



الصحة النفسية والرفاه النفسي في مصانع الألبسة السياسة والإجراءات

النسخة الثالثة

نيسان 2024



هذا عمل مفتوح يتاح الوصول إليه ويوزع بموجب ترخيص المشاع الإبداعي نسب المصنف 4.0 دولي (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). ويمكن للمستخدمين إعادة استعمال العمل الأصلي ومشاركته وتعديله والبناء عليه، حسب التفاصيل الواردة في الترخيص. ويجب ذكر منظمة العمل الدولية بوضوح باعتبارها مالكة العمل الأصلي. ولا يُسمح باستخدام شعار منظمة العمل الدولية فيما يتصل بعمل المستخدمين.

النسب - يجب نسب العمل على الشكل التالي: *الصحة النفسية والرفاه النفسي في مصانع الألبسة السياسية والإجراءات، جنيف، مكتب العمل الدولي ومؤسسة التمويل الدولية، 2023.*

الترجمات - في حال ترجمة هذا العمل، يجب إضافة نصّ إخلاء المسؤولية الوارد أدناه إلى النسب، على النحو التالي: «هذه ترجمة ليست صادرة عن منظمة العمل الدولية أو مؤسسة التمويل الدولية، ولا يجوز اعتبارها ترجمة رسمية. لا تقع مسؤولية محتوى ودقة هذه الترجمة على منظمة العمل الدولية ومؤسسة التمويل الدولية.»

التعديلات - في حال تعديل هذا العمل، يجب إضافة نصّ إخلاء المسؤولية الوارد أدناه إلى النسب، على النحو التالي: *هذا العمل هو تعديل للعمل الأصلي الصادر عن منظمة العمل الدولية و مؤسسة التمويل الدولية. والآراء ووجهات النظر المعرب عنها في العمل المعدّل هي مسؤولية المؤلف أو المؤلفين وحدهم ولا تمثل مصادقة من جانب منظمة العمل الدولية و مؤسسة التمويل الدولية.*

لا يشمل ترخيص المشاع الإبداعي ما يتضمنه هذا المنشور من مواد حقوق المؤلف غير الصادرة عن منظمة العمل الدولية. وإذا كانت المادة منسوبة إلى طرف ثالث، فإنّ مستخدميها مسؤول وحده عن الحصول على موافقة صاحب الحق على استخدامها.

يُحال أي نزاع ينشأ بموجب هذا الترخيص وتتعذر تسويته ودياً إلى التحكيم وفقاً لقواعد التحكيم الصادرة عن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال). وتلتزم الأطراف بأي قرار تحكيمي يصدر نتيجة لهذا التحكيم باعتباره الحكم النهائي في هذا النزاع.

يجب توجيه جميع الاستفسارات بشأن الحقوق والتراخيص إلى مكتب مطبوعات منظمة العمل الدولية (الحقوق والتراخيص) على العنوان Geneva 22, Switzerland 1211 أو عن طريق البريد الإلكتروني: rights@ilo.org.

ISBN: 9789220407103 (web PDF), 9789220407097 (print)

لا تنطوي التسميات المستخدمة في منشورات منظمة العمل الدولية، التي تتفق مع تلك التي تستخدمها الأمم المتحدة، ولا العرض الوارد فيها للمادة التي تتضمنها، على التعبير عن أي رأي من جانب منظمة العمل الدولية بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو منطقة أو إقليم، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها.

ومسؤولية الآراء المعرب عنها في المقالات أو الدراسات أو المساهمات الأخرى التي تحمل توقيعاً هي مسؤولية مؤلفيها وحدهم، ولا يمثل النشر مصادقة من جانب منظمة العمل الدولية على الآراء الواردة فيها.

والإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات والعمليات التجارية لا تعني مصادقة منظمة العمل الدولية عليها، كما أنّ إغفال ذكر شركات أو منتجات أو عمليات تجارية معينة ليس علامة على عدم إقرارها.

ترد المعلومات بشأن منشورات منظمة العمل الدولية والمنتجات الرقمية على الموقع التالي: www.ilo.org/publns



◀ جدول المحتويات

3	الاختصارات
4	المصطلحات
5	المقدمة
5	كيفية قراءة إرشادات السياسة هذه
5	ما هي الصحة النفسية؟
6	ما هي أهمية الصحة النفسية في مكان العمل؟
6	المراجع القانونية
8	رؤية السياسة:
8	هدف السياسة
9	الهرم النفس - اجتماعي
10	من هو المسؤول؟
11	مسؤولية الإنفاذ
11	حول إرشادات السياسة
12	إرشادات السياسة
12	1. إرشادات الوقاية:
13	2. إرشادات الحماية والتعزيز:
13	2.1 تعزيز القدرات في المجالات التالية:
13	2.2 بناء الوعي
14	3. إرشادات الدعم
15	3.1 توفير التدخلات المباشرة
15	3.2 توفير التدخلات غير المباشرة
15	3.3 توفير التعديلات المعقولة في مكان العمل



16	إنشاء مسارات الإحالة
19	تحديد الحالة وخريطة تدفق الإجراءات
21	الملاحق
21	الملحق 1: الدعم الذي يقدمه برنامج عمل أفضل للمصانع في مجال الصحة النفسية
22	الملحق 2: مهام الأخصائي النفسي/ المرشد المسؤول عن العاملين
24	الملحق 3: الشروط المرجعية لضباط ارتباط الصحة النفسية
26	الملحق 4: نموذج معلومات الإدخال
29	الملحق 5: تقييم المخاطر
32	الملحق 6: نموذج المتابعة
33	الملحق 7: نموذج الإحالة الخارجية
	الملحق 8: عينات عن عمليات تقييم الاحتياجات التي يمكن أن تنفذها المصانع لتحديد الاحتياجات وقدرات التعامل مع مشاكل الصحة النفسية التقييم الأول: استبيان تقييم الاحتياجات النفس - اجتماعية
34	
39	الموارد



الاختصارات ◀

ILO	International Labor Organization	منظمة العمل الدولية
CBA	Collective Bargaining Agreement	اتفاقية المفاوضة الجماعية
JTGCU	The General Trade Union of Workers in Textile, Garment and Clothing Industries / Jordan	النقابة العامة للعاملين في صناعة النسيج والملابس الجاهزة / الأردن
OSH	Occupational Safety and Health	السلامة والصحة المهنية
GP	General Practitioner	طبيب عام
IASC	Inter-Agency Standing Committee	اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات
mhGAP	Mental Health Gap Action Program	برنامج رآب فجوة الصحة النفسية
MHPSS	Mental Health and Psychosocial Support	الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي
MoH	Ministry of Health	وزارة الصحة
ToR	Terms of Reference	شروط مرجعية
ToT	Training of Trainers	تدريب المدربين / المدربات
SOPs	Standard Operating Procedures	إجراءات العمل القياسية
WHO	World Health Organization	منظمة الصحة العالمية
PFA	Psychological First Aid	الإسعافات الأولية النفسية
MH	Mental Health	الصحة النفسية



المصطلحات

الصحة النفسية: حالة رفاه يستطيع الفرد بموجبها تحقيق أقصى ما بإمكانه، وتحمل ضغوطات الحياة الطبيعية، ويحيا حياة منتجة ويساهم في المجتمع.

الاضطراب النفسي: مجموعة من الأعراض والسلوكيات المصنفة سريريا والتي تؤدي لاضطرابات في رفاه الأفراد والمجالات النفسية والاجتماعية والوظيفية في الحياة.

مخاطر الصحة النفس - اجتماعية: التفاعلات ما بين بيئة العمل ومحتوى الوظيفة وظروف المنظمة وقدرات العمال واحتياجاتهم وثقافتهم والاعتبارات الشخصية الإضافية في العمل التي يمكن أن تؤثر على الصحة والأداء في العمل والرضى عن الوظيفة بحسب المنظور والتجربة.

الإحالة: عملية توجيه فرد لمقدم خدمات آخر لأنه يحتاج لتدابير إضافية لتلبية الاحتياجات التي تم تحديدها والتي تعتبر خارج نطاق الخدمات المتوفرة حاليا في المصنع.

مسارات الإحالة: مسار الإحالة هو الطريقة التي يتم التشارك فيها بالمعلومات المتعلقة بالشخص (المستفيد/ الموظف) الذي يحتاج للمساعدة ما بين مقدمي الخدمات المختلفين. وهذا يساعد في تسهيل حصول الشخص المعني على المساعدة التي يحتاجها. وبدلا من التعامل مع الشخص أو مع الخدمات فقط، يتم التعامل مع النظام ككل. وبهذه الطريقة يستطيع الموظفون الذين يبحثون عن المساعدة في المصنع أن يجدوا ما يتناسب مع احتياجاتهم، كما ويمكن قياس مدى جودة نظام الإحالة عن طريق التحقق من سرعة وملاءمة الوقت والدقة التي تتم فيها إحالة الأشخاص للخدمات الملائمة.

الرفاه: حالة من السعادة والرضى مع مستويات منخفضة من القلق، والتمتع بصحة نفسية وجسدية جيدة وتطلعات إيجابية بشكل عام أو جودة الحياة.

أخصائي نفسي: شخص مدرب مهنيا في فرع أو أكثر أو مجالات فرعية من علم النفس. يتم الحصول على هذا النوع من التدريب في الجامعات أو كليات علم نفس مهنية.

طبيب نفسي: طبيب متخصص في الصحة النفسية، بما فيها اضطرابات الإدمان. الأطباء النفسيون مؤهلون لتقييم الجوانب الجسدية والصحية للمشاكل النفسية.

المرشد: شخص مدرب يساعد الأفراد على التعامل مع تحديات الصحة النفسية وتخطيها من خلال العلاج والدعم.

العلاج النفسي: خدمات نفسية يقدمها شخص مهني مدرب، يستخدم بداية أشكال التواصل والتفاعل المختلفة لتقييم وتشخيص ومعالجة ردود الفعل العاطفية وطرق التفكير وأنماط السلوك غير السليمة.

الإسعافات الأولية النفسية: يستخدم مصطلح الإسعافات الأولية النفسية لوصف الاستجابة الإنسانية والدعم المقدم لشخص يعاني ويحتاج للدعم.

الصرع: مجموعة من الاضطرابات العقلية المزمنة المرتبطة بخلل في الشحنات الكهربائية التي تمر في الخلايا الدماغية والتي تتصف بالتشنجات المتكررة والتي قد تترافق أحيانا مع فقدان الوعي والتشوش.

الدُهان: الدُهان هو حالة تؤثر على عقل الشخص وتشوش الطريقة التي يفكر فيها ويفهم العالم من حوله. ويخسر الشخص بسبب الدُهان اتصاله بالواقع ولا يدرك أن أفكاره ومنظوره غير حقيقي، الأمر الذي قد يؤدي إلى شعوره بالخوف أو الضيق.

الاكتئاب: اضطراب الاكتئاب (والذي يعرف كذلك بالاكتئاب) هو اضطراب نفسي منتشر. وعادة ما يظهر بشكل مزاج مكتئب أو فقدان السعادة أو الاهتمام بالأنشطة لفترة طويلة من الوقت.



المقدمة

عمل برنامج عمل أفضل/ الأردن على تطوير هذه السياسة بهدف توفير الإرشادات اللازمة للموظفين في مصانع الألبسة حول كيفية تعزيز الرفاه ودعم صحة العمال النفسية عن طريق تحديد الاحتياجات والنشاطات الأساسية والأدوار والمسؤوليات والإرشادات اللازمة لتنفيذ مكون الصحة النفسية والرفاه النفسي.

وبحسب اتفاقية التفاوض الاجتماعي يتوجب على المصانع اعتماد سياسة للصحة النفسية في مجال العمل مع إجراءات معيارية لضمان الصحة النفسية وتوفير خدمات الدعم النفس - اجتماعي على مستوى المصنع، بما يتوافق مع برنامج أفضل/ الأردن. ويجب على المصنع أن يعتمد النسخة الأحدث من سياسة برنامج عمل أفضل/ الأردن للصحة النفسية. يتم توقيع الموافقة على هذه الاتفاقية من قبل الإدارة العليا في المصنع، كالمدير أو رئيس مجلس الإدارة أو المالك وغير ذلك. يمكن للمصنع أن يعمل على تطوير سياسة الصحة النفسية الخاصة به بناء على سياسة برنامج أفضل/ الأردن. ولكن يجب أن تتضمن ورقة السياسة الخاصة بالمصنع الأجزاء الإلزامية من هذه الوثيقة.

كيفية قراءة إرشادات السياسة هذه

بما أن هذه السياسة تهدف لتوفير الإرشادات للموظفين، تم ترميزها باستخدام الألوان لتسهيل عملية البحث فيها لإرشاد القارئ، حيث تم تقسيم هذه الوثيقة لثلاثة ألوان مختلفة، ولكل منها تفسيره الوارد أدناه:

الإلزامي:	الأجزاء التي يجب على مصانع الألبسة أن تلتزم فيها.
دعم إضافي:	يتضمن هذا الجزء بعض النصائح الإضافية التي يمكن أن تسمح للمصنع بتعزيز مكون الصحة النفسية.
كيف:	يوفر هذا القسم أو يُفسّر الإجراءات المفصلة لتنفيذ المصنع للأجزاء الإلزامية والأجزاء الإضافية.

أما بقية الوثيقة فهي عبارة عن مرجع للقارئ تساعد في توضيح الإرشادات وكيفية استخدامها.

ما هي الصحة النفسية؟

الصحة النفسية هي حالة من الرفاه النفسي التي تمكن الناس من تحمل ضغوطات الحياة وتحقيق أقصى ما بإمكانهم والتعلم والعمل بشكل جيد والمساهمة في مجتمعاتهم. والصحة النفسية هي جزء لا يتجزأ من الصحة والرفاه تعزز القدرات الفردية والجماعية على اتخاذ القرار وبناء العلاقات وتشكيل العالم الذي نعيش فيه. والصحة النفسية هي واحدة من حقوق الإنسان الأساسية، وهي ضرورية لتنمية الشخص والمجتمع والتنمية الاجتماعية - الاقتصادية.

والصحة النفسية هي أكثر من مجرد غياب الاضطرابات النفسية، فهي تتواجد في قلب سلسلة مستمرة ومعقدة يختبرها الأفراد بشكل يختلف من شخص لآخر، مع درجات متفاوتة من الصعوبة والتوتر ويمكن أن يتولد عنها نتائج اجتماعية وسريرية مختلفة.

وتتضمن مشاكل الصحة النفسية اضطرابات نفسية وصعوبات نفس - اجتماعية وحالات نفسية أخرى ترتبط بقدر كبير من التوتر وضعف الأداء وخطر التسبب بالأذى للنفس. فبالعادة ما يكون لدى الأشخاص الذين يعانون من حالات صحة نفسية مستوى أقل من الرفاه، ولكن ليس بالضرورة في جميع الحالات.



◀ ما هي أهمية الصحة النفسية في مكان العمل؟

ترتبط الصحة النفسية بالعمل في جميع أنحاء العالم. وفيما يعد غياب مشاكل الصحة النفسية جانبا واحدا من الصحة النفسية، فإنها تُعرّف إجمالاً على أنها حالة من الرفاه تُمكن الإنسان من تحمل ضغوطات الحياة وتحقيق أقصى ما بإمكانه والتعلم والعمل بشكل جيد والمساهمة في المجتمع. تتطور المشاكل النفسية بغض النظر عما إن كان العمل هو السبب أم لا. وتؤثر الصحة النفسية المتردية على تفكير الإنسان وسلوكياته وعواطفه وقدرته على الأداء في المجتمع وصحته الجسدية. كذلك، يمكن أن تتعطل قدرة المرء على المشاركة في العمل بسبب التراجع في الإنتاجية والأداء وقدرته على العمل بأمان. وفي المقابل، يؤثر التراجع في الأداء والتغيب وتبدل العاملين على العاملين وأصحاب العمل على حد سواء، الأمر الذي يؤثر بدوره على اقتصاد المجتمع.

ويمكن لمشاكل الصحة النفسية أن تؤثر على المؤسسات بشكل التقلب المستمر في العاملين والتغيب وتراجع أداء العاملين (بما في ذلك انخفاض الإنتاجية) والإدمان على المواد المخدرة والحوادث المتعلقة بالعمل والتحرش والعنف في مكان العمل.

تلعب المصانع دوراً محورياً في تعزيز الرفاه والتصدي لتحديات الصحة النفسية عن طريق تعزيز الوعي وتوفير الموارد وأنظمة الدعم الضرورية، ودمج اعتبارات الصحة النفسية في سياسات المنظمة. ويمكنها كذلك أن تعمل على تمكين العاملين من خلال برامج تدريب تساعد على تمييز علامات مشاكل الصحة النفسية، وإيجاد ترتيبات عمل مرنة، وتنشئة بيئة عمل إيجابية. ويسهم توفير أيام مخصصة للصحة النفسية والتعاون مع أخصائيي الصحة النفسية وإجراء تقييمات منتظمة في إيجاد نهج كلي. ويمكن للمؤسسات من خلال تشجيع شبكات دعم الأقران وإعطاء الأولوية لدعم التثقيف بالصحة النفسية والسياسات والتدريب أن تنشئ بيئة تعطي الأولوية للصحة النفسية وتعزيز النمو الشخصي والمهني.

حددت الأبحاث عدداً من عوامل الخطر النفس - اجتماعية المرتبطة بالصحة النفسية المتردية منها الطلب العالي في العمل، والسيطرة المتدنية على العمل، وعدم التوازن ما بين الجهد والتقدير، وتدني مستوى العدالة في المنظمة، وتدني الدعم الاجتماعي في مكان العمل (Harvey et al, 2017; van der Molen et al, 2020). وعادة ما تظهر اثنتان من الخصائص الرئيسية المرتبطة بالنتائج السلبية على الصحة النفسية في وظائف الأقسام الإنتاجية في مصانع سلسلة الإمداد العالمية، هي الطلب العالي (عبء العمل/ ضغط الوقت) وانخفاض القدرة على السيطرة (الحد الأدنى من القدرة على اتخاذ القرار). ولقد وُجد أن المزج ما بين هذين العاملين يتسبب في 'ضغط عال في مكان العمل' الأمر الذي يرتبط بشكل خاص بارتفاع احتمال الإصابة بالأمراض النفسية وتراجع الرفاه في مكان العمل.

◀ المراجع القانونية

تهدف اتفاقية منظمة العمل الدولية الأساسية حول الصحة والسلامة المهنيين وبيئة العمل 1981 (رقم 155) والاتفاقية بشأن الإطار الترويجي للسلامة والصحة المهنيين، 2006 (رقم 187) لحماية الصحة النفسية والجسدية للعمال ومنع وقوع الأمراض والحوادث المهنية. وتمهد الاتفاقيات 155 و187 مجتمعة الطريق لإنشاء نهج منظم لإدارة الصحة والسلامة المهنية وتحديد المسؤوليات والواجبات والحقوق الرئيسية في المجال، وتسهيل الضوء على الأدوار التكميلية للحكومات وأصحاب العمل والعمال في إنشاء بيئة عمل آمنة وصحية.

وفي سياق الأردن، وبموجب قانون العمل الأردني رقم 8 لسنة 1996 البند ج من المادة 85 تم إصدار تعليمات جديدة في الجريدة الرسمية بعنوان "تعليمات تحديد مصادر المخاطر المهنية في مكان العمل واحتياطات وتدابير منع وقوعها".



وتتضمن هذه التعليمات، خاصة **المادة 25** المتطلبات التالية:

المادة 25:

أ. على صاحب العمل تحديد الأخطار النفسية والاجتماعية الناجمة عن العمل مثل العنف والتحرش والتمييز والإجهاد واتخاذ الاحتياطات والتدابير اللازمة لحماية العاملين على النحو التالي:

1. الالتزام بالسياسة التي وافقت عليها الوزارة للحماية من العنف والتحرش والتمييز في عالم العمل، والدليل الإرشادي لتطبيق هذه السياسة.

2. اتخاذ الإجراءات المناسبة للوقاية من الإجهاد والمخاطر المرتبطة به والناجمة عن العمل كتنظيم فترات العمل والراحة بما يضمن عدم تعرض العاملين للإجهاد الناجم عن العمل.

ب. لصاحب العمل الاسترشاد بالمواصفة القياسية الأردنية أيزو (45003) لإدارة الصحة والسلامة المهنية، بالتركيز خصوصا على الصحة والسلامة النفسية في مكان العمل.

يوفر هذا المعيار إرشادات لإدارة المخاطر النفس - اجتماعية عند تحديد الأخطار النفسية والاجتماعية الناجمة عن العمل واتخاذ الاحتياطات والتدابير اللازمة لحماية العاملين.

كذلك، وبحسب آخر **اتفاقية تفاوض جماعي**: وبموجب بنود قانون العمل الأردني رقم 8 لسنة 1996 وتعديلاته، المادة (11) حول الرعاية الصحية النفسية والجسدية والخاضعة للتعليمات والأنظمة الصادرة عن الوزارة وأصحاب العمل يجب على أصحاب العمل توفير الرعاية الصحية للعمال بما يتوافق مع ما يلي:

الرعاية الصحية النفسية. يجب على صاحب العمل أن:

أ. يوفر للعاملين الرعاية الصحية النفسية اللازمة عن طريق إحالتهم لمراكز متخصصة في الأردن.

ب. إحالة العاملين بناء على طلبهم لمراكز الصحة النفسية المتخصصة في الأردن (أو إن كانت الحالة الصحية النفسية للعامل تتطلب مختصا وخدمات متقدمة غير متوفرة في العيادات).

ت. وبموجب بنود هذه الفقرة لا يمكن فصل العامل من عمله بسبب إحالته لخبير الصحة النفسية، ما لم يجد الخبير أن العامل عاجز عن العمل حتى بعد تلقيه العلاج اللازم.

ث. تنظيم دورات تدريبية متخصصة حول أهمية الصحة النفسية والرعاية الصحية النفسية.

ج. المصادقة على سياسة للصحة النفسية مع إجراءات معيارية لضمان الصحة النفسية على مستوى المصنع وتوفير خدمات الدعم النفس - اجتماعي بما يتوافق مع سياسة برنامج عمل أفضل / الأردن.



رؤية السياسة:

«تنشئة مكان عمل يؤمن الصحة النفسية في مصانع قطاع الألبسة، حيث يشعر كل موظف بالتقدير والدعم والتمكين. نحن نسعى لإيجاد بيئة عمل تعزز الرفاه النفسي، وتعطي الأولوية للتواصل المفتوح وتوفير الموارد والمبادرات اللازمة للتصدي للتحديات المحددة التي تواجهها القوى العاملة.»

ونحن نسعى عن طريق تنشئة ثقافة التعاطف والتفهم والدعم التفاعلي للصحة النفسية لتعزيز تجربة العمل الكلية ورفع الإنتاجية وتحسين رضى العاملين، وفي النهاية إنشاء مكان عمل مستدام ومزدهر في قطاع الألبسة.»

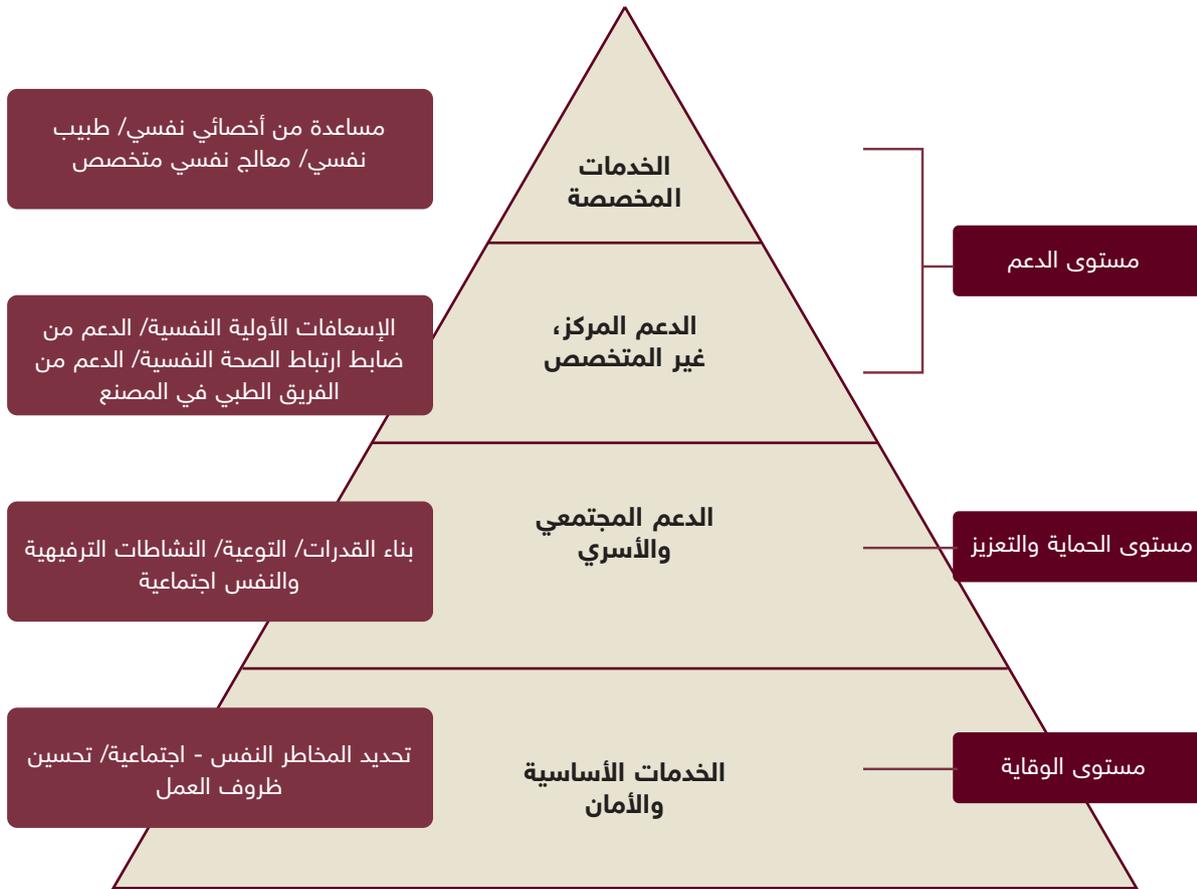
هدف السياسة:

تطوير سياسة رفاه وصحة نفسية شاملة والحفاظ عليها في قطاع الألبسة وتنشئة بيئة عمل آمنة من الناحية النفسية وتوفير الدعم. تهدف هذه السياسة للتصدي بشكل استباقي لتحديات الصحة النفسية، والحد من التوترات في مكان العمل، وتعزيز الرفاه الكلي للعاملين. ومن خلال التوعية والتعليم وأنظمة الدعم المتاحة، يتم العمل على إنشاء ثقافة في مكان العمل تعطي الأولوية للصحة النفسية وتحد من وصمة العار وتضمن الرفاه النفسي لجميع العاملين. وسيتم تقييم استراتيجيات التنفيذ بشكل منتظم وتعديلها بحسب الاحتياجات المتطورة، سعياً لتحسين مبادرات الصحة النفسية المستمرة في قطاع الألبسة.

الهرم النفس - اجتماعي

يقترح برنامج عمل أفضل/ الأردن اعتماد الهرم النفس - اجتماعي للتدخلات الذي طورته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات للمبادرات وترجمته في سياق عالم العمل حتى تتم تغطية جميع الاحتياجات بالشكل اللازم.

وبحسب إرشادات اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، فإن النقطة الأساسية في تنظيم دعم الصحة النفسية والدعم النفس - اجتماعي هي تطوير نظام متعدد الطبقات يوفر الدعم المتكامل لتلبية احتياجات المجموعات المختلفة (أنظر الشكل أدناه). وتعد جميع طبقات الهرم مهمة ويجب أن يتم تنفيذها بالشكل الأمثل في ذات الوقت.



الشكل 1: هرم التدخلات النفس اجتماعية



اعتبارات خاصة

تعتبر الفروقات في الصحة النفسية بين الجنسين في مكان العمل كبيرة، حيث تواجه العاملات تحديات فريدة من نوعها مثل درجات أعلى من التوتر والتمييز والتحرش في الصناعات التي يهيمن عليها الرجال. كما تؤثر واجبات الرعاية غير المدفوعة والمسؤوليات الأسرية بشكل أكبر على النساء. يتطلب التصدي لهذه الفروقات فهم الأوضاع المحددة التي تواجه العاملات والتدخلات الهادفة لتعزيز نتائج الصحة النفس - اجتماعية الإيجابية.

ترتبط الصحة النفس - اجتماعية بشكل وثيق بالعنف والتحرش في مكان العمل، وإيجاد حلقة تؤدي فيها الصحة النفسية المتردية لزيادة التوتر، والتي تزيد بدورها من احتمالية حدوث العنف والتحرش. تتسبب هذه الحلقة في تراجع الصحة النفسية وتفاقم المشكلة. يجب على المصانع أن تعتمد سياسات شاملة تصدي للصحة النفس - اجتماعية إضافة للعنف والتحرش، وتنفيذ بروتوكولات واضحة للوقاية والتدخل وتوفير الدعم للأفراد المتأثرين. يمكن لدمج هذه السياسات في مبادرات الصحة في مكان العمل أن يتصدى بشكل فاعل للتحديات المترابطة.

من هو المسؤول؟

في سياق سياسة الرفاه والصحة النفسية في مكان العمل، يلعب عدة أفراد أدوارا مهمة في عملية التنفيذ:

جميع الموجودين في المصنع: يشدد هذا النهج التضميني على المسؤولية الجماعية التي يتحملها جميع الأفراد داخل المؤسسة في المساهمة في تنفيذ سياسة الصحة النفسية والحفاظ عليها. وفيما يلي التقسيم المُفصّل للمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ السياسة.

1. **الموارد البشرية:** يتولى قسم الموارد البشرية دورا مركزيا في توفير الإرشاد والدعم للمدراء والعاملين على حد سواء. ويتولى القسم قيادة عملية مراجعة مستوى رفاه العاملين ومراقبة الغيابات المرضية وضمان تنفيذ السياسة بشكل فعال.

2. **الإدارة/ القيادة الرئيسية:** تكلف الإدارة/ القيادة الرئيسية بدفع التغيير عن طريق إنشاء عمليات واضحة وإجراء عمليات التَّفَقُّد، وتنفيذ خطط العمل. حيث تضمن المراقبة المنتظمة الفعالية المستمرة لهذه التدابير.

3. **المدراء المباشرين:** يتولى المدراء المباشرين مسؤولية مراقبة الصحة النفسية لأفراد الفِرَق التي يديرونها. ويمكنهم عقد اجتماعات منتظمة للفريق وجلسات فردية لقياس مستوى رفاه أفراد الفريق، ويجب أن يكونوا مطلعين على آليات الإحالة الموجودة لمن يحتاجها. ويجب استخدام التغذية الراجعة لتوفير المعلومات اللازمة لإجراء التعديلات المطلوبة على النهج الإدارية.

4. **العاملون:** يتحمل العاملون مسؤولية الوصول للدعم عند الحاجة وتوصيل مخاوفهم لمدراءهم المباشرين، والموارد البشرية، ومسؤول الامتثال ومسؤول الرفاه. كذلك تم تسليط الضوء على الحفاظ على التوازن الصحي بين الحياة والعمل باعتباره مسؤولية مشتركة بين جميع العاملين بغض النظر عن مركزهم في المؤسسة.

5. **ضباط ارتباط الصحة النفسية:** بالرغم من أن ذلك غير مذكور صراحة في النص الموجود، إلا أن وجود ضابط ارتباط للصحة النفسية يمكن أن يكون استراتيجيا فعالة. حيث يمكن أن يقوم هؤلاء بدور المناصرين والموارد وحلقة الوصل داخل المصنع، ويعملون بالتالي على تنشئة بيئة تعطي الأولوية للصحة النفسية.

6. **طاقم الطبي في المصنع:** يلعب الأطباء النفسيون، بما فيهم طواقم الرعاية الصحية في الموقع دورا هاما في سياسة الرفاه النفسي. وتكمن مساهمتهم في توفير الدعم المتخصص، وإجراء تقييمات الصحة النفسية وتوفير العلاج (إن كان لديهم التدريب والترخيص اللازم).

7. **أخصائي نفسي/ مرشد:** يقوم خبراء الصحة النفسية في المصنع بتوفير الدعم المباشر لأولئك الذين يعانون من مشاكل نفسية، ويجرون التقييم اللازم، ويقومون بالمتابعة وتوفير الإرشاد عند الحاجة. كما أنهم يلعبون دورا رئيسيا في تحديد احتياجات الصحة النفسية على مستوى المصنع واقتراح الخطط الإدارية اللازمة لتحسين الرفاه.

8. **فريق الصحة والسلامة المهنية:** يتولى فريق الصحة والسلامة المهنية دور المسؤول عن هذه السياسة، ويلعبون دورا في تبني وتنفيذ ومراقبة السياسة لتعزيز وجود بيئة عمل تعزز الصحة النفسية، بما في ذلك تقييم المخاطر، والتدريب، وتعزيز ثقافة إيجابية، والاستجابة للأزمات، والتعاون والتقييم.

يضمن هذا النهج الشامل والتعاوني توزيع مسؤولية الرفاه النفسي على جميع مستويات المؤسسة والتركيز على أهمية الجهود الجماعية لإنشاء مكان عمل صحي يوفر الدعم.

مسؤولية الإنفاذ:

يلعب ضباط ارتباط الصحة النفسية دور المسؤول عن هذه السياسة، ولكن تشارك جهات أخرى بأدوارا مختلفة، بما فيها قسم الإنفاذ والموارد البشرية وفريق إدارة المصنع.

حول إرشادات السياسة

تطرح هذه السياسة استراتيجيات ونُهُج لتنفيذ التوصيات الواردة في إرشادات منظمة الصحة العالمية حول الصحة النفسية في العمل، وتأخذ بعين الاعتبار المبادئ الواردة في اتفاقيات وتوصيات منظمة العمل الدولية ذات العلاقة. وهي تصف الصلات المترابطة بين الصحة النفسية والعمل، وتحدد واجبات أصحاب العمل وحقوق ومسؤوليات العاملين وتحدد استراتيجيات يمكن أن يستخدمها أصحاب المصلحة من أجل:



الشكل 2: ملخص إرشادات السياسة



توصيات مشتركة:

- ◀ السرية ضرورية؛ الحد من الإفصاح عن هوية العميل، وحالته والعلاج الذي يتلقاه، وأي بيانات أخرى يتم الإفصاح عنها لضباط الارتباط خلال عمليات التقييم والتشخيص والعلاج.
- ◀ تقترح الأدلة الناشئة عن تعيين مرشدين للعاملين يمتلكون خلفية تعليمية في العلوم الطبية والعلوم الاجتماعية وعلم النفس أو أي مجال آخر ذي علاقة أنه يجب أن يكون هناك مرشد واحد على الأقل لكل 5000 عامل. ويجب أن يكون تواصل المرشد مع العاملين مباشرة وليس على المستوى الإداري. (أنظر الملحق 2 للاطلاع على الشروط المرجعية المقترحة للمرشدين)
- ◀ توفير مساحة خاصة ومغلقة وآمنة تتيح للعامل تصفية الذهن ليتمكنوا من التحدث ومناقشة مشاكلهم وقضاياهم.

◀ إرشادات السياسة

◀ 1. إرشادات الوقاية:

توفر إرشادات الوقاية الواردة أدناه نهجا شاملا لتعزيز الرفاه النفسي والوقاية من الأمراض النفسية داخل المصانع:

1. تخصيص الموازنات: تعكس توصية المصانع بتخصيص موازنة محددة لتحسين الرفاه النفسي والتصدي لمشاكل التوتر التزاما بتخصيص الموارد لمبادرات الصحة النفسية. ويبين هذا الاستثمار المالي إدراك المؤسسة لأهمية الرفاه النفسي.

2. تقييم الاحتياجات السنوي: يعد إجراء تقييم سنوي للاحتياجات النفس - اجتماعية تديرا استباقيا يساعد في تحديد التحديات المتعلقة بالصحة والرفاه النفسي لدى القوى العاملة. حيث يمكن لهذا التقييم أن يحدد الاحتياجات المتفرقة للموظفين وأسباب توترهم، ويوفر أفكارا قيّمة تساعد في تفصيل تدخلات ومبادرات الرفاه النفسي بشكل فعال. (أنظر الملحق 8 للاطلاع على الأمثلة).

3. تحسين ظروف العمل: يعد تحسين ظروف العمل جانبا أساسيا من جوانب تعزيز الرفاه النفسي. ويسهم إيجاد بيئة عمل إيجابية تقدم الدعم في زيادة الرضى الكلي لدى العاملين ويحد من التوترات التي يمكن أن تؤثر على الصحة النفسية بشكل سلبي.

4. تضمين الصحة النفسية في إدارة الصحة والسلامة المهنية: يبين دمج اعتبارات الصحة النفسية في نظم إدارة الصحة والسلامة المهنية وجود نهج كلي لضمان الرفاه النفسي للموظفين. وهذا يضمن أن يتم إعطاء الصحة النفسية نفس أهمية الصحة البدنية في إطار المؤسسة.

5. إشراك العاملين وممثلي العمال: تولد المشاركة الهادفة للعمال وممثلي العمال في تحديد المخاطر النفسية شعورا بالملكية والتعاون، حيث أن تدريب العمال وتوعيتهم بالتدابير الوقائية يعزز من وعيهم ويمكنهم من المساهمة بشكل فاعل من الحفاظ على مكان عمل صحي من الناحية النفسية.



6. آليات الامتثال: تنفيذ آليات امتثال كافية، تتضمن تقديم النصح والتحقيق والتنفيذ من قبل مفتشي عمل مؤهلين ومدربين، وتعزيز الالتزام بالحفاظ على معايير الصحة النفسية. حيث لا يضمن ذلك وجود استراتيجيات للوقاية فقط، ولكن يضمن كذلك أنها تطبق وتراقب بشكل يضمن الفعالية.

◀ 2. إرشادات الحماية والتعزيز:

2.1 تعزيز القدرات في المجالات التالية:

- ◀ تدريب المدربين/ المشرفين على التعرف على الموظفين (من أولئك اللذين يقعون تحت إشرافهم) الذين يعانون من الضغط النفسي والاستجابة بالشكل المناسب لذلك.
- ◀ توظيف مهارات الإدارة الشخصية مثل التواصل المفتوح والإنصات الفعّال.
- ◀ تعزيز بيئة عمل تضمينية توفر الدعم. مناصرة اتخاذ الإجراءات اللازمة للصحة النفسية في مكان العمل من الأعلى للأسفل.
- ◀ فهم كيف يمكن للمخاطر النفس - اجتماعية أن تؤثر على الصحة النفسية وكيفية تجنبها والسيطرة عليها.
- ◀ تدريب العاملين على التعرف على مؤشرات التوتر المهني في أنفسهم ولدى زملائهم وإتاحة خدمات دعم الموظفين لهم بشكل سلس.

2.2 بناء الوعي

- ◀ تحسين فهم الرفاه والصحة النفسية في العمل.
- ◀ تغيير التوجهات المسلكية حول ظروف الصحة النفسية للحد من وصمة العار.
- ◀ تشجيع سلوك طلب المساعدة.
- ◀ توفير الفرص للتعرف على ظروف الصحة النفسية في العمل والتصدي لها في وقت مبكر.

أمثلة على نشاطات نشر الوعي:

- ◀ توفير المعلومات والتعليم والتواصل داخل المصنع والكافتيريا والسكنات بشكل أكبر لتعزيز حياة صحية من الناحية النفسية عن طريق تعليق الملصقات وتوزيع المنشورات في موقع المصنع والسكنات والكافتيريا.
- ◀ تزويد العمال بروابط لفيدويوهات ومقالات حول الصحة النفسية بلغتهم الأم.
- ◀ توفير الدعم للعمال الجدد، خاصة العمال المهاجرين، بما في ذلك التدريب التوجيهي، لمساعدتهم في التكيف مع البيئة الجديدة وتوضيح ثقافة المؤسسة وسياساتها وإجراءاتها.



- ◀ تعزيز وعي الموارد البشرية والعاملين في العيادة ومسؤولي الرفاه والمشرفين وأعضاء اللجنة النقابية والمرشد وضباط ارتباط الصحة النفسية والزملاء وغيرهم بالاكنتاب واضطرابات القلق.
- ◀ التوعية بالصحة النفسية عن طريق النشاطات التوعوية والنشاطات الترفيهية.

2.2.1 على المستوى الفردي

- ◀ بناء مهارات إدارة التوتر واستراتيجيات التحمل.
- ◀ توعية الموظفين بكيفية الحد من أعراض مشاكل الصحة النفسية.
- ◀ تحديد التحديات التي يمكن أن تؤثر على رفاه الموظفين والتوعية بكيفية التعامل معها مثل التثقيف المالي ومنع التحرش الجنسي والسلامة على الإنترنت وغيرها.

3. إرشادات الدعم

توفير الدعم للعاملين المعرضين للخطر والإقرار بأن بعض العاملين معرضون لمشاكل الصحة النفسية أكثر من غيرهم. وقد يعود هذا الضعف لعوامل تتعلق بالأفراد أنفسهم (مثل العمال الذين قاربوا الوصول لسن التقاعد أو نهاية عقود عملهم، أو العمال الذين يعانون من مشاكل جسدية ونفسية مثل السكري وارتفاع ضغط الدم و/ أو الاكنتاب والتعاطي بطريقة تؤثر سلباً على أدائهم في العمل). أو عوامل تتعلق بالمؤسسة (مثل أن تتضمن طبيعة عملهم بشكل خاص التوتر، والتحديات في التعامل مع المشرفين، ومواسم الإنتاج العالي وغير ذلك).

ولتوفير الدعم للموظفين تكون الخطوة الأولى هي تعيين ضابط/ ضباط ارتباط الصحة النفسية أو تحديد موظفين داخل المصنع لهذا الغرض وإجراء تقييم مبدئي (تقييم بيانات الإدخال، أنظر الملحق 4) ومن ثم واحد أو أكثر من النشاطات التالية بناء على مستوى الإلحاح واحتياجات الموظف الذي طلب المساعدة:

نشاطات مهمة:

- ◀ تعيين ضباط ارتباط صحة نفسية يتحدثون بلغات العمال وتعريف عمال المصنع بهم.
- ◀ يحتاج كل مصنع لتحديد نظم تحديد داخلية للتعامل مع مشاكل الصحة النفسية وتوفير الدعم النفس - اجتماعي، يجب أن يوضح هذا النظام اسم/ أسماء ضباط ارتباط الصحة النفسية، وتعريف العاملين بها، ويجب تعيين ضباط ارتباط موثوق. (أنظر الشكل 3 كمثال).
- ◀ إضافة لنظام تحديد الحالات الداخلي، يجب على كل مصنع أن يطور مسارات للإحالة، يمكن من خلالها تحديد خدمات الصحة النفسية والدعم النفس - اجتماعي وتجهيزها ليتم استخدامها عندما يتم تحديد حالات بحاجة للمساعدة (أنظر الشكل 4 كمثال).



1 توفير التدخلات المباشرة

الخطوات التي يمكن أن تتخذها المصانع لتوفير التدخلات المباشرة:

- ◀ توفير الإسعافات الأولية النفسية في حالات الطوارئ وكخطوة أولى لدعم الموظفين المتأثرين.
- ◀ وجود طبيب ليوفر الدعم للحالات البسيطة – المتوسطة من الأمراض النفسية.
- ◀ أخصائي نفسي/ مرشد لتوفير التدخلات الجماعية أو الفردية مع العاملين الذين تم تحديدهم.

3.2 توفير التدخلات غير المباشرة

- ◀ إحالة الأشخاص الذين يعانون من مشاكل صحة نفسية معروفة والذين يحتاجون لدعم متخصص متقدم لمقدمي خدمات الصحة النفسية الآخرين.
- ◀ الاتصال بقوات الدفاع المدني في حالات الطوارئ.
- ◀ إتاحة إمكانية التواصل أخصائي نفسي/ طبيب نفسي خارج المصنع للحصول على المساعدة الخارجية.

3.3 توفير التعديلات المعقولة في مكان العمل

- بحسب اتفاقية التفاوض الجماعي، لا يحق لإدارة المصنع فصل أي موظف بسبب إصابته لأخصائي الصحة النفسية بحسب بنود هذه الفقرة، ما لم يجد خبير الصحة النفسية أن هذا العامل عاجز عن العمل حتى بعد حصوله على العلاج اللازم، وبالتالي تنصح المصانع بما يلي لتمكين من استيعاب العمال الذين يعانون من أمراض نفسية:
- ◀ دعم الأشخاص المعروف أن لديهم مشاكل في الصحة النفسية عن طريق تغطية التكاليف الطبية للأمراض الصحية النفسية.
 - ◀ إعطاء إجازة مرضية لأولئك الذين يعانون من التوتر النفسي بعد استشارة الطواقم الطبية أو الأخصائيين النفسيين.
 - ◀ برامج العودة للعمل: دعم العمال الغائبين عن العمل لأسباب تتعلق بالصحة النفسية وإعادة دمجهم في بيئة العمل.
 - ◀ استيعابهم في العمل: عند الحاجة يمكن إدخال التغييرات اللازمة التي يصفها الطبيب النفسي/ الأخصائي النفسي/ أو الطواقم الطبية المسؤولة عن بيئة العمل للشخص الذي يعاني من مشاكل الصحة النفسية كشكل من أشكال الدعم مؤقت أو دائم. وهذا يتضمن إجراء تغييرات تتعلق بالتواصل وجدول العمل المرنة وتعديل الوصف الوظيفي أو تعديل بيئة العمل المادية.
 - ◀ مبادرات مدعومة للتوظيف.



◀ إنشاء مسارات الإحالة

يشرح الجزء التالي عملية الإحالة ومساراتها بالتفصيل.

ما هي الإحالة؟

الإحالة هي عملية توجيه الفرد لمقدم خدمة آخر لأنه/ لأنها بحاجة للمزيد من الإجراءات للتصدي للاحتياجات التي تم تحديدها والتي يجد أنها خارج نطاق وخبرة الخدمات المتاحة داخل المصنع.

مسارات الإحالة:

مسار الإحالة هو الطريقة التي يتم التشارك فيها بالمعلومات المتعلقة بالشخص الذي يحتاج للمساعدة (المستفيد/ الموظف) ما بين مقدمي الخدمات المختلفين. وهذا يساعد في تسهيل حصول الشخص المعني على المساعدة التي يحتاجها. وبدلاً من التعامل مع الشخص أو مع الخدمات فقط، يتم التعامل مع النظام ككل. وبهذه الطريقة يستطيع الموظفون الذين يبحثون عن المساعدة في المصنع أن يجدوا ما يتناسب مع احتياجاتهم، كما ويمكن قياس مدى جودة نظام الإحالة عن طريق التحقق من سرعة وملاءمة الوقت والدقة التي تتم فيها إحالة الأشخاص للخدمات الملائمة.

عناصر نظام الإحالة

1. تعرّف على الفرد بشكل آمن

- ◀ عزّف عن نفسك وعن الدور الذي تقوم به.
- ◀ أعط الأولوية لسلامة وأمن الشخص الذي تتعامل معه.
- ◀ قم بإيجاد مكان آمن وهادئ يوفر الخصوصية للحديث.
- ◀ استمع بشكل فاعل لتتمكن من فهم قدرة المراجع على الوصول للخدمات.

2. قم بتوفير المعلومات عن الخدمات المتاحة.

- ◀ ارجع لخريطة/ قائمة الخدمات المشتركة بين القطاعات لتتمكن من فهم ما هي الخدمات والمساعدة المتوفرة في منطقتك.
- ◀ عزّف الموظف بالخدمات والمساعدة المتاحة والتي يمكن أن تتصدى للاحتياجات المراجع.
- ◀ اشرح كيف يمكن للمراجع الوصول لهذه الخدمات، بما في ذلك المعلومات الشخصية التي يمكن أن تكون هناك حاجة لمشاركتها وما هي المخاطر التي يمكن أن تواجهه.
- ◀ عند الوصول لهذه الخدمات قدم المواد التي تتضمن المعلومات إن كانت متوفرة أو قائمة الخدمات للمزيد من التفاصيل.



3. أحصل على الموافقة المستنيرة

◀ أسأل إن كان المراجع يريد أن يحال إلى مقدم الخدمة الملائم. ولتقوم بذلك، عليك أن تحصل منه على الموافقة المستنيرة.

◀ تتضمن الموافقة المستنيرة ثلاث مكونات رئيسية:

- توفير جميع المعلومات والخيارات المتاحة للمراجع بطريقة يستطيع فهمها.
- تحديد إن كان المراجع يستطيع فهم هذه المعلومات و/ أو القرارات التي يتخذها.
- ضمان أن تكون قرارات المراجع طوعية وأنه ليس مكرها عليها من قبل الآخرين (مثال: أفراد العائلة، مقدمي الرعاية أو حتى مقدمي الخدمة).

إن لم تحصل على الموافقة لا تستمر في عملية الإحالة، واطرح للمراجع بدلا من ذلك كيفية الوصول للخدمة في حال غير رأيه لاحقا.

4. تابع وضع الإحالة

5. خريطة الإحالة (راجع النموذج)

اجمع المعلومات عن المنظمات ومقدمي الخدمات والجهات الفاعلة المختلفة التي توفر الخدمات التي قد يحتاجها المرء (مثل: المساعدة القانونية والاجتماعية والصحية والصحة النفسية...).

أنواع الإحالات:

- ◀ تستخدم الإحالات الداخلية لإرسال المراجع لمقدم خدمات آخر يعمل في نفس المصنع، مثل الطبيب وقسم الموارد البشرية وفريق الرفاه وغير ذلك.
- ◀ وبالمثل تتضمن الإحالات الخارجية إشراك خبراء قد لا يكونوا متواجدين في الموقع، كخبراء في مجالات الصحة النفسية والقانون والخدمات الصحية. وإحالة المراجعين لهذه الخدمات المتخصصة من الضروري أن يتم التعاون والتنسيق مع مختلف مقدمي الخدمات وضباط الارتباط الذين يمثلون كل منها.

الإحالة بناء على درجة إلحاح الحالة

1. عملية إحالة الحالات الملحة:

تتضمن الحالات الملحة العمال الذين قد يؤذون أنفسهم أو الآخرين (العمال الذين يفكرون في الانتحار، إيذاء النفس، إيذاء الآخرين أو الذين يهددون بقتل الآخرين، أو الذين لديهم هلوسات وتهيؤات).

الخطوات التي يجب اتباعها:

- ◀ ضمان السلامة الجسدية للحالة وإزالة أي أجسام يمكن استخدامها لإحداث أذى.
- ◀ يعمل ضابط ارتباط الصحة النفسية على التصدي للاحتياجات النفسية المتقدمة أو الخدمات الملحة الأخرى التي تحتاجها الحالة.



- ◀ يشرح ضابط ارتباط الصحة النفسية للمراجع سبب الإحالة والخدمات التي ستقدم له ويوضح أن هذا الإجراء إجراء إلزامي يجب أن يتخذه ضابط ارتباط الصحة النفسية بناء على مستوى الخطر.
- ◀ يحدد ضابط ارتباط الصحة النفسية مقدم الخدمة الملائم لاحتياجات الحالة.
- ◀ على ضابط ارتباط الصحة النفسية تعبئة نموذج الإحالة.
- ◀ وفي حال وافق المراجع على الإحالة، يجب على ضباط ارتباط الصحة النفسية متابعة تقدم الحالة مع المراجع ومقدم الخدمة.
- ◀ يمكن لضابط ارتباط الصحة النفسية أن يتصل بسيارة الإسعاف في حال وجود تهديد مباشر بإلحاق الأذى بالنفس أو الآخرين.
- ◀ يجب أن يتم ذلك خلال 24 ساعة، مع مراعاة الحفاظ على خصوصية وسرية الحالة.

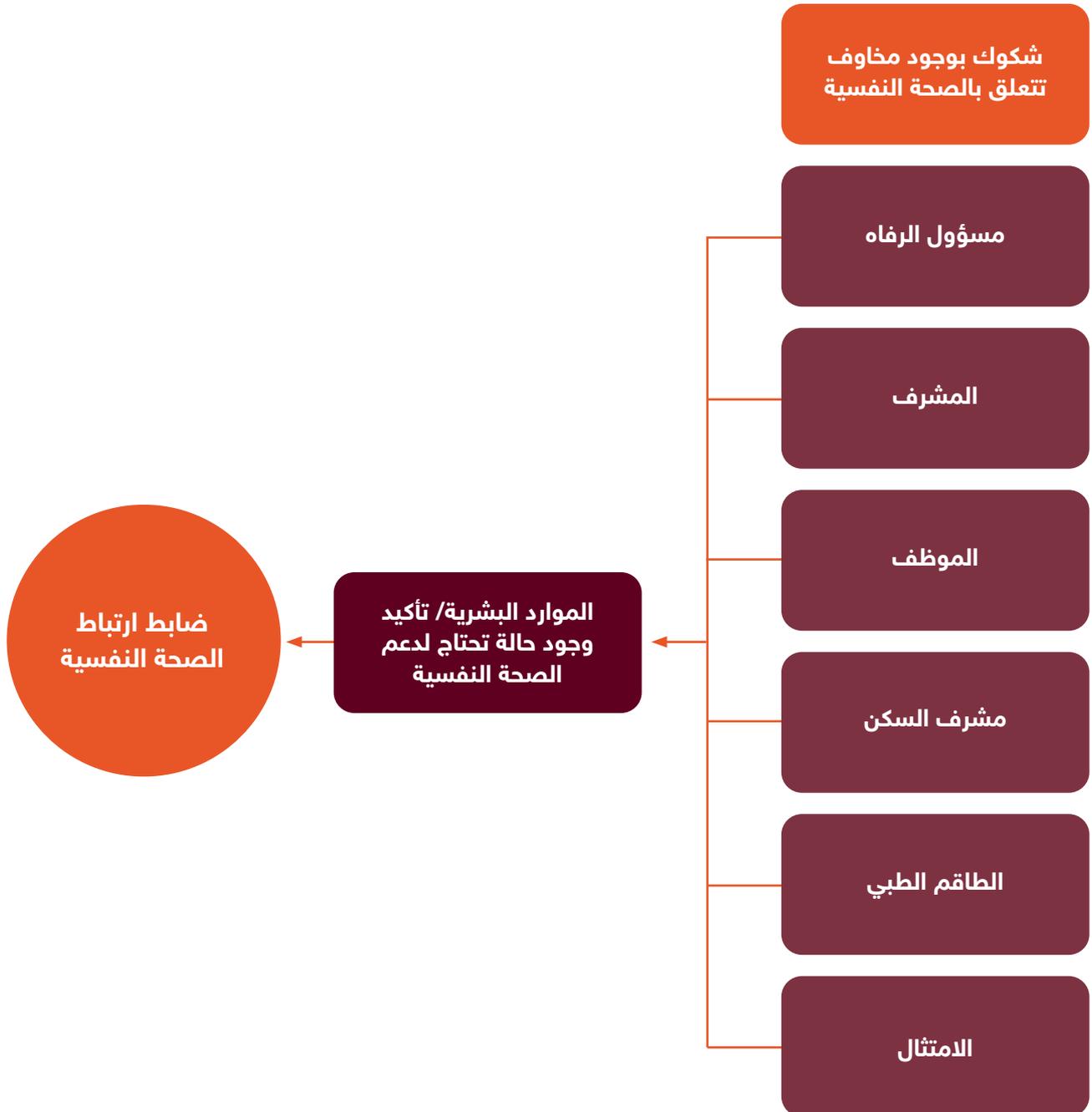
2. خطوات إحالة الحالات غير الطارئة:

- في حال لم يكن هناك خطر مباشر، كأن يكون لدى العامل أفكار انتحارية أو أنه يتمنى الموت أو أن لديه رغبات ملحة أو أنه يهدد بإيذاء نفسه أو إيذاء الآخرين، والحاجة للمساعدة النفسية المتخصصة.
- ◀ إن كان المراجع مراجعاً جديداً يجب في البداية أخذ معلومات الإدخال ومن ثم تقييم حالة المراجع، وإن وجد ضابط الارتباط النفسي بناء على التقييم أن هناك حاجة للإحالة يقوم بتعبئة نموذج الإحالة.
 - ◀ يحدد ضابط ارتباط الصحة النفسية إن ما كان هناك حاجة لمساعدة نفسية متقدمة أو أي احتياجات أخرى.
 - ◀ يختار ضابط ارتباط الصحة النفسية مقدم الخدمة الذي يناسب احتياجات المراجع.
 - ◀ يوضح ضابط ارتباط الصحة النفسية للمراجع سبب الإحالة والخدمات التي ستقدم له.
 - ◀ يجب على ضابط ارتباط الصحة النفسية أن يطلب من الموظف موافقة مستنيرة على المضي في عملية الإحالة.
 - ◀ إذا وافق المراجع على الإحالة يجب أن يتابع ضابط ارتباط الصحة النفسية تقدم حالته مع المراجع نفسه ومع مقدم الخدمة.
 - ◀ يجب مراعاة السرية وخصوصية المراجع في جميع خطوات العملية.



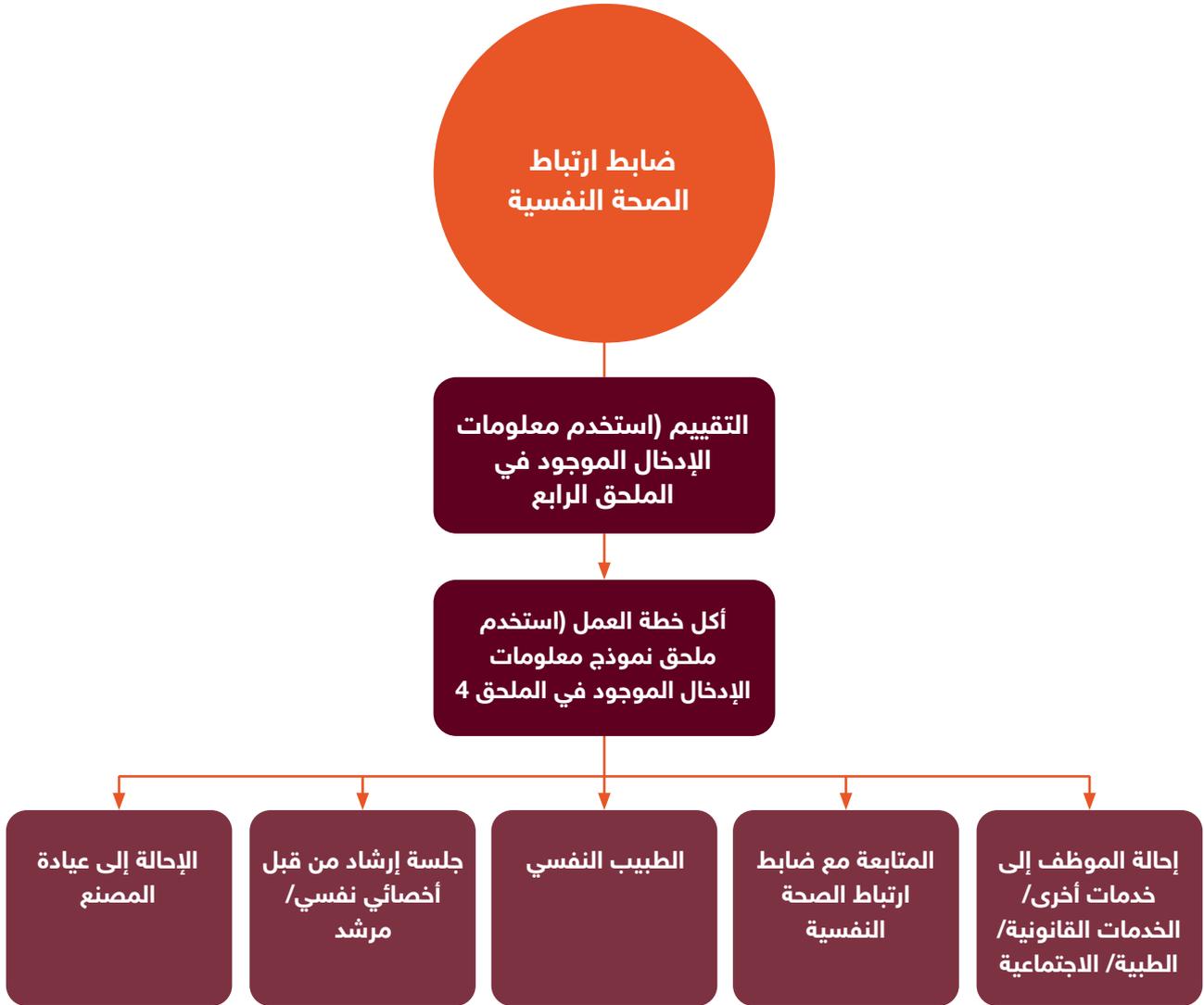
◀ تحديد الحالة وخريطة تدفق الإجراءات

الشكل 3: كيف يمكنك أن تحدد الحالات التي تحتاج لدعم الصحة النفسية.





الشكل 4: تبين خارطة التدفق كيف يتعامل ضابط الصحة النفسية مع المراجعين



الملاحقات

الملحق 1: الدعم الذي يقدمه برنامج عمل أفضل للمصانع في مجال الصحة النفسية

لتعزيز قدرات المصانع في التصدي لمشاكل الصحة النفسية في مكان العمل سيستمر برنامج عمل أفضل/ الأردن بتوفير الدعم للمصانع بالوسائل التالية:

- ▶ توفير فرص التدريب للعاملين لتزويدهم بالمهارات والمعرفة اللازمة لتوفير نشاطات الصحة النفسية اللازمة داخل المصانع والإشراف عليها.
- ▶ تنظيم زيارات استشارية منتظمة لضباط الصحة النفسية في المصانع ومناقشة القضايا العالقة.
- ▶ توفير التغذية الراجعة لإدارة المصانع حول مبادرات الصحة النفسية، وتسهيل الضوء على التحديات الموجودة والطرق المقترحة للمضي قدماً.
- ▶ تطوير المواد التي يمكن أن تسهم في تعزيز رفاه العاملين والتصدي للقضايا الناشئة التي تؤثر على الصحة النفسية في قطاع الألبسة.
- ▶ إيجاد فرص ومنصات للاجتماع أصحاب المصلحة في قطاع الألبسة والتناقش فيما بينهم، مثل الندوات الصناعية واجتماعات ضباط الارتباط.
- ▶ دعم عيادة الصحة النفسية وتوسيع نطاق عملها واستدامة استراتيجيتها.

التعاون المتوقع من المصانع:

- ▶ تعيين ضباط ارتباط للصحة النفسية ومشاركة أسمائهم مع برنامج عمل أفضل/ الأردن من أجل المتابعة.
- ▶ أخذ التغذية الراجعة من برنامج عمل أفضل/ الأردن والعمل بناء عليها.
- ▶ إبداء التعاون في نشاطات الصحة النفسية.
- ▶ إعطاء الوقت للعاملين للمشاركة في التدريبات والاجتماعات ذات العلاقة.
- ▶ دعم مبادرات الاستدامة التي يقودها برنامج عمل أفضل/ الأردن عن طريق أخذ زمام قيادة هذه المساعي والمساهمة في نشاطات مشروع الصحة النفسية.
- ▶ تعبئة سجل التتبع الشهري للحالات التي تم تحديد أنها تحتاج لدعم الصحة النفسية، وذلك باستخدام الرابط التالي:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ygeb1Aljfe6yyEhJ4UoUEAVTNBAnV9LmEwnorLBr-ZUQ0ILR05UMERUMINWQVFIMk5IRVZUVkozWS4u>



التقرير الشهري لمشاكل الصحة النفسية

ملاحظة هامة: سيستمر برنامج عمل أفضل/ الأردن بدعم المصانع، ولكن هذا يعتمد على توفر التمويل. ويتوقع من المصانع أن تتولى عبء الحفاظ على الصحة النفسية في مقراتها بشكل تدريجي.



الملحق 2: مهام الأخصائي النفسي/ المرشد المسؤول عن العاملين

يتولى الأخصائي النفسي المسؤول عن العاملين، سواء كان يعمل في مؤسسة معينة مثل مصنع للألبسة، أو في سياق مهني أوسع، مجموعة من المسؤوليات المتعلقة بالرفاه والصحة النفسية. وفيما يلي فكرة عامة على المهام التي يتضمنها دور الأخصائي النفسي المسؤول عن العاملين بشكل عام:

1. **الإرشاد الفردي:** توفير جلسات الإرشاد الفردي للموظفين الذين يعانون من تحديات ترتبط بالعمل أو بالحياة الشخصية، بما فيها التوتر والقلق والمشاكل الشخصية.
2. **التقييم والتشخيص:** إجراء التقييم النفسي لدراسة الوضع النفسي للموظفين وتشخيص مشاكل الصحة النفسية وتطوير خطط التدخل الملائمة.
3. **التدخل في الأزمات:** توفير الدعم المباشر والتدخل في حالات الأزمات، مثل الحوادث الحرجة أو حالات الطوارئ لمساعدة الموظفين على التحمل ودراسة الظروف التي تشكل تحدياً.
4. **العلاج الجماعي:** تيسير جلسات العلاج الجماعي أو مجموعات الدعم للتصدي للمخاوف المشتركة وتعزيز مساندة الأقران بين الموظفين.
5. **التوعية بالصحة النفسية:** تطوير وتنظيم ورشات عمل حول قضايا مختلفة ترتبط بالصحة النفسية وإدارة التوتر وبناء المرونة والقدرة على التحمل وإيجاد التوازن ما بين الحياة والعمل.
6. **حل النزاعات:** مساعدة الموظفين والإدارة في حل النزاعات الشخصية وتعزيز التواصل بطريقة صحية والمساهمة في إيجاد بيئة إيجابية.
7. **تدريب المدراء:** توفير جلسات تدريب للمدراء والمشرفين للتعرف على علامات مشاكل الصحة النفسية، وتعزيز أهمية وجود مكان عمل آمن نفسياً وتوفير الدعم الملائم.
8. **تطوير السياسة:** التعاون مع الموارد البشرية والإدارة لتطوير وتنفيذ السياسات التي تعطي الأولوية للصحة النفسية، وتمنع أسباب التوتر في مكان العمل وتعمل على إيجاد بيئة داعمة.
9. **الإحالة إلى الموارد الخارجية:** إنشاء وإدارة شبكات للموارد مع أخصائيي الصحة النفسية من خارج المصنع أو الخدمات المقدمة للموظفين الذين يحتاجون لمساعدة متخصصة.
10. **التطوير المؤسسي:** المساهمة في المبادرات التي تعزز الرفاه الكلي للمؤسسة مثل برامج التعافي، وجهود التنوع والتضمين، واستراتيجيات إشراك الموظفين.
11. **التوثيق وإعداد تقارير البيانات:** الحفاظ على سجلات دقيقة لكل المراجعين، ويجب على الأخصائي النفسي أن يضمن وجود نظام لحفظ الملفات يراعي مبادئ السرية والخصوصية. إعداد التقارير المنتظمة، التي يتم التشارك بها مع الإدارة وبرنامج عمل أفضل/ الأردن، تلخيص أعداد المراجعين وأنواعهم والتوصيات دون الإفصاح عن هوية الأفراد الذين يطلبون المساعدة.
12. **المشاركة في مبادرات الصحة النفسية:** التعاون مع المختصين الآخرين مثل خبراء الصحة المهنية ومنسقي التعافي للمساهمة في تطوير نهج كلي للصحة النفسية داخل مكان العمل.



متطلبات الوظيفة:

- ◀ درجة البكالوريوس في الإرشاد أو الصحة النفسية أو علم النفس.
- ◀ خبرة سنتين على الأقل في التعامل مع الحالات الهشة.
- ◀ المعرفة بأساليب التقييم المختلفة وأساليب العلاج النفسي.
- ◀ القدرة على التواصل بشكل فاعل مع العملاء والزملاء.
- ◀ مراعاة التنوع الثقافي والنوع الاجتماعي
- ◀ خبرة في التعامل مع ضحايا الصدمة والعنف والتحرش، وتطبيق النهج المتمحور حول الناجين.
- ◀ تعد الخبرة السابقة في قطاع الألبسة عاملاً مساعداً.



الملحق 3: الشروط المرجعية لضباط ارتباط الصحة النفسية

الوصف والأهداف:

لتعزيز تدخلات الصحة النفسية في سياق المصنع يوصى بأن تقوم إدارة كل مصنع بتعيين ضابط ارتباط صحة نفسية. ويكلف هؤلاء الأفراد بالإشراف على برنامج الصحة النفسية وتنفيذه، وتحديد العاملين المحتاجين للدعم النفسي ومساعدتهم، وضمان المحاسبة على تنفيذ سياسة الصحة النفسية وتعديلها بحسب السياق المحدد للمصانع ذات العلاقة. كذلك، يقوم ضابط ارتباط الصحة النفسية بدور نقطة الاتصال الأولى ما بين المصنع وفريق الصحة النفسية في برنامج عمل أفضل/ الأردن.

الأدوار والمسؤوليات:

1. **الإشراف على التنفيذ:** يتولى ضابط ارتباط الصحة النفسية مسؤولية ضمان التنفيذ الفعال لبرنامج الصحة النفسية داخل المصنع، والتوفيق ما بينه وما بين غايات وأهداف المصنع وسياسة الصحة النفسية.
 2. **دعم العاملين:** سيكون تحديد العاملين الذين قد يكونوا بحاجة للدعم النفسي ومساعدتهم هو الجانب الأساسي لهذا الدور. وهذا يتضمن تيسير الموارد والإرشاد أو التدخلات الملائمة بشكل آمن يضمن مراعاة السرية والخصوصية.
 3. **سياسة المحاسبة:** يتولى ضباط الارتباط دور مسؤول سياسة الصحة النفسية، وعليه العمل على ضمان الالتزام بالسياسة وتعديلها بحسب اللازم لتتلاءم مع السياق المتفرد وديناميكيات المصنع.
 4. **ضباط ارتباط التواصل:** يقوم بدور نقطة الاتصال الرئيسية ما بين المصنع وفريق الصحة النفسية في برنامج عمل أفضل/ الأردن، يقوم ضباط الارتباط بتيسير التواصل الفعال وضمان تدفق المعلومات بسلاسة ما بين الكيانات. يقوم ضباط الارتباط بحضور الاجتماعات المتعلقة بالصحة النفسية مع برنامج عمل أفضل/ الأردن وأصحاب المصلحة الآخرين بحسب اللازم.
 5. **تحديد مسارات الإحالة:** يعد إنشاء مسارات إحالة واضحة أمراً ضرورياً. يجب على ضباط الارتباط تحديد القنوات الملائمة لإحالة الموظفين لخدمات الصحة النفسية الداخلية والخارجية أو الأخصائيين عند الحاجة والتعريف بها، وضمان الانتقال السلس وبشكل يضمن الدعم لأولئك الذين يحتاجون هذه الخدمات.
 6. **التوثيق الملائم:** يتولى ضباط الارتباط مسؤولية توثيق مشاكل الصحة النفسية بشكل شامل يراعي السرية والخصوصية. وهذا يتضمن السجلات الدقيقة للإحالات، وتوثيق الملفات الفردية، وسجلات الجلسات التدريبية. ويجب أن يتم تخزين جميع هذه السجلات بشكل آمن، كما يجب أن تكون القدرة على الوصول إليها محصورة للحفاظ على السرية والامتثال لأنظمة الخصوصية.
- * يمكن لضباط الارتباط استخدام رابط برنامج عمل أفضل/ الأردن لتسجيل الحالات الشهرية (أنظر الملحق 1: الدعم الذي يقدمه برنامج عمل أفضل/ الأردن).



نقاط يمكن التفكير فيها:

- ◀ يجب أن يخصص الموظف المعين 20% على الأقل من ساعات عمله لإنجاز مسؤولياته بصفته ضابط ارتباط الصحة النفسية. هذا الالتزام هو التزام طوعي ويجب أن ينبع من اهتمام حقيقي في تعزيز الرفاه في مكان العمل.
- ◀ يجب أن يخضع ضباط الارتباط لتدريب على التوعية بالصحة النفسية ومهارات الإرشاد الأساسية وفهم السياسات والإجراءات المحددة المرتبطة بالرفاه والصحة النفسية داخل المصنع.
- ◀ يجب أن يتمتع ضابط ارتباط الصحة النفسية بمهارات تواصل شخصية جيدة، كما يجب أن يتمتع بالنزاهة والأخلاق ويجب أن يراعي مبادئ الخصوصية.
- ◀ لضمان مراعاة التنوع والتعدد الثقافي يوصى بأن يقوم كل مصنع بتعيين ضباط ارتباط من جنسيات وثقافات مختلفة، والحرص على التعدد في النوع الاجتماعي لتتم تغطية ثقافة جميع العاملين.
- ◀ يجب أن يكون في كل مصنع ضابطي ارتباط للصحة النفسية على الأقل.

التقييم والمراجعة:

سيتم تقييم ومراجعة أداء ضباط ارتباط الصحة النفسية لضمان فعالية برنامج الصحة النفسية وتحسنه باستمرار. تهدف مجموعة الشروط المرجعية الشاملة هذه لوضع إطار عمل واضح لأدوار ومسؤوليات ضباط ارتباط الصحة النفسية والمهام المتوقعة منهم، وتعزيز نهج مساند واستباقي للرفاه النفسي داخل بيئة المصنع.



الملحق 4: نموذج معلومات الإدخال

اسم ضابط ارتباط الصحة النفسية: _____ التاريخ: _____

المعلومات الشخصية | Personal Information

CLIENT'S NAME:	اسم المراجع:
Given case ID:	رقم الحالة:
Date of birth (Age):	تاريخ الميلاد (العمر):
Gender:	النوع الاجتماعي:
Phone number:	رقم الهاتف:
Address:	العنوان:
Marital status:	الحالة الاجتماعية:
Nationality:	الجنسية:
Do you have any chronic diseases? If yes what / are they?	هل تعاني من أي امراض مزمنة؟ إذا نعم، ما هي؟
Are you under any medication? If yes what / are they?	في الوقت الحالي، هل تأخذ/ي أدوية؟ إذا نعم، ما هي؟



ملخص المخاوف الموجودة

في بداية الجلسة اسأل المراجع عن مخاوفه الحالية. لِمَ يشعر أنه بحاجة للدعم؟ ما هو نوع الدعم الذي يتوقعه؟ يمكن لهذه الأسئلة الإرشادية أن تساعدك خلال الجلسات الأولى، ولكنك لست ملزماً بطرحها جميعاً - اعتبرها أسئلة إرشادية يمكن أن تساعدك، واستخدمها بحسب ما تراه مناسباً.

اسأل المراجع عن سبب مراجعته لك وطلب المساعدة؟ ما الذي يؤثر عليه حالياً ويكون مصدر ضغط أو توتر؟ ما المساعدة التي يتوقعها منك؟ كيف تصف حالتك المزاجية العامة مؤخراً؟ كم مرة تشعر بمشاعر الحزن أو الفرح؟ هل يمكنك مشاركة أي مصادر للتوتر في حياتك حالياً؟ وكيف تتعامل أو تتأقلم مع؟ كيف تصف أنماط نومك؟ هل لديك مشكلة في النوم أو البقاء نائماً؟ كيف هي شهيتك؟ هل لاحظت أي تغييرات في عاداتك الغذائية؟ كيف هي علاقاتك مع العائلة والأصدقاء؟ هل تشعر بأنك متصل اجتماعياً؟ هل لاحظت أي تغييرات في إنتاجيتك أو تحفيزك؟ كيف تصف تقديرك لذاتك وتقديرك لذاتك؟ على مقياس من 1 إلى 10، ما مدى رضاك عن حياتك بشكل عام؟

الاجراءات المثبّعة من ضابط الارتباط

قم بتعبئة نموذج تقييم المخاطر بعد الانتهاء من هذا النموذج



الموافقة | Consent

<p>I, the undersigned, acknowledge that the information I mentioned above is correct, and I give consent to receive psychological support sessions provided by the mental health focal point . Additionally, I understand and agree to the confidentiality policy, committing to treat all shared information confidentially. However, I acknowledge that if instances of suicide, self-harm, threats to kill others, or harm to others arise during the session, the mental health focal point may breach confidentiality to take the necessary actions to protect me or others.</p> <p>Name:</p> <p>Signature:</p>	<p>أنا الموقع أدناه، أقر بصحة المعلومات التي ذكرتها أعلاه، وأوافق على تلقي جلسات الدعم النفسي المقدمة من قبل مسؤول الصحة النفسية . بالإضافة إلى ذلك، أنا أفهم وأوافق على سياسة السرية، وألتزم بالتعامل مع جميع المعلومات المشتركة بسرية. ومع ذلك، أقر أنه في حالة ظهور حالات انتحار أو إيذاء النفس أو التهديد بقتل الآخرين أو إيذاء الآخرين أثناء الجلسة، يحق لمسؤول الصحة النفسية خرق السرية لاتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية أو حماية الآخرين</p> <p>الاسم:</p> <p>التوقيع:</p>
<p>I, the undersigned, give consent to refer my case when necessary to external parties, and I am aware that my personal information and a medical/psychological history will be attached in case of a referral to a third party.</p> <p>Name:</p> <p>Signature:</p>	<p>انا الموقع/ة أدناه اعطي الموافقة على تحويل حالتي عند الضرورة لجهات خارجية، وأعي بذلك بأن معلوماتي الشخصية، وتاريخي المرضي/ النفسي سيرفق في حالة التحويل لجهة خارجية.</p> <p>الاسم:</p> <p>التوقيع:</p>



الملحق 5: تقييم المخاطر

اسم المرشد: _____ التاريخ: _____
اسم المراجع: _____ رقم هوية المراجع: _____

1. هل شعرت خلال الأسابيع القليلة الماضية أنك حزين لدرجة أن ما من شيء كان يمكن أن يُحسن من معنوياتك؟
 طوال الوقت معظم الوقت بعض الأحيان أحياناً قليلة لم أشعر بذلك أبداً

2. هل شعرت خلال الأسابيع القليلة الماضية أنك يائس من المستقبل؟
 طوال الوقت معظم الوقت بعض الأحيان أحياناً قليلة لم أشعر بذلك أبداً

3. هل شعرت خلال الأسابيع القليلة أنك تتمنى لو أنك كنت ميتاً؟
 طوال الوقت معظم الوقت بعض الأحيان أحياناً قليلة لم أشعر بذلك أبداً

4. هل راودتك خلال الأسابيع القليلة الماضية أفكار تتعلق بقتل نفسك؟
 طوال الوقت معظم الوقت بعض الأحيان أحياناً قليلة لم أشعر بذلك أبداً

5. هل سبق وحاولت قتل نفسك؟
إن كان جوابك نعم، كم مرة حاولت الانتحار؟
 نعم لا مره مرتان 3+

6. هل مررت بأحداث مزعجة مؤخراً؟ (ضع علامة بجانب الجواب الذي تختاره)
 نعم لا
 مشاكل عائلية/ مشاكل في العلاقات مشاكل مالية
 فقدان قريب أو صد عنف/ اعتداء
 مشاكل في العمل مشاكل أخرى:

7. هل زادت الأمور سوءاً مؤخراً بحيث فكرت في قتل نفسك؟
 نعم* لا
انتقل إلى رقم 10

8. هل لديك خطة حالياً للطريقة التي ستنتحر فيها؟
 نعم* لا

ما هو الأسلوب الذي ستستخدمه؟

أين ستنفذ الخطة؟

ما احتمالية أن تنفذ هذه الخطة في المستقبل القريب؟

قوي جداً قوي غير محتمل غير محتمل أبداً

9. ما الذي منعه من تنفيذ أفكارك بالانتحار؟

10. هل شعرت خلال الأسابيع القليلة الماضية أنك ترغب في إيذاء الآخرين أو حاولت ذلك؟

طوال الوقت معظم الوقت أحياناً أحياناً قليلة لم أفكر في ذلك أبداً

11. هل شعرت خلال الأيام القليلة الماضية أنك تريد أن تؤذي نفسك أو حاولت ذلك؟

طوال الوقت معظم الوقت أحياناً أحياناً قليلة لم أفكر في ذلك أبداً



الدرجات:

للأسئلة 1 إلى 4:

- ◀ طوال الوقت: 4
- ◀ معظم الوقت: 3
- ◀ بعض الوقت: 2
- ◀ أحياناً قليلة: 1
- ◀ أبداً: 0

للسؤال الخامس:

- ◀ نعم (مرة واحدة): 4
- ◀ نعم (مرتين): 3
- ◀ نعم (3 مرات أو أكثر): 2
- ◀ لا: 0

للسؤال السادس:

- ◀ لكل جواب يتم اختياره من كل فئة (مشاكل أسرية/ مشاكل في العلاقات، مشاكل مالية، فقدان صديق أو قريب، عنف/ اعتداء، مشاكل في العمل، مشاكل أخرى): نقطة واحدة لكل جواب

للسؤال السابع:

- ◀ نعم*: 4
- لا: 0

للسؤال الثامن:

- ◀ نعم*: 4
- ◀ لا: 0

للسؤال التاسع:

- ◀ إجابة مفتوحة من دون درجات رقمية

للسؤال العاشر:

- ◀ طوال الوقت: 4
- ◀ معظم الوقت: 3
- ◀ بعض الوقت: 2
- ◀ أحياناً: 1
- ◀ أبداً: 0



للسؤال 11:

- ◀ طوال الوقت: 4
- ◀ معظم الوقت: 3
- ◀ بعض الوقت: 2
- ◀ أحيانا: 1
- ◀ أبدا: 0

مقياس النتائج:

- ◀ 0 - 5: خطر ضئيل
- ◀ 6 - 10: خطر متوسط
- ◀ 11 - 12: خطر عالي

مستوى الخطر الذي يحدده ضابط ارتباط الصحة النفسية:

- منخفض متوسط عالي

التدخل	مستوى الخطر
يعاني الشخص المعني من بعض الضيق ويمكن أن يستفيد من الدعم والمراقبة	منخفض
يعاني الشخص المعني من درجة متوسطة من الضيق، ونوصي بالتدخل	متوسط
الشخص المعني معرض بشكل كبير للخطر، ومن المهم إجراء تدخل فوري وتقديم الدعم	عالي



الملحق 6 نموذج المتابعة

اسم ضابط الارتباط النفسي: _____ التاريخ: _____
اسم المراجع: _____ رقم المراجع: _____

مكان انعقاد الجلسة:

العيادة مكالمة هاتفية زيارة للسكن

المشكلة التي يتم العمل على علاجها/ الأعراض المستهدفة/ السلوكيات التي سيتم التصدي لها خلال الجلسة:

نوع الخدمات المقدمة:

تقديم التدخلات المباشرة:

- ◀ توفير الدعم النفسي من قبل ضابط ارتباط الصحة النفسية
- ◀ تقديم الإسعافات الأولية النفسية
- ◀ الإحالة للطبيب
- ◀ الإحالة للأخصائي النفسي/ المرشد

تقديم الخدمات غير المباشرة

- ◀ إحالة المراجع الذي يحتاج للمساعدة إلى الدعم المتخصص المتقدم
- ◀ الدعم يغطي تكلفة العلاج لمرضى الصحة النفسية
- ◀ الاتصال بالدفاع المدني في حالات الطوارئ/ الحالات الملحة
- ◀ توفير أرقام الخط الساخن لتوفير الإرشاد المباشر للموظفين
- ◀ توفير طبيب نفسي خارج المصنع

استراتيجيات التدخل التي تم تنفيذها والمحاور التي ركزت عليه الجلسة وموضوعها:

استجابة المراجع:

تحسن ملحوظ بعض التحسن لا يوجد تحسن تفاقم الأعراض

استجابة المراجع وما هي الخطوات التالية في الخطة:



الملحق 7 نموذج الإحالة الخارجية

اسم ضابط ارتباط الصحة النفسية: _____ تاريخ الإحالة: _____

Personal Information | المعلومات الشخصية

REFERRED INDIVIDUAL NAME:	اسم المراجع المُحول:
Date of Birth (Age):	تاريخ الميلاد (العمر):
Gender:	النوع الاجتماعي:
Phone Number:	رقم الهاتف:
Marital status:	الحالة الاجتماعية:
Nationality:	الجنسية:

Referral Information | معلومات التحويل

Referred by:	محول من:
Referred to:	محول إلى:
Reason of referral:	سبب او اسباب الاحالة و الخدمات المقدمة:

توقيع ضابط ارتباط الصحة النفسية: _____

توقيع المراجع: _____



الملحق 8:

عينات عن عمليات تقييم الاحتياجات التي يمكن أن تنفذها المصانع لتحديد الاحتياجات وقدرات التعامل مع مشاكل الصحة النفسية

التقييم الأول: استبيان تقييم الاحتياجات النفس - اجتماعية

تتناول عينة استبيان تقييم الاحتياجات أدناه الاحتياجات النفس - اجتماعية والمجموعات الهشة. وهي تتضمن أسئلة كمية ونوعية، ويمكن أن يتم تعديلها لتناسب مع الحالة التي تتعامل معها أو نتائج البرنامج عن طريق إضافة أسئلة أو تركيز الأسئلة على مواضيع محددة وحذف أو إعادة صياغة أسئلة أخرى وغير ذلك.

المكان:	سن المستجيب:
التاريخ:	النوع الاجتماعي للمستجيب:
مرحباً، اسمي (أضف اسم الموظف الذي يجري المقابلة). نود أن نفهم احتياجات (أضف اسم المجموعة المستهدفة) بشكل أفضل. (عليك أن تحصل على الموافقة المستنيرة قبل أن تبدأ بطرح أسئلة الاستبيان).	
الأسئلة النوعية: وجهات النظر والأنظمة التقليدية	
يمكن استخدام الأسئلة التالية في نقاشات المجموعات المحورية والمقابلات الرسمية وغير الرسمية مع العاملين المستهدفين. ويمكن الجمع ما بينها وبين الأسئلة الواردة أدناه حول المشاكل العاطفية والاجتماعية في المصنع.	
1. ما هي وجهات النظر التقليدية المتعلقة بالمرض النفسي داخل المجتمع (مثال: هل ترتبط بوصمة العار أو الخجل)	
2. ما هي الأنظمة التقليدية/ غير الرسمية التي تساعد الأشخاص الذين يعانون من الأمراض النفسية أو المشاكل النفس - اجتماعية؟	
3. ما هي أنظمة الإحالة المتاحة للأشخاص الذين يعانون من الأمراض النفسية.	
أسئلة حول مشاكل عاطفية ونفسية محددة في المجتمع المحلي.	
1. ما هو نوع المشاكل العاطفية والاجتماعية التي تواجه أفراد هذه الفئة؟	أطلب من المستجيب أن يوضح نوع المشاكل الاجتماعية والنفسية التي تواجه أفراد هذه الفئة على حد علمه. استخدم إجابات المستجيب وضعها بين الأقواس في الأسئلة التالية أدناه.
2. ما هو حجم (.....) في هذه المشكلة	ليست مشكلة مشكلة صغيرة مشكلة كبيرة
3. ماذا تفعل إن كان شخص تحبه يعاني من (المشكلة)؟	
4. ما مدى ثقتك بقدرتك على مساعدة شخص يعاني من مشاكل عاطفية أو اجتماعية مثل (المشكلة)؟	ليس لدي ثقة أبداً لدي ثقة نوعاً ما واثق جداً
5. ما مدى سهولة إيجاد المساعدة لشخص يعاني من (المشكلة)؟	ليس سهلاً على الإطلاق سهل نوعاً ما سهل جداً
6. أين (أو لمن) يمكنك أن تأخذ شخصاً يعاني من (المشكلة) للحصول على المساعدة؟	



يعرفون الكثير	لديهم بعض المعرفة	لا يعرفون شيئاً على الإطلاق	7. ما مدى معرفة الناس في هذا المجتمع بالخدمات المتاحة للأشخاص الذين يعانون من (المشكلة)؟
يستفيد كثيراً	يستطيع أن يستفيد نوعاً ما	لا يستطيع الاستفادة على الإطلاق	8. إلى أي مدى تعتقد ان شخصاً يعاني من (المشكلة) يستطيع أن يستفيد من الخدمات/ المساعدة المتوفرة؟
			9. هل هناك ما تريد إضافته عن المشاكل التي تواجه أفراد هذه الفئة، أو المساعدة المتوفرة لهم؟



التقييم 2: دليل التقييم السريع للدعم النفس - اجتماعي ومنع العنف

دليل التقييم 2 السريع للدعم النفس - اجتماعي ومنع العنف في حالات الطوارئ والتعافي. المركز المرجعي للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب والهلال الأحمر للدعم النفس اجتماعي والصليب الأحمر الكندي (2015).

أسئلة مُفضّلة عن الدعم النفس - اجتماعي وتجنب العنف/ الحماية من العنف - التوتر والتحمل

1. ما هي بعض العوامل التي تسبب التوتر للنساء والرجال في هذه الفئة؟
2. كيف يتم التعبير عن التوتر في هذه الفئة؟
3. كيف يتم التعامل مع التوتر في هذه الفئة؟
4. كيف تعرف أن كان الرجال والنساء في هذه الفئة يعانون من الضيق؟
5. كيف يتخطى الأشخاص عادة الأوقات الصعبة؟
6. ما هي الحلول الأفضل لتعزيز تخفيف التوتر والصحة النفسية والسلامة؟
7. كيف تتعامل المجتمعات والعائلات مع الموت والفقدان؟ ما هي التقاليد والشعائر؟ هل تختلف هذه التقاليد بالنسبة للنساء والفتيات والفتيان والرجال؟ ما هي المعتقدات الروحية؟
8. ما هي الأشياء التي يقوم بها الناس عادة عندما يشعرون بالحزن؟
9. ما هي الأشياء التي يقوم بها الناس عادة عندما يشعرون بالسعادة؟

الحماية/ منع العنف

1. من هم الأكثر عرضة لخطر انعدام الأمان ولماذا؟
2. هل هناك مواقع أو أوقات محددة يفتقر فيها الناس للأمان؟
3. أين يشعر الناس بالأمان؟
4. من هم الأشخاص الأكثر عرضة لخطر العنف في الوضع الحالي؟ ما الذي يجعلهم معرضين للخطر بشكل خاص؟
5. ما هي أنواع العنف التي تواجه الناس؟ هل تختلف أنواع العنف بحسب السن (الأطفال/ الكبار/ المسنين) أو بحسب النوع الاجتماعي (ذكور/ إناث)؟

الموارد المساندة الرسمية وغير الرسمية

1. كيف يدعم الناس بعضهم البعض داخل المجتمع؟
2. ما هي الموارد المساندة الرسمية وغير الرسمية الموجودة في المجتمع لمساعدة الناس على التحمل والتعامل مع حالة الطوارئ؟
3. ما هي أنظمة الحماية الموجودة لحل المشاكل المتعلقة بالتحمل بطريقة غير صحية والصحة النفسية والعنف؟ كيف يستطيع الناس الوصول لهذه الخدمات؟
4. هل تعتبر أنظمة الحماية فعالة (هل يستطيع الناس الوصول إليها وغير ذلك)؟ هل هناك عوائق؟ ما الذي يمكن القيام به لتخطي هذه العوائق؟
5. من هو الشخص الأنسب للتوعية بالسلامة النفس - اجتماعية ومنع العنف داخل المجتمع؟



التقييم 3: استعداد المرافق الصحية للتعامل مع مشاكل الصحة النفسية

1. مؤشرات أنظمة المعلومات الصحية	
1.1 يتم توثيق الاضطرابات الرسمية في تقرير الأمراض الأسبوعية	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/> لا ينطبق ملاحظات
1.2 بحسب نظام المعلومات الصحية، كم عدد الأشخاص الذين راجعوا العيادة خلال الأسبوعين الأخيرين بسبب معاناتهم من الحالات التالية؟	
1.2.1 الاكتئاب	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/> لا ينطبق ملاحظات
1.2.2 الصرع	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/> لا ينطبق ملاحظات
1.2.3 الدُهان	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/> لا ينطبق ملاحظات
1.2.4 مشاكل أخرى من مشاكل الصحة النفسية	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/> لا ينطبق ملاحظات

1. مؤشرات كفاءة العمال	
2.1 المعرفة بالموارد المتاحة	
2.1.1 أفراد الطاقم الصحي على اطلاع على خيارات الإحالة لنظام الصحة النفسي. (مثال: أفراد الطاقم يعرفون الموقع والكلفة التقريبية وإجراءات الإحالة لخدمات الصحة النفسية القريبة).	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات
2.1.2 أفراد الطاقم الصحي مطلعون على أشكال الدعم المتاحة (مثل منظمات/ شبكات الحماية، الخدمات المجتمعية/ الاجتماعية، نظم الدعم المجتمعي، الخدمات القانونية) التي تقدم الحماية و/ أو الدعم الاجتماعي للمشاكل الاجتماعية مثل العنف الأسري والاعتصاب.	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات
2.2 خلال العامين الماضيين تم تدريب الطاقم الصحي على:	
2.2.1 مهارات التواصل (مثل الإصغاء الفعال والتوجهات المسلكية التي تبدي الاحترام	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات
2.2.2 المهارات الأساسية في حل المشكلات، نهج الإرشاد	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات
2.2.3 توفير الدعم الأساسي للأشخاص المفجوعين	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات



<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.2.4 توفير الإسعافات الأولية النفس - اجتماعية (أي توفير الدعم النفس - اجتماعي للأشخاص الذين تعرضوا مؤخرًا لصدمات محتملة)
2.3 هناك شخص واحد على الأقل في كل عيادة مؤهل لتحديد الحالات التي تحتاج للمساعدة والإدارة السريرية	
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.1 الاكتئاب
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.2 الأدهان
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.3 الصرع
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.5 تعاطي الكحول
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.6 تعاطي المخدرات
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.7 اضطرابات ما بعد الصدمة
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.8 قلق شديد ناشئ عن الصدمة بحيث يجد من قدرة المرء على العمل والتصرف
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.7 اضطرابات ما بعد الصدمة
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.9 ميول لإيذاء النفس/ الانتحار
<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف/لا ينطبق ملاحظات	2.3.10 شكاوي جسدية غير مفسرة طبيًا
2.4 حدد تدريبات الصحة النفسية والإشراف السريري الذي تلقاه الطاقم الطبي خلال السنتين الماضيتين	
الأطباء العامون: التمريض: أفراد الطاقم الآخرين:	
2.5 ما هو نوع ترتيبات الإشراف العيادي التي يمكن تنظيمها بشكل عملي؟	



الموارد ◀

- أ. الصحة النفسية في العمل: ملخص السياسة - منظمة العمل الدولية ومنظمة الصحة العالمية
[Mental Health at Work: Policy Brief – ILO & WHO]
- ب. سياسة الصحة النفسية، النسخة 2 - برنامج عمل أفضل/ الأردن
[Mental Health Policy, Version 2 – BWJ]
- ج. إرشادات منظمة الصحة العالمية حول الصحة النفسية في مكان العمل - منظمة الصحة العالمية
[WHO guidelines on Mental Health at Work -WHO]
- د. إطار الصحة النفسية والدعم النفس - اجتماعي - المركز النفس - اجتماعي التابع للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب والهلال الأحمر
[MHPSS framework – IFRC psychosocial center]
- هـ. إطار الاتحاد الدولي للجان الصليب والهلال الأحمر لمتابعة وتقييم تدخلات الدعم النفس - اجتماعي
[FRC Monitoring and evaluation framework for psychosocial support interventions]
- و. تقييم الصحة النفسية والموارد والاحتياجات النفس - اجتماعية - منظمة الصحة العالمية والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين
[Assessing mental health And psychosocial needs And resources – WHO & UNHCR]
- ز. لجنة منظمة العمل الدولية/ منظمة الصحة العالمية المعنية بالصحة المهنية، الجلسة التاسعة، جنيف، 18 - 24 أيلول/ سبتمبر 1948، سلسلة الصحة والسلامة المهنية رقم 56 (جنيف)
ILO/WHO Committee on Occupational Health, Ninth Session, Geneva, 18–24 September
[(1984, Occupational Safety and Health Series No. 56 (Geneva

يندرج التمويل الذي توفره وزارة العمل الأميركية تحت اتفاقية التعاون رقم K-75-10-21187-IL. مولت 57% من إجمالي تكاليف برنامج "عمل أفضل - الأردن" عام 2022 بأموال فيدرالية بقيمة 1,311,151 دولار أمريكي. لا يعكس ذلك بالضرورة وجهات نظر أو سياسات وزارة العمل الأميركية، ولا تشير أسماء، منتجات، أو منظمات تجارية إلى تأييد من قبل حكومة الولايات المتحدة.



International
Labour
Organization



IFC International
Finance Corporation
WORLD BANK GROUP
Creating Markets, Creating Opportunities

