

# अपने कर्मचारियों से मनोसामाजिक खतरों और जोखिमों के बारे में परामर्श करें

## इस तथ्य पत्रक के बारे में

सेफवर्क एनएसडब्ल्यू ने हमारे ईजी टू डू डब्ल्यूएचएस टूलकिट (Easy to Do WHS Toolkit) में इस बारे में छोटे व्यवसायों के लिए सामान्य मार्गदर्शन दिया है कि **अपने कर्मचारियों से क्यों, कब और कैसे परामर्श करें**।

यह तथ्य पत्रक विशेष रूप से मनोसामाजिक खतरों के बारे में कर्मचारियों से परामर्श करने में आपकी मदद करने के लिए अतिरिक्त जानकारी प्रदान करता है। इस मार्गदर्शिका का उपयोग अभ्यास संहिता के साथ करें: कार्यस्थल पर मनोसामाजिक खतरों का प्रबंधन।

## सलाह-मशवरी

एक नियोजक और/या व्यवसाय या उपक्रम चलाने वाले व्यक्ति (पीसीबीयू) को कर्मचारियों से तब परामर्श करना होगा जब उनके स्वास्थ्य और सुरक्षा से जुड़ी किसी स्थिति से उनके प्रभावित होने की संभावना हो या वे सीधे प्रभावित हों।

यह आपके कर्मचारियों से केवल बात करने से कहीं अधिक है। यह एक दो-तरफ़ा प्रक्रिया है जहाँ कर्मचारी आपके कार्यस्थल को स्वस्थ और सुरक्षित बनाने के बारे में आपके निर्णयों को सूचित करने के लिए अपनी बात रख सकते हैं।

हो सकता है कि आप पहले से ही मनोसामाजिक खतरों के बारे में कर्मचारियों से परामर्श कर रहे हों, उदाहरण के लिए आमने-सामने बातचीतों के माध्यम से। यह तथ्य पत्रक आपको इसे अधिक व्यवस्थित रूप से करने में मदद करेगा।

### याद रखें:

- कार्य स्वास्थ्य और सुरक्षा अधिनियम 2011 के तहत परामर्श एक कानूनी आवश्यकता है।
- कर्मचारी सबसे अच्छी तरह जानते हैं कि कार्यस्थल पर उनके मानसिक स्वास्थ्य पर क्या प्रभाव पड़ रहा है क्योंकि वे काम कर रहे होते हैं। वे आपको सुरक्षित रूप से काम करने के व्यावहारिक समाधान खोजने में मदद कर सकते हैं।
- अगर आप उनसे सलाह नहीं लेंगे, तो आपको पता नहीं चलेगा!

## आम चुनौतियाँ और आप क्या कर सकते हैं

जब संगठन अपने कर्मचारियों से मनोसामाजिक खतरों के बारे में परामर्श करना चाहते हैं तो उन्हें कुछ सामान्य चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। परामर्श शुरू करने से पहले, नीचे दी गई सूची को पढ़ें और उन सुझावों को लागू करें जो आपकी मदद कर सकते हैं।

| चुनौती                                                               | आप क्या कर सकते हैं                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| आप और/या आपके कर्मचारी यह नहीं जानते हैं कि मनोसामाजिक खतरे क्या हैं | <p>"अभ्यास संहिता: कार्यस्थल पर <u>मनोसामाजिक खतरों</u> का प्रबंधन करने" में सामान्य मनोसामाजिक खतरों के बारे में पढ़ें।</p> <p>कार्यस्थलों पर मनोसामाजिक खतरे किस प्रकार उत्पन्न हो सकते हैं, इसके उदाहरणों के लिए संहिता के <u>परिशिष्ट 'ए'</u> को पढ़ें।</p> <p>अपने उद्योग में प्रत्येक खतरे के घटित होने के तरीके पर शोध करें, ताकि आपको अपने कार्यस्थल में किन बातों पर ध्यान देना है, इसकी बेहतर समझ हो।</p> <p>जब आप परामर्श शुरू करें तो इस जानकारी को अपने कर्मचारियों के साथ साझा करें।</p> |

| चुनौती                                                                                                                          | आप क्या कर सकते हैं                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| आपको यह नहीं पता है कि शुरूआत कहाँ से करें, या परामर्शों में किस बात पर ध्यान केंद्रित करें                                     | <p>आपके पास पहले से उपलब्ध जानकारी की समीक्षा करें और अपने परामर्श को निर्देशित करने के लिए उसका उपयोग करें।</p> <p>आपके पास संभवतः जो जानकारी है उसमें अवकाश/टर्नओवर पैटर्न, शिकायतें और घटना संबंधी आंकड़े शामिल होंगे। <u>प्रासंगिक जानकारी की और वे अभिलेख जिनकी आप समीक्षा कर सकते हैं, इसकी पूरी सूची</u> के लिए "अभ्यास संहिता: कार्यस्थल पर मनोसामाजिक खतरों का प्रबंधन करना" देखें।</p> <p>यह जानकारी आपको कार्यस्थल पर तनाव के स्रोतों का पता लगाने में मदद कर सकती है। इससे आपको यह चुनने में मदद मिलेगी कि आपको अपने परामर्शों में किस बात पर ध्यान केंद्रित करना है।</p> <p>यदि आप निश्चित नहीं हैं कि अपनी मौजूदा जानकारी में क्या देखना है, तो इन प्रश्नों के उत्तर ढूंढने का प्रयास करें:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कुछ कार्यों से श्रमिकों और टीम को किन मनोसामाजिक खतरों और जोखिमों का सामना करना पड़ता है?</li> <li>श्रमिकों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए हम वर्तमान में क्या कर रहे हैं?</li> <li>हमने अतीत में कार्य स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी मुद्दों की पहचान कैसे की? किससे और कैसे परामर्श किया गया? हम इसे और बेहतर कैसे कर सकते हैं?</li> <li>हमने कौन से नियंत्रण उपाय आजमाये जो कारगर नहीं रहे? उन्होंने काम क्यों नहीं किया?</li> <li>मनोवैज्ञानिक घटनाओं और चोटों को रोकने में हम कितने सफल रहे हैं?</li> <li>कौन सी मनोवैज्ञानिक घटनाएं और चोटें पहले ही घटित हो चुकी हैं?</li> <li>हमारे संगठन के प्रदर्शन पर मनोसामाजिक खतरों और जोखिमों का क्या प्रभाव पड़ता है? उदाहरण के लिए, खराब गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करना क्योंकि कर्मचारी तनावग्रस्त हैं और गलतियाँ कर रहे हैं, या अधिक भर्ती और प्रशिक्षण लागते क्योंकि कर्मचारी नौकरी छोड़ रहे हैं।</li> </ul> <p>यदि आप इन सभी प्रश्नों के उत्तर नहीं जानते हैं, तो आप परामर्श प्रक्रिया का उपयोग करके यह जानना चाहेंगे कि कर्मचारी क्या सोचते हैं।</p> |
| काम पर अपने मानसिक स्वास्थ्य को प्रभावित करने वाले मुद्दों को प्रबंधकीय वर्ग को बताने में कर्मचारी सुरक्षित महसूस नहीं करते हैं | <p>ऐसा वातावरण बनाएं जहां श्रमिक परामर्श में भाग ले सकें और ऐसा करने में सुरक्षित महसूस कर सकें। इसे मनोवैज्ञानिक सुरक्षा कहा जाता है।</p> <p>आप ऐसा निम्नलिखित तरीकों से कर सकते हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कर्मचारियों को कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी मुद्दों पर बोलने के लिए प्रोत्साहित करें, और स्वयं भी बोलने का उदाहरण प्रस्तुत करें</li> <li>कर्मचारियों को बताएं कि आप उनके योगदान को महत्व देते हैं, भले ही वे आपको बताएं कि कुछ चीजें ठीक नहीं चल रही हैं</li> <li>इस बात पर ध्यान केंद्रित करें कि किस चीज़ ने नुकसान को रोका या नहीं, बजाय इसके कि किसे दोषी ठहराया जाए</li> <li>ईमानदारी से की गई गलतियों को सीखने और सुधार करने के अवसर के रूप में लें।</li> </ul> <p>मनोवैज्ञानिक स्वास्थ्य और सुरक्षा संबंधी चिंताओं को उठाने या चीजों को अलग तरीके से करने के उनके विचारों के लिए <b>कर्मचारियों का मजाक न उड़ाएं, उन्हें दंडित न करें या उन्हें दोष न दें।</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| चुनौती                                                                                                                              | आप क्या कर सकते हैं                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>कर्मचारी अपनी निजी या संवेदनशील जानकारी दूसरों के साथ साझा किए जाने को लेकर चिंतित हैं</p>                                       | <p>कर्मचारियों के लिए संवेदनशील मुद्दों को उठाने के तरीके निर्धारित करें। इनमें शामिल हो सकते हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• अपने प्रबंधक या किसी अन्य वरिष्ठ सहकर्मी से आमने-सामने बात करना</li> <li>• स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रतिनिधि को अपनी चिंताओं की सूचना देना</li> <li>• गुमनाम सर्वेक्षण या सुझाव बॉक्स।</li> </ul> <p>संबंधित कर्मचारियों को आपके द्वारा जानकारी साझा करने से पहले अपनी सहमति प्रदान करनी चाहिए। संबंधित कर्मचारी/कर्मचारियों से पूछें कि वे आपके द्वारा अपनी चिंताओं को दूर करने में कैसे सहज महसूस करेंगे और उनके उत्तर को दर्ज करें।</p> <p>तय करें कि आप एकत्रित जानकारी को कैसे निजी और सुरक्षित रखेंगे। अपने कर्मचारियों को इन तरीकों और उपायों के बारे में बताएं।</p> <p><b>याद रखें:</b> यह महत्वपूर्ण है कि आप निजी, संवेदनशील और/या गोपनीय जानकारी के प्रबंधन से संबंधित किसी भी प्रासंगिक कानून पर विचार करें और उसका पालन करें।</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p>आपको यह नहीं पता है कि कर्मचारियों से उन मामलों के बारे में कैसे बात करें जो तनाव और मनोवैज्ञानिक नुकसान का कारण बन सकते हैं</p> | <p><b>एक प्रारूप चुनें:</b> जिस तरह से आप कर्मचारियों से परामर्श करते हैं, वह आपके संगठन की आवश्यकताओं और आपके कर्मचारियों की उचित आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के अनुरूप होना चाहिए। यह औपचारिक या अनौपचारिक रूप से, एक टीम के रूप में या व्यक्तिगत रूप से हो सकता है - जो भी आपको लगता है कि सभी के लिए सबसे अच्छा काम करता है। आप कर्मचारियों से उनके शारीरिक स्वास्थ्य और सुरक्षा के जोखिमों के बारे में पूछने के लिए उपयोग किए जाने वाले कई तरीकों और दृष्टिकोणों का उपयोग कर सकते हैं। उदाहरण के लिए, मनोवैज्ञानिक स्वास्थ्य और सुरक्षा को टीम मीटिंग में एक स्थायी विषय बनाएं, टूलबॉक्स टॉक्स (वार्ता) का नियमित हिस्सा बनाएं, और प्रदर्शन समीक्षाओं का हिस्सा बनाएं।</p> <p><b>सहायता से जुड़ें:</b> परामर्श शुरू करने से पहले, पता करें कि <u>ज़रूरत पड़ने पर कर्मचारियों को सहायता से कैसे जोड़ा जाए</u>। सहायता सेवाओं में आपके कार्यस्थल का कर्मचारी सहायता कार्यक्रम (ईएपी), <u>मानसिक स्वास्थ्य सहायता लाइन</u>, उनके डॉक्टर या कोई अन्य विश्वसनीय व्यक्ति शामिल हो सकता है। परामर्श की शुरुआत में सभी कर्मचारियों के साथ यह जानकारी साझा करें।</p> <p>परेशान कर्मचारियों के साथ बातचीत करना थका देने वाला और तनावपूर्ण हो सकता है। पता करें कि आपके लिए कौन सी सहायता सेवाएँ उपलब्ध हैं और ज़रूरत पड़ने पर उनका उपयोग करें।</p> <p><b>बातचीत शुरू करें:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• कर्मचारियों को यह बताकर शुरुआत करें कि आप सभी की गोपनीयता की रक्षा कैसे करेंगे, ताकि वे संवेदनशील जानकारी साझा करने में सुरक्षित महसूस करें।</li> <li>• अगर आपके संगठन ने अतीत में वादे किए हैं और उन्हें पूरा नहीं किया है, तो इसे स्वीकार करें। कहें कि आप अभी यहाँ हैं और सुन रहे हैं और प्रबंधन टीम को कार्यस्थल की उन समस्याओं के बारे में बताने की पूरी कोशिश करेंगे जो तनाव का कारण बन रही हैं।</li> <li>• खुले प्रश्न पूछें। उदाहरण के लिए, 'व्यवसाय आपकी सहायता के लिए और क्या कर सकता है?'</li> <li>• टीम के सदस्यों को प्रश्नों पर विचार करने और उनका उत्तर देने के लिए पर्याप्त समय दें।</li> <li>• कर्मचारी जो कहते हैं उसे ध्यान से सुनें, भले ही आपको लगता हो कि यह गलत हो सकता है। आपके लिए यह समझना ज़रूरी है कि कर्मचारी क्या महसूस करते हैं कि उनके लिए क्या किया जा रहा है।</li> <li>• विनम्र और सम्मानजनक बने रहें, और लोगों को धीरे से याद दिलाएँ कि आप भी बदले में यही उम्मीद करते हैं।</li> <li>• अगर बातचीत गरमागरम हो जाए, तो उनसे पूछें कि क्या उन्हें ब्रेक लेने का समय चाहिए। अगर आपको ज़रूरत हो, तो बातचीत जारी रखने के लिए दूसरा समय निकाल लें।</li> </ul> <p>याद रखें, महत्वपूर्ण बात यह है कि आप निरंतर परामर्श और योजना बनाना शुरू करें कि आप मनोसामाजिक खतरों का प्रबंधन कैसे करेंगे।</p> <p>विशिष्ट खतरों पर चर्चा करने के <b>सुझावों के लिए इस तथ्य पत्रक के अंत में दी गई</b> वार्तालाप मार्गदर्शिका देखें।</p> |

| चुनौती                                                                                            | आप क्या कर सकते हैं                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| परामर्श बहुत व्यापक हो गए हैं                                                                     | शुरुआत में ही कार्यकर्ताओं को बता दें कि क्या चर्चा होनी है (और क्या नहीं) तथा इस प्रक्रिया में कितना समय लगेगा।                                                                                                                                                                                                                   |
| आप उन कर्मचारियों पर ध्यान केंद्रित करते हैं जो कार्यस्थल पर अपने मानसिक स्वास्थ्य से जूझ रहे हैं | आपको <b>सभी</b> प्रभावित टीम सदस्यों से मनोसामाजिक खतरों और जोखिमों के बारे में परामर्श करना होगा, जहां तक यथोचित रूप से व्यावहारिक हो, ताकि सभी के लिए कार्य अधिक स्वस्थ और सुरक्षित हो सके।<br>मानसिक स्वास्थ्य से जूझ रहे किसी कर्मचारी की मदद करने के बारे में सलाह के लिए, <a href="#">अभी गेट एंड गिव सपोर्ट</a> पर जाएं।    |
| श्रमिकों को लगता है कि उनका योगदान कहीं नहीं जाता है                                              | किसी मुद्दे पर अपने विचार प्रस्तुत करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को समय पर फीडबैक (प्रतिक्रिया) दें। उन्हें बताएं कि उनके द्वारा उठाए गए मुद्दों के समाधान के लिए आप क्या कार्रवाई कर रहे हैं, तथा अपने निर्णयों के कारण भी बताएं। यह दिखाएगा कि आप उनके सुझावों को महत्व देते हैं और उन्हें अगले कदम उठाने के लिए प्रोत्साहित करेगा। |

## अनुलग्नक 1

### परामर्श चेकलिस्ट (जांच-सूची)

यहां बताया गया है कि सेफवर्क एनएसडब्ल्यू इंस्पेक्टर क्या-क्या देख सकता है, ताकि वह यह देख सके कि क्या आप श्रमिकों से परामर्श करने के अपने कर्तव्य को पूरा कर रहे हैं।

## अनुलग्नक 2

### मनोसामाजिक खतरों के बारे में कर्मचारियों के साथ बातचीत के बारे में मार्गदर्शिका

यह मार्गदर्शिका विशिष्ट उदाहरण प्रदान करती है कि किस प्रकार श्रमिकों के साथ मनोसामाजिक खतरों के बारे में बातचीत की जाए।

### **अस्वीकरण**

इस प्रकाशन में न्यू साउथ वेल्स में कार्य स्वास्थ्य एवं सुरक्षा के विनियमन और प्रवर्तन के बारे में जानकारी शामिल हो सकती है। इसमें SafeWork NSW द्वारा प्रशासित कुछ कानूनों के अंतर्गत आपके कुछ दायित्व शामिल हो सकते हैं। अपने कानूनी दायित्वों का पालन सुनिश्चित करने के लिए, आपको संबंधित कानून का संदर्भ लेना होगा। नवीनतम कानूनों की जानकारी [न्यू साउथ वेल्स की कानून वेबसाइट](#) पर देखी जा सकती है। यह प्रकाशन कानून का एक व्यापक विवरण प्रस्तुत नहीं करता है क्योंकि यह विशिष्ट समस्याओं या व्यक्तियों पर लागू होता है या कानूनी सलाह के विकल्प के रूप में कार्य करता है। यदि आपको अपनी स्थिति में कानून के अनुप्रयोग के बारे में सहायता की आवश्यकता है, तो आपको स्वतंत्र कानूनी सलाह लेनी चाहिए।