



الدليل الإرشادي للصحة النفسية في بيئات العمل

2022 أكتوبر

3	تمهيد
4	المصطلحات
6	جدول الاختصارات
7	الفئة المستهدفة
7	الهدف
7	لماذا التركيز على بيئة العمل؟
8	ما هو مفهوم الصحة النفسية
8	أهمية العمل للصحة النفسية
8	العلاقة ما بين الصحة النفسية والجسدية
9	تأثير مشاكل الصحة النفسية على العمل
10	عوامل الخطر التي قد تنتج عنها مشاكل الصحة النفسية
10	1.العوامل الشخصية والاجتماعية
11	2.عوامل ذات صلة بمحتوى الوظيفة
11	3.العوامل الاقتصادية
12	أهم المشاكل النفسية الناتجة عن العمل
12	1.الاكتئاب
13	2.القلق
13	3.الاحتراق الوظيفي
15	سبل الوقاية أو الحد من أخطار الأمراض النفسية في بيئات العمل
15	1.الضوابط الإدارية والهندسية في بيئات العمل
16	2.عبء العمل ووتيرة العمل وجدول العمل
17	3.التوازن بين العمل والحياة الشخصية والاجتماعية
18	4.الأمان الوظيفي
18	5.القيادة الإدارية
19	6.التواصل وتبادل المعلومات والتدريب
19	7.تعزيز الصحة
20	8.الدعم الاجتماعي
20	9.الدعم النفسي

21	نبذة عن برنامج المساعدة النفسية الأولية
23	الأدوار والمهام في كيفية تعزيز الصحة النفسية في بيئة العمل
24	•أولاً: أعضاء مجلس الإدارة والمدراء والرؤساء التنفيذيين
24	•ثانياً: مدراء الصحة والسلامة
25	•ثالثاً: مدراء الموارد البشرية
25	•رابعاً: المدراء المباشرون
26	•خامساً: الموظفين
26	•سادساً: مقدمو خدمات الصحة المهنية
27	كيفية تقييم مخاطر الصحة النفسية والعقلية في بيئة العمل
32	مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي في مكان العمل
36	التهيئة النفسية للعائدين من إصابات العمل ومن في حكمهم
37	تأثير الجائحة على الصحة النفسية للعاملين
38	العنف في بيئة العمل
38	عوامل الخطورة التي ينشأ عنها العنف
39	بعض الأشكال الشائعة للعنف في بيئات العمل
39	1. الاعتداء الجسدي
39	2. الاعتداء اللفظي
39	3. التنمر
39	4. التحرش
40	الحد من العنف في بيئات العمل
45	شكر وتقدير
46	المراجع (References)

يتزايد الاعتراف بالصحة النفسية للقوى العاملة كقضية مهمة للجهات ذات العلاقة المسؤولة عن صحة العاملين في بيئات العمل المختلفة، لاسيما مع طبيعة العمل المتغيرة والسريعة والحديثة، وكذلك تداخل عدة عوامل داخلية وخارجية ذات التأثير الملموس على طبيعة واستمرارية العمل وعلى صحة العاملين بما في ذلك الصحة النفسية.

ومؤخرا في ظل التعايش مع وباء (كوفيد 19)، الذي مثل وما زال تحديًا للجميع، ونتج عنه ضغوطات تعرض لها عدد كبير من العاملين، مما حتمت الحاجة إلى دعم الصحة النفسية في مكان العمل كضرورة ملحة، سواء كان ذلك في العمل حضوريًا أو حتى عن بعد.

ومن هذا المنطلق أصبح تطوير وتنفيذ سياسات وبرامج الصحة النفسية في أماكن العمل ذات أولوية قصوى لصحة الموظفين، وضرورة تساهم في زيادة الانتاجية ورفاهية المجتمع ككل، لذلك سعت هيئة الصحة العامة وبالتعاون مع المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية في إعداد الدليل الاسترشادي للصحة النفسية في بيئات العمل ليقدم نهجًا عمليًا يركز على توفير إطار عمل متكامل لتعزيز مفهوم الصحة النفسية في مكان العمل، وتقديم أمثلة للممارسة والتطبيق العملي.

حيث يتطرق هذا الدليل في فحواه على توضيح ماهية ومفهوم الصحة النفسية في بيئة العمل، وسبل الحفاظ على الصحة النفسية، وأهم المصادر التي تؤثر سلبيًا على الصحة النفسية في العمل، وأهم المشاكل التي قد يواجهها العاملون في بيئات عملهم، إلى جانب عواقبها وآثارها على القوى العاملة وبيئات العمل، وبالمقابل لا يتناول هذا الدليل بالتفصيل للاضطرابات النفسية وطرق علاجها أو إعادة تأهيل العاملين الذين أصيبوا بمشاكل نفسية خلال عملهم، لكنه يقدم التوجيه السليم لأصحاب العمل، والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين على إدارة قضايا الصحة النفسية في بيئات العمل عن طريق تبني بعض المنهجيات، والاستراتيجيات لمنع وتقليل تأثيرها على الشخص المعني وعلى مكان العمل.

ونتطلع أن يساهم الدليل في توفير بيئة عمل آمنة خالية من مخاطر الصحة النفسية، وبما يساهم بدوره في رفع الكفاءة والإنتاجية وجودة الحياة سواء لأصحاب العمل أو العاملين أنفسهم وأسرهم أو المجتمع ككل.

يقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذا الدليل - المعاني الموضحة أمامها:

المصطلح	التعريف
بيئة العمل :	أي مكان يتم فيه أداء عمل الشخص، بما في ذلك المساحات المكتبية التقليدية والمساحات المكتبية غير التقليدية (على سبيل المثال، المكاتب المنزلية والمركبات المتنقلة والمواقع المؤقتة)، بالإضافة إلى الأثاث والمعدات والظروف البيئية ومكان العمل من الناحية النفسية والاجتماعية داخل هذه المواقع.
بيئة العمل الصحية والأمنة:	يقصد بها مكان العمل الخالي من الإصابات المهنية والمطابق للمعايير الاجتماعية والنفسية والعوامل البصرية والسمعية والحركية المصاحبة للمهام الوظيفية.
الصحة:	هي حالة من اكتمال السلامة البدنية والنفسية والاجتماعية وليس مجرد غياب أو انعدام للمرض أو العجز.
الصحة النفسية:	هي حالة العافية التي يحقق فيها الفرد قدراته الذاتية، ويستطيع مواكبة ضغوط الحياة العادية، ويكون قادر على العمل الإيجابي والمثمر، ويمكنه الإسهام في مجتمعه.
اضطرابات ومشاكل الصحة النفسية:	هي حالات تؤثر على تفكير الشخص أو شعوره أو مزاجه أو سلوكه، مثل الاكتئاب أو القلق وقد تكون هذه الحالات عرضية أو طويلة الأمد وتؤثر على قدرة الشخص على التواصل مع الآخرين والعمل كل يوم.
التوتر(الإجهاد):	هو الشعور بالإرهاق وعدم القدرة على التعامل مع الضغط النفسي أو العاطفي.

المصطلح	التعريف
الاكتئاب:	حالة مزاجية أو عاطفية تتميز بمشاعر تدني قيمة الذات أو الشعور بالذنب وانخفاض القدر على الاستمتاع بالحياة.
القلق:	هو الحالة النفسية التي تصيب الإنسان، نتيجة لتجمع مجموعة من العناصر الإدراكية والجسدية والسلوكية، وتؤدي إلى شعور هذا الإنسان بحالة من عدم الراحة النفسية وسيطرة الخوف والتوتر والتردد عليه.
الاحتراق الوظيفي:	الاحتراق الوظيفي هو نوع خاص من الضغط النفسي المرتبط بالعمل وهي حالة من المشاكل النفسية البدنية تتضمن أيضاً احساساً بتراجع الإنتاجية وفقدان الهوية الشخصية.
عوامل الخطر في الصحة النفسية	هي عوامل وخصائص تؤثر على المستوى البيولوجي أو النفسي أو العائلي أو المجتمعي أو الثقافي تسبق وترتبط باحتمالية أعلى لحدوث أمراض الصحة النفسية.
علامات وأعراض الصحة النفسية:	العلامات والأعراض هي أدلة يمكن أن تشير إلى حالة طبية محتملة. في حين أن العرض يظهر فقط للمريض (على سبيل المثال آلام الظهر أو التعب)، فإن العلامة هي أي دليل على مرض يمكن ملاحظته من قبل الآخرين (على سبيل المثال كالطفح الجلدي).
نظام الأصدقاء:	شبكة من الأشخاص تقدم الدعم العملي والعاطفي وتساعد في تحسين الصحة النفسية العامة.

المصطلح	التعريف
---------	---------

<p>برنامج المساعدة النفسية الأولية:</p>	<p>هي المساعدة النفسية المقدمة للشخص المريض قبل إمكانية الحصول على العلاج الطبي المتخصص.</p>
<p>العنف في مكان العمل:</p>	<p>الحوادث التي يتعرض فيها الموظفون لسوء المعاملة أو التهديد أو الاعتداء في ظروف تتعلق بعملهم، أو أثناء التنقل من وإلى العمل، ويشمل أي تهديد صريحًا أو ضمنيًا لسلامتهم أو رفاههم أو صحتهم.</p>

جدول الاختصارات

CDC	Centre for Disease Control and Prevention	مركز السيطرة على الأمراض والوقاية منها
EAP	Employee Assistance Program	برامج مساعدة الموظفين
HSE	Health and Safety Executive	إدارة الصحة والسلامة
LFS	labour Force Survey	مسح القوى العاملة
WHO	World Health Organization	منظمة الصحة العالمية
MBI	Maslach Burnout Inventory	مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

يستهدف الدليل الجهات الحكومية والخاصة وأصحاب الأعمال والمشرفين والمسؤولين والعاملين لمساعدتهم في التعرف على المشاكل النفسية، والعنف في بيئات العمل، ومسبباتها وسبل الحد منها.

الهدف من إعداد هذ الدليل:

يعتبر الهدف من الدليل ليس لتشخيص الاضطرابات والأمراض النفسية للعاملين، بل لتشخيص والكشف عن بيئة ومكان العمل، وتشجيع وبناء بيئة صحية وأمنة يمكن للجميع أن يزدهر فيها، وذلك من خلال ما يلي:

1- تقديم نصائح مفيدة لأصحاب العمل والعاملين حول قيمة الاهتمام بالصحة النفسية في مكان العمل

2- تقديم بعض التوصيات الفعالة لتحسين الصحة النفسية في مكان العمل، وذلك عن طريق:

- تقليل عوامل الخطر المرتبطة بالعمل، والتي تؤدي إلى مشاكل الصحة النفسية.
- تعزيز الصحة النفسية من خلال تطوير الجوانب الإيجابية للعمل والقوى العاملة.
- تسليط الضوء على مشاكل الصحة النفسية الأكثر شيوعًا بين العاملين.

لماذا التركيز على بيئة العمل؟

تعد الصحة النفسية من القضايا الهامة للصحة العامة، وبما أن معظم الحياة تقضي في سنوات العمل، فإن بيئة العمل يعتبر هو المكان المثالي للمبادرات الواعية بالصحة العامة التي تعزز من الصحة النفسية والسلوكية. وتقي من الأمراض والمشاكل.

يمكن تعزيز الصحة النفسية في مكان العمل إذا اتبع أصحاب العمل أفضل الممارسات الواعدة، لذا كان هناك حاجة ماسة لبذل جهود مركزية ومتضافرة لبناء قاعدة للأدلة والارشادات حول أفضل الممارسات لتعزيز الصحة النفسية في مكان العمل، ونشرها وتنفيذها بشكل فعال ومميز.

تشمل الصحة النفسية رفاهيتنا العاطفية والنفسية والاجتماعية، فالصحة النفسية تؤثر على طريقة تفكيرنا وشعورنا وتصرفنا، كما أنها تساعد في تحديد كيفية تعاملنا مع العمل، والتواصل مع الآخرين، واتخاذ الخيارات الصحية.

أهمية العمل للصحة النفسية:

العمل مهم وضروري للصحة النفسية، وقد أثبت علم النفس أن العمل يمكن أن يعزز الارتباط بالعالم الاجتماعي والاقتصادي ويعزز الرفاهية ويمنح الرضا والانجاز الفردي، وربما يدل ذلك على أهمية العمل بالنسبة للصحة النفسية هو حقيقة أن الأفراد الذين فقدوا وظائفهم غالبًا ما يعانون من مشاكل نفسية من الاكتئاب والقلق، وتم ربط العمل أيضًا باحترام الذات، والصراعات في العلاقات. ومن منظور مجتمعي أوسع ارتبط فقدان العمل بانخفاض ملحوظ في جودة الحياة، وانخفاض في جودة العلاقات الأسرية، وزيادة في معدلات الجريمة، ووجد أن عواقب البطالة المرتفعة أكثر تدميرًا من عواقب الفقر، وبالتالي يؤكد ذلك على أهمية الصحة النفسية وتعزيز الرفاهية، وذلك من خلال ما يلي:

- العمل الجيد يساهم في تحقيق الشخصية والازدهار المالي والاجتماعي للفرد.
- العمل الجيد هو الطريقة الأكثر فعالية لتحسين رفاهية الأفراد وأسرهم ومجتمعاتهم.
- يعد العمل أيضًا عنصرًا حيويًا في عملية التعافي للأشخاص التي تعاني من مشاكل نفسية كونه يساعد على بناء احترام الذات والثقة والاندماج الاجتماعي.⁽¹⁾

العلاقة ما بين الصحة النفسية والجسدية:

ترتبط الصحة البدنية والنفسية ببعضهما البعض حيث تشير المراجعات الحديثة إلى أن المخاطر النفسية والاجتماعية التي قد تسبب مشاكل نفسية ترتبط أيضًا بشكل منهجي بمشاكل الصحة الجسدية كالأمراض القلبية الوعائية وأمراض السكري، أوجدت دراسة نشرت في مجلة لا نسييت البريطانية، وشملت (24767) مشاركًا من (52) دولة في العام 2004م أن الأشخاص المصابين باحتشاء عضلة القلب أبلغوا عن ارتفاع معدل انتشار عوامل المشاكل النفسية من العمل والمنزل وأحداث الحياة والشؤون المالية،⁽²⁾ بالمقابل تظهر دراسات أخرى أن العديد من الأشخاص الذين يعانون من مشكلة صحية جسدية سوف يعانون من مشكلة نفسية أيضًا.⁽¹⁾

تأثير مشاكل الصحة النفسية على العمل

تتزايد مشاكل الصحة النفسية في جميع أنحاء العالم، وتنتشر بالبلدان منخفضة الدخل، كما في البلدان الغنية وتتخطى فوارق العمر والجنس والطبقات الاجتماعية.

حيث تشير البيانات من دول مختلفة حول العالم إلى أن مشاكل الصحة النفسية تشكل خمسة من الأسباب العشرة الرئيسية للمرض والعجز، وفي المملكة المتحدة تظهر أحدث التقديرات من مسح القوى العاملة (LFS) بأن إجمالي عدد حالات الإجهاد المرتبط بالعمل أو الاكتئاب أو القلق عام 2019م كانت (828000) حالة بمعدل انتشار (2440) لكل (100000) عامل، كما شكّل الإجهاد أو الاكتئاب أو القلق نسبة (51%) من إجمالي حالات اعتلالات الصحة المرتبطة بالعمل، ونسبة (55%) من أيام العمل الضائعة بسبب اعتلال الصحة المرتبط بالعمل⁽⁴⁾، كما تشير الإحصائيات أنه ما يقارب (1) من كل (5) بالغين أمريكيين يبلغون من العمر (18) عامًا أو أكثر (18.3%) أو (44.7) مليون شخص أبلغوا عن مشاكل في الصحة النفسية خلال العام 2016 م⁽⁵⁾.

وبالتالي أصبحت الصحة النفسية مؤخرًا أحد أكبر التحديات التي يواجهها الموظفون وأصحاب العمل منذ عام 2020م، حيث تؤثر الديناميكية الجديدة في مكان العمل وعدم اليقين والضغط الناجم عن (كوفيد 19) بشكل سلبي، ومتزايد على الصحة النفسية، ويمكن تلخيص عواقب مشاكل الصحة النفسية في مكان العمل، وذلك على النحو التالي⁽⁵⁻⁶⁾:

1. الغياب:

- زيادة في الغياب المرضي العام، ولا سيما كثرة فترات الغياب القصيرة.
- سوء الحالة الصحية (الاكتئاب، التوتر، الإرهاق).
- الأمراض الجسدية (ارتفاع ضغط الدم، أمراض القلب، القرحة، اضطرابات النوم، الطفح الجلدي، الصداع، آلام الرقبة والظهر، مقاومة منخفضة للعدوى).

2. أداء العمل:

- انخفاض في الإنتاجية.
- زيادة معدلات الخطأ.
- زيادة عدد الحوادث.
- ضعف اتخاذ القرار.
- التدهور في التخطيط والتحكم في العمل.

3.سلوك الموظفين:

- فقدان الحافز والالتزام.
- العمل لساعات طويلة بشكل متزايد ولكن مقابل عوائد متناقصة.
- سوء ضبط الوقت.
- زيادة معدلات الاستقالة وترك العمل.

4.العلاقات في العمل:

- التوتر والصراعات بين الزملاء.
- العلاقات السيئة مع العملاء.

عوامل الخطر التي قد تنتج عنها مشاكل الصحة النفسية:

مشاكل الصحة النفسية هي نتيجة التفاعل المعقد بين العوامل الشخصية والاجتماعية والاقتصادية وعوامل متعلقة بمحتوى وسياق العمل.⁽¹⁾

العوامل الشخصية والاجتماعية:

- عوامل وراثية.
- أمراض نفسية سابقة.
- الإحداث الشخصية المؤلمة.
- فقد الدعم الاجتماعي.
- فقدان مهارات التأقلم والتكيف.
- تناول الكحول والمخدرات.

عوامل ذات صلة بمحتوى الوظيفة:

- عبء العمل (العمل الزائد أو غير الكافي).
- جدول العمل (ساعات العمل الطويلة أو العمل بنظام المناوبة وعدم المرونة).
- بيئة العمل المتحكمة (مشاركة محدودة في صنع القرار أو سيطرة منخفضة على مجال عمل الفرد).
- العلاقات الشخصية السيئة في العمل.
- عدم وضوح دور الموظف في المنظمة (مهام أو أهداف تنظيمية غير واضحة).
- غياب التطوير الوظيفي.
- ظروف العمل السيئة.
- ضعف القيادة والتواصل.
- تضارب متطلبات الحياة الخاصة والعمل.
- التعرض للعنف أو التمييز أو عدم المساواة.
- الممارسات الإدارية أو التنظيمية غير الداعمة.
- سياسات الصحة والسلامة غير الكافية.
- انخفاض مستويات الدعم للموظفين.

العوامل الاقتصادية

- ارتفاع مؤشر البطالة
- نوعية عقود العمل
- انخفاض الأمان الوظيفي
- انخفاض الدخل
- غياب التشريعات والأنظمة

أهم المشاكل النفسية الناتجة عن العمل:

توجد العديد من المشاكل النفسية التي قد تنتج عن العوامل المختلفة في بيئات العمل، ولعل أكثرها انتشارا الاكتئاب والقلق والاحتراق الوظيفي وغيرها.

الاكتئاب :

الاكتئاب هو حالة معقدة تتميز بالتغيرات الفكرية والمزاجية والسلوكية التي بالغالب تؤثر على الشخص. ويعتبر الاكتئاب حالة مرضية خطيرة تؤثر على الشخص سلباً وتحد من قدرته على العمل بشكل جيد وايضاً قد تؤثر سلباً على حياته الشخصية⁷. قد يكون الشخص مصاب بالاكتئاب إذا كان يعاني من هذه الاعراض لأكثر من أسبوعين:

- الشعور بالحزن العميق.
- فقدان الاهتمام بالعمل أو الأنشطة الاجتماعية.
- الصعوبة في التركيز او الصعوبة في التذكر.
- الصعوبة في اتخاذ القرارات.
- مشاكل في النوم، او النوم أكثر من اللازم.
- الشعور بانعدام القيمة.
- فقدان الطاقة أو زيادة في التعب والارهاق.
- الانفعال او الغضب او سرعة البكاء.
- تغيرات في الوزن والشهية.

كيف يبدو الاكتئاب لزملاء العمل؟

- الانسحاب من الفريق والانعزال.
- اللامبالاة .
- تأجيل الاعمال.
- التشتت.
- المماطلة، التردد، تباطؤ الإنتاجية.
- انعدام الثقة.
- انخفاض الدوافع.
- ردود الفعل الغير لائقة، والتوتر في العلاقات.
- تغير في المظهر.

القلق:

اضطراب القلق يؤثر على الملايين من الاشخاص. الافراد الذين يعانون من اضطرابات القلق قد يواجهون مشاعر الذعر؛ الاجهاد البدني أو العقلي أو العاطفي الشديد والخوف الشديد. وترتبط اضطرابات القلق بضعف إنتاجية العمل والعجز عن العمل على المدى القصير والطويل⁽⁸⁾. تتفاقم الآثار السلبية للقلق على النتائج المهنية عندما تكون متفرقة او مصاحبة للاكتئاب. وعلاوة على ذلك، اضطرابات النوم التي تصاحب القلق تضعف القدرات الوظيفية وقد تؤدي للتغيب لفترات طويلة. يؤثر القلق على 30% من البالغين خلال حياتهم واعراضها كالتالي:

- توتر مفرط.
- الغضب السريع.
- الشعور المتواصل بالخطر أو الذعر.
- الخوف المبالغ فيه.
- التنفس السريع مصاحب بالتعرق والارتجاف.
- الشعور بالإرهاق والتعب.
- مشاكل في النوم.
- مشاكل في الجهاز الهضمي.

الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي هو نوع خاص من الضغط النفسي المرتبط بالعمل وهي حالة من الاجهاد البدني أو النفسي تتضمن أيضاً احساساً بتراجع الإنتاجية وفقدان الهوية الشخصية. "الاحتراق" ليس تشخيصاً طبياً حيث يعتقد بعض الخبراء أن حالات أخرى مثل الاكتئاب والقلق هي المسؤولة عن الاحتراق الوظيفي. كما ان الاحتراق الوظيفي يؤثر على صحتك النفسية والبدنية⁽⁹⁾.

أسباب الاحتراق والانهك الوظيفي:

- ضعف السيطرة وعدم القدرة على التأثير في القرارات التي تؤثر على عملك مثل جدولك أو مواعيدك أو ضغط العمل يمكن أن يؤدي إلى الانهك الوظيفي، وتحدث نفس الحالة بسبب قلة الموارد التي تحتاجها للقيام بعملك.
- توقعات العمل غير الواضحة، إذا لم يكن حجم الصلاحيات التي تملكها أو ما يتوقعه منك المدير وضاً.
- ربما تشعر في بيئة العمل المضطربة بالتنمر أو تشعر بقلّة الاحترام من الزملاء أو يراقب المدير عملك بشكل دقيق، والذي قد يساهم في ازدياد الضغوط النفسية الوظيفية.
- النشاط المتواصل. عندما يكون العمل رتيباً أو فوضوياً، فسوف تحتاج الى طاقة متواصلة للحفاظ على التركيز؛ مما يؤدي الى التعب والانهك الوظيفي.
- عدم وجود دعم اجتماعي. في حالة كنت تشعر بالعزلة في العمل وفي حياتك الشخصية، فقد تشعر بالعزلة في العمل مما يزيد من الضغط النفسي.
- عدم وجود التوازن بين العمل والحياة الشخصية. في حالة كان عملك يستنفذ أكثر وقتك وجهدك بحيث لا تتمتع بالطاقة لقضاء بعض الوقت مع أسرتك وأصدقائك فقد تشعر بالإنهك بسرعة.

عواقب واعراض الاحتراق الوظيفي:

- فرط التوتر.
- الإرهاق.
- الارق.
- الحزن أو الغضب.
- ادمان الكحول أو المواد المخدرة.
- امراض القلب.
- ارتفاع ضغط الدم.
- سهولة الإصابة بالأمراض المتكررة وضعف المناعة.

هناك العديد من المجالات التي يمكن العمل عليها في مكان العمل للمساعدة في منع أو تخفيف المخاطر النفسية من قبل صاحب العمل أو أصحاب الصلاحية مثل⁽¹⁰⁾؛

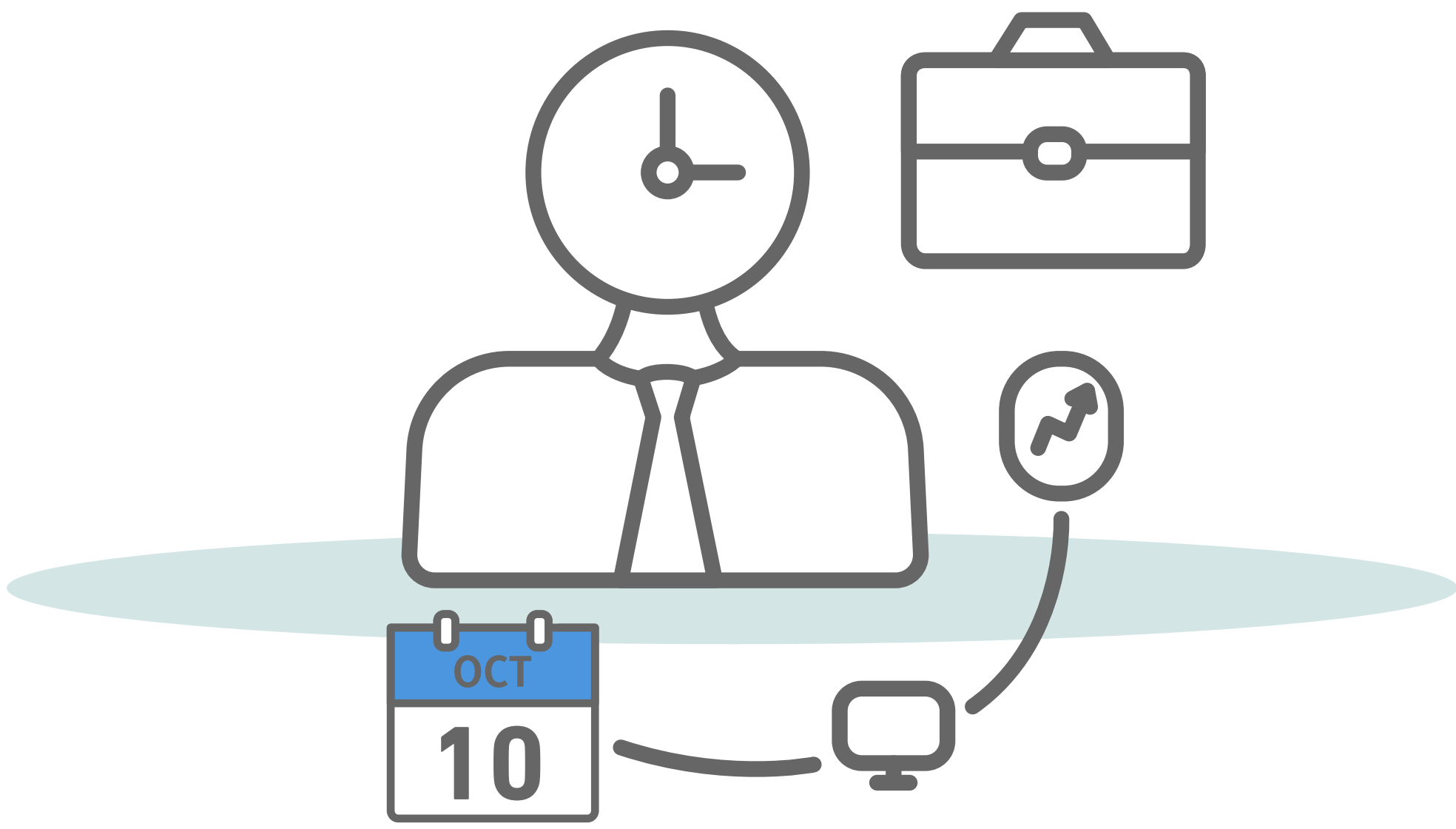
الضوابط الإدارية والهندسية في بيئات العمل:

- تعزيز التدابير المادية الخاصة بوسائل الرفاهية والراحة والنظافة في مكان العمل وتزويد العاملين بمعدات العمل المناسبة التي تسهل قيامهم بالعمل.
- عند استخدام معدات الوقاية الشخصية الثقيلة في بعض المهام، قدم معلومات واضحة حول علامات الإرهاق والجفاف حتى يتمكن العاملين من العمل على حماية سلامتهم وسلامة الآخرين.
- وضع في الاعتبار الاحتياجات الخاصة التي قد تكون مرتبطة بالعاملين بالأخص بالمرأة وذوي الاحتياجات الخاصة.
- تقديم إرشادات عملية للأشخاص الذين يعملون من المنزل أو عن بعد حول كيفية إعداد بيئة عمل آمنة، على سبيل المثال، مكان وضع الشاشة لتجنب الوهم، وكيفية وضع المعدات لتقليل الالتواء أو التجاوز وكيفية تنظيم مساحة المعدات وأي مواد أخرى وكذلك حول كيفية استخدام الأنظمة عبر الإنترنت أو العمل عن بُعد.



عبء العمل ووتيرة العمل وجدول العمل:

- قم بتعديل وإعادة توزيع مهام العمل لضمان حصول العاملين على قدر مناسب من العمل، مع مراعاة قدراتهم الفردية.
- مراجعة وتحديد المهام والمسؤوليات والنتائج المراد تحقيقها بوضوح، مع الانتباه إلى تضارب المهام (على سبيل المثال الجودة مقابل الكمية) والتوقعات الواقعية مع مراعاة القيود والإجراءات التي تفرضها الحالات الطارئة مثل مرض فيروس كورونا (كوفيد 19)
- مناقشة التغييرات والخيارات الممكنة مع العاملين فيما يتعلق بوقت العمل، بما في ذلك ما يتعلق بأوقات البدء / الانتهاء، والمناوبات، والعطلات والإجازة والعمل بدوام جزئي.
- ترتيب جداول العمل لتجنب ساعات العمل الطويلة بشكل مفرط (بما في ذلك نوبات العمل الطويلة وساعات العمل الإضافية، والتي يمكن أن تؤثر على صحة العاملين ورفاههم) وضمان فترات راحة كافية.
- التحقق مما إذا كانت أيام الإجازة بين النوبات المطولة كافية وتساعد على التعافي من التعب ومن فترة الضغط المرتفع التي عانى منها عمال الخطوط الأمامية.
- تشجيع الأفراد على القيام بتمارين الاسترخاء أو التمدد أو الأنشطة الترفيهية أثناء فترات الراحة، وكذلك أولئك الذين يعملون من المنزل.



التوازن بين العمل والحياة الشخصية والاجتماعية:

يمكن النظر في الإجراءات التالية لدعم العاملين للوفاء بواجباتهم الخاصة والعمل:

- زيادة المرونة في ترتيبات وقت العمل بحيث يتم تنظيم ساعات العمل والإجازات بطريقة تسمح للعمال بالوفاء بواجباتهم ومسؤولياتهم الشخصية المتزايدة.
- إبلاغ العاملين بسياسات الإجازات المرضية والسماح للعمال باستخدام الإجازة السنوية (حيثما أمكن ذلك).
- الوضع في الاعتبار تقديم الدعم المالي لخدمات رعاية الأطفال للآباء العاملين و / أو إبلاغهم بالتدابير التي قد تكون السلطات العامة قد اعتمدتها لدعمهم.
- عند ممارسة العمل من المنزل يجب الجمع بين المرونة والقواعد الأساسية المتعلقة بوقت وجود العاملين للعمل أو عدم تواجدهم، للسماح لهم بالانفصال عن العمل في أوقات محددة مخصصة للراحة والحياة الشخصية.
- تقديم المشورة للعمال حول إنشاء مساحة عمل مخصصة خالية من الاضطرابات، وحول كيفية وضع حدود حول ساعات عملهم مع زملائهم في العمل أو شركائهم وأطفالهم عند العمل في المنزل.



الأمان الوظيفي:

من أجل الحد من الشعور بعدم الأمان الوظيفي، يمكن النظر في الإجراءات التالية:

- حماية العاملين من الفصل التعسفي.
- تذكير العاملين بحقوقهم فيما يتعلق بالإجازة وطمأننتهم بأنهم لن يخاطروا بفقدان وظائفهم إذا أخذوا إجازة مرضية (بما في ذلك الحجر الصحي) أو إجازة أبوية أو غيرها من الإجازات المتاحة لرعاية المعالين في الاحتياجات أو المرض.
- اتخاذ تدابير مؤقتة من أجل تجنب تسريح العاملين في الازمات، مثل العمل مؤقتًا لساعات منخفضة (على سبيل المثال، العمل لساعات أقل في اليوم أو أيام أقل في الأسبوع).
- وضع خطط للتعافي وإبلاغ العاملين بالوضع الحالي من أجل الحد من الشائعات وتحسين قدرة العاملين على التعامل مع التغييرات.
- تشجيع العاملين والمديرين على التواصل بشكل مفتوح خلال أوقات الازمات أو التغيير وذلك من خلال عقد اجتماعات منتظمة، والمراسلة عبر البريد الإلكتروني والمشاركة في المشاريع الجماعية.
- إنشاء علاقات وثيقة بين الإدارة والعاملين حتى يتمكن العاملين والمديرون من دعم بعضهم البعض.
- تقدير وتعزيز أداء العمل الجيد والمساهمة الإيجابية للعمال.

القيادة الإدارية:

من أجل بناء قيادة قوية وإظهار الالتزام بحماية الصحة البدنية والنفسية للعاملين، يمكن النظر في الإجراءات التالية:

- التأكد من وجود خطط عمل وبروتوكولات واضحة للصحة والسلامة المهنية.
- توضيح لجميع العاملين أن الإدارة ملتزمة بمساعدة العاملين لتعزيز وحماية صحتهم الجسدية والنفسية.
- إعطاء الأولوية لما هو أكثر أهمية: سلامة كل شخص تكون مسؤولاً عنه، تشاور مع العاملين وممثليهم لتحديد الإجراءات والتدابير اللازمة حتى يشعر العاملون بالأمان، والاطلاع، والمشاركة، والإنتاجية.
- مشاركة الهدف والقيم مع العاملين لديك، هذا ما سيمنحهم الشعور بالانتماء الذي يحتاجونه في هذا السياق.
- تقديم النموذج الذي يحتذى به للموظفين بما في ذلك ما يتعلق بالتوتر والصحة النفسية.

التواصل وتبادل المعلومات والتدريب:

- الوضوح في توجيه الرسائل والتركيز على ما يحتاج العاملون معرفته.
- إبلاغ العاملين بنتائج تقييمات المخاطر التي تم إجراؤها.
- تدريب المديرين والمشرفين على العمل كنماذج يحتذى بها، وتعزيز السلامة والسلوكيات الصحية.
- تدريب المديرين والمشرفين والعاملين على التعرف على أي علامة من علامات الاكتئاب واضطراب المشاكل النفسية ومراقبتها (مثل السلوك غير الراضي والسلوك المدمر والانسحاب الاجتماعي وتدهور الأداء والتغيب).
- تعليم مهارات التهدئة والحفاظ على إيقاعات الجسم الطبيعية (على سبيل المثال، التغذية والنوم والراحة والتمارين الرياضية).
- إبلاغ العاملين بأي مبادرات دعم نفسي متوفرة في العمل، بما في ذلك الوصول إلى خدمات المساعدة الخارجية، إن وجدت.
- احترام خصوصية العاملين: لا ينبغي إرسال المعلومات المتعلقة بصحة العاملين أو المشاكل الشخصية أو شؤون الأسرة إلى الآخرين دون موافقة صريحة من العامل.

تعزيز الصحة:

- ثقف العاملين حول تبني روتين للنوم الصحي، بما في ذلك استخدام تطبيقات مخصصة.
- شجع العاملين على ممارسة الرياضة بانتظام مع الإشارة إلى ثروة الموارد المتاحة عبر الإنترنت لجميع أنواع ومستويات التمارين.
- شجع العاملين على الحفاظ على عادات صحية من خلال أخذ فترات راحة منتظمة، وعدم تفويت الوجبات واتخاذ خيارات غذائية صحية.
- تأكد من إطلاع العاملين على فوائد أنماط الحياة الصحية وتقديم الدعم العملي لكيفية اتخاذ الإجراءات.
- وفر المساعدة للعاملين، داخل وخارج المؤسسة على حد سواء (بما في ذلك المعلومات المتعلقة بخدمات الإحالة، والاستشارة، وبرامج العلاج وإعادة التأهيل).
- اجعل الخيارات الصحية متاحة ويسهل الوصول إليها.

الدعم الاجتماعي:

من أجل تحسين الدعم الاجتماعي وخلق بيئة عمل إيجابية، يمكن النظر في الإجراءات التالية:

- تنظيم اجتماعات / اجتماعات افتراضية منتظمة لتمكين العاملين من مشاركة مخاوفهم واقتراحاتهم مع المديرين / المشرفين حول الإجراءات والمبادرات المنفذة للتعامل مع ضغوطات العمل ومشاكله والتأكد من مراعاة آرائهم على النحو الواجب.
- التأكد من أن العاملين يمكنهم طلب الدعم عندما يحتاجون إلى المساعدة.
- تشجيع العاملين على البقاء على تواصل والحفاظ على الشبكات الاجتماعية عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي أو المؤتمرات عن بعد.
- إنشاء علاقات وثيقة بين الإدارة والعاملين حتى يتمكن العاملين والمديرون من دعم بعضهم البعض.

الدعم النفسي:

في هذا السياق، يمكن النظر في الإجراءات التالية:

- دمج مبادرات الدعم النفسي في خطط الدعم والتطوير في مكان العمل.
- إنشاء نظام الأصدقاء لمراقبة المشاكل النفسية والإرهاق وتقديم الدعم النفسي.
- التنبيه إلى العاملين الذين يعانون من حالات صحية نفسية موجودة مسبقًا والذين قد يكونون أقل قدرة على التأقلم وقد يحتاجون إلى مزيد من الدعم.
- إتاحة تقنيات الحد من التوتر والتهدة الذاتية (مثل دروس الاسترخاء والتأمل عبر الإنترنت والبرامج التعليمية والتطبيقات).
- إبلاغ المدراء والعاملين بكيفية الوصول إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي وبرامج الاستشارة وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات، بما في ذلك برامج مساعدة الموظفين (EAP).
- الحفاظ على السرية حول الخدمات المقدمة للأفراد العاملين.

نبذة عن المساعدة النفسية الأولية (ALGEE)

برنامج المساعدة النفسية الأولية أو كما تعرف بالإجراءات الخمسة، وهي عبارة عن برنامج مخصص يشمل عدة خطوات مبسطة مصممة لغير المختصين كزملاء العمل و المدراء وغيرهم ليتعلموا كيفية مساعدة شخصا ما يمر بمشاكل نفسية وبالأخص إذا كانت المشكلة عارضة وغير مزمنة وذلك للمساهمة في منع المشكلة النفسية من أن تصبح أكثر شدة.

الإجراء	معنى الإجراء	الخطوات
1.اقترب	اقترب من الشخص، قيم وساعد إذا ما وجدت أية أزمة	<ul style="list-style-type: none">• تحدث مع الشخص بشأن قلقك بشأن حالته النفسية.• جد الوقت والمكان المناسبين حيث يشعر كل منكما بالراحة.• إذا لم يبدأ الشخص محادثتك حول كيفية شعوره، عليك أن تبدأ أنت.• احترم خصوصية الشخص وسرية حالته
2.اصغ	اصغ دون أن تصدر الاحكام	<ul style="list-style-type: none">• أدخل الشخص في مناقشة عن كيفية شعوره واصغ بانتباه لما يقوله.• لا تعبر عن أي احكام سلبية حول حالة الشخص أو شخصيته.• كن منتهياً للغة جسدك.• كي تتأكد أنك تفهم ما يقوله الشخص أعد له ما تسمعه واسأله أسئلة توضيحية.• قد تكون هناك فترات فيها حاجة للصمت فكن صبوراً لا تقاطع الشخص استخدم فقط كلمات قليلة لحثه على المتابعة.• تجنب المواجهة ما لم تكن ضرورية لمنع أفعال مسببة للأذى.
3.قدم	قدم الدعم والمعلومات	<ul style="list-style-type: none">• عامل الشخص باحترام وتقدير• لا تلم الشخص على مرضه• فلتكن لديك توقعات واقعية للشخص• قدم فهماً ودعماً عاطفياً بشكل ثابت• قدم للشخص الامل على التعافي• زود الشخص بالمساعدة العملية
4.شجع	شجع الشخص على الحصول على المساعدة المهنية المناسبة	<ul style="list-style-type: none">• لا يعلم الكثيرون ممن لديهم مشكل نفسية انه توجد علاجات يمكنها أن تساعدهم• ناقش كلاً من المساعدة المهنية المناسبة وخيارات العلاج الفعال• اعرض عليه المساعدة في البحث عن هذه الخيارات• شجع الشخص على عدم التخلي عن البحث عن المساعدة المهنية
5.شجع	شجع مصادر الدعم الأخرى	<ul style="list-style-type: none">• اشخاص اخرون يمكنهم المساعدة• استراتيجيات المساعدة الذاتية

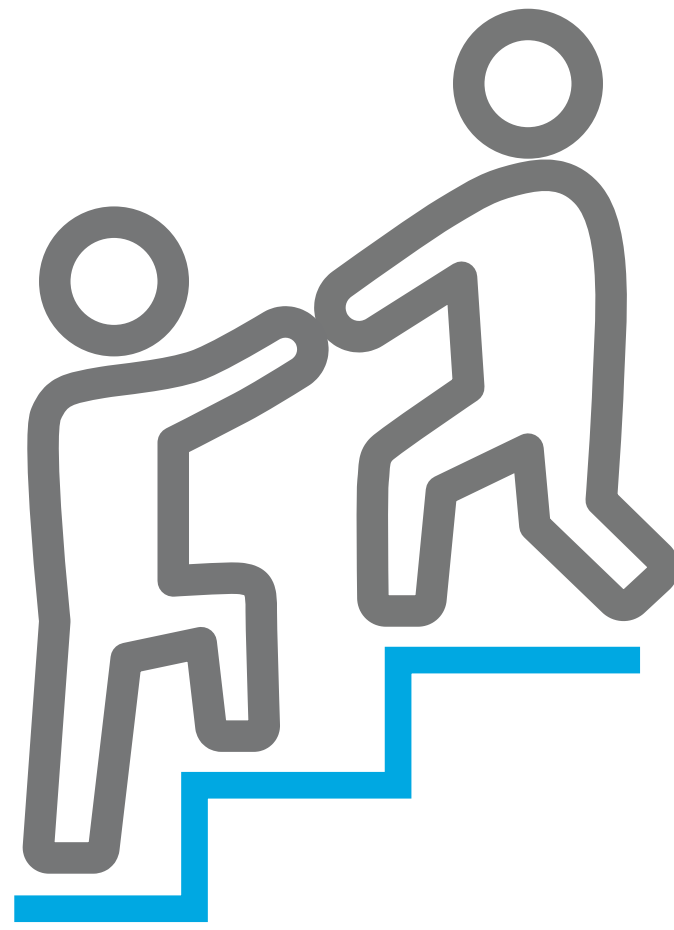
المهنيون الذين يمكنهم المساعدة:

يستطيع العديد من المهنيين الصحيين المساعدة في حال وجود مشكل في الصحة النفسية، ومنهم:

- الأطباء العامون
- الاختصاصين النفسيين
- المرشدين النفسيين
- الأطباء النفسيين
- المختصين في العلاج بالعمل
- الأخصائيين الاجتماعيين
- الممرضين النفسيين

لمزيدًا من المعلومات يمكن الاطلاع على دليل برنامج المساعدة النفسية الأولية الصادر من المركز

الوطني لتعزيز الصحة النفسية وفق الرابط (<https://ncmh.org.sa/Book/1>).



الأدوار والمهام في كيفية تعزيز الصحة النفسية في بيئة العمل:

سواء كان العمل يسبب بعض المشاكل النفسية أو يؤدي إلى تفاقمها، يتحمل أصحاب العمل والرؤساء والمديرين المسؤولية في مساعدة موظفيهم. حيث يجب تقييم قضايا الصحة النفسية المتعلقة بالعمل لقياس مستويات المخاطر على الموظفين. وعند تحديد أي خطر، يجب اتخاذ خطوات لإزالته أو تقليله إلى أقصى حد ممكن عمليًا.

كما يجب الأخذ بالاعتبار وجود بعض الموظفين في حالة نفسية موجودة مسبقًا أو قد تتطور لديهم حالة ناجمة عن عوامل لا تتعلق بالعمل.

في عام 2017 في المملكة المتحدة تم إعداد تقرير للأدوار التي من الممكن لأصحاب العمل القيام بها لدعم الأفراد الذين يعانون من حالات الصحة النفسية، حيث تم إصدار توصيات لجميع أصحاب العمل وهي⁽¹¹⁾:

- إعداد وتنفيذ ومشاركة خطة عمل للصحة النفسية.
- تنمية الوعي بالصحة النفسية بين الموظفين.
- تشجيع المحادثات المفتوحة حول الصحة العقلية وتوفير الدعم.
- تزويد الموظفين ببيئة عمل صحية داعمة ومشجعة .
- تعزيز الإدارة الفعالة للموظفين .
- المراقبة المستمرة للحالة النفسية للموظفين .

كما ينبغي إشراك جميع أعضاء الفريق في المنظمة للمساعدة في تحسين الصحة النفسية في بيئة العمل، وقد تم اسناد بعض المهام والمسؤوليات لبعض الإدارات والموظفين مع مراعاة أن الأدوار متغيرة وتعتمد على كيفية تقسيم المنظمة للمسؤوليات، وذلك على النحو الآتي⁽¹²⁾:

أولاً: أعضاء مجلس الإدارة والمديرين والرؤساء التنفيذيين:

يحتاج المدراء إلى التفكير في كيفية القيام بما يلي:

- مراقبة العوامل التي قد تشير إلى وجود المشاكل النفسية في العمل، على سبيل المثال، ارتفاع معدلات التغيب، واستقالة الموظفين، وسوء الأداء، والصراع بين الموظفين.
- التأكد من وجود سياسة للصحة والسلامة تعالج قضية مشاكل الصحة النفسية في العمل.
- ضمان إجراء تقييمات فعالة للمخاطر المتعلقة بالصحة، ومراقبتها بانتظام، وتنفيذ أي توصيات وتمويلها بشكل كافٍ.
- التخطيط للمخاطر المرتبطة بالمشاكل النفسية عند الشروع في تغيير تنظيمي كبير.
- فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبط بالعمل، وما الذي يسببه وكيف يمكن منعه وإدارته.
- القيادة بالقدوة وإظهار الالتزام بمبادرات التوازن بين العمل والحياة.
- دعم مدراء الموارد البشرية ومدراء الصحة والسلامة في اتخاذ إجراءات لمنع وإدارة المشاكل النفسية.

ثانياً: مدراء الصحة والسلامة:

على مدراء الصحة والسلامة التفكير في كيفية القيام بما يلي:

- مواكبة أفضل الممارسات المتعلقة بتعزيز الصحة النفسية المرتبطة بالعمل.
- إجراء ومراجعة قائمة تقييمات المخاطر.
- تقديم معلومات للموظفين حول الأمراض المرتبطة بالمشاكل النفسية.
- إبلاغ مجلس الإدارة عن أي مخاوف أوسع نطاقاً بشأن المخاطر على الصحة من المشاكل النفسية في العمل.

- فحص المشاكل النفسية كعامل محتمل فيما يتعلق بالتغيب المتكرر أو طویل الأجل للموظفين الأفراد.
- فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبط بالعمل، وما الذي يسببه وكيف يمكن منعه وإدارته.
- العمل مع الآخرين، بما في ذلك قسم الموارد البشرية، في تنفيذ الحلول التي يحددها الموظفون.
- العمل مع الآخرين الذين يقدمون خدمات لدعم الأفراد، على سبيل المثال، خدمات الصحة المهنية.

ثالثاً: مدراء الموارد البشرية:

تشمل أدوار ومسؤوليات مدراء الموارد البشرية ما يلي:

- فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبط بالعمل، وما الذي يسببه وكيف يمكن منعه وإدارته.
- تطوير سياسات مناسبة لمعالجة مشاكل الصحة النفسية.
- إشراك الموظفين والتواصل معهم بشأن هذه القضية وزيادة الوعي.
- العمل مع الأقسام الأخرى في تنفيذ الحلول التي حددها الموظفين.
- العمل مع الآخرين الذين يقدمون خدمات لدعم الأفراد، على سبيل المثال، خدمات الصحة المهنية لتحديد مصادر المشاكل التي تحتاج إلى عمل وإدارة العودة الناجحة إلى العمل.
- تحديد السياسات والمبادرات الإضافية التي قد تعزز الصحة والرفاهية.

رابعاً: المدراء المباشرون:

تشمل أدوار ومسؤوليات المديرين المباشرين ما يلي:

- فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبط بالعمل، وما الذي يسببه وكيف يمكن منعه وإدارته.
- الدراية بسياسات وإجراءات مؤسستك بشأن هذه المسألة.
- دعم المبادرات التنظيمية المتعلقة بالمشاكل النفسية، على سبيل المثال، تشجيع الموظفين على إكمال الاستبيانات أو حضور مجموعات التركيز أو اقتراح الحلول.
- تحديد عوامل الخطر المرتبطة بالعمل التي يتعرض لها أعضاء الفريق مبكراً والعمل مع الموارد البشرية لحل المشكلة.
- دعم الموظفين لمنع المشاكل النفسية المرتبط بالعمل ومساعدتهم على إدارتها بمجرد حدوثها، بما في ذلك توفير الوصول إلى خدمات الدعم ذات الصلة.
- مساعدة الموظفين على العودة بنجاح إلى العمل بعد التوقف عن العمل لأي سبب.

خامساً: الموظفين

- إبلاغ صاحب العمل إذا شعروا أن ضغط الوظيفة يعرضهم أو يعرض أي شخص آخر لخطر اعتلال الصحة.
- اقتراح طرق يمكن من خلالها تنظيم العمل لتخفيف الضغط.
- إبلاغ صاحب العمل إذا كانوا يعانون من حالة طبية تبدو طويلة الأمد وتؤثر على قدرتهم على أداء المهام اليومية.
- رفع مستوى الوعي حول هذه المشكلة ومنع وصمة العار.
- الدراية بسياسات وإجراءات المؤسسة بشأن هذه المسألة.
- تحديد الأسباب المحتملة للتوتر بالنسبة لك أو لزملائك قبل أن تصبح مشكلة ورفعها إلى مديرك المباشر أو غيره من الأفراد المناسبين.
- دعم المبادرات التنظيمية والمشاركة فيها لمعالجة هذه المشكلة، على سبيل المثال، إكمال الاستبيانات أو حضور مجموعات الدعم أو اقتراح الحلول.
- دعم الزملاء الذين يعانون من ضغوط العمل.

سادساً: مقدمو خدمات الصحة المهنية

- فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبطة بالعمل، وما الذي يسببها وكيف يمكن منعها وإدارتها.
- تقديم الدعم للأفراد الذين يعانون من ضغوط مرتبطة بالعمل، على سبيل المثال، مساعدتهم على التحدث إلى مديرهم المباشر، وتحديد الحلول الممكنة وتقديم المشورة وتوجيههم إلى خدمات إضافية مناسبة.
- تقديم المشورة بشأن استراتيجيات العودة إلى العمل.
- دعم المنظمة في منع المشاكل النفسية المرتبط بالعمل من خلال تقديم تقارير مجهولة مع معلومات حول اتجاهات ومصادر المشاكل النفسية التي يمكن استخدامها لتحديد الحلول.
- العمل مع المنظمة في تحديد السياسات والمبادرات الإضافية التي قد تعزز الصحة والرفاهية.

كيفية تقييم مخاطر الصحة النفسية والعقلية في بيئة العمل:

يجب أن تنشأ في مكان العمل آلية لتحديد المخاطر النفسية والاجتماعية وتقييمها، والحد منها بشكل استباقي ومستمر. كما يجب تدريب الموظفين على إبلاغ المشرف/المدير عن الحالات النفسية والاجتماعية غير الصحية، للتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات التصحيحية، إذا لزم الأمر. وستساعد نتيجة التقييم على تحديد الأهداف والغايات عند وضع البرامج أو السياسات.

ولتقييم المخاطر، يتعين على أرباب العمل النظر في عوامل العمل التي يمكن أن تسبب ضررا نفسيا مثل عبء العمل المرتفع، وانعدام المرونة، ونقص التدريب.

وأحد أفضل الطرق لتقييم المخاطر هي معايير إدارة الصحة والسلامة في المملكة المتحدة (HSE)⁽¹³⁾، وتتكون من ست مجالات رئيسية إن لم تتم إدارتها بفعالية، قد تؤدي إلى سوء الصحة البدنية والنفسية على حد سواء، وانخفاض الإنتاجية، وزيادة الغياب المرضي، ومن هذه المجالات ما يلي:

• الادوار: (Role) ما إذا كان الموظف يعرف مهامه وما إذا كانت المنظمة تضمن أن ليس لديهم أدوار متضاربة .

• الاحتياجات (Demands): مثل نمط العمل، وعبء العمل، وبيئة العمل.

• التحكم (Control): كمقدار الصلاحيات المعلقة للشخص للتحكم في طريقة ممارسة عمله.

• العلاقات (Relationships) : وهذا يشمل تعزيز العمل الإيجابي لتجنب الصراع والتعامل مع السلوك غير المقبول .

• الدعم (Support) : بما في ذلك التشجيع والرعاية والموارد التي تقدمها المنظمة .

• التغيير (Change): كيفية إدارة التغيير التنظيمي سواء كان كبير أو صغير .

وللمساعدة في تقييم وإدارة هذه المخاطر، أضفنا نموذج أعد من قبل مؤسسة سانت جون (St John Ambulance 2018) في إنجلترا وتمت ترجمته من قبل الإدارة التنفيذية للصحة والسلامة المهنية في هيئة الصحة العامة. هذا التقييم يمكن استخدامه ببساطة وهو قابل للإزالة والإضافة أو تغيير النقاط، ومن الممكن الاستعانة به كأداة لتقييم وإدارة مخاطر الصحة النفسية للمنظمات أو الافراد⁽¹³⁾:

نوع تقييم المخاطر: منظمة / فريق / فرد
عدد الموظفين:
سبب تقييم المخاطر هذا:

أولاً: الادوار: ما إذا كان الناس يفهمون دورهم داخل المنظمة وما إذا كانت المنظمة تضمن عدم وجود أدوار متضاربة

رقم الإجراء	أمثلة على بعض المخاطر التي قد تسبب أضرار نفسية	أمثلة على بعض التدابير المقترحة	الشخص المسؤول	تاريخ الإنجاز
1	المهام الوظيفية غير واضحة	<ul style="list-style-type: none">ضمان حصول الموظفين على وصف وظيفي يحدد بوضوح دورهم داخل الفريق والمنظمة		
2	عدم وضوح التسلسل الإداري والهيكل التنظيمية	<ul style="list-style-type: none">ضمان أن يكون التسلسل الاداري واضحتوفير هيكل/تدرج هرمي واضح للشركة أو الإدارة		
3	ثقافة العمل تنظر إلى أن الشكوى من المشاكل النفسية على أنه علامة ضعف في أداء الموظف	<ul style="list-style-type: none">فريق الإدارة داعمضمان التواصل المفتوح بين الموظفين والمديرينوجود كوادر مدربة ومؤهلة في التعامل مع المشاكل النفسية للموظفين		
4	عدم التواصل	<ul style="list-style-type: none">مشاركة أهداف العمل بشكل واضح مع الفريقضمان مشاركة الموظفين عن كثب في إدارة التغييرعقد اجتماعات بشكل منتظم		
5	تداخل العمل مع الموظفين في الفرق/الإدارات الأخرى	<ul style="list-style-type: none">ضمان وضوح مخرجات كل قسمتشجيع التواصل بين الإدارات/الفرق		
6	ثقافة العمل لساعات طويلة، أو القيام بعمل إضافي خارج ساعات العمل	<ul style="list-style-type: none">تقديم النموذج الذي يحتذى به في إدارة الوقتالتأكد من ان مؤهلات الموظف مناسبة للمهام الموكلة لهجدولة العمل بفعالية		

ثانيا: الاحتياجات: بما في ذلك قضايا مثل عبء العمل وأنماط العمل وبيئة العمل				
رقم الاجراء	أمثلة على بعض!المخاطر التي قد تسبب أضرار نفسية	أمثلة على بعض التدابير المقترحة	الشخص المسؤول	تاريخ الإنجاز
1	عبء العمل الزائد/ ساعات العمل الطويلة	<ul style="list-style-type: none"> ■ مساعدة الموظفين في تحديد اولويات العمل ■ إعادة توزيع العمل (بشكل مؤقت أو بصفة دائمة) ■ الحد من المشتتات أثناء العمل ■ ضمان منح الموظف على إجازاته المستحقة 		
2	مؤهلات الموظف غير مناسبة للمهام الموكلة له	<ul style="list-style-type: none"> ■ التأكد من ان مؤهلات الموظف ليست أقل أو أكثر من المهام المسندة له ■ توفير تدريب إضافي (إدارة الوقت، او تحديد الاوليات) ■ المناقشة بشكل منتظم المسار الوظيفي للموظف 		
3	العمل الروتيني الرتيب	<ul style="list-style-type: none"> ■ النظر في تدوير العمل والمهام بين الموظفين ■ التوسع في إعطاء المهام ■ منح الموظفين المزيد من الصلاحية في العمل 		
4	عدم كفاية الموارد اللازمة لإتمام المهام	<ul style="list-style-type: none"> ■ تحليل احتياجات العمل بشكل مفصل 		
5	المشاكل المتعلقة بالعوامل الطبيعية في بيئة العمل (درجة الحرارة والضوء والتهوية الخ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ إجراء التعديلات عند الضرورة (تمكين الموظفين من ضبط الإضاءة ودرجة الحرارة والتهوية) ■ وجود خطط للسيطرة على المخاطر ■ تشجيع الموظفين على أخذ فترات راحة منتظمة 		
6	المشاكل النفسية في بيئة العمل (الإساءة اللفظية، والتهديد بالعنف، وسوء الإدارة الخ)	<ul style="list-style-type: none"> ■ تشجيع جميع الموظفين على إبلاغ ■ التحقيق الكامل في الشكاوى ■ تتبع مستويات الغياب، والمقارنة بين الأقسام 		

ثالثاً: التحكم: مدى تحكم الموظفين في الطريقة التي يقومون بها بعملهم				
رقم الاجراء	أمثلة على بعض!المخاطر التي قد تسبب أضرار نفسية	أمثلة على بعض التدابير المقترحة	الشخص المسؤول	تاريخ الإنجاز
1	عجز الموظفين على الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة	<ul style="list-style-type: none"> وضع بروتوكول يضمن للموظفين الحصول على وقت خال من اتصالات العمل تشجيع المديرين على أن يكون قدوة 		
2	أنماط العمل الصارمة	<ul style="list-style-type: none"> تشجيع المرونة في العمل تحديد أولويات المهام وتحديد المواعيد النهائية 		
3	عدم وجود فرصة للموظفين لتطوير المهارات	<ul style="list-style-type: none"> ضمان تنوع أدوار الموظفين تشجيع المحادثة المفتوحة بين الإدارة والموظفين توفير فرص التعلم والتدريب لتعزيز القدرات 		

رابعاً: العلاقات: بما في ذلك قضايا مثل أعباء العمل وأنماط العمل وبيئة العمل				
رقم الاجراء	أمثلة على بعض!المخاطر التي قد تسبب أضرار نفسية	أمثلة على بعض التدابير المقترحة	الشخص المسؤول	تاريخ الإنجاز
1	انخفاض الروح المعنوية	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز البيئة الإيجابية إيجاد طرق للاحتفاء بالنجاح تعزيز ثقافة الثناء والتقدير بين الموظفين 		
2	يشعر الموظفون بالتنمر او التحرش او التهميش	<ul style="list-style-type: none"> كتابة سياسة الحماية من العنف التدريب على مفهوم المساواة وعدم التمييز 		
3	نقص الدعم، أو الخوف من الشكاوى	<ul style="list-style-type: none"> تشجيع الحوار الإيجابي والبناء على جميع المستويات تشجيع الموظفين على طرح مخاوفهم أو شكواهم التحقيق في جميع القضايا واتخاذ الإجراءات المناسبة في أقرب وقت ممكن 		
4	العلاقات غير الصحية بين الموظفين	<ul style="list-style-type: none"> مناقشة المشاكل مبكرا وبشكل مباشر الرجوع إلى سياسات الشركة الحالية مثل التظلم من إجراءات الشكاوى 		

خامساً: الدعم: بما في ذلك التشجيع والرعاية والموارد التي تقدمها المنظمة والإدارة التنفيذية والزملاء				
رقم الاجراء	أمثلة على بعض!المخاطر التي قد تسبب أضرار نفسية	أمثلة على بعض التدابير المقترحة	الشخص المسؤول	تاريخ الإنجاز
1	يشعر الموظفون بأنهم غير قادرين على إثارة القضايا/ المخاوف	<ul style="list-style-type: none"> ضمان التواصل الإيجابي والمفتوح بين جميع الموظفين وضع السياسات المنظمة وتحديثها بانتظام 		
2	يشعر الموظفون بأنهم غير مدعومين في مكان العمل	<ul style="list-style-type: none"> اجعل الموظفين على دراية بالدعم المتاح داخل منظمة على سبيل المثال المدير المباشر رفع مستوى الوعي بالدعم خارج نطاق العمل على سبيل المثال (تقديم المشورة من مسؤول الصحة والسلامة المهنية) 		
3	نقص الدعم المقدم لذوي الاحتياجات الخاصة	<ul style="list-style-type: none"> طلب المشورة من الموارد البشرية والصحة والسلامة المهنية دعم العائدين إلى العمل بعد غياب طويل 		
4	يشعر الموظفون بالتقليل من قيمتهم	<ul style="list-style-type: none"> تدريب المديرين والقادة على التحفيز والتقدير الثناء على الموظفين ومكافأة النجاح 		

سادساً: التغيير: كيفية إدارة التغيير التنظيمي (كبير أو صغير) وتوصيله في المؤسسة				
رقم الاجراء	أمثلة على بعض!المخاطر التي قد تسبب أضرار نفسية	أمثلة على بعض التدابير المقترحة	الشخص المسؤول	تاريخ الإنجاز
1	يشعر الموظفون بعدم اليقين بشأن التغييرات التي تحدث في القسم	<ul style="list-style-type: none"> ضمان التواصل الجيد طوال فترة التغيير التشاور مع الموظفين في مرحلة مبكرة من الانتقال شرح ما سيحدث ومتى بشكل واضح رصد حالات الغياب/التغييرات في السلوك 		
2	يشعر الموظفون بأنهم غير مدعومين خلال الفترة الانتقالية	<ul style="list-style-type: none"> ضمان حصول الموظفين على التدريب أو الدعم المناسبين خلال أوقات التغيير تخصيص عضو فريق لدعم عناصر الفريق وإدارة التغيير التواصل المستمر بين الإدارة والفريق 		
3	الموظفون لديهم قلة خبرة / خوف من التكنولوجيا الجديدة / أنظمة تكنولوجيا المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> توفير أي تدريب ضروري للموظفين قبل بدء التغيير وجود مدير / عضو فريق من ذوي الخبرة متاح لتقديم الدعم في جميع أنحاء 		
التوقيع				التاريخ

يعد مقياس ما سلاش (Maslach Burnout Inventory MBI) هو أكثر أداة شائعة الاستخدام للتقييم

الذاتي للاحتراق الوظيفي، ويتضمن ثلاث مكونات، وهي⁽¹⁴⁻¹⁵⁾:

1- الإرهاق النفسي (Emotional Exhaustion):

يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف واستنزاف المصادر المشاعرية لدى الشخص إلى المستوى الذي يعجز به عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الأساسي للاحتراق النفسي ويظهر على شكل أعراض جسمية، أو نفسية، أو يجمع بينها.

2- تبدد الشخصية (Depersonalization):

يتضمن هذا البعد تغيراً سلبياً في الاتجاهات والاستجابات، وغالباً ما يكون مصحوباً بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل، وكذلك ردات الفعل الساخرة.

3- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي (Low Personal Accomplishment) :

ميل الشخص لتقييم انجازاته الشخصية بطريقة سلبية، ويتمثل بمشاعر الاكتئاب، والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، والشعور بالفشل، وضعف تقدير الذات. في حين أن هذه الأداة قد تكون مفيدة، إلا أنه لا يجب استخدامها للتشخيص السريري بغض النظر عن النتائج. الهدف ببساطة هو إدراك أن كل شخص عرضة لخطر الإصابة بالاحتراق الوظيفي. ولاستخدام المقياس أشر عند كل سؤال إلى الرقم الذ يتوافق مع جوابك, ومن ثم أضف درجاتك لكل قسم، وقارن نتائجك بالنتائج المخصصة لكل قسم .

صفر	1	2	3	4	5	6
لا أعاني مطلقاً	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم

م	الإرهاق النفسي	0	1	2	3	4	5	6
1	أشعر بأني مستنزف نفسيًا بسبب العمل							
2	ينفذ صبر في نهاية يوم العمل							
3	أشعر بأني متعب عندما أستيقظ صباحًا وأدرك ان على مواجهة يوم آخر في العمل							
4	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد							
5	أشعر أن عملي هو من يحطمني							
6	أشعر بالإحباط من ممارستي لهذه المهنة							
7	أشعر أنني أعمل بصعوبة جدا في وظيفتي							
8	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة							
9	أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة							

الإرهاق النفسي	من 17 وأقل	29-18	من 30 وأكثر
منخفض	متوسط	عالي	

بعض الخطوات لتخفيف لإرهاق النفسي:

- ترتيب الأولويات
- ممارسة الرعاية الذاتية الجيدة بشكل عام: الاسترخاء، وممارسة الرياضة (بلطف)، وتناول الطعام بشكل جيد، والخروج في الطبيعة، والنوم - ولكن كن هادئًا مع نفسك وتجنب أن تصبح قهريًا بشأن خطواتك للرعاية الذاتية.

م	تبدد الشخصية	0	1	2	3	4	5	6
1	أشعر أنني أتعامل مع بعض الزملاء وكأنهم أشياء لا بشر							
2	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي في هذه الوظيفة							
3	أخشى أن هذا العمل يجعلني شخصا غير مكترث							
4	حقيقة لا أهتم بما يحدث مع زملائي من مشاكل							
5	أشعر أن زملائي يلومونني عن بعض مشاكلهم حتى وان لم يقولوا ذلك							

تبدد الشخصية	من 5 وأقل	11-6	من 12 وأكثر
منخفض	متوسط	عالي	

بعض الخطوات لتخفيف تبدد الشخصية:

- تحدث إلى الأشخاص الذين يمكنهم فهمك وتجنب أولئك الذين يستنزفون طاقتك
- مارس التفريغ عن طريق الكتابة

م	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	0	1	2	3	4	5	6
1	من السهل معرفة مشاعر زملائي							
2	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل العمل							
3	من خلال عملي أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس							
4	أشعر بإني مفعم بالحيوية							
5	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح لي في العمل							
6	أشعر بالانتعاش والحيوية عندما أكون قريبًا من زملائي في العمل							
7	أنجز الكثير من الأشياء القيمة في عملي							
8	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة							

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	من 33 وأقل	39-34	من 40 وأكثر
	منخفض	متوسط	عالي

بعض الخطوات لتخفيف الشعور بعدم وجود إنجازات شخصية:

- كن منزعًا بشأن الأشياء المهمة حقًا
- قلل من البحث عن الكمال والمثالية وقدر إنجازاتك الصغيرة

التهيئة النفسية للعائدين من إصابات العمل ومن في حكمهم:

هناك مجموعة من الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتهيئة العائدين للعمل نفسياً:

- تأسيس برنامج يتناول إجراءات العودة للعمل بعد الإصابة والالتزام بتطبيقه
- التواصل مع الموظف للاطمئنان على مستوي التقدم في التعافي وللتأكد من قدرته على العودة في الزمن المحدد

- التأكد من الحالة البدنية للموظف لضمان تعافيه وقدرته على أداء مهامه وعدم حدوث انتكاسة
- تهيئة الموظفين في مكان العمل لاستقبال الموظف العائد من الإصابة وتدريبهم على التعامل نفسياً مع الموظف العائد من الإصابة

- نشر سياسة منع التنمر أو العنف في العمل والتي تتضمن الإجراءات التأديبية المترتبة على مخالفة هذه السياسة

- سرعة إنهاء المتعلقات المالية والوظيفية التي ترتبت على حالة الغياب من العمل
- إبلاغ الموظف بأي تغييرات تنظيمية بما في ذلك الأدوار والمسؤوليات والتي قد تكون ترتبت على غيابه

- تهيئة الموظف العائد من الإصابة للقيام بمهامه الجديدة في حالة حدوث تغييرات تنظيمية
- إجراء التعديلات اللازمة في مكان العمل والتي تلائم المتغيرات البدنية والنفسية التي ترتبت على الإصابة

- التخطيط للعودة التدريجية الي العمل وتنظيم عبء العمل ومتابعة تأثير هذا العبء على حالة الموظف

- إعداد وسيلة لاستقبال الموظف بعد الرجوع الي العمل مهما كانت بسيطة (حفل – خطاب تهنئة..)
- متابعة الحالة البدنية من قبل طبيب المنشأة وكذلك متابعة الحالة النفسية من قبل الشخص المختص
- التحدث بانتظام مع الموظف العائد من الإصابة ورفع روحه المعنوية

غيّرت جائحة فيروس كورونا 2019 (COVID-19) البيئات الاجتماعية، والعمل بعدة طرق. نظرًا لأن

الفايروس مرض معد، فإن بعض العوامل المتعلقة بخطر العدوى في مكان العمل، واعتماد الإجراءات

الوقائية يمكن أن تسبب العديد من المخاوف النفسية، فعلى سبيل المثال:

- نقص معدات الحماية الشخصية والوزن البدني الناجم عند ارتدائها.

- الخوف من الإصابة وأن هذا المرض قد ينتقل لأفراد الاسرة.

- التضارب ما بين إجراءات السلامة والرغبة في تقديم الدعم، وطول ساعات العمل وتعدد المهام

- وصم العاملين في البيئات عالية الخطورة وتعرضهم للتمييز في المعاملة.

- انعدام الأمن الوظيفي، بيئة العمل السلبية، فترات الحجر الصحي الطويلة استغلال العمال وعدم اليقين

بشأن المستقبل.

كل هذه العوامل أدت لاضطرابات في الصحة النفسية مثل القلق، والاكتئاب، واضطراب ما بعد الصدمة،

والأفكار الانتحارية، واضطرابات النوم، وإدمان المخدرات والكحول.

كما أنه من المرجح أن تؤثر هذه العوامل أكثر على العاملين في مجال الرعاية الصحية، وخاصة أولئك

الموجودين في الخطوط الأمامية، والعمال المهاجرين والعاملين على اتصال مباشر مع الجمهور.

تتمثل الإجراءات الممكنة للتخفيف من تأثير الوباء على الصحة النفسية للعمال في:

- تحسين البنية التحتية الصحية والأمنة في مكان العمل.

- اعتماد تدابير صحية ومشاركة لمكافحة العدوى بما في ذلك الإمداد المنتظم بمعدات الوقاية

الشخصية .

- تنفيذ برامج تدريب خاصة للعاملين ذوي الأدوار القيادية عن كيفية مراقبة الصحة النفسية في

مجموعات سكانية مختلفة (ظهور الأعراض واستمرارها)، وفهم الاحتياجات المختلفة، والتخطيط لإجراءات

محددة تدخلات أساسية للصحة العامة.

العنف في العمل هو أي تهديد أو اعتداء على العاملين قد يحدث داخل أو خارج مكان العمل ويمكن أن تتراوح من التهديدات والاعتداءات اللفظية على الاعتداءات الجسدية والقتل، وهو أحد الأسباب الرئيسية للوفيات المرتبطة بالوظيفة ومصدر قلق متزايد لأصحاب العمل والموظفين على الصعيد الوطني⁽¹⁶⁻¹⁷⁾.

عوامل الخطورة التي ينشأ عنها العنف:

تختلف عوامل الخطر للعنف من بيئة عمل إلى أخرى حسب الموقع والحجم ونوع بيئة العمل وتشمل

بشكل عام العوامل التالية:

- التواصل مع الجمهور- مقابلة الجمهور .
- تبادل الأموال.
- تسليم الركاب أو البضائع أو الخدمات.
- العمل داخل المركبات مثل سيارات الاجرة او سيارات الشرطة وغيرها.
- العمل مع أشخاص غير مستقرين أو متقلبين في الرعاية الصحية أو الخدمة الاجتماعية أو بيئة

العدالة الجنائية

- (سجون - دور رعاية وغيرها).
- العمل المنفرد أو بأعداد صغيرة.
- العمل في وقت متأخر من الليل أو خلال ساعات الصباح الباكر.
- العمل في المناطق عالية الجريمة.
- حراسة الممتلكات أو الشخصيات.
- العمل في الأماكن ذات التجمعات العالية مثل مراكز المدن الترفيهية والأسواق.
- العمل عند نقص الموظفين - خاصة أثناء أوقات الراحة وساعات الزيارة.
- العمل تحت وطأة تغييرات جذرية او تقليص عدد العمال.
- العمل بموارد غير كافية، بما في ذلك المعدات غير المناسبة.
- العمل في ظل ثقافة التسامح أو قبول العنف.
- العمل بأسلوب إداري قائم على التخويف.
- الأماكن التي يلاحظ فيها سوء التواصل وسوء العلاقات الشخصية.

1. الاعتداء الجسدي:

يقصد بالعنف الجسدي أي فعل يتسبب في أذى جسدي نتيجة استخدام القوة الجسدية. وغالباً ما قد يترك آثاراً بالغة على الضحية سوء آثار نفسية او جسدية قد يتطلب العلاج منها فترات طويلة

2. الاعتداء اللفظي:

يقصد بالاعتداء اللفظي انه هو الإساءة العاطفية والنفسية التي تسبب الكرب أو الألم أو الخوف أو الضيق أو الغضب وتشمل الإذلال، الإهانة، التهديد والاستفزاز والاعتداء اللفظي بطابع فكاهي يحمل رسائل مبطنة

ويشمل الاعتداء اللفظي أيضا الإيماءات الحركية، او/والرسوم التعبيرية المرسلة في المحادثات او الرسائل الالكترونية.

3. التنمر:

التنمر هو إساءة استخدام مستمرة ومتعمدة من خلال السلوك اللفظي و / أو الجسدي و / أو الاجتماعي المتكرر الذي يهدف إلى التسبب في ضرر جسدي و / أو اجتماعي و / أو نفسي. يمكن أن يشمل فرداً أو مجموعة يسيئون استخدام سلطتهم، أو قوتهم على شخص أو أكثر ممن يشعرون بأنهم غير قادرين على منع حدوث ذلك.

كما انه من الممكن ان يكون التنمر على الأشخاص بقصد الاستهزاء بإشكالهم او طريقة كلامهم او الاستهزاء بتقليد حركاتهم او حتى طريقة لبسهم ونوعيته. وغالبا التنمر أكثر وضوحاً من الإساءة اللفظية وأكثر صراحة ودقة.

4. التحرش:

التحرش هو أي صيغة من الكلمات او ايطاءات او ايماءات او حركات غير مرغوب بها ذات الطابع الجنسي او النفسي والتي تنتهك جسد أو خصوصية أو مشاعر شخص ما وتجعله يشعر بعدم الارتياح، أو التهديد، أو عدم الأمان، أو الخوف، أو عدم الاحترام والإهانة

يجب على كل منشأة أو مؤسسة إصدار بيان سياسة واضح من الإدارة العليا بالتشاور مع جميع أصحاب المصلحة يشير لأهمية مكافحة العنف في مكان العمل، كما يجب أن يحتوي البيان على الأقل على ما يلي⁽¹⁶⁾:

- تعريف العنف حتى يعرف العاملون ما لمعني بوضوح.
- إعلان يشير إلى التزام حقيقي بجعل قضية العنف أولوية قصوى في مكان العمل
- تحذير يفيد بعدم وجود سلوك عنيف عمداً يمكن التسامح معه.
- الاستعداد للمشاركة في دعم أي عمل يستهدف خلق بيئة خالية من العنف.
- توجيه ينص على أن المشرفين والمديرين عليهم واجب إيجابي لتنفيذ السياسة وإظهار القيادة

بالقدوة

- الالتزام بتزويد المديرين بالقدرة والوسائل اللازمة لتنفيذ السياسة على جميع المستويات داخل

المنظمة

- تحديد مسؤوليات الأفراد أو الفرق مع التدريب على المهارات المناسبة لتنفيذ السياسة.
- توفير نظام شكاوى مستقل.
- رفع مستوى الوعي.

من الضروري أن يكون بيان السياسة مصحوباً بمبادرات لزيادة الوعي بين أفراد المجتمع والإدارة والمشرفون والموظفون والعملاء في الآثار الضارة للعنف في مكان العمل ومزايا اتخاذ إجراءات فورية للقضاء أو الحد منه.

كما يجب على أصحاب العمل توضيح مهام وادوار اهم الجهات والأشخاص المسؤولين عن الحد من العنف وهنا نرفق لكم مقترح لتوزيع المهام على اهم الجهات أو الأشخاص مع الاخذ بالاعتبار اختلاف طبيعة وأماكن العمل:

الموظفون مسؤولون عن:

- التعرف على سلوكهم الخاص وسلوك زملائهم.
- محاولة فهم وتحديد الأشخاص الذين يعانون من مزاج حاد او امراض نفسية او سلوكية اثناء أداء المهام الوظيفية اليومية.
- التعرف على سياسة بيئة العمل فيما يتعلق بالعنف في مكان العمل.
- الإبلاغ الفوري عن أي أعمال عنف سواء الفعلية و / أو المحتملة إلى السلطات المختصة او رجال الامن وبشكل فوري.
- التعاون الكامل في التحقيقات / تقييمات مزاعم العنف في مكان العمل.

المدراء والمشرفون مسؤولون عن:

- إعلام الموظفين بسياسة وبرنامج بيئة العمل المتعلقة بالعنف في مكان العمل مع توضيح البنود العقابية وبشكل دقيق.
- التحقيق في جميع أعمال العنف والتهديد والسلوك التخريبي المماثل في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- أخذ جميع حوادث العنف في مكان العمل المبلغ عنها على محمل الجد.
- تقديم ملاحظات للموظفين فيما يتعلق بنتائج تقاريرهم المتعلقة بحوادث العنف.
- طلب المساعدة، عند الضرورة، من خبير في المجال الوظيفي والإرشاد المهني.
- تدريب الموظف أن تكون مدركًا للمواقف التي لديها القدرة على إنتاج سلوك عنيف ومعالجتها على الفور مع جميع الأطراف المعنية.
- تشجيع الموظفين الذين تظهر عليهم علامات المشاكل النفسية أو دليل على العنف المنزلي المحتمل على طلب المساعدة، مثل برنامج مساعدة الموظفين.
- التأكيد، عند الحاجة، على أن الموظفين لديهم الوقت والفرصة لحضور التدريب، على سبيل المثال، حل النزاعات، وإدارة المشاكل النفسية، وما إلى ذلك.
- وضع رقم رجال الامن في مكان واضح داخل بيئات العمل.
- تدريب الموظفين على قراءة لغة الجسد في مواجهة العنف الجسدي كاحمرار الوجه، انتفاخ الاوجان، الصراخ، عدم الاستماع، التحرك بسرعة في نطاق ضيق

بعض طرق التعامل مع الشخص المتوقع منه الاعتداء الجسدي:

- مراقبة الشخص الغاضب جيداً أثناء حديثه.
- عدم الالتفات أثناء حديثه والاستماع الجيد له.
- محاولة السيطرة على الشخص الغاصب بالكلام الهادئ.
- ترك مسافة كافية بينك وبين الشخص الغاصب لا تقل عن مترين.
- عدم الاقفال على نفسك أثناء الحديث مع الشخص الغاضب و عدم الحديث معه وانت تقف امام جدار خرساني او نهاية ممر والحرص على ان يكون المكان الذي خلفك فارغاً تحسباً لاي محاولة اعتداء جسدي.
- عدم استفزاز الشخص الغاضب.
- الاتصال بالأمن من الأشخاص المحيطين بالحادث ومحاولة عدم معرفه الشخص الغاضب بذلك لأنه من المتوقع انه سوف يزيد من غضبه.

مشرفي الامن مسئولون عن:

- تدريب جميع العاملين على طرق التعامل مع الشخص الغاضب
- تدريب جميع العاملين على طرق الاتصال بالأمن وطلب المساعدة
- توفير الأمن والمساعدة في نزع فتيل حالات العنف.
- تقديم المشورة الفنية والدعم.
- الحفاظ على برنامج توعية أمنية مستمر.
- المساعدة أو إجراء تحقيقات في التهديدات أو حوادث العنف.
- العمل كحلقة وصل مع السلطات المحلية والحرص على معرفة مكان أقرب مركز للشرطة المحلية وكم يبعد.
- القيام باعتقالات بسبب أعمال عنف عندما تقتضيه الحاجة وتسليم المعتدي للشرطة لتطبيق الإجراءات القانونية عليه

أنظمة الإنذار وكاميرات المراقبة:

- يجب تركيب كاميرات المراقبة في المناطق التي يحتمل أن تكون خطرة
- توفير أنظمة الإنذار، بحيث يتم توفير الهاتف، والرافعة، والراديو قصير الموجة، للعاملين في المكان
- ينصح باستخدام الأنظمة الصامتة من أجل تجنب رد فعل المعتدي. في حالة عدم توفر الأنظمة الصامتة، ينبغي على الضحية تجنب استخدام الأنظمة قبل أن يغادر المعتدين من أجل تجنب ردود الفعل الغاضبة

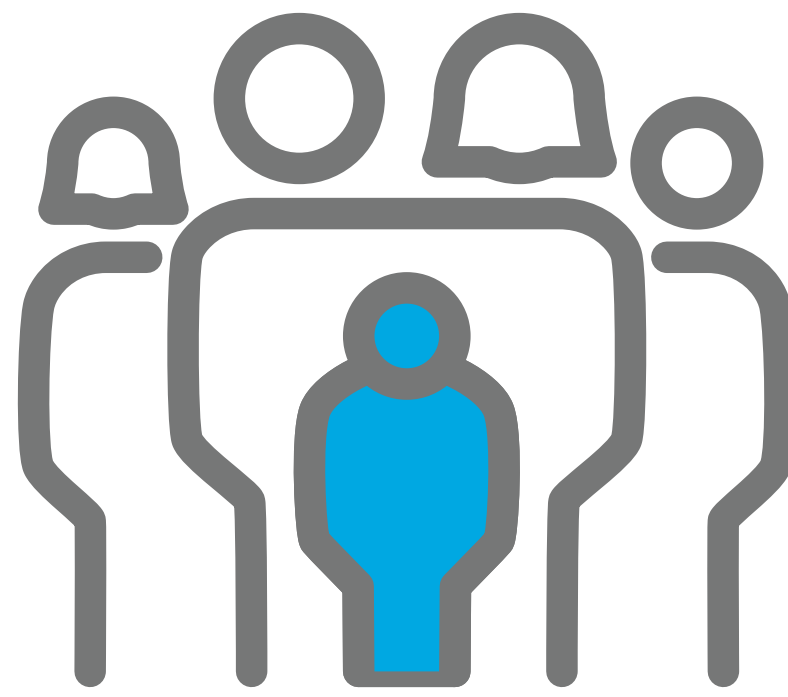
- يجب ترتيب نظام استجابة موثوق عند إطلاق الإنذار
- يجب أن يعتمد نوع نظام الإنذار على حسب طبيعة العمل ومكانه

موظفو الصحة والسلامة المهنية مسؤولون عن:

- مساعدة مسؤولي الإدارة، عند الحاجة، في تقييم التهديدات وأنشطة الاستجابة.
- مساعدة مسؤولي الإدارة في صياغة سياسة التعامل مع العنف.
- المساعدة، عند الحاجة، في تقييم البيئة المادية والاجتماعية للضغوط السلبية والإيجابية المحتملة (مثل تقييم بيئة العمل ومكان العمل مثل الإضاءة وخطط الطوارئ ودورها في حالات العنف وآلية تقسيم العمل الليلي).
- إعداد تقارير حوادث الصحة والسلامة المهنية وحالات العنف.
- المساعدة في تصميم خطط للطوارئ.
- تدريب العاملين على إجراءات التحكم وطرق التعامل مع الشخص المتوقع منه القيام بالاعتداء الجسدي وقراءة لغة الجسد.
- تدريب رجال الامن على آلية تلقي البلاغات لحالات العنف وآلية العمل معها مع تدريبهم على الوصول السريع ان أمكن.

برنامج مساعدة الموظفين مسؤول عن:

- وضع السياسات والإجراءات العقابية للعنف من قبل إدارة علاقات الموظفين او الشؤون القانونية.
- تقديم المشورة والتوجيه للمشرفين في التعامل مع الموظفين الذين يظهرون مشاكل في الأداء أو السلوك.
- توفير تقييم المشكلة والمساعدة على حلها للموظفين الذين يعانون من مشاكل شخصية داخل وخارج العمل.
- إحالة الموظفين الذين يحتاجون إلى مشورة طويلة الأمد لمراكز الإستشارات النفسية أو السلوكية .
- المشاركة في إجراء تقييمات التهديد.
- تدريب الموظفين على الإبلاغ الفوري عن حالات العنف بالمشاركة مع إدارة الامن.



يتقدم فريق العمل المشترك بين هيئة الصحة العامة (وقاية) والمركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية بتقديم خالص التقدير والإمتنان لسعادة الرئيس التنفيذي للهيئة ومدير عام المركز على دعمهم ومساندتهم الحثيثة والمباركة لإتمام إصدار الدليل ونشره على الفئات المستهدفة بكل يسر وسهولة.

والشكر موصول لجميع من شارك ونسق وأعد هذا الدليل المميز، وعلى جهودهم المباركة من أجل إكمال الدليل بوقت كافٍ، سائلين المولى عزوجل لنا ولكم دوام التوفيق والسداد.

فريق العمل المشترك

أعضاء الفريق:

الاسم	المنصب	الجهة
د / عبد الحميد عبد الله الحبيب	مدير عام	المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية
د / سالم محمد البلوي	مساعد الرئيس التنفيذي لشؤون البيئات والتجمعات الصحية	هيئة الصحة العامة
د / سليمان محمد العيدي	المدير التنفيذي لإدارة الصحة والسلامة المهنية	هيئة الصحة العامة
د / مهرة منسي العلوي	طبيب نائب صحة عامة	هيئة الصحة العامة
أ / ناهض مبارك البقمي	خبير تنفيذي صحة وسلامة مهنية	هيئة الصحة العامة
أ / ريما حماد الرويلي	كبير أخصائي صحة عامة	هيئة الصحة العامة
أ / ألاء حسن النعيم	خبير تنفيذي صحة وسلامة مهنية	هيئة الصحة العامة
أ/راشد عبد الله الدريهم	مدير إدارة البرامج والمشاريع	المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية
أ / ندى عقاب بن عبود	مديرة مبادرة تعزيز الصحة النفسية في بيئة العمل	المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية
أ/هيفاء سعد العشوي	مديرة برنامج المساعدة النفسية الأولية	المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية
أ/حصة مسفر الغامدي	مديرة مشروع	المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية
أ/طارق عبد الوهاب موسى	أخصائي تعزيز صحة	هيئة الصحة العامة
أ/محمد صالح البشري	أخصائي تعزيز صحة	هيئة الصحة العامة

1. Wynne, R. et al. Promoting mental health in the workplace Guidance to implementing a comprehensive approach. <http://resolver.tudelft.nl/uuid:3bd2c265-0d77-4702-bca3-0e5ef88f80be> (2014).
2. Annika Rosengren et al. Association of psychosocial risk factors with risk of acute myocardial infarction in 11119 cases and 13648 controls from 52 countries (the INTERHEART study): case-control study. *Lancet* 364, 953–962 (2004).
3. Harnois, G. & Gabriel, P. Mental health and work: Impact, issues and good practices. http://www.who.int/mental_health (2000).
4. Health and Safety Executive. Work-related stress, anxiety or depression statistics in Great Britain, 2021. <https://www.hse.gov.uk/statistics/sources.pdf> (2021).
5. Centers for Disease Control and Prevention. Mental Health and Stress in the Workplace. www.cdc.gov/WHRC. (2018).
6. Melbourne School of Population and Global Health, U. of M. Workplace prevention of mental health problems: Guidelines for organisations. https://returntowork.workplace-mentalhealth.net.au/wp-content/uploads/GUIDELINES-for-workplace-prevention-of-mental-health-problems_0.pdf (2013).
7. Centers for Disease Control and Prevention. Depression. <https://www.cdc.gov/tobacco/campaign/tips/diseases/depression-anxiety.html> (2020).
8. World Health Organization. Occupational health: Stress at the workplace. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace> (2020).
9. Mayo Clinic Staff. Job burnout: How to spot it and take action. Mayo Foundation for Medical Education and Research (MFMER) <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642> (2022).
10. World Health Organization. Department of Mental Health and Substance Abuse., Victorian Health Promotion Foundation. & University of Melbourne. Promoting mental health: concepts, emerging evidence, practice: summary report. (World Health Organization, 2004).

11. Lord Stevenson & Paul Farmer. Thriving at work.

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/658145/thriving-at-work-stevenson-farmer-review.pdf (2017).

12. The Health and Safety Executive Northern Ireland. Roles and responsibilities for mental well-being - who should take action?

<https://www.hseni.gov.uk/articles/roles-and-responsibilities-mental-well-being-who-should-take-action>.

13. St John Ambulance. Mental Health Risk Assessment.

<https://www.sja.org.uk/globalassets/documents/training/sjamentalhealthriskassessmentform.pdf> (2018).

14. Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. The Maslach Burnout Inventory Manual.

<https://www.researchgate.net/publication/277816643> (2015).

15. Burnout-Self-Test-Inventory(MBI). monkeypuzzletraining

[https://monkeypuzzletraining.co.uk/free-downloads/Burnout-Self-Test-Inventory\(MBI\).pdf](https://monkeypuzzletraining.co.uk/free-downloads/Burnout-Self-Test-Inventory(MBI).pdf) (2021).

16. ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector. (ILO, 2002).

17. Leka, Stavroula., Cox, Tom. & Griffiths, Amanda. Work organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. (2004).



المركز الوطني
لتعزيز الصحة النفسية

وقاية

هيئة الصحة العامة
PUBLIC HEALTH AUTHORITY