

事故調查中的歸因謬誤：影響與對策

(何明信整理)

在社會心理學中，「基本歸因謬誤」(Fundamental Attribution Error)是指我們在解釋他人行為時，會傾向於高估個人內在特質(如性格、意圖)的影響，而低估外部情境因素(如環境壓力、系統限制)作用的認知偏誤。

當這種偏誤應用在職業災害的調查過程中，就形成了我們這裡探討的「歸因謬誤」。它會嚴重影響調查的深度與廣度，從而導致治標不治本的改善措施。作為調查人員，理解並時刻提醒自己避免此謬誤至關重要。

一、歸因謬誤如何影響事故調查結果

歸因謬誤 (Attribution Fallacy) 是指在分析事故原因時，傾向於將問題過度簡化，歸咎於單一、顯而易見的因素——最常見的就是「人為疏失」。這種思維會導致調查人員忽略了事故背後更深層次、盤根錯節的系統性問題。

主要影響	說明
錯失根本原因	將「人為疏失」當作結論，忽略了背後的工作環境、系統設計等系統性風險。
助長指責文化	聚焦於個人責任，使管理階層逃避制度或文化上的責任，員工不敢呈報問題。
提出無效對策	改善措施僅針對個人(如懲處、再訓練)，而非解決系統性缺陷(如SOP不合理、設備維護不足)。
事故重複發生	由於系統性風險未被解決，同樣的問題會在不同人身上重演。

二、如何提醒自己避免歸因謬誤

要克服歸因謬誤，調查人員需要有意識地採用系統性的分析工具與思維模式，強迫自己超越直覺判斷，深入挖掘問題的根本原因。

策略	具體作法
採用系統性工具	使用Why-Tree、魚骨圖等工具，深入挖掘問題根源。
轉變調查心態	從追究「是誰犯錯」轉向探討「為何會出錯」，將人為錯誤視為調查的起點。
優化調查團隊	建立跨領域團隊(工程、操作、人因等)，引入多元觀點以避免盲點。
貫徹RCA精神	專注於找出並解決系統性問題(根本原因)，以有效預防事故再發生。

三、系統性工具舉例

工具名稱	分析內容
人為失效分析 (Human Failure Analysis)	定義:將人員的行為放在整個系統中分析，探討是技能、規則、知識層面的問題，還是蓄意違規，並檢視環境、工具、流程如何與人員互動，從而導致失效。

面向	定義/說明	舉例
技能面	因分心導致的無意識錯誤(失誤、閃失)。	熟練的駕駛在熟悉路口，因分心而走錯路。
規則面	錯誤地應用已知規則(判斷錯誤)。	未注意病患過敏史，而給予標準的退燒藥物。
知識面	面對新狀況時，因知識不足而判斷錯誤。	技師用舊經驗維修一台不熟悉的新型號設備。

違規面	為求方便或省時，刻意不遵守程序。	維修人員為趕工，故意跳過SOP中的安全檢查步驟。
系統面	促成前述錯誤的組織或環境因素。	SOP內容模稜兩可、工時壓力過大、現場照明不足、訓練不足等。

結語

作為事故調查人員，最大的挑戰不僅是釐清事實，更是對抗自身與組織內部的認知偏誤。時時提醒自己，每一場事故都是一面鏡子，它反映出的不應只是個人的疏忽，而應是整個系統需要改進的機會。

參考書目

- HSE (1999). *Reducing error and influencing behaviour (HSG48)*. HSE Books.
- 鈴木宏昭 (2021)。《戰勝思考騙局：讀懂3大學術領域×60個認知偏誤，破解被操縱的人生》。采實文化。