
**Peşə sağlamlığını və təhlükəsizliyini
idarəetmə — İş yerində psixoloji
sağlamlıq və təhlükəsizlik —
Psixososial risklərin idarə edilməsi
üzrə rəhbəredici göstərişlər**



Mündəricat

Səhifə

Ön söz	iv
Giriş.....	v
1 Tətbiq sahəsi	1
2 Normativ sənədlərə istinad	1
3 Terminlər və təriflər	1
4 Təşkilatın konteksti	2
4.1 Təşkilatın və onun kontekstinin başa düşülməsi	2
4.1.1 Ümumi	2
4.1.2 Xarici məsələlər	2
4.1.3 Daxili məsələlər	3
4.2 İşçilərin və digər maraqlı tərəflərin ehtiyaclarının və gözləntilərinin başa düşülməsi	3
4.3 PST idarəetmə sisteminin tətbiq sahəsinin müəyyən edilməsi.....	3
4.4 PST idarəetmə sistemi	3
5 Liderlik və işçilərin iştirakı	4
5.1 Liderlik və qətiyyətlik.....	4
5.2 PST siyasəti.....	4
5.3 Təşkilati vəzifələr, öhdəliklər və səlahiyyətlər	5
5.4 İşçilərlə məsləhətləşmə və onların iştirakı	5
6 Planlaşdırma	6
6.1 Risk və imkanların idarə edilməsi üçün tədbirlər	6
6.1.1 Ümumi	6
6.1.2 Təhlükələrin müəyyən edilməsi və risklərin və imkanların qiymətləndirilməsi ...	7
6.2 Psixososial risklərin aradan qaldırılması üçün məqsədlər.....	12
7 Dəstək.....	13
7.1 Resurslar	13
7.2 Səriştə	13
7.3 Məlumatlılıq.....	13
7.4 Ünsiyyət	14
7.5 Sənədləşdirilmiş məlumatlar	15
7.5.1 Ümumi	15
7.5.2 Məxfilik	15
8 Fəaliyyət.....	15
8.1 Fəaliyyətin planlaşdırılması və ona nəzarət	15
8.1.1 Ümumi	15
8.1.2 İş yerində təhlükələrin aradan qaldırılması, PST risklərinin azaldılması və rifahın təşviqi	16
8.1.3 Dəyişikliklərin idarə edilməsi.....	18
8.1.4 Satınalma, podratçılıq və outsorsinq.....	19
8.2 Fövqəladə hallara hazırlıq və cavab tədbirləri	19
8.3 Reabilitasiya və işə qayıdış.....	19
9 Fəaliyyət səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi	20
9.1 Monitoring, ölçmə, təhlil və fəaliyyət səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi	20
9.2 Daxili audit.....	21
9.3 Rəhbərlik tərəfindən baxış.....	21
10 Təkmilləşdirmə.....	22
10.1 Ümumi.....	22
10.2 İnsident, uyğunsuzluq və təshihedici tədbir	22
10.3 Davamlı təkmilləşdirmə	22
Ədəbiyyat.....	23

Ön söz

Beynəlxalq Standartlaşdırma Təşkilatı (ISO) milli standartlaşdırma orqanlarının (ISO-nun üzv orqanları) ümumdünya federasiyasıdır. Beynəlxalq standartların hazırlanması işi adətən ISO-nun texniki komitələri vasitəsilə həyata keçirilir. Texniki komitənin yaradılma məqsədini təşkil edən predmetdə maraqlı olan hər bir üzv orqan həmin komitədə təmsil olunmaq hüququna malikdir. Bu işdə ISO ilə əlaqələndirmə şəraitində, beynəlxalq təşkilatlar, həmçinin hökumət və qeyri-hökumət təşkilatları da iştirak edir. ISO bütün elektrotexniki standartlaşdırma məsələlərində Beynəlxalq Elektrotexnika Komissiyası (IEC) ilə yaxından əməkdaşlıq edir.

Bu sənədi hazırlamaq üçün istifadə olunan və onun sonrakı saxlanması üçün nəzərdə tutulan prosedurlar ISO/IEC Direktivlərinin 1-ci hissəsində təsvir edilir. Müxtəlif növ ISO sənədləri üçün tələb olunan fərqli təsdiq meyarları xüsusilə qeyd edilməlidir. Bu sənəd ISO/IEC Direktivlərinin 2-ci hissəsinin redaksiya qaydalarına uyğun olaraq tərtib olunub (bax: www.iso.org/directives).

Bu sənədin bəzi elementlərinin patent hüquqlarının predmeti ola biləcəyi ehtimalına diqqət yetirilir. ISO bu cür patent hüquqlarının hər hansı birinin və ya hamısının müəyyən edilməsinə görə məsuliyyət daşımır. Sənədin hazırlanması zamanı müəyyən edilmiş hər hansı patent hüquqlarının təfərrüatları "Giriş" bölməsində və/yaxud ISO-nun daxil olmuş patent bəyannamələrinin siyahısında təqdim olunacaq (bax: www.iso.org/patents).

Bu sənəddə istifadə edilən hər hansı ticarət adı istifadəçilərin rahatlığı üçün verilən informasiyadır və onun dəstəkləndiyini ehtiva etmir.

Standartların könüllü xarakter daşması, uyğunluğun qiymətləndirilməsi ilə bağlı ISO-nun xüsusi termin və ifadələrinin mənasına dair izahat, eləcə də Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) Ticarətə Texniki Maneələr Sazişində əksini tapan prinsiplərə ISO-nun sadıqlıyı haqqında məlumat üçün aşağıdakı keçidə daxil ola bilərsiniz: www.iso.org/iso/foreword.html.

Bu sənəd *Peşə Sağlamlığı və Təhlükəsizliyini İdarəetmə* üzrə ISO/TC 283 sayılı Texniki Komitə tərəfindən hazırlanıb.

Bu sənədlə bağlı hər hansı rəy və ya suallar istifadəçinin milli standartlaşdırma orqanına yönəldilməlidir. Bu orqanların tam siyahısı www.iso.org/members.html səhifəsində təqdim olunur.

Giriş

Bu sənəd peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyini (PST) idarəetmə sisteminin bir hissəsi kimi iş yerində psixososial risklərin idarə edilməsi və rifahın təşviqi üzrə istiqamət verir.

Bu sənəd ISO 45001 standartı ilə birlikdə istifadə üçün nəzərdə tutulub. Sözügedən standart PST idarəetmə sisteminin planlaşdırılması, tətbiqi, nəzərdən keçirilməsi, qiymətləndirilməsi və təkmilləşdirilməsi üzrə tələblər və rəhbəredici göstərişləri özündə ehtiva edir. ISO 45001 standartında təşkilatın işçilərin və onun fəaliyyətindən təsirlənə biləcək digər şəxslərin əməyinin mühafizəsinə və texniki təhlükəsizliyinə görə məsuliyyət daşdığı vurğulanır. Bu məsuliyyət onların fiziki və psixososial sağlamlığının təşviqi və qorunmasını ehtiva edir.

Beləliklə, PST idarəetmə sisteminin məqsədi və nəzərdə tutulan nəticələri işçilərin işlə bağlı xəsarət və xəstəliklərinin qarşısını almaq, onlar üçün təhlükəsiz və sağlam iş yerlərini təmin etməkdir. Nəticə etibarilə, təşkilat üçün psixososial risklərin idarə edilməsi tədbirlərini əhatə edən effektiv qabaqlayıcı və qoruyucu tədbirlər görməklə təhlükələri aradan qaldırmaq və PST risklərini minimuma endirmək çox vacibdir. Psixososial təhlükələr iş yerində sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifaha təsir edən əsas problemlər kimi getdikcə daha çox qəbul edilir.

Psixososial təhlükələr işin necə təşkil edildiyi, iş yerindəki sosial amillər və iş mühitinin aspektləri, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlarla əlaqəlidir. Psixososial təhlükələr bütün təşkilatlarda və sektorlarda və bütün növ iş tapşırıqları, avadanlıqlar və əmək şəraiti nəticəsində yarana bilər.

Psixososial təhlükələrin biri digəri ilə birlikdə baş verə, digər təhlükələrə təsir göstərə və onlardan təsirlənə bilər. Psixososial risk bu cür təhlükələrin fərdi sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifah, təşkilati fəaliyyət səmərəliliyi və dayanıqlılıq baxımından müxtəlif formalarda nəticələrə səbəb ola bilmə potensialı ilə əlaqəlidir. Psixososial risklərin PST idarəetmə sistemi vasitəsilə digər PST risklərinə uyğun şəkildə idarə edilməsi və təşkilatın daha geniş miqyasda biznes proseslərinə inteqrasiya edilməsi vacibdir.

Psixososial risklər həm psixoloji sağlamlıq və təhlükəsizliyə, həm də daha geniş miqyasda iş yerində sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifaha təsir göstərir. Psixososial risklər həmçinin təşkilatlar və cəmiyyət üçün iqtisadi xərclərlə əlaqəlidir.

Psixososial risklərin nəyə təsir etdiyi ilə bağlı bir sıra terminlər, o cümlədən "psixoloji sağlamlıq" və "psixi sağlamlıq" terminləri mövcuddur. Bu terminlər bir-birini əvəz edə bilər və bu sənədin məqsədləri üçün eyni mənanı daşıyır. Bu sənəd, iş yerində sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifah üzərindəki bütün növ təsirlərlə bağlıdır.

İşçilər üçün mənfi nəticələr zəif sağlamlıq və əlaqədar vəziyyətlər (məsələn, ürək-damar sisteminin xəstəlikləri, dayaq-hərəkət sisteminin xəstəlikləri, şəkərli diabet, narahatlıq, depressiya, yuxu pozğunluğu) və sağlamlıqla bağlı arzuolunmaz davranışlar (məsələn, psixoaktiv maddələrdən sui-istifadə, qeyri-sağlam qidalanma), həmçinin iş məmnunluğunun, qətiyyətliyi və məhsuldarlığın azalması ola bilər. Psixososial risklərin idarə edilməsi müsbət nəticələrlə, o cümlədən iş məmnunluğunun yüksəldilməsi və məhsuldarlığın artması ilə nəticələnə bilər.

Psixososial risklərin nəticələrinin xarakteri və ciddilik dərəcəsi çoxsaylı amillərdən asılı olsa da, təşkilatlar təhlükələrin aradan qaldırılmasında və ya risklərin minimuma endirilməsində mühüm rol oynayır. Təşkilat və işçilər iş yerində sağlamlığın, təhlükəsizliyin və rifahın qorunması və yaxşılaşdırılması üçün ortaqlıq məsuliyyət daşıyırlar.

Təşkilat üçün psixososial risklərin təsiri işdə davamiyyətsizlik, işçi dövriyyəsi, məhsul və ya xidmətin keyfiyyətinin aşağı düşməsi, işə qəbul və təlim, iş yerində araşdırma və məhkəmə çəkişmələri, habelə təşkilatın nüfuzuna xələl gəlməsi ilə əlaqədar xərclərin artmasından ibarətdir.

Psixososial risklərin effektiv şəkildə idarə olunması işçilərin daha fəal iştirakı, məhsuldarlığın artması, innovasiyaların çoxalması və təşkilati dayanıqlılığın artması kimi faydalara səbəb ola bilər.

Bu sənəd əməyin təşkili, sosial amillər və iş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlardan irəli gələn psixososial təhlükələrin nümunələrini, həmçinin təhlükələri aradan qaldırmaq və ya əlaqəli riskləri minimuma endirmək üçün tətbiq edilə biləcək bir sıra nəzarət tədbirlərini əks etdirir.

ISO 45003:2021(E)

Təşkilatlar təhlükələrin müəyyənləşdirilməsinə və onlarla əlaqəli risklərin minimuma endirilməsinə cavabdehdir. Psixososial risklərin müvəffəqiyyətlə idarə edilməsi üçün prosesin bütün mərhələlərində işçilərin iştirakı olduqca vacibdir.

Bu sənəddə həmçinin psixososial risklər haqqında məlumatlılığın artırılması, psixososial risklərin idarə edilməsi sahəsində səriştələrin təkmilləşdirilməsi, zərər çəkmiş işçilərin sağalmasına və işə qayıtmasına dəstəyin göstərilməsi, fəvqəladə hallar üçün planlaşdırma və cavab tədbirləri ilə bağlı təşkilatların nələrə diqqət yetirməli olduğu barədə məlumatlar təqdim olunur.

Psixososial risklərin uğurla idarə edilməsi təşkilatın bütün səviyyələrinin və bölmələrinin, xüsusən ali rəhbərliyin qətiyyətliliyindən asılıdır.

Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyini idarəetmə — İş yerində psixoloji sağlamlıq və təhlükəsizlik — Psixososial risklərin idarə edilməsi üçün təlimatlar

1 Tətbiq sahəsi

Bu sənəd ISO 45001 standartına uyğun olaraq peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyini (PST) idarəetmə sistemi çərçivəsində psixososial risklərin idarə edilməsi üçün rəhbəredici göstərişlər təqdim edir. O, təşkilatlara öz işçilərinin və digər maraqlı tərəflərin işlə bağlı xəsarət və xəstəliklərinin qarşısını almağa və iş yerində rifahı təşviq etməyə imkan verir.

Bu sənəd sağlam və təhlükəsiz iş yerlərinin yaradılması, tətbiqi, saxlanması və davamlı olaraq təkmilləşdirilməsi üçün bütün ölçülərdə və bütün sektorlarda olan təşkilatlara şamil edilir.

QEYD: Bu sənəddə "işçi" terminindən istifadə edildikdə, mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçiləri də nəzərdə tutulur.

2 Normativ sənədlərə istinadlar

Mətnə aşağıdakı sənədlərə istinad edilir və bu sənədlərin məzmununun bir qismi və ya hamısı bu sənədin tələblərini əmələ gətirir. Tarixi göstərilən istinadlar üçün yalnız istinad edilən nəşr əsasdır. Tarixi göstərilməyən istinadlar üçün isə istinad edilən sənədin (o cümlədən ona hər hansı düzəlişin) ən son versiyası əsasdır.

ISO 45001:2018, *Peşə sağlamlığı və təhlükəsizliyini idarəetmə sistemləri — Tələblər və istifadə üzrə rəhbəredici göstərişlər*

3 Terminlər və təriflər

Bu sənədin məqsədləri üçün ISO 45001:2018 standartında verilən və aşağıdakı terminlər və təriflərdən istifadə olunur.

ISO və IEC, standartlaşdırmada istifadə üçün terminoloji məlumat bazalarını aşağıdakı veb-ünvanlarda saxlayır:

- ISO-nun Onlayn axtarış platforması: <https://www.iso.org/obp>
- IEC Elektropediya: <http://www.electropedia.org/>

3.1

psixososial risk

işlə bağlı psixososial xarakterli təhlükənin (təhlükələrə) baş vermə ehtimalı və bu təhlükələr nəticəsində yarana biləcək xəsarət və xəstəliyin ciddilik dərəcəsinin məcmusu

Tərifə dair qeyd 1: Psixososial xarakterli təhlükələr əməyin təşkilinin aspektləri, iş yerindəki sosial amillər, iş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlardan ibarətdir. Bu mənbələrin təfərrüatlı nümunələri [1](#), [2](#) və [3-cü cədvəllərdə](#) təqdim edilmişdir.

3.2

iş yerində rifah

işçinin öz işi ilə bağlı fiziki, psixi, sosial və koqnitiv ehtiyaclarının və gözləntilərinin qarşılınması

Tərifə dair qeyd 1: İş yerində rifah işdən kənar da həyat keyfiyyətinə töhfə verə bilər.

Tərifə dair qeyd 2: İş yerində rifah iş həyatının bütün aspektləri, o cümlədən əməyin təşkili, iş yerindəki sosial amillər, iş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlarla əlaqəlidir.

4 Təşkilatın konteksti

4.1 Təşkilatın və onun kontekstinin başa düşülməsi

4.1.1 Ümumi

Psixososial risklərin idarə edilməsi ilə əlaqədar olaraq təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) PST idarəetmə sisteminin nəzərdə tutulan nəticələrinin əldə edilməsinə təsir göstərə biləcək xarici və daxili məsələləri nəzərə almaq;
- b) işçilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını və gözləntilərini başa düşmək;
- c) bu ehtiyac və gözləntilərdən hansıların qanuni tələblər və digər tələblər olduğunu və ya ola biləcəyini nəzərə almaq;
- d) psixososial riskləri idarə etmək üçün fəaliyyətlərin layihələndirilməsi prosesini iş yerinin konkret kontekstinə uyğun olaraq tənzimləmək;
- e) psixososial risklərin idarə edilməsi prosesinin məqsədyönlülüynü, etibarlılığını, qanunauyğunluğunu və effektivliyini artırmaq üçün fəaliyyətləri uyğunlaşdırmaq;
- f) effektiv fəaliyyət planlarının hazırlanması üçün psixososial risklərin qiymətləndirilməsindən necə istifadə ediləcəyini müəyyən etmək.

4.1.2 Xarici məsələlər

Təşkilat psixososial risklə bağlı PST idarəetmə sisteminin nəzərdə tutulan nəticələrinin əldə edilməsi ilə bağlı xarici məsələləri müəyyən etməlidir. Xarici məsələlər aşağıdakılar ola bilər:

- a) təşkilatın fəaliyyət göstərdiyi təchizat zənciri, çünki bu, psixososial təhlükələrə və onlarla əlaqəli risklərə (məsələn, vaxt məhdudluğu, qrafiklər və ya ağır iş yükü vasitəsilə) təsir göstərə bilər;
- b) podratçılar, subpodratçılar, təchizatçılar, təminatçılar və digər maraqlı tərəflərlə əlaqələr;
- c) iş yerlərinin, resursların və avadanlıqların digər tərəflərlə bölüşülməsi (məsələn, təşkilat iş yerlərində digər təşkilatlarla əməkdaşlıq etdiyi təqdirdə);
- d) xidmətin göstərilməsi ilə bağlı sifarişçi və/yaxud müştəri tələbləri (məsələn, sifarişçi/müştəri tələbləri zorakılıq, qısnama, vaxt məhdudluğu vasitəsilə psixososial təhlükələrə təsir göstərə bilər);
- e) işin mövcudluğuna, müddətinə və yerinə təsir göstərə bilən iqtisadi vəziyyət;
- f) əmək müqavilələrinin xarakteri, əməyin ödənişi, əmək şəraiti və istehsalat münasibətləri;
- g) işləməyə hazır olan işçilərin demoqrafik məlumatları (məsələn, gənc və ya yaşlanan işçilər, pensiya yaşlarının artması, cins);
- h) sürətli texnoloji dəyişikliklər (məsələn, elektron cihazlara qoşulmanın artması, süni intellektin və avtomatlaşdırma texnologiyasının təsiri);
- i) işçi qüvvəsinin hərəkətliliyi ilə əlaqədar, fərqli mənşə və mədəniyyətlərdən olan və müxtəlif dillərdə danışan işçilərlə daha çox müxtəlifliyin yaranması;
- j) təşkilatın coğrafi regionunun, o cümlədən sosial, iqtisadi və ictimai səhiyyə məsələlərinin (məsələn, pandemiyalar, təbii fəlakətlər, maliyyə böhranları) daha geniş konteksti.

4.1.3 Daxili məsələlər

Psixososial risklə bağlı PST idarəetmə sisteminin nəzərdə tutulan nəticələrinə təsir göstərə biləcək daxili məsələlər aşağıdakılardan ibarət ola bilər:

- a) təşkilatın necə tənzimlənməsi və idarə edilməsi (məsələn, onun təşkilati strukturu, vəzifə və öhdəliklərin təyin edilməsi, onun rəsmi və qeyri-rəsmi qərar qəbul etmə proseslərinin effektivliyi və səmərəliliyi, təşkilati mədəniyyət, idarəetmə üsulu, əlaqə üsulu, şəxsi həyatın toxunulmazlığına hörmət);
- b) siyasət bəyanatları, təlimatlar, məqsədlər və strategiyalara əsasən, təşkilatın iş yerində psixoloji sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifahla bağlı qətiyyətlik səviyyəsi və istiqaməti;
- c) psixososial risklərin idarə edilməsi ilə qarşılıqlı əlaqədə ola bilən və təşkilat tərəfindən qəbul edilmiş digər idarəetmə sistemləri (məsələn, ISO 9001 və ISO 14001 standartlarına əsasən);
- d) təşkilatın işçi qüvvəsinin ölçüsü və xarakteri (məsələn, böyük, kiçik, mürəkkəb və ya yüksək səviyyədə mərkəzsizləşdirilmiş);
- e) işçilərin və işçi qüvvəsinin xüsusiyyətləri (məsələn, cins, yaş, etnik mənsubiyyət, din, əlillik, dil, yazıb-oxuma və riyazi bacarıqlar);
- f) işçilərin psixososial təhlükələri tanımaq və riskləri idarə etmək bacarığı;
- g) iş yerləri (məsələn, sabit iş yeri olmayan səyyar işçi qüvvəsi, distant işləmək, evdə işləmək, təcrid olunmuş vəziyyətdə işləmək və ya kənd yerləri kimi ucqar yerlərdə işləmək);
- h) işçilərin şərtləri (məsələn, sərbəst iş şəraiti, əməyin ödənişi və müavinətlər, natamam iş qrafiki, qeyri-müntəzəm və ya müvəqqəti işçi qüvvəsi);
- i) resursların adekvatlığı və mövcudluğu (bax: [7.1](#)).

4.2 İşçilərin və digər maraqlı tərəflərin ehtiyaclarının və gözləntilərinin başa düşülməsi

Psixososial risklərin idarə edilməsi ilə əlaqədar olaraq, təşkilat işçilərin və digər maraqlı tərəflərin ehtiyaclarını və gözləntilərini başa düşməli və müəyyən etməlidir.

İşçilərin və digər maraqlı tərəflərin iş yerindəki psixososial risklərdən təsirlənə biləcək bir sıra ehtiyac və gözləntiləri var. Bu ehtiyaclarla və gözləntilərə aşağıdakılar daxil ola bilər:

- maliyyə təhlükəsizliyi;
- sosial qarşılıqlı əlaqə və dəstək;
- inklüzivlik, təqdir, mükafatlandırma və nailiyyət;
- şəxsi inkişaf və böyümə;
- iş yerində bərabər imkanlar və ədalətli rəftar.

Ehtiyaclar və gözləntilər qanuni tələblərə (məsələn, PST və insan hüquqları haqqında qanunvericilik), kollektiv müqavilələrə, könüllü müqavilələrə və təşkilatın qəbul etdiyi və ya əməl etdiyi digər tələblərə daxil edilə bilər.

4.3 PST idarəetmə sisteminin tətbiq sahəsinin müəyyən edilməsi

Təşkilat öz PST idarəetmə sisteminin tətbiq sahəsinin və onun psixososial risklərin idarə edilməsi ilə bağlı əməliyyat və fəaliyyətlərinin təşkilatın PST idarəetmə sistemində xüsusi olaraq nəzərə alındığını təsdiqləməlidir.

4.4 PST idarəetmə sistemi

Təşkilat öz PST idarəetmə sisteminin, psixososial risklərin idarə edilməsi ilə bağlı əməliyyat və fəaliyyətləri baxımından müvafiq, effektiv və uyğun olmasını təmin etməlidir.

5 Liderlik və işçilərin iştirakı

5.1 Liderlik və qətiyyətlik

Psixososial risklərin müvəffəqiyyətlə idarə edilməsi üçün təşkilatda qətiyyətlik tələb olunur. Ali rəhbərlik bu prosesə rəhbərlik etməli, bütün səviyyələrdəki rəhbərlər və işçilər isə onun həyata keçirilməsinə kömək etməlidir. Ali rəhbərlik aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) iş yerində psixososial riskləri idarə etmək və rifahı təşviq etmək üçün liderlik və qətiyyətlik nümayiş etdirmək;
- b) psixososial risklərin idarə edilməsi ilə bağlı vəzifə və öhdəliklərini müəyyən etmək, izləmək və onlardan xəbərdar olmaq;
- c) tələb olunan resursları müəyyən etmək və onları vaxtında və səmərəli şəkildə təqdim etmək;
- d) psixososial risklərin idarə edilməsi prosesini strateji planlara və mövcud sistemlərə, proseslərə və hesabatvermə strukturlarına daxil etməklə onun dayanıqlılığını gücləndirmək;
- e) insidentləri, təhlükələri, riskləri və imkanları bildirən işçiləri cəza tədbirlərindən və/və ya cəza tədbirləri ilə bağlı təhdidlərdən qorumaq;
- f) informatorların, qurbanların, şahidlərin və iş yerində psixososial risklə bağlı narahatlıqları bildirən və ya qaldıran şəxslərin necə qorunacağını bildirmək;
- g) həm ilkin tətbiiq, həm də istifadə zamanı, PST idarəetmə sistemi daxilində psixososial risklərin idarə edilməsi və qarşısının alınmasının effektivliyini müəyyən etmək üçün rəy almaq və rəy vermək;
- h) işçilərə səlahiyyət vermək və onların psixososial riskləri müəyyən etmək və idarə etmək baxımından öz vəzifə və öhdəliklərini yerinə yetirmək üçün səriştəli olmasını təmin etmək;
- i) işçilərin iştirakını məhdudlaşdırma bilən maneələri aradan qaldırmaq və onların iştirakının artırılmasını hədəfləmək;
- j) işçiləri psixososial risklərin idarə edilməsi üzrə davamlı dialoqa fəal şəkildə cəlb etmək;
- k) işçilərin iş yerində psixososial risklərin idarə edilməsində fəal iştirakını dəstəkləmək və stimullaşdırmaq

5.2 PST siyasəti

5.2.1 Təşkilat üçün PST siyasəti yaradarkən ali rəhbərlik aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) psixososial risklə bağlı xəstəliklərin və xəsarətlərin qarşısının alınması və iş yerində rifahın təşviq edilməsi üzrə öhdəliklərin PST siyasətinə daxil edilməsini təmin etmək;
- b) psixososial risklərin idarə edilməsi ilə bağlı ayrıca siyasətə ehtiyac olub-olmadığını müəyyən etmək;
- c) ümumi məqsədlərə nail olmaq üçün digər siyasətlərin (məsələn, insan resursları, korporativ sosial məsuliyyət) PST siyasətini necə dəstəklədiyini və ona uyğun olduğunu nəzərdən keçirmək.

5.2.2 PST siyasəti:

- a) təşkilatın məqsədinə, ölçüsünə və kontekstinə uyğun olmalı;
- b) iş yerində sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifahla bağlı qanuni və digər tələbləri yerinə yetirmək öhdəliyini, o cümlədən psixososial riskləri idarə etmək öhdəliyini əhatə etməli;
- c) psixososial risklərin idarə edilməsi üçün məqsədlərin müəyyən edilməsi və nəzərdən keçirilməsi, qiymətləndirilməsi və yenidən işlənməsi üçün çərçivə təmin etməli;

- d) PST idarəetmə sistemində ləyaqət, qarşılıqlı hörmət, məxfilik, əməkdaşlıq və etimad prinsiplərinə uyğun iş mühitini təşviq etməli və təkmilləşdirməli;
- e) bütün işçilərin öz hüquq və vəzifələrindən xəbərdar olması üçün onlara təqdim edilməli;
- f) təşkilat üçün aktuallığını və uyğunluğunu təmin etmək məqsədilə vaxtaşırı nəzərdən keçirilməlidir.

Təşkilat psixososial risklərin idarə edilməsi siyasətinin işlənilib hazırlanmasında işçilərlə və mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçiləri ilə, eləcə də zərurətə uyğun olaraq digər maraqlı tərəflərlə məsləhətləşməlidir.

Psixososial risklərlə bağlı siyasət ümumi PST idarəetmə sistemi daxilində psixososial risklərin idarə edilməsinin həyata keçirilməsi və təkmilləşdirilməsi üçün istiqamət verə bilər. Siyasət ali rəhbərliyə və digər işçilərə təşkilatın ümumi öhdəliyini və bunun fərdi öhdəliklərə necə təsir edə biləcəyini başa düşməyə imkan verə bilər. Təşkilat psixososial riskləri idarə etmək üçün konkret bir siyasətin zəruri olub-olmadığını nəzərdən keçirməlidir.

5.3 Təşkilati vəzifələr, öhdəliklər və səlahiyyətlər

Ali rəhbərlik PST idarəetmə sisteminin fəaliyyətinə cavabdehdir və iş yerində psixososial risklərin idarə edilməsi üçün vəzifələri, öhdəlikləri və səlahiyyətləri aydınlaşdırmalıdır. İş yerində psixososial risklərin effektiv şəkildə idarə edilməsi müxtəlif rollara malik işçilərin birlikdə səmərəli işləməsinə tələb edir (məsələn, insan resursları, bölmə rəhbərləri, konkret PST öhdəlikləri olan işçilər).

Təşkilat işçilərin psixososial risklərin fəal şəkildə idarə edilməsində iştirakını təşviq etməli və buna dəstək göstərməlidir.

5.4 İşçilərlə məsləhətləşmə və onların iştirakı

Sağlam və təhlükəsiz iş yerlərinin yaradılması, planlaşdırılması, tətbiqi, saxlanması, qiymətləndirilməsi və davamlı olaraq təkmilləşdirilməsi və psixososial risklərin idarə edilməsi prosesinin (proseslərinin) müvəffəqiyyətli olması üçün işçilər və mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçiləri ilə məsləhətləşmək və onların iştirakı vacibdir.

ISO 45001:2018 standartının 5.4-cü bəndindəki ümumi tələblərə əlavə olaraq, təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) təşkilatın psixososial risklərin idarə edilməsi prosesinin effektivliyini müəyyən etməsinə kömək etmək üçün işçilərə rəy bildirmək imkanı yaratmaq;
- b) təşkilatın ölçüsünə və kontekstinə uyğun olduğu təqdirdə, məsələn, sağlamlıq və təhlükəsizlik komitələrində və ya həmkar dəstəyi şəbəkələrində iştirakı və cəlb olunmanı təşviq etmək. Rəsmi işçi təmsilçiliyinin olmadığı kiçik təşkilatlarda bu cür məsləhətləşmə prosesi birbaşa işçilərlə aparılmalıdır. Təşkilat və işçilər arasında məsləhətləşmələr işçilərin təcrübəsi və səriştəsi nəzərə alınmaqla, psixososial risklərin idarə edilməsinin bütün mərhələlərində aparılmalıdır. Təşkilatın və onun işçilərinin konkret vəzifə və öhdəlikləri var. Sağlamlıq və təhlükəsizlik komitələri, işçi şuraları və ya digər təmsilçilik orqanları da mühüm rol oynayır.

Qərar qəbulu proseslərində iştirak işçinin psixoloji cəhətdən sağlam və təhlükəsiz iş yerlərinə töhfə vermək motivasiyasını və qətiyyətliyini artırma bilər. İştirak etmək məcburiyyətində hiss etdirmək əvəzinə, iştirak etməyə həvəsləndirmək və dəstək göstərmək daha effektiv və dayanıqlı üsuldur.

İşçilərin qərar qəbulu prosesində iştirakı ilə bağlı bəzi narahatlıqlar müqavimət, mənfi münasibət, etinasızlıq və psixososial təhlükələrin təsirinin həssas xarakteri ilə bağlı narahatlıqlar ola bilər. Bu narahatlıqlardan hər hansı biri keçmiş müvəffəqiyyətsiz təşəbbüslərdən qaynaqlana bilər. Bu səbəblərə görə, PST idarəetmə sistemini yaradarkən işçilərin və digər maraqlı tərəflərin narahatlıqlarının həllinə diqqət yetirilməli, işçilərin iştirakı və onlarla məsləhətləşmələr təşviq edilməlidir. Mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçilərinin cəlb edilməsi işçilərin narahatlıqlarının qarşısını almağa və ya onları minimuma endirməyə kömək edə bilər.

Təşkilatlar həmçinin işçilərlə davamlı məsləhətləşməyə, onların iştirakına və cəlb edilməsinə dəstək göstərməli, planlaşdırma və tətbiq proseslərinin bütün mərhələlərində onlardan məlumat almalıdır. İstənilən təşkilatda psixososial risklərin idarə edilməsi üçün müvafiq maraqlı tərəflərin fəal və faydalı iştirakı mühüm amildir.

6 Planlaşdırma

6.1 Risk və imkanların idarə edilməsi üçün tədbirlər

6.1.1 Ümumi

6.1.1.1 Təşkilat [4-cü bənddə](#) qeyd olunan məsələləri nəzərdən keçirməli və idarə edilməli olan riskləri və imkanları, o cümlədən aşağıdakıları müəyyən etməlidir:

- a) psixososial təhlükələr;
- b) xəsarət və xəstəliklərin qarşısının alınması;
- c) işə qayıdan işçilər üçün strategiyalar;
- d) təkmilləşdirmə imkanları, o cümlədən iş yerində rifahın təşviqi;
- e) psixososial risklərin idarə edilməsi ilə əlaqəli sistemlərin, proseslərin və hesabatvermə strukturlarının yaradılması, nəzərdən keçirilməsi və saxlanması.

Təşkilat psixososial risklərin qiymətləndirilməsinə əsasən fəaliyyətləri prioritetləşdirməlidir.

6.1.1.2 Təşkilat aşağıdakılar üçün planlaşdırma prosesindən istifadə etməlidir:

- a) müvafiq məqsədləri müəyyən etmək;
- b) psixososial risklərin idarə edilməsi ilə bağlı məqsədlərə necə nail olmağı, qanuni və digər tələbləri necə yerinə yetirməyi müəyyən etmək;
- c) mümkün olduqda, qanuni tələblərə uyğunluqdan kənara çıxan davamlı təkmilləşdirməyə bağlılığı nümayiş etdirmək.

6.1.1.3 Planlaşdırma prosesi zamanı təşkilat aşağıdakıları nəzərə almalıdır:

- a) xüsusi işçi qruplarının (məsələn, tək işləyən işçilər, distant işçilər, azlıq qrupları) ehtiyacları və gözləntiləri;
- b) konkret iş yerlərinin ehtiyacları və ya əməliyyat və ya iş tapşırığı dəstləri;
- c) psixososial risklərin qiymətləndirilməsinin nəticələri, onların xarakterini və əsas səbəblərini anlamaq;
- d) psixososial təhlükələri aradan qaldırmaq və əlaqəli riskləri azaltmaq üçün nəzərdə tutulan tədbirləri həyata keçirmək;
- e) bu tədbirləri və onların nəticələrini qiymətləndirmək;
- f) dəyişən ehtiyaclara cavab vermək üçün onu nəzərdən keçirmək və yeniləmək və nümunəvi təcrübəni qəbul etməklə prosesi idarə etmək;
- g) tələb olunan resurslar;
- h) məsləhətləşmə və iştirak yolu ilə işçiləri necə fəal şəkildə cəlb etmək.

6.1.2 Təhlükələrin müəyyən edilməsi və risklərin və imkanların qiymətləndirilməsi

6.1.2.1 Təhlükələrin müəyyən edilməsi

6.1.2.1.1 Təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- psixososial risklərin idarə edilməsi ilə bağlı fəaliyyətlərin effektivliyini artırmaq üçün nəzarət tədbirləri nəzərdən keçirilməzdən qabaq zərərin əsas mənbələrini anlamaq;
- təhlükənin müəyyən edilməsi üçün daimi, fəal proseslər yaratmaq, həyata keçirmək və saxlamaq.

6.1.2.1.2 Təşkilat psixososial xarakterli təhlükələri müəyyən etməlidir. Bunlar aşağıdakılar ola bilər:

- işin təşkilinin aspektləri (nümunə üçün bax: [Cədvəl 1](#));
- iş yerində sosial amillər (nümunə üçün bax: [Cədvəl 2](#));
- iş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlar (nümunə üçün bax: [Cədvəl 3](#)).

Cədvəl 1 — İşin təşkilinin aspektləri

Nümunələr	
Vəzifələr və gözləntilər	<ul style="list-style-type: none"> — vəzifə qeyri-müəyyənliyi — vəzifələrin toqquşması — digər şəxslərə qayğı göstərmək vəzifəsi — işçilərin yerinə yetirmələri (və yetirməmələri) gözlənilən tapşırıqlara dair aydın təlimatlarının olmadığı vəziyyətlər — vəzifə çərçivəsində bir-biri ilə ziddiyyət təşkil edən gözləntilər (məsələn, yaxşı müştəri xidməti göstərmək, lakin eyni zamanda müştərilərlə uzun müddət vaxt keçirməmək gözləntisi) — tapşırıqlar və iş standartları ilə bağlı qeyri-müəyyənlik və ya tez-tez dəyişikliklər — dəyəri və ya məqsədi az olan işi yerinə yetirmək
İşə nəzarət və ya müstəqillik	<ul style="list-style-type: none"> — qərar qəbulu prosesində iştirak etmək üçün məhdud imkan — iş yükünə nəzarətin olmaması — təsir və müstəqillik səviyyəsinin aşağı olması (məsələn, iş tapşırıqlarının sürətinə, ardıcılığına və ya qrafikinə və ya iş yükünə təsir göstərə bilməmək)
İş tələbləri	<ul style="list-style-type: none"> — bacarıqlardan kifayət qədər istifadə edilməməsi — iş yerində davamlı olaraq insanlarla (məsələn, ictimaiyyət, müştərilər, tələbələr, xəstələr) qarşılıqlı əlaqəyə məruz qalma — müəyyən vaxt ərzində və ya müəyyən sayda işçi ilə həddən artıq çox iş görmək — bir-biri ilə ziddiyyət təşkil edən tələblər və son icra tarixləri — işçinin səriştə və ya öhdəlikləri ilə bağlı qeyri-real gözləntilər — fərqli tapşırıqların olmaması və ya çox təkrarlanan tapşırıqların yerinə yetirilməsi — parçalanmış və ya faydasız iş

Cədvəl 1 (davamı)

Nümunələr	
	<ul style="list-style-type: none"> — uzun müddət ayıqlıq və diqqət tələb edən işlər — aqressiv və ya sıxıntılı insanlarla işləmək — travmaya səbəb ola biləcək hadisələrə və ya vəziyyətlərə məruz qalma
Təşkilati dəyişikliklərin idarə edilməsi	<ul style="list-style-type: none"> — keçid dövrlərində işçilərə kömək etmək üçün göstərilən praktiki dəstəyin olmaması — uzunmüddətli və ya təkrarlanan yenidən strukturlaşdırma — iş yerində dəyişikliklərlə bağlı məsləhətləşmələrin və məlumatlandırmanın olmaması və ya keyfiyyətsiz, gecikdirilmiş və ya faydasız məsləhətləşmə və məlumatlandırma
Distant və təcrid olunmuş şəraitdə iş	<ul style="list-style-type: none"> — evdən, ailədən, dostlardan və adi dəstək şəbəkələrindən uzaq yerlərdə işləmək (məsələn, təcrid olunmuş şəraitdə iş və ya işçinin daimi yaşayış yerindən iş yerinə gedib-gəldiyi növbəli iş qrafiki) — iş yerində sosial əlaqələr/insanlarla əlaqə olmadan qeyri-ucqar yerlərdə tək işləmək (məsələn, evdə işləmək,) — şəxsi evlərdə işləmək (məsələn, digər şəxslərin evlərində qayğı və ya təsərrüfatla bağlı vəzifələri yerinə yetirmək)
İş yükü və iş tempi	<ul style="list-style-type: none"> — həddən çox və ya həddən az iş yükü — yüksək dərəcədə vaxt məhdudiyəti — davamlı olaraq təyin edilən son icra tarixləri — avadanlıqların sürətinə uyğun işləmə — çox təkrarlanan iş
İş saatları və qrafiki	<ul style="list-style-type: none"> — fərqli işlərin olmaması — növbəli iş — uyğunlaşdırıla bilməyən iş qrafikləri — proqnozlaşdırıla bilməyən iş saatları — uzun və insanlarla ünsiyyətə imkan verməyən iş saatları — parçalanmış və ya faydalı olmayan iş — işi qısa müddətdə başa çatdırmaq üçün davamlı tələblər
İş stabilliyi və qeyri-stabil iş	<ul style="list-style-type: none"> — işin mövcudluğu ilə bağlı qeyri-müəyyənlik, o cümlədən qeyri-müəyyən saatlarda iş — ixtisar və ya əmək haqqının azaldılması ilə işin müvəqqəti itirilməsi ehtimalı — aşağı ödənişli və ya etibarlı olmayan məşğulluq, o cümlədən qeyri-standart məşğulluq — əmək qanunvericiliyi və ya sosial müdafiə ilə lazımı qaydada əhatə olunmayan və ya müdafiə olunmayan vəziyyətlərdə işləmək

Cədvəl 2 — İş yerində sosial amillər

Nümunələr	
Şəxsiyyətlərarası münasibətlər	<ul style="list-style-type: none"> — zəif ünsiyyət, o cümlədən zəif məlumat mübadiləsi — rəhbərlər, nəzarətçilər, həmkarlar və müştərilər və ya işçilərin qarşılıqlı əlaqədə olduğu digər şəxslər arasında zəif münasibətlər — şəxsiyyətlərarası münaqişə — qısnama, bullinq, viktimizasiya (o cümlədən e-poçt və sosial media kimi elektron vasitələrdən istifadə etməklə), üçüncü tərəf zorakılığı — sosial dəstəyin olmaması — əsas və ikinci dərəcəli işçi qrupları arasında qeyri-bərabər güc münasibətləri — sosial və ya fiziki təcridetmə
Liderlik	<ul style="list-style-type: none"> — aydın gələcəyə baxışın və məqsədlərin olmaması — işin xarakterinə və onun tələbinə uyğun gəlməyən idarəetmə üsulu — şikayət və təkliflərin dinlənilməməsi və ya sadəcə diqqətsiz şəkildə dinlənilməsi — məlumatların gizlədilməsi — qeyri-adekvat səviyyədə ünsiyyət və dəstəyin təmin edilməsi — hesabatlılığın olmaması — ədalətsizlik — bir-biri ilə uyğun olmayan və zəif qərar qəbuletmə təcrübələri — səlahiyyətlərdən sui-istifadə edilməsi və ya düzgün istifadə edilməməsi
Təşkilati/iş qrupu mədəniyyəti	<ul style="list-style-type: none"> — zəif ünsiyyət — problemlərin həlli və şəxsi inkişaf məsələlərində aşağı səviyyəli dəstək — təşkilati məqsədlərin müəyyən edilməməsi və ya razılaşdırılmaması — siyasət və prosedurların ardıcıl olmayan şəkildə və vaxtında tətbiq edilməməsi, ədalətsiz qərar qəbulu
Təqdir və mükafatlandırma	<ul style="list-style-type: none"> — işçilərin səyi və rəsmi və qeyri-rəsmi təqdir və mükafatlandırma arasında tarazsızlıq — işçilərin səylərinin ədalətli şəkildə və vaxtında müvafiq qaydada qiymətləndirilməməsi
Karyera inkişafı	<ul style="list-style-type: none"> — karyera durğunluğu və qeyri-müəyyənlik, vəzifədə yüksəlişin olmaması və ya həddən artıq yüksəliş, bacarıqların inkişafı üçün imkanların olmaması
Dəstək	<ul style="list-style-type: none"> — rəhbərlər və həmkarlar tərəfindən dəstəyin olmaması — dəstək xidmətlərinə çıxış imkanının olmaması — fəaliyyət səmərəliliyinə dəstək göstərmək üçün məlumatın/təlimin olmaması

Cədvəl 2 (davamı)

Nümunələr	
Nəzarət	<ul style="list-style-type: none"> — fəaliyyət səmərəliliyi ilə bağlı konstruktiv rəy və qiymətləndirmə proseslərinin olmaması — həvəsləndirici/təqdiredici tədbirlərin olmaması — məlumatlandırmanın olmaması — təşkilatla ortaq gələcəyə baxışın və aydın məqsədlərin olmaması — fəaliyyət səmərəliliyinin yaxşılaşdırılmasını asanlaşdırmaq üçün dəstəyin və/və ya resursların olmaması — ədalətsizlik — rəqəmsal nəzarətdən yanlış istifadə
Nəzakətlik və hörmət	<ul style="list-style-type: none"> — inamin, dürüslüyün, hörmətin, nəzakətin və ədalətin olmaması — işçilər, habelə sifarişçilər, müştərilər və ictimaiyyətlə qarşılıqlı münasibətlərdə hörmət və diqqətin olmaması
İşlə şəxsi həyatın tarazlaşdırılması	<ul style="list-style-type: none"> — işçilərin rəsmi iş vaxtından kənarında işləməyə davam etmələrinə səbəb olan iş tapşırıqları, vəzifələr, qrafiklər və ya gözləntilər — işlə şəxsi həyatın tələblərinin ziddiyyət təşkil etməsi — işçilərin qeyri-iş saatlarında dincəlmək imkanına mane olan iş
İş yerində zorakılıq	<ul style="list-style-type: none"> — iş yerində sağlamlıq, təhlükəsizlik və ya rifahla bağlı birbaşa və ya dolayı təhlükə yaradan hadisələr; zorakılıq daxili, xarici və ya müştərinin təşəbbüsü ilə yaradılmış ola bilər, məsələn: <ul style="list-style-type: none"> — kobud rəftar — təhdidlər — təcavüz (fiziki, şifahi və ya cinsi) — gender əsaslı zorakılıq
Qısnaq	<ul style="list-style-type: none"> — hədəflənən şəxsin bir və ya bir neçə konkret xüsusiyyəti ilə, məsələn aşağıdakılarla bağlı arzuolunmaz, təhqiredici, qorxuducu davranışlar (cinsi və ya qeyri-cinsi xarakterli): <ul style="list-style-type: none"> — irqi — gender kimliyi — dini və ya inancı — cinsi oriyentasiyası — əlilliyi — yaşı

Cədvəl 2 (davamı)

Nümunələr	
Bullinq və viktimizasiya	<ul style="list-style-type: none"> — iş yerində sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifah üçün risk yarada bilən təkrarlanan (bir dəfədən çox) əsassız davranışlar; davranışlar aşkar və ya gizli ola bilər, məsələn: <ul style="list-style-type: none"> — sosial və ya fiziki təcridetmə — faydasız və ya əlverişsiz tapşırıqların verilməsi — alçaltma, təhqir və hədə-qorxu — sabotaj — digər şəxslərin yanında yersiz tənqid — bir şəxsin işi üçün vacib olan məlumat və ya resursların gizlədilməsi — pisniyyətli şayiələr və ya qeybət — qeyri-mümkün son icra tarixlərinin təyin edilməsi
<p>QEYD 1: Bu cədvəldəki məsələlərlə bağlı bir sıra siyasətlər, qanunlar və təcrübələr mövcud ola bilər. Müvafiq təlimatlara və/yaxud qanunvericiliyə baxış qanuni və digər tələblərin başa düşülməsinin tərkib hissəsidir (bax: ISO 45001:2018 standartı, 6.1.3-cü bənd).</p> <p>QEYD 2: Bullinq və qısnama üz-üzə və onlayn şəkildə (məsələn, sosial media vasitəsilə) baş verə bilər.</p>	

Cədvəl 3 — İş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlar

Nümunələr	
İş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlar	<ul style="list-style-type: none"> — avadanlıqların qeyri-adekvat səviyyədə mövcudluğu, uyğunluğu, etibarlılığı, texniki qulluğu və ya təmiri — qeyri-qənaətbəxş iş şəraiti, məsələn, yer çatışmazlığı, zəif işıqlandırma və həddən artıq səs-küy — iş tapşırıqlarını yerinə yetirmək üçün zəruri alətlərin, avadanlıqların və ya digər resursların olmaması — ekstremal şəraitdə və ya vəziyyətlərdə, məsələn, çox yüksək və ya aşağı temperaturda və ya hündürlükdə işləmək — qeyri-stabil mühitlərdə, məsələn, münaqişə zonalarında işləmək

6.1.2.1.3 Təşkilat psixososial təhlükələrin müəyyən edilməsi üçün davamlı və fəal proseslər yaratmalı, həyata keçirməli və saxlamalıdır. Bu, məsələn, aşağıdakı yollarla həyata keçirilə bilər:

- a) vəzifə təlimatlarını nəzərdən keçirmək;
- b) iş tapşırıqlarını, qrafikləri və yerləri təhlil etmək;
- c) müntəzəm olaraq işçilər, müştərilər və digər maraqlı tərəflərlə məsləhətləşmək;
- d) fəaliyyət səmərəliliyinin qiymətləndirmələrini, işçi sorğularını, standartlaşdırılmış sorğuları, auditləri və s. təhlil etmək;
- e) müsahibələr, qrup müzakirələri aparmaq və ya yoxlama siyahılarından istifadə etmək;
- f) işin necə aparıldığını və işçilərin bir-biri ilə necə qarşılıqlı əlaqədə olduğunu başa düşməyə kömək etmək üçün iş yerində yoxlamalar və müşahidələr aparmaq;
- g) müvafiq sənədləşdirilmiş məlumatları, məsələn insidentlər, təhlükələr və risklər barədə hesabatları, əməyin mühafizəsi ilə bağlı qruplaşdırılmış statistikanı, işçilərin təzminat tələbləri, işçi sorğuları, işdə davamiyyətsizlik və işçi dövrüyyəsi məlumatlarını nəzərdən keçirmək.

QEYD 1 Sənədləşdirilmiş məlumatların konkret işçiləri göstərə bildiyi hallarda, ayrı-ayrı işçilərin şəxsi həyatının toxunulmazlığına hörmət edilməsini və müəyyən işçilərin şəxsiyyətinin müəyyən edilə bilməməsini təmin etmək üçün məlumatların aqreqasiyası (qruplaşdırılması) vacibdir. Təşkilatdan, işçilərin öz işləri ilə bağlı biliklərini, təcrübələrini və səriştələrini nəzərə alması və psixososial təhlükələrin müəyyən edilməsi və onların işlərinin necə tərtib edildiyi və yerinə yetirildiyi ilə bağlı müvafiq işçilər və mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçiləri ilə məsləhətləşməsi gözlənilir.

Psixososial təhlükələri müəyyən edərkən təşkilatlar nəzərə almalıdır ki, psixososial təhlükələr iş mühitində bir-biri ilə və digər təhlükə növləri ilə qarşılıqlı əlaqədə olur. Məsələn, psixososial təhlükələr insan amili ilə bağlı yaranan səhv, artan vaxt məhdudluğu və ya digər təhlükələrlə necə işləmək barədə sosial/mədəni gözləntilər vasitəsilə digər təhlükələrə məruz qalma riskini artırma bilər. Nəzarət olunmayan psixososial risklərin olduğu şəraitdə işləyərkən eyni dərəcədə məruzqalma ilə daha çox mənfi təsirlər baş verə bilər.

Təşkilatlar digər təhlükələrə (məsələn, bioloji təhlükələr, havadan gələn çirkləndiricilər, hündürlükdə iş, qapalı məkanlar) məruz qalmanın psixososial risklərə necə təsir göstərə biləcəyini nəzərə almalıdır, çünki işçilər bu cür məruz qalmaların və ya təcrübələrin mümkün nəticələrindən narahat ola bilərlər. Fiziki güc tələb edən təhlükəli tapşırıqların (məsələn, yük qaldırma, təkrarlanan hərəkətlər) psixososial təhlükələrlə qarşılıqlı əlaqədə olduğu və dayaq-hərəkət sisteminin xəstəlikləri kimi nəticələrə təsir göstərdiyi məlumdur.

Təşkilat PST idarəetmə sisteminin bütün hissələrində psixososial təhlükələrlə bağlı insan amillərini nəzərə almalıdır. İnsan amilləri insanların qabiliyyətlərini və məhdudluqlarını əks etdirir və buna görə də risklərin qiymətləndirilməsi, risklərə nəzarət və iş tapşırıqlarının və ya proseslərinin layihələndirilməsi, həyata keçirilməsi və effektivliyinin müvəffəqiyyətli və ya digər şəkildə olması ilə əlaqəlidir. İşin layihələndirilməsi və yenidən layihələndirilməsi zamanı insan amilləri haqqında məlumatlılıq işlə əlaqəli xəstəlik və xəsarətlərlə bağlı daha müsbət nəticələrin əldə edilməsinə səbəb ola bilər.

Konkret iş tapşırıqları ilə bağlı insan amillərini təhlil etmək üçün bir sıra üsullardan, o cümlədən müşahidə, məsləhətləşmə, tapşırıqların təhlili üsulları və ixtisaslaşdırılmış auditlərdən istifadə edilə bilər. Hansı insan amillərinin konkret iş tapşırıqlarına uyğun olduğunu müəyyən etmək bəzi hallarda mürəkkəb ola və ixtisaslaşdırılmış məsləhət və ya bilik tələb edə bilər.

QEYD 2 İnsan amilləri barədə ətraflı məlumatı ISO 10075-2 və ISO 6385 standartlarından əldə edə bilərsiniz.

6.1.2.2 Risklərin və imkanların qiymətləndirilməsi

Təşkilat müəyyən edilmiş psixososial təhlükələrlə bağlı riskləri qiymətləndirməli (bax: [6.1.2](#)) və riskləri azaltmaq və davamlı təkmilləşdirməyə təkan vermək üçün imkanlar axtarmalıdır. Bu qiymətləndirmə:

- potensial zərər barədə məlumat mənbəyi kimi çıxış etməli;
- psixososial təhlükələrə məruz qalma və ya onları bildirmək baxımından fərqlənən qrupları müqayisə etməli;
- psixososial risklərin digər müəyyən edilmiş təhlükələrdən yaranan risklərlə qarşılıqlı əlaqəsini nəzərə almalı;
- risk səviyyəsinə uyğun olaraq təhlükələri prioritetləşdirməli;
- işçi qüvvəsinin müxtəlifliyini və xüsusi qrupların ehtiyaclarını, eləcə də təşkilatın daha geniş kontekstini nəzərə almalı;
- nəzarət tədbirləri və təkmilləşdirmə imkanları barədə məlumat mənbəyi kimi çıxış etməlidir.

6.2 Psixososial risklərin aradan qaldırılması üçün məqsədlər

Təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- siyasətlə uzlaşam ölçülə bilən məqsədlər müəyyən etmək;
- bu məqsədlərə nail ola bilmək üçün planlar hazırlamaq və onları həyata keçirmək.

7 Dəstək

7.1 Resurslar

Təşkilat psixososial risklərin idarə edilməsi ilə bağlı məqsədlərinə nail olmaq üçün tələb olunan resursları yaratmalı, təmin etməli və saxlamalıdır. Təşkilat öz fəaliyyətinə aid insan, maliyyə, texnoloji və digər resursları nəzərə almalıdır.

7.2 Səriştə

7.2.1 Təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) psixososial təhlükələri müəyyən etmək və psixososial riskləri idarə etmək üçün tələb olunan səriştələri inkişaf etdirmək (məsələn, psixososial təhlükələrin bir-biri ilə və digər təhlükələrlə necə qarşılıqlı əlaqədə ola biləcəyini, onların potensial nəticələrinin xarakterini və əhatə dairəsini başa düşmək);
- b) işçilərin tələb olunan səriştələrə yiyələnməsi və onları qoruyub saxlaması üçün zərurətə uyğun olaraq tədbirlər, o cümlədən təlim və peşəkar inkişaf tədbirləri görmək;
- c) işçilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin psixososial risklərin qarşısının alınması üçün tələb olunan tədbirləri və prosesləri həyata keçirmək üçün müvafiq səriştəyə malik olmasını təmin etmək;
- d) işçilərin və digər müvafiq maraqlı tərəflərin narahatlıqların bildirilməsi və ya qaldırılması ilə bağlı prosesləri başa düşmələrini təmin etmək;
- e) bu bilik təşkilatda mövcud olmadıqda, kənardan müvafiq məsləhət istəmək;
- f) səriştənin təmin edilməsi üçün görülən tədbirlərin effektivliyini qiymətləndirmək;
- g) ayrı-ayrı işçilərin ehtiyaclarını, təcrübəsini, dil biliklərini, savadlılığını və müxtəlifliyini nəzərə almaq.

7.2.2 Təşkilat aşağıdakılar üçün səriştə tələblərini müəyyən etməlidir:

- a) ali rəhbərlik və konkret bir bölmənin idarə edilməsinə cavabdeh olan işçilər;
- b) risklərin qiymətləndirilməsini icra edən işçilər;
- c) nəzarət tədbirlərini və digər müdaxilələri həyata keçirən işçilər (bax: [8.1.1](#));
- d) prosesin və onun nəticələrinin qiymətləndirilməsini və nəzərdən keçirilməsini həyata keçirən işçilər.

Təşkilat səriştə, o cümlədən təlim və görülən digər tədbirlərlə bağlı sənədləşdirilmiş məlumatları saxlamalı və psixososial risklərin müəyyən edilməsi, qarşısının alınması və idarə edilməsi üçün tələb olunan səriştələri müəyyən edərkən işçilərlə məsləhətləşməlidir.

7.3 Məlumatlılıq

7.3.1 Müvafiq olaraq, təşkilat işçiləri və digər müvafiq maraqlı tərəfləri iş yerində olan və aşağıdakılara səbəb ola biləcək amillər haqqında məlumatlandırılmalıdır:

- a) iş yerində sağlamlığa, təhlükəsizliyə və rifaha təsir göstərə biləcək amillər;
- b) stiqmanı və/yaxud ayrı-seçkiliyi potensial olaraq yarada və ya artırma biləcək amillər;
- c) psixososial riskləri azalda biləcək amillər;
- d) sağlamlıq və təhlükəsizliyi təşviq etmək və iş yerində rifahı artırmaq üçün onların vəzifə və öhdəliklərinə dəstək göstərə biləcək amillər.

7.3.2 Psixososial risk haqqında məlumatlılığı artırarkən təşkilat aşağıdakıları nəzərə almalıdır:

- a) psixososial təhlükələri bildirmək və bu cür bildirməyə görə cəza tədbirlərindən qorunmaq üçün ali rəhbərliyin dəstəyinin vacibliyi;
- b) işçilərin psixososial təhlükələri aradan qaldırmaq üçün görə biləcəyi tədbirlər və təşkilatdan gözlənilən cavab tədbirləri;
- c) işçilər və digər maraqlı tərəflər tərəfindən səriştə və nümunəvi təcrübə mübadiləsinin potensial faydaları;
- d) işçilərin və digər maraqlı tərəflərin mövcud bilikləri və təlimləri;
- e) psixososial risklər barədə məlumatlılığın proseslərə və siyasətlərə daxil edilməsinin və inteqrasiyasının zəruriliyi (məsələn, yeni işçinin iş mühitinə uyğunlaşdırılması zamanı);
- f) mövcud tədbirlər və görüşlər (məsələn, bütün təşkilat tədbirləri, müntəzəm işçi görüşləri) vasitəsilə təmin edilən imkanlar;
- g) iş yerindəki dəyişikliklərdən irəli gələn risklər, imkanlar və təsirlər;
- h) stiqlənməni və/və ya ayrı-seçkiliyi aradan qaldırmaq üçün tədbirlərin müəyyən edilməsinin və həyata keçirilməsinin zəruriliyi.

Təşkilat işçiləri və digər maraqlı tərəfləri psixososial riskləri idarə etmək üçün gördüyü tədbirlər, o cümlədən psixososial təhlükələri bildirməyə təşviq etmək, hesabatvermə ilə bağlı cəza tədbirləri qorxusunu azaltmaq və onun PST idarəetmə sistemində inamı artırmaq üçün tədbirlər haqqında məlumatlandırılmalıdır.

7.4 Ünsiyyət

Psixososial riskləri idarə etmək, iş yerində rifahı təşviq etmək, işçiləri və digər maraqlı tərəfləri onlardan nə gözləniləndiyi və təşkilatdan nə gözləyə biləcəkləri barədə məlumatlandırmaq öhdəliyini nümayiş etdirdiyinə görə ünsiyyət vacibdir.

Təşkilat işçilərə və digər müvafiq maraqlı tərəflərə psixososial risklər haqqında əldə edilə, başa düşülə və istifadə edilə bilən məlumat təqdim etməlidir. Ünsiyyət prosesi zamanı təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) biliyi və proseslərin tətbiqini artırmaq üçün ali rəhbərliyin digər işçilər qarşısındakı öhdəliyini nümayiş etdirmək;
- b) işçilərin iştirakına dəstək göstərmək üçün nəzərdə tutulan tədbirlər, proqramlar və siyasətlər barədə işçilərin ali rəhbərliyə rəy bildirmək imkanını təmin etmək;
- c) psixososial risklərin idarə edilməsi proseslərinin işlənilib hazırlanmasını və onların effektivliyini təsvir etmək;
- d) işçilərin və digər maraqlı tərəflərin fikirlərinə və narahatlıqlarına onların psixososial risklərlə bağlı PST idarəetmə sistemində verdikləri töhfəyə cavab vermək;
- e) işlə əlaqəli dəyişikliklərin iş yerində sağlamlığa, təhlükəsizliyə və rifaha necə təsir göstərə biləcəyi barədə məlumatları ünsiyyət prosesinə daxil etmək;
- f) auditlər və digər qiymətləndirmələr barədə məlumat təqdim etmək.

Müvafiq məlumatlar əlçatan olmalı və işçilərin ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmalıdır (məsələn, müxtəlif dillərdə və ya video kliplər və ya audio faylları kimi müxtəlif mediadan istifadə etməklə).

7.5 Sənədləşdirilmiş məlumatlar

7.5.1 Ümumi

Təşkilatın PST idarəetmə sistemi özündə psixososial risklərin effektiv şəkildə idarə edilməsi üçün zəruri olan sənədləşdirilmiş məlumatları ehtiva etməlidir.

Sənədləşdirilmiş məlumatlar aşağıdakıları əhatə edir:

- a) psixososial risklərin idarə edilməsi prosesləri;
- b) vəzifələr, öhdəliklər və səlahiyyətlər barədə təfərrüatlar;
- c) psixososial risklərin qiymətləndirilməsi (qiymətləndirilmələri);
- d) monitorinq, qiymətləndirmə və nəzarət tədbirlərinin nəticələri və onların effektivliyi;
- e) qanuni və digər tələblərin necə yerinə yetirilməsi.

7.5.2 Məxfilik

Təşkilat, xüsusən müvafiq qanuni və digər tələblər nəzərə alınmaqla psixososial risklərlə bağlı, fərdi məlumatların məxfiliyini təmin edən proseslər yaratmalıdır.

Təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) fərdi işçinin psixososial risk təcrübəsi ilə bağlı sənədləşdirilmiş və sənədləşdirilməmiş məlumatların məxfiliyini qorumaq;
- b) psixososial təhlükələrə məruz qalmanın nəticələrinin (məsələn, tibbi müalicə, işdən kənar vaxt, sərbəst iş qrafiki) və tibbi məlumatların açıqlanmasının qarşısını almaq;
- c) işçiləri məxfiliyə dair məhdudiyətlər barədə məlumatlandırmaq.

8 Fəaliyyət

8.1 Fəaliyyətin planlaşdırılması və ona nəzarət

8.1.1 Ümumi

8.1.1.1 Təşkilat psixososial riskləri və yeni imkanları adekvat və effektiv şəkildə idarə etmək üçün prosesləri, o cümlədən aşağıdakıları yerinə yetirmək üçün tədbir və ya fəaliyyətləri planlaşdırmalı, həyata keçirməli, nəzarət etməli və saxlamalıdır:

- a) tapşırıqlar, strukturlar və iş prosesləri ilə işçilərin ehtiyacları arasında maksimal uyğunluğu nəzərə alaraq təhlükələri aradan qaldırmaq və psixososial riskləri azaltmaq;
- b) psixososial riskləri və onların şəxslərə və ya təşkilata təsirlərini idarə etmək üçün artıq mövcud olan nəzarət tədbirlərini təhlil etmək;
- c) psixososial təhlükələrə, işlə bağlı stressə və sağlamlıqla bağlı digər əlaqəli nəticələrə nəzarət etmək üçün mövcud idarəetmə təcrübələrini və işçi dəstəyini nəzərdən keçirmək, təhlil etmək və qiymətləndirmək;
- d) təşkilatın siyasətlərini, strukturunu, resurslarını, mövcud sistemlərini və əməliyyatlarını və təcrübələrini nəzərə alan hərtərəfli və uzunmüddətli strategiya qəbul etmək;
- e) psixoloji sağlamlıq və təhlükəsizliklə bağlı risklərin qarşısını almaq və iş yerində rifahı təşviq etmək üçün işi layihələndirmək və idarə etmək.

8.1.1.2 Təşkilat, mövcud nəzarət tədbirlərini nəzərə alaraq, aşağıdakıları yerinə yetirmək üçün psixososial risklərin qiymətləndirilməsini başa çatdırmalıdır:

- a) bu nəzarət tədbirlərinin adekvat olub-olmadığını və ya təkmilləşdirilməyə ehtiyac olub-olmadığını müəyyən etmək;
- b) psixososial risklərin qiymətləndirilməsi psixososial təhlükələrə məruz qalmanın faktiki və ya potensial zərərini müəyyən etdiyi halda, yeni nəzarət tədbirlərinin tələb olunub-olunmadığını müəyyən etmək;
- c) işlə bağlı psixososial təhlükələri mümkün olduğu qədər aradan qaldırmaq və aradan qaldırılması mümkün olmadıqda, nəzarət iyerarxiyası prinsipinə uyğun olaraq əlaqəli risklərə nəzarət etmək (bax: ISO 45001:2018 standartı, 8-ci bənd).

8.1.1.3 Psixososial riskləri idarə edərkən aşağıdakı müdaxilə səviyyələrindən birlikdə istifadə edilə bilər:

- a) ilkin: zərərli təsirlərin qarşısını almaq və ya onları azaltmaq və iş yerində rifahı təşviq etmək üçün təşkilat səviyyəsində nəzarət;
- b) ikinci səviyyəli: effektiv təlim və digər müvafiq tədbirlər vasitəsilə məlumatlılıq və anlayış səviyyəsini yüksəltməklə işçilərə psixososial risklərlə mübarizə aparmağa kömək edən resursları artırmaq;
- c) üçüncü səviyyəli: rehabilitasiya proqramlarının həyata keçirilməsi və digər təshihedici və dəstəkləyici tədbirlərin görülməsi yolu ilə psixososial təhlükələrə məruz qalmanın zərərli təsirlərini azaltmaq.

QEYD 1: Bəzi təşkilatların özünün əməyin mühafizəsi xidməti və ya işçilərə yardım proqramları var. Daxili təcrübəsi olmayan təşkilatlar zərurətə uyğun olaraq səriştəli kənar mənbələrdən kömək istəyə bilər.

QEYD 2: İlkin, ikinci və üçüncü səviyyəli müdaxilələr effektiv psixososial risk idarəetməsinə dəstək göstərmək üçün nəzarət tədbirlərinin iyerarxiyasını əks etdirir.

8.1.2 İş yerində təhlükələrin aradan qaldırılması, PST risklərinin azaldılması və rifahın təşviqi

8.1.2.1 Psixososial risklərə nəzarət tədbirləri

Təhlükələrin aradan qaldırılması və psixososial risklərin azaldılması iş yerində rifahı təşviq edir. Psixososial riskləri idarə etmək və PST-ni təşviq etmək üçün müxtəlif strategiyalar mövcuddur. Təhlükələrin aradan qaldırılması, psixososial risklərin azaldılması və rifahın təşviqi ilə bağlı strategiyalar işçilərlə və mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçiləri ilə məsləhətləşmələr əsasında işlənib hazırlanmalıdır.

8.1.2.2 Əməyin təşkili nəticəsində yaranan psixososial risklərə nəzarət tədbirləri

Əməyin təşkili nəticəsində yaranan psixososial risklərə nəzarət tədbirləri həyata keçirməlidir. Bir çox hallarda bu, tək-cə tapşırıqların uyğunlaşdırılmasını deyil, həmçinin iş proseslərinin yenidən layihələndirilməsini tələb edir. Tədbirlər aşağıdakıları əhatə edə bilər:

- a) işçilərin öz işlərini yerinə yetirmə üsuluna nəzarətlərini artırmaq - məsələn, uyğunlaşdırıla bilən iş üsulunun tətbiqi, iş bölgüsü, iş təcrübələri haqqında daha çox məsləhətləşmələr aparmaqla və ya işçilərə iş tapşırıqlarının sürətinə nəzarət etmək imkanı verməklə;
- b) yorğunluğu aradan qaldırmaq üçün fasilələrə icazə vermək, qeyri-iş saatlarında mobil telefon və e-poçt vasitəsilə işlə bağlı əlaqəni məhdudlaşdırmaq;
- c) işçiləri və mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçilərini iş yerindəki dəyişikliklər və bu dəyişikliklərin onlara necə təsir göstərə biləcəyi barədə məlumatlandırmaq;
- d) çətinliyi və qeyri-müəyyənliyi minimuma endirmək üçün vəzifə öhdəliklərini, rəhbərlər arasındakı əlaqələri və fəaliyyət səmərəliliyi ilə bağlı tələbləri müəyyən etmək;
- e) tapşırıqları prioritetləşdirmək və onların tamamlanması üçün uyğunlaşdırıla bilən son tarixlər təyin etmək;

- f) səriştələrin inkişaf etdirilməsinə dəstək göstərmək və tapşırığın mürəkkəbliyinə və müddətinə uyğun olan müvafiq bilik, bacarıq və təcrübəyə malik işçilərə iş tapşırıqları təyin etmək;
- g) distant rejimdə və ya təcrid olunmuş iş yerlərində işləyən işçilər üçün sosial dəstəyə daha genişmiqyaslı çıxışı təmin etmək;
- h) zərurətə uyğun olaraq, distant və/yaxud təcrid olunmuş işi məhdudlaşdırmaq;
- i) işçilərə effektiv şəkildə nəzarət etmək, onlara konstruktiv rəy və istiqamət vermək;
- j) psixososial risklərin, o cümlədən işlə bağlı stress, qısnama, bullinq və iş yerində zorakılığın idarə edilməsi və bildirilməsinə münasibəti yaxşılaşdırmaq;
- k) iş yükünün ən çox olduğu dövrlərdə praktiki dəstək göstərmək (məsələn, əlavə və ya daha çox təcrübəli işçilər cəlb etməklə).

8.1.2.3 Sosial amillər nəticəsində yaranan psixososial risklərə nəzarət tədbirləri

Təşkilat iş yerində sosial amillər nəticəsində yaranan psixososial risklərə nəzarət tədbirləri həyata keçirməlidir. Tədbirlər aşağıdakıları əhatə edə bilər:

- a) psixososial risklər barədə məlumatlılığı artırmaq və işçilərə bu risklərin bildirilmə qaydası barədə məlumat təqdim etmək və təlim keçmək;
- b) təşkilatın dəstəkləyici, hörmət əsaslı iş mühitini təmin etmək və məxfiliyi qorumaq öhdəliyini nümayiş etdirməklə işçilər tərəfindən problemlərin erkən bildirilməsini təşviq etmək;
- c) psixososial risklərin mənfi təsirlərinə məruz qalan işçilər üçün dəstək tədbirləri müəyyən etmək;
- d) gözlənilən iş davranışlarını və qəbuledilməz davranışın necə idarə olunacağını əks etdirən təşkilati siyasətlər və təlimatlar işləyib hazırlamaq;
- e) proqnozlaşdırıla bilən risklərin necə idarə edilməsi, insident baş verdikdə onunla bağlı hansı cavab tədbirlərinin görülməsi və işçilərə insidentdən sonra yardım göstərilməsi barədə xüsusi təlimatlar vermək;
- f) psixososial riskləri müəyyən etmək və işlə bağlı stress və xəstəliyin ilkin əlamətlərini tanımaq üçün məlumatlılığın və müvafiq bacarıqların inkişaf etdirilməsi məqsədilə təlimlər keçirmək;
- g) dəstək xidmətlərinə, ümumi əməyin mühafizəsi xidmətlərinə, məxfi məlumatlandırma, məsləhətləşmə və münasibətlər üzrə vasitəçilik xidmətlərinə çıxışı təmin etmək və ya bu barədə məlumat təqdim etmək;
- h) işçilərə öz hüquq və vəzifələri barədə məlumat vermək;
- i) işçilərin qətiyyətliyini və nailiyyətlərini təqdir etmək və mükafatlandırmaq;
- j) bir sıra kompleks proqramlar (məsələn, sağlamlıq və təhlükəsizliyin idarə edilməsi təcrübələri, sosial məsuliyyət, ekoloji dayanıqlılıq, icma ilə iş) vasitəsilə iş yeri mədəniyyətini yaxşılaşdırmaq;
- k) işlə bağlı zorakılığın və qısnamanın olmadığı iş yerini təşviq etmək;
- l) işlə bağlı zorakılığa və qısnamaya (o cümlədən gender əsaslı zorakılığa və cinsi qısnamaya) məruz qalan şəxslərin operativ və təhlükəsiz dəstək xidmətlərinə çıxışını təmin etmək.

8.1.2.4 İş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlar nəticəsində yaranan psixososial risklərə nəzarət tədbirləri

Təşkilat iş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlar nəticəsində yaranan psixososial risklərə nəzarət tədbirləri həyata keçirməlidir, bu tədbirlər aşağıdakıları əhatə edə bilər:

- a) işi icra etmək üçün müvafiq avadanlıqları (məsələn, əl ilə yükləmə-boşaltma avadanlıqları) təmin etmək və onlara texniki qulluq göstərmək və zərurətə uyğun olaraq avadanlıqları təkmilləşdirmək;
- b) işçiləri təhlükələrdən (məsələn, səs-küy, işıqlandırma, titrəyiş, temperatur, kimyəvi maddələr) təcrid etmək və ya qorumaq üçün iş mühitini və iş yerinin fiziki xüsusiyyətlərini yaxşılaşdırmaq;
- c) işçiləri psixososial təhlükələrdən təcrid etmək və ya qorumaq (məsələn, zorakılıq riskini azaltmaq üçün fiziki maneələr vasitəsilə);
- d) daha effektiv yüksək səviyyəli nəzarət tədbirləri vasitəsilə minimuma endirilə bilməyən risklər olduğu halda müvafiq və effektiv fərdi mühafizə vasitələri (FMV) təmin etmək və onlardan istifadə edilməsini tələb etmək.

QEYD: Müvafiq fərdi mühafizə vasitələri işçilərin bir sıra digər təhlükələrə məruz qalması ilə bağlı narahatlıqlarını azalda və iş mühiti, avadanlıqlar və təhlükəli tapşırıqlarla bağlı psixososial risklərin idarə edilməsinə və azaldılmasına töhfə verə bilər (bax: [Cədvəl 3](#)).

8.1.2.5 Psixososial risklərə məruz qalmanın əlamətləri

Təşkilat işçilərin psixososial risklərə məruz qalmanın əlamətlərini müəyyənləşdirməsinə imkan yaratmalıdır.

Fərdi və/yaxud qrup səviyyəsində nümunələrə aşağıdakılar daxil ola bilər:

- a) davranışda dəyişikliklər;
- b) sosial təcrid və ya özünəqapanma, yardım təkliflərini rədd etmək və ya şəxsi rifah ehtiyaclarına məhəl qoymamaq;
- c) işə davamiyyətsizliyin artması və ya xəstə olduqda işə gəlmək;
- d) iş prosesində iştirak etməmək;
- e) enerjinin azalması;
- f) yüksək işçi dövryyəsi;
- g) aşağı keyfiyyətli fəaliyyət və ya öhdəlikləri/tapşırıqları vaxtında yerinə yetirməmək;
- h) başqaları ilə işləmək istəyinin azalması;
- i) münaqişələr, əməkdaşlıq etmək istəyinin olmaması və bullinq;
- j) insidentlərin və ya səhvlərin baş vermə tezliyinin artması.

8.1.3 Dəyişikliklərin idarə edilməsi

Təşkilatı və işlə əlaqəli dəyişikliklər psixososial risklərə təsir göstərə və ya əlavə psixososial risklər yarada bilər. Təşkilat iş yerində sağlamlığa, təhlükəsizliyə və rifaha təsir göstərə biləcək, o cümlədən aşağıdakı dəyişikliklərin bildirilməsi və onlara nəzarət üçün proses (proseslər) yaratmalı, həyata keçirməli və saxlamalıdır:

- a) təşkilatın məqsədlərində, fəaliyyətlərində, iş proseslərində və rəhbərliyində dəyişikliklər (məsələn, iş yeri və onun ətrafı; avadanlıqlar və resurslar; işçi qüvvəsi və əmək şərtlərində);
- b) iş tapşırıqlarında və təşkilatda (məsələn, iş qrafiki, iş axını, hesabatvermə qaydası), habelə iş şəraitində dəyişikliklər;
- c) qanuni və digər tələblərdə dəyişikliklər;
- d) psixososial təhlükələr və risklər barədə bilik və ya məlumatlarda dəyişikliklər;

- e) bilik və texnologiyanın inkişafı, habelə əlavə təlim vasitəsilə səriştələrin artırılması zərurəti;

Təşkilat dəyişiklik prosesinin ilkin mərhələsində və bütün proses boyunca, xüsusən yenidən strukturlaşdırma zamanı işçiləri və mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçilərini cəlb etməlidir.

8.1.4 Satınalma, müqavilələrin bağlanması və outsorsinq

Məhsulların və xidmətlərin satın alınması, fəaliyyətlərin icrası üçün müqavilələrin bağlanması və outsorsinq mövcud psixososial risklərə təsir göstərə və yeni risklər və ya yeni imkanlar yarada bilər. Təşkilatlar satınalma, müqavilələrin bağlanması və outsorsinq ilə bağlı təhlükələrə məruz qalma nəticəsində yaranan psixososial risklərə nəzarət etmək üçün aşağıdakıları nəzərə alan proses (proseslər) yaratmalı, həyata keçirməli və saxlamalıdır:

- məhsulların və xidmətlərin satın alınması bu riskləri necə yaradır (məsələn, iş yerinə kənar şəxslərin gəlməsi və ya təşkilatın iş qrafikinə və işçilərin iş yükünə, fəaliyyət səmərəliliyinə və təlim ehtiyaclarına təsir göstərən məhsul və xidmətlərin təqdim edilməsinin planlaşdırılması vasitəsilə);
- podratçıların cəlb edilməsi iş yeri mədəniyyətinə, işçilərin vəzifələrinə və gözləntilərə necə təsir edə bilər;
- fəaliyyətlərin kənar qaynaqlara həvalə edilməsi (outsorsinqi) iş qrafikinə, iş yükünə, iş tapşırıqlarında dəyişikliklərə, iş təhlükəsizliyinə, nəzarətə və ya işin keyfiyyətinə necə təsir edir;
- işçilərin sağlamlığını, təhlükəsizliyini və rifahını qorumağa və təşviq etməyə yönələn ortaq vəzifə təşkilat, onun podratçıları və təchizatçıları, habelə digər maraqlı tərəflər tərəfindən necə idarə edilir

8.2 Fövqəladə hallara hazırlıq və cavab tədbirləri

Təşkilat iş yerində baş verən fövqəladə halların psixososial risklər (məsələn, travma, həyat üçün təhlükələr vasitəsilə) yarada bilməsini nəzərə almalıdır. Psixososial risklərə məruz qalma digər işçilər və digər maraqlı tərəflər üçün də fövqəladə hallar (məsələn, zorakılıq, təhlükələr) yarada bilər.

Fövqəladə hadisə (məsələn, təbii fəlakət, yeni yoluxucu xəstəliklər, həmkarının intiharı, insidentlər, böhranlar, terror, təhdidlər, qarət, işdən çıxarılma, işlərin dayandırılması, yanğın) zamanı iş yerində sağlamlığı, təhlükəsizliyi və rifahı təmin etmək və psixososial riskləri idarə etmək üçün təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- müxtəlif fövqəladə halların psixoloji sağlamlığa, təhlükəsizliyə və rifaha təsir göstərə biləcəyini qəbul etmək;
- müvafiq qayğının fövqəladə hallara planlaşdırılmış cavab tədbirlərinə daxil edilməsinə hazırlaşmaq;
- müvafiq olaraq işçilərin və digər maraqlı tərəflərin ehtiyaclarına cavab verərkən prioritetləri müəyyənləşdirmək;
- fövqəladə hala cavab vermək üçün səriştəli işçilərin, qəza-xilasetmə xidmətlərinin və ya digər müvafiq mütəxəssislərin köməyindən istifadə etmək və zərurətə uyğun olaraq əlavə məsləhət və dəstək istəmək.

8.3 Reabilitasiya və işə qayıdış

Təşkilat müvafiq reabilitasiya və işə qayıdış proqramları hazırlamalı və onları icra etməlidir.

Reabilitasiya və işə qayıdış proqramları psixososial təhlükələrə məruz qalmanın mənfi təsiri ilə üzləşən işçilərə, o cümlədən bu, işçinin işə gəlməməsi ilə nəticələndiyi hallarda, müvafiq dəstəyin göstərilməsi məqsədini daşıyır. Bu proqramları hazırlayarkən təşkilat nəzərə almalıdır ki, işçilərin işə qayıdış prosesinin bir hissəsi kimi psixososial risklərə məruz qalma potensialı arta bilər. Məsələn, işə qayıdışı asanlaşdırmaq üçün iş yerində görülən tədbirlər iş tapşırıqlarında, münasibətlərdə və sosial qarşılıqlı əlaqədə, nəzarətdə, iş mədəniyyətində və iş yerində nailiyyət və dəyər qavrayışlarında dəyişikliklərlə nəticələndirə bilər. Psixososial risklərə məruz qalma potensialı, işçilərin işə gəlməmə səbəbindən asılı olmayaraq işə qayıdış işçilərə aiddir.

Mənfi təsirə məruz qalan işçilər üçün erkən və dəstəkləyici cavab tədbirinin görülməsi vacibdir. Təşkilatlar məxfiliyin qorunması və dəstəkləyici, hörmət əsaslı iş mühitinin təmin edilməsi öhdəliyini nümayiş etdirməklə, problemlərin erkən bildirilməsini təşviq edə bilər (bax: [5-ci maddə](#)).

İşə qayıdış zamanı psixososial risklərə məruz qalma potensialı bütün psixososial risklərin qarşısının alınması və idarə olunması qaydası ilə uyğun şəkildə idarə edilməlidir.

Reabilitasiya və işə qayıdış prosesini yaxşılaşdırmaq üçün tədbirlərə aşağıdakı nümunələr daxildir:

- a) təşkilat daxilində və ya təşkilatdan kənarında ümumi əməyin mühafizəsi xidmətlərinə çıxışı təmin etmək və ya bu barədə məlumat təqdim etmək;
- b) məxfi məlumatlandırma, məsləhətləşmə xidmətləri, münaqişələr üzrə vasitəçilik xidmətləri və müvafiq qiymətləndirməyə (qiymətləndirmələrə) və s. çıxışı təmin etmək və ya bu barədə məlumat təqdim etmək;
- c) işə qayıdışa dəstək göstərmək məqsədilə iş yerində ağlabatan tədbirləri başa düşmək və planlaşdırmaq üçün təsirə məruz qalan işçi ilə söhbət etmək;
- d) idarəetmə roluna malik işçilərin, işçilər işə qayıtdıqda psixososial təhlükələrə məruz qalmanın təsirini idarə etmək və müvafiq qanuni və digər tələbləri başa düşmək üçün səriştəli olmasını təmin etmək;
- e) yeni və ya əvvəllər müəyyən edilməmiş risklərin olub-olmadığını müəyyən etmək üçün reabilitasiya və işə qayıdış proqramlarının müntəzəm monitorinqini aparmaq;
- f) işə qayıdış proqramında irəliləyiş və zəruri dəyişikliklərlə bağlı işə qayıdış prosesinin idarə edilməsində digər müvafiq maraqlı tərəflərlə, o cümlədən əməyin mühafizəsi üzrə mütəxəssislərlə məsləhətləşmələr aparmaq.

9 Fəaliyyət səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi

9.1 Monitorinq, ölçmə, təhlil və fəaliyyət səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi

9.1.1 Təşkilat psixososial risklərin idarə edilməsi və PST idarəetmə sisteminin fəaliyyət səmərəliliyi ilə bağlı fəaliyyətlərin monitorinqi və ölçülməsi üçün sistemli yanaşma yaratmalı və onu tətbiq etməlidir.

Fəaliyyət səmərəliliyinin monitorinqi və ölçülməsi nəticəsində aşağıdakılar yerinə yetirilməlidir:

- a) siyasətə nə dərəcədə əməl olunduğunu və məqsədlərin nə dərəcədə əldə edildiyini müəyyən etmək;
- b) fərdi məlumatların məxfiliyinin zəruriliyini qəbul edərək iş yerində psixoloji sağlamlıq və təhlükəsizliklə bağlı fəaliyyətlər haqqında məlumat təqdim etmək;
- c) psixososial təhlükələrin müəyyən edilməsi və risklərin qiymətləndirilməsi proseslərinin mövcud olub-olmadığını və nəzarət tədbirlərinin effektiv şəkildə işləyib-ışləmədiyini müəyyən etmək (məsələn, [8.1.2.5](#)-ci bənddə göstərilən işçilərin psixososial riskə məruz qalma əlamətlərini nəzərə alaraq);
- d) iş yerində sağlamlıq, təhlükəsizlik və rifahla bağlı təkmilləşdirmələrə dair qərarlar üçün əsas təmin etmək;
- e) təşkilatın qanuni və digər tələbləri nə dərəcədə yerinə yetirdiyini müəyyən etmək;
- f) psixososial risklərin idarə edilməsində PST idarəetmə sisteminin fəaliyyət səmərəliliyi haqqında məlumat təqdim etmək.

Təşkilat işçilər və mövcud olduğu halda, onların təmsilçiləri ilə məsləhətləşmə və onların iştirakı ilə müvafiq keyfiyyət və kəmiyyət əsaslı tədbirlər işləyib hazırlamalıdır.

9.1.2 Təşkilat psixososial risklər üçün nəzarət tədbirlərinin effektiv qalmasını təmin etmək məqsədilə bu tədbirləri saxlamalı, onların monitorinqini aparmalı, onları nəzərdən keçirməli və zərurətə uyğun olaraq onlara yenidən baxmalıdır. Nəzarət tədbirləri aşağıdakı hallarda nəzərdən keçirilməlidir:

- a) yeni bir təhlükə və ya risk müəyyən edildikdə;
- b) nəzarət tədbiri riski minimuma endirmək üçün adekvat səviyyədə olmadıqda;
- c) iş yerində mühüm dəyişiklik baş verməzdən qabaq (məsələn, iş mühitində və ya iş sistemlərində dəyişiklik);
- d) məsləhətləşmə nəticəsində tədbirlərin nəzərdən keçirilməsinin zəruri olduğu müəyyən edildikdə və ya işçilər və ya işçilərin bu cür nəzərdən keçirilməni tələb etdikdə.

Təşkilat monitorinq, ölçmə və fəaliyyət səmərəliliyinin qiymətləndirilməsinin nəticələrinin sübutu kimi müvafiq sənədləşdirilmiş məlumatları saxlamalıdır.

Təşkilat əsas fəaliyyət göstəricilərini müəyyən etməli və müvafiq məlumatları toplamalı və təhlil etməlidir. Qabaqlayıcı göstəricilər gələcək fəaliyyətin proqnozlaşdırılmasına imkan verir və əvvəlki fəaliyyətlə müqayisədə yaxşılaşmanı göstərən retrospektiv göstəricilərə əlavə olaraq bu göstəricilərdən istifadə edilməlidir.

9.2 Daxili audit

Təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) planlaşdırılmış vaxt aralıqlarında psixososial risklərin nəzərdən keçirilməsini də əhatə edən daxili auditlər aparmaq;
- b) psixososial risklərin idarə edilməsi prosesinin effektivliyini qiymətləndirmək üçün əldə edilən nəticələrdən istifadə etmək;
- c) psixososial risklərin idarə edilməsi prosesini davamlı olaraq təkmilləşdirmək imkanlarını müəyyən etmək üçün fəaliyyətdəki boşluqları müəyyənləşdirmək.

9.3 Rəhbərlik tərəfindən baxış

9.3.1 Rəhbərlik tərəfindən baxış psixososial risk üzrə fəaliyyət və təşkilatın psixososial risklərin idarə edilməsi üçün siyasət və məqsədlərinə nə dərəcədə nail olması barədə ali rəhbərliyin müntəzəm olaraq məlumatlandırılmasını təmin edir. Monitorinq və ölçmə proseslərinin nəticələri rəhbərlik tərəfindən baxış prosesi zamanı təhlil üçün əsas yaradır və psixososial riskləri idarə etmək üçün fəaliyyətlərin ümumi adekvatlığını, uyğunluğunu və effektivliyini qiymətləndirmək məqsədilə bu nəticələrdən istifadə edilir. Sübut əsaslı qərar qəbulu PST idarəetmə sisteminin effektivliyinin davamlı olaraq artırılması üçün əsasdır.

Ali rəhbərlik aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) planlaşdırılmış vaxt aralıqlarında təşkilatda psixososial risklərin idarə edilməsi prosesini nəzərdən keçirmək;
- b) rəhbərlik tərəfindən baxış prosesi zamanı təhlil və qiymətləndirmənin nəticələrindən istifadə etmək;
- c) psixososial riskləri idarə etmək üçün fəaliyyətlərinin ümumi adekvatlığını, uyğunluğunu və effektivliyini qiymətləndirmək;
- d) təkmilləşdirmə imkanlarını və dəyişikliklərin zəruriliyini qiymətləndirmək, davamlı təkmilləşdirmə fəaliyyətləri üçün əsas kimi rəhbərlik tərəfindən keçirilən baxışın nəticələrindən istifadə etmək;
- e) rəhbərlik tərəfindən keçirilən baxışlardan əldə edilən sənədləşdirilmiş məlumatları saxlamaq.

9.3.2 Psixososial risklərlə bağlı rəhbərlik tərəfindən keçirilən baxışlardan əldə edilən məlumatlar aşağıdakıları əhatə etməlidir:

- a) qüvvədə olan qanuni tələblərə və təşkilatın qəbul etdiyi digər tələblərə uyğunluq üzrə auditlərin və qiymətləndirmələrin nəticələri;
- b) işçilərin iştirakının və onlarla məsləhətləşmənin nəticələri;

ISO 45003:2021(E)

- c) təşkilatın psixososial risk üzrə fəaliyyəti;
- d) PST məlumatları və digər məlumatlar (məsələn, dəstək xidmətləri, əlilliyi olan şəxslər üçün planlar, təzminat sistemləri);
- e) işçilər üçün psixososial risklərin qarşısını almaq məqsədilə insidentlərlə bağlı aparılan istintaqların və təshihedici tədbirlərin vəziyyəti.

Ali rəhbərlik psixososial risklərlə bağlı rəhbərlik tərəfindən keçirilən baxışın müvafiq nəticələrini müvafiq hallarda işçilərə və digər maraqlı tərəflərə bildirməlidir.

10 Təkmilləşdirmə

10.1 Ümumi

PST idarəetmə sistemini və psixososial risklərlə bağlı fəaliyyəti davamlı olaraq təkmilləşdirmək məqsədilə tədbirlər görürkən təşkilat aşağıdakıların nəticələrini nəzərə almalıdır:

- a) fəaliyyət səmərəliliyinin qiymətləndirilməsi;
- b) insidentlər barədə hesabatlar;
- c) işçilərlə və mövcud olduğu halda, işçilərin təmsilçiləri ilə məsləhətləşmələr və onlardan alınan tövsiyələr;
- d) auditlər;
- e) rəhbərlik tərəfindən keçirilən baxışlar.

Təşkilat təkmilləşdirmə tədbirlərinin effektivliyini qiymətləndirməlidir.

10.2 İnsident, uyğunsuzluq və təshihedici tədbir

Təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) psixososial risklərlə bağlı uyğunsuzluqları və insidentləri aradan qaldırmaq üçün bir prosesə malik olmaq;
- b) iş yerində psixoloji sağlamlığa, təhlükəsizliyə və rifaha təsir göstərən insidentlərin həssas xarakterini nəzərə alaraq, uyğunsuzluqları və insidentləri araşdırmaq üçün xüsusi prosesin işlənilib hazırlanmasını nəzərə almaq;
- c) uyğunsuzluqlar və insidentlər barədə məlumat verilməsi üçün məxfiliyi qoruyan və hesabatlara vaxtında cavab verilməsini təmin edən prosesləri müəyyən etmək;
- d) cəza tədbirləri ilə bağlı qorxunu azaltmaq üçün insidentlərin bildirilməsi prosesini təşviq etmək və prosesə dəstək göstərmək;
- e) təkmilləşdirmə imkanlarını müəyyən etmək üçün istintaqdan əldə edilən məlumatlardan və təshihedici tədbirlərə dair tövsiyələrdən istifadə etmək.

QEYD: Uyğunsuzluq, təşkilatın PST idarəetmə sisteminin tələblərinə faktiki və ya potensial uyğunsuzluq olduqda baş verir. Bir işçinin faktiki və ya potensial olaraq yaralanması və ya sağlamlıq vəziyyətinin pisləşməsi halında insident baş verir.

10.3 Davamlı təkmilləşdirmə

Təşkilat aşağıdakıları yerinə yetirməlidir:

- a) davamlı təkmilləşdirmə prosesinin bir hissəsi kimi psixososial risklərin idarə edilməsinin təkmilləşdirilməsi imkanları, təşkilatın qanuni və digər tələbləri yerinə yetirməsi və PST məqsədlərinə nail olması barədə məlumat toplamaq;
- b) dəyişikliklərin həyata keçirilməsi imkanlarını qiymətləndirmək və iş yerində psixoloji sağlamlığın, təhlükəsizliyin və rifahın yaxşılaşdırılması üçün ən böyük potensiala malik olan dəyişikliklərə üstünlük vermək.

Ədəbiyyat

- [1] ISO 9001, *Keyfiyyəti idarəetmə sistemləri — Tələblər*
- [2] ISO 14001, *Ətraf mühitin idarə edilməsi sistemləri — Tələblər və istifadə üzrə rəhbəredici göstərişlər*
- [3] ISO 10075-2, *Zehni iş yükü ilə bağlı ergonomik prinsiplər — 2-ci hissə: Layihələndirmə prinsipləri*
- [4] ISO 6385, *İş sistemlərinin layihələndirilməsində ergonomika prinsipləri*