

الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية

أدلة الممارسة الفنية

دليل الممارسة الفني (9.2)

إدارة ضغوطات العمل

الإصدار (3.1)

فبراير 2019

ABU DHABI PUBLIC
HEALTH CENTRE

مركز أبوظبي
للصحة العامة



Important Note:

(Document Republished for Continued Implementation
under Abu Dhabi Public Health Center)

(إعادة نشر الوثيقة لاستمرار التطبيق بإشراف مركز أبوظبي للصحة العامة)



ADPHC_AE



ADPHCAE



ADPHC.AE



ADPHC-AE

WWW.ADPHC.GOV.AE



+971 56 231 2171

جدول المحتويات

| | |
|----|--|
| 3 | 1- مقدمة..... |
| 4 | 2- التدريب والكفاءة..... |
| 5 | 3- المتطلبات..... |
| 5 | 3-1 المهام والمسؤوليات..... |
| 6 | 3-2 برنامج إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل..... |
| 7 | 3-3 التعامل مع ملاحظات العاملين بشأن المشاكل المحتملة..... |
| 9 | 4- المراجع..... |
| 10 | 5- سجل تعديل الوثيقة..... |

1- مقدمة

- (أ) ينص هذا الدليل الفني على متطلبات مركز أبوظبي للسلامة والصحة المهنية والسلطات المنظمة للقطاعات في إمارة أبوظبي، ومتطلباته تسري على كافة أصحاب العمل الخاضعين لتلك السلطات داخل إمارة أبوظبي.
- (ب) ينص هذا الدليل الفني على متطلبات إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل، بهدف ضمان الحد من المخاطر النفسية التي يتعرض لها العاملون بسبب الإجهاد المتعلق بالعمل إلى أدنى مستوى ممكن.
- (ج) يساهم التصميم والتنظيم والإدارة الفعالة للعمل في الحفاظ على صحة الفرد وسلامته وتحسينها. أما في حال غياب الاهتمام الكافي بتصميم العمل وتنظيمه وإدارته، فقد تضيع الفوائد والأصول المرتبطة بـ"العمل الجيد"، والنتيجة الشائعة لذلك هي الإجهاد المتعلق بالعمل.
- (د) يعتبر الإجهاد المتعلق بالعمل من الأسباب الرئيسية في سوء الصحة المهنية وضعف الإنتاجية والخطأ البشري. وقد يترتب عليه كثرة أيام الغياب بسبب المرض، وارتفاع معدل الدوران الوظيفي، والأداء الضعيف في العمل، وزيادة احتمالات وقوع الحوادث الناتجة عن الخطأ البشري.
- (هـ) في هذا الدليل الفني، يعني الإجهاد المتعلق بالعمل ردود الأفعال النفسية والوجدانية التي تصدر عن العاملين عندما يحسون بوجود عدم توازن بين متطلبات أعمالهم وقدراتهم و/أو الموارد المتوفرة لهم لاستيفاء هذه المتطلبات. والأهم أن الإجهاد ينتج عندما يحس الفرد العامل بعدم قدرته على التأقلم مع المواقف التي يجب أن يتأقلم معها.
- (و) إن الشعور بالإجهاد هو رد الفعل العكسي الذي يصدر عن الأشخاص عندما يتعرضون لضغوط شديدة أو غيرها من أنواع المطالب التي تقع فوق كاهلهم. وهناك فرق واضح بين وضع قدر من الضغوط على الموظف، الذي يؤدي إلى "التنبية" ويعد عاملاً من عوامل التحفيز، والإجهاد التي قد ينتج عندما يصبح الضغط التحفيزي مبالغاً فيه.
- (ز) إن الإجهاد المتعلق بالعمل ليس مرضاً ولكنه حالة. ومع ذلك، إن لم تتم إدارة المخاطر النفسية في مكان العمل وأصبح الإجهاد شديداً جداً و/أو استمر وقتاً طويلاً، فقد تنشأ أمراض عقلية (مثل: اضطراب ما بعد الصدمة، والاضطراب الاكتئابي الجسيم، واضطرابات التأقلم والقلق) وأمراض بدنية (أمراض القلب وآلام الظهر والصداع واضطرابات المعدة والأمعاء).
- (ح) قد يؤدي الإجهاد أيضاً إلى إتباع سلوكيات أخرى من شأنها أن تقضي على آثار سلبية على الصحة والسلامة، مثل العزلة والسلوك العدواني وإدمان المشروبات الكحولية/المخدرات واضطرابات الأكل والعمل لساعات طويلة.

2- التدريب والكفاءة

- (أ) على أصحاب العمل التأكد من أن برامج التدريب المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية تتوافق مع المتطلبات الآتية:
- (1) الإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (5) - التدريب والتوعية والكفاءة
 - (2) الإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - الآلية (7.0)، تسجيل الكيانات المهنية العاملة في مجال السلامة والصحة المهنية.
 - (3) الإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - الآلية (8.0)، تسجيل ممارسي السلامة والصحة المهنية.
- (ب) يجب لكافة المدراء المباشرين والمشرفين وضباط السلامة والصحة المهنية ومديري الموارد البشرية وممثلي السلامة لدى أصحاب العمل الذين يصل عدد العاملين لديهم إلى 50 أو أكثر، أو بناء على ما تتطلبه عملية تقييم المخاطر، تلقي التدريب على ممارسات الإدارة الجيدة للإجهاد المتعلق بالعمل.
- (ج) يجب توفير التدريب على أساس سنوي، على أن يشمل الأمور التالية:
- (1) تعريف الإجهاد وأسبابه
 - (2) المبررات الرئيسية لإدارة أسباب الإجهاد المتعلق بالعمل
 - (3) منهج معايير إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل، متضمناً المجالات الستة الرئيسية لتصميم العمل المتعلق بضغوط العمل: وهي: المطالب والتحكم والدعم والعلاقات والمهام والتغيير
 - (4) إجراء تقييم لمخاطر الإجهاد المرتبط بالعمل
 - (5) إيجاد حلول لمواجهة الإجهاد المتعلق بالعمل لكل من المجالات الستة الرئيسية لتصميم العمل
 - (6) التعامل مع المسائل التي تقلق العاملين كل على حدة
 - (7) سياسة أصحاب العمل فيما يخص إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل
 - (8) المتطلبات الملزمة الواردة في الإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - دليل الممارسة الفني (9.0) - الصحة في مكان العمل، والإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - دليل الممارسة الفني (9.1) - الأمهات حديثات الولادة والحوامل.
- (د) على صاحب العمل الاحتفاظ بسجل للتدريب اللازم على أن يتضمن السجل المعلومات التالية:
- (1) الاسم ورقم بطاقة الهوية
 - (2) رقم بطاقة الهوية الإماراتية
 - (3) موضوع (موضوعات) التدريب
 - (4) تاريخ (تواريخ) التدريب
 - (5) اسم الشخص مقدم التدريب

3- المتطلبات

1-3 المهام والمسؤوليات

1-1-3 أصحاب العمل

- (أ) على أصحاب العمل تأدية مهامهم ومسؤولياتهم وفقاً للمتطلبات العامة للإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للصحة المهنية - العنصر (1.0) - الأدوار والمسؤوليات والتنظيم الذاتي، القسم (3-2-5).
- (ب) يجب على أصحاب العمل الذين يصل عدد العاملين لديهم إلى 50 أو أكثر، أو وفقاً لما تحدده عملية تقييم المخاطر، وضع وتطبيق برنامج لإدارة الإجهاد المتعلق بالعمل وتنفيذ آليات الوقاية وإجراءات التحكم المطلوبة.
- (ج) يجب على صاحب العمل الذي يصل عدد العاملين لديه إلى 50 أو أكثر، أو وفقاً لما تحدده عملية تقييم المخاطر، أن:
- (1) يضع برنامجاً يوثق التزام صاحب العمل نحو إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل، ويؤسس منهجاً لتقييم المخاطر بشأن إدارة الإجهاد، ويحدد مهام ومسؤوليات المدراء ومسؤولي السلامة والصحة المهنية وموظفي الموارد البشرية والعاملين
 - (2) يرصد العوامل المسببة للإجهاد في مكان العمل، ويجري عمليات تقييم دورية للمخاطر للقضاء على الإجهاد، أو إدارة المخاطر الناتجة عن الإجهاد عبر اتباع منهج لتقييم المخاطر
 - (3) ينفذ إجراءات التحكم اللازمة لإدارة المخاطر التي قد تزيد من الإجهاد على الموظفين
 - (4) يوفر التدريب لمسؤولي السلامة والصحة المهنية والمدراء والمشرفين بشأن ممارسات الإدارة الجيدة للإجهاد المتعلق بالعمل
 - (5) يوفر الموارد اللازمة لتمكين المدراء من تنفيذ الإستراتيجية المتفق عليها فيما يخص بإدارة الإجهاد المتعلق بالعمل
 - (6) يحدد مهام ومسؤوليات المدراء ومسؤولي السلامة والصحة المهنية وموظفي الموارد البشرية والعاملين وممثلي السلامة ولجان السلامة (بحسب ما هو معمول به).

2-1-3 العاملون

- (أ) على العاملين تأدية مهامهم ومسؤولياتهم وفقاً للمتطلبات العامة للإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (1) " الأدوار والمسؤوليات والتنظيم الذاتي"، القسم (3-2-7).
- (ب) على العاملين التأكد من إخطار مسؤولهم المباشر أو شخص مناسب آخر بأي مسبب للإجهاد أو سلوك غير مقبول في مكان العمل.
- (ج) على العاملين المشاركة في أية برامج يوفرها صاحب العمل بشأن إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل.
- (د) على العاملين التأكد من إخطار مسؤولهم المباشر أو شخص مناسب آخر بأي تغييرات أو أعراض صحية سلبية قد تحدث بسبب الإجهاد المتعلق بالعمل.

2-3 برنامج إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل

(أ) ينبغي لبرنامج إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل أن يستند إلى نتائج تقييم المخاطر وفقاً للإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (2) - إدارة المخاطر.

(ب) يجب لبرنامج إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل أن يتضمن المجالات الرئيسية الستة لتصميم العمل:

- (1) المطالب - وتتضمن مسائل مثل أعباء/أحمال العمل وأنماطه وخصائص مكان العمل
 - (2) التحكم - ما هو مدى تحكم الفرد في طريقة تأدية عمله
 - (3) الدعم - ويشمل التشجيع والرعاية والموارد التي توفرها جهة العمل والمدراء المباشرين والزملاء للفرد العامل
 - (4) العلاقات - وتشمل تحسين المناخ الإيجابي للعمل لتفادي الصراعات والتعامل مع السلوكيات المرفوضة على كافة مستويات كيان العمل
 - (5) المهام - إذا ما كان الفرد يستوعب مهام عمله داخل كيان العمل وإذا ما كانت جهة العمل تضمن ألا يكون هناك تعارض في المهام بين العاملين لديها
 - (6) التغيير - كيف تتم إدارة التغيير (سواء كان تغييراً كبيراً أو بسيطاً) وكيف يتم تعميمه داخل جهة العمل
- (ج) المتطلبات المحددة التي يجب أن يشملها البرنامج تتضمن:

(1) المطالب:

1. يضع أصحاب العمل للعاملين مطالب مناسبة يمكن تحقيقها في إطار ساعات العمل المتفق عليها
2. تكون مهارات العاملين وقدراتهم ملائمة لتنفيذ مطالب العمل
3. تصميم مهام العمل وفقاً لقدرات العاملين
4. معالجة المشاكل المحتملة التي يعاني منها العاملون في مكان العمل

(2) التحكم:

1. حيثما يكون مناسباً، يكون للعاملين حرية التحكم في نمط ومعدل العمل الذي يقومون به
2. تشجيع العاملين على استغلال مهاراتهم والمبادرة بأداء أعمالهم
3. حيثما يكون مناسباً، يتم تشجيع العاملين على تطوير مهارات جديدة كي تساعدهم على أداء الأجزاء الجديدة من العمل والتي تمثل تحدياً لهم
4. يتم التشاور مع العاملين بشأن اختيار وقت الراحة
5. يتم التشاور مع العاملين بشأن أنماط العمل

(3) الدعم:

1. امتلاك أصحاب العمل لسياسات وإجراءات لتوفير الدعم المناسب للعاملين
2. وجود أنظمة لتمكين المدراء وتشجيعهم على دعم العاملين لديهم
3. وجود أنظمة لتمكين العاملين وتشجيعهم على دعم زملائهم
4. إمام العاملين بنوعية الدعم المتوفر لهم وكيفية ووقت الحصول عليه
5. إمام العاملين بكيفية الوصول إلى الموارد اللازمة لأداء مهام وظائفهم
6. يتلقى العاملون ملاحظات دورية وبناءة بشأن عملهم

(4) العلاقات:

1. يعمل أصحاب العمل على نشر السلوكيات الإيجابية في مكان العمل لنقادي الصراعات والتأكد من تحقق العدالة
2. يتشارك العاملون المعلومات ذات الصلة بطبيعة عملهم
3. يمتلك أصحاب العمل سياسات وإجراءات متفق عليها لنقادي السلوكيات المرفوضة أو وضع حلول لها
4. وجود أنظمة لتمكين المدراء وتشجيعهم على التعامل مع السلوكيات المرفوضة
5. وجود أنظمة لتمكين العاملين وتشجيعهم على الإبلاغ عن السلوكيات المرفوضة

(5) المهام:

1. يتأكد أصحاب العمل، قدر المستطاع، من توافق المتطلبات المختلفة التي يفرضونها على العاملين
2. يوفر أصحاب العمل المعلومات اللازمة لتمكين العاملين من استيعاب مهام ومسؤوليات عملهم
3. يتأكد أصحاب العمل، بالصورة الممكنة، من أن المتطلبات التي يفرضونها على العاملين لديهم، واضحة بالقدر الكافي
4. وجود أنظمة لتمكين العاملين من الإبلاغ عن المشاكل التي يواجهونها فيما يتعلق بأيّة ملاحظات أو تضارب لديهم في مهامهم ومسؤولياتهم

(6) التغيير:

1. يزود صاحب العمل العاملين لديه بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب لتمكينهم من استيعاب أسباب التغييرات المقترحة
2. يتأكد صاحب العمل من توفير المشورة المطلوبة للعاملين حول التغييرات المقترحة ويوفر لهم الفرصة للمشاركة في وضع تلك المقترحات
3. إمام العاملين بالآثار المحتملة لأية تغييرات يتم إدخالها على طبيعة أعمالهم. وإن لزم الأمر، يتلقى العاملون التدريب المطلوب لدعم تطبيق مثل تلك التغييرات في عملهم
4. إمام العاملين بالجدول الزمنية الموضوعية لإجراء التغييرات
5. يمكن للعاملين الحصول بسهولة على الدعم اللازم خلال عملية التغيير

3-3 التعامل مع ملاحظات العاملين بشأن المشاكل المحتملة

(أ) إن الهدف الرئيسي من برنامج إدارة الإجهاد المتعلق بالعمل هو التعامل مع المسائل التي تعد مصدراً محتملاً للإجهاد المترتب على مجموعات العاملين.

(ب) على أصحاب العمل إيجاد طرق يستطيع العاملون من خلالها الإبلاغ عن ملاحظاتهم/مشاكلهم. ويجب أن تتضمن تلك الطرق النقاط التالية:

- (1) خلق بيئة تشجع العاملين على التحدث، عبر القنوات الرسمية وغير الرسمية، إلى مديريهم أو أي من المسؤولين عن إدارتهم
- (2) تذكير العاملين بأنه يجوز لهم التحدث إلى ممثلي الصحة والسلامة أو موظفي الموارد البشرية بشأن الأمور ذات الصلة

- (3) تشجيع العاملين على التحدث إلى أي مسؤول بجهة العمل أو طلب النصيحة من المستشارين المختصين بالصحة المهنية، أو طبيب أو أخصائي نفسي مرخص من هيئة الصحة- أبوظبي، إذا كان يساورهم قلق بشأن صحتهم
- (4) توفير خدمات الإرشاد وغيره من أشكال الدعم من الزملاء
- (5) توفير خدمات المساعدة (المشورة) للعاملين
- (ج) الاستجابة لملاحظات/مخاوف العاملين: يجب على أصحاب العمل تطبيق الإجراءات التي تستهدف الحد من الأضرار الذي قد يتعرض لها الفرد العامل عندما يتم لفت نظرهم إليها:
- (1) يجب تحديد الأشخاص المسؤولين عن التعامل مع الشكاوى/التقارير التي ترد بشأن الإجهاد المرتبط بالعمل
- (2) يفضل أن يتخذ المديرون المباشرين أي من الإجراءات التالية بالشكل الذي يروونه مناسباً:
1. التحدث إلى الشخص المعني للتعرف على السبب الذي دفعه إلى الشكوى وما الذي يمكن عمله بشأن شكواه
2. الاستعانة بالخبراء عندما يكون الإجهاد شديد ووقع خطأ بسببه وخرجت الأمور عن حدود سيطرة المدير بشكل واضح
3. عندما تشمل الشكوى مشاكل في العلاقات مع المدير المباشر أو أعضاء آخرين في فريق العمل، فإنه سيكون من المفيد جداً إشراك موظفي الموارد البشرية ومسؤولي الصحة المهنية وممثل عن الشخص المعني خلال العمل على حل المشكلة
4. إن أمكن رصد مشكلة ترتبط بالعمل بوضوح، فمن المهم أن يتم تصحيح الوضع في أسرع وقت ممكن، حتى وإن كان ذلك يمثل تقديم تنازلات من طرفي المشكلة. وذلك لأنه من الأسر أن يتم التدخل لحل المشكلة بنجاح أثناء تواجد الفرد المعني على رأس عمله من أن يتم ذلك بعد أن يترك ذلك الفرد عمله وهو مصاب بمرض.
- (د) لا يتحمل أصحاب العمل المسؤولية القانونية عن الإجهاد الذي ينشأ عن الأوضاع في المنزل. ومع ذلك، يجب أن يضع أصحاب العمل ترتيبات تمكنهم من مواجهة مثل ذلك الإجهاد. وقد يتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
- (1) توفير إمكانية الحصول إلى خدمات المشورة
- (2) آليات التأقلم مع العمل
- (3) تغيير ساعات العمل

4- المراجع

- الإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - العنصر (2) - إدارة المخاطر
- الإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - دليل الممارسة الفني (9.0)، الصحة في مكان العمل
- الإطار العام لنظام امارة أبوظبي للسلامة والصحة المهنية - دليل الممارسة الفني (9.1) - الأمهات حديثات الولادة والحوامل
- قانون العمل الاتحادي والقرارات الوزارية المنفذة لمواده. القانون الاتحادي رقم (8) لعام 1980، المعدل بموجب القانون الاتحادي رقم (8) لعام 2007.
- إدارة الأسباب المؤدية إلى الضغوط المرتبطة بالعمل. منهج خطوة بخطوة عبر استخدام معايير الإدارة. HSG 218, 2ND Edition, 2007, ISBN 978717662739. متاح على الموقع الإلكتروني: <http://www.EHS.gov.uk/pubns/priced/hsg218.pdf> بتاريخ 19 أغسطس، 2011
- الصحة والسلامة في مكان العمل بكوينزلاند. حكومة كوينزلاند، متاح على الموقع الإلكتروني: <http://www.deir.qld.gov.au/workplace/subjects/stress/about/index.htm> بتاريخ 19 أغسطس 2011
- الصحة النفسية في الأعمال الصغيرة. الصحة والسلامة في مكان العمل بكوينزلاند. متاح على الموقع الإلكتروني: <http://www.deir.qld.gov.au/workplace/resources/pdfs/psychhealth-smallbusiness.pdf> بتاريخ 19 أغسطس 2011
- الموقع الإلكتروني: <http://www.EHS.gov.uk/stress>
- Mackay CJ, Cousins R, Kelly PJ, Lee S and McCaig RH (2004) "Management Standards" and work-related stress in the UK: Policy background and science' *Work & Stress* 18 (2), 91-112
- Cousins R, Mackay CJ, Clarke SD, Kelly C, Kelly PJ, and McCaig RH (2004) "Management Standards" and work-related stress in the UK: Practical development' *Work & Stress* 18 (2), 113-136

5- سجل تعديل الوثيقة

| رقم الإصدار | تاريخ المراجعة | وصف التعديلات | الصفحات المعنية |
|-------------|----------------|--|-----------------|
| 2.0 | فبراير 2012 | الإصدار الأول | لا ينطبق |
| 3.0 | 1 يوليو 2016 | تغيير الشعار | جميع الصفحات |
| | | تغيير مسمى مركز أبوظبي للبيئة والصحة والسلامة إلى مركز أبوظبي للصحة والسلامة المهنية | في كل الوثيقة |
| | | تغيير عنوان الوثيقة من الإطار التشريعي لنظام إدارة البيئة والصحة والسلامة لإمارة أبوظبي إلى الإطار العام لنظام إمارة أبوظبي للصحة والسلامة المهنية | في كل الوثيقة |
| | | حذف الشكر والتقدير | لا ينطبق |
| 3.1 | 17 فبراير 2019 | حذف التمهيد | لا ينطبق |
| | | استخدام تعبير "الإجهاد" ضمن الوثيقة كترجمة لتعبير "Stress" | في كل الوثيقة |
| | | إضافة البند 2(د) بشأن سجلات التدريب | 4 |
| | | تعديلات لغوية لتوضيح المتطلبات دون تغييرها | في كل الوثيقة |
| 3.1 | 17 فبراير 2019 | إضافة البند (2-1-3) بشأن مسؤوليات العاملين | 5 |

© مركز أبوظبي للسلامة والصحة المهنية 2019

تم إعداد هذه الوثيقة من قبل مركز أبوظبي للسلامة والصحة المهنية ودائرة الصحة - أبوظبي. وتعتبر هذه الوثيقة من ملكية المركز، ويجب استخدامها للأغراض التي وضعت من أجلها. لذا يمنع استخدامها أو إعادة إصدارها بشكل غير مصرح به.