

# استشارة العاملين حول الأخطار والمخاطر النفسية الاجتماعية

## حول ورقة الحقائق هذه

لدى SafeWork NSW إرشادات عامة للأعمال التجارية الصغيرة حول **سبب ومتى وكيفية استشارة العاملين في مجموعة أدوات الصحة والسلامة المهنية السهلة التنفيذ** لدينا. تقدم هذه الورقة معلومات إضافية لمساعدتك في استشارة العاملين حول المخاطر النفسية الاجتماعية. استخدم هذا الدليل مع **مدونة الممارسة: إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل**.

## الاستشارة

يجب على صاحب العمل و/أو الشخص الذي يدير عملاً تجارياً أو مشروعاً (PCBU) استشارة العاملين عندما يكون من المحتمل أن يتأثروا أو تأثروا بشكل مباشر بموقف يتعلق بصحتهم وسلامتهم. الأمر أكثر من مجرد التحدث مع العاملين، إنها عملية ذات اتجاهين حيث يمكن للعاملين أن يكون لهم رأي في توجيه قراراتك حول كيفية جعل مكان العمل أكثر صحةً وأماناً. قد تكون بالفعل تستشير العاملين حول الأخطار النفسية الاجتماعية، مثل المحادثات الفردية. يجب أن تساعدك هذه الورقة على القيام بذلك بشكل أكثر منهجية.

### رَكَذت:

- الاستشارة هو مطلب قانوني بموجب قانون الصحة والسلامة في العمل لعام 2011.
- يعرف العاملون أفضل ما يؤثر على صحتهم النفسية في العمل لأنهم يقومون بالعمل.
- يمكنهم مساعدتك في إيجاد حلول عملية للعمل بأمان.
- إذا لم تستشر، فلن تعرف!

## التحديات الشائعة وما يمكنك فعله

هناك بعض التحديات الشائعة التي تواجهها المؤسسات عندما ترغب في استشارة العاملين بشأن الأخطار النفسية الاجتماعية. قبل أن تبدأ الاستشارة، اقرأ القائمة أدناه وطبق أي نصائح قد تساعدك.

الصعوبة	ما يمكنك فعله
لا تعرف أنت و/أو العاملون ما هي الأخطار النفسية الاجتماعية	اقرأ عن <b>الأخطار النفسية الاجتماعية الشائعة</b> في مدونة الممارسة: إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل.
	اقرأ <b>الملحق</b> من المدونة للحصول على أمثلة حول كيفية حدوث الأخطار النفسية الاجتماعية في أماكن العمل.
	ابحث في كيفية حدوث كل خطر في مجالك، حتى تحصل على فهم أفضل لما يجب البحث عنه في مكان العمل.
	شارك هذه المعلومات مع العاملين عندما تبدأ الاستشارات.

الصعوبة	ما يمكنك فعله
<p>لا تعرف من أين تبدأ، أو على ماذا تركز في الاستشارات</p>	<p>راجع المعلومات التي لديك بالفعل واستخدمها لتوجيه استشارتك. المعلومات التي ربما لديك تشمل أنماط الإجازات ودوران العاملين والشكاوى وبيانات الحوادث. راجع مدونة الممارسة: إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل للحصول على <a href="#">قائمة كاملة بالمعلومات والسجلات ذات الصلة</a> التي يمكنك مراجعتها.</p> <p>قد تساعدك هذه المعلومات في العثور على مصادر التوتر في مكان العمل. هذا يمكن أن يساعدك في اختيار ما تركز عليه في استشارتك.</p> <p>إذا لم تكن متأكدًا مما يجب البحث عنه في معلوماتك الحالية، حاول إيجاد إجابات لهذه الأسئلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها العاملون والفريق في بعض المهام؟</li> <li>• ما الذي نقوم به حاليًا لضمان صحة وسلامة العاملين؟</li> <li>• كيف كنا نحدد قضايا الصحة والسلامة في العمل في الماضي؟ من تمت استشارته وكيف؟ كيف يمكننا أن نفعل ذلك بشكل أفضل؟</li> <li>• ما هي إجراءات السيطرة التي جربناها ولم تنجح بشكل جيد؟ لماذا لم تنجح؟</li> <li>• ما مدى نجاحنا في منع الحوادث والإصابات النفسية؟</li> <li>• ما هي الحوادث والإصابات النفسية التي حدثت بالفعل؟</li> <li>• ما هو تأثير الأخطار والمخاطر النفسية الاجتماعية على أداء منظماتنا؟ على سبيل المثال، جودة خدمات أقل بسبب ضغط الموظفين وارتكاب الأخطاء، أو ارتفاع تكاليف التوظيف والتدريب بسبب مغادرة الموظفين.</li> </ul> <p>إذا لم تكن تعرف إجابات كل هذه الأسئلة، فقد ترغب في استخدام عملية الاستشارة لمعرفة آراء العاملين.</p>
<p>لا يشعر العاملون بالأمان لإخبار الإدارة عن المشاكل التي تؤثر على صحتهم النفسية في العمل</p>	<p>اخلق بيئة يمكن للعاملين من خلالها المشاركة في الاستشارات والشعور بالأمان للقيام بذلك. هذا ما يسمى بالأمان النفسي.</p> <p>تشمل الطرق التي يمكنك القيام بها بذلك ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تشجيع العاملين على التعبير عن قضايا الصحة والسلامة في العمل، وتقديم مثال للتعبير عن نفسك</li> <li>• إخبار العاملين أنك تقدر مساهماتهم، حتى لو قالوا لك إن بعض الأمور لا تسير على ما يرام</li> <li>• التركيز على معرفة ما الذي منع أو لم يمنع الضرر، بدلاً من من المسؤول</li> <li>• معاملة الأخطاء الصادقة كفرصة للتعلم والتحسين.</li> </ul> <p><b>عدم السخرية من العاملين</b> أو معاقبتهم أو لومهم على إثارة مخاوف الصحة والسلامة النفسية أو على أفكارهم حول كيفية القيام بالأمور بشكل مختلف.</p>

الصعوبة	ما يمكنك فعله
<p>العاملون قلقون من مشاركة معلوماتهم الخاصة أو الحساسة مع الآخرين</p>	<p>ضع طرقًا للعمال لطرح القضايا الحساسة. قد تشمل هذه ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التحدث بشكل فردي مع المدير أو زميل أعلى آخر</li> <li>• الإبلاغ عن مخاوفهم لممثل الصحة والسلامة</li> <li>• استبيانات أو صناديق اقتراحات بدون تحديد الهوية.</li> </ul> <p>يجب على العاملين المشاركين تقديم الموافقة قبل مشاركة معلوماتهم. اسأل العاملين المعنيين ما الذي يجعلهم يشعرون بالراحة إذا تعاملت مع مخاوفهم وقم بتوثيق ردهم.</p> <p>قرر كيف ستحافظ على خصوصية وسلامة المعلومات التي تجمعها. أخبر العاملين عن هذه الطرق والإجراءات اللازمة.</p> <p><b>تذكّر:</b> من المهم أن تأخذ في الاعتبار وتلتزم بأي قوانين ذات صلة تتعلق بالتعامل مع المعلومات الخاصة أو الحساسة و/أو السرية.</p>
<p>أنت لا تعرف كيف تتحدث مع الموظفين عن أمور قد تؤدي إلى التوتر والأذى النفسي</p>	<p><b>اختيار صيغة:</b> يجب أن تلبى طريقة استشارتك للعاملين احتياجات منظمتك واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعقولة. قد يكون ذلك بشكل رسمي أو غير رسمي، كفريق أو فرديًا - أي شيء تعتقد أنه يناسب الجميع. يمكنك استخدام العديد من الطرق والأساليب نفسها التي تستخدمها لسؤال العاملين عن المخاطر التي تهدد صحتهم وسلامتهم الجسدية. على سبيل المثال، اجعل الصحة والسلامة النفسية عنصرًا أساسيًا في اجتماعات الفريق وجزءًا منتظمًا من محادثات ما قبل العمل وجزءًا من مراجعات الأداء.</p> <p><b>الربط بالدعم:</b> قبل أن تبدأ الاستشارات، تعرّف على كيفية ربط العاملين بالدعم إذا احتاجوا إليه. قد تشمل خدمات الدعم برنامج مساعدة الموظفين في مكان العمل (EAP) أو <u>خط دعم الصحة النفسية</u> أو طبيبهم أو شخص آخر يثقون به. شارك هذه المعلومات مع جميع العاملين في بداية الاستشارات.</p> <p>إجراء محادثات مع الموظفين المضطربين قد يكون متعبًا ومرهقًا. اكتشف خدمات الدعم المتاحة لك واستخدمها إذا احتجت لذلك.</p> <p><b>بدء الحديث:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ابدأ بإخبار العاملين كيف ستحمي خصوصية الجميع، حتى يشعروا بالأمان لمشاركة المعلومات الحساسة.</li> <li>• إذا كانت منظمتك قد قطعت وعودًا في الماضي ولم تف بها، اعترف بذلك. قل إنك هنا الآن وتستمع وستبذل قصارى جهدك لإبلاغ فريق الإدارة بمشاكل مكان العمل التي تسبب التوتر.</li> <li>• اترح أسئلة مفتوحة. على سبيل المثال، 'ماذا يمكن أن يفعل العمل التجاري أكثر لدعمك؟'</li> <li>• امنح أعضاء الفريق وقتًا كافيًا للتفكير والرد على الأسئلة.</li> <li>• استمع جيدًا لما يقوله العاملون، حتى لو كنت تعتقد أنه قد يكون خطأ. من المهم أن تفهم ما يعتقد العاملون أنه يحدث لهم.</li> <li>• ابق مهذبًا ومحترمًا، وذكّر الناس بلطف أنك تتوقع نفس الشيء في المقابل.</li> <li>• إذا تصاعدت حدة المحادثة، اسألهم إذا كانوا بحاجة إلى وقت لأخذ استراحة. إذا احتجت، خصّص وقتًا آخر لمواصلة المحادثة.</li> </ul> <p>تذكّر، الأهم هو بدء استشارات مستمرة وتخطيط كيفية إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية.</p> <p><b>راجع دليل المحادثة في نهاية ورقة الحقائق هذه</b> للحصول على نصائح حول كيفية مناقشة الأخطار المحددة.</p>

الصعوبة	ما يمكنك فعله
تصبح الاستشارات واسعة النطاق جدًا	أخبر العاملين في البداية بما هو قابل للنقاش وما الذي ليس متاحًا، وكم ستستغرق العملية.
ركّز على العاملين الذين يعانون من مشاكل نفسية في العمل	يجب عليك استشارة <b>جميع</b> أعضاء الفريق المتأثرين حول الأخطار النفسية الاجتماعية، قدر الإمكان، لجعل العمل أكثر صحةً وأماناً للجميع. للحصول على نصائح حول كيفية مساعدة عامل يعاني من مشاكل نفسية، اذهب إلى <a href="#">احصل على الدعم وقدمه الآن</a> .
يشعر العاملون أن مساهماتهم لا فائدة منها	قدم ملاحظات في الوقت المناسب لكل من قدّم رأيه في قضية ما. أخبرهم عن الإجراءات التي تتخذها لمعالجة القضايا التي أثاروها، وأسباب قراراتك. هذا سيظهر أنك تقدّر مساهماتهم وتشجعهم على المشاركة في الخطوات التالية.

## المرفق 1

[قائمة التحقق للاستشارات](#)

إليك ما قد يبحث عنه مفتش SafeWork NSW، لمعرفة ما إذا كنت تفي بواجبك في استشارة العاملين.

## المرفق 2

[دليل المحادثة مع العاملين حول الأخطار النفسية الاجتماعية](#)

يقدم هذا الدليل أمثلة محددة حول كيفية إجراء محادثة مع العاملين حول الأخطار النفسية الاجتماعية.

### إخلاء المسؤولية

قد يحتوي هذا المنشور على معلومات حول تنظيم وتطبيق الصحة والسلامة في العمل في نيو ساوث ويلز. قد يشمل بعض التزاماتك بموجب بعض التشريعات التي تديرها SafeWork NSW. لضمان امتثالك بالتزاماتك القانونية، يجب عليك الرجوع إلى التشريعات المناسبة. يمكن الاطلاع على معلومات حول أحدث القوانين على [موقع تشريعات نيو ساوث ويلز الإلكتروني](#). لا يمثل هذا المنشور بياناً شاملاً للقانون بما أنه ينطبق على مشاكل معينة أو على الأفراد أو كبديل للنصيحة القانونية. يجب عليك طلب نصيحة قانونية مستقلة إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تطبيق القانون على وضعك.