào các hoạt động truyền thông như đối thoại và tham vấn thay vì chỉ là người tiếp nhận thông tin thụ động không?
Is the workforce actively involved in communications such as by dialogue and consultation rather than being just passive receivers of information?
2. Các kênh thông tin mà mọi người nên nêu lên mối quan ngại về an toàn với ban quản lý có được hiểu rõ, sử dụng và có nhận được phản hồi phù hợp không?
Are the communication channels by which people should raise safety concerns with management clearly understood, used, and is appropriate feedback received?
3. Có cơ cấu xác định cho việc sắp xếp bàn giao ca không?
Is there a defined structure for shift handover arrangements?
4. Nhân viên và nhà thầu có biết khi nào và bằng cách nào họ nên báo cáo những lo ngại về an toàn không?
Do employees and contractors know when and how they should report safety concerns?
5. Nhân viên có hiểu họ có thể lấy thông tin an toàn quan trọng ở đâu không?

Do employees understand where they can obtain key safety information?

6.	Việc trao đổi thông tin thành công về các khía cạnh quan trọng của các quy trình quan trọng có được đảm bảo không? <i>Is the successful communication of key aspects of critical procedures assured?</i>	<input type="checkbox"/>
7.	Có hệ thống quản lý nào để truyền đạt những thay đổi trong thực tiễn và bài học sau sự cố không? <i>Is there a management system to communicate changes in practice and lessons following an incident?</i>	<input type="checkbox"/>
8.	Có bằng chứng nào cho thấy các nhân viên và nhà thầu bị ảnh hưởng hiểu được những thay đổi trong thực tiễn do sự cố gây ra không? <i>Is there evidence that changes to practices, as a result of an incident, are understood by affected employees and contractors?</i>	<input type="checkbox"/>
9.	Công ty đã triển khai các cách để truyền đạt thông tin về mối nguy hiểm chính có liên quan tới nhân viên cố định và tạm thời, nhà thầu, khách và hàng xóm và giám sát hiệu quả của những thông tin đó chưa? <i>Has the company implemented ways to communicate relevant major hazard information to permanent and temporary employees, contractors, visitors and neighbours and to monitor the effectiveness of those communications?</i>	<input type="checkbox"/>
10.	Các phương pháp truyền thông đã được xem xét khi xác định cơ cấu lãnh đạo trong trường hợp khẩn cấp và kinh doanh thông thường chưa? <i>Have communication methods been considered in defining the leadership structure during emergencies and normal business?</i>	<input type="checkbox"/>
11.	Có quy trình nào để đảm bảo rằng những sửa đổi, thay đổi về quy trình, thủ tục, hệ thống và tổ chức được truyền đạt tới tất cả nhân viên và nhà thầu có liên quan không? <i>Is there a process to ensure that modifications, changes to processes, procedures, systems and organisation are communicated to all relevant employees and contractors?</i>	<input type="checkbox"/>
12.	Nhân viên có thể mô tả những tác động an toàn liên quan đến vai trò của họ, về bất kỳ thay đổi nào gần đây đối với nhà máy không? <i>Can employees describe the safety implications relevant to their role, of any recent changes to the plant?</i>	<input type="checkbox"/>
13.	Có quy trình nào để xem xét các lộ trình liên lạc sau khi thay đổi nhà máy/tổ chức không? <i>Is there a process to review the communications routes following plant /organisational change?</i>	<input type="checkbox"/>

Cái gì có thể sai sót? / *What can go wrong?*

Truyền thông không hiệu quả hoặc không đáng tin cậy có thể xuất phát từ nhiều vấn đề khác nhau, bao gồm:

Ineffective or unreliable communications can result from a variety of problems including:

- Thiếu thông tin
Missing information;
- Thông tin không cần thiết
Unnecessary information;
- Thông tin không chính xác
Inaccurate information;
- Chất lượng thông tin kém hoặc không ổn định;
Poor or variable quality of information;
- Hiểu lầm
Misunderstandings;

- Lỗi dịch thuật, và
Translation errors, and
- không thể chuyển tiếp thông tin qua các ca liên tiếp.
Failing to carry forward information over successive shifts.

Chúng ta có thể làm gì? / *What can we do about it?*

Hiểu về truyền thông *Understanding communication*

Phần lớn yếu tố con người là về truyền thông. Rõ ràng rằng việc truyền thông chính xác và kịp thời là rất quan trọng để đảm bảo an toàn và hiệu quả trong công việc. Để thực hiện đúng một nhiệm vụ, bất kỳ ai cũng cần có được kiến thức, đào tạo và hiểu biết đúng đắn.

Much of human factors is about communication. It is clear that accurate and timely communications are important for safety and efficiency in work. In order to perform a task properly anyone needs to have acquired the correct knowledge, training and understanding.

Một phần của quá trình lựa chọn nhân sự là cuộc phỏng vấn trong đó các kỹ năng và kinh nghiệm hiện có sẽ được thảo luận. Đây là một quá trình giao tiếp khám phá những kỹ năng và kiến thức mà nhân viên và nhà thầu tiềm năng đã có.

Part of the process of selecting personnel is an interview in which existing skills and experience will be discussed. This is a communication process exploring the skills and knowledge that potential employees and contractors already have.

Đào tạo là một hình thức truyền thông. Đầu tiên, nó liên quan đến việc tìm hiểu những gì cần đào tạo, sau đó chuyển thông tin mới đến nhân viên để cải thiện kỹ năng và kiến thức của họ.

Training is a form of communication. First, it involves finding out what training is required, then passing new information to personnel to improve their skills and knowledge.

Khi công việc bắt đầu, các vấn đề cụ thể về từng công việc phải được mô tả trong các cuộc thảo luận toolbox và trong các quy trình được sử dụng. Cả hai đều nên nhấn mạnh đến vấn đề sức khỏe và an toàn.

When work starts, specific issues about each job should be described in tool-box talks and in the procedures used. Both should emphasise health and safety issues.

Các cuộc thảo luận trước khi làm việc xác định các hoạt động chồng chéo và tác động an toàn có thể xảy ra đối với những người khác ở gần đó đặc biệt quan trọng trên các công trường xây dựng. Tại nơi làm việc, màn hình, bảng hiệu và nhãn truyền đạt thông tin thực tế và an toàn.

Pre-job discussions identifying overlapping activities and the possible safety effect on others nearby are especially important on construction sites. In the workplace, displays, signs and labels communicate factual and safety information.

Ngày nay, hầu hết mọi người sẽ cần sử dụng một số nền tảng công nghệ, ví dụ điện thoại (thông minh), liên lạc thoại/video qua internet, các cuộc họp qua mạng, e-mail, radio hoặc hệ thống liên lạc nội bộ, để liên lạc với người khác. Mỗi cái đều có những ưu điểm và vấn đề cụ thể.

Nowadays most people will need to use several technology platforms, i.e. (smart-) phones, internet voice/video communications, net-meetings, e-mail, radios or intercoms, to contact others. Each have specific advantages and issues.

Những lo ngại về an toàn phát sinh tại nơi làm việc sẽ cần phải được truyền đạt thông qua hệ thống báo cáo.

Safety concerns arising in the workplace will need to be communicated via a reporting system.

Tất cả đều là vấn đề truyền thông: chúng cũng là vấn đề yếu tố con người.

All of these are communication issues: they are also human factors issues.

Người quản lý có thể làm gì?

Ban quản lý cần cung cấp đủ nguồn lực để tất cả các loại truyền thông về an toàn có thể được thực hiện một cách hiệu quả.

Management should provide adequate resources so that all kinds of safety communications can be delivered effectively.

Khi có bằng chứng cho thấy các thông điệp chính không được tiếp nhận, hiểu hoặc hành

**What can
Managers do
about it?**

động theo thì công ty nên điều tra và giải quyết mọi rào cản đã được xác định đối với việc truyền thông hiệu quả. Hãy nhớ rằng thông điệp cần phải được tạo tốt, gửi – đến đối tượng mục tiêu, thông qua phương pháp phù hợp, truyền tải chính xác – và sau đó được nhận chính xác vào đúng thời điểm.

Where there is evidence that key messages are not being received, understood or acted upon, then the company should investigate and address any identified barriers to effective communication. Remember that messages need to be created well, sent – to the target audience, via appropriate method, transmitted accurately - and then received correctly at the right time.

Để làm được điều này, ban quản lý phải thường xuyên xem xét các chiến lược truyền thông và thực hiện các phương pháp đánh giá hiệu quả của các hoạt động truyền thông quan trọng về an toàn.

To do this management must regularly review communication strategies and implement methods to evaluate effectiveness of key safety communications

Người quản lý phải đảm bảo rằng:

Managers should ensure that:

- Người quản lý và người giám sát thường xuyên thảo luận trực tiếp về vấn đề an toàn với nhân viên
Managers and supervisors regularly discuss safety with employees face to face
- Thông tin chính thức về an toàn: áp phích, bài nói chuyện và thuyết trình, bản tin, bản ghi nhớ, e-mail, v.v. là:
Formal safety information: posters, talks and presentations, newsletters, memos, e-mails, etc are:
 - Rõ ràng và dễ hiểu
clear and easy to understand
 - ngắn gọn và đúng trọng tâm
short and to-the-point
 - được cập nhật thường xuyên
regularly updated.
- Các nhiệm vụ được lên kế hoạch để có đủ thời gian cho việc trao đổi thông tin về công việc cụ thể.
Tasks are scheduled so that there is adequate time for job-specific communications.
- Các chuyên gia truyền thông tham gia vào các hoạt động truyền thông an toàn có tính quan trọng hoặc rộng rãi
Communications specialists are engaged for widespread or important safety communications
- Thiết bị liên lạc – chẳng hạn như radio, hệ thống liên lạc nội bộ, PA, điện thoại (thông minh), email và nền tảng họp mạng – phù hợp với mục đích sử dụng.
Communications equipment – such as radios, intercoms, PA, (smart-)phones, email & net-meeting platforms – are fit for purpose.
- Hệ thống liên lạc hiệu quả luôn sẵn sàng để sử dụng trong những tình huống bất thường như điều kiện thời tiết xấu hoặc trong trường hợp khẩn cấp.
Systems of effective communication are available for use in unusual situations such as bad weather conditions or during emergencies.
- Tiếng ồn quá mức ở nơi làm việc không cản trở việc truyền thông bằng giọng nói các thông tin quan trọng hoặc báo động bằng âm thanh.
Excessive background noise in the workplace does not interfere with critical voice communications or audible alarms.
- Có hệ thống để kiểm tra xem thông tin quan trọng về an toàn đã được tiếp nhận và hiểu chưa. (ví dụ: sử dụng tính năng lặp lại, xác nhận hoặc ghi chú trong nhật ký ca làm việc)
Systems are in place to check that safety-critical information has been received and understood. (e.g. using repeat-back, confirmation or note in shift logbook)

- Có sự tập trung cụ thể vào việc trao đổi thông tin hiệu quả về các khía cạnh an toàn khi bàn giao ca.
There is a specific focus on effective communication of safety aspects at shift handover.
- Hệ thống liên lạc hiệu quả sẵn có để sử dụng trong những tình huống bất thường hoặc trường hợp khẩn cấp.
Systems of effective communication are available for use in unusual situations or emergencies.
- Các nhóm khác nhau – chẳng hạn như hoạt động và bảo trì, nhân viên và nhà thầu – truyền thông tốt với nhau. Người quản lý nên nói chuyện với các nhóm khác nhau này một cách thường xuyên để kiểm tra sự hiểu biết của họ.
Different groups – such as operations and maintenance, employees and contractors, – communicate well with each other. A manager should talk to these different groups on a regular basis to check their understanding.
- Nhân viên hiểu nhu cầu liên lạc của tất cả các nhiệm vụ mà họ được yêu cầu thực hiện - dù là hoạt động bình thường, nhiệm vụ không thường xuyên, bảo trì, chẩn đoán lỗi hay nhiệm vụ khẩn cấp.
Employees understand the communication needs of all tasks they are required to perform - whether normal operations, non-routine tasks, maintenance, fault diagnosis or emergency tasks.
- Nhân viên thường xuyên được đào tạo và đánh giá về các khía cạnh quan trọng của truyền thông an toàn (ví dụ: thuật ngữ được sử dụng; tín hiệu tay, cách sử dụng thiết bị liên lạc và thông tin trên máy tính)
Employees are regularly trained and assessed in key aspects of safety communications (e.g. terminology used; hand signals, how to use communication equipment and computer based information)
- Nhân viên có thể liên hệ với người giám sát hoặc quản lý bất cứ lúc nào (chính sách 'mở cửa') và có phương tiện để báo cáo vấn đề cũng như nhận phản hồi kịp thời
Employees are able to contact supervisors or managers at any time ('open door' policy) and have the means to report problems and receive feedback in good time
- Nhân viên thấy người quản lý và giám sát tại cơ sở thể hiện cam kết của họ về chất lượng và an toàn công việc.
Employees see managers and supervisors on site demonstrating their commitment to work quality and safety.

Bàn giao ca Shift handovers

Ban quản lý phải đảm bảo rằng:
Management should ensure that:

- Nếu có thể, các nhiệm vụ được lên kế hoạch hoàn thành trong một ca để không cần bàn giao
Where possible, tasks are scheduled to be completed within a shift so that there is no need for handover
- Có các quy trình rõ ràng hoặc hướng dẫn bằng văn bản mô tả các thông tin chính cần trao đổi và cách thực hiện việc này (ví dụ: truyền miệng, bằng văn bản, sử dụng hệ thống máy tính, v.v.)
Clear procedures or written guidance are in place describing the key information to be exchanged and how this should be done (e.g. word of mouth, in writing, use of computer systems etc.)
- Việc bàn giao được thực hiện trực tiếp bất cứ khi nào có thể cho phép các đội đặt câu hỏi lẫn nhau
Handovers are face-to-face wherever possible allowing crews to question each other
- Sắp xếp thời gian bàn giao để trường ca không bị phân tâm bởi áp lực thời gian
Time is scheduled for handovers, so that shift leaders are not distracted by time pressure

- Thủ tục bàn giao có tính đến các giai đoạn rủi ro cao hơn, ví dụ: khi có nhiều giấy phép làm việc được cấp, trong các chiến dịch bảo trì kéo dài, sau một thời gian dài nhân sự vắng mặt.
Handover procedures take into account higher risk periods, e.g. when there are many work permits issued, during lengthy maintenance campaigns, after long periods of personnel absence.
- Thủ tục bàn giao có tính đến các giai đoạn mà hệ thống an toàn có thể bị vô hiệu hóa, ví dụ: Khởi động nhà máy hoạt động liên tục, trong thời gian bảo trì đột xuất
Handover procedures take into account periods when safety systems may be overridden, e.g. start-up of continuously operating plant, during unscheduled maintenance
- Nhân viên có đủ năng lực và tự tin trong quá trình bàn giao
Employees are competent and confident in the handover process
- Tiến hành giám sát và kiểm tra thường xuyên và kỹ lưỡng về hiệu quả của việc bàn giao ca
Regular and thorough monitoring and auditing of the effectiveness of shift handovers is conducted
- Nhân viên tiến hành bàn giao sẽ tham gia vào việc xem xét và cải tiến quan trọng các hoạt động bàn giao ca này
Employees who conduct handovers are engaged in the critical review and improvement of these shift handover practices
- Thông tin về các sự cố, tai nạn do vấn đề bàn giao ca được các nhân viên trong ca chú ý.
Information from incidents and accidents due to shift handover problems are brought to the attention of employees on shift.

Cải thiện về truyền thông *Improving Communication*

Một số bước đơn giản có thể cải thiện khả năng truyền thông tại nơi làm việc:
A number of simple steps can improve communications in the workplace:

- Xác định cẩn thận những thông tin quan trọng nào cần được truyền đạt;
Carefully specify what key information needs to be communicated;
- Loại bỏ việc truyền tải thông tin không cần thiết;
Eliminate the transmission of unnecessary information;
- Sử dụng các công cụ hỗ trợ (chẳng hạn như nhật ký, ảnh chụp màn hình, ảnh chụp, màn hình máy tính) dựa trên nhu cầu thông tin chính để giúp truyền đạt chính xác;
Use aids (such as logs, screenshots, photographs, computer displays) based on the key information needs to help accurate communication;
- Hướng tới việc lặp lại thông tin chính bằng cách sử dụng các kênh liên lạc khác nhau, ví dụ: truyền đạt bằng văn bản, bằng lời nói và phi ngôn ngữ;
Aim to repeat the key information using different communication channels, e.g. use written, verbal and non-verbal communication;
- Dành đủ thời gian cho việc truyền đạt, đặc biệt khi bàn giao ca;
Allow sufficient time for communication, particularly at shift handover;
- Khuyến khích giao tiếp hai chiều để cả người gửi và người nhận thông tin đều chịu trách nhiệm về việc liên lạc chính xác;
Encourage two-way communication so that both the sender and recipient of information taking responsibility for accurate communication;
- Khuyến khích các yêu cầu về việc xác nhận, làm rõ và lặp lại;
Encourage requests for confirmation, clarification and repetition;
- Khuyến khích truyền đạt trực tiếp bất cứ khi nào có thể; lưu ý rằng video có thể hữu ích nếu không thể gặp mặt trực tiếp; truyền đạt bằng giọng nói qua điện thoại, radio hoặc internet thường hiệu quả hơn so với nhắn tin bằng văn bản.

Encourage face-to-face communication wherever feasible; recognize that video can help if in person face to face is not possible; voice communication by phone, radio or internet is often more effective than written messaging.

- Phát triển kỹ năng truyền thông của tất cả nhân viên trên tất cả các phương tiện liên quan; Và
Develop the communication skills of all employees in all relevant media; and
- Chia sẻ các phương pháp hay nhất để giao tiếp hiệu quả và an toàn.
Share best practices for effective and safe communication.

Thông tin tham khảo hữu ích / *Useful Reference Information*

1. Viện Dầu khí, Truyền thông, Yếu tố con người – Bản tóm tắt số 10, 2003.
Institute of Petroleum, Communications, Human Factors Briefing Notes No 10, 2003.
2. Ban Điều hành về Sức khỏe và An toàn, Truyền thông Quan trọng về An toàn, Bản tóm tắt Số 8 - Yếu tố HSE của Con người.
Health and Safety Executive, Safety-Critical Communications, HSE Human Factors Briefing Note No 8.
3. Điều hành về An toàn và Sức khỏe, Bộ công cụ về Yếu tố HSE của Con người, tháng 6 năm 2004.
Health and Safety Executive, HSE Human Factors Toolkit, June 2004.
4. Ban Điều hành về Sức khỏe và An toàn, Giảm Sai sót và Ảnh hưởng đến Hành vi, HSG48, 2007, Sách HSE ISBN 978-0-7176-2452-2
Health and Safety Executive, Reducing Error and Influencing Behaviour, HSG48, 2007, HSE Books ISBN 978-0-7176-2452-2
5. EIGA, Thiết kế và tính hiệu quả của các quy trình, Bảng thông tin an toàn về yếu tố con người Thông tin HF 04/17, www.eiga.eu
EIGA, Design and Effectiveness of Procedures, Human Factors Safety Information Sheet Info HF 04/17, www.eiga.eu
6. AIGA SB 33/22, Yếu tố con người, Văn hóa an toàn của tổ chức, www.asiaiga.org
AIGA SB 33/22, Human Factor, Organisation Safety Culture, www.asiaiga.org

Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm / *Disclaimer*

Tất cả các ấn phẩm kỹ thuật của AIGA hoặc dưới tên AIGA, bao gồm các quy tắc thực hành, quy trình an toàn và bất kỳ thông tin kỹ thuật nào khác có trong các ấn phẩm đó đều được lấy từ các nguồn được cho là đáng tin cậy và dựa trên thông tin kỹ thuật và kinh nghiệm hiện có từ AIGA và các tổ chức khác, vào ngày phát hành của họ.

All technical publications of AIGA or under the AIGA name, including codes of practice, safety procedures, and any other technical information contained in such publications are obtained from sources believed to be reliable and are based on technical information and experience currently available from AIGA and others at the date of their issuance.

Trong trường hợp AIGA khuyến nghị các thành viên tham khảo hoặc sử dụng các ấn phẩm của AIGA, thì việc các thành viên hoặc bên thứ ba tham chiếu hoặc sử dụng các ấn phẩm của AIGA là hoàn toàn tự nguyện và không mang tính ràng buộc.

Where AIGA recommends reference to or use of its publications by its members, such reference to or use of AIGA's publications by its members or third parties are purely voluntary and not binding.

Do đó, AIGA hoặc các thành viên của AIGA không đảm bảo về kết quả và không chịu trách nhiệm liên quan đến việc tham chiếu hoặc sử dụng thông tin hoặc đề xuất có trong các ấn phẩm của AIGA.

Therefore, AIGA or its members make no guarantee of the results and assume no liability or responsibility in connection with the reference to or use of information or suggestions contained in AIGA's publications.

AIGA không có quyền kiểm soát nào đối với việc thực hiện hoặc không thực hiện, giải thích sai, sử dụng đúng hoặc không đúng bất kỳ thông tin hoặc đề xuất nào có trong các ấn phẩm của AIGA bởi bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào (bao gồm cả các thành viên AIGA) và AIGA từ chối rõ ràng mọi trách nhiệm pháp lý liên quan đến việc đó.

AIGA has no control whatsoever as regards performance or non-performance, misinterpretation, proper or improper use of any information or suggestions contained in AIGA's publications by any person or entity (including AIGA members) and AIGA expressly disclaims any liability in connection thereto.

Các ấn phẩm của AIGA có thể được xem xét định kỳ và người dùng nên tải phiên bản mới nhất.

AIGA's publications are subject to periodic review and users are cautioned to obtain the latest edition.