

## ورقة بحثية في المبادئ التوجيهية لإدارة المخاطر النفسية والاجتماعية لمتطلبات ISO 45003:2021

إعداد أكرم البدور 

مفتش عمل وسلامة وصحة مهنية

وزارة العمل – مديرية عمل العقبة



## ما هي المواصفة القياسية الأيزو 45003؟

تم نشر المواصفة القياسية (الأيزو 45003) كمواصفة مختصة وشاملة لتقديم إرشادات حول إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية وتعزيز الرفاهية في بيئة العمل، حيث ومن المفترض (وليس بالضرورة) أن يتم استخدامها مع المواصفة القياسية (الأيزو 45001) كجزء من نهج أو نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية بحيث تناسب جميع القطاعات وأنواع المؤسسات. فالمواصفة القياسية (الأيزو 45001) معيار إرشادي فقط الغرض منه هو استكمال متطلبات المواصفة القياسية (الأيزو 45003)، والتي أصبح تطبيقها ضرورة ملحة، من منطلق أهمية وضرورة إزالة/تقليل جميع مخاطر الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسات، من خلال اتخاذ تدابير وقائية/علاجية فعالة، ولتشمل المخاطر النفسية والاجتماعية في ظل الاعتراف المتزايد بالمخاطر النفسية والاجتماعية الذي لمسناه في السنوات الأخيرة، والإجماع على أنها تحديات الرئيسية ويجب إدارتها لضمان تحقيق أقصى قدر من الصحة والسلامة والرفاهية في بيئة العمل.

## المخاطر النفسية والاجتماعية

تعرف المواصفة القياسية (الأيزو 45003) **الخطر النفسي-الاجتماعي** بأنه: "مزيج من احتمال حدوث تعرض لمخاطر ذات صلة ذات طبيعة نفسية-اجتماعية ومرتبطة بالعمل، مع شدة الإصابة التي يمكن أن تسببها هذه المخاطر".

تتعلق المخاطر النفسية-الاجتماعية بكيفية تنظيم العمل والعوامل الاجتماعية في العمل وجوانب بيئة العمل والمعدات والمهام الخطرة. ويمكن أن توجد المخاطر النفسية-الاجتماعية في جميع المؤسسات والقطاعات، وفي جميع أنواع مهام العمل، والمعدات، وعمليات التوظيف. ويمكن أن تحدث مع بعضها البعض ويمكن أن تؤثر وتتأثر بمخاطر أخرى.

تتعلق المخاطر النفسية-الاجتماعية بإمكانية تسبب هذه الأنواع من المخاطر في إحداث عدة أنواع من النتائج على صحة الأفراد وسلامتهم ورفاههم وعلى الأداء التنظيمي والاستدامة. ومن المهم إدارة المخاطر النفسية-الاجتماعية بطريقة تتفق مع باقي مخاطر الصحة والسلامة المهنية الأخرى، وذلك من خلال شمولها في نهج أو نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، ودمجها في العمليات التجارية التي تجري في كل مستويات المؤسسة.

فالمخاطر النفسية-الاجتماعية تؤثر على كل من الصحة والسلامة النفسية للفرد، وعلى الصحة والسلامة والرفاهية في بيئة العمل على نطاق أوسع. وترتبط المخاطر النفسية-الاجتماعية أيضاً بالتكاليف الاقتصادية للمؤسسات والمجتمع، ويمكن أن يكون لعملية إدارة المخاطر النفسية - الاجتماعية نتائج وتأثيرات سلبية أو إيجابية كما يلي:

### ⊖ يمكن أن تشتمل النتائج السلبية للعمال ما يلي:

سوء الحالة الصحية وما يرتبط بها من ظروف وأمراض القلب والأوعية الدموية، اضطرابات العضلات والعظام، السكري، القلق، الاكتئاب، اضطرابات النوم والسلوكيات الصحية المرتبطة بها، تعاطي المخدرات والأكل غير الصحي، وانخفاض في الرضا الوظيفي والالتزام والإنتاجية.





### ⊖ النتائج السلبية (الأثر) للمؤسسة:

يشمل زيادة التكاليف بسبب التغيب عن العمل زيادة معدل الدوران، أو انخفاض جودة الخدمة، زيادة تكاليف التوظيف وإعادة التدريب، أعباء التحقيقات في مكان العمل، والتقاضى والإضرار بسمعة المؤسسة.

### ⊕ النتائج الإيجابية للعامل والمنظمة:

تحسين الرضا الوظيفي، تحسين مشاركة العمال، زيادة الإنتاجية وزيادة الابتكار، وتحقيق الاستدامة التنظيمية.

### الأدوار والمسؤوليات داخل المؤسسة

على الرغم من وجود العديد من العوامل التي يمكن أن تحدد طبيعة وشدة المخاطر النفسية-الاجتماعية، فإن المؤسسات لديها دور مهم تلعبه في القضاء على المخاطر أو تقليل المخاطر، حيث يتشارك كل من المؤسسة والعاملين في مسؤولية الحفاظ على الصحة والسلامة والرفاهية وتحسينها في العمل.

تحدد المواصفة القياسية (الأيزو 45003) أمثلة للمخاطر النفسية والاجتماعية الناشئة عن مؤسسات العمل والعوامل الاجتماعية وبيئة العمل والمعدات والمهام الخطرة، بالإضافة إلى مجموعة من تدابير التحكم التي يمكن استخدامها للقضاء على المخاطر أو تقليل المخاطر المرتبطة بها. نظراً لأن المؤسسات مسؤولة عن تحديد المخاطر وتقليل المخاطر المرتبطة بها، فإن إدارة المخاطر النفسية-الاجتماعية الناجحة تعتمد على الالتزام من جميع المستويات والوظائف داخل المؤسسة، ابتداءً من اهتمام الإدارة العليا ولغاية مشاركة العمال واخذ رأيهم. وغالباً أن الصحة النفسية والسلامة والرفاهية لا يتم تناولها دائماً بشكل كامل في إدارة الصحة والسلامة المهنية، ولذلك تم تصميم هذا المعيار (الأيزو 45003) لمساعدة المؤسسات على فهم ومعالجة هذه الجوانب من إدارة الصحة والسلامة المهنية وبشكل أفضل بحيث يغطي نظامها جميع جوانب الصحة والسلامة، وليس فقط تلك المألوفة أكثر والتي يُنظر إليها على أنها أسهل في معالجتها.

وكما هو الحال مع أي نظام لإدارة المخاطر، يحتاج جميع العاملين داخل المؤسسة إلى لعب دور نشط في إنجاحها. غالباً ما تفقد "وظيفة" معينة داخل المؤسسة عملية التنفيذ، وهذا يختلف بين المؤسسات. نظراً لأن (الأيزو 45003) مصمم لدعم (الأيزو 45001)، فقد يقود فريق السلامة عملية التنفيذ في العديد من المؤسسات، وقد يكون فريق الموارد البشرية أو حتى فريق الجودة بالنسبة لمؤسسات أخرى. وأياً كانت الوظيفة، سيكون من الضروري لفرق الصحة والسلامة والموارد البشرية على وجه الخصوص، العمل معاً بشكل وثيق، حيث ستحتاج العديد من التوصيات الواردة في المواصفة القياسية (الأيزو 45003) إلى الاستفادة من خبرة الصحة والسلامة والموارد البشرية.





## فهم طبيعة المؤسسة وجميع المؤثرات عليها (داخليا وخارجيا)

يجب على المؤسسة مراعاة المخاطر النفسية-الاجتماعية وأخذها في عين الاعتبار، عند البدء بتحديد وإدراك المؤثرات الداخلية والخارجية. ومن الأمثلة عليها:

### يمكن أن تشمل القضايا الخارجية:



- ← سلسلة التوريد التي تعمل فيها المؤسسة.
- ← يمكن أن تكون المخاطر والمخاطر النفسية والاجتماعية من خلال ضغط الوقت أو الجداول الزمنية أو ضغط الإنتاج.
- ← العلاقات مع المقاولين والمقاولين من الباطن والموردين والأطراف المعنية الأخرى.
- ← أماكن العمل والموارد والمعدات المشتركة.
- ← متطلبات العمل و / أو العمل للخدمة والتسليم والإنتاج.
- ← الظروف الاقتصادية التي يمكن أن تؤثر على توافر العمل ومدته وموقعه.
- ← عقود العمل والأجور وظروف العمل والعلاقات الصناعية.
- ← ديموغرافية العمال مثل الشباب أو الشيخوخة وزيادة سن التقاعد والجنس.
- ← والتغيرات التكنولوجية السريعة.
- ← يخلق تنقل القوى العاملة تنوعاً أكبر بين العمال من خلفيات وثقافات مختلفة.
- ← والمناطق الجغرافية، بما في ذلك القضايا الاجتماعية والاقتصادية والصحة العامة مثل الأوبئة والكوارث الطبيعية والأزمات المالية.

### يمكن أن تشمل القضايا الداخلية:



- ← الهيكل التنظيمي والإدارة، والأدوار والمسؤوليات، وفعالية وكفاءة عمليات صنع القرار الرسمية / غير الرسمية.
- ← والثقافة التنظيمية، وأسلوب الإدارة، وأسلوب الاتصال، واحترام الخصوصية.
- ← الالتزام التنظيمي والتوجيه فيما يتعلق بالصحة النفسية والاجتماعية والسلامة والرفاهية، المنصوص عليها في سياسة المؤسسة والمبادئ التوجيهية والأهداف والاستراتيجيات.
- ← حجم وطبيعة القوة العاملة.
- ← خصائص العمال والقوى العاملة، مثل الجنس والعمر والعرق والدين والإعاقة واللغة ومحو الأمية.
- ← كفاءة العمال في التعرف على المخاطر النفسية-الاجتماعية وإدارة المخاطر مواقع العمل، على سبيل المثال القوى العاملة المتنقلة دون مكان عمل ثابت أو العمل عن بعد أو العمل في المنزل أو العمل في عزلة أو في مواقع بعيدة.
- ← شروط وأحكام العمال، مثل العمل المرن، والتعويضات والمزايا، والعمل بدوام جزئي، والقوى العاملة العرضية أو المؤقتة.
- ← كفاية الموارد وتوافرها.





## فهم احتياجات وتوقعات العمال والأطراف المعنية الأخرى

يجب أن تتفهم المؤسسة المخاطر النفسية-الاجتماعية وتأثيرها فيما يتعلق باحتياجات وتوقعات العمال والأطراف المعنية الأخرى. ونذكر منها:

- ← الأمن المالي.
- ← التفاعل والدعم الاجتماعي.
- ← الشمول والعرفان والمكافأة والإنجاز.
- ← التنمية الشخصية والنمو.
- ← تكافؤ الفرص والمعاملة العادلة في العمل.
- ← وأي احتياجات أو توقعات تم النص عليها من خلال المتطلبات القانونية (مثل تشريعات الصحة والسلامة المهنية، وتشريعات حقوق الإنسان).

## تحديد المخاطر وتقييم المخاطر والفرص

تتطلب المواصفة القياسية (الأيزو 45001) من المؤسسات إنشاء وتنفيذ وتطوير عمليات تحديد المخاطر ولتكون مستمرة وفعالة. بينما تتوسع المواصفة القياسية (الأيزو 45003) أكثر من ذلك، بتوصياتها للمؤسسات وحثها على فهم المصادر الأساسية للخطر قبل النظر في تدابير المكافحة، لتحسين فعالية أنشطة إدارة المخاطر النفسية-الاجتماعية. لأنه وبدون تحديد وفهم هذه المصادر، قد لا تتم إدارة المخاطر النفسية-الاجتماعية بشكل مناسب.

يمكن أن يوفر السرد التالي للمخاطر المتعلقة بالمخاطر النفسية-الاجتماعية، إرشادات وتوجيهات عند إجراء تقييمات لمخاطر الصحة العقلية والرفاهية. والمندرجة تحت ثلاث مجالات رئيسية:

جوانب كيفية تنظيم العمل والعوامل الاجتماعية في العمل

بيئة العمل والمعدات والماكينات

المهام والوظائف ذات الطبيعة الخطرة

## جدول تصنيفات وأنواع المخاطر النفسية-الاجتماعية

### ← الأدوار والتوقعات

- ← غموض الدور.
- ← صراع الدور.
- ← السيناريوهات التي لا يمتلك فيها العمال إرشادات واضحة بشأن المهام التي يتوقع منهم القيام بها أو عدم القيام بها.





- التوقعات ضمن الدور الذي يقوض بعضها البعض، على سبيل المثال (توقع تقديم خدمة عملاء جيدة، ولكن أيضاً عدم قضاء وقت طويل مع العملاء).
- عدم اليقين نتيجة التغييرات المتكررة في المهام ومعايير العمل.
- أداء عمل قليل القيمة أو الغرض.

### التحكم في الوظيفة أو الاستقلالية

- فرصة محدودة للمشاركة في صنع القرار.
- عدم القدرة على التحكم والسيطرة على عبء العمل.
- انخفاض مستويات التأثير والاستقلالية، على سبيل المثال (عدم القدرة على التأثير في السرعة أو الترتيب أو الجدول الزمني لمهام العمل وعبء العمل).

### متطلبات العمل

- نقص في استخدام المهارات.
- التعرض المستمر في العمل الذي تتطلب مهامه التفاعل مع الجمهور (مثل الجمهور والعملاء والطلاب والمرضى).
- وجود الكثير للقيام به في غضون فترة زمنية معينة أو مع عدد محدد من العمال.
- تضارب المطالب والمواعيد النهائية.
- التوقعات غير الواقعية لكفاءة العامل ومسؤولياته.
- عدم وجود تنوع في المهام أو أداء مهام متكررة للغاية.
- الأعمال التي تحتاج فترات زائدة ومستمرة من اليقظة والتركيز.
- العمل مع الأشخاص العدوانيين أو المنكوبين، والتعرض للأحداث أو المواقف التي يمكن أن تسبب الصدمة.

### إدارة التغيير التنظيمي

- نقص الدعم العملي المقدم لمساعدة العمال خلال الفترات الانتقالية.
- عمليات إعادة الهيكلة المطولة أو المتكررة.
- عدم التشاور والتواصل حول التغييرات في مكان العمل، أو التشاور والتواصل رديء الجودة، أو غير المناسب أو غير المجدي.

### العمل في مكان بعيد ومعزول

- العمل في مواقع بعيدة عن المنزل والأسرة والأصدقاء وشبكات الدعم المعتادة، على سبيل المثال (ترتيبات العمل المنعزلة أو ترتيبات العمل "fly-in-fly-out").
- العمل بمفردك في مواقع غير بعيدة، ولكن دون أي تفاعل اجتماعي أو بشري أثناء أداء العمل، على سبيل المثال (العمل في المنزل).
- العمل في منازل الغرباء، على سبيل المثال (توفير الرعاية لكبار السن، أو الأدوار المنزلية في منازل الآخرين).





### ← أعباء ووتيرة العمل

- ← أعباء العمل الزائد عن إمكانيات العامل أو تلك التي تكون اقل بكثير من قدراته.
- ← مستويات عالية من الضغط الزمني.
- ← سرعة وأداء الماكينة.
- ← أداء مستوى عالي من العمل التكراري.

### ← ساعات العمل والجداول الزمنية

- ← قلة التنوع في العمل.
- ← العمل بنظام الورديات.
- ← جداول العمل غير المرنة.
- ← ساعات عمل إضافية طارئة وغير متوقعة.
- ← فترات عمل طويلة وغير قابلة للتجزئة.
- ← مهام أو عمل ليس له معنى.
- ← الطلبات المستمرة لإكمال العمل في وقت ضيق (قصير).

### ← الأمن الوظيفي والعمل غير الدائم

- ← القلق بشأن عدم توفر العمل، بما في ذلك العمل بدون ساعات محددة (أعمال المياومة/على الطلب).
- ← إمكانية التكرار أو فقدان العمل مؤقتًا بأجر مخفض.
- ← العمالة منخفضة الأجر أو غير الموثوقة، والتي تعمل بشكل مخالف للقانون، على سبيل المثال (العمل دون تأشيرة/تصريح).
- ← العمل في المواقع التي لا يغطيها/يشملها قانون العمل أو الضمان الاجتماعي بشكل سليم.

### ← العلاقات الاجتماعية (التواصل البشري) بين الزملاء

- ← ضعف التواصل، بما في ذلك ضعف مشاركة وتبادل المعلومات.
- ← العلاقات السيئة والمسمومة بين المديرين والمشرفين وزملاء العمل والعملاء أو غيرهم من الذين يتعامل معهم العامل.
- ← المضايقة والتنمر والإيذاء، بما في ذلك استخدام الوسائل الإلكترونية كالبريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي التي تسبب ما يسمى بعنف الطرف الثالث (مثال: المتنمرين والساخرين الغرباء المتواجدين على مواقع التواصل الاجتماعي).
- ← نقص الدعم الاجتماعي المقدم من قبل زملاء العمل.
- ← علاقات القوة غير المتكافئة بين مجموعات العمال المهيمنة وتلك الضعيفة وغير المسيطرة.
- ← العزلة الاجتماعية أو الجسدية.





### ← القيادة

- ← عدم وجود رؤية وأهداف واضحة للعمل.
- ← أسلوب ونهج الإدارة لا يتناسب مع طبيعة العمل ومتطلباته.
- ← عدم الاستماع، أو الاستماع ولكن بشكل غير مباشر للشكاوى والاقتراحات.
- ← حجب المعلومات.
- ← عدم وجود قنوات تواصل بين الإدارة والعمال، أو أن الدعم المقدم غير كافٍ.
- ← انعدام المساءلة.
- ← عدم الإنصاف.
- ← ممارسات اتخاذ القرار غير متسقة وضعيفة.
- ← إساءة استخدام السلطة من قبل الرؤساء.

### ← ثقافة المؤسسة (مجتمع مجموعة العمل)

- ← ضعف التواصل.
- ← مستويات منخفضة من الدعم لحل المشكلات وتنمية الشخصية.
- ← عدم تحديد أو الاتفاق على الأهداف التنظيمية.
- ← التطبيق غير المتسق وغير المناسب للسياسات والإجراءات، واتخاذ القرارات غير العادلة.
- ← عدم التوازن بين جهد العمال المبذول وبين التقدير الاعتراف الرسمي وغير الرسمي والمكافأة.
- ← عدم وجود عرفان وتقدير مناسبين لجهود العمال، وبشكل عادل وفي الوقت المناسب.

### ← التطور الوظيفي أو المهني

- ← الركود الوظيفي وفقدان الحماس.
- ← قلة الترقية أو الترقية السريعة والمبالغ فيها.
- ← انعدام الفرص لتطوير المهارات.

### ← الدعم والمساعدة

- ← نقص الدعم من المشرفين وزملاء العمل.
- ← عدم القدرة على الوصول لخدمات الدعم.
- ← الافتقار إلى المعلومات / التدريب لدعم أداء العمل.

### ← الإشراف والمتابعة

- ← عدم وجود تغذية راجعة بناءة على الأداء بعد إجراء عمليات التقييم.
- ← قلة التشجيع / الاعتراف بالجهود.
- ← نقص في التواصل خصوصاً مع المشرف المباشر.





- لـ غياب الرؤية التنظيمية التشاركية والأهداف الواضحة.
- لـ الافتقار إلى الدعم و / أو الموارد لتسهيل التحسينات في الأداء.
- لـ قلة الإنصاف والمزاجية بالتعامل.
- لـ إساءة استخدام وسائل المراقبة الرقمية، على سبيل المثال (استخدام كاميرات المراقبة للتجسس والتلصص بدلا من استخدامها لمتابعة سير العمل).

### ↔ اللباقة (اللطيف) وثقافة الاحترام

- لـ ضعف / انعدام الثقة، غياب المصداقية، وعدم الإنصاف.
- لـ عدم وجود الاحترام واللباقة في التعامل بين العاملين وكذلك مع العملاء والجمهور.

### ↔ الموازنة بين العمل والحياة الشخصية

- لـ مهام العمل أو الجداول الزمنية أو التوقعات التي تضطر العمال أن يواصلون العمل في أوقاتهم الخاصة.
- لـ العمل الذي تتضارب متطلباته مع متطلبات المنزل والمهام الأسرية.
- لـ العمل الذي تؤثر طبيعته على قدرة العمال على التعافي.

### ↔ العنف في مكان العمل

- الحوادث التي تنطوي على تهديد واضح أو ضمني للصحة والسلامة أو الرفاه في العمل، ويكون أن العنف إما داخلياً (بين الزملاء)، أو خارجياً (العملاء/ الجمهور)، ومن الأمثلة عليه:
- لـ الإساءة.
  - لـ التهديد.
  - لـ الاعتداء الجسدي / اللفظي / الجنسي.
  - لـ والعنف المبني على النوع الاجتماعي.

### ↔ التحرش والمضايقات

- السلوكيات غير المرغوب فيها أو العدوانية أو المخيفة (الجنسية أو غير الجنسية بطبيعتها) التي تتعلق بوحدة أو أكثر من الخصائص المحددة للفرد المستهدف، على سبيل المثال:
- لـ العرق أو الأصول.
  - لـ الهوية الجنسية.
  - لـ الدين أو المعتقدات.
  - لـ الميول الجنسي.
  - لـ الإعاقة.
  - لـ السن أو الهرم.





### ↔ الاستقواء والإذلال

- تكرار السلوكيات غير المعقولة (أكثر من مرة) التي يمكن أن تشكل خطرًا على الصحة والسلامة والرفاهية في العمل، يمكن أن تكون السلوكيات علنية أو سرية، على سبيل المثال:
- لـ فرض عزلة اجتماعية أو جسدية دون مبرر.
  - لـ تكليف مهام لا معنى لها أو عبثية.
  - لـ ممارسة أسلوب توجيه الشتائم والتخويف.
  - لـ ضعفة السلوك.
  - لـ تعمد الانتقادات العلنية والتي لا داعي لها.
  - لـ تعمد حجب المعلومات أو الموارد الهامة والضرورية لوظيفة الشخص.
  - لـ بث الشائعات أو النميمة الخبيثة.
  - لـ تعيين مواعيد نهائية مستحيلة لإنجاز العمل.

### ↔ بيئة العمل والمعدات والمهام الخطرة

- لـ عدم كفاية / توافر المعدات ذات الملاءمة أو الجودة المناسبة وصيانتها.
- لـ ظروف مكان العمل السيئة مثل ضيق المساحة، وسوء الإضاءة، ومستويات الضوضاء المرتفعة.
- لـ الافتقار إلى الأدوات أو المعدات أو الموارد الأخرى اللازمة لإتمام مهام العمل.
- لـ العمل في ظروف أو مواقف قاسية، مثل درجات الحرارة المرتفعة أو المنخفضة للغاية، أو في المرتفعات.
- لـ العمل في البيئات غير المستقرة مثل مناطق الصراع.

### كيف يمكننا تحديد المخاطر النفسية في أماكن العمل لدينا؟

هناك عدة طرق يمكن للمؤسسة من خلالها تحديد المخاطر النفسية والاجتماعية، ويمكن أن يشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- لـ من خلال مراجعات التوصيف (الوصف) الوظيفي.
- لـ تحليل المهام والجدول الزمني والمواقع.
- لـ التشاور مع العمال والعملاء والأطراف المهتمة الأخرى.
- لـ تحليل تقييمات الأداء، واستطلاعات العمال، والاستبيانات الموحدة، والتدقيق، وما إلى ذلك.





## برامج التأهيل والعودة الى العمل

- تهدف برامج إعادة التأهيل والعودة إلى العمل إلى توفير الدعم المناسب للعمال الذين يعانون من تأثير سلبي نتيجة تعرضهم للمخاطر النفسية-الاجتماعية، وكل ما يؤدي إلى التغيب عن العمل.
- يجب أن تأخذ هذه البرامج في الاعتبار العمال الذين يمكن أن يكونوا أكثر عرضة للتعرض للمخاطر النفسية-الاجتماعية كجزء من عملية العودة إلى العمل، على سبيل المثال: يمكن أن تؤدي تعديلات العمل لتسهيل العودة إلى العمل إلى تغييرات في مهام العمل نفسه والعلاقات والتفاعلات الاجتماعية والإشرافية، وثقافة العمل وتصورات الإنجاز والقيمة للعمل.
- وبغض النظر عن سبب الغياب، فإن العودة إلى العمل يمكن أن تؤدي إلى زيادة المخاطر النفسية-الاجتماعية، ولذلك فإن المواصفة القياسية (الأيزو 45003) تسرد الأمثلة على بعض التدابير والإجراءات لتحسين إعادة التأهيل والعودة إلى العمل مثل:
- ← تمكين الوصول إلى المعلومات حول الخدمات المهنية والصحية العامة (الداخلية أو الخارجية للمؤسسة).
  - ← تمكين الوصول إلى المعلومات ذات الخصوصية المستخلصة، والخدمات الاستشارية، وخدمات الوساطة في النزاعات، والوصول إلى التقييمات ذات الصلة، وما إلى ذلك.
  - ← التحدث مع العامل المتأثر لفهم التعديلات المعقولة في العمل والتخطيط لها لدعم العودة إلى العمل.
  - ← التأكد من أن العاملين ذوي الأدوار الإدارية مؤهلين لإدارة تأثير التعرض للمخاطر النفسية-الاجتماعية وفهم المتطلبات القانونية المعمول بها واي متطلبات أخرى مع عودة العمال إلى العمل.
  - ← مراقبة إعادة التأهيل بانتظام والعودة إلى برامج العمل بحثًا عن مخاطر جديدة أو غير محددة سابقًا.
  - ← تشاور مع الأطراف الأخرى المهتمة، بما في ذلك المتخصصون في الصحة المهنية، في إدارة عملية العودة إلى العمل.

## المخاطر النفسية الاجتماعية للعودة إلى الحياة الطبيعية في المكتب / مكان العمل

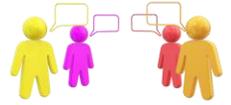
بعد التأثير العالمي لـ Covid-19، يجب على المؤسسات النظر في المخاطر النفسية-الاجتماعية المرتبطة بالعودة إلى المكتب أو أماكن العمل الدائمة. يمكن أن يشمل ذلك أي تغييرات على التخطيطات في المكتب وترتيبات العمل. من المهم أن تكون واضحاً في الاتصالات بشأن ما يمكن توقعه وكيف ستعمل جميعها. سيكون التدريب التعريفي والتواصل الإداري مع الأفراد لتحديد وفهم أي مخاوف أثناء العمل معاً لمعالجتها أمراً مهماً، ويجب إعداد آلية واضحة للتأكد من أن الأفراد يمكنهم التحدث إلى مديرهم المباشر، أو أي شخص آخر مناسب، لمناقشة مخاوف محددة والعمل معاً لمعالجتها.

في العمل، يتم تقييم مخاطر العديد من المواقف (ابتداءً من الأساسية إلى المعقدة)، ومع ذلك، تفشل العديد من التقييمات فيما يتعلق بأسباب المشاكل النفسية. فهل العمل هو المشكلة؟ أم أن العمل يسبب أو يزيد الوضع سوءاً؟

قد يكون السبب الفعلي مختلفاً أو مزيجاً من العوامل، وإن فهم ما إذا كان العمل هو السبب أو عاملاً مساهماً، أم أن السبب خارج العمل، أمر مهم لتحديد الدعم والضوابط المطلوبة، نظرًا لأن الضغط المرتبط بالعمل لا يزال يمثل مشكلة كبيرة في مكان العمل.

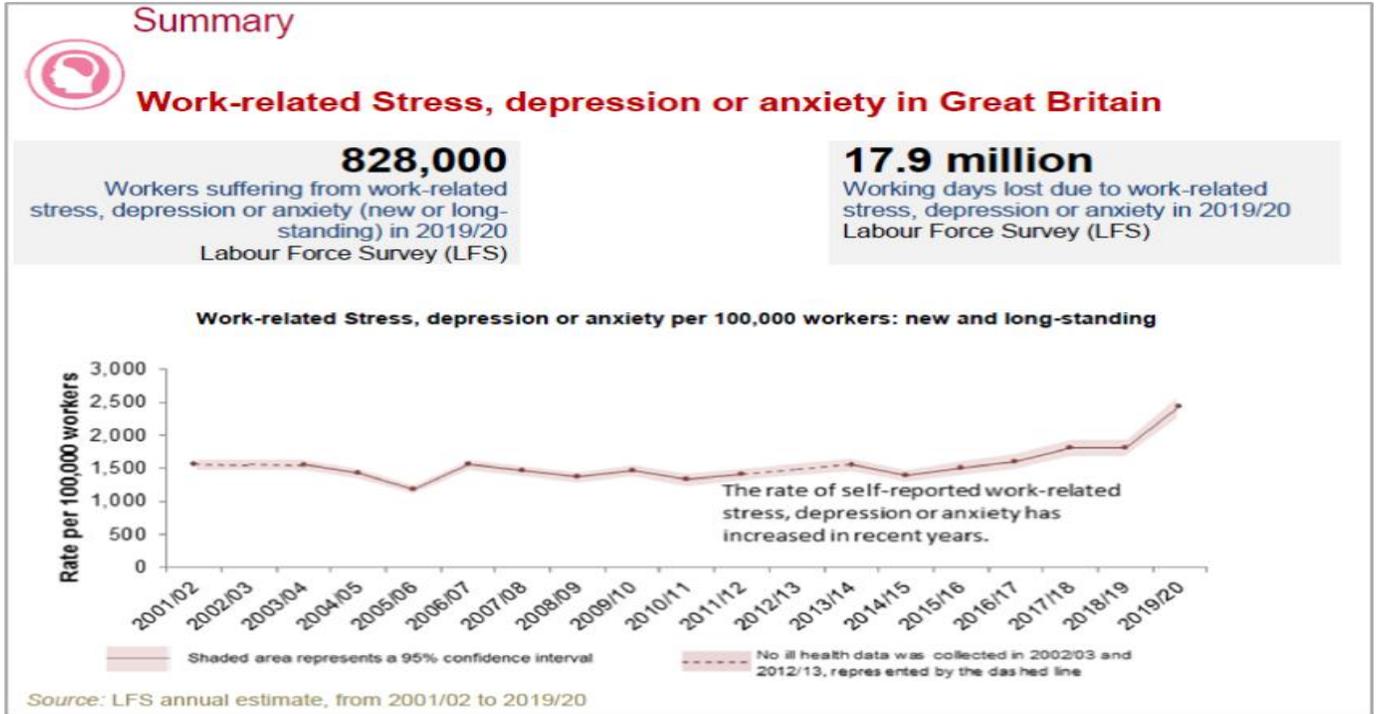
تُعرف تشريعات الصحة والسلامة والبيئة البريطانية الإجهاد بأنه "رد الفعل العكسي الذي يتعرض له الأشخاص للضغوط المفرطة أو أنواع أخرى من الطلب عليهم".





وتنص أيضا على أن: "كل صاحب عمل لديه واجب قانوني لتقييم وحماية الموظفين من الإجهاد المرتبط بالعمل " بموجب لوائح إدارة الصحة والسلامة لعام 1999 (اللوائح البريطانية-HSE).

الإجهاد هو سبب رئيسي للغياب المرضي في مكان العمل ويكلف أكثر من 5 مليارات جنيه إسترليني سنويا في بريطانيا العظمى. إنه يؤثر على الأفراد وعائلاتهم وزملائهم من خلال التأثير على صحتهم، ولكن له أيضا آثار مالية وتشغيلية هائلة على أصحاب العمل.

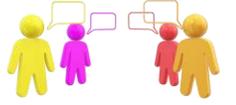


إحصائيات (HSE) عن ضغوطات العمل  
<https://www.hse.gov.uk/statistics/causdis/stress.pdf>

يمكن أن يكون تحديد الأشخاص الذين يمكن أن يتعرضوا للأذى أو المعرضين لخطر الأذى النفسي أمراً معقداً، مع وجود عوامل مختلفة، بما في ذلك (على سبيل المثال لا الحصر):

- ← العمر.
- ← العوامل الشخصية والعوامل النفسية والاجتماعية.
- ← الحالة الطبية للعامل أو لغيره من الأشخاص القريبين منه.
- ← النشاط - النوع والتكرار والمدة.
- ← العلاقات (داخل العمل وخارجه).
- ← الوضع المالي.
- ← أسلوب الحياة.





لذا لا توجد طريقة واحدة لإدارة وتقليل التوتر، فلكل مؤسسة تحدياتها الخاصة التي تتطلب فهم المشكلات لدعم أي تقليل في المخاطر النفسية والاجتماعية، أي "ما يصلح لشخص ما قد لا يكون لصالح شخص آخر".

يمكن أن تؤثر الصحة العقلية على طريقة تفكيرنا وشعورنا تجاه أنفسنا والآخرين وكذلك تفسيرنا للأحداث. ويؤثر على قدرتنا على التعلم والتواصل وتشكيل العلاقات والحفاظ عليها وإنهائها، مما يؤثر على قدرتنا على التعامل مع التغيير والانتقال وأحداث الحياة.

إن الصحة النفسية الجيدة لا تقل أهمية عن الصحة البدنية الجيدة لحياتنا ورفاهيتنا. ويلعب العمل دورًا مهمًا في صحتنا (الجسدية والعقلية)، فالأشخاص الذين يعملون بشكل عام هم أكثر صحة وسعادة، إلا أنه وفي بعض الأحيان يمكن أن يكون للعمل تأثير سلبي على صحتنا. في العمل، يجب أن نهدف إلى خلق بيئة تعزز الصحة العقلية الجيدة وتزيل أو تقلل من بيئة العمل التي يمكن أن يكون لها تأثير سلبي على الصحة العقلية.

### علامات التعرض للمخاطر النفسية والاجتماعية

- ← تغيرات في السلوك.
- ← العزلة الاجتماعية أو الانسحاب، ورفض عروض المساعدة أو إهمال احتياجات الرفاهية الشخصية.
- ← زيادة التغيب عن العمل أو القدوم إلى العمل في حالة سيئة من عدم الاندماج والانخراط.
- ← طاقة مخفضة وروح معنوية دون المستوى.
- ← معدل دوران مرتفع للموظفين.
- ← أداء منخفض الجودة أو فشل في إكمال المهام / المهام في الوقت المحدد (الحضور).
- ← انخفاض الرغبة في العمل مع الآخرين النزاعات، وعدم الرغبة في التعاون، والتنمر.
- ← زيادة وتيرة الحوادث أو الأخطاء.

### ملخص المواصفة القياسية (الأيزو 45003)

- ← يشمل معلومات حول كيفية التعرف على المخاطر النفسية والاجتماعية التي يمكن أن تؤثر على العمال (مع 3 جداول من الأمثلة)، ويقدم أمثلة على الإجراءات الفعالة، البسيطة في كثير من الأحيان، التي يمكن اتخاذها لإدارة هذه الإجراءات وفق التسلسل الهرمي للوقاية.
- ← يكمل الأيزو 45001.
- ← يمكن استخدامه مع أو بدون نظام (الأيزو 45001)، ولكن بالطبع لا يمكن استخدامه بدون وجود نهج / نظام لإدارة السلامة والصحة المهنية واضح ومتبع في المؤسسة.
- ← تدرك ISO 45003 أن الصحة والسلامة النفسية لا يتم تناولهما دائمًا بشكل كامل في إدارة الصحة والسلامة المهنية.





## المصادر

- ☒ ISO45003:2021 Occupational health and safety management – Psychological health and safety at work – Guidelines for managing psychosocial risks.
- ☒ HSE – HSE Stress Indicator Tool.
- ☒ Mental Health UK – <https://mentalhealth-uk.org/>
- ☒ Mind – <https://www.mind.org.uk/>
- ☒ Samaritans - <https://www.samaritans.org/>

انتهى..



