PUBLIC

ABU DHABI PUBLIC HEALTH CENTRE | مركز أبوظبي للصحة العامة

الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية

أدلة الممارسة الفنية

دليل الممارسة الفني (13.0)

العنف في مكان العمل

الإصدار (4.0)

يوليو 2024

مركز أبوظبي للصحة العامة
ABU DHABI PUBLIC HEALTH CENTRE

جدول المحتويات

1. مقدمة 3
2. التدريب والكفاءة 4
3. المتطلبات 6
   3-1 المهام والمسؤوليات 6
   3-2 متطلبات برنامج الوقاية من العنف في مكان العمل 7
4. حفظ السجلات 9
5. المراجع 10
6. سجل تعديل الوثيقة 11

الملحق (1): نماذج من العوامل المسببة للعنف في أماكن العمل وقائمة بنود التحكم بها 12

1. مقدمة

(أ) يسري هذا الدليل على كافة أصحاب العمل في إمارة أبوظبي، وهو موضوع بحيث يشمل المتطلبات التي وضعها مركز أبوظبي للصحة العامة والسلطات المنظمة للقطاعات في إمارة أبوظبي، على أنه في حالة تعارض المتطلبات الواردة في هذا الدليل مع المتطلبات التي حددتها أي سلطة تنظيمية أخرى، يجب على أصحاب العمل إتباع المتطلبات الأكثر صرامة من بينها.

(ب) إن الغرض من وضع هذا الدليل هو التأكد من اتخاذ أصحاب العمل للإجراءات اللازمة لمنع أو الحد من وقوع العنف في مكان العمل وحماية العاملين وغيرهم من الأشخاص المحتمل تعرضهم له، والتأكد من أن بإمكانهم الوصول إلى المساعدة والملاذ الآمن في حال تعرضهم للعنف.

(ج) تعريف العنف في مكان العمل هو "أي فعل أو حادث أو تصرف يبتعد عن التصرفات العقلانية والذي يتعرض خلاله شخص ما للاعتداء أو التهديد أو الضرر أو الإصابة في سياق عمله أو كنتيجة مباشرة له".

(د) تشمل أنواع العنف في أماكن العمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

(1) العنف من جانب الغرباء: وهو العنف الذي يرتكبه معتدٍ ليس لديه علاقة عمل مشروعة مع مكان العمل

(2) العنف من جانب العملاء أو الجمهور: وهو العنف الذي يرتكبه معتدٍ يتلقى الخدمات من مكان العمل أو يقع تحت إشراف ووصاية مكان العمل أو الضحية

(3) العنف من جانب زملاء العمل: وهو العنف الذي يرتكبه معتدٍ لديه علاقة عمل ما مع مكان العمل، ومن ذلك كونه موظفاً أو مشرفاً أو مديراً حالياً أو سابقاً

(4) العنف الناجم عن العلاقات الشخصية: وهو العنف الذي يرتكبه معتدٍ يواجه شخصاً لديه أو كان لديه علاقة شخصية معه خارج نطاق العمل

2. التدريب والكفاءة

(أ) على أصحاب العمل التأكد من امتثال التدريب الخاص بالسلامة والصحة المهنية للمتطلبات التالية:

(1) *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (5) التدريب والتوعية والكفاءة*

(2) *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - الآلية (7.0) - تسجيل الممارسين ومقدمي الخدمات في مجال السلامة والصحة المهنية.*

(ب) يجب توفير التدريب حول أشكال العنف العامة في أماكن العمل والممارسات الأمنية المرتبطة بالعمل إلى كافة العاملين بناء على عملية تقييم المخاطر بلغة مفهومة لديهم

(ج) يجب أن تشمل الأنشطة التوعوية ما يلي، على سبيل المثال لا الحصر:

(1) نبذة حول العنف في أماكن العمل وتعريفه

(2) سياسة وبرنامج الوقاية من العنف الخاصين بمكان العمل

(3) القوانين واللوائح المتعلقة بالعنف

(4) محتويات تقييم المخاطر، بما في ذلك كافة عوامل المخاطر الهامة التي تم رصدها، كالأنشطة والمهام عالية المخاطر، ومكامن الخطر، وأوقات اليوم التي تزداد خلالها مخاطر العنف.

(5) أساليب التعرف على مواقف العنف المحتمل وتفاديها

(6) التطبيق السليم للإجراءات الأمنية وإجراءات التحكم الهندسية الموضوعة بغرض الحد من المخاطر

(7) إجراءات الإبلاغ عن الحوادث

(8) إجراءات الاستجابة لحالات الطوارئ المطلوب إتباعها في حال وقوع حوادث عنف

(د) يجب توفير التدريب اللازم للمشرفين والمديرين وفقاً لاحتياجات صاحب العمل وتقييم المخاطر، وذلك لتمكينهم من القيام بما يلي:

(1) شرح سياسة صاحب العمل بشأن العنف والرد على الأسئلة المتعلقة بها

(2) رصد التغيرات في مستويات أداء العاملين وسلوكياتهم التي قد تشير إلى وجود مخاطر للعنف في مكان العمل

(3) تقييم بيئة العمل ورصد أساليب وظروف العمل التي يمكن تغييرها أو تحسينها بغرض الوقاية من العنف في مكان العمل والحد منه وإنهائه

(4) دعم ومساندة العاملين الذين في طور التعافي وتقديم المشورة لهم ومساعدتهم على إنجاز الإجراءات الإدارية اللازمة

(5) التأكد من الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالعاملين الذين تعرضوا للعنف في مكان العمل أو يعانون بسببه_وفقاً للقوانين واللوائح المحلية

(ه) يجب تزويد أفراد الأمن المكلفين بمكان العمل بالتدريب المحدد المتعلق بذلك المكان، بما يشمل المكونات النفسية للتعامل مع العملاء/أفراد الجمهور العدوانيين أو المسيئين، وطرق التعامل مع أشكال الاعتداء ونزع فتيل المواقف العدائية.

(و) على أصحاب العمل التأكد من حصول المسعفين الأولين على التدريب المناسب على ما يلي:

(1) تقديم الإسعافات الأولية

(2) إجراءات استدعاء خدمات المساعدة الطبية

(3) متطلبات برنامج صاحب العمل حول العنف في أماكن العمل

(ز) يجب توفير التدريب التذكيري على فترات زمنية مناسبة.

(ح) على صاحب العمل الاحتفاظ بسجل للتدريب المطلوب بما يشمل المعلومات التالية:

(1) الاسم ورقم الهوية

(2) رقم بطاقة الهوية الإماراتية

(3) موضوعات التدريب

(4) تاريخ/تواريخ التدريب

(5) الشخص الذي قدم التدريب

3. المتطلبات

3-1 المهام والمسؤوليات

3-1-1 أصحاب العمل

(أ) على أصحاب العمل تأدية مهامهم ومسؤولياتهم وفقاً للمتطلبات العامة الواردة في *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (1) - الأدوار والمسؤوليات والتنظيم الذاتي، القسم (3-2-5).*

(ب) على أصحاب العمل التأكد من إجراء تقييم للمخاطر وفقاً للمتطلبات العامة الواردة في *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (2) - إدارة المخاطر*، وذلك بغرض رصد عوامل المخاطر الهامة كالأنشطة والمهام عالية المخاطر، ومكامن الخطر، وأوقات اليوم التي تزداد خلالها مخاطر العنف.

(ج) يجب على أصحاب العمل، قدر الإمكان، توفير وصون بيئة عمل لا يتعرض العاملون فيها للعنف، ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المتطلبات التالية:

(1) التقييم الدوري للحوادث المتعلقة بالعنف في أماكن العمل والعوامل التي تسهل وقوع العنف في أماكن العمل أو تقود إليه

(2) توزيع المسؤوليات وإعداد السياسات والخطط في مكان العمل بهدف مكافحة العنف في أماكن العمل ووضع آليات المراقبة اللازمة والعقوبات ذات الصلة

(3) توفير المعلومات والتعليمات وأشكال التدريب والإشراف اللازمة لتمكين العاملين من أداء عملهم بأمان

(4) توفير حراس أمن في حال لزوم ذلك بناء على تقييم المخاطر

(5) التشاور والتعاون مع ممثلي السلامة والصحة، إن وجدوا، وغيرهم من العاملين بشأن السلامة والصحة المهنية في أماكن العمل

(6) التشاور مع ممثلي العاملين بشأن وضع السياسات والخطط ذات الصلة وآلية تطبيقها

(7) وضع آليات لجمع البيانات والمعلومات حول العنف في أماكن العمل

3-1-2 العاملون

(أ) على العاملين تأدية مهامهم ومسؤولياتهم وفقاً للمتطلبات العامة الواردة في *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية-العنصر (1) -الأدوار والمسؤوليات والتنظيم الذاتي، القسم (3-2-7).*

(ب) يجب على العاملين الحفاظ على سلامتهم وصحتهم في مكان العمل بالقدر المعقول، وتفادي إلحاق الضرر بسلامة وصحة الآخرين من خلال ارتكاب أي فعل أو تقصير في العمل.

(ج) يجب أن يلتزم العاملون قدر الإمكان بالتعليمات الصادرة إليهم من صاحب العمل بما يصب في صالح الحفاظ على السلامة والصحة، وإتباع السياسات والإجراءات المعمول بها في مكان العمل.

(د) يجب على العاملين حضور البرامج التثقيفية والتدريبية ذات الصلة.

(ه) يجب على العاملين إبلاغ صاحب العمل بشأن حالات العنف في مكان العمل.

(و) يجب على العاملين السعي للحصول على المشورة والتوجيه في حال انخراطهم في مواقف قد تؤدي للعنف في مكان العمل.

2-3 متطلبات برنامج الوقاية من العنف في مكان العمل

(أ) في حال وجود مخاطر بوقوع عنف في مكان العمل، يجب على أصحاب العمل وضع برامج وخطط وسياسات بالتشاور مع العاملين و/أو اللجان، وذلك من أجل إدارة العنف في موقع العمل والقضاء عليه، على أن يشمل برنامج الوقاية من العنف في مكان العمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

(1) قائمة بعوامل المخاطر ذات الصلة التي تم رصدها أثناء عملية تقييم مكان العمل (الملحق "1": نماذج من العوامل المسببة للعنف في أماكن العمل وقائمة بنود التحكم بها)، حيث يمكن لتلك النماذج مساعدة أصحاب العمل على رصد المشاكل القائمة أو المحتملة للعنف في أماكن العمل

(2) اجراءات وأدوات التحكم اللازمة لمكافحة المخاطر ذات الصلة الواردة في التقييم الذي أجراه صاحب العمل

(3) إجراءات وآليات استدعاء المساعدة الفورية عندما تقع أو يتوقع أن تقع أعمال عنف في مكان العمل

(4) الإجراءات وأدوات التحكم التي يتبعها العاملون للإبلاغ عن حوادث العنف في أماكن العمل وفقاً لمتطلبات *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (7) المراقبة والتحقيق والإبلاغ*

(5) المعلومات والتدريب الخاصين بالعاملين حسب متطلبات القسم (2) من هذه الوثيقة

(6) الإجراءات التي تتبعها جهات العمل في التحقيق والتعامل مع الحوادث والشكاوى المتعلقة بالعنف في أماكن العمل وفقاً لمتطلبات *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - الآلية (11) الإبلاغ عن الحوادث والتحقيق فيها ورفع التقارير*

(7) برنامج التدقيق/التفتيش اللازم للتحقق من إتباع مواقع العمل لمتطلبات برنامج الوقاية من العنف وفقاً لمتطلبات *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (8) التدقيق والتفتيش*

(8) خطة لمراجعة البرنامج وتحديثه كل عام على الأقل أو عقب وقوع أي حادث خطير

(ب) حيثما كان ذلك ممكناً عملياً، يجب تطبيق إجراءات للتحكم بغرض القضاء على مخاطر العنف أو الحد منها. وتلك الإجراءات يمكن أن تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

(1) أبواب مؤمنة لا يتم الدخول منها إلا ببطاقة أمنية أو رقم سري

(2) نظام مراقبة بكاميرات الفيديو

(3) التناوب الوظيفي بغرض خفض المدة الزمنية التي يتعرض فيها العاملون للضغط الزائد، وخاصة إن كانوا من العاملين الجدد، وفقاً لمتطلبات الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - دليل الممارسة الفني (9.2) إدارة ضغوطات العمل

(ج) يجب لنظام إدارة الطوارئ الذي وضعته جهة العمل، وفقاً لمتطلبات *الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (6)- إدارة حالات الطوارئ*، أن يشتمل على العنف في أماكن العمل في حال لزوم ذلك بناء على نتائج عملية تقييم المخاطر.

(د) يجب على أصحاب العمل الذين لديهم مواقع تزداد فيها حوادث العنف المرتبطة بالعمل والتي قد تشتمل على سلوك إجرامي أو إصابات خطيرة، محاولة إبرام بروتوكول تعاون مع الشرطة للتأكد من سرعة التحقيق والملاحقة القضائية في جرائم العنف بحق العاملين لديهم. وعلى أصحاب العمل أيضاً توفير خدمات المساعدة (الإرشاد النفسي) للعاملين المعنيين.

(ه) يجب على أصحاب العمل، بالتشاور مع العاملين، تقييم مدى فعالية سياسة وبرنامج الوقاية من العنف المطبقين في مكان العمل بصفة سنوية على الأقل أو عقب وقوع حادث خطير. وينبغي لعملية المراجعة أن تركز على اتجاهات الحوادث ومستوى فعالية إجراءات التحكم.

(و) في حال لزوم ذلك امتثالاً لمتطلبات هذا الدليل، يجب أن يحصل حراس الأمن وشركات الأمن التي يتعاقد معها أصحاب العمل على التصاريح والتراخيص اللازمة من الجهات الأمنية المختصة (وزارة الداخلية بدولة الإمارات العربية المتحدة).

4. حفظ السجلات

(أ) يجب توثيق المعلومات التالية على الأقل والاحتفاظ بسجلاتها بشأن أي برنامج للوقاية من العنف:

(1) سجلات حوادث العنف في أماكن العمل

(2) التقارير الطبية للإصابات المهنية ذات الصلة وتقارير المشرفين عن كل حادث اعتداء مسجل

(3) تقارير الشرطة حول حوادث العنف التي تقع في أماكن العمل

(4) السجلات التي تصف الحوادث التي تتضمن أعمال عنف أو تهديد بالعنف، حتى وإن لم يتضمن الحادث وقوع إصابة أو عمل إجرامي (حيث إن سجلات الأحداث التي تتضمن إساءة المعاملة أو الهجوم اللفظي أو السلوكيات العدائية يمكنها أن تحدد أنماطاً ومخاطر لا تظهرها الحالات الأقل عدداً التي ينتج عنها بالفعل إصابة أو جريمة)

(5) توثيق محاضر الاجتماعات المتعلقة بالسلامة وسجلات تحليل الأخطار/المخاطر والإجراءات التصحيحية المقترحة والتي تم تنفيذها بالفعل

(6) سجلات لكافة برامج التدريب بما يشمل موضوعات التدريب والمشاركين ومؤهلات المدربين

(7) سجلات التفتيش بما يشمل تواريخ التفتيش والمجالات/الأماكن التي خضعت للتفتيش وكافة النتائج والتوصيات وأية إجراءات تحكم تم تطبيقها وغيرها

5. المراجع

- *الإمارات العربية المتحدة. القرار الوزاري رقم 1/28 لعام 1981 في شأن إصدار اللائحة النموذجية للجزاءات التي يسترشد بها أصحاب العمل في وضع لوائح الجزاءات الخاصة بمنشآتهم*
- *حكومة أستراليا الغربية، وزارة التجارة، دليل الممارسة الفنية - العنف والعدوان والتنمر في العمل. 2010*
- *http://www.commerce.wa.gov.au/worksafe/pdf/codes_of_practice/Code_violence.pdf*
- *توصيات إدارة السلامة والصحة المهنية (أوشا) حول برامج الوقاية من العنف في أماكن العمل في محلات التجزئة التي تعمل لفترات متأخرة من الليل. 2009. http://www.osha.gov/Publications/osha3153.pdf*

6. سجل تعديل الوثيقة

رقم الإصدار	تاريخ المراجعة	وصف التعديلات	الصفحة / الصفحات
4.0	15 يوليو 2024	تغيير المسمى من مركز أبوظبي للسلامة والصحة المهنية إلى مركز أبوظبي للصحة العامة	كامل الوثيقة
		تغيير الشعار	
		تعديلات لغوية وتحريرية لتوضيح المتطلبات دون تغييرها	
		تغيير مسمى وموضوع الآلية 7.0 وإلغاء الإشارة إلى الآلية 8.0 بشأن ممارسي ومقدمي الخدمات في مجال السلامة والصحة المهنية	

الملحق (1): نماذج من العوامل المسببة للعنف في أماكن العمل وقائمة بنود التحكم بها

يمكن أن تساعد هذه القوائم أصحاب العمل على رصد المشاكل القائمة والمحتملة للعنف في أماكن العمل، وينبغي على أصحاب العمل التوسع فيها وتعديلها وتغييرها بحيث تعكس ظروف العمل الخاصة بهم وتتماشى مع عملية تقييم المخاطر.

القسم الأول: مكان العمل (تشير كل إجابة بـ"نعم" إلى وجود مخاطر تتعلق بالعنف)		
المشكلة	نعم/لا	الملاحظات
هل يتم الاحتفاظ بالمال/الأشياء الثمينة في مكان العمل؟		
هل شكل العنف مشكلة في الماضي؟		
هل يتعاطى الأشخاص المشروبات الكحولية/المخدرات؟		
هل يكون العملاء/أفراد الجمهور غاضبين أو ساخطين؟		
هل توجد أسباب أخرى واضحة يمكن أن تجعل العاملين أو العملاء/الجمهور يلجئون للعنف؟		
القسم الثاني: العاملون (تشير كل إجابة بـ"نعم" إلى وجود مخاطر تتعلق بالعنف)		
المشكلة	نعم/لا	الملاحظات
هل يعمل العاملون بمفردهم في أثناء الليل؟		
هل يؤدي العاملون مهام أو أعباء عمل أكبر من اللازم؟		
هل يتعامل العاملون الذين ليس لديهم خبرة مع العملاء/الجمهور؟		
القسم الثالث: الرصد والتقييم والتحكم (تشير كل إجابة بـ"لا" إلى وجود مخاطر تتعلق بالعنف)		
المشكلة	نعم/لا	الملاحظات
هل يتم تحليل كافة البلاغات الخاصة بالعنف في مكان العمل؟		
هل يتم رصد الأشخاص المحتمل لجوئهم إلى العنف؟		
هل يتم رصد العوامل المسببة لمخاطر العنف في مكان العمل؟		
هل يتم تقييم مخاطر الإصابة أو الأضرار؟		

هل تم تحديد وتوفير أدوات التحكم المطلوبة (سواء الإدارية أو المتعلقة بتصميم مكان العمل أو المعدات أو غيرها)؟		
هل يتم تطبيقها بنجاح؟		
هل يتم مراعاة سلامة العملاء/الجمهور؟		

القسم الرابع: التشاور والتعاون (تشير كل إجابة بـ"لا" إلى وجود مخاطر تتعلق بالعنف)		
المشكلة	**نعم/لا**	**الملاحظات**
هل يوجد منتدى يمكن للعاملين من خلاله اللقاء وتبادل الآراء حول المخاوف المتعلقة بمكان العمل (كالعنف مثلاً)؟		
هل يعاين ممثل السلامة والصحة الأخطار؟		
هل يوجد إجراء للإبلاغ عن الحوادث؟		
هل يتم مناقشة كافة التغييرات مع العاملين؟		
هل يتم التشاور مع العاملين؟		

القسم الخامس: منع وقوع العنف (تشير كل إجابة بـ"لا" إلى وجود مخاطر تتعلق بالعنف)		
المشكلة	**نعم/لا**	**الملاحظات**
هل يتم تطبيق برنامج للوقاية من العنف في مكان العمل؟		
هل تم وضع الخطة بالتشاور مع العاملين؟		
هل تشمل الخطة الرصد والتقييم والتحكم؟		
هل تشمل الخطة الأنشطة التعريفية والتدريبية؟		
هل يوجد نظام أمني في مكان العمل؟		

القسم السادس: برنامج/خطة الاستجابة للعنف (تشير كل إجابة بـ"لا" إلى وجود مخاطر تتعلق بالعنف)		
المشكلة	**نعم/لا**	**الملاحظات**
هل لدى الجهة خطة للتعامل مع العنف في مكان العمل؟		
هل تشمل الخطة متطلبات الإسعافات الأولية والدعم الطبي؟		
هل تشمل الخطة الحصول على الدعم من الشرطة وخدمات الطوارئ؟		
هل تشمل الخطة أنشطة استجواب فورية بعد الحوادث والتشاور مع العاملين؟		

هل يتم تقديم خدمات لمساعدة العاملين؟		
هل يتم مراجعة الخطة بعد كل موقف عنيف؟		
القسم السابع: التدريب والمعلومات (تشير كل إجابة بـ"لا" إلى وجود مخاطر تتعلق بالعنف)		
المشكلة	**نعم/لا**	**الملاحظات**
هل تم تزويد للعاملين بالمعلومات اللازمة حول العنف فى مكان العمل؟		
هل تم تدريب العاملين على رصد وتفادي العنف المحتمل ونزع فتيل العنف؟		
هل يتم تدريب العاملين على تطوير مهاراتهم الشخصية؟		
هل توجد إجراءات آمنة لمواقف العنف؟		
هل يستوعب العاملون إجراءات إدارة العنف؟		
هل العاملون مدربون على الإبلاغ عن حوادث العنف؟		

PUBLIC

مركز أبوظبي للصحة العامة
ABU DHABI PUBLIC HEALTH CENTRE

امسح رمز الاستجابة السريعة لزيارة منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا
Scan the QR code to visit our social media platforms