

متن آموزشی

گروه هدف: صاحبین مشاغل ، مدیران و کارمندان

تهیه کننده: کارگروه "حمایت روانی اجتماعی" ستاد مقابله با کرونای استان تهران

متن شماره ...

فروردین ماه ۱۳۹۹

ویرایش یکم

آرامش بیشتر در محیط کار

چگونه در محیط کار از کرونا در امان بمانیم و مراقب سلامت مراجعین نیز باشیم؟

❖ مقدمه

این روزها برخی از ما ناچار هستیم که در محیط کار خود به کار ادامه بدهیم. با رعایت نکات بهداشتی در محیط کار خود می‌توانیم انتقال ویروس را به حداقل برسانیم و هم خود و هم مشتریان و مراجعینمان را از بیمار شدن محافظت کنیم. ما همان طور که در مقابل مراقبت از خود و خانواده مان مسئولیت داریم، با راه اندازی یک کسب و کار مثل سوپر مارکت یا فروشگاه پوشاک یا ... مسئولیت محافظت از سلامت مشتریان و ارباب رجوع هم بر عهده ماست.

نگرانی کارکنان و مراجعین از ابتلا به کورونا آن ها را دفاعی و تحریک پذیر می کند. در محیط کار خود را با تمرین های گفته شده در متن مدیریت استرس، خود را آرام کنید و با آرامش با همکاران و مراجعین برخورد کنید. علاوه بر این، رعایت اصول بهداشتی به وسیله شما و مراجعین تان احساس کنترل بر محیط کار به شما و احساس تکریم به مشتری می دهد که نگرانی ها را به حداقل می رساند. با رعایت این موارد می‌توانیم با آرامش بیشتری به کسب و کار خود بپردازیم و همچنین از تامین درآمد خود به شکلی سالم و کم خطر هم مطمئن باشیم. مطمئنا هر کدام از ما با دانستن اصول اولیه مراقبت با توجه به شرایط خاص کاری‌مان، می‌توانیم راه حل های بهتر و خلاقانه‌تری برای محافظت خود و مشتریان یا مراجعینمان طراحی و اجرا کنیم.

رعایت موارد زیر هم میزان استرس شما را در محیط کار کاهش می دهد، هم مراجعین شما آرامش بیشتری پیدا می کنند. چالش های احتمالی بین شما و مراجعین تان نیز کاهش خواهد یافت.

❖ در مغازه‌ها و سوپرمارکت‌ها

- **رعایت فاصله:** بیش از یک متر فاصله بین خودمان و مشتری و بین مشتریان باهم الزامی است. نصب یک اعلامیه کوچک برای یادآوری این موضوع در محل کسب بسیار کمک کننده است اما کافی نیست. بهتر است در هنگام اضافه شدن مشتریان و کم شدن فاصله بین آنها، به مشتریان یادآوری کنید که برای حفظ بهداشت خودشان بهتر است یکی یکی وارد مغازه بشوند و فاصله را رعایت کنند.
- **ضد عفونی:** هر روز تمام مغازه ضد عفونی شود. مناطقی که تماس بیشتر دارند، ترجیحا بعد از هر بار تماس به طریق مناسب ضد عفونی شوند. دستگاه کارتخوان در این مورد اهمیت ویژه دارد. سطح بیرونی ویتترین و پیشخوان مرتبا و بسته به تعداد ورود و تماس مشتریان نیاز به ضد عفونی دارند. دستگیره‌ها، ترازو، کارتخوان، تلفن و موبایل، خودکار، وسایر وسایلی که با آنها تماس دارید منابع مهمی برای آلودگی هستند.
- **وسایل بهداشتی:** از ماسک استفاده کنید. جعبه دستمال کاغذی و در صورت امکان محلول ضد عفونی را در دسترس بگذارید تا هم در صورت نداشتن دستکش از آن استفاده شود و هم برای عطسه و سرفه. در صورت امکان دستکش یک بار مصرف در اختیار مشتری قرار دهید.
- **محصولات:** در صورت فروش محصولات غذایی فاقد بسته بندی و فله ای، روی محصولات را بپوشانید و با تابلویی بر بالای محصول به مشتری یادآوری کنید که به محصولات دست نزنند. در صورت نیاز به تست محصول از ابزار مخصوص استفاده کنید و باقی محصول را به ظرف اصلی برنگردانید.
- **کارتخوان:** از دریافت پول نقد خودداری کنید. بهتر است خودتان از کارتخوان استفاده کنید ولی مشتری فقط کارت بکشد. اگر مشتری مایل است خودش رمز را وارد کند، دستگاه را پس از استفاده ضد عفونی کنید.

❖ در فروشگاه‌های بزرگ و زنجیره‌ای

- **معاینه مشتریان:** در هنگام ورود با تب سنجی الکترونیک از ورود مراجعین تب دار ممانعت کنید. تابلوی بزرگی باید به مراجعین تذکر دارد که در صورت داشتن علائم سرماخوردگی مرجعه خود را به تاخیر بیاندازند. به همه مراجعین یادآوری کند که فاصله فیزیکی بیش از یک متر را از سایر مراجعین و کارکنان رعایت کنند و در صورت عطسه یا سرفه با دستمال یا گودی آرنج خود مانع انتشار ویروس شوند.

- **اطلاع رسانی و یادآوری:** کارمندان حتما در زمینه شستشوی مرتب دست، استفاده صحیح از ماسک و دستکش و عدم تماس دست با دهان، بینی و چشم‌ها آموزش ببینند. پوست‌های مناسب برای آموزش شستشوی دست، رعایت فاصله، عدم تماس دست‌ها با چشم و بینی و دهان و استفاده از دستکش باید در مرحله‌های مناسب به ویژه در جلوی صندوق‌ها نصب شود. کارمندان و متصدیان فروش هم از یادآوری شفاهی این نکات با روی گشاده دریغ نکنند.
- **رعایت فاصله:** مثل هر جای دیگری حداقل یک متر بین کارمندان و بین کارمندان و مشتریان باید وجود داشته باشد. از تشکیل صف فشرده جلوی صندوق جلوگیری کنید. می‌توانید فاصله یک متری را برای ایستادن مردم منتظر نوبت با گچ یا مژیک مشخص کنید. اعلامیه‌های متعدد برای تذکر این مورد ضروری است.
- **ضد عفونی:** پیشخوان صندوق و وسایل روی آن حتما باید مرتباً ضد عفونی شوند. دستگاه کارتخوان، تلفن‌ها، موبایل‌ها و سایر اشیاء هم منشأ آلودگی هستند و نیاز به ضد عفونی دارند. دستگاه‌ها، سبدهای خرید، ویت‌رین‌ها، استندها، ریل کنار پله برقی، آسانسورها، عابربانک‌ها و کلیه سطوح قابل تماس بایستی مرتب در حال ضد عفونی باشند. سرویس‌های بهداشتی بیشتر از قبل نیاز به نظافت و ضد عفونی به شکل مناسب دارند. تهویه مناسب در فضای فروشگاه ضروری است.
- **محصولات:** در صورت فروش محصولات غذایی فاقد بسته بندی و فله ای، روی محصولات را بپوشانید و با تابلویی بر بالای محصول به مشتری متذکر شوید که به محصولات دست نزنند. در صورت نیاز به تست محصول از ابزار مخصوص استفاده کنید و باقی محصول را به ظرف اصلی برنگردانید.
- **کارتخوان:** از دریافت وجه نقد خودداری شود. بهتر است خودتان از کارتخوان استفاده کنید. ولی مشتری فقط کارت بکشد. اگر مشتری مایل است خودش رمز را وارد کند، دستگاه را پس از استفاده ضد عفونی کنید.
- **وسایل بهداشتی:** جعبه دستمال کاغذی به میزان کافی در دسترس مشتریان گذاشته شود تا در صورت عطسه یا سرفه یا به جای دستکش از آن استفاده کنند. متصدیان صندوق حتما از ماسک و دستکش استفاده کنند. سطل آشغال درب دار در دسترس مشتری باشد.
- **شناسایی و جداسازی موارد مشکوک:** به کارکنان آموزش دهید که در صورت داشتن علائم شبه سرماخوردگی به محل کار نیایند و توصیه جدی به قرنطینه خانگی شوند. به آنها آموزش دهید که جهت پیگیری علائم با سامانه ۴۰۳۰ تماس برقرار کنند.

❖ در ادارات:

- **اطلاع رسانی و آموزش:** تابلوی بزرگی باید به مراجعین تذکر دارد که در صورت داشتن علائم سرماخوردگی مرجعه خود را به تاخیر بیاندازند. به همه مراجعین یادآوری کند که فاصله فیزیکی

بیش از یک متر راز سایر مراجعین و کارکنان رعایت کنند و در صورت عطسه یا صرفه با دستمال یا گودی آرنج خود مانع انتشار ویروس شوند. نصب پوسترها و اعلامیه‌هایی در نقاط مرتبط اداره برای یادآوری شستشوی صحیح دست‌ها، رعایت فاصله و سایر نکات بهداشتی کمک‌کننده است. تذکر شفاهی هم اگر به شکل مناسب و محترمانه انجام شود، بیشتر کمک می‌کند. کارمندان هم در این مورد باید مرتباً آموزش ببینند.

- **معاینه مراجعین:** در هنگام ورود با تب سنجی الکترونیک از ورود مراجعین تب دار ممانعت کنید.
- **رعایت فاصله:** کارمندان فقط برای کارهای ضروری به اداره فراخوانده شوند. در صورت امکان کارها به شکل دورکاری مدیریت شوند. ماموریت‌ها و سفرهای کاری تا حد امکان لغو شوند. کارمندان حتماً فاصله بیش از یک متری را با هم رعایت کنند. این فاصله با ارباب رجوع هم اهمیت دارد. از ارباب رجوع خواسته شود وسایل خود را روی میز کارمندان نگذارد. در صورت ردوبدل کردن مدارک، پوشه، خودکار یا هر وسیله دیگری حتماً از دستکش استفاده کنید و به موقع دست‌های خود را بشویید. جهت جلوگیری از تجمع ارباب رجوع، توصیه می‌شود از سیستم نوبت دهی استفاده شود و افراد برحسب نوبت و یکی یکی وارد اتاق اداری شوند. و در خارج از اتاق نیز فاصله فیزیکی را رعایت کنند.
- **ضد عفونی:** میز، تلفنها، موبایل‌ها، صفحه کلید، موس و پد موس و سایر اجزای کامپیوترها، دستگیره‌های درها، کشوها و قفسه‌ها، دسته‌های صندلی‌ها حتماً بایستی مرتباً ضد عفونی شوند. فضای کار به تهویه مناسب نیاز دارد. سرویس‌های بهداشتی بیشتر از قبل نظافت و ضد عفونی می‌خواهند.
- **وسایل بهداشتی:** وجود صابون و مواد ضد عفونی کننده کافی در سرویس بهداشتی و در فضای اداره را مرتب چک کنید. جعبه دستمال کاغذی در دسترس همه کارکنان و مراجعین مورد نیاز است. کارمندان در صورت مواجهه همستقیم با همدیگر و با ارباب رجوع از ماسک و دستکش استفاده کنند.
- **شناسایی و جداسازی موارد مشکوک:** به کارکنان آموزش دهید که در صورت داشتن علائم شبه سرماخوردگی به محل کار نیایند و توصیه جدی به قرنطینه خانگی شوند. به آنها آموزش دهید که جهت پیگیری علائم با سامانه ۴۰۳۰ تماس برقرار کنند.
- **امضاء و اثر انگشت:** خودکار مشترک در دسترس ارباب رجوع نگذارید. اگر خودکار نداشت خودکار امانتی را پس از مصرف ضد عفونی کنید. در صورت استفاده از استامپ یا دستگاه الکترونیک ثبت اثر انگشت، محلول ضد عفونی برای تمیز کردن انگشت در اختیار مراجع قرار دهید.

❖ چند توصیه برای دورکاری

- **بیاموزید:** استفاده از فناوری برای دورکاری برای همه ما یک چالش به حساب می‌آید. ما هیچکدام نابغه اینکار نیستیم! تلاش کنید در این باره بیاموزید و برای بهتر شدن کار از راه دور فکر کنید.
 - **نظم داشته باشید:** کار از خانه به دلیل فاصله‌ای که با همکاران مان ایجاد می‌کند می‌تواند چالش برانگیز باشد یا انگیزه مان را کاهش دهد. گاهی حواس مان پرت می‌شود یا کارها را از قلم می‌اندازیم. تهیه یک چارچوب و برنامه برای کار در خانه بسیار مهم و کمک‌کننده است. بنابراین:
 - محلی را برای کار انتخاب کنید که چیزی حواس‌تان را پرت نکند.
 - برنامه زمانی برای کار در خانه بچینید. ساعت شروع به کار، ساعت استراحت، ساعت نماز و ناهار، ساعت اتمام کار، همگی با برنامه و از قبل مشخص باشد.
 - در زمان ناهار، حتماً از محیط کار دور شوید، ناهار مناسب صرف کنید، تا حد امکان از خانه به محیط خلوت بیرون بروید و نور طبیعی دریافت کنید و چند حرکت نرمشی داشته باشید. هرگز همزمان با انجام کار غذا میل نکنید.
 - وظایف مشخصی برای هر روز در نظر بگیرید. میزان ساعت‌های کار را واقع‌بینانه تنظیم کنید.
 - در پایان روز با همکاران چک کنید که چه کارهایی انجام شده و چه کارهایی لازم است در ادامه انجام شود.
 - حد و مرز بین زمان و فضای مجازی شخصی و کاری را حفظ کنید. به مرزهای دیگران هم احترام بگذارید.
- در صورتی که لازمه‌ی شغل شما برقراری تماس تصویری است، از حریم خصوصی مراقبت کنید. ممکن است لازم باشد از اطرافیان بخواهید در اتاق یا فضای دیگری حضور داشته باشند و تلفن یا سیستم‌هایی را که ممکن است مزاحمت صوتی ایجاد کنند قطع کنید.

❖ بازگشت به کار شاغلین با احتمال ابتلا به بیماری کرونا:

لازم است کارکنان بهبود یافته که مشکوک به ابتلا به بیماری و یا مبتلای قطعی بوده‌اند، پیش از بازگشت به کار توسط پزشک مورد بررسی قرار گیرند. همچنین می‌بایست بهبود یافتگان جهت تایید شروع کار، "فرم تایید شده‌ی بازگشت به کار شاغلین با احتمال ابتلا به COVID-19" را که توسط پزشک تکمیل می‌گردد، جهت ارایه به کارفرما همراه داشته باشند. براساس نتایج بررسی‌های انجام شده، چنانچه مشخص شود بیمار در حال حاضر امکان بازگشت به کار را ندارد، پزشک می‌بایست زمان ارزیابی مجدد وی را تعیین نماید. و نهایتاً پس از مجاز دانستن پزشک برای شروع به کار، اجازه‌ی بازگشت شاغل، داده شود.

❖ خود مراقبتی:

شرایط فعلی شرایط معمول نیست و طبعاً انتظار نمی‌رود نتیجه کار همه بلافاصله به سطح ایده‌آل برسد. چون نمی‌توانیم مهارت‌های همیشگی‌مان را در این شرایط هم داشته باشیم، استرس پیدا می‌کنیم؛ بنابراین برای کنار آمدن با شرایط جدید همگی به زمان نیاز داریم. بهتر است در مورد این موضوع باهم صحبت کنیم. کمک کردن به همدیگر می‌تواند بار روانی‌مان را هم سبک کند.

نتیجه: همانطور که درمقابل مراقبت از خود و خانواده مان مسئولیت داریم، با راه اندازی یک کسب و کار، مسئولیت محافظت از سلامت مشتریان و ارباب رجوع هم برعهده ماست. شرایط کرونایی تنش عصبی را هم در کارکنان و هم مراجعین بالا می‌برد. رعایت اصول بهداشتی مقابله با کرونا آرامش را به هر دو گروه بر می‌گرداند و چالش محیط کار را نیز کاهش می‌دهد.

در شرایط همه گیری بیماری کرونا لازم است خرده فروشیها و فروشگاههای بزرگ وادارات اصولی مانند رعایت فاصله ی مشتریان و ارباب رجوع را رعایت کنند. به طور مرتب سطوحی را که با آن تماس زیادی برقرار میشود ضد عفونی کنند، وسایل بهداشتی را در دسترس قرار دهند و افراد مشکوک به بیماری را شناسایی و جداسازی کنند. لازم است این موارد با نصب پوسترهایی به اطلاع کارمندان و عموم رسانده شود.

در هنگام دورکاری نیز رعایت اصولی مانند آموختن استفاده از تکنولوژی، برقراری نظم زمانی بین کار و امور شخصی و ایجاد مکان مناسب کار توصیه میشود.

__ با سپاس از خانم دکتر فرنوش صفوی فر و ویراستاران کارگروه حمایت روانی اجتماعی