



الاطار الاسترشادي للرفاه الوظيفي في الحكومة الاتحادية

2017-مايو-18



- الميثاق الوطني للسعادة والايجابية
- مفهوم الرفاه الوظيفي
- نموذج السعادة والايجابية المؤسسية
- فوائد تطبيق برامج الرفاه الوظيفي على الموظفين
- عوامل نجاح برامج الرفاه الوظيفي
- النموذج المقترح للرفاه الوظيفي في الحكومة الاتحادية
- ارشادات لتطوير مبادرات الرفاه الوظيفي
- المؤشرات التشغيلية والمبادرات المطروحة على المستوى الاتحادي
- الأدوار والمسؤوليات



أكد صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي - حفظه الله - "أن السعادة والإيجابية أسلوب حياة والتزام حكومي وروح حقيقية توحد مجتمع الإمارات .. وأضاف " أن منظومة العمل الحكومي تتطور لتحقيق الغايات التي يسعى لها كل إنسان وهي السعادة له ولأسرته



الميثاق الوطني للسعادة والايجابية



الميثاق الوطني للسعادة والإيجابية

تؤمن حكومة دولة الإمارات أن تحقيق السعادة هو هدف إنساني أساسي ومطلح لكافة الشعوب، وأنها تمثل نهج شامل تجاه التنمية والرفاء وهي السبيل نحو عالم أفضل.

السعادة هي الغاية الأسمى لعمل حكومة دولة الإمارات، التي تلتزم على الدوام، من خلال سياستها العليا وخطط ومشاريع وخدمات جميع الجهات الحكومية، على نبيلة البيئة المناسبة لسعادة الفرد والأسرة والمجتمع، وترسيخ الإيجابية كقيمة أساسية فيهم، مما يمكنهم من تحقيق ذواتهم وأحلامهم ومطموحاتهم.

تعمل حكومة دولة الإمارات على قياس السعادة وتحرص على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الشاملة والمستدامة بما يحقق سعادة ورفاء الأجيال الحالية والقادمة. كما تعمل على ترسيخ ثقافة السعادة والإيجابية كأسلوب حياة في الدولة، بما يتناسب مع طموحات مجتمع دولة الإمارات وتطلعاته وعاداته وثقافته، وذلك بالتكامل مع مختلف المؤسسات الحكومية والمجتمعية والخاصة.

يشغل مواطنو دولة الإمارات والمقيمون على أرضها بغيرهم إيجابية رفيعة، ويسعون باستمرار لاختيار السعادة وتحقيقها في حياتهم وحياة أسرهم ومؤسساتهم. وهم يدفعون بهذه الروح بعجلة التنمية الاقتصادية والرفاه الاجتماعي والنشائي، ويبرزون كمثل يحتذى به للإنسان السعيد والإيجابي على مستوى العالم.

تطمح حكومة دولة الإمارات أن تلعب دوراً رئيسياً في الجهود الدولية لتحقيق السعادة والإيجابية، وأن تكون مركزاً ووجهة عالمية لها.

اعتمد مجلس الوزراء في دولة الامارات العربية المتحدة في مارس 2016 ميثاقاً وطنياً للسعادة والايجابية ينص على:

- التزام الحكومة من خلال سياستها العليا بتهيئة البيئة المناسبة لسعادة الفرد والاسرة والمجتمع
- التأكيد على أهمية توفير بيئة عمل ايجابية وسعيدة للموظفين في القطاع الحكومي وضرورة تبني وتجدير القيم المؤسسية الايجابية في جميع المؤسسات الحكومية



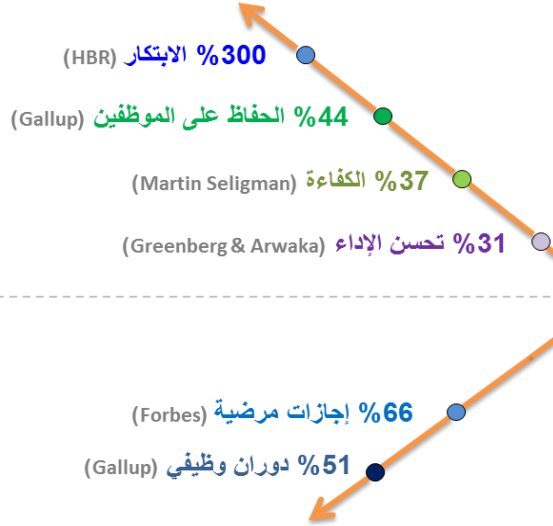
يمكن تعريفه بأنه «مجموعة من البرامج والمبادرات والخدمات التي تهدف لتعزيز وتحسين الصحة النفسية والجسدية والعقلية للموظفين، لما تمثله من أهمية في تطوير سلوكهم وأدائهم الوظيفي وإنتاجيتهم، وتحسين دافعيتهم للعمل مما ينعكس إيجاباً على سعادتهم وولائهم وانتمائهم المؤسسي» حيث يمكن تحقيق الرفاه الوظيفي من خلال بيئة عمل سعيدة وإيجابية.



فوائد تطبيق برامج الرفاه الوظيفي على سعادة الموظفين في بيئة العمل

- برامج الرفاه الوظيفي التي تتبناها الجهة تؤثر بشكل عميق ومباشر في تعزيز المشاعر الايجابية للموظفين وتنعكس على أدائهم وعلاقاتهم الانسانية وتطورهم المهني والشخصي في بيئة العمل، كما تؤثر على صحتهم وصفائهم الذهني والنفسي

- تضمن برامج الرفاه الوظيفي تحسين مستويات الأداء ورفع الانتاجية من خلال تقليل نسب الغياب والتسرب الوظيفي ورفع قابلية الجهة لاجتذاب المواهب والخبرات والحفاظ على الموظفين وتعزيز ولائهم المؤسسي



تتأثر سعادة الموظفين إلى حد كبير بطبيعة العمل وجودة الوقت الذي يمضونه في مكان العمل حيث تدعم بيئة العمل السعيدة والايجابية وبرامج الرفاه الوظيفي أداء الموظفين وكفاءتهم وتعزز الثقافة الايجابية التي تتسم بها بيئة العمل مما ينعكس ايجاباً على قدرة الجهات على الحفاظ على موظفيها وقدرتهم على الابتكار وتعزز سعادتهم وتناغمهم في بيئة العمل



نموذج السعادة والايجابية المؤسسية

يقوم نموذج السعادة والايجابية المؤسسية على المستويات التالية:

المستوى الأول الموظف السعيد والايجابي المتناغم في بيئة العمل المؤسسي وذو السمات الشخصية الايجابية

المستوى الثاني المؤسسة السعيدة والايجابية القائمة على معايير الثقافة المؤسسية والسياسات والممارسات الفضلى في الجهة

المستوى الثالث المتعامل/ المجتمع السعيد والايجابي وهو المحرك لكل السياسات الوطنية وعلى مختلف المستويات

المتعامل/ المجتمع السعيد
والايجابي

المؤسسة السعيدة
والايجابية

الموظف السعيد
والايجابي



معايير الثقافة المؤسسية وببيئة العمل السعيدة والايجابية

تتميز المؤسسة السعيدة ببيئة عمل سعيدة وايجابية قائمة على مجموعة من معايير الثقافة المؤسسية وهي:

○ وضح الغاية والهدف الأسمى

○ التواصل

○ التوازن

○ التمكين الوظيفي

○ التعلم المستمر

○ المسؤولية المجتمعية

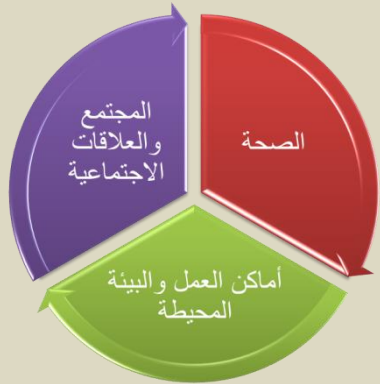


كيف تؤثر برامج الرفاه الوظيفي على سعادة الموظفين

مشاعر/عواطف ايجابية

ثقافة داعمة ومحفزة

سعادة العميل



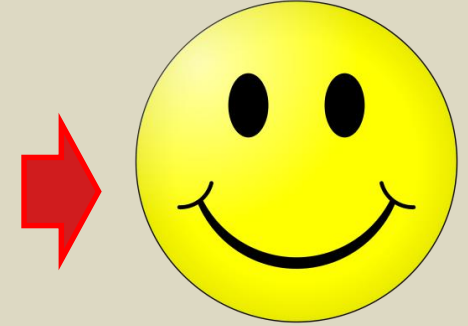
الرفاه الوظيفي



مكان عمل إيجابي



موظفون سعداء



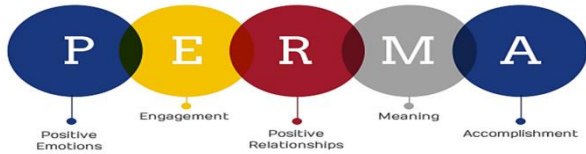
مواطنون سعداء

- تخلق الإيجابية الجماعية ثقافة مؤسسية إيجابية ينتج عنها موظفون سعداء.
- يساعد ذلك في تقديم خدمة استثنائية للمتعاملين تؤدي حتماً إلى خلق مواطنين سعداء و إيجابيين.



يعتمد على 5 عناصر هي:

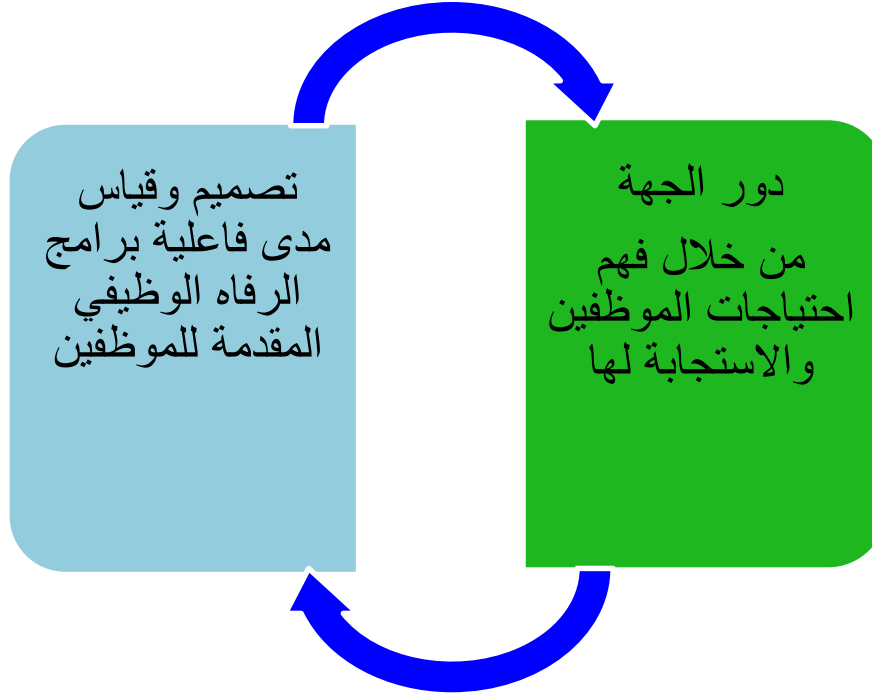
- الشعور بالرضا والتقدير الذاتي والايجابية والوعي بكيفية النظر للأمور بإيجابية
- الاندماج والارتباط فيما يسهم في تطوير الذات بتعلم مهارات جديدة
- تعزيز العلاقات الايجابية وتطوير العلاقات الاجتماعية
- استيعاب المعنى والهدف من الوجود في الحياة وتقبل الحقائق
- التحقيق والانجاز والسعي لتحقيق الأهداف الشخصية





عوامل نجاح الرفاه الوظيفي

- يعتمد نجاح برامج ومبادرات الرفاه الوظيفي على عدة عوامل ومنها:



لا يشكل حجم مبادرة الرفاه أو تكلفتها أساساً للنجاح وعليه من المهم جداً أن يتم تصميم كل مبادرة للرفاه الوظيفي بناءً على فهم احتياجات الموظفين لضمان نجاحها.

حيث أظهرت نتائج الأبحاث أن كل دولار يستثمر في رفاة الموظفين يوفر 6 دولارات كمدخرات في العناية بالصحة. (دراسة مجلة هارفرد للأعمال 2014)



يعتمد نجاح أي مبادرة رفاه على دور الجهة حيث يتوجب على الجهات:

- تفهم وتحليل احتياجات موظفيهم والقيام بدراسة واستطلاع آرائهم بشكل دوري وديناميكي



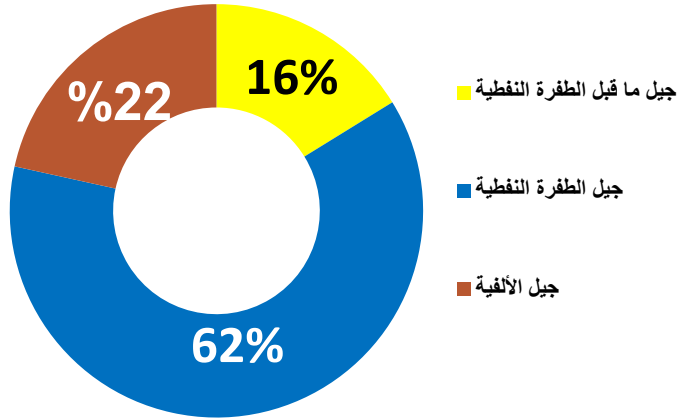
- ضمان دعم واشراك القيادة العليا للجهة في مختلف مبادرات الرفاه
- قياس فعالية البرامج المصممة والمقدمة والتقييم المستمر للمبادرات
- التأكد من دمج الموظفين في المبادرات المختلفة الخاصة بالرفاه الوظيفي



الاستجابة لاحتياجات الموظفين

- مراعاة الاستجابة لاحتياجات الأجيال عامل أساسي لنجاح مبادرات برامج ومبادرات الرفاه الوظيفي
- مقولة "حل واحد يناسب الجميع" لا يمكن تطبيقها في

توزيع الموظفين



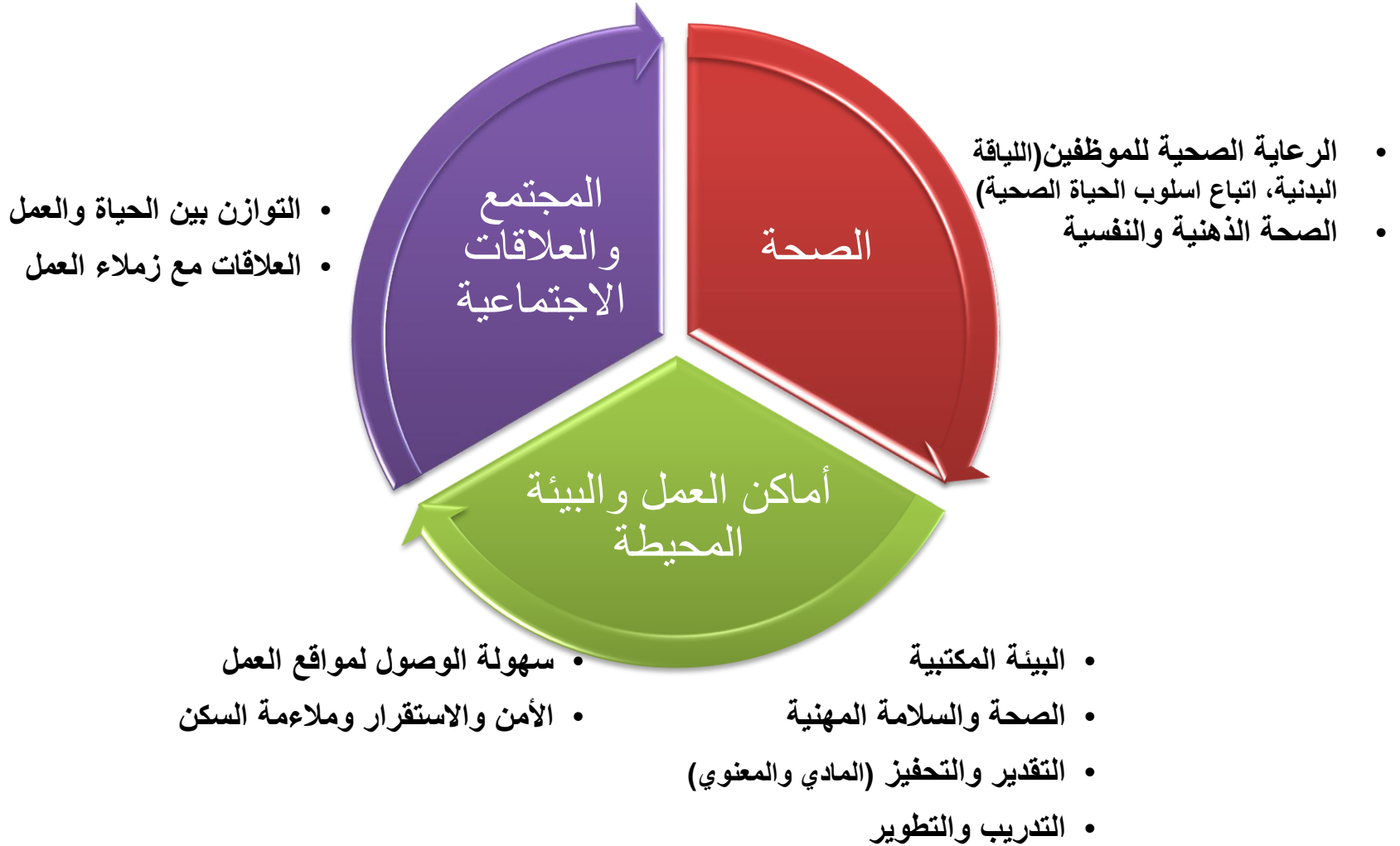
برنامج الرفاه الوظيفي حيث أن:

- لكل جيل منظوره المختلف من
- القيم/المعتقدات (مفاهيم الحياة)
- التوقعات (المرونة/النظام)
- المحفزات (فوائد قصيرة المدى/فوائد على المدى البعيد)
- المهارات و الكفاءات(اجتماعية/ اكاديمية/ خبرات)

- ان نجاح أي مبادرة للرفاه الوظيفي يرتبط بفهم متطلبات وخصائص القوى العاملة (Generation) و تلبية احتياجات الموظفين الفعلية.



النموذج المقترح للاطار الاسترشادي للفاء الوظيفي في الحكومة الاتحادية





وتشمل

- الرعاية الصحية للموظفين (اللياقة البدنية، اتباع اسلوب الحياة الصحية)
- الصحة الذهنية والنفسية

أمثلة توضيحية عن مبادرات الرفاه التي يمكن أن تقوم بها الجهات

- اجراء فحوصات طبية دورية
- الحصول على الاستشارات النفسية وبرامج الدعم ذات الصلة
- تعلم تقنيات تعزيز الايجابية (مثال: التأمل، الاسترخاء...الخ)
- الالتزام بأنظمة غذائية صحية وزيادة النشاطات الرياضية
- تعلم تقنيات التنفس الصحيح





أماكن العمل والبيئة المحيطة



وتشمل:

- البيئة المكتبية
- اتباع قواعد الصحة والسلامة المهنية
- العلاقات مع زملاء العمل
- التقدير والتحفيز (المادي والمعنوي)
- التدريب والتطوير

نماذج توضيحية لمبادرات الرفاه الوظيفي التي يمكن أن تقوم بها الجهات:

- ساعات العمل المرنة
- برامج الارشاد والتوجيه المهني للموظفين
- تطوير قدرات الموظفين وتعزيز كفاءاتهم من خلال برامج التطوير والتدريب
- تعزيز العلاقات وبناء فرق العمل بشكل أكثر ايجابية في الجهات
- تفعيل التحفيز المادي والمعنوي للموظفين
- تصميم بيئة العمل المكتبية وفق مبادئ الصحة والسلامة
- تقديم الاستشارات النفسية والأسرية للموظفين وأسرهم (مثال: الاستشارات المالية، النفسية، الاجتماعية....الخ)





المجتمع والعلاقات الاجتماعية

وتعنى بالتوازن والتكامل بين الحياة الاجتماعية والعملية.



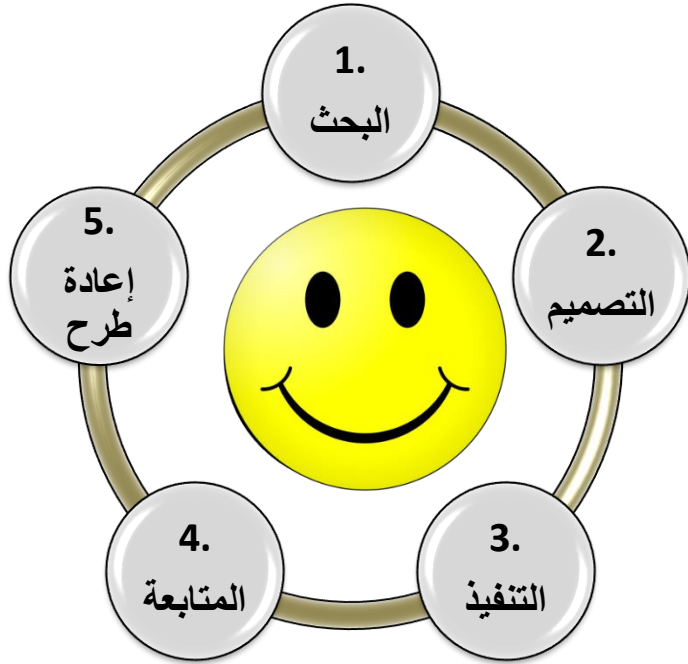
أمثلة توضيحية عن مبادرات الرفاه في الجهات

- تعزيز مبادرات التوازن والتكامل بين الحياة الشخصية والعمل (مثال: انشاء الحضانات في مواقع العمل)
- تعزيز التطوع/ العمل الخيري
- تكريس مفهوم المسؤولية المجتمعية (بالعمل مع المستشفيات/ مخيمات العمال/ الخ....)
- تشجيع الأنشطة الخارجية لفرق العمل (أمثلة: ممارسة الهوايات المشتركة، الافطار الشهري، التجمعات الدورية... الخ)
- اطلاق برامج للامتيازات (مثال: بطاقات الخصومات الخ)





إرشادات لتطوير مبادرات الرفاه الوظيفي



- مبادرات الرفاه المذكوره سابقا هي لغايات توضيحية فقط
- يمكن تطوير المزيد من البرامج لكل نطاق لتحقيق رفاه الموظفين.
- يجب اتباع منهجية منظمة لتطوير أي برنامج للرفاه الوظيفي
- تعتمد استدامة أي مبادرة على متابعة مؤشرات الأداء الخاصة بكل مبادرة واتخاذ الخطوات التصحيحية اللازمة للتحسين



تطبيق مبادرات الرفاه الوظيفي

ستعكس نتائج تطبيق مبادرات الرفاه الوظيفي ايجاباً على مؤشرات عدة ويمكن قياسها من خلال:

□ نسبة التحسن في رفاه وسعادة الموظفين في الجهات بناء على دراسة «أسعد بيئة عمل» التي يقوم بها مكتب رئاسة مجلس الوزراء الموقر

□ نسبة التحسن في سعادة المتعاملين

□ نسبة التحسن في معدلات الغياب، والمشاركة الفاعلة أثناء الحضور «Presenteesim»... الخ

من المهم أن يخاطب كل برنامج مصمم لرفاه الموظفين المؤشرات المذكورة أعلاه ويتعامل مع توقعات الأجيال المتعددة في قوة العمل على أن تطور مقاييس أكثر خصوصية اعتماداً على طبيعة النشاطات ومجال التركيز المستهدف من قبل مبادرة الرفاه المعنية



المؤشرات التشغيلية

يتم قياس مدى كفاءة البرامج والمبادرات الخاصة ببيئة العمل على المستويات الثلاثة :

المجتمع

- نسبة الموظفين المساهمين في الأنشطة المجتمعية من اجمالي الموظفين في الجهة

الجهة/ المؤسسة

- نسبة التناغم الوظيفي
- نسبة الولاء الوظيفي
- نسبة الانخفاض في التظلمات المقدمة من قبل الموظفين
- نسبة الانخفاض في الاجازات المرضية للموظفين
- نسبة الرضا عن التواصل الداخلي في الجهة
- نسبة الاقتراحات المطبقة الى الاقتراحات المقدمة
- نسبة تحقق الرفاه الوظيفي في بيئة العمل
- نسبة الرضا الموظفين عن فرص التعلم والتدريب
- نسبة الانخفاض في الدوران الوظيفي

الموظف

- نسبة التناغم الوظيفي
- نسبة الولاء الوظيفي
- نسبة وضوح الأهداف المؤسسية للموظفين
- نسبة الشعور بالأمان الوظيفي
- نسبة الانخفاض في الاجازات المرضية للموظفين
- نسبة الرضا عن التواصل الداخلي في الجهة
- نسبة رضا الموظفين عن فرص التعلم والتدريب



دورية قياس المؤشرات

المؤشر	دورية القياس
نسبة التناغم الوظيفي	سنوية
نسبة الولاء الوظيفي	سنوية
نسبة وضوح الأهداف المؤسسية للموظفين	سنوية
نسبة الشعور بالأمان الوظيفي	سنوية
نسبة الانخفاض في الاجازات المرضية للموظفين	نصف سنوية
نسبة الرضا عن التواصل الداخلي في الجهة	سنوية
معدل النمو في اقتراحات / ابتكارات الموظفين	ربع سنوية
نسبة رضا الموظفين عن فرص التعلم والتدريب	سنوية
نسبة الانخفاض في التظلمات المقدمة من قبل الموظفين	نصف سنوية
نسبة الاقتراحات المطبقة الى الاقتراحات المقدمة	سنوية
نسبة تحقق الرفاه الوظيفي في بيئة العمل	سنوية
نسبة الانخفاض في الدوران الوظيفي	نصف سنوية
نسبة الموظفين المساهمين في الأنشطة المجتمعية من اجمالي موظفي الجهة	سنوية



المبادرات المرتبطة بمحاور السعادة والإيجابية المؤسسية

مبادرات الحكومة الاتحادية	محاور السعادة والإيجابية المؤسسية
برنامج امتيازات الدوام المرن نظام التدريب والتطوير نظام الاقتراحات نظام المكافآت والحوافز تفعيل الدليل الاسترشادي للصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل جائزة الإمارات للموارد البشرية استبيانات السعادة والتناغم والولاء الوظيفي نظام إدارة الأداء قدرات ما قصرت	الموظف
منظومة الابتكار المؤسسي جائزة الإمارات للموارد البشرية معارف مسار	المؤسسة
الحضانات في مواقع العمل مبادرات المسؤولية المجتمعية مراكز خدمة 7 نجوم استبيان رضا المتعاملين	المجتمع



الأدوار والمسؤوليات

الدور	المسؤولية
مجلس السعادة (ضمن كل جهة)	• الإشراف على تطبيق متطلبات الإطار الاسترشادي للرفاه الوظيفي على الموظفين وضمان اتباع الإطار الموحد لنطاق واسع من مبادرات الرفاه بالتوازي مع البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية • اعتماد برامج/نشاطات الرفاه الوظيفي والإشراف على المراجعة الدورية لها بغرض التحسين
الرئيس التنفيذي للسعادة والإيجابية	• التنسيق مع مكتب معالي وزيرة الدولة للسعادة لتنفيذ مبادرات البرنامج الوطني للسعادة والإيجابية في الجهة الحكومية ونتائج محور السعادة ضمن دراسة أسعد بيئة عمل • إدارة و تطوير مبادرات ومشاريع الرفاه الجديدة مع المعنيين (الموارد البشرية/ المالية/ الاتصال الحكومي/ الاستراتيجية/.... الخ لتعزيز السعادة والإيجابية لدى الموظفين والمتعاملين • متابعة فعالية برنامج الرفاه باستخدام المؤشرات و بالاعتماد على نتائج دراسة أسعد بيئة عمل



تابع: الأدوار والمسؤوليات

الدور	المسؤولية
الرؤساء المباشرين	• تفعيل وممارسة مبادرات الرفاه الوظيفي • قيادة التغيير الإيجابي في التعاملات اليومية مع الموظفين
إدارة الموارد البشرية	• دعم الرئيس التنفيذي للسعادة وتحديد المجالات الممكنة للتركيز عليها أثناء تصميم مبادرات الرفاه الوظيفي. • التأكد بأن جميع الموظفين وفي كافة المستويات لديها موارد وبرامج مناسبة للتواصل وقيادة التغيير الثقافي في بيئة العمل • دعم القيادة في مراجعة الإدارة لبرنامج الرفاه الوظيفي
الموظفون/ الأفراد	• المشاركة الإيجابية في النشاطات المتعلقة بالرفاه ودعم السلوكيات الإيجابية في بيئة العمل • اقتراح الأفكار و المبادرات الجديدة لدعم الرفاه الوظيفي و خلق بيئة عمل سعيدة



تابع: الأدوار والمسؤوليات

الدور	المسؤولية
الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	• تصميم إطار استرشادي للرفاه الوظيفي للحكومة الاتحادية • تقديم النصح والدعم للوزارات والجهات الاتحادية حول مبادرات الرفاه الوظيفي في مكان العمل (عند اللزوم) و ذلك دعماً لجهد الحكومة الاتحادية في خلق بيئة عمل سعيدة و ايجابية و منتجة. • تبني معايير الرفاه الوظيفي كجزء من جائزة الامارات للموارد البشرية (ممارسة أسعد بيئة عمل).



شكراً





- تعريف نطاق/مجالات الرفاه الممكنة التي يجب التركيز عليها
- الإطلاع على أفضل الممارسات والمقارنات المعيارية
- تحليل البيانات الإحصائية، الاستبيانات والتغذية الراجعة
- تقييم الوضع الحالي، ودراسة الغاية من المبادرات.

1. البحث

- تحديد هدف مبادرات الرفاه وعوامل نجاحها
- تطوير خارطة طريق مفصلة للتنفيذ
- التعاون مع شركاء مناسبين ووضع إطار زمني للتنفيذ
- وضع خطة للتوعية بالمبادرات
- تحديد الميزانية اللازمة لتنفيذ المبادرات

2. التصميم



3.

التنفيذ

- دعم المسؤول عن مشروع قيادة التغيير
- نشر مزايا برنامج الرفاه وتوعية المستفيدين
- التأكد من التطبيق الأمثل وفق مؤشرات الأداء المستهدفة
- التواصل واشراك جميع المعنيين

4.

المتابعة

- متابعة مشاركة الموظف
- مراقبة جودة التفاعل مع مزودي الخدمة
- رفع تقرير عن التحديات
- اعداد تقرير حول المؤشرات التشغيلية للمبادرات

5.

إعادة طرح وترتيب

- فهم نتائج و مؤشرات دراسة أسعد بيئة عمل الذي يشرف عليه مكتب رئاسة مجلس الوزراء الموقر وتقييم الحاجة لتعديل مبادرات الرفاه .
- إعادة تقييم العائد على الاستثمار لأهداف مبادرات الرفاه
- الموافقة على تعديل البرنامج الحالي أو البدء ببرنامج جديد



شكرا